

Připravenost studentů sociální pedagogiky na krizové situace v pomáhajících profesích

Kamila Levová

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Kamila Levová**
Osobní číslo: **H12980**
Studijní program: **N7501 Pedagogika**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Připravenost studentů sociální pedagogiky na krizové situace v pomáhajících profesích**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se ke kompetencím sociálního pedagoga, krizovým situacím v pomáhajících profesích a jejich zvládnutí.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace smíšeného výzkumu formou dotazníku a polostrukturovaného rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. Psychosociální krizová spolupráce. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4195-6.

HOSKOVCOVÁ, Simona. Psychosociální intervence. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1626-1.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Poradenství pro pozůstalé. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1740-1.

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Eva Machů, Ph.D.**
Ústav školní pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **18. dubna 2014**

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou 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 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 práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 19.2.2014

.....
Korva

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 nevyjádřeně 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, užije-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 užít 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 přihlídá k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

Poděkování:

Předně děkuji vedoucí mé diplomové práce Mgr. Evě Machů, Ph.D. za odborné rady během tvorby této práce, a dále prof. PhDr. Miroslavu Chráskovi, CSc., PhDr. Mgr. Ivaně Maráškové, Mgr. Janě Jurčíkové za pomoc s praktickou částí. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří byli ochotni zúčastnit se mého výzkumu.

Motto:

„Paradoxní teorie změny: k žádoucí změně dojde, když si lidé plně uvědomí, kým v dané chvíli jsou, dovolí si být tím, čím opravdu jsou, a přestanou se snažit být tím, čím by chtěli být.“

Arnold Beisser

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá teoretickou připraveností studentů oboru sociální pedagogiky na krizové situace, které mohou nastat v pomáhajících profesích, v pravděpodobném budoucím povolání těchto studentů. Zaměřuje se na připravenost k poskytování psychosociální odborné pomoci klientům, kteří se nacházejí z různých důvodů v krizi. Téma práce se týká krizové intervence, poradenství, kompetence sociálního pedagoga, krize. Nejprve je dotazníkem zjištěna profesní připravenost studentů z jejich pohledu, a poté jsou podrobeny výroky studentů z dotazníku podrobnější analýze z hlediska teorie krizové intervence a poradenství. Výsledkem této práce je zjištění změny vlastního hodnocení studentů během vyplňování dotazníku a zhodnocení stavu připravenosti studentů na dané situace po komunikační stránce.

Klíčová slova: kompetence sociálního pedagoga, krize, krizová intervence, poradenství.

ABSTRACT

The thesis deals with theoretical readiness of social pedagogy students for crises situations, which could occur in helping professions, as likely future profession of these students. It focuses on readiness to provide professional psychosocial assistance to clients, who are in crisis for various reasons. Topic of this thesis concerns areas of crises intervention, advice, competitions of social pedagogue, crises. At first is found professional readiness of students from their view, then their statements from the questionnaire are detail analyze from view general theory of crises intervention and advice. The result of this thesis is detected shift of students' s self-assessment during completing the questionnaire, and assessment of the real readiness of communication aspect on the situations.

Keywords: competitions of social pedagogue, crisis, crises intervention, advice.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 KRIZE A KRIZOVÉ SITUACE.....	13
1.1 TYPOLOGIE KRIZÍ	14
1.2 REAKCE NA KRIZI	15
1.3 ZVLÁDÁNÍ KRIZE SVÉPOMOCÍ.....	20
1.4 SOCIÁLNÍ OPORA PŘI ZVLÁDÁNÍ KRIZE	21
2 ODBORNÁ PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC V KRIZI	23
2.1 KRIZOVÁ INTERVENCE	24
2.1.1 Zvládání některých emocí v krizové intervenci	27
2.1.2 Specifika poskytování krizové intervence u různých věkových skupin	29
2.1.3 Krizová intervence u mládeže se sebevražednými tendencemi	31
2.1.4 Krizová intervence u dospělých pozůstalých	33
2.2 PORADENSTVÍ	35
2.2.1 Poradenský rozhovor.....	38
2.2.2 Sociální poradenství	41
2.3 PSYCHOTERAPIE	42
2.3.1 Psychoterapeutický rozhovor	43
3 SOCIÁLNÍ PEDAGOG	45
3.1 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA.....	46
3.2 UPLATNĚNÍ V PRAXI.....	47
3.2.1 Hospice.....	48
3.2.2 Občanská poradna	49
3.2.3 Domov pro seniory.....	50
3.2.4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.....	51
3.3 PŘÍPRAVA STUDENTŮ OBORU SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA NA UTB VE ZLÍNĚ	51
II PRAKTICKÁ ČÁST	54
4 REALIZACE VÝZKUMU	55
3.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	55
3.2 DRUH VÝZKUMU	57
3.3 VÝZKUMNÁ TECHNIKA	57
3.4 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU	58
3.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	60
5 VÝSLEDKY VÝZKUMU A JEJICH INTERPRETACE.....	61

5.1	ŘEŠENÍ KRIZE NA LETNÍM TÁBOŘE.....	62
5.2	ŘEŠENÍ KRIZE V DOMOVĚ PRO SENIORY.....	66
5.3	ŘEŠENÍ KRIZE V OBČANSKÉ PORADNĚ	68
5.4	ŘEŠENÍ KRIZE V HOSPICI.....	71
5.5	ŘEŠENÍ KRIZE V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	73
5.6	DALŠÍ SOUVISLOSTI.....	76
5.7	ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	79
	ZÁVĚR	80
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	82
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	86
	SEZNAM GRAFŮ	87
	SEZNAM TABULEK.....	88
	SEZNAM PŘÍLOH.....	89

ÚVOD

Práce sociálního pedagoga spočívá nesporně v každodenní práci s lidmi, hlavně tedy uživateli sociálních služeb. Je nezbytné, aby sociální pedagogové byli připraveni nejen na klidné a běžné situace, ale i na ty krizové, nečekané a náročnější. A práce s lidmi je vždy o emocích, ale ne vždy o emocích pozitivních a lehce zvladatelných. Aby mohl sociální pedagog opravdu pomáhat, měl by být schopen v krizových chvílích zachovat nadhled a klid, a vědět, jak lidé reagují na krizové situace, co jim může pomoci krizi zvládnout a co je naopak může ponechat v daném stavu či ho dokonce zhoršit. To vše vyžaduje správné odhadnutí člověka, který se nachází v krizi, schopnost čtení v jeho mimoslovních projevech, a tím poznat, co je v krizové situaci pro něho vhodné, konstruktivní, správné. A co je to vlastně v konkrétní podobě poskytnutí psychosociální odborné pomoci v krizi? Jaké jsou obecně správné postupy?

Vzhledem k tomu, že mezi možnosti uplatnění sociálního pedagoga patří práce s lidmi v krizi, závislími na návykových látkách, lidmi bez domova, nezaměstnanými, trestanými apod., dá se předpokládat, že o krizové situace nebude nouze. Tím ale nechceme říct, že například senior v domově pro seniory, dítě v dětském domově, žena v poradně, nemohou procházet vážnými krizemi, které potřebují odbornou pomoc.

Podstatný předpoklad pro zvládání těchto situací, je sama osobnost sociálního pedagoga, ovšem dobrá teoretická základna v této konkrétní oblasti, v krizové intervenci a poradenství, rozhodně není zanedbatelná. Myslíme si, že znalost dalších oblastí v oboru se dá dohnat během praxe, ale v krizových situacích prostor pro experimenty není. Samozřejmě, že teprve praxí a zkušenostmi odborník získá schopnost tyto situace řešit, ale odrazový můstek je nezbytný. Protože v praxi před námi bude opravdový člověk se svými emocemi, způsobem přemýšlení a vážným problémem, pro něho v danou chvíli těžko řešitelným a od nás bude očekávána pomoc. A my se ptáme, jsou na takové situace čerství absolventi dostatečně připraveni? Ví, co říci nejdřív, co potom? Možná dokážou pomoci kamarádovi v krizi, ale cizímu člověku? Jak zachovají profesionální odstup a zároveň vyjádří empatii a přijetí?

V této práci se tedy budeme zabývat krizovými situacemi, jaké mohou nastat, jak mohou lidé na tyto situace reagovat, dále co je to odborná psychosociální pomoc v krizi, krizová intervence, poradenství a okrajově psychoterapie. V praktické části budeme zjišťovat po-

mocí dotazníku, jak se cítí být připraveni na modelové krizové situace v pomáhajících profesích sami studenti sociální pedagogiky UTB ve Zlíně.

V této práci se nebudeme zabývat extrémně náročnými situacemi, kdy je například klient v ohrožení života katastrofami, nebo vyjednávání se sebevrahem, který stojí na okraji římsy, jelikož si nemyslíme, že čerství absolventi se dostanou do tak zásadních pozic a navíc je k často k výkonu podobných profesí nezbytný výcvikový kurz. Modelové situace ve výzkumné části jsou koncipovány tak, že mohou reálně nastat v zařízeních, ve kterých najde uplatnění absolvent sociální pedagogiky.

Připravenost studentů sociální pedagogiky na praxi už byla zjišťována z mnoha pohledů. Předmětem výzkumu této práce je zmapování připravenosti studentů po komunikační stránce v krizových situacích. Tento aspekt profesní připravenosti zůstává doposud neprozkoumán a nepopsán, a i z toho důvodu si zasluhuje pozornost. Také chceme zmínit, že tato práce rozhodně není pojímána jako kritika dosavadní přípravy studentů sociální pedagogiky na budoucí povolání, ale jde o zjištění daného stavu v této oblasti, a následně o hledání efektivních způsobů v přípravě na budoucí povolání sociálních pedagogů. Doufáme, že výsledky této práce pomohou nalézt možné cesty k dobré přípravě studentů na praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KRIZE A KRIZOVÉ SITUACE

V této kapitole se budeme věnovat pojmu krize, jak se obecně dělí typy krizí, a také tomu, jak lidé krize prožívají a zvládají přirozenými obrannými mechanismy. Kapitulu o krizi považujeme za důležitý odrazový můstek krizové intervence, stejně jako autoři Mizrahi a Davis (2008, s. 485), a nejen krizové intervence, ale i poradenství. A konec konců krize, souvisí úzce i s uplatněním sociálního pedagoga v praxi.

Krize je přirozenou součástí lidského života a vývoje jedince. Umožňuje jeho posun, zdokonalení, zrání. Je to subjektivně ohrožující situace s velkým dynamickým nábojem. Krize se u jedince projevuje oslabením jeho regulativních mechanismů a subjektem je vnímána jako ohrožení vlastní existence. (Vodáčková, 2007, s. 28) Aby krize vznikla, probíhala a byla vnímána jako krize, musí se podle nás sejít vícero faktorů. Je jimi setkání se vnějšího spouštěče krize s jedincem, přítomnost urychlovačů (okolnosti ovlivňující situaci), a připravenost či nepřipravenost individua se vyrovnat se s nastalou situací, a schopnost a ochota okolí poskytnout psychosociální pomoc.

Kastová (2010, s. 13) uvádí, že krize je zatěžující nerovnováha mezi subjektivním vnímáním problému a možností jeho zvládnutí vlastními silami. Dle uvedené autorky, jedinec v krizi má různě intenzivní pocit, že svůj život nemá možnost určovat a formovat, nastává ohrožení identity.

Baštecká (2005, s. 164) krizi definuje jako proces, průběh reakce na situaci, kterou jedinec vnímá jako zátěžovou a těžko zvladatelnou obvyklými strategiemi zvládnutí. Jednoduše vyjádřeno, má dojem, že je toho na něj moc. Požadavky prostředí převyšují jeho schopnosti a síly (Baštecká, 2005, s. 164).

Krize ovšem nemá jen negativní stránku, ale i pozitivní. A to takovou, že pro jedince je v krizi snazší dosáhnout změny ve svém životě. Jestliže se mu podaří zvládnout krizi, podpoří to jeho sebevědomí a navíc si osvojí či upevní jednu nebo i více copingových strategií, a při další krizi už ví, jak si pomoci. (Hoskovcová, 2009, s. 84) Ve stejném smyslu se o krizi vyjadřují autoři Mizrahi a Davis (2008, s. 485).

Zajímavé shrnutí konkrétních projevů krize u jedince Vodáčková (2001 cit. podle Baštecká, 2005, s. 167). Pracovník by měl zpozornět, jestliže daný člověk říká neobvyklé věci a celkově jedná zmateně, neovládá své sexuální popudy, vypadá nepřítomně, nereaguje na podněty, razantně odmítá pomoc, chová se nebezpečně, ohrožuje sebe nebo okolí. Dále

např. prožívá velký strach, úzkost, nejistotu, bezmoc, smutek, nebo se u něho rychle střídají emoční stavy, a samozřejmě v případě pomočení, pokálení, pozvracení či poranění se jedná o stav krize. (Vodáčková, 2001 cit. podle Baštecká, 2005, s. 167)

Vymětal (2009, s. 16) omezuje pojem krizová situace na úroveň velkého společenství lidí a státu, na mimořádné události, při nichž hrozící nebezpečí nelze odvrátit běžnou činností orgánů státu. Můžeme tedy říct, že krizovou situaci chápe na makro úrovni, a tyto situace jsou objektivně krizové. My chápeme krizové situace na úrovni individuální krize, mikro dimenzi. Míjíme tím situace, které vyvolávají krizi u jednotlivce i skupiny, nebo jsou jí doprovázeny. Je zde důležité subjektivní hledisko hodnocení situace jako krizové, a může se týkat jen jediného individua. Tuto krizi Vymětal (1995, s. 13.) ve své dřívější publikaci nazývá duševní krizí.

1.1 Typologie krizí

Typy krizí rozlišujeme podle toho, jakou mají příčinu, čili co bylo jejich spouštěčem. U nás v ČR snad všichni odborníci zabývající se krizovými stavy uvádí typologii krizí podle Baldwin. Za nejzdařilejší podání považujeme Baštecké a kol.(2005, s. 165-167). Baldwin tedy dělí krize, na:

- **situační krize** (ztráta zdraví, ztráta blízkého člověka, nemožnost pokračování v činnosti, rozvod, změna postavení, stěhování, rozhodování mezi dvěma alternativami),
- **krize z očekávaných životních změn neboli přechodové** (souvisí s vývojovými fázemi jedince a životním cyklem rodiny),
- **krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru** (katastrofa, hromadné neštěstí, nehoda, zločin),
- **krize z neřešených vývojových otázek** (v případě nedořešení tématu v předchozí fázi vývoje),
- **krize pramenící ze zranitelnosti** (u jedinců s poruchou osobnosti, se závažnými neurotickými obtížemi, jedinců závislých na psychotropních látkách),
- **neodkladné krizové stavy** (akutní psychotické stavy, intoxikace, sebevraždné, vraždné chování, panická úzkost).

Krize se dají dělit také dle časového hlediska, tedy na **akutní** a **chronické**. Ty akutní jsou bouřlivé, zjevné, mají obvykle ohraničený začátek a konec. Chronické jsou méně nápadné, není krize jasně ohraničená, ale může trvat i roky. (Paulík, 2010, s. 65)

Vymětal (1995, s. 13.) dělí ještě krize na vývojové, traumatické, zjevné, latentní. Vývojové jsou přirozené, vyplývají z „běhu“ života, a týkají se každého, jen se projevují odlišně a různou intenzitou. Krize traumatické jsou podle Vymětala (1995, s. 14.) nejvíce nebezpečné, vyplývají z jedné události, která přišla náhle a neočekávaně, týká se ztráty nejbližších vztahů, vinnou úmrtí, zranění, ale i nevěry či rozchodu. Podle nás tyto krize prožívají i např. svědci či oběti trestných činů, přírodních i technických katastrof. Krize zjevná je ta, kterou si člověk sám uvědomuje a připouští. Latentní je nevědomá, často proto, že si člověk vidět nechce. Bývá spojená s jednostranným způsobem života.

Typologie krizí Vykopalové (2007, s. 22) se shoduje s Vymětalovou typologií (1995, s. 13.) a uvádí též Baldwinovu typologii. K tomu připomíná, že kategorizace krizí se rozšiřuje s vývojem společnosti a civilizace, a to ještě na krize související s bezdomovectvím, nezaměstnaností, chudobou, přistěhovalectvím, domácím násilím, zneužíváním. Podle našeho názoru se ale tyto krize dají zařadit do Baldwinovi typologie, takže další dělení tohoto typu je zbytečné.

Dle Gulové (2011, s. 57) odlišujeme krize zjevné, latentní, akutní a chronické. Průběh krize však ovlivňuje časový rámeček, spouštěč krize, odolnost vůči zátěži. Těmto faktorům se věnujeme v úvodu následující podkapitoly.

1.2 Reakce na krizi

V této podkapitole bychom chtěli shrnout, jak lidé vůbec mohou reagovat na krizi. A to okamžité reakce na krizovou událost i reakce dlouhodobého charakteru na jednu konkrétní krizovou situaci nebo soubor takových situací. Tyto reakce na krizi jsou značně individuální a závisí na typu krize, na hloubce dotčení krizí, na vlastnostech osobnosti postižené krizí, na sociální opoře okolí. Determinanty prožívání a zvládnutí krize dle Vykopalové (2007, s. 23) jsou věk, pohlaví, zdravotní stav, osobnostní vlastnosti, situační vlivy, charakter životních situací, zkušenosti s řešením krizí, schopnost zvládat náročné životní situace, přítomnost sekundárních krizí, existence sociální opory.

Tyto reakce na krizi jsou přirozenými vyrovnávacími strategiemi, jak se vypořádat s problémovou situací. Přestože jsou všechny přirozené, některé mají negativní vliv na psychiku nebo tělo, často až z dlouhodobějšího hlediska. (Vykopalová, 2007, s. 7)

Krize vyvolává u jedince krizi chování, nedostatečnou sebekontrolu a chování v rámci řešení krize se často stává nepřiměřeným. (Vykopalová, 2007, s. 5) Toto chování ale nemusí být pravidlem. Adaptační mechanismy začínají být u mnoha jedinců viditelné teprve tehdy, nastane-li neobvyklá zátěžová situace (Smékal, 2004, s. 274).

Kognitivní hodnocení situace zahrnuje proměnné osobní výbavy (cíle, hodnoty, charakter, vlastnosti osobnosti) a situační proměnné (novost, nepředvídatelnost, časové určení). Zvládnání zátěžové situace je proměnlivé a odlišné od automatického adaptivního chování. Buchtová rozlišuje emocionální zvládnání zátěže a zvládnání náročné situace v rovině praktické, tedy reprezentovaná určitou obratností při řešení krize, podmíněná např. intelektem, schopností využít okolních zdrojů. (Buchtová et al., 2003, s. 110)

Protože se bavíme o krizi obecně, rozdělme pro potřeby této práce reakce na krizi na **akutní** a **chronické**. Mezi **akutní** zařadíme stresové reakce. Způsobuje změny ve všech úrovních fungování, především vnímání sebe i svého okolí, změnu prožívání (Čermák a Kohoutek, 2009, s. 32).

Mezi tyto reakce na akutní stres patří určitě **agrese**. Je namířená buďto na vlastní osobu, nebo na okolí, a může být verbální nebo fyzická (Buchtová et al., 2003, s. 110).

Další akutní a biologicky přirozenou reakcí na stres je **útěkové chování**, přímo únikem z ohrožujícího prostředí nebo i formou stáhnutí se do vlastního vnitřního světa. (Vodáčková et al., 2007, s. 40-41)

Regresivní chování je charakterizováno jako návrat ke starým mechanismům chování, které patří do jedné z předchozích vývojových fází, častěji do raného dětství. Takže dospělý jedinec v krizi se vrátí na úroveň, kterou již zvládl a jednoduché reakce nahradil složitějšími a racionálnějšími. Příkladem takového chování je neschopnost nést zodpovědnost, mumlání na hranici žvatlání či dokonce cucání palce u dospělých. (Vodáčková et al., 2007, s. 40-41) K regresivním dynamismům podle Smékala (2004, s. 270) patří i nezralá sexualita, vzrůstající sobectví, regrese motorických a intelektových projevů.

Extrémní úzkostnou odpovědí na stresový podnět je **panická reakce**. Jeho obsahem je obrovský strach ze smrti či zranění, jedinec není schopen vnímat své okolí, jeho jednání je

neúčelné a zmatené, Často není schopen poslouchat druhé, vypadá to, že je ani neslyší. Dotyčný může křičet o pomoc, hroutit se, trhat si vlasy. Kastová (2010, s. 20) u panické reakce upozorňuje na úskalí při poskytující krizové intervence člověku, který prožívá paniku. Panika je totiž nakažlivá, a terapeut, jak Kastová nazývá toho, kdo poskytuje krizovou intervenci, si musí dát vědomý pozor na to, aby on zůstal v klidu. Dle autorky by se měl vyvarovat tendence hned vědět všechno o situaci, hned znát souvislosti, hned vše vyřešit. Propadne-li spěchu, tak se i stane, že řeší více věcí najednou a už se v tom topí, a přepadá ho úzkost. A tím pádem nemůže pomoci člověku v krizi.

Popsané reakce mohou být doprovázeny tělesnými příznaky jako např. nadměrným pocením, třesem, pocitem ztěžklých nohou, nevolností, nutkání k močení. Obrannou proti akutnímu stresu je i otupělost, neschopnost přemýšlet, poruchy paměti, zvýšená aktivace, prudké změny emocí, nekontrolovaný pláč nebo klení. (Čermák a Kohoutek, 2009, s. 32) Po odeznění prvotního šoku, návratu k racionálnímu myšlení a kontrolovanému chování se postižený jedinci často stydí za to, že nad sebou ztratili sebekontrolu, samostatnost, proto je potřeba postiženému přijatelně sdělit, že takové chování v podobných krizových situacích je zcela normální. (Vodáčková et al., 2007, s. 40-41)

Jak Buchtová (Buchtová et al., 2003, s. 110) popisuje, naše tělo je naprogramováno tak, že reaguje na psychický stav. Obrannými mechanismy těla je selekce funkce vědomí a aktivace rozhodovacích okruhů vědomé mysli. Pokud tento podnět bude přijat jako nová realita, nastane i změna chování, tedy přizpůsobení se. Jestliže ne, dojde k nastartování organismu na boj či útěk. Pakliže připravená energie nebude využita tímto způsobem, dojde k zbytečnému oslabení organismu. Vyplavením stresových hormonů se utlumí jiné důležité procesy v těle. Je proto lepší, zvládnout vliv stresorů hned v úvodu racionálním způsobem. Pakliže propadneme stresu, fyziologicky se může projevit bušením srdce, vyprahlostí v hrdle, pocením dlaní, střevními potížemi, svalovým napětím v šíji, bolestmi hlavy, obličejovým enantémem, bolestí zad, zvýšeným krevním tlakem, nechutenstvím a celkovou únavou a vyčerpaností.

Na emocionální úrovni se může odrazit jako nervozita, zapomnětlivost, nesoustředěnost, prudké změny nálad, plačtivost, křik. Chronickými projevy jsou poruchy koncentrace, pocity bezmocnosti, osamělosti, frustrace, méněcennosti, maladaptace, neschopnost vyjádření kladných emocí. (Vykopalová, 2007, s. 10)

Obranné mechanismy na zátěžové situace jsou provizorní řešení, iluzorně se člověk vypořádá s nepříjemnými, zahanbujícími, ohrožujícími city, myšlenkami nebo chováním, které negativně působí na sebehodnocení a sebeúctu. Jsou to nevědomé procesy. (Vykopalová, 2007, s. 12) Jedním z těchto mechanismů je izolace. **Izolací** se jedinec brání prožitkům studu, pocitům viny, hanby, za cenu toho, že se zbaví i ostatních prožívaných pocitů. (Smékal, 2004, s. 277).

Smékal (2004, s. 276) k obranným mechanismům řadí i tzv. **anestézii**, kdy se dotyčný člověk otupí své prožívání alkoholem, drogami, sedativy, analgetiky a podobně působícími látkami. **Potlačením** lidé řeší nepříjemné myšlenky, prožívání, potřeby, pocity. Snaží se na ně zapomenout, nemyslet, jako by neexistovaly. Problémem je, že tyto popřené obsahy ovlivňují prostřednictvím nevědomí chování jedince a nutí je ho stejně k jejich řešení. (Smékal, 2004, s. 278)

U **racionalizace** se jedná o rozumové omlouvání, ospravedlňování, zdůvodňování jednání, myšlení, prožívání u sebe sama. Pravé důvody a pohnutky nechceme vidět, vymyšlené zdůvodnění se zdá logické a může být reálné. S racionalizací úzce souvisí verbalizace. Jde o to, že člověk namísto opravdového vnímání a prožívání obratně slovy vyjadřuje opak svých postojů, pocitů, názorů. Jestliže člověk činí své okolí odpovědné za to, co prožívá uvnitř. Tedy impulzy, potřeby, hodnocení, názory. Stává se tak pasivním, a cítí se být obětí vnějších podmínek. Tento obranný mechanismus se nazývá **projekce**. Takto většinou člověk omlouvá přesně ty vlastnosti, pohnutky, city, které na sobě hodnotí jako nepříjemné a nedobré. (Smékal, 2004, s. 280). Opakem projekce je **introjekce**. Ta je založená na nekritickém přijímání norem, vzorců chování, prožívání z okolí, aniž by došlo k vlastnímu přezkoumání a restrukturalizaci podnětů. Tyto cizorodé složky ale nesplynou s vlastními složkami osobnosti a působí nepříjemně, člověk nemá vlastní oporu. Často souvisí s nezdravým přijímáním autority.

Kompenzace pomáhá se vypořádat s pocity nedostatečnosti v některých ohledech. Pozornost tedy upřeme na jinou stránku naší osobnosti, kterou hodnotíme jako pozitivní a silnou. Uchrání nás tak před prožíváním méněcennosti. (Vodáčková et al., 2007, s. 47)

Derealizace patří poněkud ke klidnějším reakcím, ovšem není o nic méně závažná. Jedinec postižený krizí trpí poruchou vnímání světa, jakoby oddělí své já od vnějšího světa, odcizí se sám sobě, neprožívá, má pocit neskutečna. (Vodáčková et al., 2007, s. 40-41) Autorka (Et al., 2007, s. 47) ještě pojednává o mechanismu chránícím člověka před psychickou

nebo fyzickou bolestí, **disociaci**. Pod tlakem neúnosnosti zážitků či bolesti se od sebe od-
dělí dva psychické procesy, které existují vedle sebe, ale nepropojí se

Je-li člověk vystaven opakovaně silnému stresu, následky bývají hlubší a komplikovanější. Autoři Čermák a Kohoutek (2009) sice tyto následky dávají do souvislosti s katastrofickými událostmi, ale podle našeho názoru se týkají např. i problémů v nefunkční rodině. Mezi ně podle Maeckera (Hausmann,1997, cit. podle Čermák a Kohoutek, 2003, s.17):

- Narušená regulace afektů a impulzů
- Asociativní tendence
- Somatizační poruchy a somatická onemocnění
- Narušený pocit vlastní identity
- Interpersonální poruchy
- Tendence k reviktimizaci
- Obecná ztráta smyslu

Obecná adaptační schopnost jedince určuje jeho úspěšné vyrovnávání se s novými podmínkami prostředí. Jedinec toho dosahuje pomocí různých taktik a strategií. Udržují tedy rovnováhu mezi člověkem a prostředím. (Buchtová et al., 2003, s. 110)

Strach je negativní emocionální reakce na konkrétní podnět, a bývá doprovázen neurovegetativními projevy, jako je zblednutí, chvění, zrychlené dýchání, bušení srdce, zvýšení krevního tlaku. Strach a jeho prožívání se mění s věkem na základě zkušeností a představitosti. Rozlišujeme reálný strach (z konkrétního podnětu), vitální strach (neurčitá tíseň), neurotický strach (nadměrný strach, projevující se celkovou ustrašeností a bázlivostí), psychotický strach (pronásledující, nezbavitelný), existenciální strach (při přímém ohrožení života).(Vykopalová, 2007, s. 15)

Úzkost je přechodným stavem sevřenosti, který je pociťován i tělesně dle Nakonečného (2000, s. 241). Je někdy vnímána jako synonymum pojmu psychická tenze, někdy jako obava z něčeho neurčitého, a může mít povahu nevědomého strachu. Ve stavu silné úzkosti člověk podává nižší výkon, a často dezorganizuje chování. Nakonečný (2000, s. 243) však upozorňuje, že je tenká hranice mezi strachem a úzkostí, někdy se prolínají a spolu souvisí. Úzkosti dělí na existenciální, sociální a výkonovou. Dle Honzáka (Nakonečný, 2000, s. 243) se na tělesné úrovni projevuje svalovým napětím, zrychleným tepem, bolestí na hrudi, dechovými obtížemi, zažívacími a trávicími obtížemi, nutkáním na zvracení, průjmem,

zvýšenou potivostí. Praško (2003, s. 95-103) ke zvládnutí úzkosti svépomocí doporučuje nácvik klidného dýchání, relaxaci, autogenní trénink, různá tělesná cvičení a vědomou práci s úzkostnými automatickými myšlenkami. To už navazujeme na další podkapitulu o zvládání krize svépomocí...

1.3 Zvládání krize svépomocí

Zvládání krize svépomocí se uskutečňuje prostřednictvím nejen adaptivních mechanismů, ale i copingových (zvládacích) strategií zaměřených na řešení krize. Jsou to vědomé aktivity usilující o znovuzískání rovnováhy (Vykopalová, 2007, s. 24). Coping nastupuje až při nadlimitní zátěži. Zahrnuje osobnostní dispozice jedince, jeho dostupné zvládací zdroje (prostředí, sociální opora, materiální podmínky), zvládací procesy, zvládací strategie (styly, vzorce). Na rozdíl adaptačních mechanismů se liší tím, že operace se projevují navenek, jsou aktivovány vnějšími podněty, jsou závislé na vůli jedince, coping záleží na vnitřních dispozicích i vnějších okolnostech. Soustřeďuje se na zvládnutí stresorů v dané chvíli, ale i do budoucnosti, výsledkem je tedy promyšlené chování. (Paulík, 2010, s. 78-80)

Taková vědomá práce na sobě samém začíná dle našeho názoru orientací ve vlastních emocích a jejich přijetí, stejně tak emocí druhých lidí, pokračuje schopností sdělovat své pocity a prožitky druhým, znalostí vlastních potřeb, možností, schopností využít dostupné prostředky a informace, schopností využívat vlastních zkušeností i zkušenosti ostatních, využitím vzorců kolektivního jednání, fantazie, inspirace, kreativity. Podstatné je také přistupovat k řešení krize s vírou a nadějí, a být schopen chápat význam a smysl utrpení. (Vykopalová, 2007, s. 25).

Důležitým aspektem vypořádání se s krizí vlastními silami je dodržování zásad zdravého životního stylu. Ten je součástí prevence, ale i při řešení vzniklé krize je péče o fyzické tělo významná pomoc. Protože řešení krize vychází z bio-psycho-sociálně-duchovního rozměru a všechny tyto složky je vhodné podpořit. Sportem, zdravou stravou, správným dýcháním, dostatkem spánku člověk přispěje významnou měrou k duševní pohodě. (Joshi, 2007, s. 34-37)

Poznat sám sebe a řídit se podle svých potřeb a hranic je taktéž důležitá součást prevence i samotného řešení krize. Často se lidé dostanou do krize proto, že neumí dát najevo své potřeby, přání, chutě i nechutě, a tak se stane, že nedělají to, co chtějí a potřebují a dělají něco úplně jiného, co je jim možná i proti srsti. (Eis, 1994, s. 21) A děje se tak kvůli dru-

hým, kvůli své domnělé podobě v očích druhých, z přijetí cizích norem a očekávání, z nedostatku sebepoznání a rozumění svému vlastnímu vnitřnímu životu. Ale dříve nebo později se toto pnutí mezi nějakým vnitřkem a jiným vnějškem projeví.

1.4 Sociální opora při zvládnání krize

Krize může odeznít sama bez nějakého vyhrocení, ale stejně tak může vyvolat chronické psychické problémy nebo psychosomatická onemocnění. Při hlubších krizích jedince, které překračují adaptační mechanismy jedince, nabývá sociální opora na důležitosti (Paulík, 2010, s. 133).

Kastová (2010, s. 17) upozorňuje na to, že krizi lidé obvykle neřeší hned v poradně nebo návštěvami psychoterapeuta, ale často využijí přirozenější pomoc druhých. Má na mysli samozřejmě rodinné příslušníky, přátele, známé dotyčné osoby v krizi, ale zmiňuje i potřebu některých lidí podělit se svými problémy s cizími lidmi, a těm někdy dokonce řeknou i více, než svým nejbližším. Takovými „veřejnými vrbami“ bývají např. taxikáři nebo číšníci. Domníváme se, že pravděpodobně vlivem pocitu anonymity a nezávaznosti takovýchto rozhovorů, jsou lidé schopni lépe vyjádřit své potíže. A „poslouchající“ doptáváním se na problém přispívá k nadhledu člověka v krizi. Navíc „poslouchající“ své podněty sdělují spontánně a bez pocitu odpovědnosti za svěřujícího se člověka, tím umožní poněkud volnější a často inspirativnější návrhy, rady, poznámky k řešení krize.

Významem sociální podpory nejen při zvládnání zátěžových situacích se zabývá Vykopalová (2007, s. 17-18). Jmenuje sociální potřeby člověka jako tvora společenského, potřebu bezpečí, přijetí, sounáležitosti, přátelství, seberealizace. Absence naplnění těchto potřeb vede už samotné k méně či více hlubší krizi z frustrace a stresu, o to závažnější je nedostatek sociální podpory během krize. Její přínos je mimo podpory v tísní a naplňování sociálních potřeb, také v tom, že přispívá ke kognitivnímu rozvoji jedince, ke schopnosti adaptace na nové prostředí a podmínky, k pozitivnímu sebepojetí, a k celkovému obohacení. Je základem pro psychické i fyzické zdraví. Stejný názor vyjadřuje Paulík (2010, s. 23-25), totiž, že ze sounáležitosti, důvěry, sdílení plyne také větší spokojenost se sebou samým, sebedůvěře, vyššímu sebevědomí. Příznivé sociální vztahy zvyšují schopnost jedince adaptovat se na nepříznivé podmínky. (Paulík, 2010, s. 23-25)

Funkci sociální opory plní v první řadě rodina a přátelé. Už jen samotná příslušnost k určité sociální skupině, sdílení a příležitost se identifikovat, dodává jedinci opěrný bod, jistotu

(Kraus a Poláčková, 2001, s. 82). Dále tuto funkci plní vzdálenější příbuzní, známí, lidé z pracovního prostředí, ze zájmových kroužků apod., a pakliže tyto zdroje v době krize nejsou dostačující, nebo je v těchto zdrojích problém, přebírají plnění funkce podpůrné skupiny, odborní pracovníci sociálních služeb, psychologové, terapeuti, lékaři, dobrovolníci. Mezi problémy pramenící ze sociální podpory řadí Vykopalová (2007, s. 18) pocit bezmoci z neuspokojivých vztahů, omezený pocit svobody a volnosti rozhodování, pocit vlastního znevážení, rozladěnost z rozporu vlastních představ o chování a jednání druhých a reality.

Pokud se však jedinec i s uspokojivými sociálními vztahy dostane do závažné životní situace, v důsledku vážné nemoci, úmrtí blízkého člověka, nehody, ale třeba i při narození postiženého dítěte, může se stát, že okolí se od jedince v takové situaci odvrátí. Je to často způsobeno nejistotou okolí, jak se správně chovat k jedinci v tak závažné krizi. Neví, co by dotyčný potřeboval, tak se raději kontaktu s ním okolí vyhne. (Paulík, 2010, s. 23-25)

V podobných situacích, a když přirozená sociální opora neexistuje, nebo neplní svou funkci, často vznikne prostor a potřeba odborné pomoci. V následující kapitole se zabýváme možnostmi takové pomoci podrobně.

2 ODBORNÁ PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC V KRIZI

Obsah předchozí kapitoly a psychologické aspekty prožívání krize u člověka by měl znát každý pomáhající pracovník. Protože jak uvádí Bakalář (2006, s. 7), „psychologie je věda o souvislostech a je určena všem pracovníkům pomáhajících profesí.“

Psychosociální pomoc není jednoznačně definována, a je chápána hodně široce. Užívá se v souvislosti s řešením běžných problémů, jakým je např. dennodenní stres v koloně aut na cestě do práce, přes panický strach např. ze záplav, po dlouhodobou izolaci jednotlivce od společnosti. Tento souhrnný pojem vyjadřuje širokou škálu pomoci, směřující ke stabilizaci psychiky člověka ve větší či menší krizi, k obnovení jeho psychických sil a aktivizaci zvládacích strategií. To je ta psychologická rovina. Druhá rovina, sociální, pracuje se sociálními potřebami člověka a snaží se vést ho k jejich naplnění.

Takovéto pomoci se každému dostává přirozeně v první řadě od rodiny a blízkých lidí. Je to tzv. neformální psychosociální pomoc v krizi (Vykopalová, 2007, s. 23). Jsou ale situace nebo stavy, kdy tato pomoc není dostupná, nefunguje, neplní svou funkci anebo na povahu krize nestačí. Taková krize potom vyžaduje psychosociální pomoc formální, tedy odbornou. Poskytují ji odborní pracovníci, a její náplní je zejména praktická pomoc, sociální opora, psychologická pomoc, podpora svépomoci (Vymětal, 2009, s. 85).

Krátkodobá psychosociální pomoc je poskytována bezprostředně po spouštěči, který krizi vyvolal. Vymětal (2009, s. 56) tuto pomoc nazývá urgentní a probíhá do 48 hodin od události či podnětu způsobující krizi. S odstupem pár dní či týdnů je poskytována střednědobá psychosociální pomoc, nebo potom pomoc dlouhodobá, která probíhá ještě i roky po spouštěcí události či podnětu. My jsme rozdělili pro potřeby této práce odbornou psychosociální pomoc na krizovou intervenci, poradenství a psychoterapii. Sociální pracovník, potažmo sociální pedagog, může poskytovat první dvě, psychoterapii nikoli, bez dalšího speciálního psychoterapeutického vzdělání. Přesto jsme považovali za přínosné se o této odborné pomoci krátce pojednat, protože některé její prvky souvisí s poradenstvím, z psychoterapeutických směrů vychází i poradenské přístupy (Dryden, 2006, s. 44).

Elliott a Place (202, s. 20) uvádí fakt, že se v průběhu vývoje poradenství a psychoterapie, tyto dva způsoby odborné pomoci přibližují a vzájemně se obohacují. Dle nich má poradenství trochu nevděčnou úlohu, bývá špatně chápáno jako suché podávání rad, a u lidí někdy nedoceno.

Domníváme se, že základní principy a techniky psychoterapie by mohly přispět ke komunikačním schopnostem sociálního pracovníka, které využije ve svém uplatnění v praxi.

2.1 Krizová intervence

Krizová intervence je odborná pomoc klientovi, který se nachází v krizi. Klient v krizi pocíťuje ohrožení, nadměrnou zátěž, nejistotu. Pracovník poskytující krizovou intervenci pomáhá získat klientovi nadhled, strukturovat a zpřehlednit vzniklou situaci. Zároveň se pracovník snaží zabránit klientovi ve zkratovém jednání, které by mohlo ohrozit jeho zdraví, psychické nebo fyzické, či zhoršit jeho životní situaci. Krizová intervence vede klienta v krizi k aktivizaci vlastních a konstruktivnímu řešení problému. (Vodáčková et al., 2007, s. 60) Je součástí oboru psychosociální intervence (Hoskovcová, 2009, s. 9). Hoskovcová připomíná, že je nezbytné poskytnout klientovi pocit bezpečí, důvěry a stabilizovat stav, zabránit jeho zhoršení. Klienta doprovází pocity bezmocnosti, bezvýchodnosti, neřešitelnosti, zoufalství až deprese, úzkost i projevy agresivity.

Novosad (2000, s. 127) uvádí definici krizové intervence, totiž že se jedná o psychoterapeutickou pomoc poskytovanou v krizových situacích.

Krizová intervence může zahrnovat pomoc psychologickou, lékařskou, sociální, právní (Vymětal, 2009, s. 16) Krizová intervence by měla být včasná, snadno dosažitelná, dostupná, měla by být aktivní, je-li potřeba, až direktivní, dále kontinuální, musí brát v úvahu kontext vztahů klienta. Poskytována má být v co možná nejbezpečnějším prostoru v rámci možností dané situace. (Vykopalová, 2007, s. 27)

Baštecká (2005, s. 163) uvádí zjednodušený význam krizové intervence jako „zásah v krizi“. A dále rozlišuje chápání pojmu v širším a užším smyslu. Užší pojetí se omezuje na chápání pojmu jako techniky a strategie, jak pomoci člověku v krizi získat opět kontrolu sám nad sebou. V širším pojetí jako uspořádání a návaznost postupů, které mají vést k vyřešení současné situace a obnovu sil člověka na stav před krizí.

Ve všech zmíněných publikacích v předchozích odstavcích je zdůrazněno, že krizová intervence je poskytována nejen lidem nemocným fyzicky či psychicky, ale hlavně lidem zdravým. Tato pomoc mívá formu „tváří v tvář“, telefonickou nebo internetovou. V této práci se vzhledem k výzkumné části věnujeme jen formě „tváří v tvář“. Telefonickou formou krizové intervence se v této práci nebudeme zabývat, protože přímo nesouvisí s naším záměrem, totiž poukázat na potřebnost propojení sociální pedagogiky a krizové intervence.

Špatenková (Et al., 2011, s. 15-16) zařadila do charakteristiky krizové intervence specifické znaky této činnosti: okamžitá pomoc (tedy rychlá, jak je jen možné), redukce ohrožení, zajištění bezpečného místa, aby prostředí přispělo k poskytování emocionální podpory pracovníkem, koncentrace na problém, který existuje teď a tady, časové ohraničení, intenzivní kontakt mezi klientem a krizovým interventem (četnost kontaktů i každodenní), strukturovaný, aktivní i direktivní přístup krizového intervenanta (v případě ohrožení života, zdraví), individuální přístup.

Krizová intervence obsahuje v různém poměru, skladbě tyto aktivity: zajištění bezpečí, emocionální podporu, jasná komunikace, ventilace emocí, zhodnocení schopností klienta copingových, obranných, adaptačních mechanismů, vedení klienta k vlastní aktivitě a schopnosti zvládnout situaci vlastními silami, dodávání naděje, konfrontace s realitou, zabránění skreslování reality, mobilizace možných zdrojů podpory, tvorba plánu pomoci (Špatenková et al., 2011, s. 15 - 16).

Dle autorů Gray, Midgley a Webb (2012, s. 257) prvním krokem v krizové intervenci pracovníka je, stabilizovat okolí jedince v krizi, aby proces nebyl rušen stresujícími a nepříjemnými stimuly, následuje empatické naslouchání (s doptáváním) a vyjádření pochopení pracovníka pro stav klienta. Pracovník dále podpoří klienta ve vytvoření plánu řešení situace a jeho uskutečnění. Během těchto kroků by měl pracovník podporovat obnovu zvládacích strategií jedince, a pokud se jedinci nepodaří vrátit se do rovnováhy, má pracovník zajistit další navazující pomoc.

Krizová intervence pracuje u klienta převážně s tím, co je v danou chvíli nejvíce vidět, je nejakutnější, nejpotřebnější, nejzřetelnější. Přirovnáme-li život jedince k ledovci na vodě, tak krizový pracovník si všímá především té části ledovce, která je vidět a to ještě povětšinou její částí. Ovšem má mít i povědomí o tom, že právě většina ledovce se nachází pod vodou. V krizové intervenci přehnaná snaha pracovníka jít do hloubky může dokonce situaci klienta ztížit. Pro hloubkové souvislosti je vhodná psychoterapie. (Vodáčková et al., 2007, s. 62)

Z hlediska časového můžeme krizovou intervenci označit jako krátkodobou pomoc. Jedná se většinou o jedno až tři setkání v případě ambulantního poskytnutí pomoci s několika denní přestávkou, v případě hospitalizace se standardně volí pět setkání ve dnech po sobě jdoucích, s tím, že i po ukončení hospitalizace klienta má klient možnost krizové intervence ve formě ambulantní. Ovšem nejspíše by pro délku trvání krizové pomoci měl

být fakt, zda klient je nebo není schopen konstruktivně svoji situaci řešit. Krizová intervence tedy trvá po dobu klientova krizového stavu. (Vodáčková et al., 2007, s. 65) V první fázi, by mělo proběhnout rychlé navázání kontaktu a získání důvěry klienta, který dost pravděpodobně prožívá strach, úzkost, bezradnost, beznaděj, a jeho vnímání a chování mlže být z tohoto důvodu poněkud omezené a neadekvátní, i agresivní. Důležité je, aby pracovník klientovi nerozmlouval jeho emoce a prožívání, a zajistil bezpečné prostředí. V další fázi má za úkol pracovník citlivě a nenásilně zjistit, co je spouštěcí událostí krize, jak vnímá klient danou situaci, a identifikovat selhávání copingových strategií, klientovo vztah k lidem, jeho ochotu přijetí pomoci, adaptaci na krizi, identifikovat předchozí způsoby zvládání zátěžových situací, dát si pozor na pravé důvody krize, analyzovat systém sociální opory. Během této fáze vzniká též postupně plán na zvládnutí současné situace v závislosti na předchozích zmíněných skutečnostech. (Špatenkové Et al., 2011, s. 17 - 19)

Krizovou intervencí poskytuje odborník nebo laik, který ovšem musí mít projít specializačním výcvikem v krizové intervenci. Odborníci mají odpovídající vzdělání, přičemž se začíná být zvykem, že absolvují též výcvik v krizové intervenci. Jsou to: lékaři, lékaři-psychiatři, zdravotní sestry, psychologové, psychoterapeuti, sociální pracovníci, pedagogové, duchovní. Pracovníci, kteří poskytují krizovou intervencí, by měli disponovat těmito dovednostmi a znalostmi: dovednosti aktivního naslouchání, vysokou schopností empatie, dovednosti vyjednávání, znalostmi psychosociální sítě pomoci, základy právního vědomí, znalosti a dovednosti týkající se první pomoci, základy sebeobrany, schopnosti vedení dokumentace, komunikace v týmu. (Vodáčková et al., 2007, s. 166 - 167)

Poskytování krizové intervence je výrazně mezioborové, a proto by měla být významnou součástí i přípravy sociálních pedagogů. Krizová intervence v zákoně není přesně zakotvena. Krizovou intervencí je způsobilý poskytovat odborník, který má odpovídající vzdělání a výcvik. Co se týče oboru sociální pedagogiky, předpis č. 55/2011 Sb., Vyhláška o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků uvádí, že absolvent studijního oboru sociálního zaměření (sociální pracovník) je způsobilý poskytovat krizovou intervencí ve zdravotnickém zařízení. My zastáváme názor, že sociální pracovník tuto pomoc poskytuje téměř na všech pozicích, ve kterých nachází uplatnění.

Máme dojem, že krizová intervence je zbytečně stavena stranou sama pro sebe, a že její poskytování je v publikacích zaměřováno na pár zařízení a situací. Avšak krizová intervence je součástí běžného života, a poskytujeme ji všichni více či méně vědomě a různě obratně. Podporuje lidi v různě závažných krizích. S takovými krizemi se setkávají všichni,

kdo pracují s lidmi. Výjimkou nejsou pracovníci v sociálních službách. Na tomto základě si myslíme, že vzhledem k jejím účelům a funkcím, by měla být více stavěna do popředí, zvláště v sociálních a pedagogických oborech.

2.1.1 Zvládání některých emocí v krizové intervenci

Existují některá doporučení ohledně komunikace při krizové intervenci, která platí obecně. V první řadě by si měl pracovník uvědomit, že osoba v krizi, se často podceňuje, a že malé pochválení nebo ocenění přispěje k jejímu opětovnému nalezení rovnováhy. Pracovník by měl mluvit a chovat se tak, aby z toho bylo patrné, že se zajímá o člověka v krizi, naslouchá mu a chápe ho. Při této pomoci je také nežádoucí snažit se klienta rozptýlit, rozveselit, nebo odvádět pozornost od tématu, které jedinec v krizové situaci aktuálně řeší. Naprosto nepomáhající jsou též výroky, které zjednodušují, bagatelizují situaci člověka v krizi, proto se těmto větám pracovník musí vyhnout. Pozor by si měl intervenující také na to, aby nezařazoval do výroků slova jako vždy, nikdy, musíte, nesmíte. Nenabízíme také plané naděje typu: „Všechno bude zase dobré“, „jsi silnýá, zvládneš to“, „zkus to vidět z té lepší strany“, nebo „nikdy není tak zle, aby nemohlo být ještě hůř“. Takové nepomáhající výroky si může dovolit použít laik, ale odborník ne. Úlehla (2005, s. 104-106) Podobné doporučení nabízí Špatenková (Et Al., 2004, s. 95). Dle ní nemá smysl říkat klientovi v krizi fráze typu: „To bude dobré.“, „On to tak nemyslel.“, „Takoví lidé to tak dělají.“, „Život není peříčko.“, „To znám, povím ti, co se stalo mě.“, „Vím, jak vám je.“. Naopak pomáhají věty, které mohou znít: „Co ti pomáhá to zvládat?“, „Jestli chcete, můžeme si o tom popovídat.“, „Budu se snažit vám pomoci.“, „Myslím, že jste se zachoval statečně.“.

Autor Úlehla (2005, s. 104-106) místo toho nabízí výroky: „Co vám pomáhá to vydržet?“, „Jak to, že dokážete ještě mluvit se mnou?“, „Jak to dokážete, to neudělat-udělat?“. Pobízí také pracovníka k tomu, aby tady a teď, v situaci a místě, kde se nachází člověk v krizi, hledal a našel pozitivní věci, které klient dělá. Ocenil ho za to a stavěl na tom další podporu. Dle tohoto autora je rozdíl mezi pomocí laika a odborníka v tom, že laik se snaží zatlačit problém do nitra člověka v krizi, přejít tu nepříjemnost a zbavit se jí. Profesionál povzbuzuje člověka přijmout skutečnost o krizi a odvážit se ke změně.

Jak již bylo zmíněno výše, stav klienta nacházejícího se v krizi často doprovází silné emoce. Tyto emoce jako úzkost, zlost, beznaděj, strach, smutek jsou spouštěčem pláče. Při kontaktu s plačícím člověkem má laik tendence pláč utiřit, cítí se trapně, bezmocně, má možná i pocity viny, nebo tendence odejít.(Vodáčková et al., 2007, s. 117) Domníváme se,

že v naší západní společnosti pláč není brán jako přirozená součást života, a ať už jsme v přítomnosti někoho, kdo pláče, nebo my sami pláčeme, nevíme si často rady. Přepadne nás určitá křeč, snaha, pláč řešit za každou cenu. S pláčem jsou také spojeny určité předsudky, možná právě z neznalosti reakcí těla, nejistoty v tom, co si s pláčem počít, možná z nepříjetí emocí, které jsou s ním spojeny. Zdá se, že je nežádoucí. Domníváme se, že v naší západní společnosti pláč není brán jako přirozená součást života, a ať už jsme v přítomnosti někoho, kdo pláče, nebo my sami pláčeme, nevíme si často rady. Přepadne nás určitá křeč, snaha, pláč řešit za každou cenu. Odborník by měl právě tyto souvislosti znát a vycházet z nich, protože klient, který se před ním rozpláče, se dost pravděpodobně cítí trapně, jako slaboch, zvláště když je to muž, stydí se za to. A na odborníkovi je, aby mu dal přijatelně, srozumitelně a přirozeně najevo, že plakat smí, že je to normální a že u něho jsou i v tomto směru dveře otevřené. Vodáčková (Et al., 2007, s. 117) ve své publikaci shrnuje, co dělat s plačícím klientem v kontaktu tváří v tvář: „Není nutné cokoli dělat, ale čekat a dávat klientovi prostor. Ani není třeba hned nabízet kapesníky – to může pláč příliš brzy zastavit. Když se klient omlouvá za pláč, není vhodné říkat: „To je dobře, že pláčete,“ ale spíše: „Tady se může plakat“.“

Klient by měl vědět, že své emoce může vyjádřit, a tím si lépe uvědomit, co v něm krize vyvolává. Odborník klientovo emoce jen nepozoruje, ale dává do souvislostí a dopomáhá je klientovi zpracovat, aby se k těmto emocím klient nemusel vracet znovu a znovu jako k „ne stráveným“.

Strachu a úzkost klienta se může projevat neschopností mluvit, jednat, racionálně uvažovat, celkovou omezeností vnímání, nebo tichou ustrašenou mluvou až šepotem, nebo naopak křikem, zrychlenou mluvou a dlouhým mluvením. Pracovník by si měl najít stabilní držení těla, které zároveň vyjadřuje otevřenost a vstřícnost. Klienta by měl usadit na pocitově bezpečném místě. Klientovi jednoduchými větami komentuje, co právě dělá, chystá se udělat. Pracovník se doptává na danou událost či situaci je-li potřeba klientovo vyprávění dodat určitou strukturu, ale neptá se na sled událostí, když je důležitější mluvit o emocích. Jsou-li potřeba podávat klientovi nějaké instrukce, formuluje je pracovník jednoduše a jasně, případně je zopakuje, uděluje úkoly po malých krůčcích. (Vodáčková et al., 2007, s. 117) Prožívá-li klient panický strach, jeho chování i myšlení a prožívání je těkavé a neúčelné. Není schopen se soustředit na jednu věc. Potřebuje „uzemnit“ fyzicky, čili najít stabilní polohu těla, a psychicky. Dokud není zvládnut stav paniky, nemá cenu problém řešit. Otvírá se zde možnost pro pracovníka použít i direktivní věty, které jsou krátké, jed-

noduché, jasné, důrazné, ale přívětivé. Je někdy i vhodné, v takové situaci se klienta dotknout stabilizujícím způsobem, např. za ramena, ale dotkne-li se pracovník klienta, je to vždy ošemetná záležitost, takže je potřeba takové jednání dobře zvážit a situaci vyhodnotit. Špatenková (Et al., 2004, s. 97).

2.1.2 Specifika poskytování krizové intervence u různých věkových skupin

Při poskytování pomoci v krizi by pracovník měl vždy pamatovat na vývojové období jedince, který se nachází v krizi a potřebuje pomoc. Je nutné, aby pracovník dobře znal vývojové teorie, krize v jednotlivých fázích života, témata, která se řeší v daném období, a podle toho přizpůsobil komunikaci s jedincem v krizi. Jelikož jsou komunikační schopnosti u téhle formy pomoci to nejdůležitější, není jedno, jaká slova volíme a zda nám dotyčný rozumí. Odborník tedy musí být schopen svou mluvu přizpůsobit věkové skupině a stupni jejího mentálního vývoje.

Setká-li se pracovník s dítětem, které potřebuje jeho pomoc, měl by také znát vývojové krize v rodině a manželství. (Vodáčková et al., 2007, s. 262-270) Tento kontext s rodinou vyzdvihuje Hoskovcová (2009, s. 101), protože dítě v krizi není v krizi samo o sobě, ale většinou je rodina nějakým způsobem nefunkční. Otázkou podle autorky tedy je, čím ta krize vlastně je. Nemusí se jednat rovnou o týrání nebo zneužívání dítěte, ale dítě se ocitne v krizi např. z důvodů změn v rodině jakou je stěhování, rozvod, narození sourozence, další manželství jednoho z rodičů, smrt v rodině, nemoc v rodině, adopce, uvěznění rodiče, nebo když život rodiny narušuje psychicky nemocná osoba, osoba závislá na drogách či alkoholu atd.

Chybou rodičů bývá, ať se jedná o jakýkoli problém v rodině, že děti vynechávají z těchto nepříjemností, neřeknou jim včas, že nastanou změny v životě rodiny. Děti se o změně dozvědí až těsně před ní nebo až když nastala. Z toho často plynou obtíže s přijetím nové a pro děti pocitově ohrožující situace, které vyžadují odbornou pomoc. (Colorosová, 2008, s. 10)

Je jasné, že komunikace s dítětem musí probíhat jinak než s dospělým. Nemůžeme spoléhat, že dítě cizímu člověku samo o sobě povypráví o svém problému, ale ani při přílišném dotazování se nedozvíme, co potřebujeme. Proto je potřeba k práci s dětmi přistupovat poněkud kreativněji. (Geldard a Geldard, 2008, s. 10)

Dle autorů Elliott a Place (2002, s. 19) bývá problémem práce s dětmi to, že děti samy odbornou pomoc nevyhledají, jsou odkázány na své okolí. Úspěšnost práce tohoto charakteru s dětmi je podmíněná zúčastněnou pomocí a podporou dalších osob, které s dítětem mají co dočinění.

U každého dítěte je spouštěč krize odlišný, také projevy jsou značně rozdílné (Hoskovcová, 2009, s. 101) Jestliže se jedná o dítě v krizi, musíme si také uvědomit, že každé dítě se vyvíjí jinak v závislosti na své genetické výbavě a životním prostředí, ve kterém žije, a že vývoj probíhá v tzv. vývojových skocích. K tomu se mohou přidružit různé vývojové odchylky od normy, např. specifické vývojové poruchy učení, nezvládnutí témat z předchozích období. (Vodáčková et al., 2007, s. 262-270) Důsledky a projevy krize u dítěte mohou být poruchy řeči, koktavost, tiky, pomočování, sexuální projevy, poruchy spánku, sebevražedné chování, sebepoškozování, lhaní, krádeže, agresivní chování, psychosomatické potíže, školní neúspěšnost, deprese (Špatenková, 2004, s. 67). U dětí se v poslední době klade větší důraz na primární prevenci v této oblasti, odborníci jako psychologové, pedagogové, sociální pracovníci a další, učí děti jednak krizi u sebe rozpoznat, a jednak děti vedou k tomu, že říci si o pomoc v krizi je normální a vhodné, a sdělují, kde je možné o tuto pomoc požádat (Hoskovcová (2009, s. 102). Vykopalová (2007, s. 34) upozorňuje, že rozpoznání a možnost řešení krize u dítěte je problematické především v tom, že dítě je závislé a bezmocné, a proto je nejčastěji odkázané na všímavost a pomoc své rodiny, která je právě nejčastěji původcem této krize, a pomoci se z toho důvodu často nedočká.

Proto je podle nás důležité, vést veřejnost k všímavosti i vůči cizím dětem, a v případě podezření na vzniklou krizi u dítěte, upozornit příslušné instituce. Tuto roli určité kontroly mohou plnit sousedé, přátelé rodiny, rodiče kamarádů, a další, kteří jsou v kontaktu s dítětem.

Za přístupnou a také hojně využívanou formou krizové intervence určené pro děti jsou linky důvěry. Této formě pomoci se z autorů věnuje autorka Vyhnálková.

Při krizové intervenci oběma formami, tedy telefonické i „tváří v tvář“, s dítětem jednáme klidně, komunikujeme jednoduše a srozumitelně. Všímáme si, jestli nám dítě rozumí, používá-li dítě vulgarismy, neopravujeme ho, ale všímáme si jich, hledáme důvody, proč dítě pochválit, spíše než na pocity dítěte se ptáme na dění, nenecháme dítě dlouho mlčet, je-li to možné, použijeme hravosti a fantazie, humor může situaci odlehčit. (Vodáčková et al., 2007, s. 262-270)

Při práci s dětmi „tváří v tvář“ se v praxi klade důraz na zapojení a aktivizaci rodiny, proto se upřednostňuje přítomnost rodiny u řešení krize dítěte. A je-li rodina svolná, přistoupí se k rodinné terapii, což je dlouhodobější záležitost. (Hoskovicová (2009, s. 108)

Za další specifickou skupinu považujeme seniory. Při práci se seniory v krizi si uvědomme, že senior přichází o své přátele, vrstevníky, sourozence, partnery, a při ztrátě soběstačnosti často i o svůj přirozený domov. Ztrácí také životní síly, svůj význam a postavení v zaměstnání, někdy i v rodině, ve společnosti. Proto tyto změny doprovází bezmoc, beznaděj, zoufalství, pocit zbytečnosti, marnosti. Ale na druhou stranu takový člověk může zúročit své životní zkušenosti a moudrost. Jestliže chceme pomoci seniorovi zvládnout jeho krizi, měli bychom sami mít ujasněný vztah ke stáří. (Vodáčková et al., 2007, s. 292-293): Myslíme si, že výstižně shrnuje potřeby seniorů (Vodáčková et al., 2007, s. 293): „Senioři někdy mají potřebu si postěžovat, ale nežadají od nás ani elixír mládí, ani zázraky. Nepotřebují ani náš soucit, ani lítost. Potřebují empatii a symetrický vztah v kontaktu. Jsou to stále titíž lidé, hodní respektu a úcty, i když pomaleji mluví nebo chodí. Shovívavost nebo přehnaná péče může staré lidi urážet.“

Zvláštní přístup také potřebují dopívající, jsou ohroženou skupinou krizemi v mnoha ohledech, z důvodu velkých změn v oblasti fyzické i psychické. Nejčastější krize, které nastávají v tomto věku, jsou krize sexuálního vývoje, krize tělesnosti, krize identity, depersonalizační krize, krize autority, krize sebeúcty, suicidální krize. (Špatenková, 2004, s. 143) V naší práci se v další podkapitole soustředíme na krizi suicidální, která má ovšem dost pravděpodobně kořeny v krizích předchozích.

2.1.3 Krizová intervence u mládeže se sebevražednými tendencemi

Sebevražedné tendence prokazatelně stoupají s nástupem patnáctého roku. Sebevražda je nejčastější příčinou smrti u dospívajících. Toto východisko z problémů častěji volí chlapci než dívky. (Vodáčková et al., 2007, s. 278-285)

Přesto sebevražednost této věkové skupiny je nejmenší ze všech (Špatenková, 2004, s. 143). Jak bylo popsáno výše, je to doba, kdy dospívající řeší řadu velkých změn v mnoha oblastech svého života. Týká se změn tělesných, duševních, proměn vztahů, identity, hodnot, chování, zvyšuje se potřeba samostatnosti a nezávislosti, ale zároveň trvá emocionální i ekonomická závislost na rodičích. K „dobývání“ nezávislosti se často pojí neuznávání autorit a revolta proti nim. Aktuální jsou témata sexuality, kouření, pití alkoholu, partnerské vztahy, apod.

Tendence řešit krizi sebevraždou se vyskytují dle Kastové (2010, s. 49) u jedinců, kteří vnímají jako problém či krivdu už to, že se v životě musí vyrovnávat s nepřiměřenými nároky na svou osobnost. Dotyčný před sebou ve svém životě nevidí žádnou perspektivu, či perspektivu velmi nepříjemnou. Takže pro něho je sebevražda řešením takové krize.

U mladistvých může být tímto důvodem k sebevraždě strach ze školy, z neúspěchu, z důvodů problémů v rodině, špatné komunikace s rodiči, nechtěnému těhotenství, impulzivního počínu během alkoholového či drogového abúzu, změna prostředí, ztráta milované osoby. Důvody k takovému řešení situace je nízké sebehodnocení, osamělost, potíže s ovládním vlastních emocí, sociální nouze. K sebevraždě vede i potlačená agrese nebo vysoké ideály a nároky na sebe sama. U dospívajících bývá sebevražda demonstrativní vyjádření, účel této sebevraždy není primárně viděn ve smrti, ale v získání pozornosti okolí, péče, ohledů. (Špatenková, 2004, s. 143)

Tato autorka také uvádí triádu průběhu spění k sebevraždě: v první fázi vidí dospívající negativně sebe sama, v druhé své okolí, a v třetí očekává negativní budoucnost. Dalšími projevy doprovázející suicidální úvahy u dospívajících jsou náhlá změna chování, ztráta sociálních kontaktů, nadměrné hubnutí nebo tloustnutí, nespavost nebo nadměrná spavost, zpomalené jednání, nedostatek energie, nesoustředěnost, pocit bezmoci, nízké sebehodnocení.

Dle Henselera (Kastová, 2010, s. 73) se vyvíjí presuicidální jednání v těchto krocích: nejprve existuje labilní sebevědomí a nízké sebehodnocení, doprovázena pocitem bezmoci, příkoří, beznaděje, zranění, zklamání, opuštění, osamělosti. Následuje aktivizace „zvládacích“ mechanismů, např. idealizace své osoby nebo okolí, popírání opravdového stavu věcí. Když předchozí kroky nepostačují, navrátí se jedinec k počáteční harmonii. Konče realizací sebevražedných fantazií k ochraně sebe před dalším zraněním nebo jako pomsta svému okolí.

Vykopalová (2007, s. 54) uvádí znaky Ringelova presuicidálního syndromu, který platí všeobecně u každé věkové skupiny. Je jimi zúžené vidění sebe a svého okolí, potlačená agresivita nebo její namíření proti vlastní osobě, fantazie o sebevraždě a zabývání se způsoby ukončení vlastního života.

Při krizové intervenci se sebevražednými tendencemi existují nejjednoznačnější postupy a koncepce. (Kastová, 2010, s. 50)

Neosvědčilo se příliš za každou cenu rozmlouvat jedinci, aby neudělal tento čin. Není dobré se také úplně zaměřovat na téma sebevraždy, spíše hledat a řešit souvislosti, které vedou dotyčného k tomuto způsobu uvažování. Pracovník by měl zjistit, vůči komu je vlastně sebevražda namířená, zda to není prostředek k vydírání svého okolí. Pracovník, který s dotyčným probírá tuto variantu řešení problému, by si měl uvědomovat, že konečné rozhodnutí je na klientovi, proto nemá zodpovědnosti za jeho žití či nežití. (Kastová, 2010, s. 50)

Pomoc v takovéto krizi probíhá v následujících krocích: zjištění a zhodnocení bezprostředního nebezpečí, vyjádření opravdového zájmu při zachování absolutního klidu pracovníka. Pracovník také vhodně nabídne svou pomoc. Během zjišťování souvislostí se sebevraždou, se pracovník vyhne hloubkové analýze problémů klienta, ale řeší aktuální spouštěče. Hledá záchytné body a hodnoty, pro které by stálo za to sebevraždu nespáchat. Nabízí jiné možnosti řešení dané situace, a plán takového postupu. V žádném případě pracovník nepřistoupí k přemlouvání, aby dotyčný čin nespáchal, ani k obviňování, odsuzování, moralizování, bagatelizaci či dokonce k hádání se s klientem. Výhodiskem takovéto rozmluvy by mohla být tzv. smlouva o přežití. Spočívá v tom, že aktivizuje racionální úvahy o sebevraždě, vede člověka k odpovědnosti za sebe sama. (Špatenková, 2004, s. 146-148)

Vodáčková (et al., 2004, s. 148) popisuje, že v případě rozhovoru s jedincem uvažujícím o své smrti, který přemýšlí a vyjadřuje se pomalu, by měl jeho tempo pracovník respektovat a přizpůsobit se mu, nespěchat na odpovědi na otázky, nenabízet slova, která dotyčný často nemůže najít. Nemá se bránit ani delším chvílím ticha. Pracovník si nesmí při práci s klientem tvářit v tvář jakékoli nervózní pohyby a mimiku. Dle Kastové (2010, s. 50) člověk se sebevražednými tendencemi, který mluví o sebevraždě nahlas a často, v podstatě doufá, že mu bude někdo věnovat pozornost a že mu podá pomocnou ruku, i když říká, že už se rozhodl, a nikdo mu tento čin nerozmluví. Z toho by měla pomoc v takovém stavu vycházet.

2.1.4 Krizová intervence u dospělých pozůstalých

Přestože smrt patří k životu, je v naší společnosti téma smrti, umírání a truchlení tabu. Ztráta blízkého člověka je krizová situace, která vyžaduje i zvláštní odbornou pomoc. (Student, Muhlum a Student, 2004, s. 25)

Smrt je definitivní ztráta. Pozůstalí mají problém přijmout tento fakt, cítí se opuštěni, zoufalí, bezmocní. Tento proces má své projevy v jednotlivých fázích, ale platí zde individuál-

ní prožívání této významné ztráty. Může nastat i tzv. abnormální truchlení. Aby byl proces truchlení dostatečně zvládnut, musí truchlící člověk projít všemi fázemi. Fázím truchlení se věnuje Špatenková (2004, s. 70): nejprve nastane šok, který člověka ovládá v rozmezí několika hodin až dvou dnů. Pozůstalý se jeví jako ve „snách“, mimo realitu. Následuje období sebekontroly, které zpravidla trvá do dne pohřbu. Vystřídá ji regrese trvajících v řádu jednoho až tří měsíců. Pozůstalý neovládá své emoce a chování, jež se podobá dětskému. Neovládají běžné nároky v zaměstnání, v domácnosti, stahují se do ústraní před druhými lidmi, trpí nechutenstvím, nespavostí. Adaptace by měla být vyústěním tohoto procesu, dotyčný se smíruje s tím, co se stalo a začíná být schopen s tím fungovat. Tento stav nastává tak rok po ztrátě blízké osoby, u ztráty životního partnera až čtyři roky. Vodáčková (Et al., 2007, s. 312) o tom míní, že je chybou se snažit vyhnout zármutku a emočním zmatkům, jelikož k tomu patří. Vyhnálková (2007, s. 46) uvádí etapy truchlení: popření, propukání chaotickým emocím, hledání a odpoutávání, a konče nalezení nového vztahu k sobě a okolí.

Krizová intervence poskytovaná pozůstalým spočívá hlavně v naslouchání, chápání, vcítění se, pomoci při nalezení vnitřního klidu. (Vyhnálková, 2007, s. 46) V krizové intervenci je podstatné zajištění dobrých podmínek pro rozhovor a vyjádření emocí, intervenující se soustřeďuje především na emocionální podporu. Věty typu „To chce čas...“, „Buď silná!“, „Máš přeci další milované lidi.“, „Vzchop se, neutápěj se ve smutku.“, absolutně truchlícímu nepomohou. (Vyhnálková, 2007, s. 46) V tomto případě nepřístupujeme k otázkám „Jak se cítíte?“ nebo „Co ode mě očekáváte?“. Pocit pochopení a účasti může odborník vyjádřit slovy: „Je mi to líto.“, „Soucítím.“, „Jak tuto situaci zvládáte?“, „Pomoc, kterou vám mohu poskytnout je naslouchání.“, „Co pro vás mohu udělat?“, „Je dobře, že se o své pocity dělíte s druhými.“ (Špatenková, 2004, s. 73)

Pracovník při této pomoci aktivně naslouchá, respektuje emoce pozůstalého, vyjadřuje soucítění s pozůstalým, je trpělivý, vnímavý, nenabízí „chytré“ rady. Mnoho slov při krizové intervenci tohoto účelu není žádoucí, pracovník nechá mluvit spíše pozůstalého. Ticho je přirozenou součástí tohoto rozhovoru. Chybou je, když se pracovník snaží vyhýbat slovu smrt, nebo bavit se o zemřelém. Také nemá smysl ani přínos snažit se zabraňovat pláči pozůstalému. (Špatenková, 2004, s. 74-75)

Kastová (2010, s. 76) upozorňuje na to, že aby pracovník poskytující krizovou intervenci mohl skutečně pomáhat pozůstalým, měl by si téma smrti sám zpracovat tak, aby v něm toto téma nevzbuzovalo úzkost, obavy, křeč. Měl by být dle autorky schopen se o smrti

bavit přirozeně. Vyvarovat se má i přehnané potřebě pomoci pozůstalým, protože ti často požadují nesplnitelné – vrátit ztraceného blízkého. Pozůstalí nesmí také ztratit svou samostatnost, protože se může stát, že jakmile jim rozpravy s pracovníkem nepomohou, jejich agrese a výčitky se můžou obrátit proti němu (Kastová, 2010, s. 76).

2.2 Poradenství

Název „poradenství“ už sám o sobě je podle Drydena (2006, s. 13) trochu zavádějící, protože nejde v poradenství o to, udělovat rady, ale jde o hledání možných cest řešení krize odpovídající povaze klienta. Dle autora směřuje k pomoci lidem žít plněji a uvolněněji, v citové pohodě, ale vlastní cestou, ne cestou poradce. Tomu se zmíněný autor věnuje podrobněji, vysvětluje na řadě příkladů, co poradenství není, k lepšímu pochopení toho, co poradenství opravdu je. Není ani přátelením se, ani rodičovskou péčí, ani léčbou, ani kurzem, ani vůdcovstvím, ani pouhým používáním poradenských dovedností (Dryden, 2006, s. 13).

S poskytováním rad to však není tak jednoznačné. Například český autor Musil (2009, s. 26) uvádí, že úkolem poradenství spočívá v poskytování pomoci, návodů, poučení, poznatků, potřebných informací, ale i rad. Klientovi slouží k vyrovnávání se se svou krizí, s problémy týkajícími se jeho chování, jednání, prožívání, a vede k jeho aktivizaci, dosahování nápravy, plnění životních cílů a úkolů. Přispívá k všestrannému vývoji osobnosti, sebepoznání a jejímu zdokonalování. Odpovědnost za klientův vývoj stále nese klient sám, v žádném případě ne poradce, proto v poradenském procesu nesmí dojít ze stany poradce k jakémukoli nátlaku, vnučování svých rad a zkušeností. (Musil, 2009, s. 26)

K odpovědnosti za průběh poradenského procesu se vyjadřují také autoři Bobek a Peniška (2008, s. 102-110). Tvrdí, že kolik odpovědnosti za sebe a svůj vývoj přiznává terapeut či poradce svému klientovi, do té míry je i jeho práce s klientem úspěšná. Jediným opravdovým expertem na svou osobu je člověk sám. Poradce neví, co je pro klienta vhodné a pomáhající, jeho úkolem je pouze podněcovat k hledání těchto efektivních pomoci, pomáhá uvědomovat si některé souvislosti, a získat určitý nadhled.

Tuto důležitou okolnost by si měl poradce v úvodu poradenského procesu ujasnit s přicházejícím klientem, aby nedošlo z jeho strany k nesplnitelným očekáváním, a případně k negativnímu hodnocení tohoto procesu. Mezi další záležitosti, které je poradce si musí ujasnit s klientem, patří ujednání podmínek průběhu poradenství, poplatky, frekvence se-

zení, podmínky přerušení či ukončení, mlčenlivost a její meze, a na tomto základě pak klient podepíše informovaný souhlas. Poradce by neměl opomenout vysvětlení svého způsobu práce, tzn. poradenský přístup, který používá. (Dryden 2006, s. 14-15, 44)

Při vedení plní klient poradcovy cíle, při podpoře realizuje své vlastní. Míře kompetentnosti v pomoci sám sobě, kterou přizná poradce či terapeut klientovi, odpovídají i výsledky jeho práce s klientem. (Bobek a Peniška, 2008, s. 136)

Definice poradenství formulovaná Britskou společností pro poradenství a psychoterapii (BSPP) zní: „Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pocíťuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství poslán.“ (Dryden, 2006, s. 17)

Úlehla (2005, s. 37) neformuluje žádnou přesnou definici, ale píše o poradenství jako o spolupráci klienta a pracovníka. Tento proces se řídí klientovými přáními a potřebami, na základě toho, v čem si „neví sám rady“. Opět jsme u slova „rada“, tento autor též dává do souvislosti s poradenstvím poskytování rad. Poradce tedy dle něho poskytuje užitečné rady, návody, náměty, nápady, přičemž existenci a míru této užitečnosti posuzuje klient.

Podstata poradenství spočívá v napomáhání lidem k nadhledu a k sebepoznání. V poradenském procesu často poradce klade klientovi otázky, které ho vedou k zodpovědnosti za sebe sama. Úkolem poradenství je pomoci rodit nápady, myšlenky, podněcovat klienta k hledání jeho vlastní cesty. Jedině on sám ví, co je pro něho nejlepší. Poradce může poskytovat podněty, vyjadřovat své vnímání klientovy řeči, prožívání, parafrázovat to, co klient říká, doptávat se, a tím pomáhat klientovi se zorientovat a strukturovat celou věc. To je to směřování k nadhledu, uvědomování si a přijetí svého prožívání. (Bobek a Peniška, 2008, s. 36-38) Jestliže by poradce nutil své rady, klient by se podle nich řídil, tak následně při nějakém vzniklém problému by obviňoval poradce, že mu neradil správně. Vznikla by nezdravá situace, a klient by házel odpovědnost za věc na poradce.

Poradenství je podle nás vlastně velmi kreativní záležitost, neplatí tam přesná pravidla, poučky, teorie, jak správně jednat, každá situace, každý klient je jiný, a proto vyžaduje poradenství pružnost, individuální přístup, vnímavost poradce, schopnost improvizovat.

Bobek a Peniška (2008, s. 102) ještě uvádí paradoxní teorii změny osobnosti, s kterou operuje Gestalt přístup, což koreluje i s Rogersovským přístupem, a zní: „Lidé se mění tím, že

se stanou více sami sebou a přestanou se snažit být tím, co nejsou. "Nebo: „K žádoucí změně dojde, když si lidé plně uvědomí, kým v dané chvíli jsou, dovolí si být tím, čím opravdu jsou, a přestanou se snažit být tím, čím by chtěli být.“

Klienti k poradci často přichází s mylnými obecnými představami a očekáváními od života, od svého okolí, od sebe, a z toho vyplývají jejich problémy. Mají třeba utkvělou představu, že musí být milováni všemi ve svém okolí, nebo nepodaří-li se jim něco ve svém životě, nejsou hodnotným člověkem. Nestrávené záležitosti minulosti také často ovlivňují negativně současný život klienta, nebo se klient necítí být kompetentní k provedení změny v životě nebo svého prožívání, chování, očekává v životě jen toho nejhorší, má představu, že všichni lidé jsou nedobří a zlí, myslí si, že člověk by se měl zabývat každým problémem druhého člověka. Nebo se klient cítí frustrován, protože se mu nedaří plnění svých předsevzatých životních cílů. (Novák a Drinocká, 2006, s. 49)

K vykonávání poradenské činnosti se pojí řada nároků na poradce. Mezi osobnostní předpoklady můžeme jmenovat v první řadě lásku k lidem a vroucí přání jim pomáhat, dále schopnost vcítit se do druhého člověka a vidět věc z jeho úhlu pohledu, schopnost dobře naslouchat, uznávání vysokých morálních zásad a jejich dodržování. Z těchto schopností a dovedností, které se dají jednoznačně naučit a nacvičit, je znalost lidské psychiky a její fungování, a terapeutické komunikační dovednosti. (Tolan, 2006, s. 97-100) V této práci se zaměřujeme právě na tuto oblast předpokladů k vykonávání práce s lidmi vůbec, jelikož se dá nejspíše ovlivnit, předpokládá teoretickou přípravu. To jí však neubírá na důležitosti v rámci vykonávání poradenské činnosti. Bez těchto dovedností se nemůže projevit například to, že poradce s klientem opravdu cítí, a že dovede pochopit jeho stanovisko, nebo že si klienta váží. Chybí tam ten spoj, bez něhož nedojde se strany klienta k pochopení opravdovosti poradce.

Základní komunikační dovednosti poradce jmenuje i Culley a Bond (2008, s. 25), a to dovednost sledování a naslouchání, reflektivní schopnosti, reformulace, dostatečná slovní zásoba k vyjádření jednoho významu vícero způsoby, shrnutí, zjišťovací dovednosti dotazováním, schopnost pobízení, konfrontace, poskytování zpětné vazby, zadávání pokynů, sebe odhalení, bezprostřednost. Neopomíjí ani takové ideové základy k vykonávání činnosti poradce, jako je úcta k lidem, víra v lidi a jejich schopnosti změnit se, přesvědčení, že lidé sami dávají smysl událostem, sobě, životu. Autoři zmiňují také fakt, že člověk sám je jediným odborníkem na sebe sama. Podle nich lidé i touží realizovat svůj potenciál a jejich chování je účelné.

Pokud terapeut dokáže přijímat své pocity, emoce, vnímání, a dávat je přijatelně a v pokoře najevo, klient pochopí, že sebeotevření na této půdě je dovoleno, dostane se do kontaktu sám se sebou a začne sebe i věci kolem přijímat takové, jaké jsou. A to je první krok k tomu, něco změnit na sobě. Tentýž nárok na poradce je kladen při bezpodmínečném přijetí osoby klienta, se všemi jeho nedostatky a chybami. Tento „stav neposuzování“ je nepostradatelnou součástí úspěšného poradenského procesu. (Bobek a Peniška, 2008, s. 102)

Druhů poradenství je celá řada. Krátkodobého i dlouhodobého charakteru. Sociálního pedagoga se může týkat více či méně vzdáleně psychologické poradenství, pedagogicko-psychologické poradenství, kariérní, speciální a sociálního poradenství. Poradenství nalézají uplatnění i v úplně odlišných oborech, např. finančnictví, realitách, právu. Druhy poradenské činnosti dle Musila a Musilové (2009, s. 32) je personální vedení, školní a studentské poradenství, penitenciární a postpenitenciární poradenství, kariérní, sociálně-ekonomické poradenství, finanční poradenství, terénní poradenství, poradenství pro osoby závislé a osoby v remisi, sociálně-kurativní poradenství, mediační poradenská služba, poradenství prostřednictvím služby, linka důvěry a krizová intervence. Je celkem neobvyklé, že autoři do poradenské činnosti řadí i krizovou intervenci.

Často se poradenství specializuje na určitou skupinu klientů a to v poradnách pro ženy a dívky, v poradnách pro manželství a rodinu, nebo existuje poradenství pro pozůstalé. V rámci sociálních služeb, které se týkají sociálního pedagoga, je poskytováno při všech službách sociální poradenství. Mimo to sociální pedagog používá při své práci poradenské dovednosti při rozličných příležitostech při práci s uživateli sociálních služeb.

Na základě toho, se podrobněji budeme v dalších podkapitolách zabývat sociálním poradenstvím. Nejprve však v následující podkapitole pojednáme o poradenském rozhovoru jako základnímu nástroji pomoci v rámci i jiných forem pomáhání, než jen poradenství.

2.2.1 Poradenský rozhovor

Poradenský rozhovor je nejpoužívanějším nástrojem pomoci klientům v poradenství. Proto si zaslouží pozornost. Chceme zmínit fáze takového poradenského rozhovoru, na co by si měl dát pozor během rozhovoru poradce, v jakých podmínkách by se měl uskutečnit, jaké je jeho časové rozpětí.

Autoři Elliott a Place (2002, s. 20) k poradenskému rozhovoru připomínají lidovou moudrost, která praví, že „řečený žal, poloviční žal“. Už jen vyřknutím problému nahlas někomu druhému, nastane větší či menší úleva.

Kvalita komunikace během rozhovoru nutně ovlivňuje průběh a výsledky tohoto procesu. Dle Novosada (2000, s. 75) je předpokladem k dobrému rozhovoru pár základních podmínek. Jmenuje oboustranně srozumitelný jazyk. Autor toto blíže nerozebírá, ale my k tomuto bodu považujeme za důležité počítat i přizpůsobení slovní zásoby ze strany poradce. Myšleno tak, že nemá používat odbornou terminologii, které by klient nerozuměl. Další základní podmínkou je propojení myšlenkových okruhů aktérů, listence stejné nebo podobné zkušenosti, oboustranný zájem o dorozumění, soulad tematický a interpretační, přiměřené postoje obou aktérů ke sdělovanému.

Dle Musila a Musilové (2009, s. 28-29) je předpokladem pro přínosný poradenský rozhovor je vyladění na rozhovor, dále je potřeba mít dostatek času, klidné místo a soukromí, schopnost šetrného jednání, empatického přístupu. Podle těchto autorů je naopak potřebné se vyhnout těmto chybám: bagatelizování a zevšeobecňování, hodnocení, moralizování, autoritativnímu jednání, ukvapenému hodnocení, přílišné racionalizaci problému, nálepkování, vyhýbání se problémům, projevy sympatie či odstupu, projevy lítosti.

V začátku poradenského rozhovoru zjistí poradce také důležité okolnosti, které se týkají předchozí zkušenosti s poradenstvím či psychoterapií klienta či je rodiny. Co očekává od poradenského procesu, co mu kdysi pomohlo, co by naopak nechtěl znovu zažít apod. (Kindl-Beilfuss, 2012, s. 44)

Fáze takového rozhovoru popisuje Úlehla (2005, s. 15). První fází je příprava, která se týká poradce a spočívá v ujasnění si toho, kdo jsem, co umím, co je mým posláním o co se opírám, čím mohu pomoci. Druhá fáze – otevření, je domluva na schůzce s klientem, jeho příchod, představení, uvedení do pracovny, první věty, vytvoření bezpečí. Navazuje třetí fáze, dojednání, a v této části si obě strany ujasní, co očekávají, co je jejich cílem. Klient sdělí, s čím přichází, poradce shrne, čím může klientovi pomoci a kde jsou jeho hranice. Ve fázi průběhu se odehrává vlastní obsah klientovi objednávky a obě strany směřují k cíli. Ukončení proběhne zhodnocením společné práce, ověří se dosažení cíle apod. A jelikož se jedná dle autora o proces cyklický, navazuje na tuto fázi fáze opětovné přípravy.

Bobek a Peniška (2008, s. 169) se věnují i plynulosti rozhovoru, radí, aby poradce nechal rozhovor plynout přirozeně. Není příliš pomáhající klienta směřovat za každou cenu krok

za krokem podle metodických popisů. I tempo by mělo být přizpůsobené tématu, situaci, klientovi, poradce by neměl spěchat. Naopak dávat čas na přemýšlení je vhodné, a doptávat se k jednomu podnětu na vícero informací a souvislostí, a během rozhovoru se ujišťovat o užitečnosti rozhovoru pro klienta. Poradce by neměl věřit zdání, že rozumí tomu, co mu klient říká. A k lepšímu porozumění klientovi doporučují autoři Culley a Bond (2008, s. 201-204) používat poradenské reflektivní techniky rozhovoru jako je opakování, reformulace, a zjišťovací techniky (dotazování a některé druhy otázek).

V poradenství většinou k této komunikace dochází tváří v tvář, z toho vycházejme. Nedílnou součástí takového rozhovoru je schopnost poradce naslouchat: na tom se shodnou snad všichni autoři pojednávající o poradenství. Za zmínku však stojí přístup autorů Culley a Bond (2008, s. 38) k naslouchání. Příkladují totiž i význam „naslouchání pauzám“ během rozhovoru, podle nich přispívají k jasnosti a dávají příležitost zamyslet se nad řečeným. Poradce nemá podle nich předčasně klienta pobízet k hovoru, měl by to udělat sám, na druhou stranu některý typ klientů pobídky potřebuje, takže to vyžaduje správně odhadnout toho, kdo před poradcem sedí. Ticho by proto nemělo být vnímáno negativně a poradce by z něho neměl nervóznět, ale nechat plynout i tuto stránku naslouchání.

Poradenský rozhovor probíhající tváří v tvář, se skládá z verbálního sdělení, ze sdělení výrazem tváře, mimikou, držením těla, pohledy očí, polohou a aktivitou rukou apod. Tento rozhovor většinou probíhá vsedě, takže takový význam nehraje postoj a vzdálenost osob spolu komunikujících, protože se většinou v běžných poradenských procesech nemá možnost projevit. Musil (2009, s. 40) k věci poznamenává, že během takového rozhovoru dochází i nepřímému pozorování, což je zvlášť užitečné poradci při zhodnocování emočního stavu klienta, a pro něho je zase užitečné pozorovat na poradci jeho projevy empatie a úcty výrazem tváře.

Autoři Culley a Bond (2008, s. 201-204) se věnují podrobněji zvládání náročných situací během poradenského rozhovoru. Jestliže se stane během poradenského rozhovoru, že poradce si neví rady v nastalé situaci s klientem, nesmí začít panikařit, a měl by si připomenout některé základní fakta o poradenském procesu. Takové situace, náročné pro poradce nastávají, protože klient často přichází s problémem závažným, se kterým se nedá hned pomoci, na který nestačila „přirozená“ sociální opora, s takovým, který je pro poradce samotného osobní a nezpracovaný. Proto poradce může zažít, že ho polévá pocit bezmoci a ztráty kontroly. Reakcí na to, by nemělo být panikaření a takové chování, které na klienta působí chaoticky a neklidně, a může zvýšit jeho úzkost týkající se náročné životní situace.

Rezignací poradce nad svými poradenskými schopnostmi, může v klientovi probouzet pocit beznaděje a bezmoci. Není ani vhodné ukvapeně do problému klienta zapojit další osoby, dokonce bez klientova souhlasu. Nevhodné je také ignorovat klientovo problému a jeho prožívání, a místo toho mu nabízet pozitivní a optimistické alternativy. Pomocí pro poradce tedy může být připomenutí toho, že už „jen“ aktivní naslouchání klientovi pomáhá v tom smyslu, že mu vyjadřuje poradce úctu, a umožňuje klientovi také naslouchat sám sobě a tím se lépe zorientovat v problému a ve svém prožívání. Vyjadřováním úcty poradce může přispět k větší sebedůvěře klienta a jeho uklidnění. Autoři také doporučují poradci, si uvědomit, že klient, který s problémem přišel, se cítí zaručeně „mizerněji“ než oni.

V závěru poradenského rozhovoru by měl poradce provést shrnutí toho, co se během něho stalo, řešilo, posunulo, a popřípadě k tomuto shrnutí vyzvat klienta. Každopádně klient by se měl vyjádřit k tomu, jak na něj působilo celé setkání i přístup poradce, co mu bylo příjemné, co ne, a co by se dalo příště zlepšit (Bobek a Peniška (2008, s. 172).

Tuto kapitolu uzavřeme myšlenkou, kterou uvádí Bobek a Peniška (2008, s. 172). Totiž, zdá-li se poradci, že rozhovor nevede dobře, stejně si může být jistý, že klient zrealizuje to, co potřebuje.

2.2.2 Sociální poradenství

Sociální poradenství upravuje Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., § 37 a je součástí všech druhů sociálních služeb.

Dle odstavce 1 sociální poradenství zahrnuje:

- a) základní sociální poradenství,
- b) odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství mají poskytovatelé sociálních služeb povinnost zajišťovat. Toto základní sociální poradenství je bezplatné. (AION CS, © 2010-2014)

V odstavci 3 je specifikováno odborné sociální poradenství. Je zaměřeno na potřeby jednotlivých okruhů ohrožených sociálních skupin osob. Zahrnuje sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Je poskytováno v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro

osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. V rámci odborného poradenství je uskutečňováno i půjčování kompenzačních pomůcek.

Služba odborného poradenství obsahuje tyto základní činnosti (AION CS, © 2010-2014):

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Konkrétní činnosti, které jsou poskytovány uživatelům sociálních služeb v ČR v rámci sociálního poradenství, uvádí (Michalík, 2009, s. 13-15). Patří sem dle autora pomoc při výběru vhodné sociální služby v regionu, pomoc při jednání s poskytovatelem vhodné sociální služby, pomoc při řešení smlouvy o poskytnutí sociální služby, podpora uživatele v jeho samostatném řešení své nepříznivé sociální situace, informování a pomoc v právních záležitostech, podání informací o příspěvku na péči a okruhu oprávněných osob, pomoc při žádání o příspěvku na péči, zprostředkování navazujících služeb a užitečných kontaktů, informace o dávkách státní sociální podpory a sociální pomoci.

2.3 Psychoterapie

Psychoterapie je sice obor, který předpokládá zvláštní odborné vzdělání od toho, kdo ji provádí, ale jelikož poradenské a psychoterapeutické přístupy jsou úzce propojeny, zařadili jsme do své práce i základní informace o tomto oboru.

Psychoterapie je samostatný obor, který poskytuje psychologickou pomoc potřebným lidem. Psychologickými metodami se během psychoterapeutické léčby ovlivňuje i fyzické tělo. S propojením těla a duše se počítá při prevenci, léčbě a rehabilitaci zdraví. (Vymětal, 2003, s. 11) Vymětal (2003, s. 13) definici psychoterapie uvádí jako „interdisciplinární obor, který vychází zejména z psychologie. Zabývá se prevencí, terapií a rehabilitací poruch zdraví, který mají svůj původ, či jsou významně spoluurčeny psychosociálními faktory.“ Hledá souvislosti problému, se kterým klient přichází, a jeho života, a snaží se změnit nesprávné vzorce chování, myšlení popř. vztahy (Praško, 2003, s. 49).

V poslední době její úloha začíná nabývat na významu, protože lékařská věda dokazuje, že existuje propojení mezi psychikou a tělem. Narušená psychika ovlivňuje tělo, a to pak projevuje obtíže, které se nazývají psychosomatické. A protože vliv procesu psychoterapie je

velký, vyžaduje tento obor od psychoterapeuta speciální vzdělání a výcvik (Benson a Loon, 2005, s. 170). Nevhodným a nedostatečně odborným zásahem by mohl psychoterapeut klientovi uškodit.

Pomáhá nejen při fyzických obtížích, ale i při duševním onemocnění či poruše, v životních krizích, i tehdy, když jde klientovi o sebezdokonalování a zvyšování kvality svého života. Timulák (2006, s. 15)

Jejími formami je individuální, skupinová terapie a léčebné společenství. Povětšinou se koná ambulantně, někdy při hospitalizaci nemocných. Nejběžnější technikou při pomáhání prostřednictvím psychoterapie je rozhovor. Součástí některých přístupů bývá souhrně řečeno nácvik potřebných dovedností v simulovaném či přirozeném prostředí. (Vymětal, 2003, s. 67)

Základní dělení psychoterapeutických směrů bývá uváděno dle Bensona a Loona (2005, s. 7) takto: psychodynamické terapie, behaviorální terapie, kognitivní terapie, humanistické terapie. Sem například patří Rogersovský přístup a jeho terapie tzv. zaměřená na osobu. Pro tuto psychoterapii musí být dle Rogerse splněny tyto podmínky: psychický kontakt dvou jedinců, z nichž jeden (klient) je v krizi, a druhý (terapeut) je celistvý a integrovaný. Terapeut má a projevuje úctu ke klientovi, je schopen empatie, kterou též nutně srozumitelně vyjadřuje. (Casemore, 2008, s. 14-15) Toto působení terapeuta na klienta my považujeme za nutné i u poradenského procesu.

Timulák (2006, s. 29) ještě připojuje k těmto směrům eklektický a integrativní přístupy v psychoterapii.

2.3.1 Psychoterapeutický rozhovor

Význam rozhovoru v psychoterapii je stěžejní a nepostradatelný. Ostatní metody psychoterapie ho spíše doplňují. Rozhovorem se v psychoterapii navozuje u klientů změna a posiluje se. Psychoterapeut v této technice by měl být jednička, protože ne vždy k němu přijde klient, který je komunikativní a umí se dobře a otevřeně vyjadřovat. Někdy z klienta musí „dostávat“, co ho trápí, jak co prožívá, jak co zvládá, pomoci mu si ujasnit a vyjádřit, co by mu pomohlo. To platí pro psychoterapeuta pokaždé, ať už inklinuje k jakémukoli způsobu vedení psychoterapie a stylu rozhovoru. (Vymětal, 2003, s. 73-77)

Tento autor (Vymětal, 2003, s. 73-77) také jmenuje styly rozhovorů v psychoterapii: empatický, poradensko-informační, interpretující, podpurný, přesvědčující. Každý terapeut má

nejblíže k některému z nich, ale při práci s klientem si s jedním nevystačí, proto dle potřeby přistoupí k dalším. Čím více je schopen flexibilně se přizpůsobovat vzniklé situaci s klientem, tím je jeho práce úspěšnější.

Během psychoterapeutického rozhovoru používá terapeut řadu otázek, pobídek i pokynů. Takové slovní formulace mají vést klienta k exploraci (zkoumání) toho, co on sám chce, co očekává od tohoto procesu, jak co cítí. Uvědomování si emocí během psychoterapie je významný prvek, proto o klientovo prožívání na emoční úrovni se terapeut zajímá, a pomáhá klientovi si je uvědomit. Je-li potřeba, terapeut i cíleně vyvolává emoce u klienta. Vyvolávání asociací a představ o možné změně patří též k důležitým nástrojům tohoto procesu. Terapeut si všímá klientovo slovníku a používá označení pro klienta důležitá a významná, dle Timul'áka je to reagování na klientovy osobní významy. Můžeme tomu říkat reformulace, jako autoři Culley a Bond (2008, s. 43).

V procesu psychoterapie jde o klientův problém, proto se terapeut přizpůsobí jeho tempu řeči, a respektuje jeho nárok na intimitu. Proto, pozoruje-li terapeut na klientovi neochotu či ostych mluvit o nějaké osobní záležitosti, připomene terapeut, že rozhodnutí, zda o tom mluvit či nikoli je jen na klientovi samotném. Rozhodně ho nesmí nutit. (Timul'ák, 2006, s. 70-81)

Timul'ák (2006, s. 80) uvádí, že v ojedinělých situacích se terapeut může podělit o své pocity a vnímání, o své asociace, může-li to pomoci probíhajícímu procesu. S touto variantou nejvíce pracuje na osobu zaměřená psychoterapie, která dokonce počítá s maximální otevřeností terapeuta, proto tyto jeho osobní dojmy a jejich vyjádření nejsou vzácná (Casemore, 2008, s. 46). Jestliže by nehovořil terapeut o svých pocitech, nemohl by ani dostatečně vyjádřit svou účast na klientově problému (Tolan, 2006, s. 134).

3 SOCIÁLNÍ PEDAGOG

Sociální pedagog, se svým vzděláním může z toho, co jsme zmínili v předchozích kapitolách, poskytovat sociální poradenství a krizovou intervenci, ale mimo intervenční krizové týmy či krizové linky. K tomuto potřebuje další speciální výcvik. Přesto však tyto poradenské a „intervenční“ dovednosti potřebuje ke své každodenní práci s lidmi. Proto by měla být příprava budoucích sociálních pedagogů soustředěna také na tuto oblast. A domníváme se, že i ty psychoterapeutické by ve své práci využil. Tento názor, dá se říci, zastávají i autoři Kraus a Poláčková v publikaci *Člověk-prostředí-výchova*, z níž jsou čerpány informace v dalším odstavci.

Kraus a Poláčková (2001, s. 33-34) připomínají, že pole působnosti sociálního pedagoga je tak široké, že definice toho, co má sociální pedagog za úkol, není vůbec jednoduchá a jednoznačná jako například u profese učitele. Ale zároveň říkají, že tato profese je blízká působení učitele, psychologa, psychoterapeuta. Dle těchto autorů také jsou oblasti působení sociálního pedagoga dvě: oblast rozvojová a oblast integrační. Rozvojové činnosti se týkají především volného času. Integrační činnosti jsou určeny pro osoby, které se nacházejí v krizi, psychické, sociální i psychosociální. Podle nás sem patří i krize hmotné, což spolu ovšem nepochybně souvisí.

Procházka (2012, s. 73) pole působnosti sociálního pedagoga dělí na dvě oblasti, jednou myslí oblast primární prevence a výchovu, druhou oblastí je dle něj sociálně pedagogická činnost, uskutečňovaná sociálním poradenstvím a krizovou intervencí. Tento autor také dále pojednává o širokém spektru věkových skupin, kterým se sociální pedagog v praxi věnuje. Nejtypičtější skupinou pro práci sociálního pedagoga jsou dle něj děti a mladiství. My osobně tento názor nesdílíme, častější uplatnění vidíme u problematických skupin dospělé populace a v práci se seniory, což tedy i Procházka (2012, s. 73) dále zmiňuje, že tyto tendence směřování sociální pedagogiky jsou stále markantnější.

Dle Studenta, MÜhluma a Studenta (2006, s. 29) je sociální pedagogika ekvivalent pro mizející poskytování výchovy, podobnému vzdělávacímu systému, je neúplně specifikovaný, ale je důležitý. Autoři dávají na stejnou úroveň odbornou sociální práci plus sociální pedagogiku a sociální práci. Z toho vyplývá, že vykonavatelem sociální práce je i sociální pedagog.

Sociální pedagog nejčastěji nachází uplatnění na pozici sociálního pracovníka. K výkonu činnosti sociálního pracovníka, musí uchazeč o tuto pozici získat vysokoškolský titul v

bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. (zakonyproli-di.cz) Nebo může člověk dosáhnout odborné způsobilosti k výkonu činnosti sociálního pracovníka za dalších podmínek stanovením Zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb, § 110, odstavec 4. (AION CS, © 2010-2014)

3.1 Kompetence sociálního pedagoga

Kraus a Poláčková (2001, s. 36-37) uvádí kompetence sociálního pedagoga ve své publikaci Člověk-prostředí-výchova. Působení sociálního pedagoga je povahy výchovné, přímé a nepřímé výchovné práce. Ovlivňuje psychosociální svět vychovávaného ku prospěchu jeho individuálního vývoje, pomáhá při zvyšování sociálních kompetencí, vede ke zvládnutí náročných životních situací, provádí intervenční činnost. Jeho práce má dále povahu poradenské činnosti, sociální analýzy životní situace, reedukační, resocializační.

Jak bylo řečeno výše, jeho působení se může týkat všech věkových skupin, dětí, mládeže, dospělých, bezproblémových, ale spíše těch skupin dospělých ohrožených sociálním vyloučením, seniorů. Jeho široké pole uplatnění si žádá také širokou škálu kompetencí, což může být trochu problém, aby získal a udržel vysokou kvalitu těchto kompetencí. Tyto tzv. profesní kvality rozebírá Procházka (2012, s. 75-85). Dělí kompetence sociálního pedagoga klasicky na osobnostní, profesní. Vzhledem k zaměření naší práce se budeme věnovat těm profesním kompetencím. Dle Procházky (2012, s. 79) se kompetence sociálního pedagoga dělí na:

Kompetenci oborovou – předpokládá znalost výchozích vědeckých základů, které mu umožní pracovat v souvislostech.

Kompetenci psychologicko-poradenskou – je schopen vytvářet takové prostředí, které umožňuje průběh poradenské činnosti, a vede klienty ke spolupráci, sebevýchově, a aktivitaci; umí vést rozhovor a dle individuální potřeby klienta pomáhá v různém časovém hledisku, hloubce intervence, míře a podobě.

Kompetenci komunikativní – ve vztahu ke všem účastníkům pomáhajícího procesu.

Kompetenci organizační a řídicí – schopnost zorganizovat si práci; systém plánování a projektování pomoci klientům.

Kompetenci diagnostickou a intervenční – na základě oborové kompetence schopnost aplikace a interpretace; porozumění tomu, proč se klient chová vzhledem k okolnostem, jak se chová, a jak mu lze pomoci.

Kompetenci reflexe vlastní činnosti – analýza svého chování, činnosti, přístupů, metod; schopnost nadhledu, a dle zjištění přizpůsobení své další činnosti.

Kraus a Poláčková (2001, s. 36) dělí kompetence sociálního pedagoga na formativní a informativní. Mezi formativní řadí vědomosti, a to buďto vědomosti všeobecné nebo speciální. Mezi formativními kompetencemi uvádí dovednosti a osobní vlastnosti (charakterové, volní, zájmy). Dovedností zmiňují tři typy: „Senzomotorické, sociální, intelektuální (diagnostické, didaktické, dovednosti řešit problémy). Jinak řečeno, od sociálního pedagoga se vyžadují vědomosti širšího společensko-vědního (obecná pedagogika, psychologie, sociologie), znalost speciálních disciplín (sociální pedagogika, pedagogika volného času, andragogika, teorie komunikace, organizační teorie).“ Kraus a Poláčková také zdůrazňují, že vlastně z dovedností je nejstěžejnější sociální komunikace. S tímto názorem plně souhlasíme, protože bez komunikačních dovedností se mohou zaniknout ostatní důležité schopnosti, dovednosti i vědomosti.

3.2 Uplatnění v praxi

V sociálních službách najde sociální pedagog uplatnění nejčastěji jako sociální pracovník. Podívejme se tedy na to, jaké činnosti podle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., dle § 109, provádí sociální pracovník, tedy i sociální pedagog: vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. (AION CS, © 2010-2014)

U těchto činností bychom chtěli zdůraznit vzhledem k praktické části této práce fakt, že skutečně sociální pedagog jako sociální pracovník vykonává sociální poradenství, a že poskytuje také krizovou pomoc.

Tyto výše jmenované činnosti může vykonávat sociální pedagog ve všech zařízeních sociálních služeb, a mimo to i další činnosti v resortu zdravotnictví, resortu školství, mládeže a

tělovýchovy, resortu spravedlnosti, resortu vnitra. Pro úplnost uvádíme zařízení sociálních služeb: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče. (AION CS, © 2010-2014)

Ve zdravotnickém resortu může sociální pedagog najít uplatnění např. v hospici, v psychiatrické léčebně, v rehabilitační instituci. (Kraus a Poláčková, 2001, s. 39-40) Autoři dále shrnují, uplatnění v dalších resortech, v resortu školství, mládeže a tělovýchovy to může být místo ve školní družině, školním klubu, domově mládeže, v dětském domově, ve středisku volného času, instituce volného času, středisku pro mládež, ochranné výchovy, výchovného poradenství. Přímou ve škole může sociální pedagog pracovat jako výchovný poradce. Ten má dle za úkol řešit prospěchové, kázeňské, rodinné a zdravotní problémů žáků, funguje jako poradce v záležitostech vztahových, citových, při volbě dalšího studia či povolání, a zprostředkovává další odbornou pomoc. Ve vztahu k rodičům působí jako pojítko mezi školou, žáky a rodiči, vyřizuje také stížnosti. Organizuje nebo se účastní preventivních aktivit ve škole.

V resortu spravedlnosti má kompetence vykonávat vychovatele v nápravných zařízeních, věznicích, probační službu. V resortu vnitra je místo pro sociálního pedagoga v uprchlických táborech, nápravných zařízeních. (Novosad, 2000, s. 115)

3.2.1 Hospice

Hospice je zdravotnické pobytové zařízení určené pro osoby, které se nachází z lékařského hlediska v terminálním stadiu nemoci. V tomto zařízení nachází uplatnění i sociální pedagog na pozici sociálního pracovníka.

Jeho náplní práce v hospici je nejčastěji jednání s rodinami, uzavírání smluv o pobytu, pomoc při vyřizování příspěvku na péči. Přijetí pacienta do hospice patří též mezi úkoly sociálního pracovníka. Dle volby vedení tohoto zařízení má na starost platby a celkové finance buď sociální pracovník, nebo ekonom.

Dle Studenta, MÜhluma a Studenta (2006, s. 54) má sociální pracovník v prostředí hospice využívat své psychosociální kompetence. Jeho úkolem je aktivizace zdrojů, koordinace

pomoci, vyhledávání, školení a kontrola dobrovolníků v tomto zařízení, sociálně-právní poradenství. Dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., § 37, odstavce 3, je uskutečňováno odborné poradenství ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu. (AION CS, © 2010-2014)

Sociální pracovník je také odborník, s kterým má bezprostřední kontakt rodina v případě úmrtí jejího člena. Nejen jeho, ale i zdravotnický personál, rodina zesnulého často vyhledává i proto, že znali jejich člena rodiny, mohou jim povědět o okolnostech smrti, jestliže rodina nebyla přítomna v tuto významnou chvíli (Parkes, Relf a Couldrick, 2007, s. 124). Proto se ho týkají dovednosti krizové intervence a částečně poradenství pro pozůstalé. Podmínky pro vykonávání poradenství pro pozůstalé není jednoznačně určeno, ale toto poradenství provádí většinou pracovník, který má patřičné vzdělání v pomáhajících profesích, poradenský výcvik, zkušenosti s poradenstvím (Špatenková, 2008, s. 36).

Jak název jasně napovídá, toto poradenství je určeno pro truchlící nad ztrátou blízké osoby, na jejichž zármutek nestačí jejich obranné mechanismy a copingové strategie, sociální opora. Poradce poskytuje pozůstalým doprovázení, vzdělávání, konzultační činnost, poradenství. Mezi těmito činnostmi se často rozdíl v praxi stírá. Špatenková (2008, s. 13) „Cílem poradenství pro pozůstalé je vrátit jedince, páry, rodiny nebo skupiny na určitou úroveň fungování.“ (Špatenková, 2008, s. 15) Jeho cílem není truchlení u pozůstalých rychle ukončit, ale poradce má být průvodcem na cestě truchlení, vytvářet takové prostředí, aby pozůstalí mohli vyjádřit své emoce, naplno si je uvědomit, a zpracovat, vyrovnat se se ztrátou blízkého člověka.

Zkušenost ztráty je pro postiženého zátěž. Proto sociální práce v hospici obsahuje psychosociální pomoc, která pracuje se zkušeností ztráty vlastní hodnoty a hledáním její nové hodnoty, se ztrátou sociální orientace, s hledáním jistoty a sociální opory, s obnovením normality a rovnováhy. (Bohnisch, 1997, cit. podle Student, Muhlum a Student, 2006, s. 34)

3.2.2 Občanská poradna

„Občanské poradny poskytují nezávislé, odborné, nestranné a bezplatné sociálně odborné poradenství. Zahrnuje 18 právních oblastí a upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů.“ (Asociace občanských poraden, © 2010)

Do těchto oblastí patří problematika sociálních dávek, sociální pomoci, pojištění, pracovně právních vztahů a zaměstnanosti, bydlení, rodiny a mezilidských vztahů, majetkoprávní vztahů a náhrad škody, finanční a rozpočtová problematika, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ekologie, práva životního prostředí, ochrany spotřebitele, základů práva ČR, právního systému EU, občanského soudního řízení, veřejné správy, trestního práva, ústavního práva. (Asociace občanských poraden, © 2010)

V těchto poradnách může pracovat osoba, které dle zákona o sociálních službách 108/2006, splňuje požadavky pro pozici sociálního pracovníka. Takže se toto uplatnění týká i sociálních pedagogů. Jelikož je tematická šíře taková, vyžaduje to opravdovou flexibilitu. Stává se také, že lidé přijdou do této poradny s ne zcela odpovídajícími očekáváními, proto jim pracovníci alespoň doporučí návštěvu jiného odborníka.

Sociálního pracovníka se tu také týká rodinné poradenství, které se sice uskutečňuje spíše v poradnách pro rodinu či manželství, ale i zde občané mohou najít pomoc v této věci. Nejčastěji pracují s manželstvím ohroženým rozvodem, s mezigeneračními problémy v rodině, pomáhá také harmonizovat vztahy po rozvodu a vztahy dětí k oběma rodičům. (Novosad, 2000, s. 113)

3.2.3 Domov pro seniory

Toto pobytové zařízení sociálních služeb je určeno osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Mimo ubytování toto zařízení uživatelům poskytuje stravu, pomoc při péči o vlastní osobu, při osobní hygieně, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (AION CS, © 2010-2014)

V domově pro seniory působí sociální pracovník, který má zde na starost uzavírání smluv s uživateli, pomoc při žádosti o příspěvek na péči, jednání s rodinami, vedení evidence uživatelů, evidence volných míst pro uživatele v domově pro seniory, vedení a obstarávání čekacího seznamu zájemců o službu, posuzování soběstačnosti zájemce o službu. Toto posuzování probíhá sociálním šetřením v místě bydliště žadatele o službu. Této zjišťovací návštěvy se musí zúčastnit alespoň dva sociální pracovníci, aby se předešlo upřednostnění některého žadatele před jiným, na základě nepravdivých informací.

Sociální pracovníci mají na starost i aktivizační činnosti v domově pro seniory a sociálně terapeutické činnosti. Samozřejmostí je poskytování sociálního poradenství sociálním pracovníkem. Předchozí informace víme z vlastní zkušenosti v rámci praxe během studia.

3.2.4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba je zpravidla poskytována osobám anonymně.“ (AION CS, © 2010-2014)

Je to ambulantní forma sociální služby, jejíž cílem je především snaha zajistit smysluplné trávení volného času této ohrožené skupiny. A v rámci volnočasových aktivit přispět k informovanosti o patologických jevech ve společnosti a jejich důsledcích.

Tyto cíle se snaží plnit prostřednictvím výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností, zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutickými činnostmi. Uživatelům této služby také pomáhá při uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Nevýhodou může být anonymita, se kterou jsou poskytovány tyto služby, protože se znevažuje spolupráce s rodinou, která je na cestě dětí a mládeže tou stěžejní „vlajkovou lodí“. Na druhou stranu přispívá k pocitu bezpečí a svobody uživatelů a bez této podmínky by toto zařízení asi mnoho dětí dobrovolně nenavštěvovalo.

3.3 Příprava studentů oboru sociální pedagogika na UTB ve Zlíně

V této podkapitole chceme shrnout, co obsahuje teoretická příprava sociálních pedagogů prezenční formy studia, právě na FHS, UTB ve Zlíně. Všechny tyto informace jsme čerpali z webových stránek UTB ve Zlíně (UTF-8, © 2010-2014) a z vlastní zkušenosti.

Culley a Bond (2008, s. 9) k dobré teoretické přípravě odborníka na nečekané náročné situace zmiňují, že tato připravenost přispívá k jeho sebedůvěře při řešení takových situací v pomáhajících profesích. Tím je i lépe připraven pomoci osobě v krizi. Dle těchto autorů každá situace a člověk v ní jsou odlišné, a pracovník by měl být připraven zvládat velkou dávku nejistoty. S tímto názorem naprosto souhlasíme, jak jsme zmínili v úvodu této práce.

Příprava studentů sociální pedagogiky na FHS UTB ve Zlíně se samozřejmě mění dle aktuálních potřeb vycházejících z uplatnění a pojetí sociální pedagogiky v praxi. V současné době příprava sociálních pedagogů na bakalářském studiu obsahuje předně předmět sociální pedagogiky, předmět základy pedagogiky, základy speciální pedagogiky, pedagogiku volného času. Psychologie je ve studiu zastoupená hojně, v předmětech základy psychologie, sociální psychologie, pedagogická psychologie, vývojová psychologie. Praxe v průběhu tří let dosahuje 240 hodin celkem, v různých třech zařízeních dle vlastní volby studenta.

V každém semestru mimo posledního bakalářského studia je zařazen cizí jazyk. Studenti také absolvují vzdělávání v základech informatiky, sociální komunikaci, sociální práci, sociální politice, sociální patologii, základech práva a právu v sociální oblasti. Dalšími předměty jsou: základy zdravotnických nauk, filozofie a etika, základy didaktiky, multikulturní výchova, teorie výchovy, personální management.

K volitelným předmětům patří např. psychosomatická cvičení, mediace, základy arteterapie a muzikoterapie, postavení dítěte ve společnosti, aktivizace v sociálních službách, sociální služby v ČR, úvod do gender problematiky a další. S tématem naší diplomové práce souvisí úžeji předmět sociálně-psychologický výcvik, sociální komunikace, psychosomatická cvičení.

Na navazujícím magisterském studiu musí studenti splnit 60 hodin praxe v zařízení vlastní volby a stejně jako na bakalářském studiu povinně absolvují předmět anglický jazyk, už se zaměřením na terminologii související přímo se sociální pedagogikou. Což pak studenti využijí minimálně při tvoření své diplomové práce.

Mezi povinné předměty patří filozofie výchovy, kulturní a sociální antropologie, moderní pedagogika, sociální patologie, sociální pedagogika, aplikovaná sociální psychologie, legislativa v sociální oblasti, management školních a sociálních zařízení, informační výchova, psychologie osobnosti.

Z těch volitelných předmětů, co si sami studenti mohou většinou zvolit, jmenujme andragogiku a gerontagogiku, metody práce s problémovými dětmi, globální výchovu, specifika práce s dětmi předškolního věku, pedagogickou činnost s nadanými žáky, psychologii zdraví a nemoci, specifika péče a aktivizace seniorů, základy znakového jazyka, psychosomatickou kondici. Předměty, které podle nás mohou přímo pomoci připravit studenty na

situace, které se týkají výzkumné části této práce a které mohou nastat v praxi, jsou supervize v pomáhajících profesích a výchovné a vzdělávací poradenství.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 REALIZACE VÝZKUMU

Naším původním záměrem bylo, realizovat kombinovaný výzkum zakládající se na dotazníkovém šetření a rozhovorech s několika respondenty, pro zjištění hlubších souvislostí a příčin. Během tvoření dotazníku však došlo k posunu tohoto záměru. Dotazník jako výzkumná technika zůstal, ale abychom získali dotazníkem co možná nejobjektivnější data, rozhodli jsme se trochu respondenty „ošálit“ a požadovat o nich výroky formulované vlastními slovy, aby si mohli dostatečně uvědomit, svou připravenost či nepřipravenost na dané situace a odbornou pomoc, která bude od budoucích sociálních pedagogů očekávána. A aby také toto své hodnocení uvedli v dotazníku. Takže tyto formulace vlastními slovy měli přispět k objektivnímu zhodnocení své vlastní odborné připravenosti studentů sociální pedagogiky. Tyto výroky primárně neslouží k hodnocení, ale mají tento prohlubující účel. Po získání takového množství dat by byla ale škoda, se těmito formulacím studentů nevěnovat podrobněji, a nevyvodit z toho závěry. Proto jsme se rozhodli analýzou těchto výroků zhodnotit odbornost či neobornost formulací studentů. Výsledkem tohoto výzkumu bude tedy popsání stavu odborné připravenosti z pohledu samotných studentů, ale i naše hodnocení vzhledem k teorii poskytování krizové intervence a poradenství.

Při přípravě praktické části a jejím zpracování jsme vycházeli z pojetí kvantitativní metodologie autora Chrásky, a především jeho publikace *Metody pedagogického výzkumu* (2007).

Realizace samotného výzkumu proběhla v únoru a březnu roku 2014. Výzkumu předcházela příprava projektu diplomové práce, a poté předvýzkum, který ukázal ještě určité nedostatky v dotazníku. Na tomto základě byl ještě jeho obsah poupraven.

3.1 Výzkumný problém

Předmětem výzkumu je hodnocení studentů sociální pedagogiky své teoretické připravenosti na krizové situace v pomáhajících profesích. Soustředili jsme se na pomoc osobám nacházejících se v krizi, jejichž stav vyžaduje psychosociální pomoc. V našem výzkumu se jedná o takové situace, které mohou reálně nastat v zařízeních, ve kterých nalézá uplatnění sociální pedagog. Jedná se o vztahový výzkumný problém. Hlavním cílem výzkumného šetření bylo:

- Zjistit, zda se změnilo vnímání studentů sociální pedagogiky své teoretické připravenosti na krizové situace v pomáhajících profesích během vyplňování dotazníku
- Zjistit, zda výroky studentů, které uvedli v dotazníku svými vlastními slovy, odpovídají odborné úrovni
- Zjistit, čím by se dala zlepšit profesní připravenost studentů na krizové situace v pomáhajících profesích

Výzkumné otázky:

- 1) Jsou rozdíly v hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize na letním táboře, před a po zodpovězení podrobnějších otázek?
- 2) Jsou rozdíly v hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize v domově pro seniory, před a po zodpovězení podrobnějších otázek?
- 3) Jsou rozdíly v hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize v občanské poradně, před a po zodpovězení podrobnějších otázek?
- 4) Jsou rozdíly v hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize v hospici, před a po zodpovězení podrobnějších otázek?
- 5) Jsou rozdíly v hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, před a po zodpovězení podrobnějších otázek?

Věcné hypotézy:

H₁: V hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize na letním táboře, před a po zodpovězení podrobnějších otázek, existuje rozdíl.

H₂: V hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize v domově pro seniory, před a po zodpovězení podrobnějších otázek, existuje rozdíl.

H₃: V hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize v občanské poradně, před a po zodpovězení podrobnějších otázek, existuje rozdíl.

H₄: V hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize v hospici, před a po zodpovězení podrobnějších otázek, existuje rozdíl.

H₅: V hodnocení své teoretické připravenosti studentů k řešení krize v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, před a po zodpovězení podrobnějších otázek, existuje rozdíl.

Proměnnými jsou zde položky 1 a 5 u každé jednotlivé modelové situace v dotazníku. Obě položky zjišťují hodnocení vlastní připravenosti studentů na jednotlivé situace. Jsou však každá jinak formulovaná, aby respondenti nepoznali záměr srovnání těchto dvou položek, a mohli reflektovat změnu svého hodnocení, na základě podrobnějších otázek mezi těmito položkami.

3.2 Druh výzkumu

Nejprve jsme měli v plánu realizovat výzkum kombinovaný. Ovšem při konstrukci dotazníku, jsme dospěli k závěru, že přínosnější bude v dotazníku přinutit respondenty k co možná nejvíce reálnému hodnocení vlastní odborné připravenosti na podobné situace, pomocí formulací vlastními slovy v přímé řeči. A tím pádem jsme získali hodně dat, která jsou vhodná pro podrobnější analýzu. A tuto analýzu jsme nakonec zhodnotili za přínosnější, než původní plán rozhovorů s několika studenty, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření. Proto jsme od kombinovaného výzkumu, který je v zadání diplomové práce, upustili, a realizovali jsme výzkum kvantitativní.

Hodnocení studentů jejich teoretické připravenosti na budoucí působení sociálního pedagoga v praxi, srovnáme s jejich formulacemi směřovanými osobám v krizi, které uvedli v dotazníku. Můžeme tak ohodnotit jejich připravenost poněkud objektivněji, než jen z pohledu samotných studentů.

3.3 Výzkumná technika

Výzkumnou techniku pro tento výzkum, jsme zvolili dotazník. První etapou tohoto výzkumu je provedení dotazníkového šetření mezi studenty oboru sociální pedagogika 3. ročníku bakalářského studia, 1. a 2. ročníku NM studia.

Dotazník obsahuje 5 modelových situací, ke kterým se váže 5 podrobnějších otázek, zjišťující vnímání své připravenosti studentů na poskytnutí odborné pomoci klientům, kteří se nacházejí v krizi. Dotazník je originální, námi zkonstruovaný na základě studia odborné literatury a vlastních zkušeností.

Jsme si vědomi toho, že studenti nemohou odpovídat přesně tak, jako v reálné situaci, jelikož jim chybí podrobnější informace o vývoji situace, reakcí klienta, také pozorování klienta atd. Ale vycházíme z toho, že v krizové intervenci i poradenství existují určité obecné zásady ke komunikaci s klientem. I obecné příklady nevhodných a vhodných výroků a otá-

zek pracovníka jsou publikovány renomovanými odborníky. V těchto publikacích také můžeme najít laické útěchy, kterých se ale odborník nesmí chopit. Takže respondenti mají i určitou výhodu při formulaci výroků v tom, že si mohou vybrat z obecnějších výroků.

Chceme zjistit vnímání studentů své připravenosti na zvládání krizových situací. Není důvod srovnávat zde dvě skupiny studentů, jelikož tato profesní připravenost závisí na mnoha faktorech (osobnost studenta, výsledky ve studiu, účast na přednáškách, samostudium, zájem o obor, ročník, praxe, kvalita výuky...)

Nutno zmínit, že v dotazníku jsme použili účelové položky, které neslouží primárně k vyhodnocování. Tyto položky měly zamezit povrchnímu sebehodnocení studentů. Spočívají v tom, že studenti měli do dotazníku doslovně napsat vyjádření, které by použili v rámci poskytování psychosociální odborné pomoci osobám, které se nacházejí v krizi. Také jsme vědomě do dotazníku zakomponovali otázky, na které neexistuje jednoznačně správná odpověď, ale opět sloužili k hlubšímu zamyšlení respondentů. U každé modelové situace se to týká položek s čísly od dvou do čtyř. U každé modelové situace položky 1 a 5 spolu srovnáváme, protože mají shodnou obsahovou výpověď a zajímá nás, zda se hodnota u těchto položek změnila. To znamená, zda je rozdíl v hodnotě odpovědi respondentů před a po zodpovězení podrobnějších položek, 2, 3, 4.

Podrobnější položky se dle Bloomovy taxonomie vzdělávacích cílů zaměřují na znalost a aplikaci teoretických poznatků.

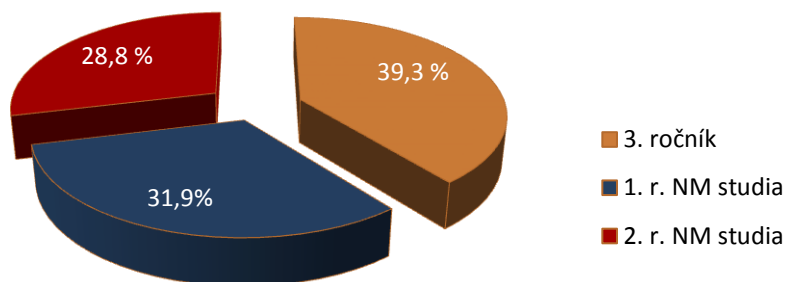
3.4 Popis výzkumného souboru

Základním souborem jsou studenti prezenčního studia 3. ročníku, 1. a 2. ročníku NM studia sociální pedagogiky FHS, UTB ve Zlíně. Těchto studentů je celkem 114. Podařilo se nám získat vyplněné dotazníky od 66 studentů. Respondenty jsme oslovili všechny, výběrovým souborem jsou respondenti, kteří nám vrátili vyplněný dotazník. Způsob výběru je tedy dostupný. Využili jsme společných hodin ve výuce na univerzitě, kde jsme studentům dotazníky rozdali na těchto hodinách a po vyplnění hned vybrali. Ty studenty, kteří nebyli přítomni ve výuce, jsme poprosili prostřednictvím společného e-mailu o vyplnění dotazníku. Ovšem nikdo další k vyplnění dotazníků ochoten nebyl.

Zdůvodnění k výběru studentů daných ročníků je takové, že tito studenti by už měli být připraveni po teoretické stránce na vstup do zaměstnání týkající se oboru sociální pedagogika, a tam zvládat i náročné situace, které mohou nastat. Zaměřili jsme se ve svém vý-

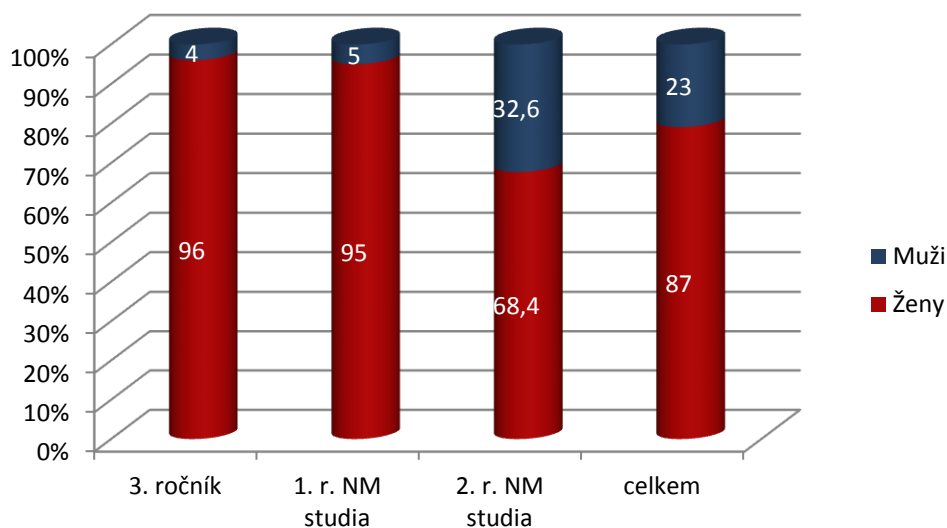
zkumu výhradně na studenty prezenčního studia z toho důvodu, protože kombinované studium se často týká již starších studujících s praxí v oboru, která výrazně ovlivňuje schopnost dané náročné situace řešit.

Graf č. 1, Složení výběrového souboru dle ročníků



Studentů průměrný věk 3. ročníku bakalářského studia sociální pedagogiky UTB ve Zlíně, je 21,9 let, studentům 1. r. NM studia je 22,6 let. Studenti 2. r. NM studia mají průměrný věk 24,4 let.

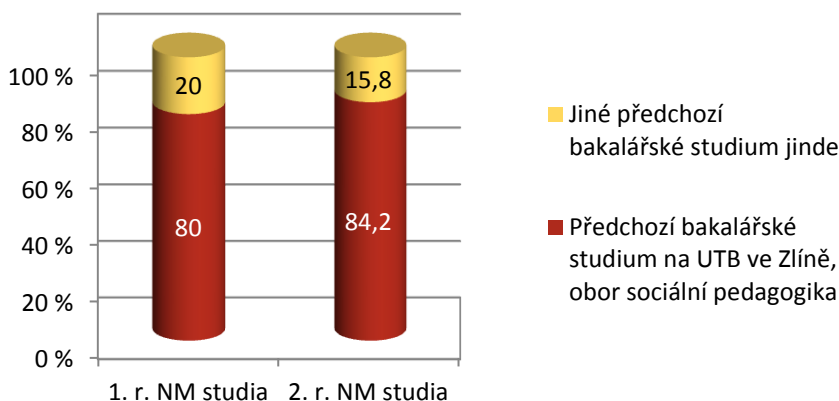
Graf č. 2, Složení výběrového souboru dle pohlaví



Jak ukazuje předchozí graf č. 2, není překvapující, že procento žen ve výběrovém souboru převažuje nad muži, ovšem tento poměr je vskutku nevyrovnaný, tedy z celkového počtu respondentů je 87,5 % žen, mužů jen 12,5 %.

Podíl respondentů výběrového souboru z navazujícího magisterského studia je z celkového počtu 59,4 %, a z toho s jiným vystudovaným předchozím bakalářským oborem jinde 9,4 %. Z celkového počtu respondentů je toto procento mizivé, proto předpokládáme, že výrazně neovlivňuje výsledky výzkumu.

Graf č. 3, Vystudovaný bakalářský obor u NM studia



3.5 Způsob zpracování dat

Zpracování dat proběhlo nejdříve ručním sčítáním jednotlivých odpovědí ve vyplněných dotaznících, a poté zobrazení získaných dat za pomoci tabulek a grafů v programu Microsoft Excel 2007. U škálových položek jsme určili aritmetický průměr a medián, u polouzavřených položek jsme zastoupení jednotlivých odpovědí vyjádřili v procentech. U ordinálních dat byl ujištěn modus.

Jak již bylo řečeno, vypisování odpovědí vlastními slovy mělo ten účel, aby se respondenti zamysleli nad otázkou co možná nejhluběji. Neměli tedy prvotně účel vyhodnocení, ale vzhledem k jeho obsahu, jsme považovali za přínosné, tyto formulace respondentů vyhodnotit a srovnat s výsledky škálových položek. Nejprve jsme odpovědi zpracovávali tak, že jsme nejprve opsali výpovědi do programu Microsoft Word 2007, a tam s nimi dále pracovali. Na základě podobnosti obsahu vyjádření, jsme formulace respondentů vlastními slovy roztřídili do kategorií, spočítali relativní četnosti a vyjádřili v procentech.

Data z položek, které se týkají ověření hypotéz, jsme vložili do programu Statistica trial verze a základní statistikou t-test závislé vzorky jsme získali výsledky. Tyto položky jsou škálové, a nejde tedy o data zcela vhodná pro tento výpočet, ale použitelná ano. Tabulky a grafy z tohoto programu jsou vloženy do kapitoly Výsledky výzkumu a jejich interpretace. Na základě shrnutí výsledků šetření, jsme provedli zodpovězení výzkumných otázek.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU A JEJICH INTERPRETACE

Než přistoupíme k výsledkům výzkumu, ke kterým jsme dospěli, chceme pro správnou orientaci v této práci uvést důležitou část dotazníku, zadání. Jsou to popisy modelových krizových situací, které mohou nastat v zařízeních, nebo se týkat pozic, které může zaujímat absolvent oboru sociální pedagogika. Jak již bylo zmíněno v kapitole technika výzkumu, tyto modelové situace, které jsme sestavili samostatně na základě studia odborné literatury a vlastních zkušeností, jsou označeny v dotazníku písmeny A, B, C, D, E a část F. Část F zjišťuje obecnější rámec profesní připravenosti studentů a další souvislosti. U každé modelové situace je pět položek, které jsou označeny čísly od 1 do 5, a týkají se jen té jedné modelové situace.

Tedy:

- A. Představte si, že jste na pozici táborového vedoucího a objevíte stranou plakát desetiletou dívku. Dozvíte se od ní, že mluvila s matkou po telefonu. Ta jí sprostě vynadala a označila jí za sobeckou, protože je na táboře místo toho, aby se starala o svou matku, která má čerstvě operované koleno a potřebuje, aby se o ni někdo staral. Pobyt na táboře prý dívce zaplatil a zařídil otec. Dívka má výčitky svědomí, že matku nechala na holičkách, ale zároveň chce být na táboře. Mrzí ji, co jí matka řekla. Je očividně rozrušená a ve stresu.
- B. Jste na pozici sociálního pracovníka v domově pro seniory. Objevil/a jste plačící seniorku v jejím pokoji po návštěvě dcery. Dozvěděl/a jste se od seniorky, že jí dcera řekla, že je jen na obtíž. Seniorka dceru žádala o častější návštěvy. Tuto prosbu vyslovovala často, dcera, která je velmi zaměstnaná, tentokrát ztratila nervy a řekla jí toto. Seniorka těžce nese vůbec fakt, že se o ni rodina nepostará a dceřino vyjádření ji opravdu ranilo.
- C. Jako sociální pracovník v občanské poradně máte pomoci ženě středního věku ujasnit si některá práva při ukončování pracovněprávního vztahu. Žena má problémy v zaměstnání, zvažuje podání výpovědi. Očividně by se ráda vypovídala z problémů, které jí vedou k tomuto rozhodnutí. Prý ji nadřizená psychicky schválně „deptá“. Žena se podle svých slov neumí bránit lžím a „buzeraci“. Vyjadřuje

protichůdné emoce, lítost, protože ji práce baví, i vztek, kvůli křivdám. Je bezradná. Chce vědět, jestli má podat výpověď nebo zkusit zůstat a řešit situaci jinak.

- D. Jste na pozici sociálního pracovníka v hospici. Přejde k vám do kanceláře pozůstalý manžel středního věku po ženě, která zemřela před dvěma dny na rakovinu v tomto zařízení a jde řešit nějaké záležitosti ohledně vyrovnání financí. Muž je očividně zdrcený. Svěřuje se Vám, že netušil, že to bude taková rána, i když na tento konec měl možnost se psychicky připravit. Muž má teď v péči dvě nezaopatřené děti, začne nahlas roztřeseným hlasem pochybovat o tom, že vše zvládne.
- E. Jste pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Patnáctiletý mladík, který se v zařízení občas objeví, dnes působí zvláště, vede před ostatními podivné řeči o sebevraždě. Podaří se vám ho vzít stranou od ostatních k rozhovoru. Tvrdí vám s klidem, že už se rozhodl. Život ho prý nebaví a nikomu chybět nebude. Víte o něm z dřívějšího setkání, že bydlí s matkou, rodiče jsou rozvedení, ve škole na učilišti mu to moc nejde. Jeho volný čas je nenaplněný, potlouká se.

5.1 Řešení krize na letním táboře

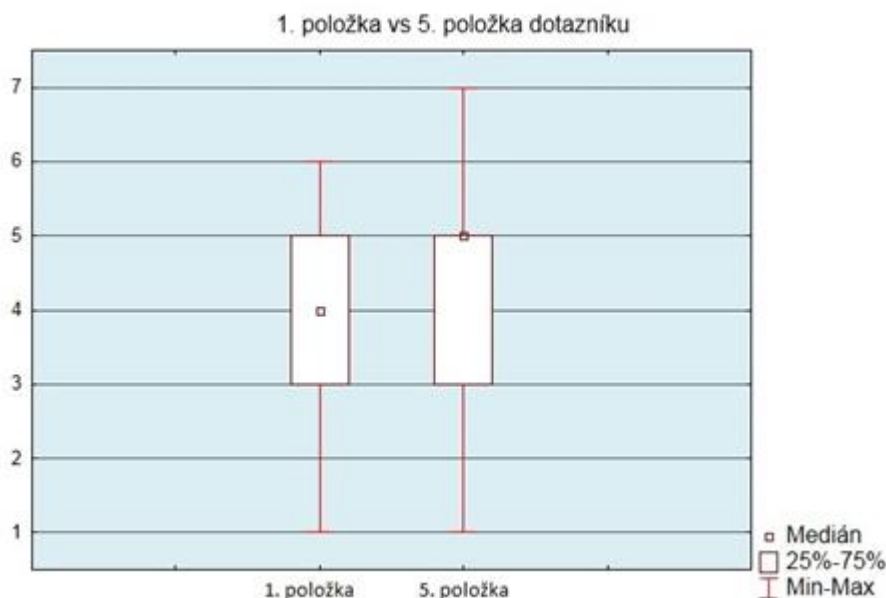
V první situaci dotazníku (A), je zjišťována připravenost studentů k poskytnutí psychosociální pomoci dívce středního školního věku, z pozice táborového vedoucího. Na začátku položek v dotazníku, vztahujících se k této modelové situaci, měli studenti hodnotit vlastní připravenost k odborné pomoci dívce v krizi. Následovali podrobnější otázky k dané situaci a poskytování odborné pomoci. U dvou z nich měli za úkol respondenti vypsát své formulace, o kterých ví, že by bylo vhodné dívce v krizi říct, a naopak, které ne. Formulace měli psát vlastními slovy v přímé řeči. Tyto podrobnější položky směřovali na znalost a schopnost aplikace teoretických poznatků. Po těchto podrobnějších položkách, jsme se zeptali respondentů ještě jednou na hodnocení vlastní odborné připravenosti na danou situaci, jen byla otázka jinak formulovaná, významově však stejná jako první. První a poslední položku srovnáváme, a zjišťujeme, že po podrobnějších otázkách studenti hodnotí svou teoretickou připravenost jinak, než před nimi. Výpočet můžeme vidět v následující tabulce (tab. č. 1).

Tab. č. 1, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci dívce na táboře

Proměnná	t-test pro závislé vzorky Označ. rozdíly jsou významné na hlad. $p < ,05000$									
	Průměr	Sm.odch.	N	Rozdíl	Sm.odch. (rozdílu)	t	sv	p	Int. spolehl. (-95,000%)	Int. spolehl. (+95,000%)
1. položka	3,969697	1,446159								
5. položka	4,651515	1,573750	66	-0,681818	1,437510	-3,85327	65	0,000269	-1,03520	-0,328434

Na základě získaných výpočtů, **odmítáme nulovou hypotézu**, protože $p <$ hladina významnosti 0,05. Přijímáme tedy alternativní hypotézu, mezi položkami 1 a 5 existuje statisticky významný rozdíl. Rozdíly mezi těmito položkami graficky znázorňuje graf č. 4. Medián u 1. položky je 4, medián u 5., je 5. Můžeme si všimnout, že u první proměnné respondenti ani nevyužili celou škálu, u druhé už ano. Připomínáme, že v dotazníku krajní hodnota 1, znamená absolutní jistotu a pocit dostatečné připravenosti, hodnota 7 prezentuje naprostou nejistotu a nedostatečnou teoretickou připravenost.

Graf č. 4, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci dívce na táboře



Tab. č. 2, Ví studenti, jaké útechy by desetileté dívce v krizi neměli říct?



1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím

V tab. č. 2, je znázorněno, jak respondenti hodnotili na škále, zda „přesně ví“ až „vůbec neví“, jaké útechy by neměli říct dívce v krizi. Formulovali k této položce také vlastními slovy v přímé řeči výroky, které by podle nich dívka v dané situaci nepomohly.

V dotazníku bylo cíleně vyjádřena otázka tak, aby bylo k pochopení, že máme na mysli formulaci útechy, které by odborník neměl použít, ač laik tyto útechy v podobných situacích běžně používá. Nepočítejme tedy vyjádření ve smyslu „dání matce za pravdu“. Z těch studentů, kteří vypsali formulaci (80% z celkového počtu respondentů), a z toho 30,2 % napsalo toto vyjádření, což ani není útechou. Takže si to interpretujeme tak, že studenti se tímto výrokem zbavili dalšího přemýšlení. Druhou nejvíce zastoupenou odpovědí je ve smyslu „kašli na to, nemysli na to“ (20,8 % respondentů). „Zlehčování, nic si z toho nedělej.“ 17 %, „ujištění, To bude dobré“ 15,1 %. Méně studentů vyjádřilo jako nepomáhající odvádění pozornosti (7 %). Ještě menší procento formulovalo odpověď ve významu ujištění, že o matku se postará někdo jiný, též „nemá pravdu, je blbá“, „ona to tak nemyslela“, vysvětlení nervozity matky, uklidnění, že tábor už je u konce. Dá se tedy říct, že studenti ví, jaká slova pracovníka by dívka nepomohla ve stavu krize.

Následující jednoduchá tabulka (tab. č. 3) znázorňuje, jak hodnotí studenti svou jistotu v tom, zda ví, co je naopak vhodné dívka v krizi říct. Krajní hodnota 1 znamená v dotazníku „přesně vím“, 7 „vůbec nevím“.

Tab. č. 3, Ví studenti, co by měli na podporu dívky v krizi říct?

1		2		3		4		5		6		7
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

3,8

1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím

Průměr se kloní spíše k vyjádření „přesně vím“, medián je 4, přesně ve prostřed. Ovšem, když se podíváme na napsané výroky, které by na místě pracovníka použili studenti, zjistíme, že tyto výroky neodpovídají zásadám krizové intervence a poradenství. Takže sebedhodnocení respondentů, že spíše ví, je jejich domněnkou. V menších obměnách vyjádřená věta „Maminka to tak nemyslela.“, nám připadá krajně neodborná, a ještě hojně tato věta obsahovala slovo „určitě“.

Je vidět, že studenty, zrovna sociální pedagogiky, ani nenapadne, že dívka může pocházet z problematické rodiny (čemuž nasvědčuje více informací v popisu situace), a že matka své obvinění a nadávky mínila vážně. Už to, že je matka své desetileté dceři schopna sprostě nadávat, ukazuje na to, že vztah matky k dceři v pořádku není, možná má problémy s alko-

holem, možná psychické problémy apod. Takže toto plané ujištění není na místě, navíc je v tom nádech zlehčení situace. Takto se vyjádřilo 32,1 % respondentů. Srovnatelné procento respondentů ujišťovalo dívku, že o matku se postará někdo jiný z rodiny. Což se dá považovat za vcelku vhodné, když to není vyložene „slib za někoho jiného“. 18,9 % respondentů vhodně vyjádřilo pochopení pro dívčinu situaci a psychický stav. 17 % použilo ujištění, že „matka má dívku určitě ráda, jen se jí stýská, je smutná, že dcera není doma“. Podle nás je to na stejné úrovni jako „matka to tak nemyslela“. Použití těchto útěch je z hlediska poskytování psychosociální odborné pomoci absolutně nevhodné a nepomáhající. Opět si všimněme, že tento výrok obsahuje slovo „určitě“.

Další nejčtenější výroky jsou též nevhodné, a shrnout je můžeme jako „sliby do budoucnosti za někoho jiného“. Procentuálně vyjádřeno je to stejné číslo jako předchozí smysl, 17 %. Radu „užij si tábor“ považujeme za odvádění pozornosti od problému (13,2 %). Jako vhodnější považujeme výrok ve smyslu „není to tvoje chyba“ (11,3 %). Následují formulace vyjadřující „nic si z toho nedělej“, nebo rada „zavolej tatínkovi“, odvádění pozornosti, nebo nabídka ze strany respondentů „zavolám tvoji mamince“ se objevily v dotaznících jednotlivě. Z celkového počtu vět směřovaných dívce, je **57 % vyložene nevhodných**.

Tab. č. 4, Ví studenti, zda je pomáhající odvádět pozornost od dívčina problému?

1		2		33		4		5		6		7
				33								

1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím

Tato položka měla v dotazníku účel ten, přispět k hlubšímu a konkrétnějšímu zamyšlení respondentů. Krajní hodnota vyjadřuje z jedné strany (1) „přesně vím“, z druhé strany (7) „vůbec nevím“. Zjišťuje, zda studenti ví, jestli je vhodné při poskytování psychosociální pomoci dívce odvádět pozornost od jejího problému. Průměrná hodnota na škále je 3, stejně jako medián, což vyjadřuje spíše jistotu o správné informaci, zda to správné je nebo ne. Z dotazníku přesně nezjišťujeme, zda míní, že to vhodné je či nikoli, ale z vyjádření respondentů u této situace lze pozorovat, že mnoho respondentů odvádění pozornosti od problému dívky považuje za žádoucí a pomáhající. Připomínáme, že tento způsob pomoci v rámci krizové intervence není z odborného psychologického hlediska vhodné.

5.2 Řešení krize v domově pro seniory

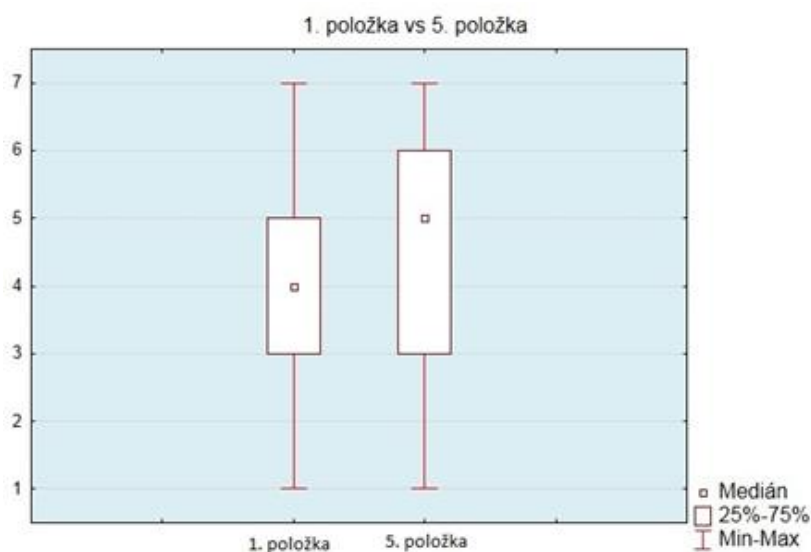
U škálových položek vztahujících se ke krizové situaci v domově pro seniory, odpověděli všichni, u vypisování formulací vlastními slovy neodpovědělo 12 respondentů. Studenti zde hodnotí svou odbornou připravenost k poskytnutí psychosociální pomoci seniorce nacházející se v krizi. V následující tabulce (tab. č. 5) se podíváme na výpočet posunu tohoto sebehodnocení v rámci této modelové situace, před a po zodpovězení podrobnějších položek na úrovni znalosti a aplikace znalostí.

Tab. č. 5, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci seniorce v krizi

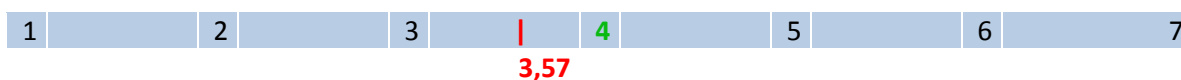
Proměnná	t-test pro závislé vzorky Označ. rozdíly jsou významné na hlad. $p < ,05000$									
	Průměr	Sm.odch.	N	Rozdíl	Sm.odch. (rozdílu)	t	sv	p	Int. spolehl. (-95,000%)	Int. spolehl. (+95,000%)
1. položka	3,969697	1,446159	66	-0,681818	1,437510	-3,85327	65	0,000269	-1,03520	-0,328434
5. položka	4,651515	1,573750								

Z výpočtu v programu Statistica vyplývá, že existuje statisticky významný rozdíl mezi 1. a 5. položkou dotazníku u této situace, protože $p <$ hladina významnosti 0,05. **Odmítáme tedy nulovou hypotézu.** V situaci B se liší hodnocení studentů vlastní připravenosti k poskytnutí psychosociální pomoci seniorce nacházející se v krizi, na začátku a na konci položek týkajících se této situace.

Graf č. 5, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti k poskytnutí pomoci seniorce v krizi



Tab. č. 6, Ví studenti, jaké útěchy by seniorce v krizi neměli říct?

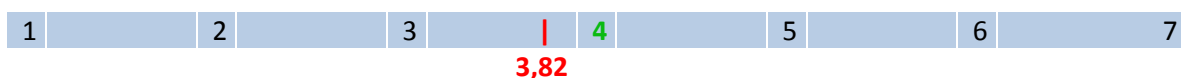


3,57

1 - přesně vím, **průměr**, **medián**, 7 - vůbec nevím

Co do četnosti u této modelové situace vede formulace ve smyslu „dcera má moc, práce, pochopte to“, toto by neřeklo seniorce 18,5 % studentů. Dále slova vyjadřující „neřešte to, nic si z toho nedělejte“, uvedlo 16,7% studentů. Postavení se na stranu dcery by seniorce skutečně nepomohlo, to ví 13 % studentů, kteří se vyjádřili vlastními slovy k této situaci. Tyto výroky však hodnotíme za „levné“, u těchto je naprosto jasné, že toto není vhodné seniorce v krizi říct. Domníváme se, že ani laik, kterému není úplně jedno, co seniorka prožívá, by jí podobné výroky neřekl. Stejně tak vyjádření ve smyslu „co jste si vychovala, to máte“. Někteří studenti správně ví, že výrok „ona to tak nemyslela, mrzí ji to“ seniorce v krizi nepomůže. Stejně tak „jiní jsou na tom hůř“ nebo obyčejné „to bude dobré“

Tab. č.7, Ví studenti, co by měli na podporu seniorce v krizi říct?



3,82

1 - přesně vím, **průměr**, **medián**, 7 - vůbec nevím

Dost nás překvapily formulace „pomáhajících“ vět, které by řekli studenti seniorce na místě sociálního pracovníka. Procentuálně vyjádřeno, 48,1 % studentů by seniorce řeklo větu ve smyslu „Moc pracuje, pochopte to“. Což se dá chápat jako zlehčování a vysvětlování situace, směřování k racionalizaci, která má částečné opodstatnění, ale při odborné pomoci seniorce v krizi není vhodná a žádoucí.

Vysoké procento studentů (42,6 %) by utěšovalo seniorku výrokem „Dcera to tak nemyslela.“ Poněkud méně respondentů (20,4 %) by slibovalo změny k lepšímu za dceru – „omluví se vám“ nebo „přijde“, „bude jí to mrzet“. Jen 18,5 % respondentů vyjádřilo vhodně empatii seniorce v krizi. Následují podobné útěchy, stejně nevhodné „Má vás ráda, chodí za vámi ráda“. Poněkud střízlivější výroky a rady formulovalo 9,3 %, menší procento by použilo útěchu „Neberte si to tak.“, dva studenti ujistili seniorku o tom, že není na obtíž. Jednotlivě se objevily další rady, jako promluvit si s dalšíma seniory, s rodinou, nebo „dát tomu čas“.

Když sečteme nevhodné formulace určené seniorce, z celkového počtu výroků jich je **73 % v krizové intervenci nepoužitelná**. V tomto případě formulace neodpovídají odborné úrovni.

Tab. č. 8, Ví studenti, zda je vhodné jako sociální pracovník seniorku obejmout?

1	2	3		4	5	6	7
3,39							
1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím							

Stejně jako u předchozí modelové situace s dívkou, má tato položka v dotazníku přispět k reálnější představě a hlubšímu zamyšlení nad problémovou situací. Zdá se, že studenti o vhodnosti tohoto jednání mají spíše jasno. Z dotazníku se však nedovíme, zda si myslí, že to vhodné je, nebo není.

5.3 Řešení krize v občanské poradně

V následující tabulce můžeme vidět výpočet rozdílu mezi položkami 1 a 5 vztahující se k situaci, kdy mají respondenti pomoci ženě v občanské poradně ujasnit si své možnosti a priority. Hodnocení vlastní připravenosti k této pomoci studenti hodnotí rozdílně před a po zodpovězení podrobnějších otázek, jak ukazuje následující tabulka č. 9.

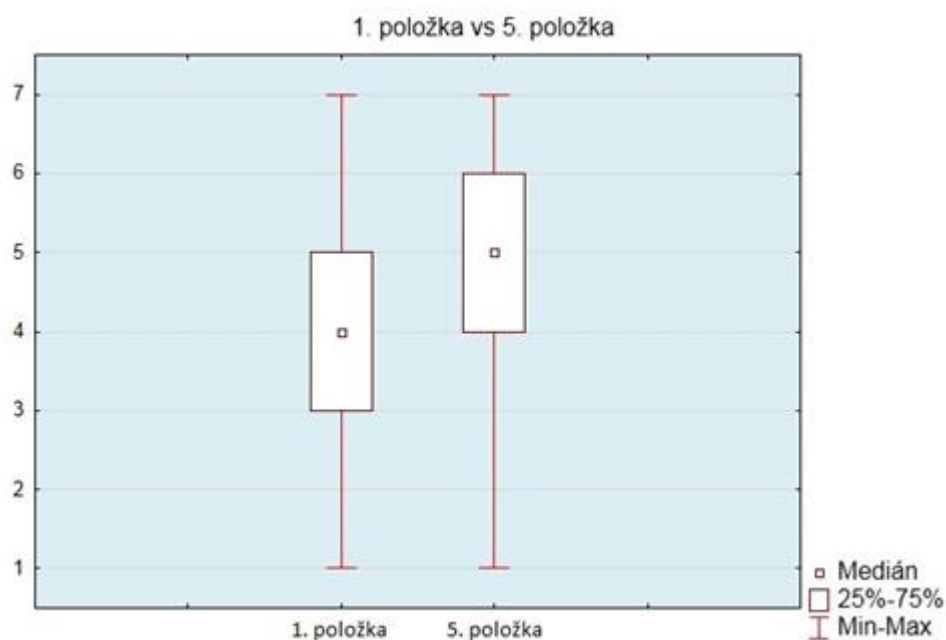
Tab. č. 9, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci ženě v občanské poradně

Proměnná	t-test pro závislé vzorky Označ. rozdíly jsou významné na hlad. $p < ,05000$									
	Průměr	Sm.odch.	N	Rozdíl	Sm.odch. (rozdílů)	t	sv	p	Int. spolehl. (-95,000%)	Int. spolehl. (+95,000%)
1. položka	4,060606	1,455798								
5. položka	4,666667	1,491858	66	-0,606061	1,787812	-2,75401	65	0,007626	-1,04556	-0,166562

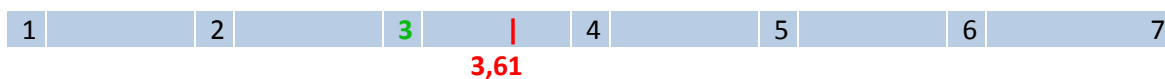
Jelikož $p <$ hladina významnosti 0,05, **odmítáme nulovou hypotézu** a přijímáme alternativní. To znamená, že existuje statisticky významný rozdíl v hodnocení vlastní připravenosti studentů před a po zodpovězení podrobnějších otázek. Ty byly zaměřené na znalost a schopnost aplikace teoretických poznatků.

Na následující graf č. 6 znázorňuje posun hodnocení studentů své odborné připravenosti na poskytnutí pomoci ženě v občanské poradně z pozice sociálního pracovníka.

Graf č. 6, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti k poskytnutí pomoci ženě v občanské poradně



Tab. č. 10, Ví studenti, co by ženě v krizi neměli říct?



1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím

14 respondentů z celkového počtu neuvedli výroky, které by podle nich ženě v krizi nepomohli. 28,9 % z těch, kteří uvedli tyto výroky, se domnívá, že rada „vydržte“ nebo „podejte výpověď“ ženě v její situaci nepomůže. U formulace ve smyslu „je to váš problém, vyřešte si ho sama.“, je jasné, že by nikomu nepomohla. Takovou větu uvedlo 11,5 %. Srovnatelné procento považuje útěchu „to bude dobré“, v takové situaci za nepomáhající, stejně tak hledání příčin chování nadřazené (15,4 %). Objevily se i obvinění, že dotyčná přehání a je příliš přecitlivělá. Nebo zlehčení „to je normální.“. Jednotlivě se objevily další rady jako nadřazené její chování oplatit.

Tab. č. 11, Ví studenti, co by měli na podporu ženě v občanské poradně říct?



1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím

53,7 % výroků, které k této situaci studenti napsali, obsahovali přímo radu. Nejvíce z nich by ženě v krizi poradilo, aby si to žena se svou nadřazenou vyříkala otevřeně. Další studen-

ti by jí poradili „zvážení kladů a záporů“ dané situace, o což se ovšem žena snaží. Několik studentů (12%) napsalo do dotazníku formulaci ve smyslu „vydržte to“, stejné procento studentů by ženě doporučilo naopak podat výpověď. Někteří (6 %) byli poněkud méně radikální a řekli by ženě, aby si zkusila hledat jinou práci. Jednotlivě se objevily rady „řešte to s vedením“ a „zajděte k právníkovi“.

Připomeňme, že udělování rad v poradenském procesu sice patří, ale rozhodně to není hlavní činnost poradce. Zodpovědnost za své činy má vždy klient, proto poradce klientovi spíše pomáhá hledat vlastní vyhovující cestu. To spočívá především v kladení správných otázek, v reformulacích toho, co klient řekl a v pomoci při zpřehlednění celého problému. Poradce nemůže vědět, jaké je nejlepší řešení situace klienta. Proto hodnotíme většinu těchto výroků studentů za povrchní a ukvapené. Je však možné, že v reálné situaci by reagovali jinak.

Lepší formulace vyjádřilo méně studentů (16 %), vhodně se doptávali na podrobnější okolnosti ženina problému. 12 % se vyjádřilo ve smyslu „promluvme si o tom“. 10 % uvedlo empatický výrok a pochopení pro psychický stav ženy. Již menší procento studentů (6 %) by chlácholilo ženu vyjádřením ve významu „to bude dobré“, a stejné procento slibovalo do budoucnosti lepší práci. Dvakrát se objevil výrok „buďte silná“, dle teoretické části, nehodící se výrok pro odborníka. Jeden student by ocenil ženu za to, že se šla poradit o svých problémech do občanské poradny, což je z hlediska teorie poradenského procesu správné a pomáhající.

Tab. č. 12, Ví studenti, zda by měli z pozice pracovníka vyjádřit svůj názor?

1	2	3		4	5	6	7
3,23							

1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím

Z předchozí tabulky (tab. č. 12) jsme získali data taková, že průměr odpovědí studentů je 3,23, medián 3, takže si studenti jistí vcelku jsou, ve znalosti tohoto všeobecného pravidla. Ale možná by odpověděli, že záleží na vývoji situace. Připomínáme, že na tuto položku skutečně neexistuje jednoznačně správná odpověď a měla účel ten, přimět k co možná nejreálnější představě modelové situace.

5.4 Řešení krize v hospici

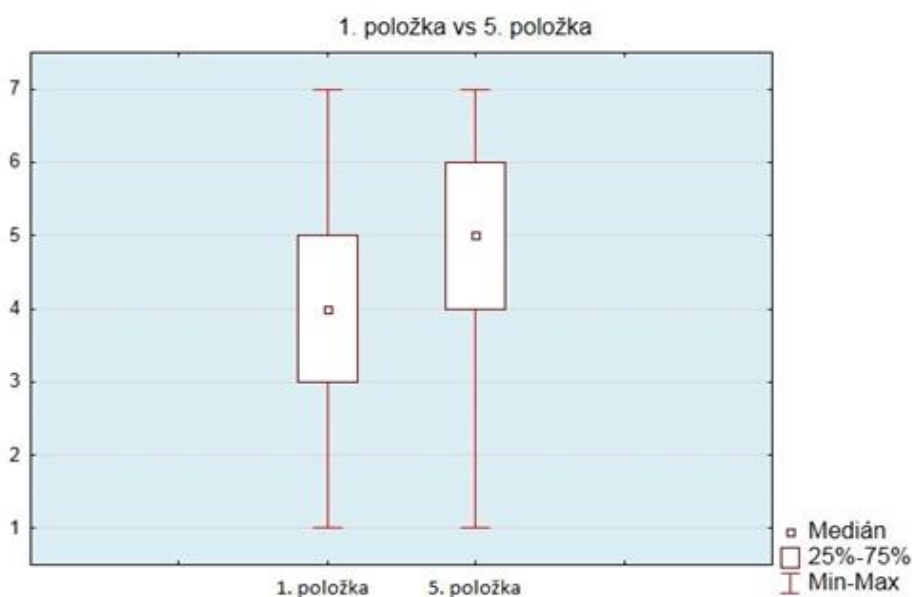
V následující tabulce (tab. č. 13), kde můžeme vidět srovnání položek 1 a 5 u modelové situace z dotazníku, kdy se jedná o pomoc pozůstalému muži v hospici, opět studenti hodnotí svou odbornou připravenost jinak před a po zodpovězení podrobnějších otázek. Tyto podrobnější otázky, jak již bylo řečeno, se zaměřují na úroveň znalosti a aplikace znalostí dle Bloomovy taxonomie vzdělávacích cílů.

Tab. č. 13, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci pozůstalému muži

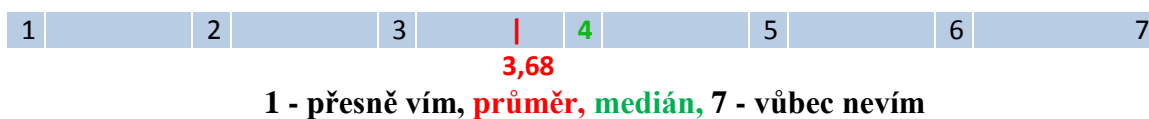
Proměnná	t-test pro závislé vzorky Označ. rozdíly jsou významné na hlad. $p < ,05000$									
	Průměr	Sm.odch.	N	Rozdíl	Sm.odch. (rozdílu)	t	sv	p	Int. spolehl. (-95,000%)	Int. spolehl. (+95,000%)
1. položka	4,060606	1,547989								
5. položka	4,696970	1,446159	66	-0,636364	1,284659	-4,02429	65	0,000152	-0,952172	-0,320555

Když srovnáme p s hladinou významnosti, zjistíme, že p je menší. Z toho vyplývá, že **odmítáme nulovou hypotézu** a přijímáme alternativní. Tedy existuje statisticky významný rozdíl mezi hodnocením vlastní teoretické připravenosti studentů, pře a po zodpovězení podrobnějších otázek.

Graf č. 7, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti k poskytnutí pomoci pozůstalému muži v hospici



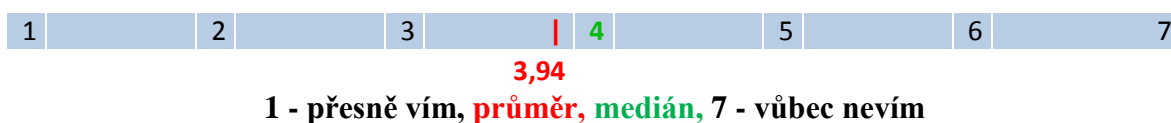
Tab. č. 14, Ví studenti, co by pozůstalému muži neměli říct?



U této položky vztahující se k modelové situaci, kdy by měli studenti z pozice sociálního pracovníka v hospici, poskytnout odbornou psychosociální pomoc, se 15 z nich se vlastními slovy nevyjádřilo. Měli za úkol formulovat výrok, který by muži v krizi neměli říct. Opět někteří studenti napsali k této položce formulace, u kterých je zcela jasné, že by muži v krizi nepomohly. 31,4 % se vyjádřilo ve smyslu „to nezvládnete“ nebo „nic po mě nechtějte“, nebo „měl jste možnost se na to připravit“, nebo dokonce „dejte děti do dětského domova“.

Podle 17,6 % respondentů by nemělo cenu ani truchlícímu muži říci, že to zvládne. Klasickou laickou útěchu „to bude dobré“ by muži v krizi neřeklo 11,8 % z těch, co vypsali vlastní formulaci do dotazníku. Podobné procento (13,7 %) také ví, že by muži nepomohlo slyšet též běžnou laickou útěchu, „čas to spraví, to přebolí“. Méně respondentů uvedlo za zbytečné říci mu „jste chlap, vzmužte se“ a vyjádření „takový je život“. Zanedbatelné procento považuje za neúčinné muži připomenout, že má pro koho žít, že má ty dvě děti. Jednotlivě se objevilo: „Žena zemřela důstojně.“ „Nevím, jak vám mám pomoci.“ Tento poslední výrok nám naopak připadá opravdový a výstižný, který by odborník muži říci mohl. Je to způsob vyjádření empatie.

Tab. č. 15, Ví studenti, co by měli na podporu pozůstalému muži říct?



U této položky, která zjišťovala, zda studenti naopak ví, co by měli pozůstalému muži říct, jejich hodnocení vlastní připravenosti se číselně příliš neliší od předchozích. Ale zdá se, že studenti jsou na takovou situaci lépe připraveni, protože jejich vyjádření vlastními slovy poněkud více dosahuje odborné úrovně. Tak například 37,3 % z těch, co vypsali vlastní formulaci, nabídlo svou pomoc muži. Buďto poradenstvím, vyslechnutím nebo doporučením dalších odborníků. 35,3 % studentů se vyjádřilo více či méně kulantně ve smyslu „je to těžké období, chápu vás, soucítím s vámi.“

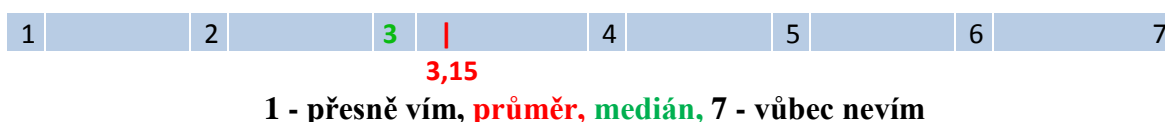
25,5 % by podpořilo pozůstalého slovy „To zvládnete.“. Srovnatelné procento (23,5 %) by poradilo pozůstalému, aby se soustředil na péči o děti, že ho potřebují. Méně studentů zmí-

nilo, že rodina mu určitě s péčí o děti pomůže. Nevhodné formulace jako „To přebolí, čas to spraví.“, se objevily málo, uvedlo je 7,8 % studentů, „buďte silný“ by řeklo 5,9 %.

Za extrémně nevhodná vyjádření z odborného hlediska považujeme „středním věkem život nekončí“, „pošleme k vám sociálního pracovníka“, „přeji vám pevné nervy“, nebo „nejste sám“, „pořád je z čeho mít radost“.

Naopak jako vhodné a pomáhající výroky shledáváme: „soustředte se na děti, vaše žena by to tak chtěla“, „smrt vaší ženy mě velmi mrzí“, „nedá se na to připravit“, „je mi líto vaší ztráty“, „jste rozrušený a je přirozené, že máte obavy, nedovedu si to ani představit“, „je normální, že se cítíte takhle“. Jedna studentka napsala nepřímou řečí, že by nechala muže plakat a mluvit, což odpovídá obecným doporučením krizové intervence a poradenství v rozhovoru s pozůstalým.

Tab. č. 16, Ví, studenti, zda je dobré bavit se s pozůstalým o zemřelé ženě?



V předchozí jednoduché tabulce (tab. č. 16) vidíme, jak hodnotí respondenti svou znalost o vhodnosti či nevhodnosti bavit se s pozůstalým o zemřelém obecně. Položka v dotazníku má přimět respondenty k dostatečnému zamyšlení nad modelovou situací a objektivnímu hodnocení své teoretické připravenosti.

5.5 Řešení krize v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

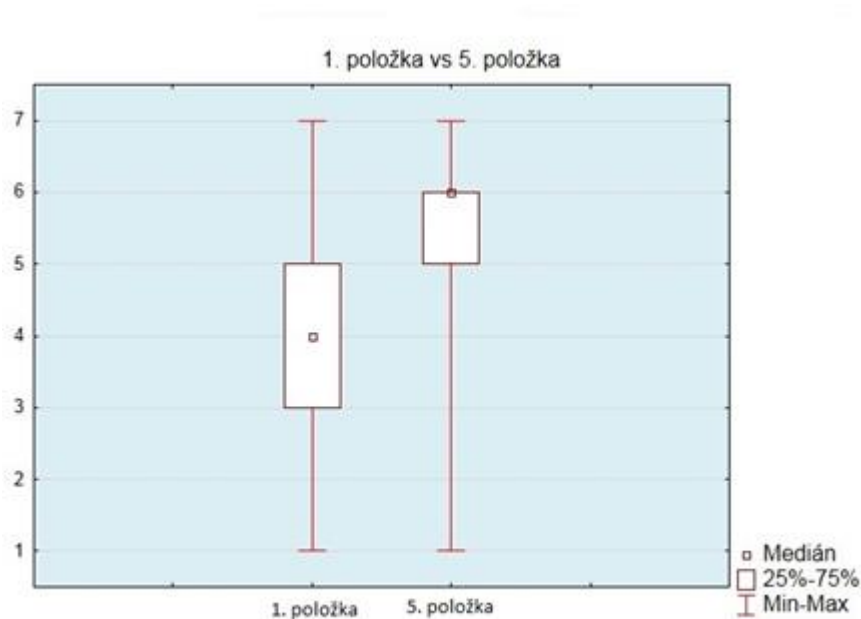
Stejně jako v předchozích situacích, byl zjištěn posun hodnocení vlastní odborné připravenosti studentů, během vyplňování položek mezi významově stejnými položkami, první a poslední u této modelové situace. Studenti hodnotili, jak se cítí být připraveni na poskytnutí odborné pomoci adolescentovi, který se rozhodl spáchat sebevraždu.

Tab. č. 17, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci adolescentovi se sebevražednými myšlenkami

Proměnná	t-test pro závislé vzorky Označ. rozdíly jsou významné na hlad. $p < ,05000$									
	Průměr	Sm.odch.	N	Rozdíl	Sm.odch. (rozdílů)	t	sv	p	Int. spolehl. (-95,000%)	Int. spolehl. (+95,000%)
1. položka	4,424242	1,529813	66	-0,969697	1,136387	-6,93237	65	0,000000	-1,24906	-0,690338
5. položka	5,393939	1,357359								

Mezi 1. a 5. položkou u situace s adolescentem se sebevražděnými úvahami v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, byl zjištěn statisticky významný rozdíl v hodnocení vlastní odborné připravenosti studentů. Toto tvrzení vychází z faktu, že $p < 0,05$. **Odmítáme tedy nulovou hypotézu** a přijímáme alternativní.

Graf č. 8, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti k poskytnutí pomoci adolescentovi se sebevražděnými myšlenkami



Tab. č. 18, Ví studenti, co by adolescentovi v krizi neměli říct?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3,95

1 - přesně vím, **průměr**, **medián**, 7 - vůbec nevím

Z padesáti respondentů, kteří napsali k této modelové situaci formulaci vlastními slovy, nejvíce studentů zvolilo nejjednodušší cestu, a to tak, že se vyjádřili v tom smyslu, že by adolescentovi nepomohlo v jeho stavu slyšet „Udělej to.“ 11 %, ví, že by mu neřeklo „jsi zbabělec“, stejné procento studentů by mu neřeklo „matku/rodiče by to zdrtilo“, „to bude dobré“, „máš ještě život před sebou“. Ještě méně studentů považuje za nevhodné mu připomenout, že jiní jsou na tom hůře, a že on se tak špatně nemá, stejné množství studentů uvedlo jako nežádoucí výrok „chceš upoutat jen pozornost“. Dva studenti by mu neřekli „je to tvoje věc.“, a taktéž dva „sebevražda nic nevyřeší“.

Tab. č. 19, Ví studenti, co je vhodné adolescentovi říct?

1	2	3	4	5	6	7
			4,36			
			4,5			

1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím

Nejvíce respondentů (28 %) k této modelové situaci a této položky uvedlo formulaci ve smyslu „promluvme si o tom“, a to někdy způsobem ponechávajícím mladíkovi svobodu volby, někdy naopak ne, což by mohlo způsobit jeho uzavřenost vůči pracovníkovi. 20 % studentů by adolescentovi připomnělo, že problém se dá řešit i jiným způsobem, jeden z nich zvolil naléhání „nic tím nevyřešíš“, na čemž je vidět, že dotyčný student neví, jak jedinec se sebevražednými sklony, přemýšlí. Následují co do četnosti formulací, ujištění typu „mamka tě má ráda, chyběl by si jí, záleží jí na tobě“ (někdy dokonce „maminka“). Respondent uvedl i větu „máš určitě mnoho přátel“, což považujeme za vskutku neodborné, jako u situace s dívkou na táboře, si studenti sociální pedagogiky vůbec neuvědomují, že mají pravděpodobně co dočinění s jedincem, který nepochází z plně fungujících nejen rodinných, ale i sociálních vztahů. Takže toto tvrzení, ještě se silným slovem „určitě“, může mladíkovi naopak uškodit, protože si uvědomí, že to není pravda. A třeba zrovna to, je pramenem jeho frustrace.

Podobně četným výrokem bylo ve významu „návrhy jiných řešení problému“. Například hledáním činností, které by mladíka bavily, nebo rada, doslovně „promluv si s maminkou, uleví se ti“. Zlehčující výrok ve smyslu „určitě to nebude tak hrozné“ uvedlo 10 % studentů. Někteří vyjadřovali, že se mladík cítí asi mizerně, když chce spáchat sebevraždu, ale dva studenti k tomu zbytečně přidávali opět své domněnky a jiné příčiny. Např. že ho asi „zdrtil“ rozvod rodičů apod. Neodborné poznámky ve významu „jsi mladý, máš ještě všechno před sebou“, použilo 6 % studentů, kteří napsali do dotazníku své vlastní formulace, což není mnoho. Slibů o lepší budoucnosti se nevyhnulo 6 % studentů, a zde se objevil i tak nevhodný výrok, „čeká na tebe ve světě dívka“. Ale nabízí se například otázka, co když jsou příčinou mladíkových úvah o sebevraždě, zrovna problémy spojené s genderovou identitou nebo s jinou orientací?

Zanedbatelné procento nabídlo mladíkovi kontakt na jiného odborníka, a stejně malé procento by mladíkovi řeklo, že je to jeho rozhodnutí a odpovědnost.

Jednotlivě se u této položky objevila otázka, „co by ti pomohlo změnit názor?“, „co tě k tomu vede?“, „co ti pomohlo to doteď zvládat?“, „už si se o tom s někým bavil?“. Tyto

otázky odpovídají teorii krizové intervence. Jeden student by motivoval mladíka poznámkou: „nevíš, co dobrého ho tě může potkat“. Jedna studentka směřovala rozhovor s adolescentem k uzavření „kontraktu o přežití“.

Někteří uvedli obecné pravdy jako „nikdo není zbytečný“. Srovnání se sebou samým v mladíkově věku, se objevilo jednou.

Tab. č. 20, Poznají studenti, v jaké fázi presuicidálního syndromu se adolescent nachází?

1	2	3	4	4,88	5	6	7
---	---	---	---	------	---	---	---

1 - přesně vím, průměr, medián, 7 - vůbec nevím

V této teoretické znalosti (tab. č. 20), týkající se presuicidálního syndromu, si studenti příliš nevěří. Průměrná odpověď je 4,88, medián 5. Což je blíže ke krajní hodnotě škály 7, vyjadřující „vůbec nevím“.

5.6 Další souvislosti

V dotazníku byla zařazena i položka, která zjišťovala, v jaké situaci by bylo pro studenty poskytnutí odborné psychosociální pomoci nejobtížnější. Ze získaných ordinálních dat jsme určili modus a na tomto základě vyvodili závěry uvedené v následujících odstavcích.

Studenti v dotazníku řadili pět situací dle toho, jak moc by pro ně bylo obtížné poskytnout odbornou psychosociální pomoc klientům v krizi. Jako nejobtížnější se ukázala být z pohledu studentů situace, kdy by z pozice sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, měli pomoci adolescentovi krizi, který se rozhodl spáchat sebevraždu.

Následovala modelová situace v hospici, kdy měli poskytnout psychosociální pomoc pozůstalému. Ovšem z analýzy výroků, které respondenti vypisovali vlastními slovy do dotazníku, vyplývá, že na tuto situaci jsou po odborné stránce připraveni nejlépe.

Dle studentů je na třetím místě dle obtížnosti pro ně situace v domově pro seniory a pomoc seniorce v krizi. Formulace studentů, které by seniorce řekli, jako pomoc při zvládnání její krize, jsou však na laické úrovni a nepomáhající.

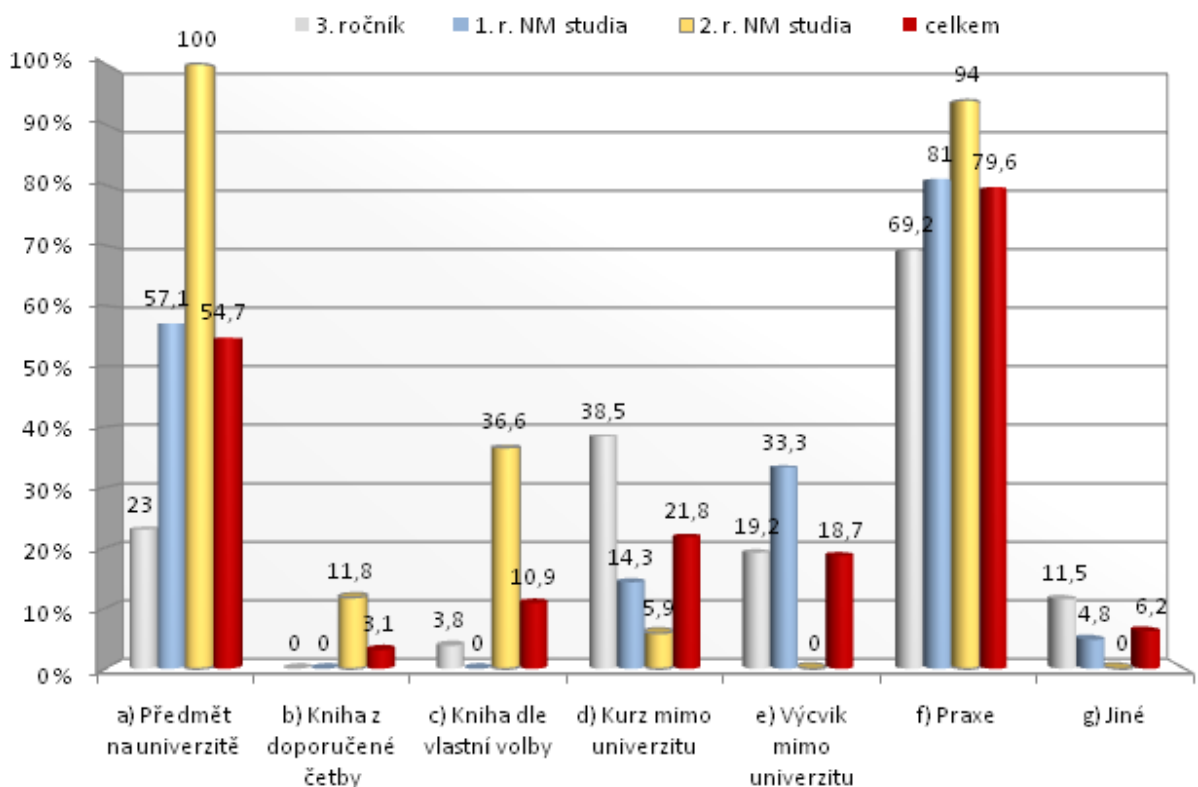
Na čtvrtém místě se nachází dle hodnocení studentů situace v občanské poradně, kdy žena středního věku potřebuje vyslechnout a pomoci si ujasnit některé své priority. Na základě napsaných výroků studentů bychom my, hodnotili připravenost studentů na takovou situaci jako přijatelnou, i když studenti s poskytnutím rady většinou nešetřili. Měli by se spíše

soustředit na otázky směřované ženě v krizi, které by jí samotné pomohly najít vlastní cestu v dané situaci.

Jako nejméně obtížnou hodnotí respondenti situaci s desetiletou dívkou na táboře. Když se však podíváme na to, co by studenti dívce v krizi řekli, vyplývá z toho, že by potřebovali více teoretických informací o tom, co je a není vhodné říci člověku v krizi a proč. U této situace jsou formulace studentů na laické úrovni.

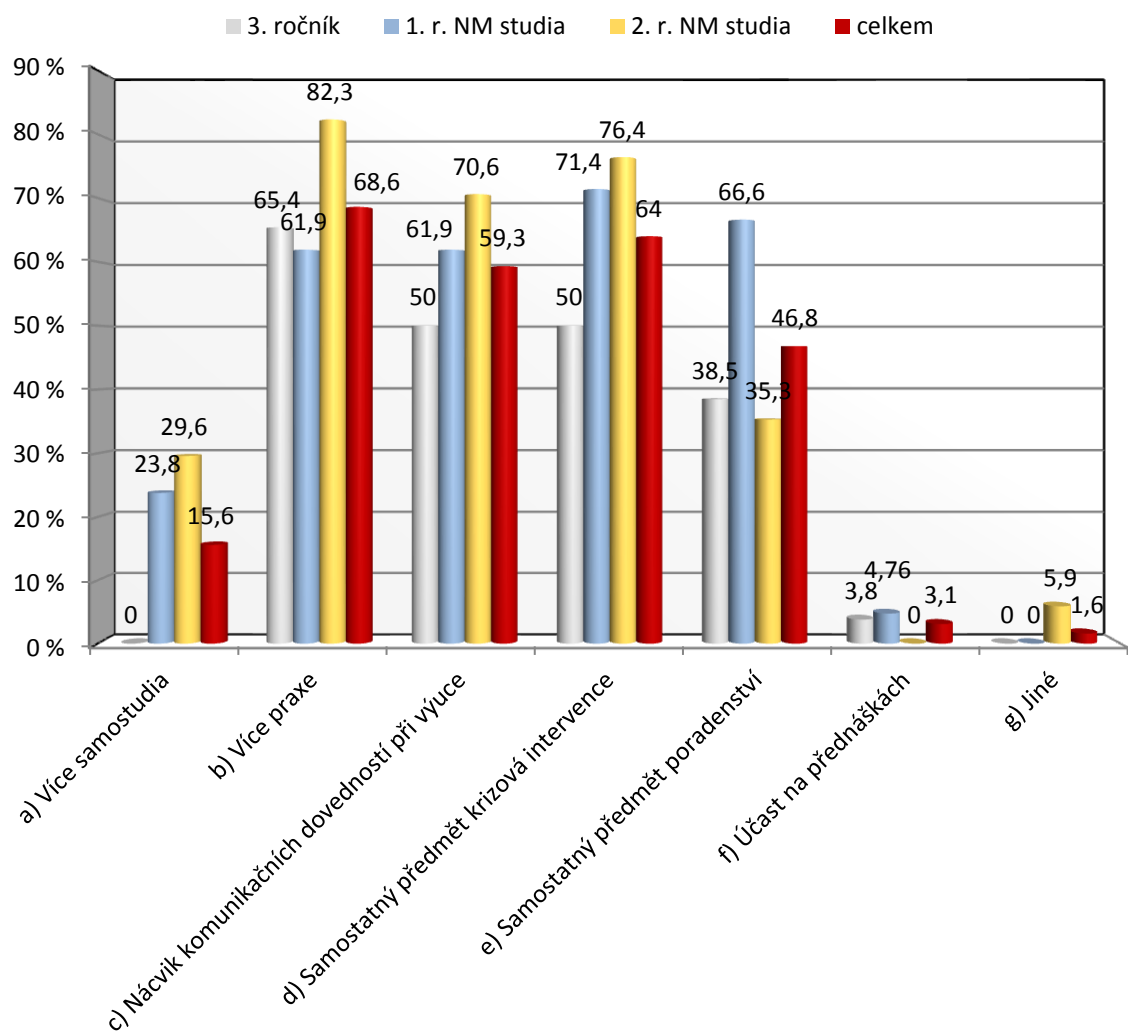
V následujícím grafu č. studenti nejvíce oceňují jako přípravu na podobné situace praxi v rámci studia, a konkrétní předmět na univerzitě. Tento předmět většina uvedla, a nejčastější zmínku jsme zde našli o předmětu sociální práce, sociální patologie, psychologický výcvik. Ti, kdo absolvovali již předmět pedagogicko-psychologické poradenství (čili studenti navazujícího magisterského studia) uvedli tento předmět nejčastěji. Poněkud méně často respondenti napsali předmět psychosomatické cvičení a supervize v pomáhajících profesích. Ostatní části profesní přípravy označilo za přínosné v této problematice menší procento studentů. Možnost „jiné“ označilo celkem jen 6,2 % studentů, a dopsané bylo: „práce v oboru“, „nic“, „žádná“, „život sám“, „necítím se profesně připravená“.

Graf č. 9, Co nejlépe studenty profesně připravilo na podobné situace?



V dotazníku jsme se dále studentů ptali, co by jim podle nich dalšího pomohlo zvýšit jistotu při řešení podobných situací z pozice sociálního pracovníka. Studenti by z nabídnutých možností nejvíce ocenili, zařadit do přípravy na univerzitě více praxe, dále samostatný předmět krizová intervence, a nácvik komunikačních dovedností při výuce. I samostatný předmět poradenství, ale nejen se zaměřením na pedagogicko-psychologické poradenství, by považovalo za přínosné 46,8 %. Překvapilo nás, že studenti připisují tak malý potenciál své vlastní iniciativě, samostudiu. Zanedbatelné procento vidí možný přínos ve větší účasti na přednáškách během studia, což může být však ovlivněno tím, že jejich účast je vysoká. Možnost „jiné“ využilo k vyjádření málo respondentů, a dopsané poznámky k tomu byly jen „případové studie v rámci předmětů“, „přednášky a semináře odborníků z praxe“.

Graf č. 10, Co by pomohlo studentům zvýšit jejich jistotu při řešení podobných situací?



5.7 Zodpovězení výzkumných otázek

Cílem výzkumu bylo zjistit, zda se změnilo vnímání studentů sociální pedagogiky své teoretické připravenosti na krizové situace v pomáhajících profesích během vyplňování dotazníku. A u jednotlivých modelových situací respondenti hodnotili svou odbornou připravenost před i po zodpovězení podrobnějších otázek. Ty měly přivést respondenty k co nejméně představitelství dané situace a směřovali na úroveň znalosti a aplikace teoretických poznatků. Jelikož k posunu hodnocení vlastní připravenosti studentů došlo u všech pěti modelových situací, směrem k horší připravenosti, předpokládáme, že podrobnější položky splnily svůj účel. Toto druhé hodnocení studentů považujeme za objektivnější. Na základě výpočtu a srovnání odpovědí v programu Statistica, jsme u všech situací přijali alternativní hypotézy, to znamená, že existuje statisticky významný rozdíl mezi prvním a druhým hodnocením studentů své odborné připravenosti k zvládnutí krizových situací v pomáhajících profesích.

V praktické části diplomové práce nás také zajímalo, zda výroky studentů, které uvedli v dotazníku vlastními slovy, odpovídají odborné úrovni. Celkově bychom ohodnotili tyto formulace, které by řekli studenti jedincům v krizi, spíše jako laické. V jednotlivých situacích se samozřejmě úroveň těchto formulací lišila, nejoborněji se studenti vyjadřovali při pomoci řešení krize v hospici pozůstalému muži, následovaly formulace u situace v občanské poradně. Na laické úrovni byla většina formulací, kdy by studenti měli pomoci řešit seniorce její krizi. Ani u modelové situace s dívkou v krizi na táboře studenti neprokázali odbornou úroveň v komunikaci a poskytování psychosociální pomoci dívce. U situací s adolescentem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, byly co do četnosti výroky na odborné a laické úrovni srovnatelné.

Z pohledu studentů by se dala profesní připravenost na podobné situace v pomáhajících profesích zlepšit větším počtem hodin praxe během studia, a dále z nabídnutých možností označili nejvíce samostatný předmět krizová intervence, poradenství, a i nácvik komunikačních dovedností při výuce.

V dosavadní přípravě v rámci studia na FHS, UTB ve Zlíně nejvíce studenti ocenili hodiny praxe. Z předmětů v této souvislosti hodnotili jako přínosné nejčastěji předmět sociální práce, sociální patologie, psychologický výcvik a pedagogicko-psychologické poradenství.

ZÁVĚR

Cílem praktické části této diplomové práce bylo zjistit, jak jsou studenti oboru sociální pedagogiky na UTB ve Zlíně, připraveni po odborné stránce na krizové situace v pomáhajících profesích. Z profesní připravenosti na tyto situace, jsme se soustředili na úroveň komunikace a schopnost poskytnout psychosociální pomoc člověku, který se nachází v krizi.

Praktická část práce vychází z teoretické. Na základě studia odborné literatury jsme sestavili dotazník a provedli analýzu dat získaných dotazníkovým šetřením. Z těchto dat jsme mohli zjistit, jak tuto připravenost hodnotí sami studenti. Srovnávali jsme vlastní hodnocení studentů, které bylo na začátku a na konci položek u každé z pěti modelových situací. U všech situací bylo potvrzeno, že po podrobnějších otázkách k dané situaci se studenti cítili hůře připraveni, než před nimi. Proto považujeme druhé hodnocení za relevantnější. Předpokládáme, že si studenti díky prakticky směřovaným otázkám lépe uvědomili, zda jsou skutečně schopni dotyčnému člověku v krizi pomoci.

Zároveň jsme podrobili analýze formulace studentů vlastními slovy, které by studenti řekli konkrétním osobám v krizi. Tak jsme získali ještě objektivnější informace o připravenosti studentů a hodnotili je, vycházejí z teorie krizové intervence a poradenství.

Studenti dali pomocí škál najevo, že se cítí středně odborně připraveni na takové krizové situace a u mnohých položek spíše směrem k nedostatečné odborné připravenosti. Z analýzy jejich výroků vyšlo najevo, že tyto výroky skutečně neodpovídají odborné úrovni, ale blíží se spíše laickým útěchám. U situace s adolescentem v krizi sami studenti mají výrazněji za to, že příliš odborně připraveni nejsou. Na tomto základě se ukázalo, že v dotazníku, jako výzkumné technice, se sice projevuje subjektivní pohled respondentů, který nemusí vypovídat o skutečném stavu zkoumaného jevu, ale v našem výzkumu mezi hodnocením studentů a objektivnějším pohledem není velký rozdíl. Takže můžeme říci, že studenti popravdě přiznali bez velkého zkreslení, jak jsou po odborné stránce připraveni.

Podle studentů, je na podobné krizové situace nejlépe připravila praxe v rámci studia na UTB ve Zlíně. Dále ocenili v profesní přípravě týkající se této problematiky předměty sociální práci, sociální patologii, psychologický výcvik a pedagogicko-psychologické poradenství.

Ačkoli jsme oslovili všech 114 studentů základního výběrového souboru, podařilo se nám získat vyplněné dotazníky od pouhých 66 respondentů, což snižuje obecnou platnost výsledků výzkumu. I přesto bychom na základě výsledků realizovaného výzkumu doporučovali zařadit do povinných předmětů oboru sociální pedagogiky samostatné předměty krizové intervence a poradenství. V rámci těchto předmětů by byl možný a vhodný praktický nácvik komunikačních dovedností v krizových situacích. Shledáváme též velký potenciál v samostudiu studentů, kteří ale tuto možnost vlastního rozvoje podceňují, jak se ukázalo v dotazníkovém šetření. Je škoda, že k této aktivitě není možné studenty přinutit.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1) BAKALÁŘ, Eduard, 2006. *Rozvodová tematika a moderní psychologie: (studijní texty jsou zaměřeny na osud dítěte, jehož rodiče procházejí nebo již prošli rozvodem)*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 124 s. ISBN 80-246-1089-2. 84 s. ISBN 978-80-7318-621-0.
- 2) BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 299 s. ISBN 80-247-0708-x.
- 3) BAŠTECKÁ, Bohumila, 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 317 s. ISBN 978-80-247-4195-6.
- 4) BENSON, Nigel C. *Psychoterapie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 175 s. ISBN 80-7367-005-4.
- 5) BOBEK, Milan a Petr PENIŠKA, 2008. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese: s úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Vyd. 1. Brno: NC Publishing, 286 s. ISBN 978-80-903858-2-5.
- 6) BUCHTOVÁ, Božena. *Člověk - psychosomatická bytost: k problému lidské sebereflexe*. 3. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2001, 233 s. ISBN 8021027304.
- 7) CASEMORE, Roger, 2008. *Na osobu zaměřená psychoterapie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 144 s. ISBN 978-80-7367-454-0.
- 8) COLOROSO, Barbara, 2008. *Krizové situace v rodině: jak pomoci dětem překonat smrt blízkého člověka, nemoc, rozvod a traumata adopce*. Vyd. 1. V Praze: Ikar, 239 s. ISBN 978-80-249-1027-7.
- 9) CULLEY, Sue a Tim BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 222 s. ISBN 978-80-7367-452-6.
- 10) DRYDEN, Windy, 2008. *Poradenství*. Vyd. 1. Praha: Portál, 117 s. ISBN 978-80-7367-371-0.
- 11) EIS, Zdeněk, 1994. *Krize všedního dne*. Praha: Grada, 121 s. ISBN 8085424568.
- 12) ELLIOTT, Julian a Maurice PLACE, 2002. *Dítě v nesnázích: prevence, příčiny, terapie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 206 s. ISBN 8024701820.

- 13) FREDERICKSON, Jon, 2004. *Psychodynamická psychoterapie: (jak dobře naslouchat)*. Vyd. 1. Praha: Triton, 290 s. ISBN 80-7254-414-4.
- 14) GELDARD, Kathryn a David GELDARD, 2008. *Dětská psychoterapie a poradenství*. Vyd. 1. Praha: Portál, 328 s. ISBN 978-80-7367-476-2.
- 15) GRAY, Mel, James MIDGLEY a Stephen A WEBB, 2012. *The SAGE handbook of social work*. 1st pub. London: Sage Publications, xix, 783 s. ISBN 978-1-84920-751-5.
- 16) GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
- 17) HOSKOVCOVÁ, Simona, 2009. *Psychosociální intervence*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 184 s. ISBN 978-80-246-1626-1.
- 18) CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- 19) JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 156 s. ISBN 978-80-7367-211-9.
- 20) KAST, Verena, 2010. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Vyd. 2. Praha: Portál, 167 s. ISBN 978-80-7367-800-5.
- 21) KINDL-BEILFUß, Carmen, 2012. *Umění ptát se: v koučování, poradenství a systematické terapii*. Vyd. 1. Praha: Portál, 211 s. ISBN 978-80-262-0089-5.
- 22) KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ, 2001. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
- 23) KOHOUTEK, Tomáš a Ivo ČERMÁK, 2009. *Psychologie katastrofické události*. Vyd. 1. Praha: Academia, 362 s. ISBN 978-80-200-1816-8.
- 24) MICHALÍK, Jan, 2007. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 2., uprav. a dopl. vyd. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 64 s. ISBN 978-80-903640-9-7.
- 25) MIZRAHI, Terry a Larry E DAVIS, 2008. *Encyclopedia of social work*. 20th ed. Oxford: Oxford University Press, 4 sv. ISBN 978-0-19-530661-3.
- 26) MUSIL, Jiří V a Marcela MUSILOVÁ, 2009. *Prolegomena psychologického poradenství: úvod do psychologického výchovného a kariérního poradenství pro sociální pedagogy*. 1. vyd. Olomouc: Psychologická a výchovná poradna, 95 s. ISBN 978-80-903449-8-3.

- 27) NAKONEČNÝ, Milan, 2000. *Lidské emoce*. Vyd. 1. Praha: Academia, 335 s. ISBN 8020007636.
- 28) NOVÁK, Tomáš a Hana DRINOCKÁ, 2006. *Partnerské a rodinné poradenství: práce s klienty*. Vyd. 1. Praha: Grada, 198 s. ISBN 80-247-1526-0.
- 29) NOVÁKOVÁ, Radana, 2010. *Víme o sobě - Děti a mimořádná situace: sborník z konference*. 1. vyd. Zlín: Ústav pedagogických věd Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, 32 s. ISBN 978-80-7318-925-9.
- 30) NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006, 159 s. ISBN 80-7367-174-3.
- 31) PARKES, Colin Murray, Marilyn RELF a Ann COULDRICK, 2007. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. 1. vyd. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 180 s. ISBN 978-80-87029-23-7.
- 32) PAULÍK, Karel, 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6.
- 33) PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. *Sociální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 203 s. ISBN 978-80-247-3470-5.
- 34) STUDENT, Johann-Christoph, Albert MÜHLUM a Ute STUDENT. *Sociální práce v hospici a paliativní péči*. Vyd. 1. Jinočany: H & H, 2006, 161 s. ISBN 80-7319-059-1.
- 35) ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2004. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 197 s. ISBN 80-247-0586-9.
- 36) ŠPATENKOVÁ, Naděžda et al., 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. 195 s. ISBN 978-80-247-2624-3.
- 37) ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 195 s. ISBN 978-80-247-2624-3.
- 38) ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2008. *Poradenství pro pozůstalé*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 143 s. ISBN 978-80-247-1740-1.
- 39) TIMULÁK, Ladislav, 2006. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru: integrativní rámec*. Vyd. 1. Praha: Portál, 181 s. ISBN 80-7367-106-9.
- 40) ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

- 41) VODÁČKOVÁ, Daniela et al., 2007. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 543 s. ISBN 978-80-7367-342-0.
- 42) VYKOPALOVÁ, Hana, 2007. *Krize a psychosociální pomoc*. Vyd. 1. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 84 s. ISBN 978-80-7318-621-0.
- 43) VYMĚTAL, Štěpán, 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Internetové zdroje:

- 1) AION CS. © 2010-2014. Zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 2014-01-23 [cit. 2014-02-23]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.
- 2) Administrator. © 2010. Asociace občanských poraden. *Asociace občanských poraden*. [online]. 2014-02-04 [cit. 2014-02-23]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>
- 3) UTF-8. © 2010. Prohlížení IS/STAG. *Programy a obory* [online]. 2014-02-14 [cit. 2014-02-14]. Dostupné z: <http://portal.utb.cz/wps/myportal>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

FHS – Fakulta humanitních studií

UTB – Univerzita Tomáše Bati

NM studium – Navazující magisterské studium

R. - ročník

Č. - číslo

Tab. - tabulka

Stř. - střední

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1, Složení výběrového souboru dle ročníků

Graf č. 2, Složení výběrového souboru dle pohlaví

Graf č. 3, Vystudovaný bakalářský obor u NM studia

Graf č. 4, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci dívce na táboře

Graf č. 5, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti k poskytnutí pomoci seniorce v krizi

Graf č. 6, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti k poskytnutí pomoci ženě v občanské poradně

Graf č. 7, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti k poskytnutí pomoci pozůstalému muži v hospici

Graf č. 8, Krabicový graf hodnocení vlastní připravenosti k poskytnutí pomoci adolescentovi se sebevražednými myšlenkami

Graf č. 9, Co studenty nejlépe profesně připravilo na podobné situace?

Graf č. 10, Co by pomohlo studentům zvýšit jejich jistotu při řešení podobných situací?

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci dívce na táboře

Tab. č. 2, Ví studenti, jaké útechy by desetileté dívce v krizi neměli říct?

Tab. č. 3, Ví studenti, co by měli na podporu dívce v krizi říct?

Tab. č. 4, Ví studenti, zda je pomáhající odvádět pozornost od dívčina problému?

Tab. č. 5, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci seniorce v krizi

Tab. č. 6, Ví studenti, jaké útechy by seniorce v krizi neměli říct?

Tab. č. 7, Ví studenti, co by měli na podporu seniorce v krizi říct?

Tab. č. 8, Ví studenti, zda je vhodné jako sociální pracovník seniorku obejmout?

Tab. č. 9, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci ženě v občanské poradně

Tab. č. 10, Ví studenti, co by ženě stří. věku v krizi neměli říct?

Tab. č. 11, Ví studenti, co by měli na podporu ženě v občanské poradně říct?

Tab. č. 12, Ví studenti, zda by měli z pozice pracovníka vyjádřit svůj názor?

Tab. č. 13, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci pozůstalému muži

Tab. č. 14, Ví studenti, co by pozůstalému muži neměli říct?

Tab. č. 15, Ví studenti, co by měli na podporu pozůstalému muži říct?

Tab. č. 16, Ví, studenti, zda je dobré bavit se s pozůstalým o zemřelé ženě?

Tab. č. 17, Srovnání 1. a 5. položky, zjišťující hodnocení vlastní připravenosti studentů k poskytnutí pomoci adolescentovi se sebevražednými myšlenkami

Tab. č. 18, Ví studenti, co by adolescentovi v krizi neměli říct?

Tab. č. 19, Ví studenti, co je vhodné adolescentovi říct?

Tab. č. 20, Poznají studenti, v jaké fázi presuicidálního syndromu se adolescent nachází?

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1, Dotazník

Příloha č. 2, Přepisy formulací respondentů

Příloha č. 1, Dotazník

Jsem studentka Sociální pedagogiky, Kamila Levová, a prosím Vás o vyplnění dotazníku týkajícího se pomoci klientům při řešení krize ve Vašem, možná budoucím, zaměstnání. Jsou zde nastíněny modelové situace. Snažte si prosím **představit situace co možná nejreálněji** a poctivě odpovězte na otázky, které se vždy vztahují k popsané situaci. Kde je uvedeno, odpověď vyjádřete vlastními slovy v přímé řeči.

Postupujte prosím postupně otázku po otázce. Na škálových otázkách **zakroužkujte jednu odpovídající hodnotu**.

Děkuji.

Ročník.....Věk.....Pohlaví.....

Studium (označte) :

- Bakalářské
- Magisterské - jaký Bc. obor máte vystudovaný a kde?

.....
.....

A) Pozorně si přečtěte:

Představte si, že jste na pozici táborového vedoucího a objevíte stranou plakat desetiletou dívku. Dozvíte se od ní, že mluvila s matkou po telefonu. Ta jí sprostě vynadala a označila jí za sobec-kou, protože je na táboře místo toho, aby se starala o svou matku, která má čerstvě operované koleno a potřebuje, aby se o ni někdo staral. Pobyt na táboře prý dívce zaplatil a zařídil otec. Dívka má výčitky svědomí, že matku nechala na holičkách, ale zároveň chce být na táboře. Mrzí ji, co jí matka řekla. Je očividně rozrušená a ve stresu.

1. Jak byste zhodnotil/a svou jistotu v tom, jak odborně pomoci dívce řešit její krizi?

Absolutní jistota 1 2 3 4 5 6 7 Úplná nejistota

2. Víte, jaké útechy byste neměl/a dívce říct? (Co by jí v daném stavu nepomohlo?)

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....

3. Víte, co je vhodné říct (Jaká slova by jí naopak pomohla zvládnout stav krize)?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....

4. Víte, zda je žádoucí odvádět pozornost od dívčina problému?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

5. Cítíte se k poskytnutí odborné pomoci dívce dostatečně teoreticky připraven/a?

Ano 1 2 3 4 5 6 7 Ne

B) Pozorně si přečtěte:

Jste na pozici sociálního pracovníka v domově pro seniory. Objevil/a jste plačící seniorku v jejím pokoji po návštěvě dcery. Dozvěděl/a jste se od seniorky, že jí dcera řekla, že je jen na obtíž. Seniorka dceru žádala o častější návštěvy. Tuto prosbu vyslovovala často, dcera, která je velmi zaměstnaná, tentokrát ztratila nervy a řekla jí toto. Seniorka těžce nese vůbec fakt, že se o ni rodina nepostará a dceřino vyjádření ji opravdu ranilo.

1. Jak byste zhodnotil-a svou jistotu v tom, jak odborně pomoci seniorce řešit její krizi?

Absolutní jistota 1 2 3 4 5 6 7 Naprostá nejistota

2. Víte, jaké útechy byste neměl/a seniorce říct? (Co by jí v daném stavu nepomohlo?)

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....

3. Víte naopak, co je vhodné říct (Jaká slova by jí naopak pomohla zvládnout stav krize)?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....

4. Víte, jestli je vhodné seniorku obejmout?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

5. Cítíte se k poskytnutí odborné pomoci dostatečně teoreticky připraven/a?

Ano 1 2 3 4 5 6 7 Ne

C) Pozorně si přečtete:

Jako sociální pracovník v občanské poradně máte pomoci ženě středního věku ujasnit si některá práva při ukončování pracovněprávního vztahu. Žena má problémy v zaměstnání, zvažuje podání výpovědi. Očividně by se ráda vypovídala z problémů, které jí vedou k tomuto rozhodnutí. Prý ji nadřizená psychicky schválně „deptá“. Žena se podle svých slov neumí bránit lžím a „buzeraci“. Vyjadřuje protichůdné emoce, lítost, protože ji práce baví, i vztek, kvůli křivdám. Je bezradná. Chce vědět, jestli má podat výpověď nebo zkusit zůstat a řešit situaci jinak.

1. Jak byste zhodnotil/a svou jistotu v tom, jak odborně pomoci ženě řešit její krizi?

Absolutní jistota 1 2 3 4 5 6 7 Naprostá nejistota

2. Víte, co byste neměl/a ženě říct? (Co by jí v daném stavu nepomohlo?)

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....
.....

3. Víte naopak, co je vhodné říct (Jaká slova by jí naopak pomohla zvládnout stav krize)?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....
.....

4. Víte, zda byste měl/a jako pracovník vyjádřit svůj názor?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

5. Cítíte se k poskytnutí odborné pomoci dostatečně teoreticky připraven/a?

Ano 1 2 3 4 5 6 7 Ne

D) Pozorně si přečtěte:

Jste na pozici sociálního pracovníka v hospici. Přejde k vám do kanceláře pozůstalý manžel středního věku po ženě, která zemřela před dvěma dny na rakovinu v tomto zařízení a jde řešit nějaké záležitosti ohledně vyrovnání financí. Muž je očividně zdrcený. Svěřuje se Vám, že netušil, že to bude taková rána, i když na tento konec měl možnost se psychicky připravit. Muž má teď v péči dvě nezaopatřené děti, začne nahlas roztřeseným hlasem pochybovat o tom, že vše zvládne.

1. Jak byste zhodnotil/a svou jistotu v tom, jak odborně pomoci muži řešit jeho krizi?

Absolutní jistota 1 2 3 4 5 6 7 Naprostá nejistota

2. Víte, jaké útechy byste neměl/a muži říct? (Co by mu v daném stavu nepomohlo?)

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....
.....

3. Víte naopak, co je vhodné říct (Jaká slova by mu naopak pomohla zvládnout stav krize)?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....
.....

4. Je dobré se s mužem bavit o zemřelé?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

5. Cítíte se k poskytnutí odborné pomoci dostatečně teoreticky připraven/a?

Ano 1 2 3 4 5 6 7 Ne

E) Pozorně si přečtete:

Jste pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Patnáctiletý mladík, který se v zařízení občas objeví, dnes působí zvláště, vede před ostatními podivné řeči o sebevraždě. Podaří se vám ho vzít stranou od ostatních k rozhovoru. Tvrdí vám s klidem, že už se rozhodl. Život ho prý nebaví a nikomu chybět nebude. Víte o něm z dřívějšího setkání, že bydlí s matkou, rodiče jsou rozvedení, ve škole na učilišti mu to moc nejde. Jeho volný čas je nenaplněný, potlouká se.

1. Jak byste zhodnotil/a svou jistotu v tom, jak odborně pomoci mladíkovi řešit jeho krizi?

Absolutní jistota 1 2 3 4 5 6 7 Naprostá nejistota

2. Víte, co byste neměl/a mladíkovi říct? (Co by mu v daném stavu nepomohlo?)

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....
.....

3. Víte naopak, co je vhodné říct (Jaká slova by mu naopak pomohla zvládnout stav krize)?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

Formulujte v přímé řeči

„.....
.....
.....

4. Víte, jak poznáte, v jaké fázi presuicidálního syndromu se mladík nachází?

Přesně vím 1 2 3 4 5 6 7 Vůbec nevím

5. Cítíte se k poskytnutí odborné pomoci dostatečně teoreticky připraven/a?

Ano 1 2 3 4 5 6 7 Ne

F) Prosím zodpovězte:

1. Seřad'te modelové situace od jedné do pěti, podle toho, jak by bylo pro Vás obtížné poskytnutí odborné psychosociální pomoci v dané situaci. (1 – nejlehčí, 5 – nejobtížnější)

-Situace A – dívka
-Situace B - seniorka
-Situace C – žena stř. věku
-Situace D - pozůstalý
-Situace E – mladík

2. Jaká část profesní přípravy Vás připravila na podobné situace nejlépe? Můžete označit více odpovědí.

- a) Předmět na univerzitě (dopíšte).....
- b) Kniha z doporučené četby (dopíšte).....
- c) Kniha dle vlastní volby (dopíšte).....
- d) Kurz mimo univerzitu
- e) Výcvik mimo univerzitu
- f) Praxe
- g) Jiné.....

3. Co by podle vás pomohlo zvýšit vaši jistotu při řešení podobných situací? Můžete označit více odpovědí.

- a) Více samostudia
- b) Více praxe
- c) Návuk komunikačních dovedností při výuce
- d) Samostatný předmět krizová intervence
- e) Samostatný předmět poradenství
- f) Účast na přednáškách
- g) Jiné.....

Děkuji za vyplnění dotazníku a přeju Vám studentské úspěchy!

Příloha ě 2, Přepisy formulací respondentů

Situace s dívkou na letním táboře

2

Víte, jaké útěchy by jste neměl/a dívce říct?

Mamka má pravdu. IIIII

Měla by si se zamyslet.

Jsi nezodpovědná.

To bude dobré. IIII

Kašli na to a pojd' si hrát

Neboj, tábor už je skoro u konce.

Je jedno, co se děje doma, teď jsi tady.

Nic se neděje.

Ty jsi chudinka, nic si z toho nedělej.

Neřeš to, to bude dobré, pojd' si zahrát hru...

Maminka to doma zvládne, máš doma sestřičku nebo bratříčka. Postará se o ní někdo jiný.

Kašli na maminku, ona si poradí.

Maminka je naštvaná a vylívá si zlost na tebe, protože si užíváš na táboře a ona musí doma ležet.

Kašli na ni. I

Maminka má pravdu, je to sobecké. IIIIII

Proč pláčeš?

Proč jsi jela na tábor, když si věděla, že tě maminka potřebuje?

Nedělej si s tím hlavu, nemá pravdu, co říkala, je hloupé.

Vím, mrzí tě, co ti řekla, ale určitě to tak nemyslela.

Neřeš to, matka se o sebe postará.

Kašli na to. IIII

Přestaň brečet, nic se přece nestalo.

Teď na to nemysli, a bav se s ostatními. I

Nic si z toho nedělej, bude to dobré.

Maminka je blbá, když ti něco takového může říct. Užívej si tábor.

To bude dobrý, maminka tě má ráda, určitě to tak nemyslela.

To bude dobré.

Nic si z toho nedělej, máš to těžké.

Telefony jsou na táboře zakázané. Maminka potřebuje pomoc. Na tábor můžeš přijet i jindy.

3

Víte, co by bylo vhodné dívce říci?

Maminka je podrážděná, teď si užij tábor.

O maminku se postará někdo jiný, užívej si tábor.

Nic si z toho nedělej, maminka se uklidní a ty si tábor užij.

Užij si tábor, až přijedeš domů, maminka už bude v pohodě.

Chceš si o tom promluvit?

Jistě se najde řešení, maminka najde pomoc ve svém okolí.

Tvoji povinností není se starat o svou matku.

Maminka je dospělá a umí se o sebe postarat, ty si zasloužíš být tady.

Maminka je velká holka, postará se o sebe, můžeš jí zavolat, jak se jí daří.

Maminka to tak určitě nemyslela. II 13

Neber si to tak, lidé po operaci jsou podráždění, bude líp.

Vidím, že jsi rozrušená a musíš nad tím přemýšlet, pojď, půjdeme se projít a povíš mi o tom víc.

Chápu, že to pro tebe bylo těžké, když se na tebe maminka v telefonu rozzlobila.

Vidím, že jsi smutná, chceš si o to promluvit? Maminka je dospělá a postará se o sebe sama, nebo tatínek pomůže. Nebo můžu mamince zavolat a domluvit se s ní na dalším postupu?

Princezno, vidím, že tě to trápí, utři si slzy. Zavolám tvoji mamince a zjistím, co se děje. Neboj se, pokusím se to nějak vyřešit.

Maminka to tak nemyslela, bolí ji koleno, je unavená. Maminka tě má ráda, je doma smutná.

Maminka to tak určitě nemyslela, ozvi se jí později, určitě bude klidnější a všechno si vysvětlíte.

Maminka to tak určitě nemyslela, má tě ráda, jen je jí po tobě moc smutno, protože je po operaci sama doma, nic si z toho nedělej.

Neplakej, maminka tě má ráda, ale má teď špatnou náladu, protože jí bolí kolínko. Zavolej tatínkovi. Pojď si hrát.

Maminka to tak nemyslela. Doma je tatínek a ten jí pomůže, neboj, vše bude v pořádku.

Tábor za pár dní končí, pojď si ho užít a hrát si.

Maminka je rozrušená, myslím si, že to, co řekla, nemyslela vážně. Ty nemůžeš za to, že mamka musela na operaci.

Pokud matka nechtěla, abys jela na tábor, měla ti to říct před táborem. Není to tvoje chyba.

Mohla bych se zeptat, co tě trápí?

Vůbec nejsi sobecká. Zavoláme babičce, a ta se postará o tvou matku.

Neboj, maminka to doma zvládne anebo zkus někoho oslovit, aby jí pomohl.

Mamince se stýská, proto tohle říká, ale určitě je ráda, že jsi tady.

Teď si z toho nic nedělej, zkus si užít tábor, potom mamce všechno vynahradíš, určitě se už nebude zlobit.

Maminka to tak nemyslela, určitě si to spolu vysvětlíte.

Neboj, o maminku se určitě někdo postará.

Maminka to tak určitě nemyslela, nakonec bude ráda, že bude mít doma klid.

Maminka to s tatínkem zvládnou.

Zavoláme tatínkovi, ten se o maminku třeba postará.

Pojď, promluvíme si o tom, to bude dobré.

Maminka to tak určitě nemyslela, jen se jí po tobě stýská, postará se tatínek.

Tvá maminka to tak nemyslela, jenom se jí stýská a bolí jí koleno. A když člověku není dobře, tak řekne věci, které tak nemyslel.

Je mi líto, co se ti stalo. Jestli chceš, můžeme si o tom popovídat, teď anebo později, až budeš chtít.

Matka je dospělá, ty za nic nemůžeš, máma si to má a zařídí jinak.

Maminka to tak určitě nemyslela, tatínek to určitě vyřeší. Pojď si hrát.

Myslím, že je to pochopitelné, že tě to tak mrzí.

Zkuste si o tom doma s maminkou popovídat.

Do této situace ses nedostala vlastní vinou, proto je zbytečné, abys i za ní přebírala zodpovědnost, ale chápu, že je to pro tebe složité.

Až přijedeš, vynahradíš jí to.

Každý je svým způsobem sobec, užívej si to, pak jí pomůžeš.

Netrap se tím, mamka to tak určitě nemyslela, jen jí chybíš, určitě si poradí.

Zkus se obrátit na otce a říct mu o tom, co ti matka řekla.

Pomoc seniorce v krizi

2

Víte, jaké útěchy by seniorce nepomohly?

Co jste si vychovala, to máte.

To se nějak vyřeší.

Řekněte jí, že jste se starala, když byla malá, že vám to dluží.

Moc pracuje, a vy neodvádějte pozornost.

Dcera má pravdu.

Měla byste ji chápat, má pravdu.

Ted' to neřešte, nemyslete na to.

Pochopte to, má moc práce.

Dcera to tak nemyslela.

Neměla byste svou dceru obtěžovat.

Má pravdu.

Dcera za vámi častěji chodit nebude, protože moc pracuje, smiřte se s tím.

Nic si z toho nedělejte, to se děje často, znám případ, kdy...

To tak bývá, že se děti na rodiče v důchodu vykašlou. Nenaříkejte, to tu dělá každý, nedá se to vydržet.

Nevšímejte si toho, já jsme taky časově vytížená a tohle nevykládám. Určitě se vrátí.

Má pravdu. I

Neztěžujte dceru, má svých starostí dost.

Je to jen dcera.

Dcera je nevděčná, nestýkejte se s ní.

A co jste čekala, má moc práce.

Nebojte se, bude to lepší.

Zapomeňte na to. To bude dobré, přejde jí to a zase přijde.

To jste ji pěkně vychovala...I

To se stává, musíte si zvyknout...

Dcera je zaměstnaná a nemůže za vámi chodit, jak chcete.

Nic si z toho nedělejte, všechno bude dobré.

Nemá na vás čas, tak neobtěžujte.

Nebojte se, to bude dobré, vaši dceru to přejde a bude za vámi chodit častěji.

Máte nevděčnou dceru, vyděd'te jí.

Neupínejte se na ní.
Vykašlete se na to. I
Nedivte se jí, má moc práce.
Co byste chtěla, jiní jsou na tom hůř, nemají nikoho.
Má pravdu. I
Ona na to přijde, až tady nebudete.
Určitě to tak nemyslela.
Neplačte, snad se tolik nestalo.
Nezatěžujte dceru, vždyť je tady o vás postaráno.

3

Víte, co byste naopak měl/a seniorce říci?

Neberte si to tak, určitě to tak nemyslela.
Určitě to tak nemyslela, je toho na ní dost.
Dejte dceři čas, ona si uvědomí, že udělala chybu.
Má moc práce, není to pravda, že jste na obtíž.
Musí se starat o děti.
Vidím, že jste z rozhovoru rozrušena, mohu vám nějak pomoci?
Ona to tak určitě nemyslela, má vás ráda.
Určitě to tak nemyslela, má moc práce, určitě vás brzo navštíví.
Dcera je ve stresu.
Dcera vůbec nemá pravdu, péči vám dluží.
Ráda si s váma o tom promluví.
Má moc práce, promluvte si o tom příště.
Společně se to pokusme vyřešit.
Má vás ráda, řekla to v afektu, má hodně práce.
Kontaktujte dceru později a promluvte si o tom.
Nebojte se, dcera si brzy uvědomí, co řekla a přijde za vámi a omluví se vám. Určitě to tak nemyslela, jinak by za vámi nechodila vůbec. Má vás ráda a je jen trochu ve stresu.
Můžeme si spolu o tom promluvit, budete-li mít zájem, mohu si s dcerou promluvit.
Vidím, že je vaše dcera vytížená. Snažte se jí pochopit. Nenaléhejte na ni. Můžeme si o situaci popovídat nebo jít dělat jinou činnost.
Dcera má hodně práce, je unavená, ve stresu. Určitě jí to teď mrzí, přijde se vám omluvit.
Nevěřte tomu, že jste na obtíž. My vás máme rádi. Je v nepohodě, dejte tomu čas...

Dcera to tak určitě nemyslela, ráda za vámi chodí, je jen ve stresu.

Dcera to tak určitě nemyslela, má toho dost.

Vaše dcera byla určitě jen rozrušená. Má toho dost, určitě to tak nemyslela.

Dcera to nemyslela vážně, řekla to v afektu, te'd ji to určitě mrzí. Má však moc práce, ale i tak k vám chodí ráda.

Chcete se svým problémem svěřit?

Dcera to tak nemyslela, je toho na ní moc, příště si o tom promluvíte.

Neplačte, dcera to tak určitě nemyslela, třeba je přepracovaná, nemá čas, je ve stresu. Určitě se vám zase ozve a bude vše v pořádku.

Dceru to te'd nejspíš mrzí, možná má nějaké problémy a bohužel se projeví v této situaci.

Je vynervovaná z práce, určitě to tak nemyslela a brzo za vámi zase ráda přijde.

Vaše dcera to tak určitě nemyslela, je ve stresu, určitě si to vysvětlíte.

Je pod velkým tlakem, má toho moc. Určitě to tak nemyslela.

Nesmíte si to tak brát, vaše děti vás mají moc rády, dceři jen ujely nervy.

Dcera to tak určitě nemyslela, jen jí ruply nervy.

Vaše dcera má moc práce, určitě to tak nemyslela.

Dcera vás má ráda, ale má moc práce, příště určitě přijde.

Zapojit do toho rodinu.

Promluvíme si o tom, to bude dobré...

Vaše dcera vás má ráda, ona to nemyslela zle, jen má hodně práce.

Mrzí mě, že vám dcera řekla toto, všichni občas řekneme věc, kterou tak nemyslíme, pak toho třeba litujeme, příště si s dcerou v klidu promluvíte a budete se cítit lépe.

Mladí toho mají dnes dost, doba na ně tlačí, a ničí tyhle vazby, ona to tak nemyslela.

Možná bychom se měli vcítit do její kůže a určitě nebrat její slova příliš vážně. Určitě se vrátí a omluví.

Co by vám pomohlo ode mě?

Zkuste si s ní promluvit příště, až bude v klidu, řekněte dceři upřímně, jak se cítíte.

Kdyby vás neměla ráda, tak by vás ani nenavštívila. Má toho te'd moc a nezvládla své emoce.

V dnešní době je každý vytížený, poj'dme najít termín, kdy by jste mohla jet i vy i vaše dcera na výlet. Vymyslíme kam, mohla by jste říct i vnoučatům, co říkáte?

Dcera to tak nemyslela, jenom má moc práce a nezvládá to. Určitě se brzo zastaví.

To je mi líto, zkuste se obrátit na ostatní seniory, třeba má někdo podobné problémy.

Pomoc ženě v občanské poradně

2

Jaká slova ženě v krizi nepomohou?

Běžte za někým jiným.

Zkuste to vydržet.

Podejte výpověď. I

To bude dobrý.

Nic se neděje.

Kolikáté zaměstnání opouštíte?

Je hold zlá.

Musíte se podřídít.

Časem se to vyřeší.

Oplat'te to vedoucí.

Můžete si za to sama.

Zkuste vydržet, třeba to nadřízenou přejde.

Musíte sama, je to váš problém. Nepřeháníte to náhodou, nemyslíte?

To záleží na vás, to musíte vědět sama, co zvládnete.

Nějak bylo, nějak bude, takových je spousta.

Nadřízená potřebuje jen obětího beránka, nic si z toho nedělejte, ignorujte to, to zvládnete.

Asi má k takovému chování důvod.

Jste asi moc přecitlivělá, určitě to tak nemyslí, kdo ví jak to ve skutečnosti je.

Určitě ten tlak nezvládnete, raději odejděte hned.

Vykašlete se na to, najděte si jinou práci.

Je to na vás, je to vaše rozhodnutí.

Zůstaňte v práci a nadřízenou ignorujte.

Určitě podejte výpověď, s takovým člověkem přece nebudete pracovat.

Jo, podejte výpověď, nemá cenu se dohadovat s nadřízenou.

Je to váš problém, který tady spolu nevyřešíme.

Musíte to trpět.

Nevšímejte si toho, určitě se to nějak vyřeší.

Vím, jak se cítíte, ale musíte to vydržet.

V tomto případě je lepší z práce odejít.

Nefňukejte mi tady, srovnejte se s tím, jinak si nenajdete práci.

Utíkáte před problémy místo toho, aby jste je řešila.

Vykašlete se na to.

Pošlete jí někam, a normálně odejděte.

To je normální, to se děje všude, musíte se s tím smířit.

Zatlačte na zaměstnavatele

Prostě si toho nevšímejte. I

Vy naděláte, to vydržíte, trocha buzerace nikomu neublíží.

Když se vám to nelíbí, dejte výpověď.

Šéfka má pravdu, jste k ničemu.

Třeba to nadřízenou dlouho bavit nebude, nevšímejte si toho.

Nevím, co řešíte.

Vykašlete se na to.

Myslím, že to trochu přeháníte.

To je všude.

To záleží na vás, musíte si poradit sama.

3

Co jí naopak může pomoci?

Zvažte klady a zápory I

Zvažte klady a zápory, můžeme se pobavit o možnostech, zamysleme se nad dalšíma vyhlídkami

Zkuste si to se svojí nadřízenou vyříkat III

Až si najdete lepší práci, teď to vydržte

Zkusme se podívat po zaměstnání

Zkuste si promluvit, nemá-li cenu, odchod je na místě.

To bude dobré.

Jste jediná, na koho si zasedla? Máte v práci oporu?

Pojďme si o tom popovídat, jestli chcete. Spolu třeba najdeme nějaké řešení.

Jestli se v zaměstnání cítíte špatně, zvažte podání výpovědi. Když budete potřebovat pomoci, ozvěte se.

Musíte být silná. Na tuhle práci jste tak dlouho čekala. Nevzdávejte to, na to ona čeká. Pomůžu vám.

Zkuste si s ní o tom v klidu promluvit.

Navštivte právníka. Pokud je to neúnosné, podejte výpověď, určitě najdete jiné zaměstnání.

Nadřízená je asi přetížená, zkuste to ještě vydržet a s ní si popovídat.

Myslíte si, že by se tato situace dala řešit i jinak než výpovědí?

Zkuste si s ní promluvit a pokud by to nepomohlo, podejte výpověď, určitě si najdete podobnou práci v oboru.

Věřím, že je to pro vás těžké, můžeme si o tom popovídat a zkoušet situaci zhodnotit.

Zkuste si s ní promluvit, o budoucnosti, jak to vidí ona a vy.

Nedělejte ukvapené závěry, otevřeně si s ní promluvte, když to nepomůže, řešte s vedením.

Zkuste mi popsat situaci a třeba se dobereme nějakému řešení.

Určitě najdete stejně dobrou práci za lepších podmínek a s lepšími lidmi.

Povězte mi, co vás trápí a my se pokusíme pomoci.

Zkuste si najít jiné zaměstnání, není únosné, aby se k vám takto chovali.

Zvažte plusy a minusy.

Zkuste si s ní v klidu popovídat.

Promluvíme si o tom, to bude dobré.

Lobbing je závažná věc. Musíte se rozhodnout, nakolik je ta práce pro vás důležitá.

Zkuste mi teď konkrétně povědět, s jakými problémy se v práci potýkáte, třeba příklad nějaké konfliktní situace, můžeme společně zvážit situaci.

Bude líp, buďte silná, dotáhla jste to až sem.

Zkusíme na papír napsat pro a proti, a přijít na to, co bude pro vás nejlepší.

Je pochopitelné, že máte smíšené pocity.

Uklidněte se a v klidu probereme pro a proti.

Je to těžká situace a je dobře, že jste přišla poradit se co a jak.

Jak přesně probíhá tzv. buzerace? Co jste dělala, jak jste se cítila? Jak dlouho tam pracujete? Vní- máte tento problém i u jiných pracovníků? Jak se brání oni?

Zvažte pro a proti, zkuste se obrátit na své kolegy.

Pomoc pozůstalému muži v hospici

2

Jaké útěchy byste neměl/a pozůstalému muži říct?

Běžte brečet někam jinam, nemám na tohle čas

To je váš problém, tak mě do něj prosím nezatahujte.

To přebolí

Nevím, jak vám můžu pomoci.

Každý umírá, to je život.

Nějak to dopadne.

Vaše žena zemřela důstojně a bez bolesti.

Musíte se s tím poprat

Vy už to nějak zvládnete

To určitě nezvládnete, podívejte se na sebe

Jste muž, tak se očekává, že to zvládnete

To bude dobré, čas to spraví

To bude dobré, čas to spraví

V důsledku napětí toho to nezvládnete

To zvládnete.

Takový už je život, takové věci se stávají.

Takový už je život, takové věci se stávají.

Takový už je život, takové věci se stávají.

To zvládnete. Takových už bylo, co to zvládli, tak proč ne vy?

To půjde.

Na zármutek není čas, máte dvě děti.

To bude dobré.

Máte pro koho žít.

Třeba budete mít novou a lepší rodinu.

To nezvládnete.

Vzmužte se, jste přece chlap!

Vzmužte se, jste přece chlap!

Je dokázané, že muži se nedokážou postarat sami o děti, ale vy to určitě zvládnete.

Běžte domů, to přejde.

Věděl jste, že to přijde.

Je to hrozná situace, doufám, že se do takové nedostanu.

To bude dobré.

Nejsem si jistá, že péči o děti zvládnete.

Jste silný muž, vy vše zvládnete.

Asi to ani nezvládnete.

Je to těžké období, nevím, jestli to zvládnete.

Časem na to zapomenete.

Ženu nepotřebujete.

Ono se to zlepší.

To zvládnete, časem to přejde.

Pokud nemáte nikoho, kdo by vám pomohl, nemáte šanci to zvládnout.

Tak dejte své děti někomu do péče, co do dětského domova? 2

Vaše žena byla dlouho nemocná, měl jste čas se na to připravit. O děti se musíte postarat.

Moc tomu nevěřím, že péči o děti zvládnete.

Nefňukejte mi tady, jste chlap!

To bude dobré, to zvládnete.

Vím, jak vám je. To bude dobré, určitě to zvládnete.

Musel jste to čekat.

3

Jaká slova by naopak muži pomohla zvládnout stav krize?

Je to těžké, časem se to zlepší, zkuste si promluvit s dětmi

Pokud budete chtít, s čímkoli vám pomůžu

Pokusím se vám pomoci vhodným poradenstvím, aby jste byl schopný zaopatřit dvě děti

Zvládnete to.

Středním věkem život nekončí, nějak to společně vyřešíme.

Chápu vás, musí to pro vás být těžké ztratit blízkou osobu.

Určitě máte známé, kteří vám s dětmi pomůžou.

Vaše děti vás potřebují, myslíte na ně, vaše žena by to tak chtěla.

Musíte být silný kvůli dětem.

Pošleme k vám sociálního pracovníka.

To zvládnete, máte dvě krásné děti, pomoc hledejte u rodiny, popř. poradny

To zvládnete, máte dvě krásné děti, pomoc hledejte u rodiny, popř. poradny

Je to určitě těžké, ale máte sebe kolem, kteří vás potřebují, můžu vám pomoci

Soustřed'te se na děti, které vás potřebují

Vím, vaše situace je obtížná, ale u mě najdete oporu, pomohu vám, povězte mi něco o svých dětech.

I když to bolí, musíte žít dál

Dokážu si představit, že jste v těžké situaci, můžete se mi svěřit, vyslechnu vás.

Chápu, že je situace těžká, a je to pro vás bolestivé, mohu vám pomoci vyřídit náležitosti a doporučit další odborníky. Nechat muže plakat a mluvit.

Chápu, že tato situace je obtížná. Mohu vám doporučit odborníka, který vám pomůže.

Rodina vám pomůže, hlavně to nezdvávejte. Musíte být silný, zůstaly vám po ženě dvě krásné děti.

Zkuste být silný, hlavně pro vaše děti, ty vás teď potřebují. Je to těžké, ale zvládnete to.

Smrt vaší ženy mě velmi mrzí, přeji vám pevné nervy, s dětmi to určitě zvládnete.

Nesmíte o sobě pochybovat. Určitě máte někoho, kdo vám s dětmi pomůže.

Nebojte se, pomohu vám, jak budu moct.

Máte někoho, kdo vám pomůže? Určitě jste nezůstal na vše sám...

Zvažte situaci, své možnosti.

Věřím, že toto období je těžké, mohu se pokusit vám pomoci.

Nedá se na to připravit. Můžete však hledat oporu v okolí, a vaše děti zase na vás

To zvládnete, máte kolem sebe hodně lidí, kteří vás mají rádi a pomohou vám

Vím, že tato situace není lehká, a bude potřeba spoustu času. Ale můžeme vám nabídnout pomoc odborníků. Pořád je z čeho mít radost.

Nebojte se to zvládnete. V případě potřeby se na mě můžete obrátit.

Vím, že se nacházíte v těžké životní situaci, a nevíte si rady, ale teď jste tu pro své děti.

Všechno chce čas, určitě vše zvládnete, jenom se musíte dostat přes toto těžké období

Je mi líto vaší ztráty, určitě se najde někdo, kdo vám pomůže a na koho se obrátá, nejste sám

Jste rozrušený a je přirozené, že máte obavy, v takových chvílích je třeba zvážit situaci, jaké máte možnosti.

Obrát' te se na poradnu na ulici....

Máte to těžké, ale určitě to zvládnete a najdou se prostředky, které vám odlehčí.

K těmto účelům spolupracujeme s několika odborníky, na které vám dám ráda kontak.

Je to těžké, ale zvládnout to jde.

To zvládnete.

Čeká vás těžké období, ale máte dvě sluníčka, která vám budou motivací i oporou.

Vím, je to pro vás těžké, chcete o tom mluvit?

Musí to být pro vás opravdu těžké, nedovedu si to ani představit.

Jestli chcete, můžeme si o tom popovídat. Uvidíte, že časem to bude lepší.

Je normální, že se cítíte takhle, máte nějaké blízké, na které se můžete obrátit?

Velmi mě mrzí vaše ztráta, když si budete chtít promluvit, neváhejte mě kontaktovat.

Nebojte, to zvládnete, pomohu vám.

Jestli chcete, pomohu vám.

Věřím, že to pro vás není vůbec jednoduché, ale vaše děti vás teď budou potřebovat.

Pomoc rodiny s dětmi.

Pomoc mladíkovi v nízkoprahovém zařízení

2

Co byste neměl/a mladíkovi říct?

Když myslíš, udělej to, ukonči svůj život. IIIII

To říká kde kdo, a neudělá to.

Máš život před sebou.

Možná ti bude lépe.

To kecáš.

Takto nemluv.

Doufám, že nechceš spáchat sebevraždu.

Nestojíš za nic.

Určitě bude líp, nedělej hloupost.

To přece nemůžeš, matku by to zdrtilo.

Bude hůř. Nebuď ale srab.

Děláš hloupost, budu si muset promluvit s tvou matkou.

Vzchop se, akorát by si matce přidělal další problém.

Neblázni, nevymýšlej hlouposti.

Dělej, jak myslíš. I

Život je těžkej, každej má svý problémy.

Lidé se mají ještě hůř než ty, máš se dobře.

Ty chceš, aby se o tobě mluvilo? Chceš jen pozornost.

Jo, tvůj život je na nic.

To myslíš vážně? Uklidni se, nebo zavolám mámě a ta ti dá.

Nad tím nepřemýšlej, máš před sebou celej život.

Když ses rozhodl, máš k tomu vážné důvody.

Smrtí nic nevyřešíš. Nikdo smrtí ještě nic nevyřešil. Rodičům by si chyběl.

Máš pravdu.

Máš pravdu, ve škole nejsi oblíbený, otec s tebou nechtěl bydlet, místo učení se potloukáš, k čemu jsi...

Je to tvé rozhodnutí a máš na něj právo. Když už si rozhodnutý, já ti v tom bránit nebudu.

Jsi ještě mladý, to bude dobrý...

To bude dobré, spraví se to, jenom nedělej žádný hlouposti, nestojí to za to. Někdo tě má určitě rád a budeš mu chybět.

Sebevražda e zbabělost.

To nemůžeš myslet vážně, máš celý život před sebou.
Chudáku, a to si myslíš, že jsou na tom ostatní líp? Však běž, Nuselák je na to prý dobrý.
Kecáš, stejně to neuděláš. Jen se snažíš na sebe upoutat pozornost.
Neblbni, ostatní děti nemají takové štěstí, jsem na tom ještě dobře.
Sebevražda nic nevyřeší.
Počkej ještě pár měsíců, třeba se to zlepší.
Máš život na nic, zabal to.
Jenom slaboch chce skončit se životem.
Dělej, jak myslíš, je to tvoje věc.
A řekl si o tom někomu?
Život je boj, tak bojuj!
Jestli ses už vážně rozhodl, tak to udělej.

3

Jaká slova by naopak mladíkovi pomohla zvládnout stav krize?

Není to tak zlé, jak to vidíš.
Určitě máš pro co žít, pojďme si o tom promluvit.
Vše společně zvládneme.
Tvým blízkým by si chyběl, záleží jim na tobě.
Můžeme si o tom promluvit.
Máš problém, se kterým si nevíš rady?
Co tě baví, nikdo není zbytečný.
Pojďme si o tom promluvit.
Každý problém se dá řešit.
Určitě to není tak hrozné, abys udělal takovou věc.
Podívej se, co si dokázal, a co můžeš dokázat.
Máš problémy doma? Promluvme si o tom.
Určitě se cítíš osaměle a nešťastně, když chceš tohle udělat.
Máš dost času na takové závěry, co ti pomůže změnit názor?
Určitě se najde spousta věcí pro který stojí za to žít. Taky jsem měl podobné období v tvém věku, ale pak...
Co tě k tomu vede? Myslíš, že už neexistuje jiné východisko?
Proč si se už definitivně rozhodl? Myslíš, že bys to mohl ještě zvážit? Co ti pomohlo to doteď zvládat?

Jsi si jistý? Myslím, že bychom mohli najít ještě jiné řešení.

Nevím, co tě k tomu vede, asi máš vážný důvod. Jestli chceš, můžeme si o tom v klidu promluvit.

Za chvíli budeš dospělý, budeš řídit svůj život, teď už přijde jen to dobré.

Určitě není pravda, že by si nikomu nechyběl. V životě by tě mohlo bavit spoustu věcí, jde jen o to, je najít. Teď by sis měl promluvit s odborníkem, co prožíváš.

To je velmi závažné rozhodnutí, pojďme si o tom promluvit, řekneš mi, co tě trápí.

Pojďme si promluvit, nic není tak horké, jak vypadá.

Zjistit jeho zájmy a oblíbené činnosti, být nápomocen co nejintenzivněji.

Myslíš, že je to správný způsob řešení problémů?

Snad nebude tak zle, každý problém se dá řešit.

Nikdy nevíš, co dobrého tě může v životě potkat. Neměl bys tu šanci takhle zahazovat.

Spoustě lidem by si chyběl. Chápu, že prožíváš těžké chvíle, ale spolu to můžem probrat.

Vidím, že si se rozhodl. Nechceš mi povyprávět, proč si se tak rozhodl? Nebudu tě přemlouvat, ale můžeme to spolu probrat.

Všechno hezké máš ještě před sebou, že nebudeš nikomu chybět je holý nesmysl.

Určitě se najde nějaké řešení, spoustě lidem by si chyběl.

Jsi mladý, máš ještě vše před sebou.

Můžeš to udělat, je to tvé rozhodnutí. Ale pojďme se domluvit, že ještě týden počkáš, potkáme se tu za týden.

Nechceš víc času trávit tady s námi? Pokusíme se najít nějaké jiné řešení.

Máš matku, která tě má ráda a spoustu dalších lidí kolem. Se školou ti můžeme pomoci, a ve sportovním centru by o takového kluka stály.

Vím, máš spoustu problémů, ale pokusím se ti pomoci.

Už si se o tom s někým bavil? Opravdu nebudeš nikomu chybět? A tobě nikdo chybět nebude?

Rodiče tě mají rádi i když jsou rozvedení. Někde ve světě na tebe čeká dívka, s kterou založíš rodinu. Máš i mnoho přátel, kterým na tobě záleží.

Co kdyby si sem do nízkoprahu přišel častěji? Společně přijdeme na to, jak se můžeš zabavit a najít si přátele nebo činnosti, co tě budou bavit.

Vím, že tě rozvod tvých rodičů zasáhl, ale oba tě mají moc rádi a není žádné řešení páchat sebevraždu.

To není řešení, jenom tím ublížíš svým blízkým, zkus si o životě promluvit se svou maminkou i ostatními a uvidíš, že se ti uleví a bude líp.

Pojď, sedni si a pověz mi, co tě trápí.

Vidím, že jsi smutný, že tě něco trápí...Chceš si se mnou o tom promluvit? Mohu tě odkázat k odborníkovi, se kterým si můžeš promluvit. Domluvme se, že teď se pokusíš situaci řešit se mnou a odborníkem, tento úmysl potom třeba přehodnotíš.

Pojď, posadíme se spolu a v klidu to proberem. Čtvrt hodiny si na mě uděláš, ne? Najdeme jiné řešení, sebevraždou nic nevyřešíš.