

UNIVERZITA KARLOVA  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Využití dovedností výcviku  
v kompletní krizové intervenci –  
zkušenost účastníků po 4 měsících**

Bakalářská práce

Mgr. Marie Beďačová

Katedra sociální práce  
Vedoucí práce: PhDr. Hana Pazlarová, Ph.D.  
Studijní program: B7508 Sociální práce  
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2018

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Využití dovedností výcviku v kompletní krizové intervenci – zkušenost účastníků po 4 měsících napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Praze dne 11. května 2018

Mgr. Marie Beďačová

## **Bibliografická citace**

BEĎAČOVÁ, Marie, Mgr. *Využití dovedností výcviku v kompletní krizové intervenci – zkušenost účastníků po 4 měsících*, bakalářská práce [rukopis]. Vedoucí práce: PhDr. Hana Pazlarová, Ph.D. Praha: Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta, 2018, 60 stran.

## **Anotace**

Bakalářská práce „Využití dovedností výcviku v kompletní krizové intervenci – zkušenost účastníků po 4 měsících“ je zacílena na zkušenost účastníků, jak využili získané dovednosti 4 měsíce po absolvování 150hodinového výcviku pořádaném organizací Děčko Liberec, z. s. Teoretická část má tři kapitoly a praktická část jednu. První kapitola seznamuje s problematikou krize, krizové intervence, rolí intervenanta a s vybranými etickými problémy. Druhá kapitola se zabývá historií krizové intervence, službou telefonické krizové pomoci, službou krizové pomoci tváří v tvář, profesními organizacemi a nabízí databázi registrovaných sociálních služeb krizové pomoci a telefonické krizové pomoci. Třetí kapitola pojednává o neziskové organizaci Děčko Liberec, z. s. , představuje její výcvik kompletní krizové intervence a kompetence absolventa.

Praktická část obsahuje kvantitativní výzkum provedený formou dvou dotazníků, jednoho v říjnu 2017 a druhého po 4 měsících. Zjištění zaznamenala srovnání očekávání účastníků a jejich naplnění v oblasti práce ve službách krizové pomoci, četnosti setkání s klientem v krizi a využití tří zvolených dovedností.

## **Klíčová slova**

Krize, krizová intervence, intervenant, dovednosti intervenanta, etický problém, služby krizové pomoci, databáze registrovaných služeb, kompletní krizová intervence.

## **Summary**

Bachelor thesis „Applying skills acquired from complete crisis intervention training – participants’ experience after 4 months“ aims at the experience of participants in how they applied the acquired skills within 4 months after a 150-hour complete crisis intervention training organised by a nonprofit organisation „Děčko Liberec, z. s. “. The theoretical part has three chapters and the practical part has another one. The first chapter introduces crisis, crisis intervention, the role of the intervention provider and chosen ethical problems. The second chapter deals with the history of crisis intervention, phone crisis services, crisis services face to face and professional organisations and it offers a database of registered social services of crisis aid and of phone crisis aid. The third chapter discusses the nonprofit organisation „Děčko Liberec, z. s.“, introducing its complete crisis intervention training and graduate’s competences.

The practical part contains quantitative research in two questionnaires, one of them carried out in October 2017 and the other one 4 months later. The survey monitors comparison of participants’ expectations and their realisations in the field of working in crisis aid services, frequency of meeting clients in crisis and applying three chosen skills.

### **Keywords**

Crisis, crisis intervention, intervention provider, intervention provider’s skills, ethical problem, services of crisis aid, database of registered services, complete crisis intervention

## **Poděkování**

Za průběžné konzultace a vstřícné vedení celé práce děkuji PhDr. Haně Pazlarové, Ph.D. Připojuji poděkování Lucii Zmatlíkové a Mgr. Zoře Freiové za korekturu překladu do anglického jazyka a doc. PhDr. Josefu Bartoňovi, Th.D. za konzultaci jazykového okénka. Kolegům z výcviku děkuji za vyplnění dotazníků. Při psaní mi byla oporou široká síť přátel a rodina. Všem patří velký dík.

# Obsah

Úvod .....	7
1. Seznámení s problematikou krizové intervence .....	8
1.1 Krize.....	8
1.2 Krizová intervence .....	13
1.3 Intervent.....	15
1.4 Profesionální etika a vybrané etické problémy .....	17
2. Služby krizové pomoci.....	21
2.1 Špetka historie .....	21
2.2 Služba telefonické krizové pomoci.....	21
2.3 Služba krizové pomoci tváří v tvář .....	22
2.4 Profesionální organizace .....	23
2.5 Databáze registrovaných služeb.....	24
3. Kompletní krizová intervence v Děčku Liberec, z. s. ....	28
3.1 Děčko Liberec, z. s. ....	28
3.2 Anotace výcviku Kompletní krizové intervence .....	28
3.3 Kompetence absolventa .....	29
4. Praktická část .....	31
4.1 Kvantitativní výzkum .....	31
4.2 Vybraná zjištění .....	35
4.2.1 První část šetření .....	35
4.2.2 Druhá část šetření .....	46
4.2.3 Srovnání dvou částí šetření.....	57
4.3 Diskuze a shrnutí .....	59
Závěr .....	62
Seznam literatury .....	64
Seznam grafů a tabulek .....	66
Přílohy .....	68

# Úvod

Tato bakalářská práce pojednává o krizové intervenci a má název „Využití dovedností výcviku v kompletní krizové intervenci – zkušenost účastníků po 4 měsících“. Motivací byl můj osobní zájem, absolvování výcviku v kompletní krizové intervenci a také aktuálnost s potřebností napříč pomáhajícími profesemi.

Naleznete zde členění na teoretickou a praktickou část ve 4 kapitolách. V první kapitole seznamuji s problematikou krizové intervence. Nejprve představuji krizi, její spouštěče, souvislost se zralostí, typy a fáze krize. (Mimo jiné srovnávám fáze truchlení dvou autorek.) Dále popisuji řešení krize svépomocí a formou krizové intervence. Ukazuji cíle a principy této profesionální pomoci. Uvádím také roli intervenanta, nároky na něj, jeho dovednosti a inspirace k péči o něj. V závěru se věnuji profesní etice a zmiňuji některé etické problémy s vlastními tipy na možná řešení.

Ve druhé kapitole popisuji krizové služby, jejich dělení na telefonickou krizovou službu a službu tváří v tvář. Seznamuji s profesními organizacemi a předkládám databázi registrovaných služeb krizové pomoci podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Třetí kapitola je věnována neziskové organizaci Děčko Liberec, z. s. , která výcvik pořádala, představení lektorů, náplně výcviku a kompetence, které absolventi měli získat.

Praktická část obsahuje popis kvantitativního výzkumu, který jsem provedla v říjnu 2017 a v únoru 2018 formou dotazníkového šetření. Ve 4. kapitole nejprve seznamuji s metodou výzkumu, poté uvádím výsledky šetření a v závěrečné diskuzi je vyhodnocuji.

Cílem teoretické části je popsat krizi a krizovou intervenci včetně role intervenanta a vybraných etických problémů, načrtnout historii krizových služeb a profesních organizací, sestavit databázi aktuálně registrovaných služeb krizové pomoci, představit neziskovou organizaci Děčko Liberec, z. s. a výcvik, který pořádá. Cílem praktické části je srovnat očekávání účastníků výcviku v kompletní krizové intervenci a užití získaných dovedností v profesním nebo soukromém životě po 4 měsících. Neméně důležitým cílem je seznámit se s metodickým postupem výzkumu a provést jej v praxi.

# 1. Seznámení s problematikou krizové intervence

Klíčové pojmy: krize, zrání, typy a fáze krize, svépomoc, krizová intervence, cíle a principy krizové intervence, intervent neboli krizový pracovník, dovednost, supervize, etický kodex, etický problém

V běžném životě prožíváme různé momentální stavy, situace i dlouhá období, která jsou pro nás obtížná. Příkladem může být ztráta dokladů, neúspěšná zkouška v autoškolě, rozchod s první láskou, narození dítěte s postižením, úmrtí spolužáka, nevyléčitelné onemocnění partnerky, drogová závislost člena rodiny. Hledáme způsoby, jak nepříznivou situaci zvládnout sami nebo v okruhu svých blízkých a přátel. Někdy se stává, že naše osvědčené způsoby nejsou účinné, musíme problém znova pojmenovávat a hledat způsoby zvládnutí úplně nové. Pokud se to podaří, vycházíme z tohoto procesu posílení a s novou zkušeností. Podívejme se blíže na tyto nepříznivé stavy, jejich příčiny a zvládání svépomocí i odbornými postupy.

## Jazykové okénko

Slovo krize pochází z latinského *crisis*, z řeckého *krisis* (κρίσις, -εως) od *krinein* (κρίνω, -ειν), tj. rozhodnout a znamená rozhodná chvíle, nebezpečný stav vývoje.<sup>1</sup> Můžeme jej chápat jako bod, v němž vrcholí spor a dojde k obratu. Čínský znak pro slovo krize je složen ze dvou podznaků, z nichž jeden obsahuje nebezpečí a druhý příležitost.<sup>2</sup>

Slovo intervence pochází z latiny a je složeno ze slov *inter*, tj. mezi a *venio*, (-ire), což znamená přicházet. Tedy *intervenire* překládáme jako zakročit a *intervence* jako zákrok.<sup>3</sup>

Slovní spojení krizová intervence můžeme volně přeložit: zasáhnout v rozhodné chvíli.

## 1.1 Krize

Podle Vymětala je krize „*důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi,*

---

<sup>1</sup> HOLUB, Josef a Stanislav LYER. *Stručný etymologický slovník jazyka českého se zvláštním zřetelem k slovům kulturním a cizím*. 3. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1982. *Odborné slovníky*, (Státní pedagogické nakladatelství), č. 1-54-14/3, s. 268.

<sup>2</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-807-3675-028, s. 119.

<sup>3</sup> HOLUB, Josef a Stanislav LYER, ref. 1, s. 217.



*eventuálně za pomoci nám blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase a navyklym způsobem“.<sup>4</sup>*

U René Thoma nalezneme klasifikaci spouštěčů krize:

**tři vnější spouštěče**

- Ztráta – Přijít o osoby jako např. úmrtím nebo přijít o majetek nebo o cokoli, na čem nám záleží, s námi může otřást.
- Změna – Znamená skok od normálu v pozitivním nebo negativním směru, např. změna zaměstnání, výhra v loterii, přestěhování.
- Volba – Rozhodnutí mezi dvěma nebo více variantami v sobě nese zátěž z nerozhodnosti a následně tíhu opuštění nezvolených možností, např. studium v zahraničí znamená opustit přítele.

**dva vnitřní spouštěče**

- Neschopnost nutné adaptace – např. v rodině se nedaří „propustit“ dospívajícího.
- Hybris – jednání nebo strategie, které krizi neřeší, ale překlene. V budoucnu jsou potenciálním zdrojem krizí.<sup>5</sup>

S krizí úzce souvisí a je jí podmíněno **zrání člověka**.<sup>6</sup> Lidská osoba během zvládnání krize jednou nebo opakovaně objevuje a prakticky uplatňuje nové, dosud nepoužívané mechanismy, které ji napomohou vyžrát.

Žena dlouhodobě trpící domácím násilím se po jednom zbití, kdy jí partner rozbil nos, rozhodla vzít děti a odejít z bytu. Nalezla svoje netušené síly a zdroje: sama převzala zodpovědnost za sebe i za děti, požádala příbuzné o dočasné ubytování. Následně s pomocí mediátora jednala s partnerem o podmínkách nového soužití. Poté zažádala o rozvod. Žena si uvědomila svoji hodnotu a to, co skutečně chce. Postupně nalézala vnitřní svobodu, vybírala si nosné vztahy, vymezovala se vůči ničivým vztahům a přijímala skutečnost pravdivě a v celé její šíři.<sup>7</sup>

Tři znaky vyžrálé osobnosti Maureder definuje jako „*vnitřní soulad, schopnost vytvářet vztahy a otevřenost vůči celé realitě*“.<sup>8</sup>

R. G. Tedeschi a L. G. Calhoun pojmenovali pozitivní proměnu osobnosti po zápasu s náročnými životními krizemi jako

<sup>4</sup> VYMĚTAL, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace, 1995. ISBN 80-901773-4-4 in VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7, s. 29.

<sup>5</sup> Thom: Krize a katastrofa. In *Pojem krize v dnešním myšlení*. Sborník Praha: Filozofický ústav ČSAV, 1992. ISBN 80-700-7034-X in MATOUŠEK, ref. 2, s. 121.

<sup>6</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7, s. 28

<sup>7</sup> BROŽ, Filip a Daniela VODÁČKOVÁ. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-802-6208-112, volně dle s. 135-9.

<sup>8</sup> MAUREDER, Josef. *Zralost není luxus*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008. ISBN 9788071952534, s. 5.

„posttraumatický růst“. Změna osobnosti bývá pozorována v pěti oblastech:

- Člověk si více váží života a má v něm jiné priority.
- Člověk prožívá hlubší a upřímnější vztah s druhými.
- Člověk objevil v sobě více síly.
- Člověk rozeznává nové možnosti a cesty v životě.
- Člověk prožívá rozvoj duchovního života.<sup>9</sup>

Můžeme je shrnout do mnemotechnické pomůcky CVOKDUCH: Cenění života+Vztahy+Osobní síla+Kudy po cestě+Duchovní rozvoj.

## Typy krizí

Podle způsobu manifestace

**Latentní** – osoba si krizi neuvědomuje a nechce nebo nemůže připustit. Nefunkční způsoby adaptace mohou být spojeny s přílišnou aktivitou, abúzem návykových látek aj. To může proměnit krizi ve zjevnou.

**Zjevná** – osoba si uvědomuje krizi, to ji nutí hledat řešení nebo pomoc.

Podle průběhu

**Akutní** – krize mají jasný začátek, někdy i konec, osoba často vyhledá pomoc.

**Chronická** – krize má dlouhodobý charakter, trvá měsíce, roky; může souviset s nedořešenými konflikty ve vztazích, bývá latentní, má tendenci přejít v akutní krizi např. při dlouhodobém domácím násilí je manželka zbíta do krve a vyhledá lékařskou pomoc.<sup>10</sup>

Podle závažnosti

Baldwin klasifikuje šest typů krizí od nejlehčí po nejtěžší, v nich se postupuje od vnějších stresorů směrem k vnitřním.

## Situační krize

Klient je vyveden z rovnováhy aktuální situací, např. vybrán do stipendijního programu studia v zahraničí a stojí před volbou studovat v zahraničí nebo se denně setkávat s partnerkou.

## Tranzitorní krize

Klient prochází dlouho očekávanou změnou, ale je vyveden z rovnováhy. Příkladem může být odchod dítěte z domova po svatbě nebo založení vlastní rodiny.

---

<sup>9</sup> MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3007-3 in BAŠTECKÁ, Bohumila a Jan MACH. *Klinická psychologie*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-802-6206-170, s. 690-1.

<sup>10</sup> MATOUŠEK, Oldřich, ref. 2, s. 124

### **Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru**

Klient akutně zažije neštěstí např. úmrtí blízké osoby při nehodě.

### **Krize vývojové**

Klient neprošel zdárně krizí tranzitorní a znova se mu podstatná témata (např. bezpečí, nasycení - hlad, symbióza - separace, hranice - neohraničenost, zralost - nezralost, sexualita, identita, partnerství, rodičovství) vracejí. Přínosem je dorovnání do přirozeného toku života.

### **Krize pramenící z psychopatologie**

Klient s psychickým onemocněním je většinou zranitelnější a je pro něj těžší krizi zvládnout. Obecně též platí, že kořeny této krize jsou v neřešené nebo nedořešené vývojové krizi, podobně jako v předchozím případě, ovšem jsou datovány do ranějších životních období. Příkladem může být ztráta zaměstnání klienta s hraniční poruchou osobnosti.

### **Neodkladné krizové stavy**

Klient se nachází v nebezpečí a ztrácí kontrolu nad sebou. Např. akutní intoxikace, nekontrolovatelný vztek, ataka paniky.<sup>11</sup>

### **Fáze krize**

Prožívání krize má své zákonitosti, které se opakují. Jednotlivé fáze popsal Caplan.

#### **První fáze**

Osoba vnímá ohrožení a z něj plynoucí **úzkost**. Snaží se situaci zvládnout obvyklými postupy sama nebo např. s pomocí blízkých.

#### **Druhá fáze**

Pokud postupy nezafungovaly, osoba prožívá zranitelnost a **nedostatek kontroly** nad situací. Hledá řešení náhodně, třeba zavolá na linku bezpečí.

#### **Třetí fáze**

Osoba **předefinuje krizi** a snaží se zvládnout. V této fázi klient sám přichází do krizového centra a je otevřen pomoci. Pokud krize neodkazuje na hlubší problém, v této fázi se jí podaří zvládnout.

#### **Čtvrtá fáze**

Osoba prožívá **závažnou psychologickou dezorientaci**. Na poskytnutou krizovou pomoc může navazovat psychoterapie. Klient si

---

<sup>11</sup> Baldwin in Pasquali, RAWLINS, Ruth Parmelee, Sophronia R. WILLIAMS a Cornelia Kelly BECK, ed. *Mental health - psychiatric nursing: a holistic life - cycle approach*. 3rd ed. St. Louis: Mosby-Year Book, c1993. ISBN 08-016-6331-8 in VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 34-9.

řekl o pomoc na doporučení jiných osob. Má zúžené vnímání, je vhodné mu doporučit opakované využití krizové pomoci.<sup>12</sup>

Jednou z krizí je umírání nemocného pacienta. Americká lékařka švýcarského původu Elisabeth Kübler Rossová provedla jednu z nejslavnějších studií formou rozhovorů s umírajícími pacienty a v 60. letech minulého století objevila pět stupňů, kterými člověk během doby umírání prochází. Její dílo je cenné nejen v popsání zákonitostí procesu umírání, ale především v zájmu o jednotlivého člověka a důrazu na důstojnost jeho umírání.<sup>13</sup>

Velmi podobnými fázemi jako umírající osoba procházejí ti, kdo prožívají zármutek nebo truchlení po ztrátě významné hodnoty nebo (milované) osoby. Tyto fáze je možné vysledovat u většiny truchlících osob, ale každá jež prožívá individuálně. Fáze mohou být přeskokovány a některé mohou být prožívány déle, jiné krátce nebo dokonce úplně vynechány.

Podívejme se blíže na **pět fází zármutku a truchlení** Elisabeth Kübler Rossové.<sup>14</sup>

### **Popření (denial)**

Klient nedokáže uvěřit, že ztráta je reálná. Přesvědčuje sebe sama, že jde o mýlku. Např. žena po smrti manžela na zahraniční cestě stále čeká, že se vrátí, poněvadž chybně určili totožnost podobné mrtvé osoby.

### **Hněv (anger)**

Truchlící prožívá hněv, ať už je opodstatněný nebo ne. Například má zlost na sebe, že se o nemocného nepostaral, na lékaře, že tak drahou osobu nedokázali zachránit nebo na zemřelého, poněvadž o sebe málo dbal. Rozum mu potvrzuje, že zemřelý nechtěl umřít, ale emočně prožívá zlost, že mu to zemřelý udělal naschvál.

### **Vyjednávání (bargaining)**

Klient by chtěl vrátit zpět ztracenou osobu. Zvažuje „co by, kdyby“. Ruku v ruce se smlouváním jde pocít viny, například: „Kdyby rakovinu objevil dříve, zachránila by se. Je to moje chyba, že jsem ji neposlal na prevenci.“

---

<sup>12</sup> Caplan in Pasquali a kol. (1989) *Krizová intervence*. Baštecká: Pracovní překlad pro potřeby LD v Liberci, 1992 in VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 39-40.

<sup>13</sup> KÜBLER-ROSS, Elisabeth. *O smrti a umírání: co by se lidé měli naučit od umírajících*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-802-6209-119, s. 10-19.

<sup>14</sup> KÜBLER-ROSS, Elisabeth. a David KESSLER. *On grief and grieving: finding the meaning of grief through the five stages of loss*. New Yourk, 2007, ISBN 978-0-7432-6628-4, p. 7-28.

### **Depresivní propad (depression)**

Klient upadne do deprese, která je adekvátní reakcí na velkou ztrátu. Nejedná se o psychopatologii.

### **Přijetí (acceptance)**

Fáze přijetí se někdy zaměřuje se spokojeností v daném stavu. Jde však o přijetí reálné situace po ztrátě a počítání s tím, že se jedná o stav trvalý.

Pro srovnání uvedme **čtyři fáze truchlení** po smrti blízkého člověka nebo významné ztrátě švýcarské analytičky V. Kastové, které lze aplikovat i pro člověka smrtelně nemocného.<sup>15</sup>

### **Popření**

Klient dělá, jakoby smrt nenastala. Chybou by bylo vyhnout se zármutku.

### **Propukání chaotických emocí**

Klient prožívá změň pocitů jako je vztek, úzkost, radost, pocity viny. Je dobré napomáhat vyjádření pocitů ne jejich potlačení.

### **Hledání, nalézání, odpoutávání**

Klient zpočátku myslí jen na zemřelého, vyhledává jeho fotografie a vzpomínky. Postupně se odpoutává. Chybou by bylo zabývat se hledáním sebe nebo nahradit zesnulého bolestí.

### **Vytváření nového vztahu k sobě a ke světu**

Přijetí reality ztráty umožňuje vstupovat do nových vztahů. Dochází k pnutí mezi snahou navázat vztah a obavou o tento vztah znovu přijít.

V obou systémech můžeme najít inspiraci pro práci s klientem v krizi umírání nebo truchlení a vidíme, že zkušenosti Kastové a Rossové se z části kryjí. Rossová objevila jako první. Kastová uvádí, co by bylo v dané fázi chybou.

## **1.2 Krizová intervence**

*„Krizová intervence je odborná metoda, která vychází z lidských přirozených forem pomoci a podpory a rozvíjí je prostřednictvím cílených, odborných a reflektovaných postupů.“<sup>16</sup>*

### **Přirozené vyrovnávací strategie, svépomoc**

Vrozené reakce na zátěžové situace můžeme rozlišit na aktivní (útok nebo útek) a pasivní („mrtvý brouk“).<sup>17</sup>

<sup>15</sup> KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Praha: Portál, 2000. Spektrum (Portál). ISBN 80-717-8365-X in Vodáčková, ref. 6, s. 312.

<sup>16</sup> MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 259.

Podle Caplana je svépomoc v prvních dvou fázích krize jednou z podstatných strategií. Je dobré se klienta ptát, co všechno už zkusil a co mu fungovalo, než se obrátí na odbornou pomoc.

Klient může používat některé z těchto vědomých adaptačních strategií.<sup>18</sup>

- Kontakt s vlastními emocemi
- Schopnost sdělovat a sdílet
- Kontakt s tělem
- Kontakt s vlastními potřebami
- Vědomí vlastních hranic a jejich vyslovení
- Orientace pomocí dostupných informací
- Využití dřívějších zkušeností
- Využití zkušenosti blízkých lidí
- Využití potenciálu přirozené komunity (sousedů, zájmové skupiny nebo církevního společenství)
- Využití vzorců kolektivního chování (přechodové a jiné rituály)
- Inspirace literárními příběhy
- Otevřenost tvořivým řešením
- Víra a naděje
- Smysl utrpení

### **Cíle krizové intervence**

Všechny techniky a metody mají napomoci k tomu, aby klient dokázal probudit vlastní síly a zdroje blízkých vztahů, čímž zvládne krizi vyřešit. Povzbuzení jeho kompetence má umožnit vrátit se do předkrizového fungování, navíc se zkušeností zvládnutí nebo dokonce napomoci pokrizovému růstu.

Dalšími cíli je redukovat nebezpečí, zastavit prohlubování krize s využitím strukturování a přehlednění krizového stavu člověka.<sup>19</sup>

### **Principy krizové intervence**

Dostupnost: informovanost, bezodkladnost či nepřetržitý provoz, vnější bezbariérovost, ambulantně i v terénu, citlivost s ohledem na rozdíly věku, pohlaví aj.

Individualita krize: bez nutnosti doporučení odborníka

Komplexnost péče: zahrnuje bio-psycho-sociální a duchovní stránku jedince, spolupráce s dalšími odborníky jako je somatický lékař, sociální pracovník, použití např. psychofarmak nebo technik na zklidnění emocí

---

<sup>17</sup> MATOUŠEK, Oldřich, ref. 2, s. 127-8.

<sup>18</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 46-53.

<sup>19</sup> MATOUŠEK, Oldřich, ref. 16, s. 260.

Bezbariérovost: bez bílých pláštů a mříží, příjemné prostory, ani hluk ani mrtvolné ticho, dostupnost toalety  
Návaznost: podle potřeb klienta doporučit dalšího odborníka<sup>20</sup>

### 1.3 Intervent

Pracovník, který zasahuje a poskytuje klientovi některou ze služeb krizové intervence je v této práci nazýván interventem neboli krizovým pracovníkem. Jedná se o proškoleného zaměstnance nebo dobrovolníka s požadovanou kvalifikací (např. lékař, psychoterapeut, sociální pracovník, duchovní).

#### Dovednosti interventa

*„Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka, tedy i krizového pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.“<sup>21</sup>*

Zákon o sociálních službách určuje kvalifikační předpoklady a povinnost dalšího vzdělávání, avšak dovednosti pracovníka blíže nespecifikuje. Soupis dovedností nalezneme u Vodáčkové.

#### Inventář dovedností

- Komunikační dovednosti
- Technika hovoru
- Práce s hlasem
- Aktivní naslouchání
- Dotazování
- Práce se zakázkou
- Práce s mlčením, s pláčem, s panikou, se vztekem
- Práce s informativními a testovacími hovory
- Dovednost vymezit se u hovoru za účelem sexuálního uspokojení
- Zacházení s vlastními emocemi
- Práce s PC, zápis hovoru do počítače

Intervent ve své práci využívá také **znalosti** (základy první pomoci, základy práva, specifická témata jako např. závislosti, psychopatologie) a **schopnosti** (rozhodování, zvládání zátěže, sebereflexe).<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 53-4

<sup>21</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 110.

<sup>22</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 167-9.

## Prostředky péče a podpory interventa

Intervent je ohrožen vyhořením. V rámci prevence je třeba individuální i týmová péče.

**Individuální péče** může vycházet například z Pessu-Boyden typologie vývojových potřeb a jejich uspokojování.

- Uspokojení potřeby místa – základním místem je naše tělo. Inspirací k péči o tělo může být masáž, sprcha. Na pracovišti pomáhá větrání místnosti, úklid, drobné předměty (např. fotografie) na pracovním místě potvrzující naši identitu.
- Uspokojení potřeby podpory – zkoumejme, kdo je pro nás lidskou či profesionální oporou, navštěvujme obohacující semináře.
- Uspokojování potřeby péče – připomínáme si naplňování bazálních potřeb jako je jídlo a pití, rozvíjíme koníčky, pečujeme o ekologii své duše.
- Uspokojení potřeby bezpečí a limitu – rozlišujeme osobní hranici práce a odpočinku, jsme pozorní k tomu, co nás ohrožuje, respektujeme hranice toho, co je riskantní, máme právo změnit pracoviště.<sup>23</sup>

## Humor a smích

Individuální péče se může týkat smíchu. V praktické části naleznete související graf č. 19.

Nešpor uvádí Sultanoffovo rozdělení na smích (tělesná reakce), veselí (emoční reakce) a humor (reakce rozumu a intelektu).<sup>24</sup> Můžeme si to představit jako večer v divadle Járy Cimrmana. Herci říkají vtipy, předávají humor. Diváci se smějí, někdy tak moc, „až se za břicho popadají“. Některé scény jim zůstávají v paměti a vybavují si je i příští dny a působí jim to veselí, něco jako dobrou náladu.

Dr. Kataria mluví o „smíchu na pozadí“. Je to jako hudba na lázeňské promenádě lahodně znějící během pití minerálky a hovoru hostů.<sup>25</sup>

**Péče o tým** krizových interventů obsahuje zajištění jejich potřeb, dát jim možnost podílet se na utváření organizace (jasná sdělení vedení, jasná sdělení pracovníků, stanovení postupů, reflexe výsledku a cyklické pokračování procesu), včetně toho, že tým prochází vývojovými fázemi.

---

<sup>23</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 176-7.

<sup>24</sup> NEŠPOR, Karel. *Léčivá moc smíchu: smích a zdraví, smích a vztahy, smích a práce, smích a výchova*. Praha: Vyšehrad, 2002. ISBN 80-702-1581-X, s. 26-7.

<sup>25</sup> KATARIA in NEŠPOR, ref 24., s. 26-7.



- Forming – tým se utváří, role se překrývají, neformálnost, zastupitelnost, není možné sdílet své nároky, odchod tolerován pouze kvůli nemoci nebo těhotenství
- Storming – bouřlivá fáze, kdy vycházejí najevo negativní emoce, nespokojenost, neuspokojené požadavky. Má se spět ke struktuře, vyjasnění kompetencí, práva pečovat o své potřeby, možnost mít dovolenou.
- Norming – normální fungování zralé skupiny, kdy jsou role vyjasněné, komunikace je otevřená a konstruktivní.<sup>26</sup>

Podstatnou složkou podpory pro intervenanta je supervize, případně intervize. **Supervize** se zabývá kvalitou péče o klienta a pomáhá reflektovat zvolené postupy, uvědomit si chyby nebo dilemata, vyjasnit vztahy nebo nastavená pravidla v organizaci. Pokud poskytuje supervizi vyškolený pracovník kolega na souřadné pozici, nazývá se intervize. Spojení role vedoucího a supervizora bývá ke škodě vedoucího i týmu a nedoporučuje se např. kvůli riziku prožívat supervizi jako kontrolu.

Supervizi rozlišujeme podle různých hledisek např. na skupinovou nebo individuální, týmovou nebo případovou, zaměřenou na proces nebo na cíl, odbornou (zaměřená na daný problém) nebo rozvojovou (zaměřená na růst pracovníka nebo týmu). Pro krizové pracovníky je supervize nezbytná.<sup>27</sup>

#### 1.4 Profesionální etika a vybrané etické problémy

Profesionální etika sociálního pracovníka je zakotvena v **Etickém kodexu sociálního pracovníka**: „*Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti.*“<sup>28</sup>

Pracovníci krizových služeb jsou vázáni etickými kodexy dle svého pracoviště, které obvykle z výše uvedeného dokumentu vycházejí. Pro ukázkou zde zmíníme Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry.

Kromě respektování lidsko-právních východisek jako je neomezování svobody vyjádření nebo zákaz vykonávání nátlaku na klienta ve věcech přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie považují za stěžejní bod 4.: „*Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory*

<sup>26</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 178-9.

<sup>27</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 180-3.

<sup>28</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR, dostupné [on line] z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf) [citace 28. 4. 2018].

*klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.*<sup>29</sup>

Další ukázkou je desatero pracovníka Krizového centra Res vitae.

*„Každý pracovník KC plní své pracovní povinnosti.*

*Každý pracovník KC se chová a jedná tak, aby přispěl k dobrému jménu organizace.*

*Každý pracovník KC dbá na slušné vystupování.*

*Každý pracovník KC dodržuje standardy kvality péče a služeb.*

*Každý pracovník KC dbá na zachování důstojnosti klienta.*

*Každý pracovník KC zachovává individuální přístup ke klientovi.*

*Každý pracovník KC respektuje vlastní vůli klienta.*

*Každý pracovník KC zachovává mlčenlivost.*

*Každý pracovník KC respektuje soukromí klienta.*

*Žádný pracovník KC nesmí diskriminovat žádného klienta*<sup>30</sup>

Etický kodex obsahuje také **problémové okruhy etického jednání**.

- Základní etické problémy:
  - kdy vstupovat do života občana
  - kterým sociálním případům dát přednost
  - kolik pomoci poskytnout, aby nebyla zneužita
  - kdy přestat s podporou
- Další problémové okruhy se týkají konfliktů mezi:
  - klientem a pracovníkem
  - klientem a jiným občanem
  - institucí a skupinou klientů
  - klienty a ostatní společností
  - zaměstnavatelem a pracovníkem
- Role sociálního pracovníka
  - kontrola nebo pomoc<sup>31</sup>

### **Vybrané etické problémy**

Uvedme několik konkrétních případů, v nichž stojí krizový pracovník před etickým problémem. Při hledání řešení je podstatné reflektovat vlastní postupy a jednání z hlediska etiky.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry, dostupné on line z: <http://www.capld.cz/eticky-kodex> [citace 28. 4. 2018].

<sup>30</sup> Etické desatero pracovníka KC Res vitae v Karlových Varech, [citace 28. 4. 2018], dostupné z: <https://resvitae.cz/eticky-kodex-pracovniku-krizoveho-centra>.

<sup>31</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR, ref. 28.

<sup>32</sup> FISCHER, Ondřej. *Úvod do filosofie pro pomáhající profese*. Praha: Jabok, c2010. ISBN 978-809-0413-771, s. 70-1.

### **Kontrola versus pomoc**

Matka přišla do krizového centra hovořit o své závislosti, kterou podle svého názoru zvládá, jen aktuálně se vymkla z rukou. Zmínila, že odmítá dítěti kupovat nezbytné léky, protože jsou drahé. Hrozí riziko zanedbání zdravotní péče dítěte. Interventka má dilema, zda nahlásit možné zanedbání OSPOD<sup>33</sup> a tím snad ztratit důvěru nebo podporovat ke zvládnutí závislosti.

### **Střet dvou rolí pracovníka**

Na telefonickou linku zavolá klientka, v níž interventka rozpozná svou dobrou známou. Řeší dilema, zda vystoupit z anonymity, ukončit hovor nebo pokračovat tak, aby zachovala profesionální nestrannost.

### **Žádost o podporu klienta versus svědomí pracovníka**

Klientka volá v rané fázi těhotenství a chce poradit a podpořit v provedení potratu.

### **Právo na ochranu života versus závazek anonymity**

Klient volá při akutních sebevražedných úmyslech a nechce sdělit místo, kde je. Může pracovník oslovit policii a záchranné složky, aby klienta vyhledali pomocí GPS a jeho mobilního signálu?

### **Testovací hovor jako právo klienta versus zneužití služby**

Chlapec volá na linku. Po asi půlhodinovém hovoru o šikaně se ozve smích dalších dětí a chlapec hovor ukončí. Pracovník se cítí podveden.

Během práce s lidmi nastávají různé situace, v nichž si pokládáme otázky a řešíme etická dilemata. Mnohdy je nám pomocí zkušenost kolegů, vlastní zamyšlení nebo prostě jen pojmenování pro příště. Někdy nemá situace jen jedno řešení a uspokojivé je především to, že pracovník si problém uvědomuje a odpovídající řešení upřímně hledá. Tím zůstává pozorným a nalézá nové možnosti. Etické problémy patří také na supervizi.

### **Jak bych výše uvedené případy reflektovala a řešila já?**

Kontrola nebo pomoc? Záleží na okolnostech a vývoji situace. Zvolila bych podporu v oblasti závislosti a po navázání vztahu s klientkou bych ji podporovala k péči o dítě. Nahlášení OSPOD je plán B pro případ, že péče o zdraví dítěte ani v podstatných bodech nefunguje.

Střet rolí považuji za důvod pro ukončení intervence bez vystoupení z anonymity. Předala bych kolegovi.

Možnost odmítnout intervenci z důvodu nesouladu se svědomím v případě potratu bych využila a předem bych se dohodla s kolegy, jak tyto případy mohu předat nebo požádat, aby se ke mně nedostaly.

---

<sup>33</sup> OSPOD = Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Život má přednost. Dříve než bych dala všanc ztrátu anonymity klienta, snažila bych se odvrátit jeho suicidální úmysly zavedenými technikami.

Práce s testovacími hovory je specifická. Dala bych prostor pro testování linky, ale nastavila bych hranice: „Teď už víš, že linka funguje. Můžeš zavolat v nouzi, ale pro legraci nevolej. Někdo jiný by se třeba nedovolal a nedostal by pomoc, kterou potřebuje.“

## 2. Služby krizové pomoci

Klíčové pojmy: historie, telefonická krizová pomoc, krizová pomoc tváří v tvář, profesní organizace, databáze registrovaných služeb

### 2.1 Špetka historie

Krizové služby se začaly ve světě vyvíjet po první světové válce a jejich velký rozvoj zaznamenáváme po druhé světové válce. V roce 1948 zakládají v USA Lindemann a Caplan první centra ke zvládnutí krize. Ve stejném roce založil Ringel první evropské ambulantní centrum ve Vídni.

Anglikánský kněz Chad Varah v r. 1953 založil v Londýně první linku důvěry s heslem: „Dříve než si vezmete život, zavolejte mi.“ Dodnes v Anglii působí dobrovolná organizace s původním názvem Samaritáni. Podobné služby se rozvíjely např. v Nizozemí nebo ve skandinávských zemích.

Před Sametovou revolucí v českých zemích existovaly jen dvě linky v Brně a v Praze (MUDr. Plzák). V prvních letech po r. 1989 vzniklo množství telefonických krizových linek a 4 krizová centra.<sup>34</sup>

- Krizové centrum Psychiatrické kliniky LF MU Brno
- Centrum krizové intervence v Praze Bohnicích (CKI)
- Krizové centrum Praha (1991-9)
- Krizové centrum RIAPS (Regionální institut psychiatrických a psychosociálních služeb) v Praze<sup>35</sup>

### 2.2 Služba telefonické krizové pomoci

Služba telefonické krizové pomoci patří mezi služby sociální prevence a v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. je definována jako „*terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.*“<sup>36</sup>

Forma telefonické krizové pomoci má v ČR tři podoby.

- Kontaktní linky – pro první kontakt
- Specializované linky – např. AIDS, domácí násilí

---

<sup>34</sup> KOLÁŘOVÁ, Vendula, Gabriela ŠIVICOVÁ, Marie JANOVSÁ, Zdeňka SVOBODOVÁ a Lucie HERMÁNKOVÁ. *Kompletní krizová intervence: skripta*, s. 3.

<sup>35</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 202-4.

<sup>36</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 55.

- Linky důvěry – pro děti, pro dospělé nebo pro děti a dospělé zároveň, disponují databází kontaktů z psychosociální a zdravotní oblasti

### **Základní postupy a techniky telefonické krizové pomoci**

Specifikum telefonování je, že intervent dostává pouze určitý typ informací o klientovi (např. jej nevidí) a může se opřít pouze o hlasové signály. Podstatná je práce s hlasem a schopnost zachycovat zvuky.

Intervence probíhá v následujících fázích

- Navázání rozhovoru – přirozeně nebo s obtížemi
- Zjišťování nezbytných informací o klientovi, o jeho zakázce a souvislostí jeho případu
- Průběh – vedení, doprovázení a účelné střídání
- Mapování silných míst, kotvení, návrhy, doporučení následné pomoci, podpora
- Ukončení hovoru – shrnutí, konkrétní „balíček na cestu“, lze vybědnout k opětovnému zavolání, přirozené nebo obtížné<sup>37</sup>

### **2.3 Služba krizové pomoci tváří v tvář**

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách patří krizová pomoc mezi služby sociální prevence. Je definována jako „*terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.*“<sup>38</sup>

Existují čtyři **formy krizové pomoci**, při níž se klient osobně setká s interventem.

- Ambulantní forma
- Hospitalizace
- Terénní služba
- Služba v klientově přirozeném prostředí

### **Základní postupy a techniky krizové pomoci tváří v tvář**

- Příprava: Před setkáním je třeba podat klientovi základní informace, kdo a kdy se mu bude věnovat, zabezpečit jeho základní potřeby.
- Rámec konzultace: V úvodu setkání stanovíme pravidla času, místa, anonymity, (smlouva) a tím umožníme základní důvěru a bezpečí klienta.

<sup>37</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 89-112.

<sup>38</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 60.

- Průběh konzultace: Pozorujeme počáteční emoční stav, mapujeme zakázku (Co se stalo? Jak je to dlouho? Co bylo poslední kapkou?), průběžně parafrázujeme, kotvíme, strukturujeme a oddělujeme podstatné od nepodstatného. K závěru shrnujeme, zpravidla je vhodné, aby klient odcházel s jasným úkolem.
- Dohoda pokračování a závěr: Zvážíme společně, zda bude třeba další konzultace, a v takovém případě dohodneme její termín. Proběhne předání vizitky intervenanta, rozloučení.<sup>39</sup>

## 2.4 Profesionální organizace

### International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES)

V Evropě i v dalších státech světa existuje v současnosti asi 500 linek důvěry ve 25 státech. Od r. 1967 jsou telefonické linky sdruženy v mezinárodní organizaci IFOTES. Její pomoc není určena pouze osobám ohroženým sebevražedným jednáním, ale také lidem v nejrůznějších zátěžových situacích jako je samota, psychická únava...

Cíle organizace můžeme shrnout takto: klientovi je umožněn kontakt s lidskou osobou, která jej vyslechne, neomezuje v jeho svobodě, zprostředkuje mu další pomoc a dodá mu odvalu k životu a překonání krize. Platí zásady:

- Anonymita
- Bez nátlaku na přesvědčení, náboženství, politiku, ideologii
- Interventi procházejí výběrem a přípravou
- Zdarma
- Intervent může vypovídat u soudu jen po svolení klienta a vedoucího linky důvěry<sup>40</sup>

### Česká asociace pracovníků linek důvěry, z. s. (ČAPLD)

Nezisková organizace působí od roku 1995 a v současnosti sdružuje okolo 35 linek důvěry.

*„Cílem je sdružovat linky důvěry, podporovat je v jejich odborném rozvoji, svoji metodickou činností chránit profesionalitu a dobré jméno těchto zařízení, chránit pracovníky i klienty.“*

Mezi úkoly spolku patří akreditace výcviků v telefonické krizové intervenci, akreditace lektorů, grantová politika, pořádání vzdělávacích seminářů a jednou ročně sněmu členů. Zabývá se i rozvojem internetového poradenství.<sup>41</sup>

<sup>39</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 74-89.

<sup>40</sup> VODÁČKOVÁ, Daniela, ref. 6, s. 208-9.

<sup>41</sup> Česká asociace pracovníků linek důvěry, dostupné z: <http://www.capld.cz/kdo-jsme>, [citace 30. 4. 2018].

## 2.5 Databáze registrovaných služeb

Tabulka 1 Databáze sociálních služeb - krizová pomoc.<sup>42</sup>

Databáze registrovaných sociálních služeb - krizová pomoc			
Název	Popis cílové skupiny	Město	Kontakt
ACORUS, z.ú.	domácí násilí	nezveřejněno	283892772
Arkáda-sociálně psychologické centrum	domácí násilí	Písek, Milevsko	382 211 300
Centrum J.J. Pestalozziho	osoby v krizi, domácí násilí	Jihlava, Svitavy, Chrudim,	367155028, 461321200, 469623899
Centrum soc.služeb, příspěvkové org.	osoby v krizi	Brno	542 212 648
Cesta pro rodinu, z.ú.	osoby v krizi	Žamberk	465 321 295
Dětské centrum Zlín, příspěvkové org.	osoby v krizi, rodiny s dětmi	Zlín	731 168 539
Dětské krizové centrum, z.ú.	ohrožené os 6-26, oběti trest.činů, domácí násilí, rodiny s dětmi	Praha 4 - Michle	241 480 511
Diakonie ČCE	obchod s lidmi, etnické menšiny	Praha 3- Žižkov	739 244 889
Diakonie ČCE- SOS centrum	soc. vyloučené kom, rizikový zp.života	Praha 2 - Vinohrady	222 514 040
Diakonie ČCE - Středisko Záp. Čechy	trestné činy, domácí násilí	Dobruška, Domažlice, Rokycany, Pízeň	377 223 221
Diecézní charita Brno	domácí násilí, rizikový zp.života	Brno	515 223 088
Diecézní charita Brno	vše: imigranti, domácí násilí, obchod s lidmi, pachatelé, rodiny	Blansko	516 417 351
Diecézní charita Pízeň	osoby v krizi	Cheb	731 433 090
Diecézní charita Pízeň	osoby v krizi	Pízeň	777 167 004
Dům tří přání	děti, rizikový zp.života	Praha 6 - Ruzyně	235 302 698
Elím Opava, o.p.s.	domácí násilí, osoby v krizi	Opava	775 938 077
Fokus Praha, z.ú.	psychic. onemoc.	Praha 8, Praha 2	734 785 000
Charita Olomouc	domácí násilí, trestná činnost	Olomouc	603 871 809
Charita Opava	osoby v krizi	Opava	737 615 439
Charita Ostrava	osoby v krizi, rodiny s dětmi	Ostrava	599 527 230
Kamarád - LORM	osoby s ment.postiž, komb.	Žatec	415710475
Kolpingova rodina	osoby v krizi, rodiny s dětmi	Praha 8	283 850 113
Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, z.ú.	domácí násilí, trestná činnost, rodiny s dětmi	České Budějovice	776763176
La Strada Česká republika o.p.s.	osoby komerčně zneužívané	nezveřejněno	222 721 810
Letohrádek Vendula, z.s.	osoby s různými typy postižení	Unhošť	312 697 206
NADĚJE	osoby v krizi	Roudnice nad Labem	416 837 233
NOMIA, z.ú.	děti, rodiče s dětmi	Hradec Králové	<a href="mailto:poradna@nomiahk.cz">poradna@nomiahk.cz</a>

<sup>42</sup> Registr sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí. Filtr krizová pomoc. Dostupné z: <http://registr.mpsv.cz> [citace 26. 4. 2018].



Databáze registrovaných sociálních služeb - krizová pomoc			
Název	Popis cílové skupiny	Město	Kontakt
Oblastní charita	vše	Vimperk	neuveďeno
Oblastní spolek Českého červeného kříže Kladno	vše	Kladno	312 243 389
Pontis Šumperk o.p.s.	domácí násilí	Šumperk	583 550 230
Portus Prachatice, o.p.s.	děti, rodiny	Prachatice	736 213 002
Povídeji, z.s.	domácí násilí, postižení	Kutná Hora	327 511 111
Proxima Sociale, o.p.s.	rodiny s dětmi	Praha Modřany	277 007 288
Res vitae, z.s.	domácí násilí, trestné činy	Karlovy Vary	353566426
SKP-CENTRUM, o.p.s.	osoby v krizi-ženy	Pardubice	466 636 077
Spirála, Ústecký kraj, z.s.	oběti trestných činů	Ústí nad Labem, Louny, Rumburk, Chřibská	472743835
SPONDEA, o.p.s.	děti a mládež v krizi	Brno	608 118 088
Terapeutické centrum Modré dveře, z.ú.	osoby v krizi	Říčany u Prahy, Praha	725830830, 727864932
THEIA - krizové centrum o.p.s.	vše: domácí násilí, obchod s lidmi, ohrožená mládež	České Budějovice, Jindřichův Hradec	777232421
* pobytové služby			

Tabulka 2 Databáze sociálních služeb - telefonická krizová pomoc.<sup>43</sup>

Databáze registrovaných sociálních služeb - telefonická krizová pomoc			
Název	Popis cílové skupiny	Město	Kontakt
Bílý kruh bezpečí, z.s.	domácí násilí, trestná činnost	Praha 5	116 006
Bílý kruh bezpečí, z.s.	domácí násilí, obchod s lidmi, trestná činnost	Praha 5	257 317 110, NONSTOP
Centrum Anabell, z.ú.	osoby s chronickým duš. onemocněním	Brno 2	848 200 210
Centrum intervenčních a psychosoc. služeb Liberec. kraje, příspěvková organizace	vše: ohrožená mládež, domácí násilí, trestná činnost, závislost, pachatelé TČ, rodiny aj.	adresa neuveďena	606 450 044
Centrum psychologické pomoci, příspěvková organizace	vše: ohrožená mládež, domácí násilí, trestná činnost, závislost, imigranti, rodiny aj.	Karviná	777 499 650
Centrum sociálních služeb Praha	vše: ohrožená mládež, domácí násilí, závislost, menšiny, rodiny aj.	Praha 4 Záběhllice -	222 580 697
Cesta z krize, z.ú.	dospělé osoby v krizi	Praha 2	116 123
Cesta z krize, z.ú.	děti 6-26, volající ve věci týkající se osoby do 26 l	Praha 2	116 000 Linka pro rodinu+školu

<sup>43</sup> Registr sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí. Filtr telefonická krizová pomoc. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz> [citace 30. 4. 2018].

<b>Databáze registrovaných sociálních služeb - telefonická krizová pomoc</b>			
<b>Název</b>	<b>Popis cílové skupiny</b>	<b>Město</b>	<b>Kontakt</b>
Dětské krizové centrum, z. ú.	ohrožená mládež, domácí násilí, trestná činnost, rodiny aj.	Praha 12 - Kamýk	241 484 149
Diecézní charita Brno	vše: ohrožená mládež, domácí násilí, trestná činnost, závislost, pachatelé TČ, rodiny aj.	Blansko	516 410 668
EDA cz z. ú.	ohrožená mládež, rodiny	Praha 2	224 826 860
Elpida, o. p. s.	osoby v krizi, senioři	Praha 10 - Strašnice	800 200 007
KONTAKT Ústí n.Orlicí, o.p.s.	osoby v krizi	Ústí nad Orlicí	724 742 720
La Strada Česká republika, o.p.s.	ohrožená mládež, imigranti, obchod s lidmi, trestná činnost, bez přístřeší, komerční	Praha 3 - Žižkov	222 717 171
Ledovec, z. s.	osoby v krizi	Plzeň	739 055 555
Linka bezpečí, z.s.	osoby v krizi, rodiny	Praha 8 - Bohnice	606 021 021, rodičovská linka
Linka bezpečí, z.s.	děti a mládež do 26 let: ohrožená mládež, komerční zneužívání, rizikový zp.chování	Praha 8 - Bohnice	116 111
Linka SOS Zlín, příspěvková organizace	domácí násilí, trestná činnost	Zlín	577 242 785
LUMA MB, z.s.	vše: ohrožená mládež, domácí násilí, trestná činnost, sociální vyloučení, rodiny, menšiny, aj.	Mladá Boleslav	774 607 840
Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace	vše: ohrožená mládež, domácí násilí, postižení, vyloučení, menšiny, aj.	Ostrava	596 193 242
Modrá linka, z. s.	osoby v krizi	Brno	608 902 410
Most k naději, z. s.	vše: ohrožená mládež, postižení, rodiny, aj.	Most	476701444
Oblastní unie neslyšících Olomouc z.s.	osoby se sluchovým postižením	Olomouc	774 585 225
ONŽ - Pomoc a poradenství pro ženy a dívky, z.s.	osoby v krizi, rodiny	Praha 1	603 210 999

<b>Databáze registrovaných sociálních služeb - telefonická krizová pomoc</b>			
<b>Název</b>	<b>Popis cílové skupiny</b>	<b>Město</b>	<b>Kontakt</b>
Povídej, z. s.	ohrožená mládež, domácí násilí, trestná činnost, duš. onemocnění, senioři aj.	Kutná Hora	602 874 470
Renata Nekolová	vše: ohrožená mládež, emigranti, opuštějíci ústavní zařízení, komerční zneužívání, aj.	Mladá Boleslav	326 741 481
Res vitae, z. s.	domácí násilí, trestná činnost	Karlovy Vary	353588080
RSOP z.s.	osoby v krizi	Nymburk	606 191 667
Sociální služby města Havířova	osoby v krizi	Havířov 1	599 505 323
Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, příspěvková organizace	osoby v krizi	Sokolov 1	731 549 170
Spirála, Ústecký kraj, z.s.	trestná činnost	Ústí nad Labem	472 743 835
STŘED, z. ú.	osoby v krizi	Třebíč	775 725 601
Středisko pro rodinu..a Linka důvěry v Č. Budějovicích o.p.s.	vše: ohrožená mládež, domácí násilí, trestná činnost, rodiny, aj.	České Budějovice	387 313 030
V.O.D.A. z.s.	vše: ohrožená mládež, domácí násilí, obchod slidmi, bez přístřeší, aj.	Kladno	777 684 444
z.s. InternetPoradna.cz	osoby v krizi	Olomouc	587 406 126
Život 90, z. ú.	senioři	Praha	222 333 568, senior linka

Ke dni 30. 4. 2018 je v ČR registrováno 42 sociálních služeb krizové pomoci a 36 sociálních služeb telefonické krizové pomoci.

## **3. Kompletní krizová intervence v Děčku Liberec, z. s.**

Klíčové pojmy: Děčko Liberec, z. s., kompletní krizová intervence, vizitky lektorů, kompetence, sebezkušenost, modelový hovor

### **3.1 Děčko Liberec, z. s.**

Spolek vznikl v roce 1998 na podporu psychosociálních služeb v regionu a pro vzdělávání laiků i odborníků v krizové intervenci. Inicioval vznik Občanské poradny (2001) a Poradny pro oběti trestných činů (2005). Zapojuje do své činnosti dobrovolníky a vzdělává nejen pracovníky v sociálních službách. Využívá financování z Evropského sociálního fondu a z rozpočtu ČR.<sup>44</sup>

### **3.2 Anotace výcviku Kompletní krizové intervence**

Vzdělávací sekce spolku Děčko Liberec, z. s. pořádá 150hodinový kurz<sup>45</sup> s akreditací MPSV pod názvem Kompletní krizová intervence.

#### **Pro koho?**

Pracovníkům v sociálních službách, sociálním pracovníkům a dalším účastníkům se zájmem o oblast sociální prevence, sociálního poradenství, krizovou intervenci a telefonní krizovou intervenci.

#### **Co?**

Vedení rozhovoru s klienty, metody sociální práce, současná legislativa, krizová intervence tváří v tvář, telefonická krizová intervence, typologie klientů, typologie hovorů, práce s emocemi, mezigenerační a rodinné krize, psychiatrická problematika, suicidální klienti, umírání a truchlení, sexuální problematika, závislosti, prevence vyhoření v péči o klienta, supervize.

#### **Kdy?**

6 víkendových modulů od března do října 2017

#### **Jak?**

přednášky, modelové hovory, interaktivní výcvik, sebezkušenost

#### **Kde?**

V Praze nebo v Liberci<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Děčko Liberec, dostupné z: <http://d-os.net/o-nas> [citace 30. 4. 2018].

<sup>45</sup> V celé práci používám pojem výcvik, abych podtrhla množství praktických nácviků a sebezkušenosti, zatímco kurz považuji za vzdělávání zaměřené hlavně na znalosti.

<sup>46</sup> Děčko Liberec, sekce vzdělávání. <http://d-os.net/vzdelavani/>, [citace 24. 4. 2018].

### V jakém rozsahu?

pátek	6 výukových hodin	}	136 h prezenční výuky
sobota	11 výukových hodin		
neděle	5 výukových hodin		
			+14 h praktická skupinová práce mezi moduly
.....			150 h celkem

### Kdo?

Mgr. Lucie Hermánková - supervizorka, lektorka, psychoterapeutka, sociální pracovníce

MUDr. Marie Janovská- psychiatra, psychoterapeutka, lektorka

Mgr. Slávek Kepřt - psychoterapeut, od 2011 pracovník LD

Mgr. Vendula Kolářová - klinická psycholožka, psychoterapeutka, 22 let v telefonické krizové intervenci

Mgr. Jana Kučerová - psycholožka, psychoterapeutka, lektorka, 12 let v telefonické krizové intervenci, internetová KI, LD

Šárka Svačinová, DiS. - sociální pracovníce, od 2002 lektorka

Mgr. Zdeňka Svobodová - andragožka, lektorka, konzultantka, spoluzakladatelka, 11 let na LD

MUDr. Věra Šantrůčková - psychiatra, od 2006 lektorka

MUDr. Gabriela Šivicová- psychiatra, psychoterapeutka, KC RIAPS

MUDr. Valerie Štáfková- psychiatra, KC RIAPS, specializace v systematické psychoterapii<sup>47</sup>

### 3.3 Kompetence absolventa

Účastníci přišli do výcviku s vlastní motivací a hodnotovým zázemím. Během přednášek a následných praktických nácviků se zpětnou vazbou lektorů i frekventantů získávali znalosti, dovednosti a schopnosti. Zmiňme některé z nich.

- Znalosti o krizi (typy, fáze, spouštěče)

<sup>47</sup> Děčko Liberec - vizitky lektorů <http://d-os.net/vzdelavani/ke-stazeni/>, [citace 24. 4. 2018].

- Znalosti o intervenci (principy, fáze, techniky)
- Znalosti sítě dalších služeb
- Základní znalosti z práva, sociální pomoci, první pomoci, etiky
- Znalosti z psychologie, psychiatrie, lékařství
- Dovednosti vést rozhovor (navázání kontaktu, zakázka klienta, mapování situace, hledání řešení, závěr)
- Dovednost užívat techniky aktivního naslouchání (reflexe – zrcadlení, rekapitulace, parafráze, shrnutí, kotvení, ocenění)
- Dovednost přizpůsobit tempo a slovník klientovi
- Dovednosti práce s vlastním hlasem a s tělem
- Dovednosti ke zvolení a užití vhodné techniky – např. vedení versus doprovázení a jejich střídání, odhalení skryté zakázky
- Dovednost zvládnout obtížné situace (manipulující nebo agresivní klient, těžkosti při ukončení hovoru, vymezení se vůči zneužívajícímu hovoru, práce s testovacím hovorem)
- Dovednost reagovat na pláč, mlčení, vyjadřovací potíže klienta
- Dovednosti pracovat s emocemi klienta (agresivita, úzkost, panika, radost, nejistota, ...)
- Schopnost rozlišit akutní stav ohrožení života a včas přiměřeně zasáhnout (klient se sebevražednou tendencí, domácí násilí, ...)
- Schopnosti vhodně pracovat s různými cílovými skupinami (senioři, rodiny, děti, osoby se závislostí nebo s psychickým onemocněním, ...)
- Schopnost samostatně rozhodovat a nést zodpovědnost
- Schopnost spolupracovat v týmu a přijímat zpětnou vazbu
- Schopnost reflektovat svou práci a dbát na svou duševní hygienu

V rámci sebezkušenosti účastníci prozkoumali a reflektovali vlastní překonané krize. Prožili sérii cílených cvičení na zpracování osobních zážitků tak, aby se mohli lépe vcítit do klienta.

Modelové hovory probíhaly ve trojicích: intervent, klient, pozorovatel. Absolventi zakoušeli v těchto třech rolích, jak se cítí a následně v reflexi zhodnotili pozitiva i negativa intervence a přijímali zpětnou vazbu ostatních ve trojici nebo v celé skupině.

Skupinová práce ve trojicích pokračovala i v obdobích mezi moduly tak, aby získané zkušenosti mohli frekventanti upevnit nebo dále rozvinout.

Některé ukázky intervence provedli sami lektoři nebo lektor a jeden účastník a celá skupina se přitom učila formou náslechu a dotazování na konkrétních případech.

## 4. Praktická část

Klíčové pojmy: výzkum, dotazník, šetření, metoda, výzkumný soubor, cíl, dílčí cíle, hypotézy, zjištění, srovnání, shrnutí

Šetření mezi účastníky výcviku jsem prováděla sama. Rozvrhla jsem jej do dvou fází: první fáze proběhla bezprostředně po skončení výcviku v říjnu 2017 a druhá fáze se uskutečnila po uplynutí 4 měsíců. Výsledky šetření nabídnu organizaci Děčko Liberec, z. s. jako součást evaluace.

### 4.1 Kvantitativní výzkum

#### Cíl a jeho dílčí části

Cílem šetření je srovnat očekávání účastníků výcviku v kompletní krizové intervenci a skutečné užití získaných dovedností v (profesním) životě po 4 měsících. Hlavní cíl můžeme rozčlenit na menší cíle.

Cíl C<sub>1</sub>: Sestavit dotazník 1 a sesbírat informace od účastníků ihned po skončení výcviku. Předmětem zjištění budou například získané dovednosti, profese, věk, četnost setkávání s klientem v krizi, úmysl pracovat na telefonické krizové lince nebo v krizové službě „tváří v tvář“, další očekávání využití získaných dovedností pro následující 4 měsíce.

Cíl C<sub>2</sub>: Sestavit dotazník 2 a získat data od účastníků 4 měsíce po ukončení výcviku. Zjistit například působení v krizových službách, četnost setkání s klientem v krizi, využití dovedností v soukromém životě, splnění očekávání či jaké techniky a dovednosti z výcviku využívají.

Cíl C<sub>3</sub>: Srovnat informace získané z obou dotazníků v příslušných oblastech. Především se zaměřit na očekávání práce v krizových službách a skutečné využití získaných dovedností.

Cíl C<sub>4</sub>: Seznámit se s metodou sběru dat a prakticky ji provést.

#### Hypotézy šetření

*„Hypotéza je podmíněně pravdivý výrok o vztahu mezi dvěma jevy, o existenci nějakého faktu, fenoménu, procesu ad. a jejich příčinách, o jejich změnách atd.“<sup>48</sup>*

##### Hypotézy pro první část šetření

Hypotéza H<sub>1</sub>: Čtvrtina respondentů bude na konci výcviku chtít pracovat v nějakém typu krizových služeb. (Včetně těch, kteří již v krizových službách pracují.)

Hypotéza H<sub>2</sub>: Respondenti mladší 35 let budou častěji plánovat působení v některé z krizových služeb než ostatní účastníci.

---

<sup>48</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-802-4730-066, s. 60.

### **Hypotézy pro druhou část šetření**

Hypotéza H<sub>3</sub>: Nejméně pětina všech respondentů bude pracovat v krizových službách. (Včetně těch, co už v nich působili.)

Hypotéza H<sub>4</sub>: Aspoň dvě třetiny respondentů použily alespoň jednu z nabízených technik uzemnění, řízené dýchání, zrcadlení, doteky, přizpůsobení vzdálenosti.

Hypotéza H<sub>5</sub>: Nejméně čtvrtina respondentů bude využívat dovednosti získané ve výcviku velmi často.

Hypotéza H<sub>6</sub>: Výcvik pomohl většině respondentů lépe pečovat o svou duševní hygienu.

Hypotéza H<sub>7</sub>: Desetina respondentů bude využívat intervizi kolegů z výcviku.

Hypotéza H<sub>8</sub>: Dvě třetiny respondentů užívá získané dovednosti v soukromém životě.

Hypotéza H<sub>9</sub>: Při práci s pěti vybranými typy klientů (mlčící, agresivní, plačící, obtížně ukončitelný, manipulativní) považuje získané dovednosti za užitečné dvě pětiny respondentů.

Hypotéza H<sub>10</sub>: Nejméně třetina respondentů využívá velmi často alespoň dvě z nabízených šesti dovedností (navázání kontaktu, práce s emocemi, mapování, zvládnutí obtížného klienta, ukončení, sebevražedné tendence).

Hypotéza H<sub>11</sub>: Nejvýše třetina respondentů vůbec nevyužívá tři ze šesti technik aktivního naslouchání (reflexe, rekapitulace, parafrázování, kotvení, shrnutí, ocenění).

Hypotéza H<sub>12</sub>: Očekávání využití výcviku tří pětín respondentů se splnila.

### **Hypotézy pro srovnání obou částí šetření**

Hypotéza H<sub>13</sub>: V krizových službách pracuje po 4 měsících méně respondentů, než původně plánovalo.

Hypotéza H<sub>14</sub>: Respondenti se budou častěji setkávat s klienty v krizi než na konci výcviku.

Hypotéza H<sub>15</sub>: Alespoň dvě z vybraných dovedností (práce s emocemi klienta, mapování zakázky, zvládnutí obtížného klienta) budou respondenti užívat stejně nebo více než na konci výcviku.

### **Metoda – proces sběru dat**

Informace byly získávány dotazováním v písemné podobě. Sestavila jsem postupně jeden a pak druhý standardizovaný dotazník. První dotazník se 12 otázkami jsem vytištěný předala účastníkům osobně na posledním víkendu kurzu dne 6. října 2018 a hned ve stejný den nebo do druhého dne jsem jej vybrala se zachováním anonymity. Druhý dotazník se 21 otázkami jsem oznámila předem a rozeslala 4 měsíce



po ukončení kurzu elektronicky přes Google formuláře a odpovědi jsem sbírala do 9 dnů elektronicky.

Oba dotazníky obsahují různé typy otázek. Při jejich sestavení jsem se snažila o srozumitelnost, jednoznačnost, stručnost.<sup>49</sup> V úvodu každý dotazník obsahuje informace o smyslu dotazníku, ujištění o anonymitě a stručnou instrukci o způsobu vyplnění otázek. Na závěr obou dotazníků je vloženo poděkování za vyplnění a můj kontakt pro získání průběžných informací nebo výsledků.

### **Dotazník 1**

Dotazník 1 obsahuje 12 otázek a jeho vyplnění by nemělo trvat déle než 10 minut v závislosti na délce odpovědí na otevřené otázky. Dotazník je myšlenkově rozdělen na čtyři části bez viditelného členění pro respondenta:

- jednoduché otázky o respondentovi (1.–2.)
- jednoduché otázky týkající se setkáváním s krizí (3.–6.)
- obtížnější otázky o cílových skupinách a zdokonalení v dovednostech (6.–9.), včetně otázek 6. a 8. o plánování působení v krizových službách
- podrobnější otázky o konkrétních případech a vlastních očekáváních do budoucna (10.–12.), vč. stručné otázky č. 11 o věku

V prvním dotazníku jsou 3 otevřené otázky, 1 polouzavřená a ostatní jsou uzavřené s polytomickým výběrem. Žádná otázka není dichotomická, polytomická výčtová ani polytomická s pořadím. Držela jsem se zde vlastního požadavku na stručnost dotazníku, a proto jsem nevkládala otázky kontrolní ani vatové. Dbala jsem na pěknou grafickou úpravu a vhodné střídání typů otázek. Za nejnáročnější pro respondenty považuji otevřené otázky (2., 10., 12.) a maticové otázky (7. a 9.). V případě škálových odpovědí jsem vkládala sadu: ne – spíše ne – spíše ano – ano, abych eliminovala tendenci respondentů ke středové odpovědi. V bodovacích škálách jsem nabídla čísla 1 až 5 s vysvětlením 1 = vůbec nevyužívám, 5 = využívám velmi často.

### **Dotazník 2**

Dotazník 2 obsahuje 21 otázek rozčleněných do pěti viditelně oddělených částí. Jeho vyplnění by nemělo přesáhnout 15 minut.

1. oddíl: jednoduché otázky o profesi, práci v některé službě krizové pomoci, četnosti setkání s klientem v krizi
2. oddíl: komplikovanější dotazy na dovednosti a jejich využití, pojmenování cílových skupin

---

<sup>49</sup> REICHEL, Jiří, ref. 48, s. 100-102.

3. oddíl: komplikovanější otázky na využívání technik, naplnění očekávání, podíl telefonické intervence a získání informace o věku
4. oddíl: doplňující otázky na využití v soukromém životě, využití supervize, využití dovedností pro cílové skupiny a otázka na pohlaví
5. oddíl: jedna otevřená otázka jako prostor k vyjádření o tématu

Ve druhém dotazníku se nacházejí 3 otevřené otázky, 3 polouzavřené polytomické výčtové otázky, 1 polouzavřená polytomická otázka s výběrem, 2 uzavřené otázky škálové se stupnicí 1 až 5 a 2 se stupnicí 1 až 10, 3 uzavřené dichotomické otázky, 7 uzavřených polytomických otázek s výběrem, z nichž 3 byly maticového typu. Otázky jsem uspořádala tak, aby se střídaly obtížnější a lehčí. Zjišťování demografických údajů jsem vložila do druhé poloviny dotazníku.

Do šetření byli zahrnuti všichni účastníci výcviku, proto se jedná o výzkum kvantitativní. Vzhledem k počtu účastníků budeme pracovat s absolutními čísly, pouze v části srovnávání obou šetření budeme používat procentuální zastoupení celků.

### **Výzkumný soubor**

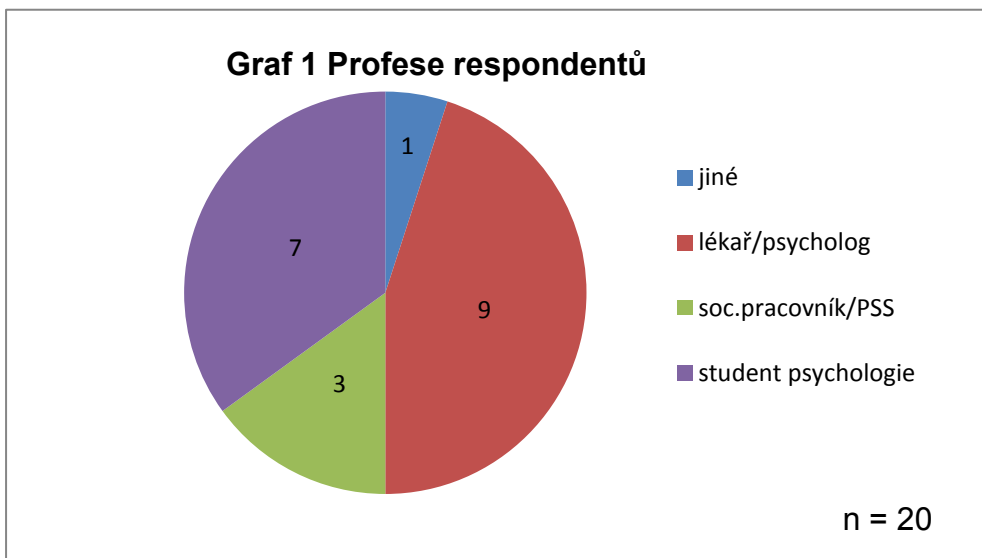
Výzkumným souborem se stalo všech 24 účastníků výcviku, kteří dělali závěrečné zkoušky, z toho 3 muži. První dotazník dostali všichni a jeho návratnost byla 20, tedy 83%. O vyplnění druhého dotazníku byli požádáni pouze ti účastníci, kteří odpověděli na první dotazník. Návratnost druhého dotazníku byla 9 z 20, což tvoří 45% návratnost.

## 4.2 Vybraná zjištění

### 4.2.1 První část šetření

#### Profese respondentů

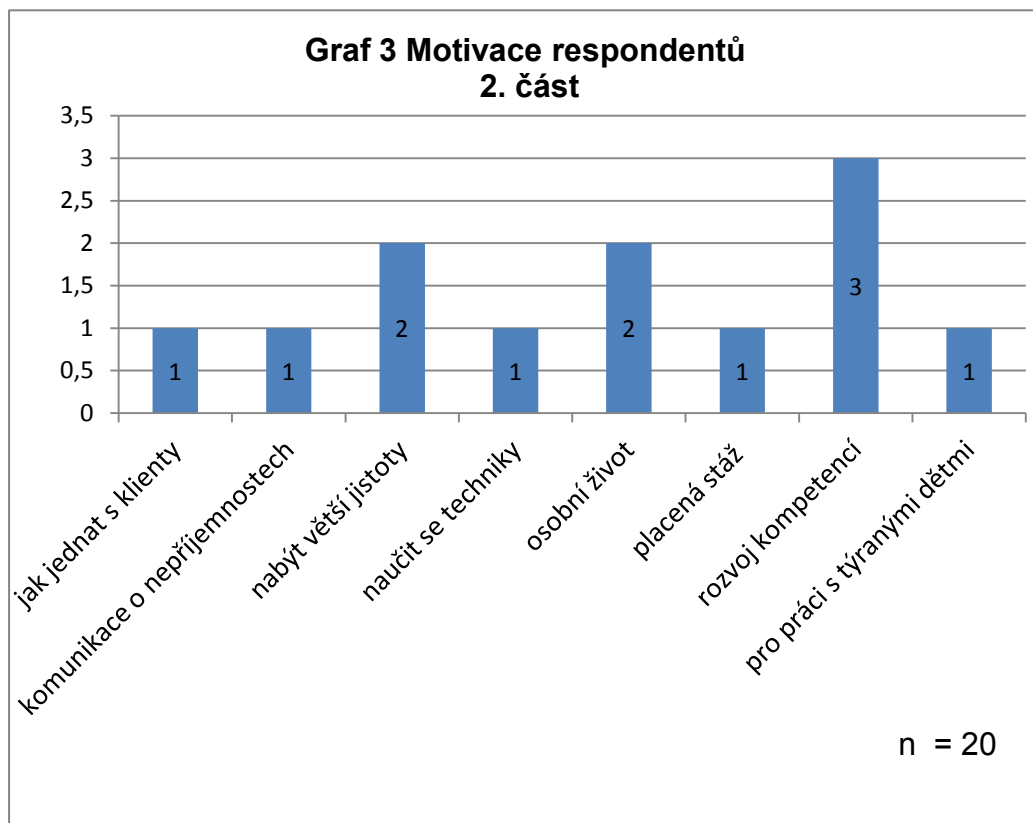
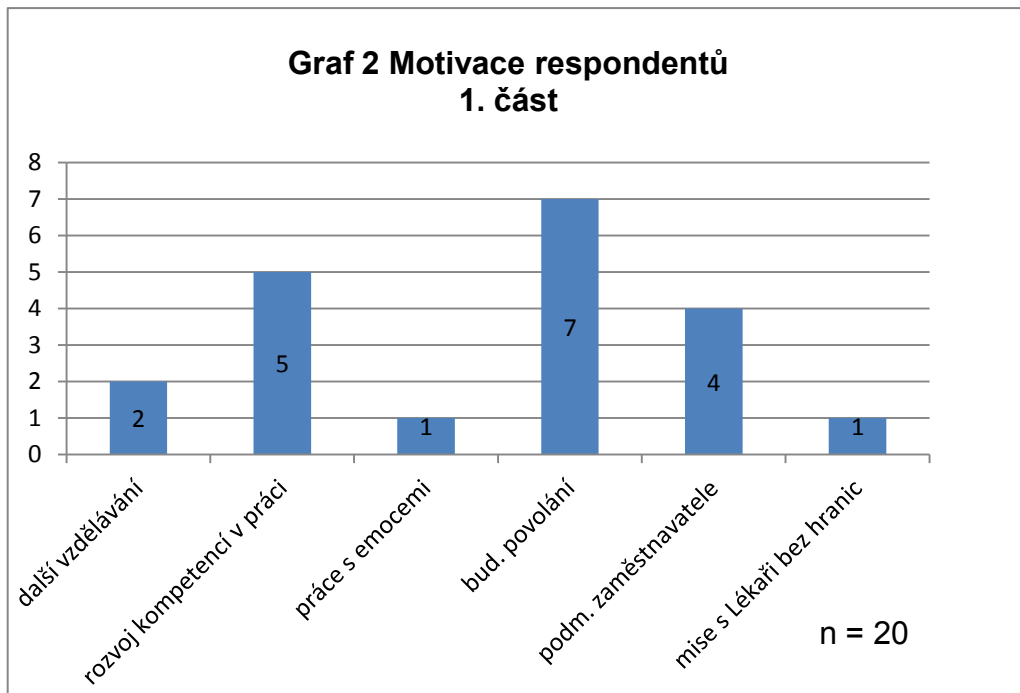
Čtyři pětiny respondentů jsou psychologové, studenti psychologie nebo lékaři. Otázka „Jakou profesí vykonáváte nebo na jakou se připravujete?“ byla položena nejednoznačně. Informační hodnota odpovědí je z tohoto důvodu nízká, protože záleží, jak respondent otázce porozuměl.

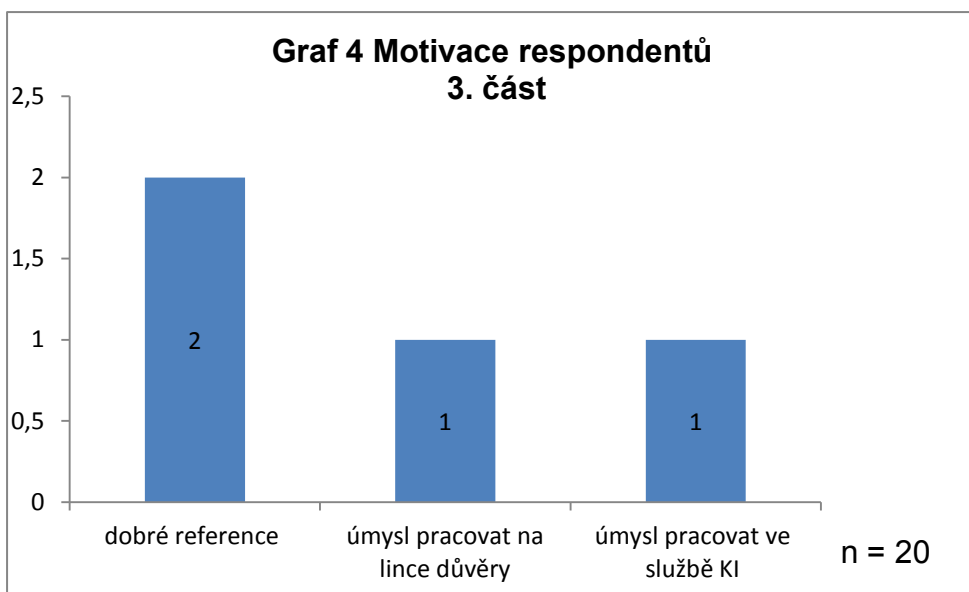


#### Motivace respondentů

Respondenti vyjádřili svoje motivace odpovědí na otevřenou otázku. Jejich odpovědi jsou zachyceny do 3 grafů. Pročetla jsem si volné odpovědi respondentů a zařadila do kategorií. Každému respondentovi jsem přiřadila 1–3 kategorie podle obsahu jeho odpovědí. Pokud například student psychologie odpověděl, že se mu dovednosti z výcviku budou hodit pro budoucí práci a chce je využít během studia na lince bezpečí jako stáž, zachytila jsem jeho odpověď do grafu 2 „budoucí povolání“, do grafu 3 „placená stáž“ a do grafu 4 „úmysl pracovat na lince bezpečí“. Seskupení jsem provedla tak, aby všechny odpovědi jednoho typu byly ve stejném grafu.

Oddělila jsem rozvoj kompetencí jinde než v zaměstnání a rozvoj kompetencí v práci. Podmínka zaměstnavatele se liší od dalšího vzdělávání tím, že ji respondent zmínil jako dohodu se zaměstnavatelem nebo nutnost pro setrvání na pracovišti, na rozdíl od dobrovolné účasti z vlastního rozhodnutí zdokonalovat se v profesi.

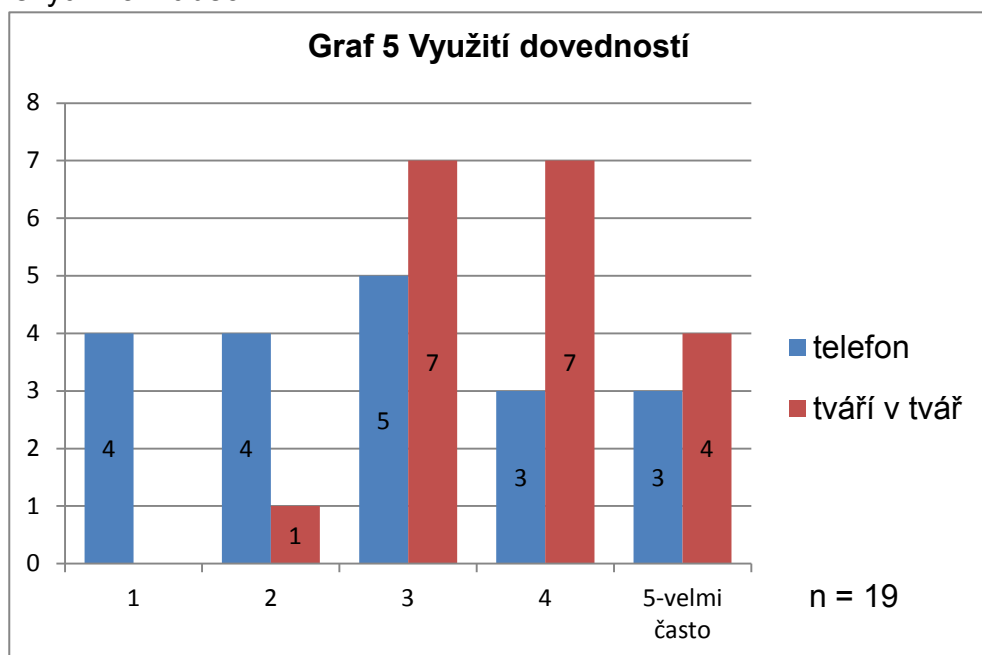




### Využití dovedností v krizové intervenci telefonické a tváří v tvář

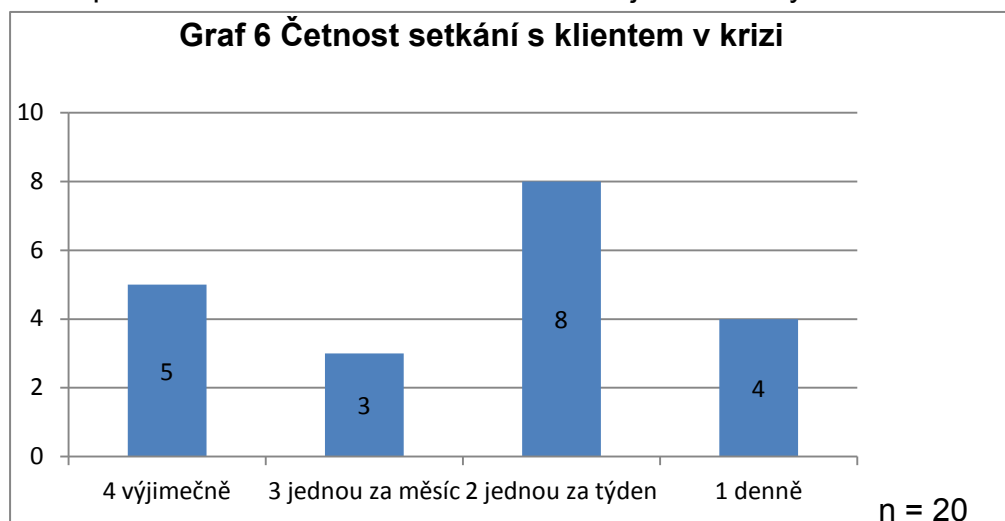
Pro telefonickou krizovou službu jsou odpovědi respondentů rozloženy rovnoměrně po celé pětibodové škále.

Většina respondentů využívá krizovou intervenci tváří v tvář a téměř pětina z nich ji využívá velmi často, nikdo se nenašel, kdo by ji nevyužíval vůbec.



### Četnost setkání s klientem v krizi

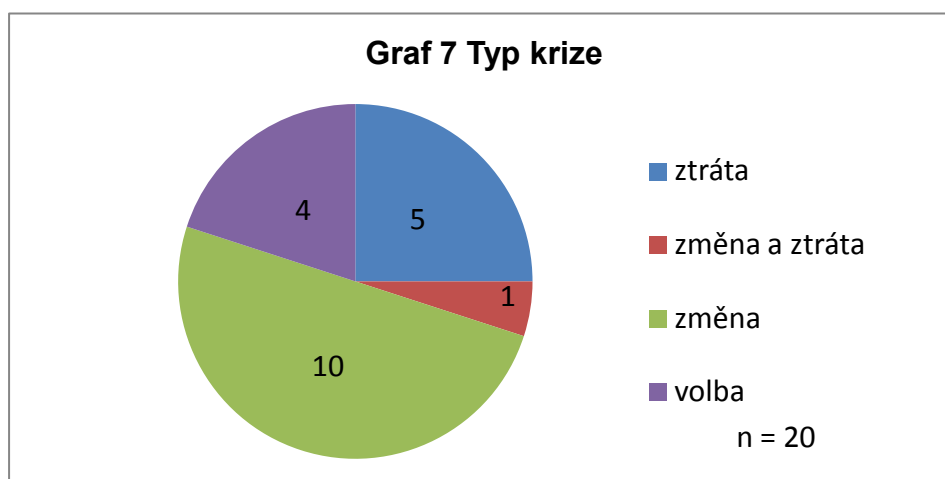
Žádný z respondentů neodpověděl možností „vůbec“, tedy každý respondent se s klientem v krizi setkává alespoň výjimečně. Více než třetina přichází do kontaktu s klientem v krizi jednou za týden.



### Typ krize

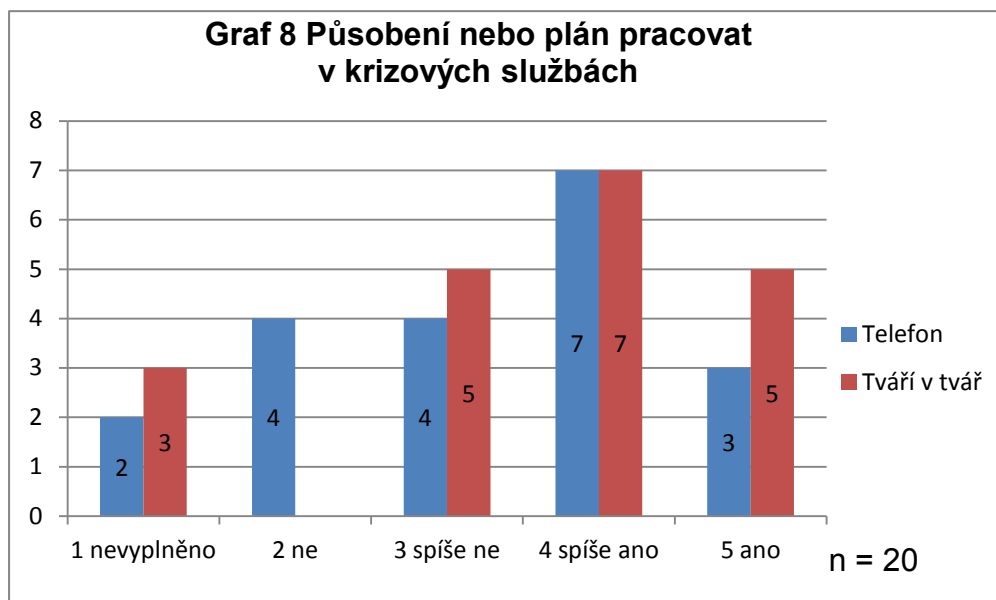
Polovina respondentů nejčastěji řeší krize typu změny, téměř čtvrtina z nich řeší krizi typu volba a čtvrtina typu ztráta.

Jeden respondent považoval otázku za polytomickou výčtovou. Jeho odpověď jsem též zachytila ve výsledcích.



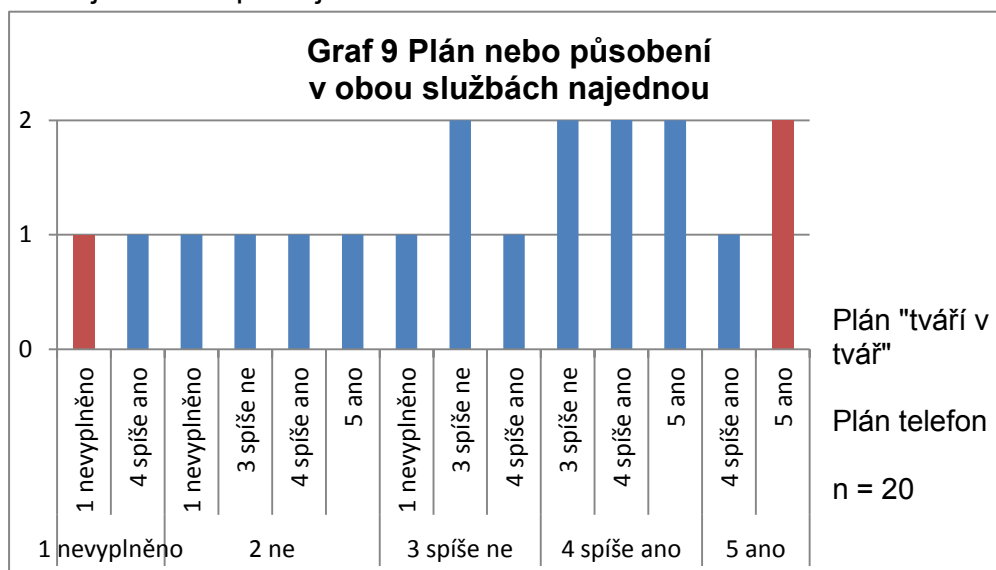
### Plán působit ve službě krizové pomoci

Tři respondenti plánují pracovat<sup>50</sup> v telefonické službě krizové pomoci a dva v ní již pracují. Pět osob plánuje pracovat v některé službě krizové pomoci tvář v tvář a tři v ní již pracují.



### Působení v obou službách najednou

Dvě osoby plánují pracovat zároveň v obou typech služeb a jedna osoba již v obou pracuje.



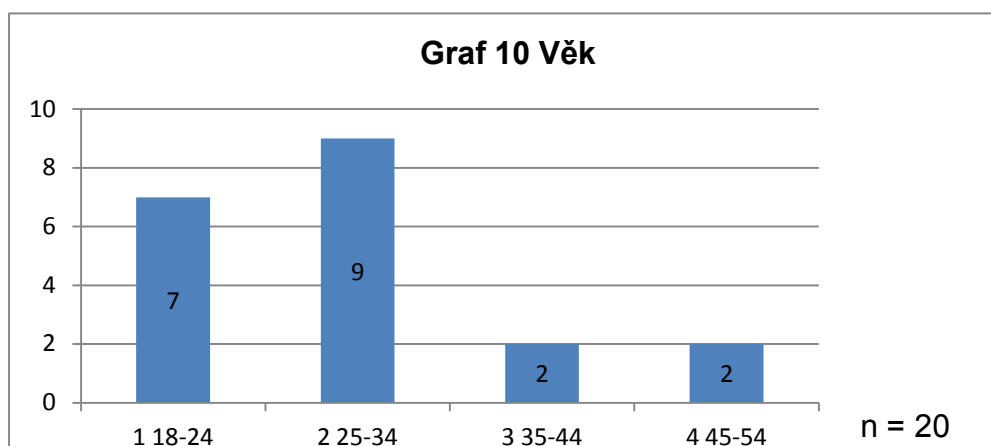
<sup>50</sup> „Nevyplněno“ znamená, že respondent v dané službě v současnosti pracuje.

### Působení nebo plán působit ve službě krizové pomoci

Z grafů 8 a 9 vidíme, že z pěti osob, které již v krizových službách pracují, jedna pracuje zároveň v obou a z osmi osob, které plánují ve službě krizové pomoci pracovat, plánují pracovat v obou službách dvě osoby. Z toho plyne, že čtyři osoby již v některé z krizových služeb pracují a šest osob to plánuje. Tedy polovina respondentů působí nebo plánuje působit v některé krizové službě. Je to dvakrát více než předpokládaná jedna čtvrtina respondentů v hypotéze  $H_1$ .

### Věk

Čtyři pětiny respondentů je mladších 35 let.





### Plán pracovat v krizových službách v závislosti na věku

Hypotéza H<sub>2</sub> byla potvrzena, protože čtyři ze šesti osob, které plánovaly pracovat v krizových službách, měly méně než 35 let.

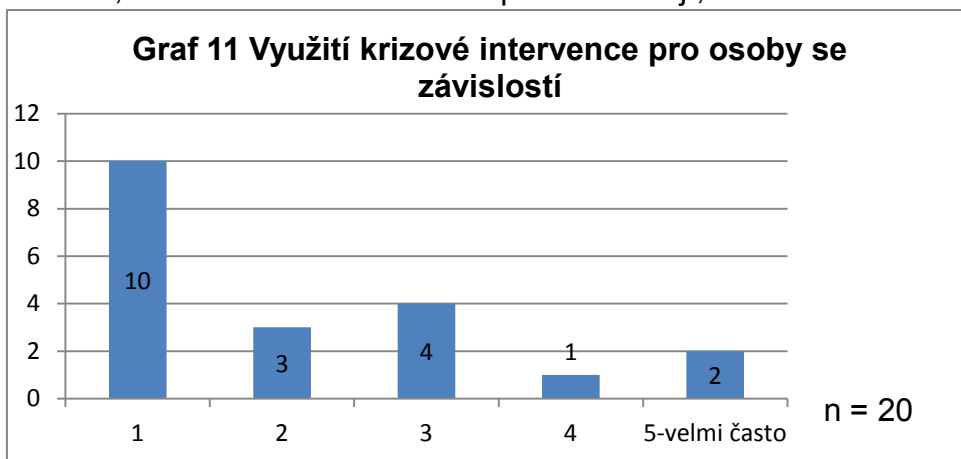
Tabulka 3 Plán v závislosti na věku

Účastník	Plán telefon	Plán tvář	Věk
1.	3 spíše ne	1 nevyplněno	2 25-34
2.	4 spíše ano	4 spíše ano	1 18-24
3.	3 spíše ne	4 spíše ano	1 18-24
4.	4 spíše ano	5 ano	◎4 45-54
5.	3 spíše ne	3 spíše ne	3 35-44
6.	2 ne	3 spíše ne	2 25-34
7.	2 ne	4 spíše ano	1 18-24
8.	4 spíše ano	4 spíše ano	2 25-34
9.	2 ne	5 ano	*2 25-34
10.	4 spíše ano	4 spíše ano	2 25-34
11.	1 nevyplněno	4 spíše ano	1 18-24
12.	5 ano	4 spíše ano	*1 18-24
13.	3 spíše ne	3 spíše ne	2 25-34
14.	2 ne	1 nevyplněno	2 25-34
15.	4 spíše ano	5 ano	◎3 35-44
16.	4 spíše ano	3 spíše ne	2 25-34
17.	5 ano	5 ano	*2 25-34
18.	5 ano	5 ano	*1 18-24
19.	4 spíše ano	3 spíše ne	1 18-24
20.	1 nevyplněno	1 nevyplněno	4 45-54

## Využití krizové intervence při práci s vybranými cílovými skupinami

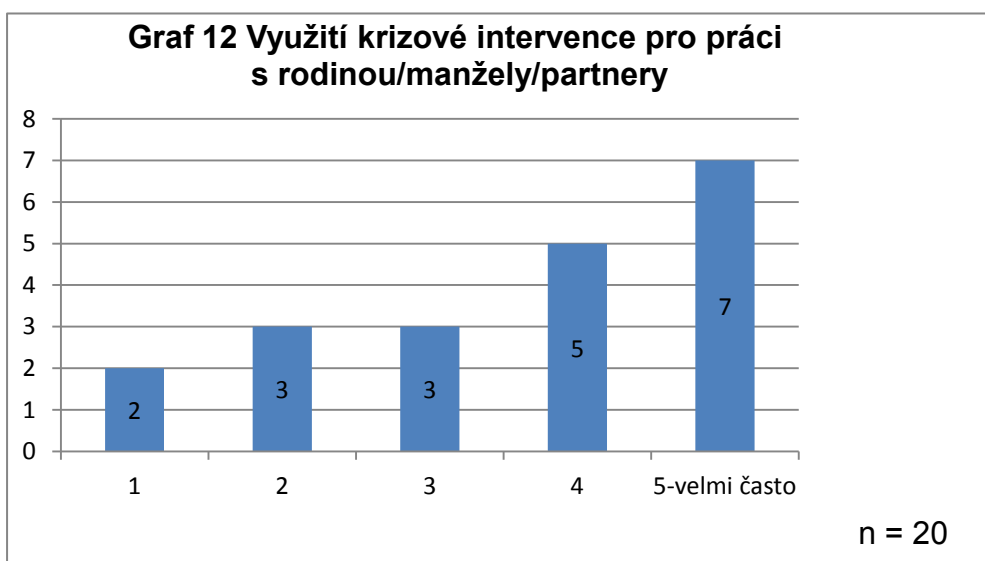
### Míra využití krizové intervence pro osoby se závislostí

Polovina respondentů odpověděla: „Nevyužívám vůbec.“ Otázkou zůstává, zda se s touto cílovou skupinou setkávají, nebo ne.



### Využití krizové intervence pro práci s rodinou, manžely či partnery

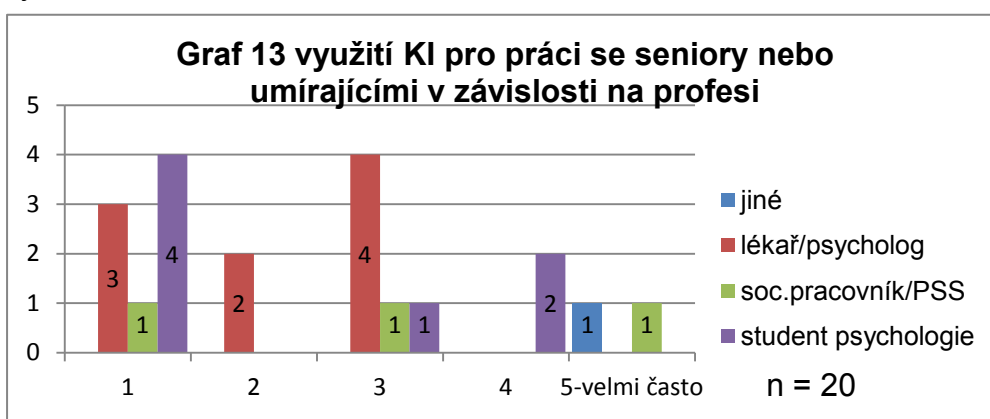
Dvanáct respondentů z 20 považuje míru využití velkou, protože přiřadili na pětibodové škále 4 nebo 5 bodů. Nabízí se otázka, nakolik se jedná o využití v profesním nebo v soukromém životě.



## Využití krizové intervence se seniory nebo umírajícími v závislosti na profesi.

Lékaři/psychologové krizovou intervenci při práci se seniory nebo umírajícími moc nevyužívají. Většina studentů psychologie nevyužívá s touto cílovou skupinou krizovou intervenci vůbec. Sociální pracovníci/PSS uváděli odpovědi rovnoměrně rozložené, tedy někdo využívá velmi mnoho, někdo středně a někdo nevyužívá vůbec.

Obdobně jako u cílové skupiny osob se závislostí v grafu 11 mě napadá otázka, zda psychologové a studenti psychologie se seniory a umírajícími tak málo využívají krizovou intervenci nebo zda se s nimi tak málo setkávají. Domnívám se, že se jedná o druhý případ, ale domněnku nemohu ověřit, poněvadž jsem respondentům nepoložila výzkumnou otázku na toto téma.

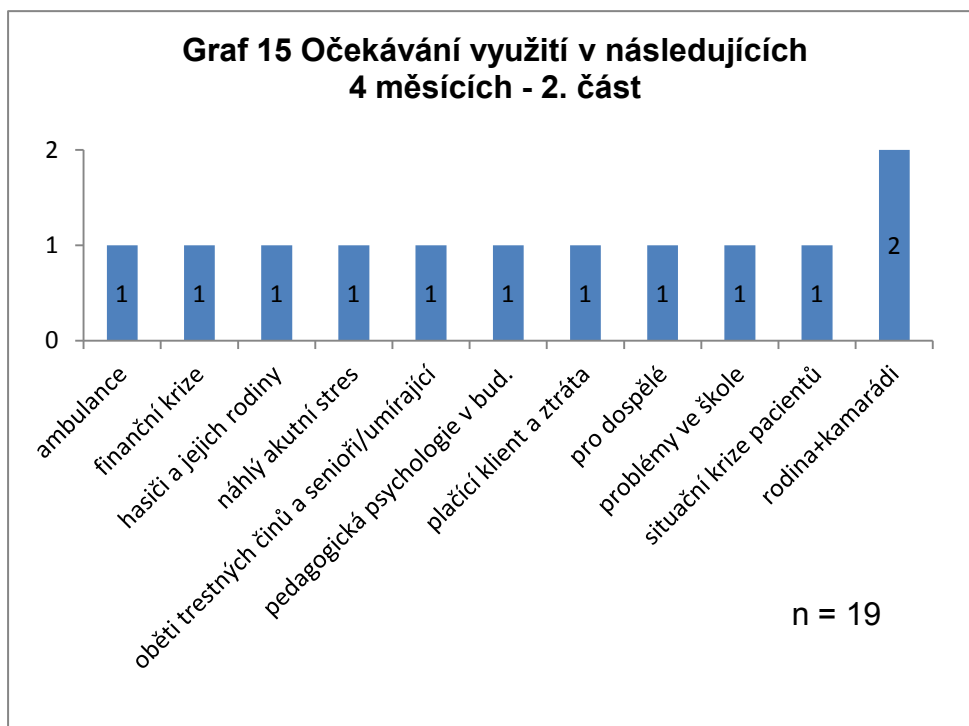
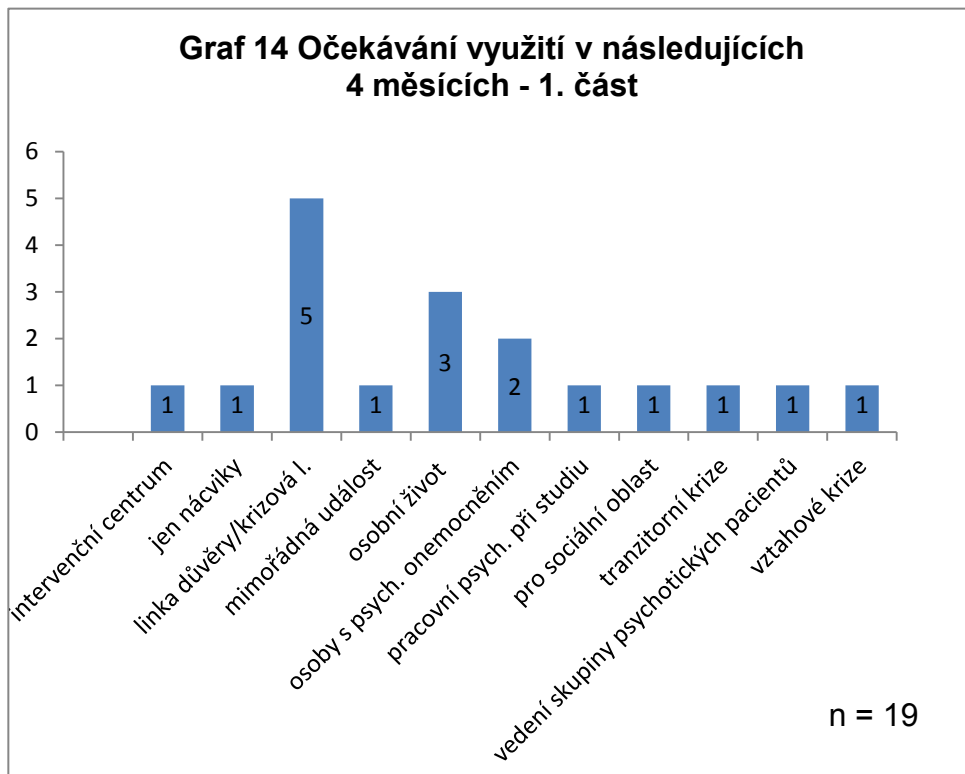


## Očekávání využití dovedností v příštích 4 měsících

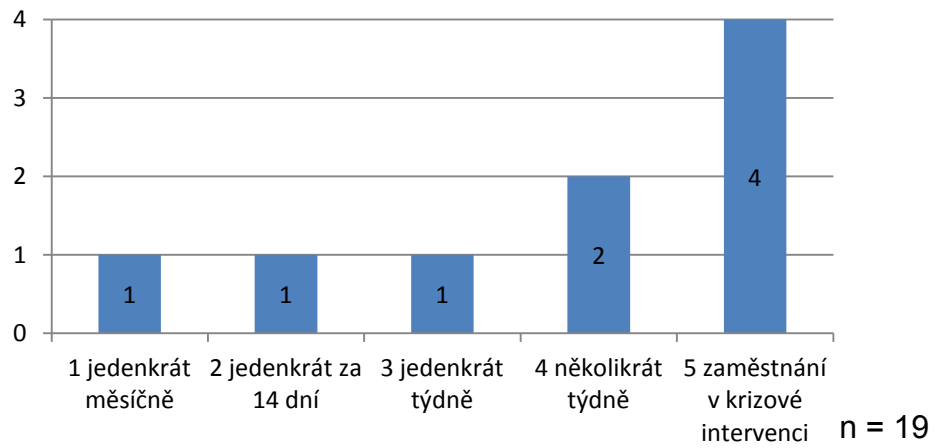
Pět respondentů dle grafu 14 očekává, že bude pracovat na telefonické lince, což koresponduje se zjištěním v grafu 9, kde tři respondenti plánují pracovat na telefonické lince a dva již v ní pracují.

Nejméně tři respondenti chtějí využívat získané dovednosti v osobním životě. Jeden účastník bude pokračovat ve vedení skupiny osob s psychotickými potížemi, jeden nebude dál výcvik používat a stačí mu pouze nácviky, kterými prošel. Jeden respondent bude používat krizovou intervenci během hasičských zásahů při mimořádných událostech. Jeden absolvent výcviku bude pracovat v ambulanci a jeden v intervenčním centru. Předpokládají, že budou reagovat např. na vztahové, tranzitorní či finanční krize.

Sedm respondentů bude využívat krizovou intervenci alespoň jednou týdně. Předpokládám, že nejčastěji ji budou využívat čtyři osoby, které očekávají využití při zaměstnání v krizové intervenci.



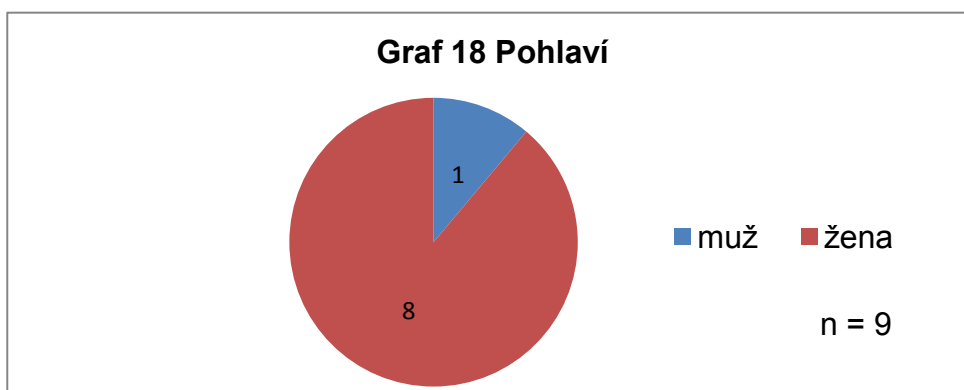
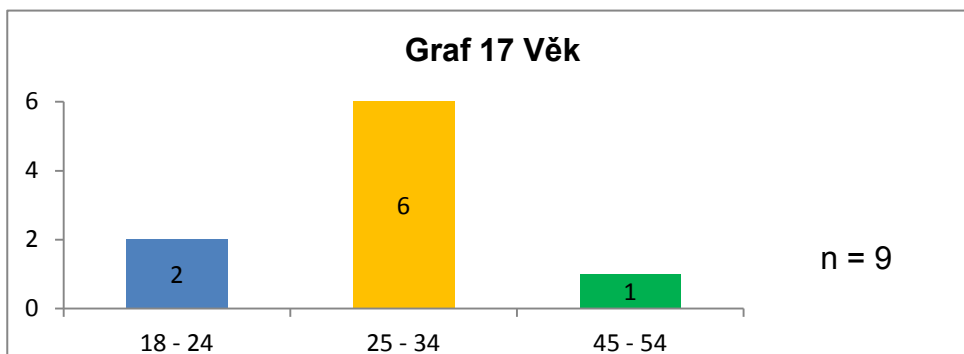
**Graf 16 Očekávání využití v následujících 4 měsících - 3. část**



## 4.2.2 Druhá část šetření

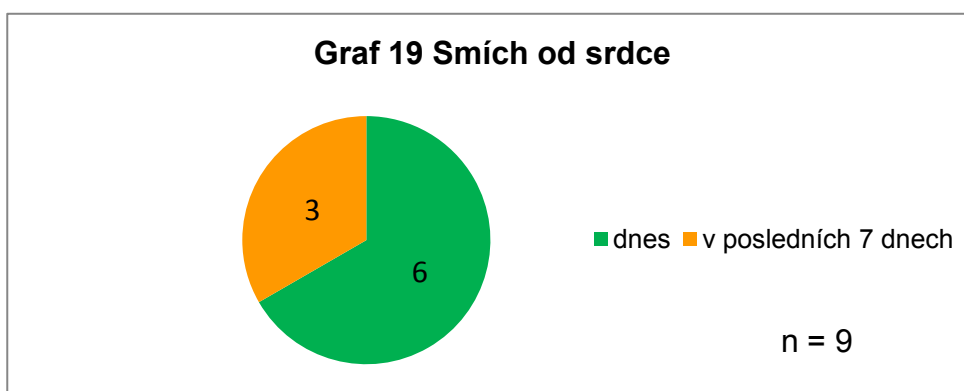
### Demografické údaje – věk a pohlaví

Dvě třetiny respondentů mají věk v rozmezí 25 až 34 let. Většinu respondentů tvořily ženy. V následujícím textu budu vzhledem k tomuto zjištění používat ženský rod, ačkoli počítám s tím, že mezi nimi je muž.



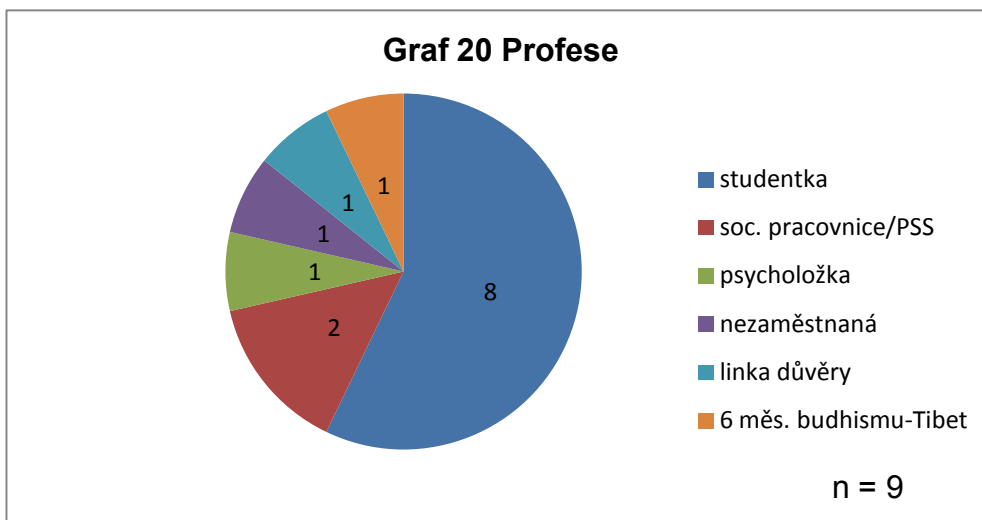
### Humor a smích – koření života

Kontaktní dobrovolnou otázku odpověděli všichni respondenti. Z toho usuzují, že patří k těm hodně motivovaným.



## Profese

Osm osob z devíti studuje, z nichž například jedna pracuje na lince důvěry, jedna se učí buddhistické meditaci v Tibetu, jedna je nezaměstnaná. Psycholožka a dvě sociální pracovníce nebo pracovníce v sociálních službách při práci studují.



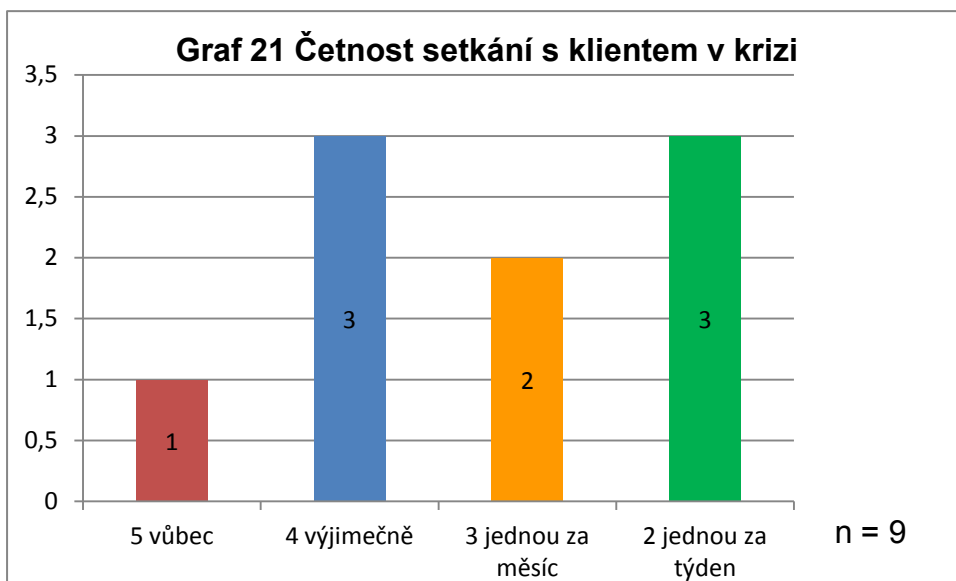
## Práce ve službách krizové pomoci

Třetina respondentek pracuje v některé krizové službě, což je o dvě patnáctiny více než předpoklad. Hypotéza  $H_3$  je splněna.

Tabulka 4 Práce v krizových službách a profese		
Práce telefon	Práčetváří v tvář	Profese
ne	ne	studentka+nezaměstnaná
ne	ne	studentka
ne	ne	studentka
ne	ne	studentka+Tibet
ne	ne	studentka
ne	ne	soc. pracovnice/PSS+studentka
ano	ne	studentka+linka důvěry
ne	ano	soc. pracovnice/PSS+studentka
ne	ano	psycholožka+studentka

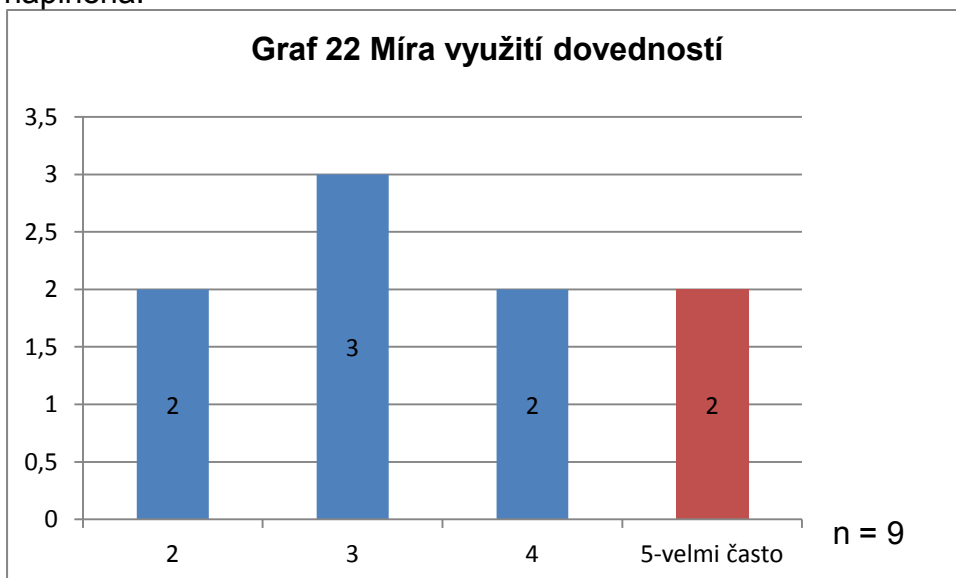
### Četnost setkání s klientem v krizi

Třetina respondentek se setkává s klientem v krizi alespoň jednou za týden, třetina výjimečně.



### Využití dovedností

Získané dovednosti využívají velmi často dvě z devíti respondentek. Výsledek šetření je  $o \frac{1}{36}$  menší než předpokládaná čtvrtina, což můžeme považovat za zanedbatelně malou odchylku. Hypotéza  $H_5$  byla naplněna.





### Změna péče o vlastní duševní hygienu

Jednou z dovedností, kterou mohli účastníci výcviku získat je péče o vlastní duševní hygienu. Předpokládala jsem, že někteří o ni již pečují velmi dobře. Otázku jsem tedy upřesnila komentářem, aby respondenti vyplnili „nic“, pokud jim výcvik nepomohl pečovat o svou duševní hygienu lépe.

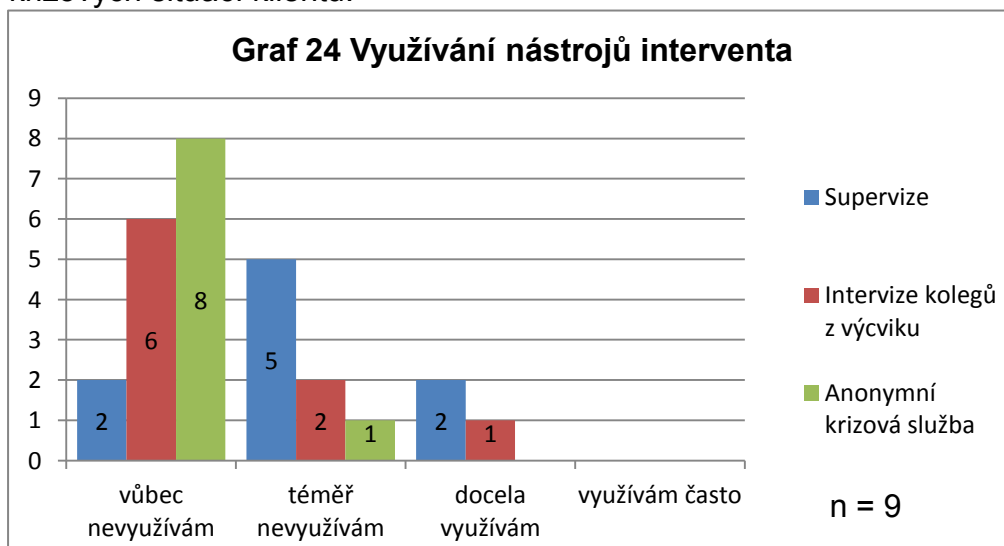
Hypotéza H<sub>6</sub> nebyla naplněna, protože 4 z 9 respondentek uvedlo, že jim výcvik pomohl lépe pečovat o svou duševní hygienu.



### Využívání nástrojů interventa

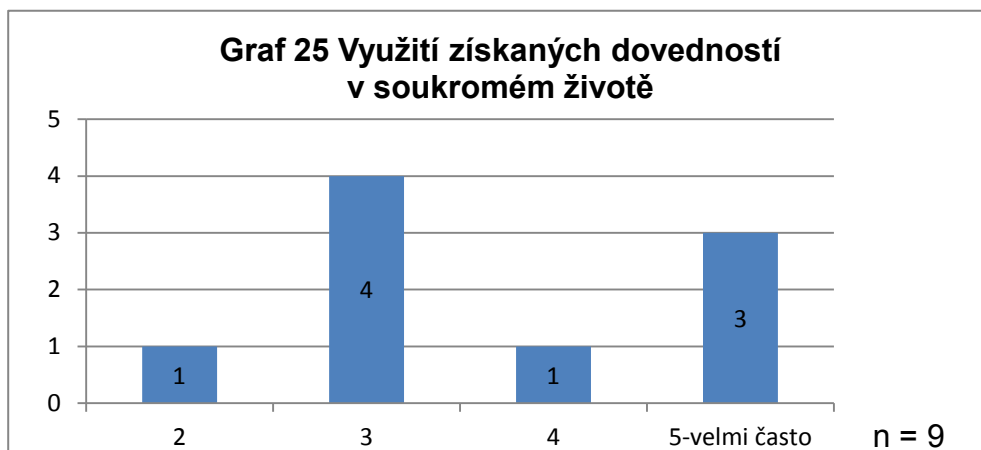
Jedna respondentka z devíti docela využívá intervizi kolegů z výcviku. Hypotéza H<sub>7</sub> byla naplněna.

Z grafu 26 je patrné, že nikdo nevyužívá často ani supervizi ani intervizi kolegů z výcviku. Otázkou zůstává, jestli využívají jiný podobný nástroj nebo jsou zcela sami na reflexi své práce a zpracování krizových situací klientů.



### Využití dovedností KI v soukromém životě

Čtyři z devíti respondentek využívají získané dovednosti v soukromém životě, tedy hypotéza H<sub>8</sub> není naplněna.



### Užitečnost dovedností při práci s pěti typy klientů

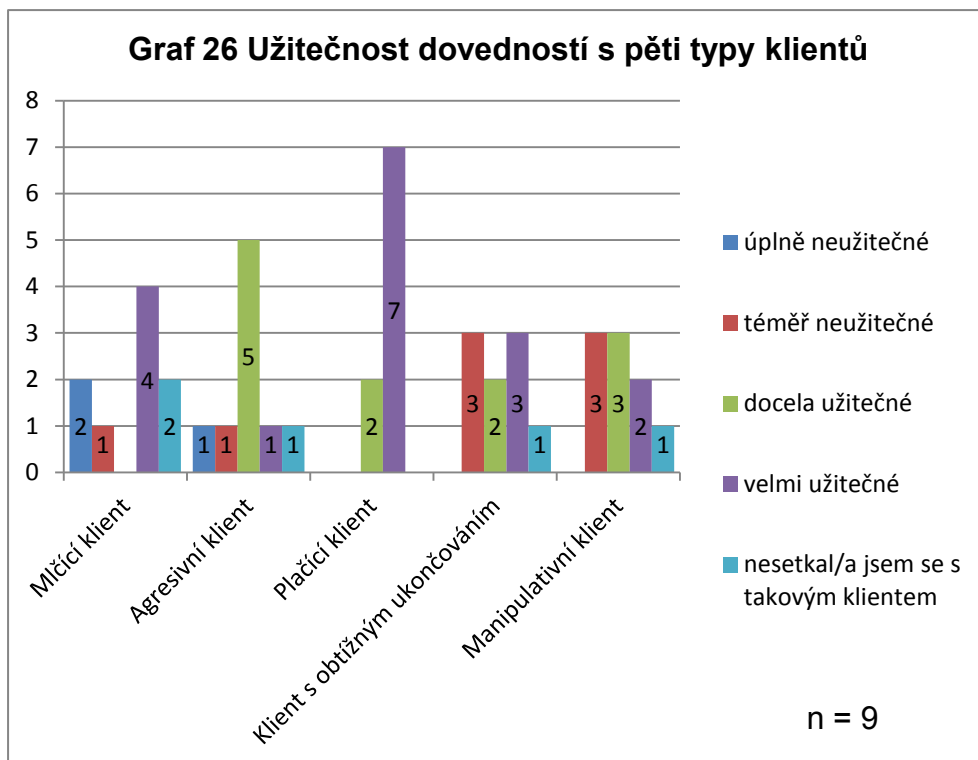
U každého z jednotlivých typů klientů<sup>51</sup> bylo zjištěno, kolik osob považuje získané dovednosti za docela užitečné nebo velmi užitečné. Pro práci s mlčícím klientem se jednalo o 4 osoby, s agresivním klientem 6 osob, s plačícím klientem 9 osob, s obtížně ukončitelným klientem 5 osob stejně jako s manipulativním klientem. Pro každý typ klientů byly získané dovednosti užitečné pro více než dvě pětiny respondentů a hypotéza H<sub>9</sub> byla naplněna.

Výcvik účastníky připravil nejlépe na práci s plačícím a agresivním klientem. Úplně neužitečné byly získané dovednosti pro 2 osoby vůči mlčícímu klientovi a pro 1 osobu pro práci s agresivním klientem.

V otevřených odpovědích nalezneme výzvu ke zlepšení výcviku v přípravě na „opakované klienty“, zvláště na manipulativní a ty s obtížným ukončováním.<sup>52</sup>

<sup>51</sup> Rozdělení klientů tímto způsobem je pouze schéma či nástroj k usnadnění popisu. V reálné situaci intervent používá během jednoho rozhovoru s jedním klientem tyto dovednosti dle chování klienta: např. na začátku více mlčí, v průběhu se rozpláče.

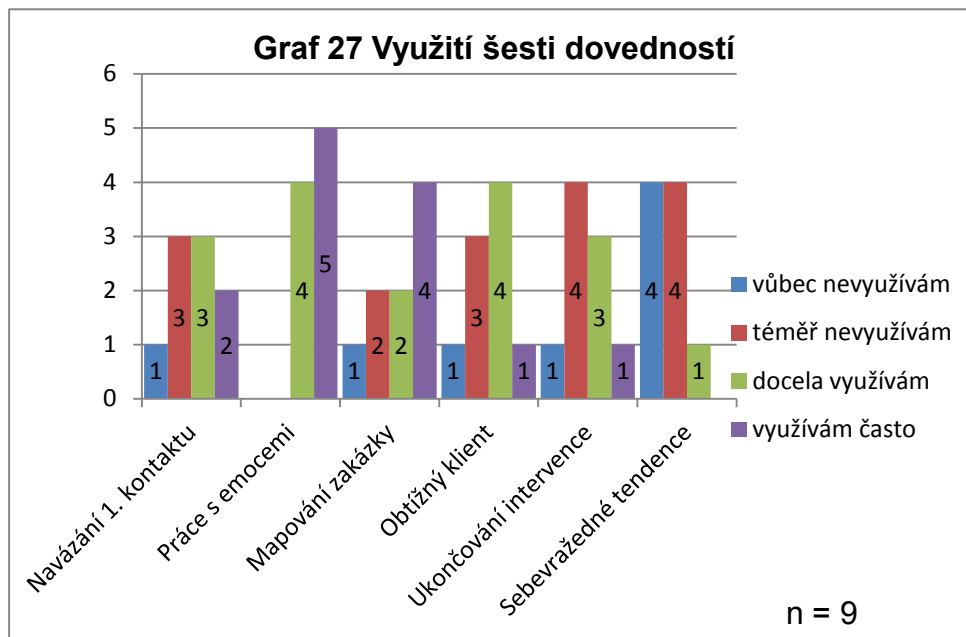
<sup>52</sup> Viz. Graf 34 Volná doplnění



### Využití šesti konkrétních dovedností

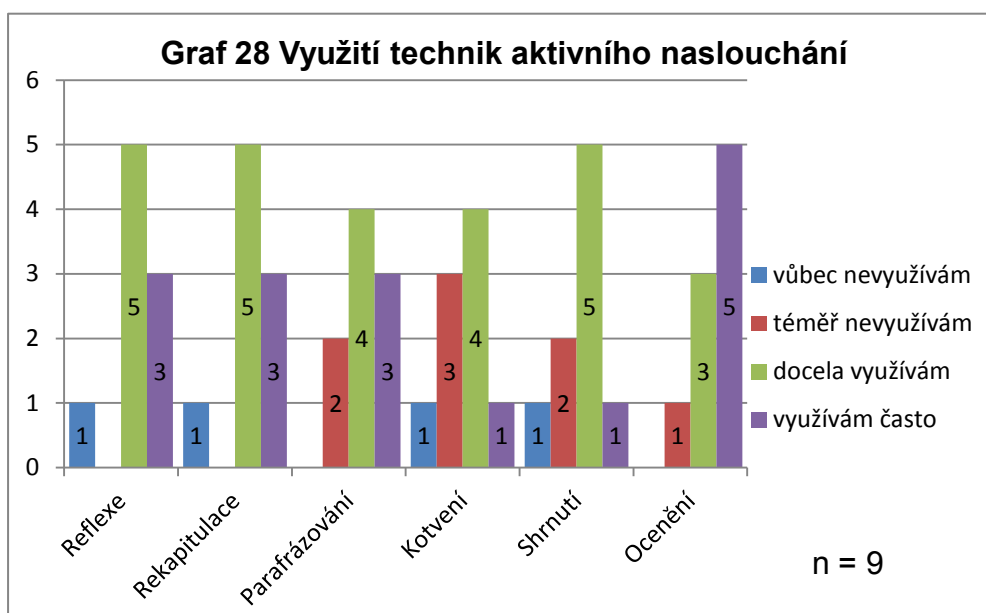
Práce s emocemi využívá často pět z devíti respondentek a mapování zakázky často využívají čtyři z devíti respondentek. V obou případech je to více než třetina respondentek. Tím je hypotéza H<sub>10</sub> naplněna.

Dovednosti pro intervenci v případě sebevražedných tendencí nevyužívá téměř nikdo. Ukázalo se, že čtyři osoby z devíti nevyužívají techniky k navázání prvního kontaktu a pět osob z devíti nevyužívá techniky k ukončování intervence.



### Využití technik aktivního naslouchání

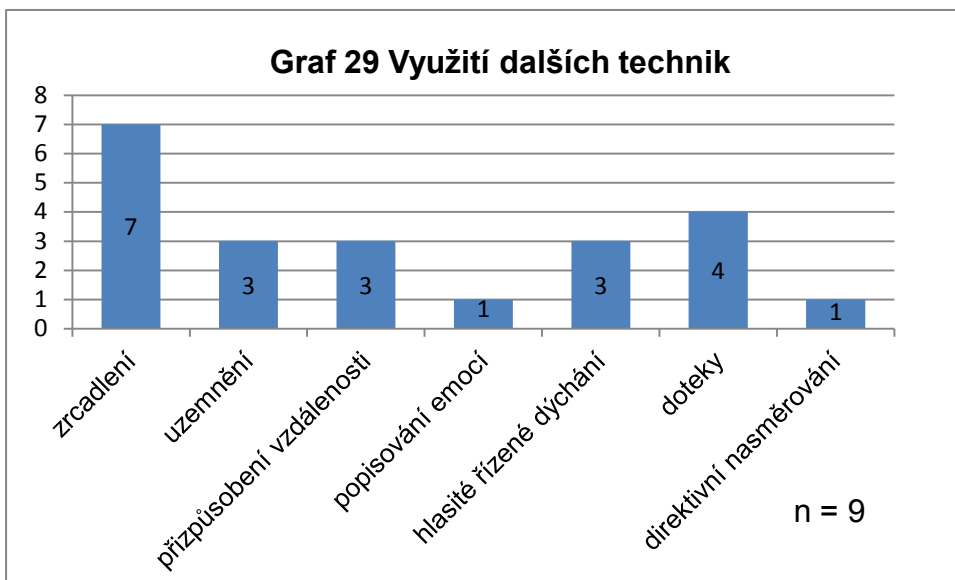
Techniky aktivního naslouchání vůbec nevyužívají nejvýše tři respondentky, ať vezmeme jakékoli tři z šesti technik. Tím byla hypotéza  $H_{11}$  naplněna. Každou ze šesti technik docela využívá alespoň třetina respondentek. Nejvíce osob, pět z devíti, využívá často ocenění. Nenašel se nikdo, kdo vůbec nepoužívá parafrázování nebo ocenění.



### Využití dalších technik

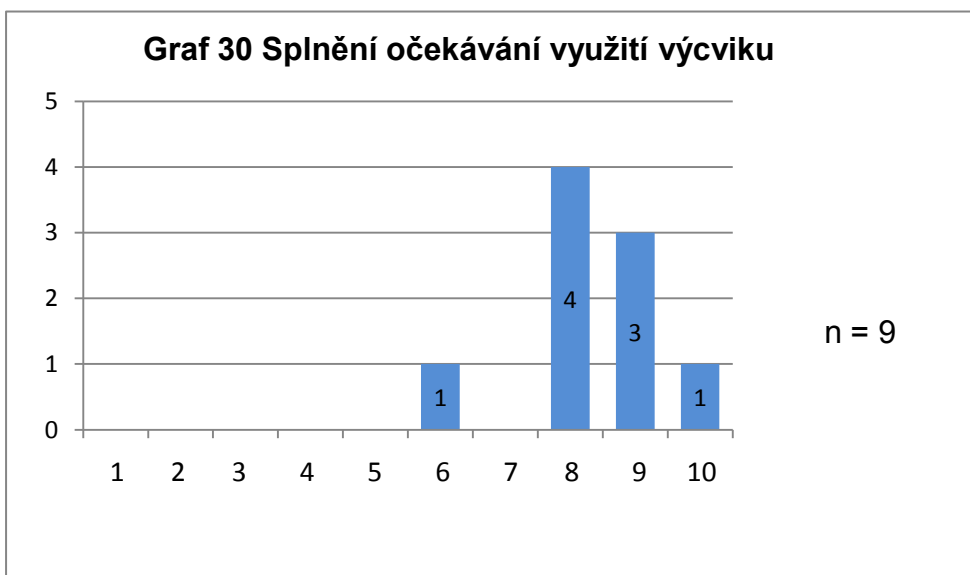
Nejčastěji interventi používají zrcadlení a doteky. Mezi vlastní odpovědi doplnili direktivní nasměrování a popisování emocí.

Hypotéza H<sub>4</sub> byla splněna, protože zrcadlení použilo 7 z 9 osob.



### Splnění očekávání využití výcviku

Respondentky považují svá očekávání za splněná, poněvadž osm z devíti osob obodovalo čísla osm až deset na desetibodové škále. Žádná nedala méně bodů než šest.



## Další přínosy

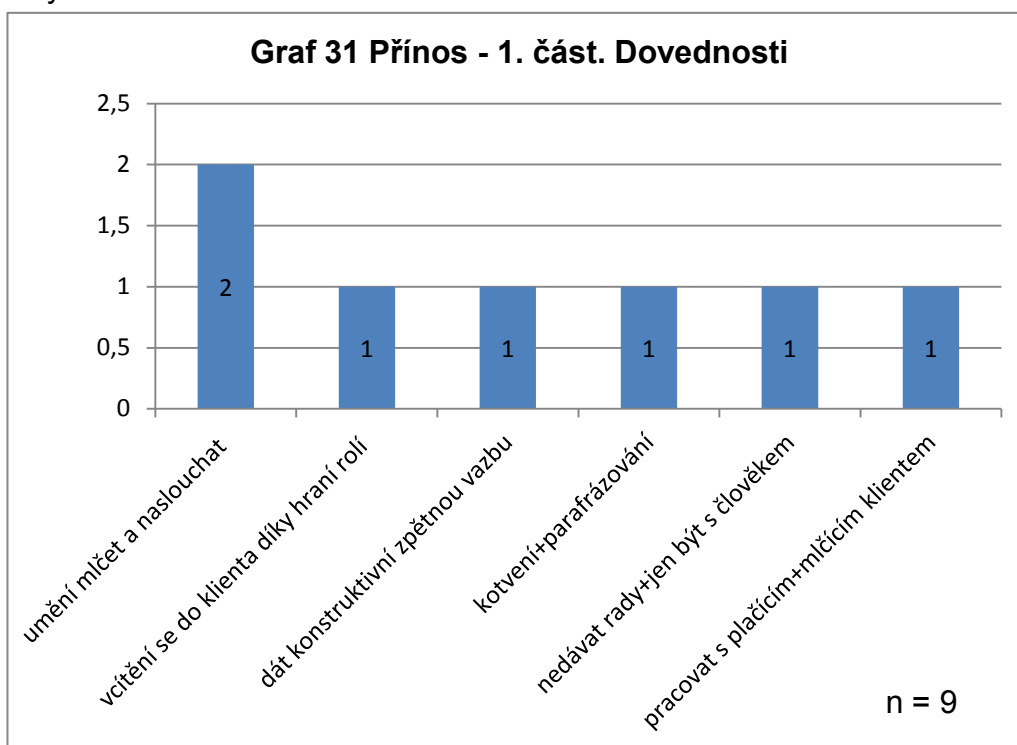
Odpovědi na otevřenou otázku: „Které další dovednosti získané ve výcviku jsou pro vás přínosem a čím?“ jsem pročetla, udělala kódování<sup>53</sup> podobných odpovědí a zachytila do tří grafů.

Můžeme si všimnout, že některá respondentka oceňuje znalosti, aby mohla poradit, jiná oceňuje dovednost být s člověkem a nemuset hned dávat rady. Šest z devíti osob uvedlo jako přínos konkrétní znalost nabytou na kurzu.

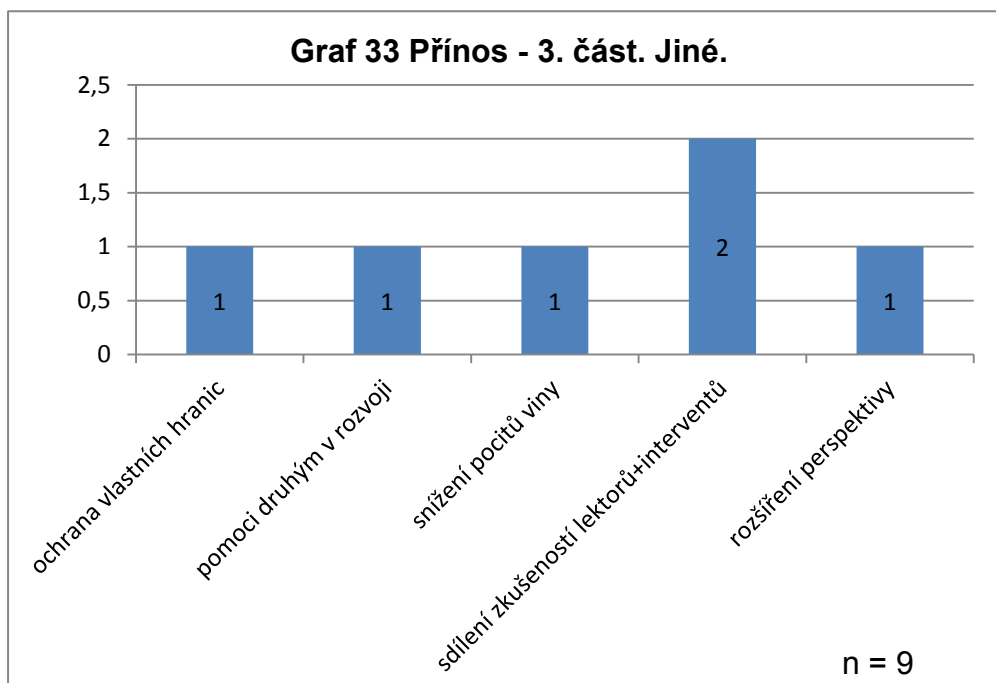
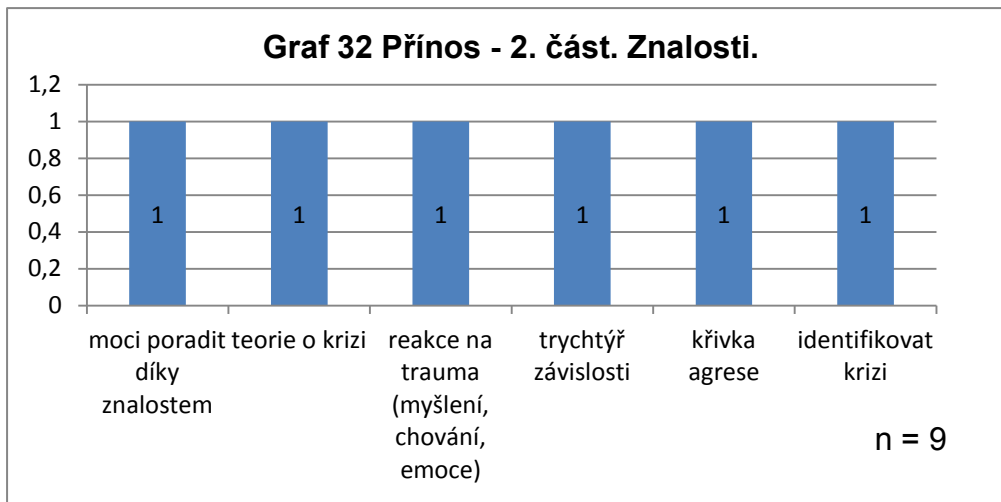
Ve dvou případech došlo ke shodě u dvou respondentek. Pro dvě osoby bylo přínosem naučit se mlčet a naslouchat klientovi. Dvě další osoby si cení sdílení zkušenosti s lektory a s kolegy ve výcviku.

Kromě výše zmíněných dovedností užívat vybrané techniky jako je kotvení, parafrázování nebo dovednost pracovat s plačícím či mlčícím klientem označily absolventky výcviku jako přínos umění mlčet a naslouchat, vcítění díky hraní rolí, dát konstruktivní zpětnou vazbu, být s člověkem.

Mezi různorodými odpověďmi se vyskytly také některé související s rozvojem osobnosti jako je snížení pocitu viny, rozšíření perspektivy díky zkušenosti ostatních nebo ochrana vlastních hranic.

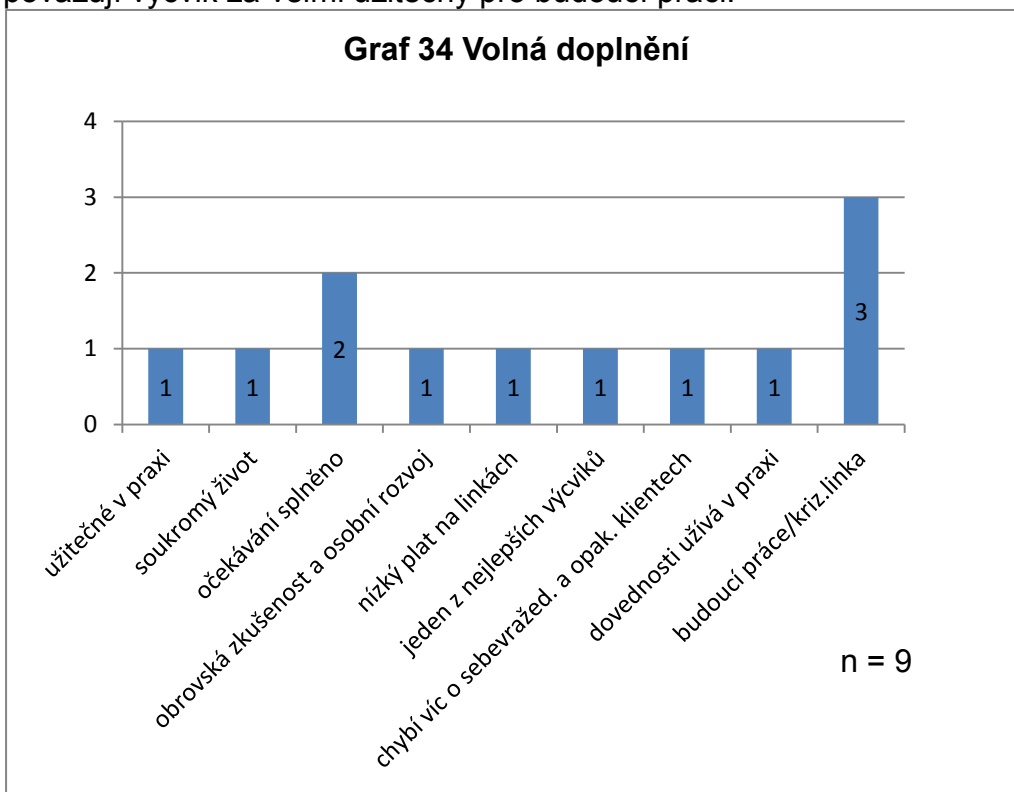


<sup>53</sup> REICHEL, Jiří, ref. 48, s. 167.



### Volná doplnění

Ve volných doplněních respondenty vyjadřovaly většinou spokojenost s výcvikem. Jedna litovala, že na krizových linkách je nízký plat, a proto se jí „nevyplatí na lince pracovat“. Jedna osoba by ve výcviku uvítala větší důraz na práci s opakovanými klienty, především v oblasti manipulace a sebevražedných tendencí. Tři z odpovídajících považují výcvik za velmi užitečný pro budoucí práci.



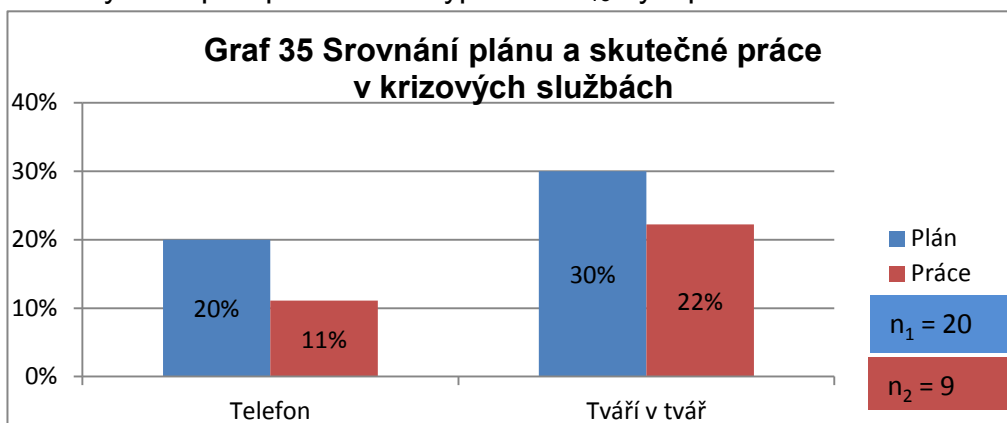


### 4.2.3 Srovnání dvou částí šetření

Protože počty respondentů v první a druhé části šetření se liší, v grafech uvádíme procentuální zastoupení z příslušného celku. Tato srovnání musíme číst s vědomím, že na druhé šetření odpověděl přibližně poloviční počet osob než na první šetření.

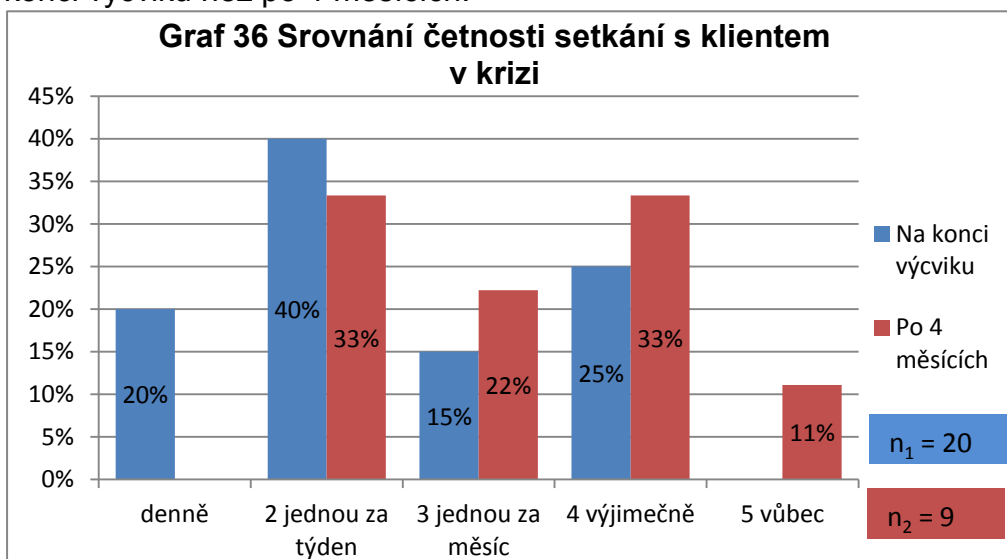
#### Srovnání plánu a skutečné práce v krizových službách

Po 4 měsících na krizových linkách pracuje méně osob, než to na konci výcviku předpokládalo. Hypotéza  $H_{13}$  byla potvrzena.



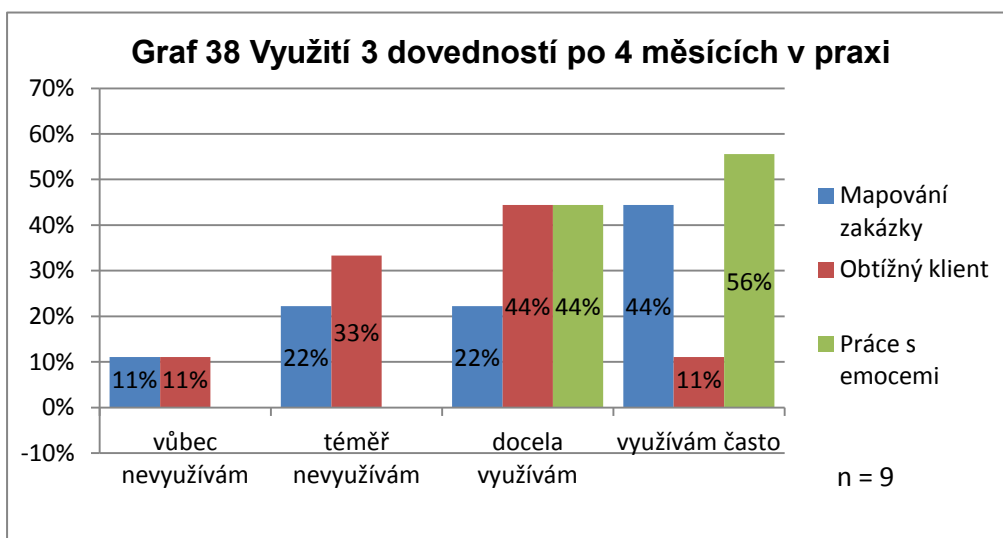
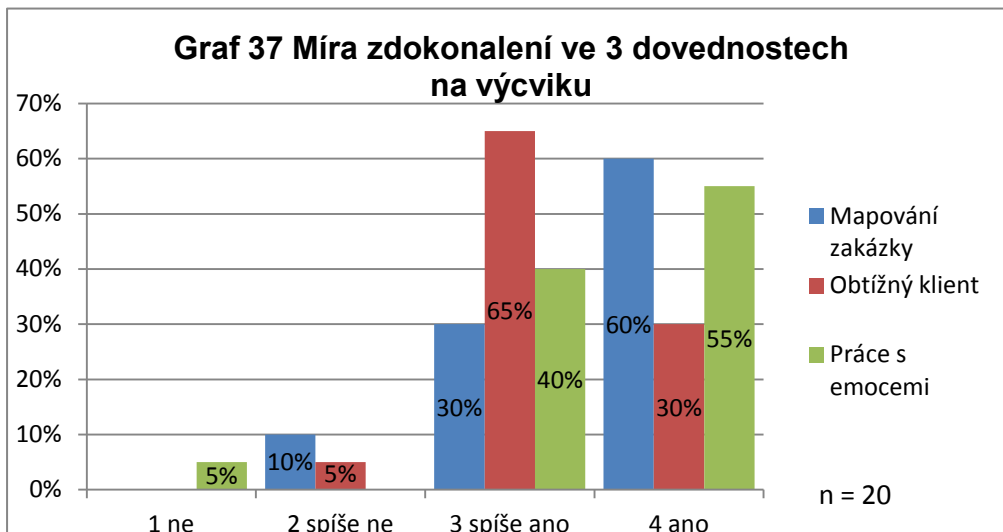
#### Srovnání četnosti setkávání s klientem v krizi

Hypotéza  $H_{14}$  se nenaplnila. Z šetření vyplývá, že denně nebo jednou za týden se s klienty v krizi respondenti setkávali častěji na konci výcviku než po 4 měsících.



### Srovnání míry zdokonalení ve 3 dovednostech a využití v praxi

Ke srovnání jsem zvolila tři dovednosti, které jsem zkoumala v obou šetřeních: mapování zakázky klienta, zvládnutí obtížného klienta a práce s emocemi. Hypotéza H<sub>15</sub> nelze z provedených šetření zjistit.



Z grafů 37 a 38 vyplývá, že se účastníci na výcviku zdokonalili především v mapování zakázky a v práci s emocemi klienta. V praxi to také bohatě využili: Práci s emocemi docela využívají nebo využívají často všechny respondenty, mapování zakázky využívá 66% respondentek. Při práci s obtížným klientem se zdokonalilo 95% respondentů, ale v praxi dovednost využilo jen 55% osob.

### 4.3 Diskuze a shrnutí

Ve zjištěních z první části šetření se mi podařilo popsat motivace účastníků, míru využití dovedností v telefonické krizové službě nebo v intervenci tváří v tvář, četnost setkávání s klientem v krizi, plán působit v některé službě krizové pomoci, věk, závislost plánu na věku, míru využití při práci s vybranými cílovými skupinami a očekávání absolventů výcviku kompletní krizové intervence bezprostředně po jeho skončení. Cíl  $C_1$  byl tímto splněn.

Dále jsem popsala způsoby využití dovedností získaných ve výcviku 4 měsíce po jeho skončení. Zmapovala jsem věk, pohlaví a profesi respondentů druhého šetření, skutečné působení ve službách krizové pomoci, četnost setkávání s klientem v krizi, míru využití získaných dovedností, změnu péče o vlastní hygienu, využití intervize a podobných nástrojů péče o interventa, míru využití dovedností v soukromém životě. Popsala jsem také užitečnost dovedností při práci s pěti typy klientů, využití šesti dovedností, technik aktivního naslouchání, dalších zvolených technik a jiných přínosů pojmenovaných respondenty. Těmito zjištěními a jejich popisem jsem splnila cíl  $C_2$ .

Oba soubory zjištěných dat jsem srovnala, především v oblasti plánu působit ve službách krizové pomoci a skutečného působení, dále jsem srovnala četnost setkání s klientem v krizi ihned po ukončení výcviku a po 4 měsících a také se podařilo srovnat 3 vybrané dovednosti, přesněji míru zdokonalení účastníků v těchto dovednostech a jejich užívání po 4 měsících. Podařilo se mi srovnat očekávání a využití dovedností pouze ve výše zmíněných 3 oblastech. Komplexnější srovnání očekávání a využití dovedností se mi nepovedlo provést. Tedy usuzuji, že jsem tento dílčí cíl  $C_3$  a tedy též hlavní cíl splnila pouze částečně.

Naplánovala jsem dvě fáze šetření, provedla je a popsala zjištění. Tím jsem dílčí cíl  $C_4$  splnila.

#### **Shrnutí výsledků hypotéz**

Hypotézy byly prověřeny a výsledky můžeme shrnout do následujících tvrzení:

- $T_1$ : Polovina respondentů působí nebo plánuje působit v krizových službách. ( $H_1$  neplatí.)
- $T_2$ : Dvě třetiny osob, které plánují pracovat v krizových službách, mají méně než 35 let. ( $H_2$  platí.)
- $T_3$ : Třetina respondentek po 4 měsících pracuje v krizových službách. ( $H_3$  platí.)
- $T_4$ : Více než dvě třetiny respondentek použily zrcadlení. ( $H_4$  platí)

- T<sub>5</sub>: Téměř jedna čtvrtina respondentek používá získané dovednosti velmi často. (H<sub>5</sub> platí.)
- T<sub>6</sub>: Výcvik pomohl lépe pečovat o svou duševní hygienu méně než polovině respondentek. (H<sub>6</sub> neplatí.)
- T<sub>7</sub>: Více než desetina respondentek využívá intervizi kolegů z výcviku. (H<sub>7</sub> platí.)
- T<sub>8</sub>: Méně než polovina respondentek používá získané dovednosti v soukromém životě. (H<sub>8</sub> neplatí.)
- T<sub>9</sub>: Při práci s každým z pěti vybraných typů klientů (mlčící, agresivní, plačící, obtížně ukončitelný, manipulativní) považuje získané dovednosti za užitečné dvě pětiny respondentek. (H<sub>9</sub> platí.)
- T<sub>10</sub>: Mapování zakázky a práci s emocemi (alespoň dvě z šesti dovedností) používá velmi často více než dvě třetiny respondentek. (H<sub>10</sub> platí.)
- T<sub>11</sub>: Techniky aktivního naslouchání vůbec nevyužívá nejvýše třetina respondentek, ať vezmeme jakoukoli trojici z šesti uvedených technik. (H<sub>11</sub> platí.)
- T<sub>12</sub>: Očekávání téměř všech respondentek se splnila. Osm z devíti dalo 8 až 10 bodů na desetibodové škále. (H<sub>12</sub> platí.)
- T<sub>13</sub>: Po 4 měsících pracují ve službě krizové pomoci tváří v tvář asi dvě třetiny osob a v telefonické službě pracuje asi polovina osob oproti plánu. (H<sub>13</sub> platí.)
- T<sub>14</sub>: Denně nebo jednou za týden se s klienty v krizi setkávali respondenti více na konci výcviku než po 4 měsících. (H<sub>14</sub> neplatí.)
- T<sub>15</sub>: Využití vybraných dovedností nelze z provedených šetření zjistit. (H<sub>15</sub> nelze zjistit.)

Při další práci s těmito tvrzeními je třeba brát v potaz, že na druhou část šetření odpovídalo pouze přibližně polovina respondentů, tedy vzorek byl významně málo početný v poměru k původnímu vzorku.

Deset hypotéz platí, čtyři neplatí a jedna se nepodařila zjistit.

### **Poznatky z vlastních chyb**

Otázky je třeba sestavit jednoznačně. V případě, že chceme kromě uzavřených odpovědí nabídnout respondentům možnost vlastních vyjádření, můžeme vložit otevřenou odpověď „Jiné“ s možností doplnění.

V dotazníkovém šetření nesmějí chybět údaje o pohlaví.

Anonymita druhého dotazníku byla narušena tím, že v Google formulářích byly nalezeny informace o těch, kdo už odpověděli a těch, kdo neodpověděli. Dále se jejich odpovědi daly snadno přiřadit ke jménům. Při zpracování výsledků jsem tomu nevěnovala pozornost,

abych zachovala avizovanou anonymitu, ovšem pro účastníky to mohl být důvod, proč dotazník nevyplnili. Chyba plynula z mé neznalosti Google formulářů. Příště bych zavedla jednu společnou adresu, ze které by respondenti odesílali odpovědi a zůstali by v naprosté anonymitě. Kvůli problému návratnosti jsem dbala na pěknou úpravu dotazníku a snadnost vyplnění přes internet. Jak je vidět, nestačilo to. Pravděpodobně bych příště dala více času než 10 dnů na vyplnění a potenciální respondenty oslovila s prosbou o vyplnění nejméně třikrát.

#### **Inspirace pro návazné šetření.**

Pokud bych měla možnost provádět návazné šetření se stejným výzkumným souborem, udělala bych dotazník po dalších 6 měsících snad doplněný kvalitativním šetřením formou rozhovorů. Zajímaly by mě tyto problémové otázky:

- Proč lékaři/psychologové nevyužívají získané dovednosti krizové intervence při práci se seniory nebo umírajícími? (Je to kvůli tomu, že se s nimi nesetkávají nebo z jiného důvodu?)
- Nakolik respondenti využívají dovednosti při práci s rodinou/manželou/partnerem v soukromém životě a v profesním životě?
- Zda interventi využívají supervize? Pokud ne, jakým způsobem zpracovávají obtížné situace?
- Jak často se setkávají s etickými problémy? Jak se k etickému problému staví respondent a jak jeho tým? Např. kolega je ochoten převzít případ nebo je překvapen, nerozumí a odmítá.
- Jakou roli hraje v profesním životě interventa smích?

## Závěr

Cílem bakalářské práce bylo srovnat očekávání účastníků výcviku kompletní krizové intervence a využití získaných dovedností po uplynutí čtyř měsíců. Teoretická část seznámila čtenáře s problematikou krizové intervence, rolí interventa, historií i aktuálně nabízenými registrovanými službami krizové pomoci a telefonické krizové pomoci podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V praktické části je popsán kvantitativní výzkum, který jsem provedla mezi účastníky výcviku Kompletní krizové intervence pořádaném organizací Děčko Liberec, z. s. od března do října 2017 v Praze. Šetření formou dotazníků proběhlo ve dvou částech: ihned po skončení výcviku a po uplynutí 4 měsíců. Dotazníky jsem účastníkům distribuovala sama, v první části vytištěné a v druhé části elektronicky pomocí Google formuláře.

V první části šetření respondenty asi tvořili ze  $\frac{4}{5}$  psychologové/lékaři nebo studenti psychologie. K hlavním motivacím patřila příprava na budoucí povolání nebo rozšíření kompetencí v práci. Motivaci přihlásit se do výcviku a využít jej pro osobní život měla desetina respondentů. Na konci výcviku využívalo dovednosti pro intervenci tváří v tvář více než polovina osob a pro telefonickou intervenci téměř třetina. Polovina respondentů nejčastěji řešila změnu, čtvrtina volbu a čtvrtina ztrátu. Polovina respondentů plánovala na konci výcviku, že bude pracovat ve službě krizové pomoci tváří v tvář nebo v telefonické krizové pomoci, včetně těch, kteří již v nich pracují. Čtyři pětiny respondentů měly méně než 35 let a desetina byla ve věku 45 až 54 let. Dvě třetiny těch, kteří ve službách krizové pomoci nepracují, ale plánují to, mají méně než 35 let.

Velmi často využívá získané dovednosti desetina respondentů s osobami se závislostí, téměř třetina s rodinami/partnery/manžely a desetina se seniory nebo umírajícími. Žádný student psychologie ani lékař/psycholog nevyužíval dovednosti krizové intervence při práci se seniory nebo umírajícími.

Očekávání respondentů jsou rozmanitá. Pět osob plánuje pracovat na telefonické lince, jedna v intervenčním centru, jedna v ambulanci, sedm z nich předpokládá, že bude získané dovednosti využívat alespoň jednou týdně, z toho 4 denně v zaměstnání v oblasti krizové intervence. Jedna osoba chce pokračovat ve vedení skupiny klientů s psychotickými potížemi a jedna má pomáhat hasičům při mimořádných událostech a jejich rodinám. Jedna osoba nebude dál dovednosti používat, stačí jí pouze nácviky, které absolvovala. Respondenti očekávali, že budou zpracovávat různé typy krizí, např. tranzitorní nebo finanční.

Na druhou část šetření po 4 měsících od ukončení výcviku odpovědělo 9 osob, z nichž jeden byl muž, ostatní ženy. Dvě osoby byly mladší 25 let, 6 osob mělo mezi 25 a 34 lety, jedna osoba měla mezi 45 a 54 lety. Osm osob studovalo, z toho dvě byly pracující.

Třetina pracovala na některé službě krizové pomoci, jedna z nich v telefonické. Většina respondentek nezlepšila díky výcviku péči o svou duševní hygienu a téměř žádná nepoužívala supervizi ani intervizi kolegů z výcviku. Méně než polovina využívala získané dovednosti v soukromém životě.

Výcvik připravil frekventanty nejlépe na práci s plačícími nebo agresivními klienty. Naopak chybělo více nácviků na klienty, kteří volají nebo přicházejí opakovaně, manipulují nebo je s nimi obtížné ukončování intervence. Často jsou využívány dovednosti práce s emocemi a mapování zakázky. Z technik naslouchání respondentky využívaly reflexi, rekapitulaci a ocenění. Nenašel se nikdo, kdo by vůbec nepoužíval parafrázování nebo ocenění. Sedm respondentek využívalo zrcadlení a čtyři využívaly doteky.

Osm z devíti osob považovalo svá očekávání za splněná. Jako přínos respondentky uváděly rozmanité činnosti, které můžeme rozčlenit na znalosti, dovednosti a osobnostní rozvoj. Zaměříme-li se na dovednosti, respondentky považují za přínos umění mlčet a naslouchat, vcítění do klienta díky hraní rolí, dávání a přijímání konstruktivní zpětné vazby, užívání technik kotvení a parafrázování, bytí s člověkem místo dávání rad, práci s plačícím a mlčícím klientem.

Stěžejním zjištěním bylo srovnání obou částí šetření. V telefonické krizové intervenci plánovalo pracovat 20% osob a po 4 měsících skutečně pracovalo 11% osob. V krizové intervenci tváří v tvář plánovalo pracovat 30% respondentů a po 4 měsících se jednalo o 22%. Očekávání plánované práce byla vyšší než skutečnost po uplynutí dané doby.

Co se týká četnosti setkávání s klientem v krizi, denně se s klienty v krizi setkávalo o 20% více respondentů než po 4 měsících, jednou za týden o 7% méně, jednou za měsíc o 7% více, výjimečně o 8% více a vůbec o 11% více. S klienty v krizi se absolventi setkávali více na konci výcviku než po 4 měsících.

Při srovnání 3 dovedností zkoumaných v obou šetřeních: mapování zakázky, zvládnutí obtížného klienta a práce s emocemi se dá zjistit, že během výcviku se účastníci ve všech třech zdokonalili, v mapování zakázky (60%), v práci s emocemi (55%) a ve zvládnutí obtížného klienta (30%). Po 4 měsících využívalo často 56% osob práce s emocemi, 44% mapování zakázky a 11% zvládnutí obtížného klienta. Práce s emocemi byla dobře procvičena a v praxi nejvíce využita.

## Seznam literatury

BAŠTECKÁ, Bohumila a Jan MACH. *Klinická psychologie*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-802-6206-170.

BROŽ, Filip a Daniela VODÁČKOVÁ. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-802-6208-112.

FISCHER, Ondřej. *Úvod do filosofie pro pomáhající profese*. Praha: Jabok, c2010. ISBN 978-809-0413-771.

HOLUB, Josef a Stanislav LYER. *Stručný etymologický slovník jazyka českého se zvláštním zřetelem k slovům kulturním a cizím*. 3. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1982. Odborné slovníky (Státní pedagogické nakladatelství), č. 1-54-14/3.

KAST, Verena. *Krizy a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Praha: Portál, 2000. Spektrum (Portál). ISBN 80-717-8365-X.

KOLÁŘOVÁ, Vendula, Gabriela ŠIVICOVÁ, Marie JANOVSÁ, Zdeňka SVOBODOVÁ a Lucie HERMÁNKOVÁ. *Kompletní krizová intervence: skripta*. Liberec. Pro vnitřní potřebu Děčka Liberec, z. s.

KÜBLER-ROSS, Elisabeth. a David KESSLER. *On grief and grieving: finding the meaning of grief through the five stages of loss*. New York: Scribner, c2005. ISBN 978-074-3266-284.

KÜBLER-ROSS, Elisabeth. *O smrti a umírání: co by se lidé měli naučit od umírajících*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-802-6209-119.

MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3007-3

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-807-3675-028.

MAUREDER, Josef. *Zralost není luxus*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008. ISBN 9788071952534.



NEŠPOR, Karel. *Léčivá moc smíchu: smích a zdraví, smích a vztahy, smích a práce, smích a výchova*. Praha: Vyšehrad, 2002. ISBN 80-702-1581-X.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-802-4730-066.

THOM, R. Krize a katastrofa. In *Pojem krize v dnešním myšlení*. Sborník Praha: Filozofický ústav ČSAV, 1992. ISBN 80-700-7034-X.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

VYMĚTAL, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace, 1995. ISBN 80-901773-4-4.

### **Seznam elektronických zdrojů**

Děčko Liberec [cit. 2018-04-30]. Dostupné [online] z: <http://d-os.net/>

Etický kodex sociálních pracovníků ČR [cit. 2018-04-28]. Dostupné [online] z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf)

Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry, [cit. 2018-04-28]. Dostupné [online] z: <http://www.capld.cz/eticky-kodex>

Etické desatero pracovníka KC Res vitae v Karlových Varech, [cit. 2018-04-28], dostupné [online] z: <https://resvitae.cz/eticky-kodex-pracovniku-krizoveho-centra>.

Registr poskytovatelů sociálních služeb: krizová pomoc. Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2018-04-25]. Dostupné [online] z:

[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1524932411068\\_2&zak=&zaok=&sd=krizov%C3%A1+pomoc](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1524932411068_2&zak=&zaok=&sd=krizov%C3%A1+pomoc)

Registr poskytovatelů sociálních služeb: telefonická krizová pomoc. Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2018-04-26]. Dostupné [online] z:

[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1524928087064\\_1&zak=&zaok=&sd=telefonick%C3%A1+krizov%C3%A1+pomoc](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1524928087064_1&zak=&zaok=&sd=telefonick%C3%A1+krizov%C3%A1+pomoc)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [cit. 2018-04-28]. Dostupné [online] z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

# Seznam grafů a tabulek

## Seznam grafů

### První část šetření

- Graf 01: Profese respondentů
- Graf 02: Motivace respondentů 1. část
- Graf 03: Motivace respondentů 2. část
- Graf 04: Motivace respondentů 3. část
- Graf 05: Využití dovedností
- Graf 06: Četnost setkání s klientem v krizi
- Graf 07: Typ krize
- Graf 08: Působení nebo plán pracovat v krizových službách
- Graf 09: Plán nebo působení v obou službách najednou
- Graf 10: Věk
- Graf 11: Využití krizové intervence pro osoby se závislostí
- Graf 12: Využití krizové intervence pro práci s rodinou/ manžely/ partnery
- Graf 13: Využití krizové intervence pro práci se seniory nebo umírajícími v závislosti na profesi
- Graf 14: Očekávání využití v následujících 4 měsících - 1. část
- Graf 15: Očekávání využití v následujících 4 měsících - 2. část
- Graf 16: Očekávání využití v následujících 4 měsících - 3. část

### Druhá část šetření:

- Graf 17: Věk
- Graf 18: Pohlaví
- Graf 19: Smích od srdce
- Graf 20: Profese
- Graf 21: Četnost setkání s klientem v krizi
- Graf 22: Míra využití dovedností
- Graf 23: Změna péče o vlastní duševní hygienu
- Graf 24: Využívání nástrojů interventa
- Graf 25: Využití získaných dovedností v soukromém životě
- Graf 26: Užitečnost dovedností s pěti typy klientů
- Graf 27: Využití šesti dovedností
- Graf 28: Využití technik aktivního naslouchání
- Graf 29: Využití dalších technik
- Graf 30: Splnění očekávání využití výcviku
- Graf 31: Přínos - 1. část. Dovednosti
- Graf 32: Přínos - 2. část. Znalosti.
- Graf 33: Přínos - 3. část. Jiné.
- Graf 34: Volná doplnění

### **Srovnání dvou šetření**

Graf 35: Srovnání plánu a skutečné práce v krizových službách

Graf 36: Srovnání četnosti setkání s klientem v krizi

Graf 37: Míra zdokonalení ve 3 dovednostech na výcviku

Graf 38: Využití 3 dovedností po 4 měsících v praxi

### **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Databáze registrovaných sociálních služeb – krizová pomoc

Tabulka 2: Databáze registrovaných sociálních služeb – telefonická  
krizová pomoc

Tabulka 3: Plán v závislosti na věku

Tabulka 4: Práce v krizových službách a profese

# Přílohy

## Příloha 1: dotazník 1

### DOTAZNÍK - VYUŽITÍ VÝCVIKU KOMPLETNÍ KRIZOVÉ INTERVENCE

V Praze 5. 10. 2017

Dobrý den,  
věnujte, prosím, několik minut vyplnění následujícího dotazníku. Jeho smyslem je popsat **využití** znalostí a dovedností získaných absolvováním 150h kurzu **Kompletní krizové intervence (KKI)** pro Vaši **profesi** (současnou či budoucí), případně pro **osobní život**.

Dotazník je podkladem pro mou bakalářskou práci na Evangelické teologické fakultě UK oboru Sociální a pastorační práce. Získané informace budou použity výhradně pro studijní účely nebo informativně pro Děčko Liberec, organizátora kurzu.

Dotazník je anonymní.

Odpovědi vyznačte zaškrtnutím kroužku nebo doplněním vlastními slovy.

#### 1. Jakou profesi vykonáváte nebo na jakou profesi se připravujete?

- lékař/psycholog
- sociální pracovník/pracovník v soc. službách
- duchovní
- pedagog/vychovatel
- jiné
- student (prosím upřesněte obor): .....

#### 2. Proč jste se přihlásil/a do výcviku KKI?

(Popište svými slovy svoji motivaci.)

#### 3. Nakolik využíváte dovednosti získané ve výcviku KKI?

(Přidělte 1 až 5 bodů, 1 = vůbec nevyužívám, 5 = využívám velmi často.)

- |                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a) telefonickou | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b) tváří v tvář | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

#### 4. Jak často se setkáváte s klientem v krizi?

- denně
- jednou za týden
- jednou za měsíc
- výjimečně
- vůbec

#### 5. Který typ krize řešíte nejčastěji?

- ztráta
- změna
- volba

#### 6. Plánujete působení na některé telefonické krizové službě?

(Pokud už v ní pracujete, tuto otázku nevyplňujte.)

- ne
- spíše ne
- spíše ano
- ano

**7. Nakolik využíváte krizovou intervenci pro jednotlivé cílové skupiny?**

(Přidělte každé cílové skupině body 1-5, 1 = vůbec nevyužívám, 5 = využívám velmi často.)

	1	2	3	4	5
osoby se závislostí .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
oběti trestných činů .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
týrané/zneužívané děti nebo mladiství .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
senioři/umírající .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
osoby s psychickým onemocněním .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
partneři/manželé/rodina .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Plánujete působení v některé z krizových služeb „face to face“?**

(Pokud už v ní pracujete, tuto otázku nevyplňujte.)

- ne       spíše ne       spíše ano       ano

**9. Do jaké míry Vám výcvik KKI pomohl zdokonalit se v následujících dovednostech?**

	ne	spíše ne	spíše ano	ano
Rozpoznat závažnost krize.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zjistit zakázku klienta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zvládat obtížného klienta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Užívat techniky pro zvládnání emocí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přijímat zpětnou vazbu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Popište konkrétní situaci, ve které jste využil/a dovednosti z výcviku KKI. (typ krize, cílová skupina, intervence,...). Zde je místo pro popis svými slovy:**

**11. Doplňte svůj věk.**

- 18-24     25-34     35-44     45-54     55-64

**12. Vyjádřete svá očekávání, jak budete výcvik v KKI využívat v následujících 4 měsících. (předpokládané typy krizí, cílové skupiny, četnost, ...). Zde je místo pro popis svými slovy:**

Děkuji,  
že jste došli ve vyplňování dotazníku až sem. Zájemci o výsledky výzkumu se mohou ozvat na [www.kki.cz](#). S podobným dotazníkem se ozvu ještě v únoru 2018.  
Přeji vše dobré a splnění Vašich záměrů. Marie Beďačová

## Příloha 2: dotazník 2

Dotazník 2 - Využití dovedností z výcviku Kompletní krizové interven... <https://docs.google.com/forms/d/1EFAU4exrkVA8A3E-ZkrR1om6xE...>

### Dotazník 2 - Využití dovedností z výcviku Kompletní krizové intervence po 4 měsících

8. února 2018

Ahoj, milé interventky a interveni,  
jak jsem slíbila, ozývám se s druhým (a posledním) dotazníkem. Prosim o jeho vyplnění  
dnes nebo do čtvrtku 17. 2. 2018.

Věnujte, prosím, několik minut zodpovězení 21 otázek. Smyslem je popsat využití  
dovedností získaných ve výcviku Kompletní krizové intervence (KKI) ve Vaší profesi či v  
osobním životě 4 měsíce po absolvování výcviku.

Tento dotazník je anonymní a navazuje na první dotazník rozdaný v říjnu 2017. Je určen  
pouze pro jeho respondenty, proto jej prosím vyplňte jen v případě, že jste již odevzdali  
první dotazník.  
Získané informace budou použity výhradně pro studijní účely moji bakalářské práce nebo  
informativně pro Děčko Liberec, organizátora kurzu.

Odpovědi vyznačte zaškrtnutím políčka nebo doplněním textu. Čtvercových polí můžete  
zaškrtnout více najednou, ale kulatá políčka lze vyplnit jen jedno pro každou odpověď. Po  
vyplnění dotazník odešlete elektronicky (na konci nabídka ODESLAT.)  
Jestliže nechcete vyplňovat tento formulář, na vyžádání dotazník ráda zašlu mailem nebo  
poštou.

P.S. Dotazníky nebudu párovat, nemusíte značit symboly jako v říjnu.

\*Povinné pole

E-mailová adresa \*

#### Oddíl 1

##### 1. Kdy jste se naposled od srdce zasmál/a?

Označte jen jednu elipsu.

- dnes  
 v posledních 7 dnech  
 jindy

##### 2. Jak často se setkáváte s klientem v krizi? \*

Označte jen jednu elipsu.

- denně  
 jednou za týden  
 jednou za měsíc  
 výjimečně  
 vůbec

**3. Pracujete na některé telefonické krizové lince? \***

Označte jen jednu elipsu.

ano

ne

**4. Jakou profesí vykonáváte? \***

Do řádku "Jiné" vyplňte obor a zatrhněte i pole student, pokud studujete. Jinou profesi zaznamenejte do pole Jiné, pokud není v nabídce.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

psycholog

soc. pracovník/pracovník v soc. službách

duchovní

pedagog/vychovatel

student

Jiné:

**5. Pracujete v některé krizové službě "face to face"? \***

Označte jen jednu elipsu.

ano

ne

## Oddíl 2

**6. Nolik využíváte dovedností získané ve výcviku KKI? \***

Stupnice je míněna jako počet bodů, čím více dovedností využíváte, tím více bodů dejte.

Označte jen jednu elipsu.

1    2    3    4    5

vůbec nevyžívám

vyžívám velmi často

**7. Zvolte všechny cílové skupiny, kterým jste poskytl/a krizovou intervenci. \***

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

osoby se závislostí

oběti domácího násilí

týrané/zneužívané děti nebo mladiství

senioři/umírající

osoby s psychickým onemocněním

partneři/manželé/rodina

Jiné:

**8. Jestliže Vám výcvik pomohl lépe pečovat o svou duševní hygienu, vyplňte nejužívanější způsob.\***

Pokud Vám v tom výcvik nepomohl, vyplňte "nic".  
Označte jen jednu elipsu.

- relaxace  
 hudba  
 sport  
 nic  
 Jiné: \_\_\_\_\_

**9. Nakolik využíváte dovednosti získané ve výcviku KKI? \***

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	vůbec nevyžívám	téměř nevyžívám	docela vyžívám	vyžívám často
techniky k navázání prvního kontaktu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
práce s emocemi klienta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mapování zakázky zvládnutí obtížného klienta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
techniky k ukončení intervence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
intervence v případě sebevražedné tendence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Uvedte příklad, kdy se Vám jakékoli dovednosti získané ve výcviku KKI hodily.\***

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Oddíl 3

**11. Které techniky práce s klientem v krizi jste z výcviku použil/a? \***

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- uzemnění  
 hlasitě řízené dýchání  
 zrcadlení  
 doteky  
 přizpůsobení vzdálenosti  
 Jiné: \_\_\_\_\_



**12. Jak moc se naplnila Vaše očekávání o využití výcviku? \***

Připomeňte si, jaké využití dovedností jste po ukončení výcviku očekávali a srovnajte to s reálnou situací nyní.

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
vůbec se nenaplnila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	naplnila se nejvíce

**13. Nakolik využíváte vybrané techniky? \***

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	vůbec nevyžívám	téměř nevyžívám	docela využívám	vyžívám často
reflexe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rekapitulace (popis toho, čeho jsme dosáhli)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
parafrázování	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kotvení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
shrnutí (balíček)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ocenění	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14. Jakou část Vaší krizové práce tvoří telefonická intervence? \***

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nula procent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sto procent

**15. Doplněte svůj věk. \***

Označte jen jednu elipsu.

- 18 - 24
- 25 - 34
- 35 - 44
- 45 - 54
- 55 - 64

**Oddíl 4**

**16. Nakolik používáte dovednosti z výcviku KKI v soukromém životě? \***

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbec nepoužívám	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	vyžívám velmi často

**17. Které další dovednosti získané ve výcviku jsou pro Vás přínosem a čím? \***  
 a se soukromého i profesního života. Popište dovednosti jinde nezminěné.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**18. Používáte následující nástroje intervanta? \***  
 Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	vůbec nevyužívám	téměř nevyužívám	docela využívám	využívám často
supervize	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
intervize kolegů z výcviku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
anonymní krizová služba	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**19. Uveďte pohlaví. \***

Označte jen jednu elipsu.

- žena
- muž

**20. Nakolik byly dovednosti získané ve výcviku užitečné v praxi s následujícími  
 typy klientů? \***  
 Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	úplně neúčinné	téměř neúčinné	docela účinné	velmi účinné	nesetkal/a jsem se s takovým klientem
mlčící klient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
agresivní klient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pláčící klient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
klient s obtížným ukončováním intervence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
manipulativní klient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Oddíl 5

**21. Zde můžete doplnit cokoli k tématu využití dovedností z výcviku KKI. \***  
překvapení, iluze a deziluze, splnění očekávání, podíl využití v soukromém životě, výhled do budoucna, co se jinak nevešlo...

### Poděkování

Vážené respondentky a respondenti:-)  
a je to za Vámi.

Děkuji za aktivní účast na výzkumu. Zájemci o výsledky se mohou ozvat na  
v květnu.

Přeji vše dobré pro to, co je před námi a s nadějí očekávám, že to nebudou jen krize.

Pěkný den

Marie Beďačová

Pošlete mi kopii mých odpovědí.

Používá technologii  
 Google Forms