

Krizová intervence

Úvodní text

Předkládá PhDr. Bohumila Baštecká

Krizová intervence znamená „zásah v krizi“. Pojem používáme v užším a širším slova smyslu.

V užším znamená **techniky a strategie** při zacházení s člověkem, který zažívá úzkost a jiné přemáhající pocity ze situace, do níž se dostal. Jde o „tahy, selektivně užívané při práci s lidmi, kteří nejsou nemocní, nýbrž se ocitnou v krizi“ (Brown, Pullen, Scott, 1992, str. 121). Cílem je, aby daný člověk získal znovu **nad sebou vládu**.

Krizová intervence v širším slova smyslu představuje **metodu** - uspořádání a návaznost postupů, které si kladou za cíl **vyřešení** současné situace a **obnovu** člověkových sil v rozpětí:

- od nejmenšího cíle (psychologické řešení okamžité krize a obnova zvládacích mechanismů přinejmenším do úrovně, která existovala před propuknutím krize) = **návrat na předkrizovou úroveň**;
- k největšímu cíli (umožnit člověku, aby prošel změnou, po níž je zralejší, víc toho ví či umí, než před krizí) = **pokrizový růst**. (podle Murray, Luetje, 1983).

Techniky i metoda krizové intervence jsou součástí krizové pomoci (viz MPSV, 2003).

Krizová intervence (KI) se uplatňuje jak při setkání tváří v tvář s jedincem (rodinou, komunitou), tak prostřednictvím „krizového“ telefonu (linky důvěry).

Eatonová a Ertl (2000) popisují komunitní systém krizových služeb ve státě Pennsylvania. Nepřetržitě dostupné a navzájem propojené jsou služby telefonické krizové linky, krizové ambulance, výjezdového krizového týmu, krizového centra a posttraumatického týmu, který poskytuje krizové služby po (hromadných) neštěstích (CISM – *Critical Incident Stress Management*).

Techniky používáme v rozpětí od minut do hodin; postup krizové intervence může mít rozpětí od jednorázového setkání zhruba do pěti až šesti (McCrone, 1991) či šesti až osmi (Pasquali, Arnold, DeBasio, 1989) na sebe navazujících hodinových sezení v rámci např. několika týdnů. „Cílem krizové intervence je vyřešit nejvíce obtížný problém v období od jednoho do dvanácti týdnů.“ (Roberts, 2000, str. 7)

Techniky a metoda do sebe navzájem přecházejí; techniky tvoří součást metody, ale nevyčerpávají ji. Obě podoby KI obsahují fáze posouzení, plánování, provedení a vyhodnocení. K jejich rozlišení a pochopení potřebujeme vymezit základní pojmy.

Základní pojmy

Krise

Krise (z řec. *krisis* od *krinein* - rozhodnout; z lat. *crisis* - rozhodný obrat) se vymezuje jako reakce na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý zvládat zátěž. Při posouzení vlastních zdrojů a sil a požadavků prostředí má jedinec dojem, že požadavky prostředí překračují možnosti jeho zdrojů a sil.

O tom, zda jedinec (pár, rodina, komunita) prožívá krizi, rozhoduje jedinec (pár, rodina, komunita), nikoli pracovník. V některých případech (např. u traumatizujících událostí - neštěstí a katastrof) je krize předpokládána na základě tzv. **komparativních potřeb** (blíže viz Hartl, 1997).

Krise s sebou většinou nesou prožitek naléhavosti a neodkladnosti, tísně anebo nouze. Akutní průběh krize (= vnímaný jedincem jako krize s prvky jmenovanými výše) trvá obvykle do šesti týdnů. Poté se přeměňuje – věci se změň, člověk na ně změň pohled, prožitek krize se proměň v onemocnění těla, situace se stává chronickou a je třeba se v ní naučit žít atp. „Lidé nemohou zůstat nekonečně dlouho ve stavu psychického zmatku, a přežít.“ (Roberts, 2000,

str. 10) Čas krize je pravděpodobně jedním z mála období v životě, kdy člověk sám cítí potřebu změny. Citlivé období pro změnu je však krátké.

Krize bývá působena **ztrátou, zátěží, změnou, volbou**; pro jedince často představuje **hrozbu**. Změna tedy krizi navozuje a krize zároveň změnu působí.

“Krizi mohou vyprovokovat také žádoucí změny, jako je sňatek nebo pracovní postup. Takové změny plodí nový systém zodpovědnosti vztahů a – což je důležité – mohou narušit stávající systém podpory, již se dotyčnému dosud dostávalo.” (Brown, Pullen, Scott, 1992, str. 122)

(Blíže viz např. Baštecká, Goldmann, 2001, Vodáčková a kol., 2002.)

Krizi považujeme za běžnou součást života. Rozhodující při jejím řešení bývá systém vztahů, ve kterých člověk žije. Profesionální řešení je až druhotné. Krizoví pracovníci se pohybují v riziku dvou chyb: na jedné straně mohou přehlédnout závažnost situace (např. sebevražedné tendence klienta), na straně druhé mohou krizi zbytečně psychologizovat a patologizovat. S vývojem společnosti od paternalistické (odbornické) k demokratické (občanské) bývá v současnosti upozorňováno spíše na chybu druhou (viz např. Dineen, 1996).

Typologie krizí

V ČR vycházíme obvykle z Baldwinovy typologie krizí (např. in Pasquali, Arnold, DeBasio, 1989). B. Baldwin rozlišuje šest tříd krizí, které ve své původní práci z roku 1978 (*A paradigm for the classification of emotional crises: indications for crisis intervention*) řadil podle vzrůstající závažnosti; od třídy první do šesté se rovněž podněty působící zátěž přesouvají z podnětů vycházejících z okolí do podnětů vycházejících z osobnosti či historie člověka v krizi. Jeho rozlišení používáme s mírnými úpravami v souladu se současnými poznatky.

- **krize situační:** její popis nejvíce splňuje charakteristiky krize uvedené výše; spouštěčem je obvykle událost náhle vzniklá, která jedince ohrožuje, uvádí ho do situace tísně anebo nouze a vzbuzuje v něm úzkost a dojem neodkladnosti a naléhavosti řešení; s krizemi situačními se setkáváme nejčastěji, neboť se jimi projevují a za nimi se skrývají i další typy krizí; krize situační pak nabývá podoby “poslední kapky”.

Příklad spouštěčů: Muž zjistí, že je mu žena nevěrná. Matka najde v dceřině stole injekční stříkačku. Žena, která se několikátou noc nevyspala, je přesvědčena, že zešílí, pokud dcera ještě zapláče.

- **krize přechodové (tranzitorní)** neboli **krize z očekávaných životních změn:** Kulturní antropologové považují lidský život za “postupné přecházení od jednoho věku k dalšímu a od jednoho zaměstnání k jinému” (Gennep, 1996). Přechodové období mívá tři složky: (1) prožitek ztráty při loučení s tím, co bylo; (2) bezčasí, kdy člověk není už tím, čím byl, a ještě není tím, čím bude; (3) osvojení si zisků nového.

Techniky krizové intervence tu obvykle nemají místo, neboť přechod trvá dlouho (někdy i dva roky – třeba při přechodu ze stavu ženatosti do stavu vdovectví) a bývá očekáván. Metoda krizové intervence se uplatní, neboť člověk, který přechází, někdy potřebuje péči (doprovázení), popřípadě podporu.

Podpora se vymezuje jako “intervence směřující k získání či udržení autonomie a začlenění” a péče jako “intervence orientované na úlevu od nepříjemných prožitků” (Kopřiva a kol., 2002).

Významné přechody byly tradičně sdíleny širším společenstvím obce a usnadňovaly je **přechodové rituály**.

Mezi spouštěče tranzitorních krizí řadíme porod, odchod dospívajícího z rodiny, svatbu, narození prvního dítěte, rozvod, klimakterium, odchod do důchodu, smrt atp. Situační krize se mohou v závislosti na krizi přechodové prohloubit a člověka s tranzitorní krizí k nám často přivede krize situační (nebo krize tranzitorní oděná do situačního hávu). Například se dostaví mladá žena a s výrazným prožitkem sděluje, že se dozvěděla o známosti svého snoubence, kterého si má za týden brát. Při dalším rozhovoru se ukáže, že známost proběhla v době, kdy se snoubenci ještě neznali.

- **krize z náhlého traumatizujícího stresoru:** jsou ty, které lidé nazývají ranami osudu nebo neštěstími. Přicházejí náhle a neočekávaně a ohrožují tělesnou nebo duševní integritu. Techniky krizové intervence patří k základní výbavě při práci s nimi; tvoří však jen součást celkové psychosociální pomoci.
- **krize vývojové** neboli **krize z neřešených vývojových otázek:** objevují se tam, kde některé ze základních vývojových otázek (důvěra, soběstačnost, vliv a moc, závist a žárlivost, láska a přichylnost, patření, závislost, identita a intimita atp.) byly potlačeny, neřešeny nebo narušeny, a situační spouštěč jejich porušenost oživí (například oživení problémů s hranicemi u dospělé ženy, která byla v dětství zneužívána).

Jiným příkladem může být “předoperační” úzkost až panika židovské ženy, která přežila koncentrační tábor, a nyní je kvůli operaci slepého střeva hospitalizována v nemocnici. Mnohé prvky zdravotnického prostředí a chování personálu připomínají ženě její dávnou bezmoc, kdy byla zbavena identity a stala se jen číslem; vše, co zná, jí doporučuje jedině: uteč, dokud můžeš.

Z povahy vývojových krizí plyne, že technikami krizové intervence můžeme zvládnout jen jejich situační oživení, nikoli jejich základ. Ten však může být osvětlen, což člověku v krizi mnohdy stačí; jindy může na krizovou intervenci navázat například psychoterapie.

Zajímavou kategorií, která za doby Baldwina ještě nebyla známa, je **krize psychospirituální**. Může se dostavit tam, kde se člověk vývojově pozastavil ve vztahu ke svému nevědomí; psychospirituální krize pak představuje vývoj “skokem”, který na člověka zažívajícího tento typ krize i na jeho okolí působí dramaticky a nebezpečně. V Baldwinově typologii bychom byli na pomezí krizí tranzitorních a vývojových. Krizová intervence je vhodná. (Blíže viz Vančura in Vodáčková, 2002.)

- **krize pramenící ze zranitelnosti:** sem patří situační krize u lidí zvýšeně zranitelných v důsledku psychické poruchy nebo sociální situace. Krize může nabýt podoby psychotické ataky (člověku “přeskočí”, “zblázní se”). Techniky a metodu krizové intervence dobře využijeme.
- **psychiatrické neodkladnosti:** tato kategorie mluví spíše o projevu chování nežli o příčinách. Baldwin ji vyhrazuje pro situace, kdy člověk ztrácí velký díl zodpovědnosti za svoje chování (např. pod vlivem alkoholu či drog) a může se stát nebezpečným sobě nebo svému okolí (chce zabít sebe nebo druhé). Jeho laické i profesionální okolí se někdy kvůli ochraně své a člověka se (sebe)vražednými popudy rozhodne pro jeho nedobrovolnou hospitalizaci.

Do krize, kdy člověk chce zničit zdraví nebo život, se může dostat každý; příčiny jsou různé – například všechny uvedené v předchozích třídách krizí. Název “psychiatrické neodkladnosti” připomíná, že v této kategorii se často ocitnou lidé, jejichž duševní onemocnění (např. schizofrenie, těžká deprese) se z nějakých důvodů zhorší a spolupůsobí ohrožení života či zdraví vlastního nebo druhých.

Postupy krizové intervence jsou na místě; “zásah u tohoto typu krize bývá obtížný, jelikož klient toho mnohdy o sobě moc neřekne, kdežto službu musíme často zavést okamžitě” (Pasquali, Arnold, DeBasio, 1989, str. 428).

Baldwinovu typologii krizí z roku 1978 rozšiřují Burgessová a Roberts (2000). Rozlišují sedm úrovní krizí: od tělesné nepohody přes přechodovou a traumatickou zátěž k rodinným krizím, vážnému duševnímu onemocnění a psychiatrickým neodkladnostem; dodávají sedmou úroveň, kterou nazývají “**pohromy**” (*catastrophic crisis*). Pohroma znamená, že člověk prošel dvěma nebo více traumatizujícími událostmi, ke kterým se přidružila krize rodinná nebo vážná duševní nemoc nebo psychiatrická neodkladnost.

Lze předpokládat, že pohromy představují nejvyšší míru zátěže i pro pomáhající pracovníky. Při průzkumu, který se prováděl rok a půl po povodních 2002, utkvěly tazatelům v paměti právě příběhy z kategorie pohrom: paní se zabil syn, vzápětí nato přišla povodeň, druhý syn přišel o práci a opustila ho žena.

Popis projevů, které upozorňují pracovníka, že může jít o krizi

Z toho, co jsme uvedli o typologii krizí, vyplývá, že ne vždy má člověk prožívající krizi dost sil nebo odvahy na to, aby se obrátil o pomoc. Daniela Vodáčková vytvořila pro projekt MATRA III soupis projevů, stavů a okolností, které by pracovníka měly aktivizovat, neboť mohou znamenat, že daný člověk je v krizi:

- říká neobvyklé věci nebo říká, že vnímá neobvyklé věci; působí a jedná zmateně; nedokáže se zastavit; nedokáže spát, budí se; neovládá sexuální popudy;
- odmítá pomoc; nedůvěřuje okolí;
- nekomunikuje; vypadá netečně a utlumeně; je krajně vyčerpaný;
- ohrožuje sebe nebo druhé; jedná ve zlosti; je opilý nebo pod vlivem drog; hádá se se všemi ze svého okolí;
- popisuje prožitky strachu a jedná ve strachu; popisuje prožitky úzkosti a jedná v úzkosti; popisuje prožitky beznaděje a bezmoci; je ochromený smutkem;
- je pomočený, pokálený, pozvracený apod.; zraněný.

Podobně postupují i Brown, Pullen a Scott (1992): krizový pracovník by měl vědět, že řada výše uvedených projevů chování (zmatenost, zlost, úzkost, smutek) může souviset se stavem tělesným (například s nízkou hladinou cukru v krvi), že např. užití (užívání) drog může být příčinou, spouštěčem i důsledkem krize, podobně duševní nebo tělesná nemoc může být příčinou, spouštěčem, průvodcem i důsledkem krize atp.

Zvládací mechanismy (coping)

Jedinec se během života naučí vyrovnávat se se zátěžovými situacemi, zvládat nároky prostředí. Krize vzniká tím, že způsoby, jakými jedinec uměl zátěž řešit, mu v dané situaci nepomáhají, a jiné způsoby neumí nebo nemá po ruce.

Postupy při zvládání náročných životních situací se obvykle odvozují od základních reakcí na zátěž ve smyslu **útoku, útěku** či **ochromení**. Můžeme je v chování druhého i vlastním pozorovat, více či méně si je uvědomujeme a více či méně je vůlí můžeme změnit.

Člověk v zátěži obvykle vyzkouší řadu postupů; některé více sedí jeho temperamentu (nejraději by do zavřených dveří kopnul), ale vesměs použije ty, které více odpovídají jeho situaci (znovu zaklepe a znovu se pokusí přesvědčit úřednici, že potvrzení nutně potřebuje teď, ačkoli si uvědomuje, že není úřední den).

Teorii zvládacích postupů převzala psychologie z angličtiny, kde se označují “coping” (strategie, chování, mechanismy); “*to cope*” znamená “vyrovnávat se s něčím, zvládat něco” (blíže viz např. Baštecká, Goldmann, 2001).

Zásady krizové intervence a krizové pomoci

Krize jsou považovány za **nevyhnutelnou součást** života; v dobrém vyústění pomáhají růstu a zrání člověka. Člověk, který zažívá krizi, je zdravý, má své síly a zdroje, a stačí obvykle krátkodobá pomoc k tomu, aby se opět postavil na vlastní nohy. I člověk, který je duševně nebo tělesně nemocný, zažívá krize; taktéž potřebuje obvykle krátkodobou pomoc k tomu, aby se vrátil na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití; taktéž jemu pomáhají krize k růstu (dozvídá se o sobě například, jak umí zvládat zátěž, a učí se novým způsobům, jak ji zvládat). Při krizové intervenci s nemocným člověkem se zvláště pečlivě zaměříme na jeho **síly a non-diagnostické charakteristiky**.

Krize v našem životě se ponejvíce **řeší samy od sebe**, samovolně; zásadní roli v jejich průběhu zaujímají lidé kolem nás a vztahy, které s nimi máme. “Dříve poskytoval krizovou intervenci v naléhavé situaci soused, kterému bylo možno si postěžovat, nebo spoluobytelé při ‘pavlačových konferencích’.” (Murray, Luetje, 1983, str. 236) Dnes je tomu jinak. Občas může ku pomoci přispět i odborník.

Povinností pracovníka v krizové intervenci je řídit se **hodnotami** profese a dodržovat **etická pravidla**, která vycházejí z lidských práv a zahrnují například právo člověka v krizi na sebeurčení a na důvěrnost poskytovaných informací. (Dziegielewska, Powers, 2000) Etická pravidla se vyvíjejí spolu s politickým vývojem společnosti; pracovník má vývoj kriticky reflektovat.

Krizová intervence v sobě obsahuje několik podnětných rozporů, které jsou zčásti zároveň rozpory etickými. Pracovník by si je měl uvědomovat a měl by se mezi nimi i na jejich hraně umět podle situace pohybovat s vědomím jejich příležitostí i rizik (pracovní skupina Krizová intervence, MATRA III, 2004):

- **předpoklad nemoci – předpoklad zdraví**

Uznáme-li klienta za nemocného, chráníme ho tím a dovolujeme mu, aby si odpočinul od nároků okolí; budeme-li klienta považovat za zdravého, nacházíme spolu s ním jedinečná řešení a vyhýbáme se riziku nálepkování (*labelling*).

- **důraz na jedince – důraz na vyšší systém**

Pracovní vztah omezený na jedince (klienta a pracovníka) poskytuje klientovi výlučnou pozornost a pracovníkovi vysokou pravomoc. Jakmile zdůrazníme systém (rodinu, tým, obec), vidíme věci z více úhlů a ve vícerozsovislostech a nacházíme nové síly a zdroje ve spolupráci.

- **povinnost zachraňovat – právo na smrt**

Zde se pohybuje mezi mocí pracovníka a mocí klienta, mezi jednoznačností a mnohoznačností, mezi jasně stanoveným postupem a vytvářením prostoru pro volbu.

- **zaměření na řešení – zaměření na proces**

Řešit krizi znamená zaměřit se na cíl, třídít úkoly podle důležitosti, vést klienta, znát obvyklé potřeby lidí v odpovídající situaci, poskytovat rady a doporučení a dosahovat měřitelných výsledků ve smyslu účinnosti postupu. Sledovat, jak se krize vyvíjí, umožňuje nechat se překvapit, držet se hodnot klienta, šít mu postup na míru, průběžně se učit a dosahovat měřitelných výsledků ve smyslu jakosti.

Krizová intervence jako soubor technik a strategií

Člověk nemusí vědět, proč je druhý zneklidněný (zmatený, našťvaný), a přesto na něj může reagovat a předpokládat, že jeho **chování má smysl** – minimálně označuje, že se něco stalo.

Vidíme-li doma někoho bloudit, ptáme se většinou: “Co hledáš?” “Co potřebuješ?” Přesvědčení, že **druhý něco potřebuje**, je podkladem našeho zákroku v jeho krizi.

Cíl: pomoci klientovi zvládnout sebe v dané situaci.

Prostředky: Pracovníkovy projevy úcty k člověku a zájmu o něj, nehodnotící postoj, bezpečný rámec setkání. Zásady a techniky aktivního naslouchání včetně umožnění ticha, strategie používané při neklidu a úzkosti (uzemnění, hledání středu). (Blíže viz Vodáčková a kol., 2002.)

Kroky, kterými krizová intervence začíná, popisují například Brown, Pullen, Scott (1992): Představte se. - Snižujte hladinu úzkosti. - Naslouchejte. - Vnímejte.

Úzkost se snižuje, když klient získává možnost situaci ovládnout – dozvídá se, kde je, kdo je on sám a kdo je pracovník, co se bude dít a co se dít nebude, a že to záleží na něm a jeho souhlasu.

Zásady: Fáze posouzení-plánování-provedení-vyhodnocení se dějí okamžitě a téměř neznatelně; kruhově na sebe navazují, takže vytvářejí postup složený z jednotlivých kroků. Posouzení “klient je v úzkých” vychází z **prvního dojmu a pracovníkovy zkušenosti**, ve hře jsou především **non- a para-verbální projevy** klienta; někde musí pracovníkova odbornost překonávat jeho “lidské” chutě, např. chuť nezabývat se opilým klientem.

Náročnými klienty jsou například lidé, kteří se projevují útočně, nebo lidé, kteří jednájí pod vlivem bludů nebo halucinací. Na agresivitu klienta pracovník nereaguje agresí, ale ani ustrašeným chováním; bludy a halucinace nezpochybňuje, ale ani na ně nepřistupuje. Co tedy dělá? V obou případech je veden přesvědčením, že klient něco potřebuje a že v dosažení toho mu něco brání. Vnímá, mlčí, vyčkává, domlouvá se, navrhuje, oznamuje.

Pracovník plánuje, provádí a vyhodnocuje jednotlivé kroky uvedené výše (uzemnění, hledání středu atp.), dokud nevidí, že už je lze provádět spolu s klientem a posléze je přesunout na klienta.

Zapeklitosti:

- vedení rozhovoru

Pracovníci amerických linek důvěry řadí mezi nejdůležitější techniky a služby krizové intervence aktivní naslouchání, dojednávání navazujících odborných služeb a vcítění do klienta. (Roberts, 2000) Podle našich zkušeností mluví pracovníci o empatii (vcítění) často, aniž by se dva shodli na tom, co to je a jak se to dělá. V kursech učíme vést rozhovor na základě technik aktivního naslouchání a systemického přístupu. Techniky se mohou snadno vyprázdnit, chybí-li pracovníkovi osobitost a zájem o klienta; ty se ale učit nedají.

Technická dokonalost má své kouzlo. Greene, Lee, Trask, Rheinsheld (2000) například doporučují neptat se klienta “Co vás dnes přivádí?”, neboť takto položená otázka v něm může prohloubit dojem, že je ve vleku vnějších okolností a není strůjcem svého osudu. Titíž autoři však upozorňují, že pracovníkovo zaměření na klientovu aktivitu a dosažené úspěchy, jeho chválení a oceňování, může být klientem vnímáno jako umělé, povrchní a neupřímné.

- posouzení **rizika a zodpovědnosti**

Pracovník musí posoudit, nakolik je ohroženo klientovo zdraví anebo život a nakolik pracovník převezme za klientovo zdraví anebo život zodpovědnost. Řada vodítek vychází již z prvního kontaktu s klientem a z prvního dojmu z něho. Pracovník se může splést.

***Příklad:** pětasedmdesátiletá paní pláče; kdyby věděla, jak to udělat, už dávno není, a bylo by po problému. Jediný syn bydlí sedmdesát kilometrů daleko. Vyhověl jí, když na něj v říjnu naléhala, aby co nejdříve nahodil omítku osekanou po srpnových povodních. Ted' je březen, zdi plesniví, a ona je sama. Syn řekl, jak to chtěla, tak to má, snacha se prý nechala slyšet, kdo by se s bábou dohadoval, má svůj rozum. Snacha ji nikdy neměla ráda, ale co před rokem zemřel paní manžel, už si na ni dovoluje moc.*

Pracovnice psychosociální krizové pomoci, která za paní přišla, stojí mezi dveřmi a tiše přikyvuje nářku a pláči. Pak se ptá: “Můžu se u vás na chvíli posadit?” Za otázkou je snaha, aby si sedla i paní a aby obě získaly prostor k rozhovoru. (Potřebuje si postěžovat? Potřebuje poradit? Je naznačené zoufalství situační? Nebo trvá už dlouho? Jde o posttraumatické jevy související s povodní? běží pracovníci hlavou.) Sednou si, a v paní se probudí hostitelka. “Dáte si kávu?” ptá se. “Ráda,” říká pracovnice. Paní se otočí pro varnou konvici a při pohledu na zed' začne opět plakat. Položí konvici, sedne si a pláče. “Už nevím, co mám dělat.”

Krizová intervence jako metoda

Metodu **krizové intervence** můžeme vymezit jako způsob chování a jednání pracovníka, který v klientovi navozuje **pocit zvládnání situace a úlevy** (techniky a strategie – viz výše), a uspořádání a návaznost postupů, které klienta **vedou k vyřešení** současné situace a k **obnově** jeho sil. Zaměřuje se na podnět, který krizovou reakci vyvolal, na pocity s ním spojené, na možné zdroje pomoci v klientově okolí a na jeho vlastní síly.

Krizová intervence v tomto smyslu podporuje účelné řešení ohraničeného problému, které:

- je časově vymezeno;
- nezahrnuje pouze jedince, nýbrž také **rodinu**;
- je zaměřeno na problém;
- podporuje spíše spoléhání na sebe než závislost;
- má pomoci člověku s problémy, nikoli léčit nemocného.

(Brown, Pullen, Scott, 1992, zvládněno bb)

Cíl: pomoci klientovi zvládnout situaci tak, aby se vrátil na předkrizovou úroveň, a případně se podpořil jeho růst.

Prostředky: Krizová intervence jako metoda u daného případu může sestávat z řady dílčích krizových intervencí (např. pro jednotlivé členy rodiny). Hlavním prostředkem je rozhovor a dovednost pracovníka rozpoznat potřeby člověka v krizi, uzavřít s ním dohodu (smlouvu) o pomoci, která by počítala s jeho posílením, a naplnit ji. Postup a dosahování cílů pracovník s klientem průběžně vyhodnocují.

Postup krizové intervence lze popsat i jinak; prvky jsou však stejné. Např. Roberts (2000) ve svém sedmistupňovém modelu uvádí:

- (1) naplánuj a proved' krizové posouzení – posud' zejména ohrožení života;
- (2) rychle vytvoř dobrý vztah;
- (3) urči hlavní problémy (včetně “poslední kapky”);
- (4) zabývej se pocity – aktivně naslouchej;
- (5) vytvářej a zkoumej různé možnosti řešení;
- (6) udělej a pojmenuj plán činností (akční plán);
- (7) vytvoř hodnoticí plán a dohodu.

Řešení krize se v sedmistupňovém modelu odehrává na úrovni šesté (tvorba akčního plánu). Cílem postupu je řešení; jednotlivými kroky k cíli jsou posouzení – určení hlavních problémů – návrh různých možností řešení - plán jejich uskutečnění. Pomocnými prostředky jsou navázání vztahu a zabývání se pocity. Postup je v závěru třeba vyhodnotit.

Posouzení

Cílem je zjistit,

- v **jaké situaci** člověk je;
- co se stalo nebo co se děje: **událost** nebo **děj**. Krizová intervence se zásadně zaměřuje na **problém, ohnisko, spouštěč**. Začíná často otázkou “**Co se stalo?**”, případně jejími obměnami. Nutíme tím vyprávěcího, aby zapojil myšlení a událost ohraničil. **Spouštěčem je událost**; pokud člověk mluví o **ději** – už dlouho něčím trpí – ptáme se, jaká událost ho donutila zrovna teď k vyhledání pomoci (“poslední kapka” či tlak rodiny). Kromě popisu události zjišťujeme, jak ji člověk v krizi **vnímá**;
- co potřebuje a chce, jaká je jeho **zakázka**;
Ptáme se, jaké by bylo **ideální řešení** současné situace (Murray, Luetje, 1983), a také zjišťujeme, čeho se v současné situaci nejvíce obává (**katastrofický scénář** – blíže viz Vodáčková a kol., 2002).
- jaké má k dispozici **vlastní síly** (včetně copingových strategií); zabýváme se způsoby, jakými si v podobných situacích poradil dříve, jakými nyní, i způsoby, které mu teď nijak nepomáhají;
Ptáme se například, jak je zvyklý se zbavovat napětí, a co by ho zbavilo napětí teď. Sem patří i posouzení (**sebe)vražedného rizika**.
- jaké má k dispozici **zdroje v okolí**. Zkoumáme **dostupnost jeho podpůrné sítě**, neformální (rodina, přátelé, sousedi, farář) a formální (instituce) **zdroje sociální opory**.
Podpůrná síť může být nedostupná fakticky (lidi kolem nejsou) anebo subjektivně, psychicky (lidi jsou, ale jako by nebyli). To, že má člověk kolem sebe lidi, ještě neznamená, že mu mohou být oporou. Pokud není pomáhající síť dostupná, stává se jí dočasně pracovník krizové intervence.

Příklad: *Pani z našeho příkladu ví, že by jí sousedka a její manžel pomohli, ale stydí se o pomoc požádat. Vždycky se sousedce chlubila, jakého má hodného syna. Připadá jí, že by sousedčinu otázku “A co syn? Ten vám nepomůže?” nezvládla.*

Při posouzení vycházíme ze znalosti typu krize, z pocitů a myšlenek člověka v krizi, z jeho tělesných příznaků a z chování k lidem (tedy i k nám jako pracovníkům). Posuzujeme, v jakém prostředí žije, ať jde o rodinu či zaměstnání.

Různé prameny se posouzení věnují do různé hloubky. A. Burgessová a B. Baldwin v učebnici *Teorie a praxe krizové intervence* (1981, cit. in Pasquali, Arnold, DeBasio, 1989) posuzují pět velkých oblastí: spouštěcí událost, psychodynamická východiska, současné copingové strategie, předkrizové fungování a příbuzné oblasti posouzení.

Zapeklitosti: sběr dat při posouzení má být systematický a zároveň pružný, dostatečně rychlý a zároveň dostatečně pečlivý (Murray, Luetje, 1983); při posuzování se hodně ptáme, nemá však působit jako výsledek; člověka v krizi posuzuje druhý člověk (pracovník), takže bývá zkruseno jeho osobností a jeho zkušeností.

K zapamatování: posuzujeme

- spouštěcí událost a její vnímání člověkem v krizi = **vnímání spouštěče**;
- co daný člověk potřebuje v situaci, ve které se nachází = **podklad zakázky**;
- jaké jsou jeho síly, jak se vyrovnává se zátěží = **síly a copingové strategie**;
- jaké jsou zdroje jeho okolí a jaká je jejich dosažitelnost = **dosažitelnost sociální opory**;
- jaké je riziko (sebe)vraždy = **(sebe)vražedné riziko**.

Vnímání spouštěče (události), síly člověka v krizi (jak se on sám s věcmi umí vyrovnávat a jeho sebepojetí) a dosažitelnost sociální opory (vztahy) jsou zároveň činiteli, které rozhodují o úspěšném zvládnutí krize.

Součástí posouzení jako první fáze kontaktu je i **smlouva**, která vytváří **rámeček** společné práce člověka v krizi a pracovníka krizové intervence; patří do ní dojednání o platbách (krizová intervence má být zdarma), o četnosti, místě a cíli společných setkání, o mlčenlivosti. Cíl by měl být vymezen jako vytoužený výsledek, kterého se má společnou prací dosáhnout (Dziegielewska, Powers, 2000). Někde klient podepisuje souhlas se supervizí nebo **bezpečnostní dohodu**, kterou stvrzuje, že je schopen sebekontroly. Hrozí-li riziko sebevraždy, uzavíráme **dohodu proti sebevraždě**.

Příklad: *Poslední kapkou pro paní z našeho příkladu byla vlhká zeď; při pohledu na ni prožívala zoufalou bezmoc. Do vnímání spouštěče se promítla smrt manžela před rokem, hrozivost povodně před sedmi měsíci i synova nepřítomnost. Krizová pracovnice posoudila, že paní v první řadě něco potřebuje udělat se zdí; dále se vztahem se synem a jeho ženou; méně důležité se zdálo zjišťovat, jak paní prožívá truchlení. Vlastních sil měla paní snad dostatek (bývala veselá, vždycky si uměla se vším poradit, ráno si dala "štampliku pro zahřátí" a naorganizovala manželovi práci na celý den); to, co nesla těžce, byla nutnost přijmout pomoc ostatních. Povodeň jako by jí řekla: Jsi sama, a všechno sama nezvládneš. –Přitom i povodně přežila, zvládla je. Vesnice se semkla, přijeli dobrovolníci, práce rychle postupovala. - Mimo tyto chvíle byla dostupnost podpůrné sítě pro ni malá, byla zvyklá spolehat především na manžela. Sebevražda snad nehrozila. I když se paní zmínila, že by bylo po problému, na přímý dotaz pracovníci odpověděla, že ji mockrát napadá, co tady bez manžela pohledává, ale aktivně se zabít, to ne. Musela by mít jistotu, že to nebude bolet a že to určitě nepřežije, a tu nemá.*

Plán pomoci

Ve spolupráci člověka v krizi s krizovým pracovníkem je třeba stanovit krátkodobé a dlouhodobé **cíle pomoci, postupy** k jejich dosažení a **měřítka**, kterými se vyhodnotí, zda cílů bylo dosaženo. Plánování má několik zásad:

- co největší míra **spolupráce** člověka (rodiny atd.) v krizi s krizovým pracovníkem při stanovování cílů a postupů k jejich dosažení;
- uznání **jedinečnosti** hodnot, pocitů, myšlenek, chování, vnímání, potřeb, sociokulturního a náboženského pozadí člověka v krizi;
- zvážení **možností** jedince vzhledem k jeho životnímu stylu a dřívějšímu a nyníššímu socioekonomickému postavení;
- zaměření na problém a bezprostřední situaci, která ho spustila; psychologické, manželské nebo sociální souvislosti, v nichž krize probíhá, se mají řešit až po ní;
- **vytvoření plánu**, který je reálný (splnitelný), časově omezený, jasně formulovaný, konkrétní; využívá se malých kroků s blízkým časovým výhledem;
- prozkoumání náhradních možností řešení pro případ, že by plán neuspěl.

(volně dle Murray, Luetje, 1983)

Příklad: Pracovnice se zeptala, jestli to vidí správně: nejdůležitější je něco udělat s tou zdí. Paní souhlasí, zároveň se ukazuje, že už se domluvila s místním zedníkem. Je ale trochu nejistá; zedník jí řekl, že nejdřív to někdo musí otlouct, a syn jí řekl, ať s ním nepočítá, protože to opadá znova, a zbytečnou práci on už dělat nebude. Postupně je stanoven plán: je třeba otlouci zed', posoudit stav vlhkosti a zjistit možnost sanační omítky, a pak nahodit. Pracovnice ví, že na obci poradenství kolem sanačních omítek nabízeli; paní se tam co nejdříve vypraví. Další věc je dohoda se synem. Sice by se dal na práci sehnat někdo jiný, ale paní je ze synova odmítnutí nešťastná. Pracovnice si uvědomuje, že kontakt se synem bude nutný; zároveň předpokládá, že paní nedovede jednat smírně, chybu neuzná. Sousedka, kterou pracovnice při terénní práci rovněž navštívila, se při povídání o povodních dostala i k paní: "Jak byla zvyklá komandovat manžela, tak počítala s tím, že tady to půjde taky. To se dalo čekat, že mladej se sekne. Já říkám mladej, ale on už taky není nejmladší, má taky svoje. Ta ho proháněla! Ještě kolem vánoc se mi vyšklebovala, v čem to my žijeme, jak ona už má krásně všechno zrychtované, a my jak u cikánů v holých zdech. Až jí to přeju, bábě."

K zapamatování: Plán má sestávat z jasně stanovených malých kontrolovatelných kroků, které sahají do blízké budoucnosti. Má být ve spolupráci s člověkem v krizi ušit na míru jeho **hodnotám** (sebepojetí a životnímu stylu).

Sestavujeme-li dohodu proti sebevraždě, musíme být schopni ji přesně (na minutu) dodržet.

Prostředky: vedení rozhovoru, znalost situace člověka v krizi, jeho sil a zdrojů (viz *Posouzení*), dobrý přehled o místní **psychosociální síti**.

Zapeklitosti: Při plánování intervence se téměř pravidelně ukáže nutnost vstoupit do **vztahového** (rodinného, sousedského, pracovního) **systému**, ve kterém osoba v krizi žije. Krizový pracovník by neměl předpokládat, že člověk lže. Měl by ale předpokládat, že jiný člověk uvidí situaci jinak. Na pracovníka to klade nárok, aby zůstal spojencem člověka v krizi, a zároveň respektoval systém (což například znamená nepomlouvat s klientem sousedy, rodiče atp.).

Další potíží může být **střet pracovníkových hodnot s hodnotami člověka** v krizi. Přitom hodnoty jsou pravděpodobně hlavní mírou přiléhavosti plánu. Ne každý chce žít v ponížení, když může zemřít jako hrdina (a naopak, ne každému stojí za to být hrdinou).

Provedení plánu

Cílem je zprostředkovat člověku v krizi řešení jeho situace prostřednictvím časově ohraničených na problém zaměřených kroků a obnovit tak **rovnováhu jedinceva života**.

K dosažení cíle používáme několik prostředků:

- **lidsky obecný** (všelidský, generický) a **individuální** (na jedince zaměřený) **přístup**

Jacobsen, Strickler a Morely (1968, cit. in. Pasquali, Arnold, DeBasio, 1989) přišli s tím, že krize se může objevit na úrovni všeobecně lidské (generické) a na úrovni individuální. Přístup **lidsky obecný** (generický) je typem krizové intervence, který předpokládá, že "krize se vyřeší tehdy, splní-li člověk určité obecné psychologické úkoly a jeho chování se zaměří na řešení problémů" (McCrone, 1991, str. 399).

Lidsky obecný přístup má pro krizové pracovníky řadu výhod: snadno se učí; snadno ho používají pracovníci různých oborů a laičtí spolupracovníci, neboť nakládá s očekávanými vzorci chování; poskytuje teoretickou základnu pro tvorbu preventivních programů. (McCrone, 1991)

Individuální přístup více zdůrazňuje psychodynamické souvislosti krize u daného jedince a jeho neřešené (a krizí oživené) vývojové otázky. Je pro pracovníka náročnější a přesahuje do poradenství (popřípadě psychoterapie), neboť se zaměřuje na jedinečný problém jedinečného člověka. "Do přístupu zaměřeného na jedince fakticky spadá i přístup obecně lidský, obecná podpora a úprava podmínek a prostředí." (Pasquali, Arnold, DeBasio, 1989, str. 435)

Na jedince zaměřený přístup se nejlépe uplatní u lidí, kteří procházejí směsicí krize situační a vývojové; u lidí se (sebe)vražednými představami; u lidí, kteří na lidsky obecný přístup nereagují; u krizí, kde ještě není jasné, o jakou krizi jde. (McCrone, 1991)

Příklad: "Po smrti manžela zažívá takovou bezmocnost a ochromenost jako teď vy, skoro každý. Člověk jako by nevěděl, kam se vrtnout, co dělat. A ten druhý chybí každodenně - i v té praktické pomoci," řekla pracovnice při rozhovoru s paní z našeho příkladu. Na jiném místě také ale řekla: "Když jste vyprávěla o válce, jak tatínek zahynul hned v prvních letech, bylo vám teprve patnáct, a jako byste se postavila vedle maminky a zastala jeho

místo, protože to někdo udělat musel. Cítila jste, jak je maminka sama a jak si neví rady. – Vlastně jste mohla od syna očekávat totéž, když vám zemřel manžel.”

- **obecná podpora**

Podporu klientovi poskytujeme mnoha způsoby. Jedním z nich je výše zmiňovaný všeobecně lidský přístup, dalším například **hájení práv a zájmů** člověka v krizi (zastáncovství, *advocacy*).

Příklad: Pracovnice nejprve zvažovala, že by šla na obec zjistit a vyjednat pro paní podmínky finančního příspěví na sanační omítky. Povšimla si ale, že v tom paní nevidí problém, to si je schopna zajistit sama. A tak se obě točily kolem vzdáleného syna.

- **úprava podmínek a prostředí**

“Úprava podmínek a prostředí zahrnuje intervence, které přímo mění klientovu tělesnou nebo mezilidskou situaci, aby se mu dostalo situační opory nebo aby se odstranila zátěž.” (McCrone, 1991, str. 402)

Příklad: Paní uvažuje, že by pro ni bylo lepší, kdyby na dobu opakované rekonstrukce domku mohla někam odjet. Nechce znovu zažít tu spoušť. Pracovnice si uvědomuje, že by se zároveň mohla paní vymanit ze své osamělosti, kdyby někoho na pár dní navštívila.

- **provádění tým, co lze očekávat (anticipatorní vedení)**

Anticipatorní vedení se podobá lidsky obecnému přístupu, neboť usnadňuje zpracování krizí, které zažije většina lidí (krize z očekávaných životních změn); zaměřuje se ale do budoucna, seznamuje člověka v přechodové krizi (nebo např. v těhotenství, při truchlení atp.) s tím, co s velkou pravděpodobností nastane, jaké myšlenky, pocity, činy může očekávat. Prostřednictvím anticipatorního vedení si člověk v krizi uvědomuje, že jeho prožitky a zkušenosti jsou podobné prožitkům ostatních lidí, což mu pomáhá obnovit vládu nad sebou a situací.

Příklad: “Všechno se vám to sešlo kolem výročí manželovy smrti. První výročí bývá nejhorší, i pro lidi, kteří k tomu nic navíc nezažili. Jak ten den prožijete? Bylo by dobré mu dát nějakou váhu. Je to takový zhup dolů, a pak už to většinou bývá trochu lepší. Ale v tak dobrém vztahu, jako jste měli s manželem, truchlení trvá ještě déle,” vykládala pracovnice a paní se trochu ošívala. Byla ráda, že někdo na manžela myslí spolu s ní; zároveň by na všechno nejradši zapomněla, jako by žádná smrt nebyla.

- **zprostředkování návazných služeb**

Krizový pracovník může člověku v krizi zprostředkovat další služby, pokud oba uznají, že je to zapotřebí. Pracovník proto potřebuje dobře znát místní **psychosociální síť** včetně svépomocných aktivit. Člověka v krizi do návazných služeb neodkazuje, nýbrž mu služby nabízí, případně zprostředkovává: má zjištěno, že jsou opravdu v provozu, zavolá a ujistí se o pracovní době, popřípadě zjistí jméno pracovníka, který by se mohl člověku v krizi věnovat; člověka v krizi, je-li to v jeho zájmu, může do navazujících služeb doprovodit. Člověk v krizi má přes všechnu dohodu s krizovým pracovníkem samozřejmě právo zprostředkovaných navazujících služeb nevyužít.

Příklad: Pracovnice si uvědomovala osamělost paní; řekla, že by bylo fajn, kdyby paní měla nějaké kamarádky, kterým by si mohla postěžovat. “Víte, já vám něco řeknu; ty, co mají manžela, ty mě jenom srážejí. Třeba ta sousedka. Ta je celá chytrá, všechno ví, kde jsem co měla udělat. Ale jí se to vykládá, manžel se za ni postaví,” namítla paní. Pracovnice zapátrala v mysli, a pak i řekla nahlas: “Hmm, v cizině se takhle vdovy scházejí, aby se trochu podpořily. Tady to ale myslím není.” “Tam já bych stejně nešla, co bych si s cizíma vykládala,” řekla paní a dodala: “Ta spolužačka, za kterou se chystám, je taky vdova. Skoro deset let myslím.”

Zásady: Provádění plánu je zároveň provázením krizí. Pomáháme člověku v krizi, aby své situaci porozuměl; rozumové pochopení často předchází pocitovému. Uznáváme prospěšnost popření a jiných obranných mechanismů; pomáháme člověku v krizi postupně přijmout skutečnost. Nenabízíme planá ujištění a podporujeme člověka v rozhovoru o ztrátách a změnách a v opatřeních, která může udělat pro sebe a pro pozitivní pohled na sebe. Pomáháme člověku, aby byl schopen vyhledat a přijmout pomoc a aby si mohl vytvořit nezbytné vztahy. Poradensky ho provázíme při rozhodování a řešení problémů a pomáháme posilovat nově získané dovednosti a copingové strategie. To vše chce nějaký čas.

(volně podle Murray, Luetje, 1983, McCrone, 1991)

K zapamatování: při provádění plánu musí pracovník v první řadě znát **zdroje obce** (komunity), **hodnoty** (sebepojetí a životní styl) člověka v krizi a **postup zplnomocňování** (posílení).

Zapeklitost: využití všech intervencí a nabídek je na člověku v krizi; pracovník mnohdy obtížně zvažuje **prospěšnou míru nátlaku**. Míra nátlaku přechází v posledních letech od respektu k autonomii druhého člověka (“mužská” etika) k angažovanosti v jeho prospěch (“ženská” etika) (viz asertivní komunitní práce).

Příklad: Paní zašla na obec a dozvěděla se příznivé zprávy: do vsi přijede stavební poradce, a jedna nezisková organizace ještě finančně přispívá na sanační omítky. S bývalou spolužačkou se domluvila, že u ní stráví pár dní, než se domek dostane z nejhoršího. Zedník je připraven. Teď jen to osekání a pak úklid. Paní myslí na syna, pracovnice to ví, obě o tom mluví. Paní mu ale zavolat nechce. Urazil ji, a zvlášť snacha. S těžkým srdcem pracovnice přistoupí na to, že zavolá ona. Představi se jako "terénní psychosociální pracovnice vaší matky" a pak už se ani nestačí nadechnout: "To jste pěkní pracovníci, když jste mámě ještě nikdo nepomohl. Sedí tam v plesnivým, všichni už mají hotovo, starosta se chlubí chodníkama, ale o ni se tam nikdo nepostarává. Přitom táta dělal pro obec do poslední chvíle. I co já jsem se tam nadřel, od bahna po omítky. A to ještě řeknou, že jsem si měl vzít mámu k sobě, přitom, jak by k tomu přišla, chce žít tam, vždyť tam byla celý život, ale co má teď dělat, když je to vlhký a plesnivý." Postupně se pracovnice prosadí se svým připraveným: "No právě, my jsme si tu s vaší maminkou říkaly, že jste se nadřel a že je to k vzteku, vidět tu zbytečnou práci. Ona vás právě chtěla pozvat, že už to dohodla na obci, a půjde to, ale nějak si netroufla. Právě vás chtěla pozvat, jestli byste nepřijel na víkend, že by vám řekla, jak se to rýsuje, a že bude to první výročí od tatínkovy smrti, že byste spolu zašli na hřbitov." Vyslechne, jak syn má svého dost, byl několik měsíců bez práce, a teď musí dělat, ne aby si někam jezdil: "Ono to vypadá, že jsme bez dětí, tak jaké starosti, a proč se o mámu nepostarám. Jenže máme ještě manželčinu matku, ta je u nás, už skoro nechodí, žena je z ní docela na hromadě. Mojí mámě, když to srovnám, nic není, je zdravá. Přitom nařká, jako by nemohla nic. No, táta umřel, já vím." Pracovnice poslouchá, paní ji pozoruje a sahá po telefonu. "Tak já vám maminku předám, abyste se dohodli." Paní je jako vyměněná: "Už se to hnulo, vypadá to dobře, jen přijed', abych ti řekla, jak to bude, a ukázala ty papíry, já tomu moc nerozumím. – No, to je smlouva, že mi dají na ty zvláštní omítky, tak nakonec to nebude ani tolik stát." Po skončení rozhovoru paní uznává, že bude lepší, když využije zedníkovy nabídky a za osekání omítky zaplatí.

K zapamatování: krizová intervence jako metoda je oblouk, který se může skládat z drobných krizových intervencí.

"V průběhu krize se mnohdy setkáme s rozčilenou, zahořklou nebo obviňující osobou či rodinou, která nás zahrne výčitkami; nebo dokonce nás druhý člen týmu nebo jiná agentura obviní z nedbalosti. V tom případě mějme na mysli dvě věci: (1) Jejich tvrzení mohou být správná a oprávněná; (2) V danou chvíli mohou taková tvrzení sloužit jako jediný způsob, jak se jedinci (klienti nebo pomáhající) mohou vyrovnat s vlastní zlostí, bezmocí nebo vinou." (Murray, Luetje, 1983, str. 249)

Vyhodnocení postupu a účinků (nové posouzení)

Člověk v krizi a pomáhající pracovník v této fázi vyhodnocují účinek krizové intervence. Shrnují dosažené výsledky a rozhodují se pro **ukončení spolupráce** s možnou domluvou **následného sledování** (které by podle Robertse mělo proběhnout do měsíce), pro **zprostředkování navazujících služeb** (s ukončením spolupráce nebo bez něj) nebo pro **změnu smlouvy**. Změna smlouvy nastává v případě, že se nenaplnily cíle intervence, nebo se objeví nové skutečnosti, které mění pohled na věc a vyžadují novou intervenci. Vyhodnocení se pak stává součástí nového posouzení, po němž následuje plán a jeho provedení atd.

Účinnost intervence se hodnotí podle několika měřítek:

- Byla krize vyřešena? Dosáhlo se stanovených cílů?

Bez stanovení cílů na počátku intervence nelze vyhodnocovat na konci její účinnost. Sledují se například dosažené změny v četnosti, trvání a naléhavosti obtíží.

Dziegielewski a Powers (2000) uvádějí příklady důležitých cílů, kterých by s klienty měla dosahovat lůžková krizová zařízení: zmenšit výskyt příznaků, ustálit nebo snížit četnost hospitalizací, umožnit klientům návrat na předkrizovou úroveň, například v kvalitě bydlení nebo zaměstnání, a dosahovat vysoké úrovně spokojenosti klientů se službou.

- Změnilo se chování člověka v krizi, je nyní opět schopen vyrovnávat se se zátěží? Co se člověk v krizi o sobě dozvěděl, co z toho může použít v budoucnu?
- Vytvořily se nebo oživily se systémy sociální opory?
- Jaké potřeby zůstaly nenaplněné nebo neoslovené?

Člověk, který byl v krizi, by si po krizové intervenci měl věřit, že zvládne svůj život, a měl by si být vědom, že v případě potřeby se mu dostane pomoci i v budoucnu. (volně podle Murray, Luetje, 1983, Pasquali, Arnold, DeBasio, 1989, McCrone, 1991)

Zapeklitosti: krize v životě většinou **samovolně odezní**. Například pro truchlení je jeho samoléčivý průběh charakteristický. Hodnotíme-li účinnost krizové práce, měli bychom mít spontánní děje na paměti. Je třeba také zvážit **prospěšnost následného sledování**: není-li domluveno další sledování, může se člověk cítit jako

zanechaný napospas a bez opory, je-li domluveno, může pracovník vstupovat příliš do člověka života a podvazovat tím jeho síly. Ve výzkumném ověřování účinnosti následné sledování považujeme za nezbytné.

Příklad: Už v průběhu intervence si začínala pracovnice uvědomovat, že podcenila truchlení – situaci, do které se paní dostala úmrtím manžela. Jeho smrtí ztratila jistotu, postavení, a spojující můstek s lidmi – manžel pro ni představoval většinu společenských kontaktů. Do času, který by sloužil k vyrovnání, přišla povodeň, ve které se zhmotnila její nově získaná zranitelnost. “A v tomhle jsi mě nechal samotnou,” vyčítala v té době manželovi a doufala v pomoc syna.

Díky supervizorce začala pracovnice paní více upozorňovat na souvislosti s truchlením a zdůrazňovala prožití prvního výročí, kterého se zúčastnil i syn (bez manželky).

Pracovnice přišla ukončit spolupráci. Mohla spolu s paní říci, že cíle bylo dosaženo: plán rekonstrukce domku byl hotov ve všech krocích; paní se vrátila odvaha k životu; uvědomovala si, že by teď potřebovala nejspíše společenství žen, které jsou na tom stejně jako ona. Udělala dva zásadní kroky: navázala kontakt s obcí a s bývalou spolužačkou. “A teď ještě, jak to budete mít se synem a snachou,” řekla pracovnice. “No, dohodli jsme se, že mi pomůže s tím úklidem, a že sem jednou za čtrnáct dní zajede – a s ní, no, nevím, ne, nebudu na to teď myslet,” řekla paní.

Pracovnice si uvědomovala, že pomoc teď možná bude potřebovat syn, aby si našel přiměřenou vzdálenost od matky a zvládal zátěž dvojí péče. To už však přesahovalo její možnosti i pravomoci. Rozloučila se s paní a nechala jí svou vizitku.

Vyústění krize

Vyústění krize, kterou jedinec (rodina, skupina, komunita) zažívá, ovlivňuje řada činitelů:

- vnímání události (spouštěče) a její význam pro toho, kdo zažívá krizi (např. hrozivost události, popřípadě související zahanbení);
- tělesný a emoční stav člověka v krizi (věk člověka, ale i blahobyt společenství, kde žije);
- techniky, kterými zvládá zátěžové situace, a úroveň osobní zralosti;
- předchozí zkušenosti s podobnými situacemi (oživení dřívější neřešené krize, naproti tomu posílení, kdy “úspěch plodí úspěch”);
- reálné charakteristiky současné situace (např. osobní nebo materiální ztráty);
- kulturní vlivy (např. dostupnost rituálů, podoby sociální opory);
- dostupnost a reakce rodiny a blízkých přátel, skupin lidí v obci nebo dalších pomáhajících zdrojů. (Murray, Luetje, 1983).

Literatura

Základní texty

Brown, Tom M., **Pullen**, Ian M., **Scott**, Allen I. (1992): *Emergentní psychiatrie*. Praha, Psychoanalytické nakladatelství.

Klimpl, Petr (1998): *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha, Grada Publishing.

Vodáčková, Daniela a kol. (2002): *Krizová intervence. Krize v životě člověka. Formy krizové pomoci a služeb*. Praha, Portál.

Roberts, Albert R. (2000): An Overview of Crisis Theory and Crisis Intervention. In: Roberts, Albert R. (Ed.) (2000): *Crisis Intervention Handbook. Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press, 2nd Ed.

Použitá literatura

Baštecká, Bohumila, **Goldmann**, Petr (2001): *Základy klinické psychologie*. Praha, Portál.

Burgess, Ann Wolbert, **Roberts**, Albert R. (2000): Crisis Intervention for Persons Diagnosed With Clinical Disorders Based on the Stress-Crisis Continuum. In: Roberts, Albert R. (Ed.) (2000): *Crisis Intervention Handbook. Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press, 2nd Ed.

Dineen, Tana (1996): *Manufacturing Victims. What the Psychology Industry is Doing to People*. Montreal-Toronto-Paris, Robert Davies Publishing.

Dziegielewski, Sophia F., **Powers**, Gerald T. (2000): Designs and Procedures for Evaluating Crisis Intervention. In: Roberts, Albert R. (Ed.) (2000): *Crisis Intervention Handbook. Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press, 2nd Ed.

Eaton, Yvonne M., **Ertl**, Barb (2000): The Comprehensive Crisis Intervention Model of Community Integration, Inc. Crisis Services. In: Roberts, Albert R. (Ed.) (2000): *Crisis Intervention Handbook. Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press, 2nd Ed.

Gennep, Arnold van (1996): *Přechodové rituály. Systematické studium rituálů*. Praha, Nakladatelství Lidové noviny (1. vyd. Paříž 1909).

Greene, Gilbert J., **Lee**, Mo-Yee, **Trask**, Rhonda, **Rheinscheld**, Judy (2000): How to Work With Clients' Strengths in Crisis Intervention: A Solution-Focused Approach. In: Roberts, Albert R. (Ed.) (2000): *Crisis Intervention Handbook. Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press, 2nd Ed.

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

Kopřiva, Karel, **Vitoušová**, Petra, **Škáblová**, Marcela et al. (2002): *Hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb poradenství*. Praha, Národní vzdělávací fond, Programy sociální ochrany.

Kubičková, Naděžda (2001): *Zármutek a pomoc pozůstalým*. Praha, IVS nakladatelství.

McCrone, Susan (1991): Crisis. In: **Creasia**, Joan L., **Parker**, Barbara (eds.): *Conceptual Foundations of Professional Nursing Practice*. St. Louis, Mosby-Year Book, Inc.

MPSV (2003): *Návrh typologie sociálních služeb*.

Murray, Ruth, **Luetje**, Virginia (1983): Crisis Intervention to Promote Psychological Adaptation. In: **Murray**, Ruth Beckmann, **Huelskoetter**, M. Marilyn Wilson (eds.): *Psychiatric/Mental Health Nursing. Giving Emotional Care*. New Jersey, Prentice-Hall, Inc.

Pasquali, Elaine Anne, **Arnold**, Helen Margaret, **DeBasio**, Nancy (1989): *Mental Health Nursing. A Holistic Approach*. The C.V. Mosby Company, 3rd Ed.