



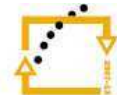
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERZITA
OBRANY

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: **Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu**

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)

KRIZOVÝ MANAGEMENT

TÉMA 12. KOMUNIKACE S LIDMI ZASAŽENÝMI MIMOŘÁDNOU UDÁLOSTÍ, ZÁKLADY KRIZOVÉ INTERVENCE

(PRACOVNÍ TEXTY)

VYBRANÉ OTÁZKY KRIZOVÉ A ČASNÉ INTERVENCE

- 1) Co činí člověka silným v krizových situacích?
- 2) Co může (*ale také nemusí*) člověku pomáhat?
- 3) Jak člověk reaguje v krizových situacích?
- 4) Co to je krizová a časná intervence?

KRIZOVÁ INTERVENCE (ZÁSAH V KRIZI)

Nejdříve bychom si asi měli pohovořit o krizi, která je ústředním pojmem – tedy tím, oč tu běží!

KRIZE = proces - průběhu reakce na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý řešit přechodně zvýšenou zátěž.

Kdo rozhoduje o tom, zda jedinec (pár, rodina, komunita) prožívá krizi?

TYPOLOGIE KRIZÍ:

krize situační

krize přechodová (tranzitorní) neboli krize z očekávaných životních změn

krize z náhlého traumatizujícího stresoru

krize vývojová neboli krize z neřešených vývojových otázek

krize pramenící ze zranitelnosti a psychiatrické neodkladnosti



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERZITA
OBRANY

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: **Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu**

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)

DVA SPOLEČNÉ ZNAKY KRIZE (HRANIČNÍ ČI MEZNÍ SITUACE):

(1)

Působí na člověka fyzicky, především na jeho tělo, v krajním případě vedou k jeho více či méně závažnému poranění. aktivují obranné reakce a případně vedou k více či méně závažnému poranění.

(2)

Vyvolávají jistou psychosociální situaci, na kterou jedinec není zvyklý, ale ve které musí reagovat. Aktivují přirozené obranné reakce, v první fázi na bázi instinktů, v další fázi na bázi racionální.

KRIZOVÁ INTERVENCE (ZÁSAH V KRIZI)

V užším slova smyslu se jedná o **techniky a strategie při zacházení s člověkem**, který zažívá úzkost a jiné přemáhající pocity ze situace, do které se dostal. V tomto případě **cílem** je, aby daný člověk získal znovu nad sebou vládu.

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

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

CÍL - OBECNĚ:

- pomoci klientovi **zvládnout situaci** tak, aby se vrátil na **předkrizovou úroveň** přizpůsobení a žití, a případně aby se **podpořil jeho růst**.

PROSTŘEDKY:

- rozhovor (*hlavní prostředek*) a pozorování
- dovednost pracovníka rozpoznat potřeby člověka v krizi,
- uzavřít s ním dohodu (*smlouvu*) o pomoci, která by počítala s jeho posílením, a naplnit ji
Jednotlivé kroky (procesní analýza) se realizují na kontinuu:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERZITA
OBRANY

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: **Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu**

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)

posouzení – plánování – provedení - vyhodnocení

Sedmistupňový model podle Robertse (2000):

- (1) naplánuj a proved' krizové posouzení (*posud' zejména ohrožení života*)
POSOUZENÍ
- (2) rychle vytvoř dobrý vztah
POMOCNÝ PROSTŘEDEK VZTAHU
- (3) urči hlavní problémy (*včetně „poslední kapky“*)
POSOUZENÍ
- (4) zabývej se pocity – aktivně naslouchej
POMOCNÝ PROSTŘEDEK KOMUNIKACE
- (5) vytvářej a zkoušej různé možnosti řešení
PLÁNOVÁNÍ
- (6) udělej a pojmenuj plán činností (*akční plán*)
PLÁNOVÁNÍ A PROVEDENÍ
- (7) vytvoř hodnotící plán a dohodu
VYHODNOCENÍ

CO POSUZUJEME?

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

PLÁN POMOCI:

- ▶ Cíle pomoci (*krátkodobé a dlouhodobé*).
- ▶ Postupy k jejich dosažení.
- ▶ Měřítka, kritéria (*k vyhodnocení, zda cílů bylo dosaženo*).

ZÁSADY PLÁNOVÁNÍ:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERZITA
OBRANY

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: **Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu**

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)

- ▶ Co největší míra **spolupráce** člověka (*rodiny atd.*) v krizi s krizovým pracovníkem při stanovování cílů a postupů k jejich dosažení.
- ▶ Uznání **jedinečnosti hodnot**, pocitů, myšlenek, chování, vnímání potřeb, sociokulturního a náboženského pozadí člověka v krizi.
- ▶ Zvážení **možností jedince** vzhledem k jeho životnímu stylu a dřívějšímu a nyníjšímu socioekonomickému postavení.
- ▶ Zaměření na **problém a bezprostřední situaci**, která ho spustila (*psychické, manželské nebo sociální souvislosti, v nichž krize probíhá, se mají řešit až po ní*).
- ▶ Vytvoření plánu, který je reálný (*splnitelný*), časově omezený, jasně formulovaný, konkrétní (*využívá se malých kroků s blízkým časovým výhledem*).
- ▶ Prozkoumání náhradních možností řešení pro případ, že by plán neuspěl (*viz Roberts ve svém sedmistupňovém modelu*).
- ▶ Plán postupu se vytváří společně s klientem a zjištění, že existuje více možností, může samo o sobě přinášet úlevu. Součástí dohodnutého plánu má být pro případ neúspěchu i plán krizový.

Mít dobrý přehled o místní psychosociální síti.

PROVEDENÍ PLÁNU – PROSTŘEDKY K DOSAŽENÍ CÍLE:

- 1) **Lidsky obecný** (*všelidský, generický*) a **individuální** (*na jedince zaměřený*) **přístup**.
Přístup lidsky obecný (*generický*) je typem krizové intervence, který předpokládá, že „krize se vyřeší tehdy, splní-li člověk určité obecné psychologické úkoly a jeho chování se zaměří na řešení problému“.
Individuální přístup více zdůrazňuje psychodynamické souvislosti krize u daného jedince a jeho neřešené (a krizí oživené) vývojové otázky. Pro pracovníka je náročnější a přesahuje do poradenství (příp. psychoterapie), neboť se zaměřuje na jedinečný problém jedinečného člověka .
- 2) **Obecná podpora** (*vedle všeobecně lidského přístupu se jedná např. o hájení práv a zájmů člověka v krizi - zastáncovství*)
- 3) **Úprava podmínek a prostředí** (*zahrnuje zejména intervence, které přímo mění klientovu tělesnou nebo mezilidskou situaci, aby se mu dostalo situační opory nebo aby se odstranila zátěž*)



evropský
sociální
fond v ČR



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: **Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu**

(reg. č.: CZ.1.01/2.2/00/15.0070)

- 4) **Provádění tým, co lze očekávat** (*anticipatorní vedení*) – podobá se lidsky obecnému přístupu, zaměřuje se ale do budoucna, seznamuje člověka v přechodové krizi (např. v těhotenství, při truchlení atp.) s tím, co s velkou pravděpodobností nastane, jaké myšlenky, pocity, činy může očekávat.
- 5) **Zprostředkování návazných služeb** – zprostředkování dalších služeb (pokud oba uznají, že je to zapotřebí – pracovník člověka v krizi do návazných služeb neodkazuje, nýbrž mu služby nabízí, případně zprostředkovává – musí mít zjištěno, že jsou skutečně v provozu)

STRUČNĚ:

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

VYHODNOCENÍ POSTUPU A JEHO ÚČINKŮ – ÚČINNOST SE HODNOTÍ PODLE NĚKOLIKA MĚŘÍTEK:

- 1) Byla krize vyřešena?
Dosáhlo se stanovených cílů? (*sledují se např. dosažené změny v četnosti, trvání a naléhavosti potíží*)
- 2) Změnilo se chování člověka v krizi, je nyní opět schopen vyrovnávat se se zátěží? Co se člověk v krizi o sobě dozvěděl, co z toho může použít v budoucnosti?
- 3) Vytvořily se nebo oživily se systémy sociální opory?
- 4) Jaké potřeby zůstaly nenaplněné nebo neoslovené?

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

- 1) vnímání události (*spouštěče*) a její význam pro toho, kdo zažívá krizi (*např. hrozivost události, případně související zahanbení*)
- 2) tělesný a emoční stav člověka v krizi (*věk člověka, ale i blahobyť společenství, kde žije*)
- 3) techniky, kterými se zvládá zátěžová situace, a úroveň osobní zralosti
- 4) předchozí zkušenosti s podobnými situacemi (*oživení dřívější neřešené krize, naproti tomu posílení, kdy „úspěch plodí úspěch“*)
- 5) reálné charakteristiky současné situace (*např. osobní nebo materiální ztráty*)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERZITA
OBRANY

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: **Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu**

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)

- 6) kulturní vlivy (*např. dostupnost rituálů, podoby sociální opory*)
- 7) dostupnost a reakce rodiny a blízkých přátel, skupin lidí v obci nebo dalších pomáhajících zdrojů

ČASNÁ INTERVENCE

krátkodobá psychosociální pomoc po traumatizujících událostech (*postupně se stala synonymem pro debriefing*) – na západě sílí kritika, u nás se v současnosti prosazuje

REALIZUJE SE NA KONTINUU POJMŮ
DEMOBILIZACE (snížení pohotovosti)
DEBRIEFING (podat hlášení) - debrífung
DEFUSING (zbavit situaci výbušnosti) - defjuzing

tato slova zároveň popisují krizové intervenční techniky, které se uplatňují při zvládnání zátěže pramenící z mimořádné (*povětšinou traumatizující*) události

DEBRIEFING:

tímto slovem se označuje celá řada skupinových sezení, v rámci kterých se nějakým způsobem probírá mimořádná událost

Existuje několik modelů debriefingu, ale všechny mají společné tři prvky:

- a) zabývají se tím, co se lidem (*včetně člověka – vyjednavče*) během události přihodilo;
- b) zabývají se tím, jak na to, co se jim přihodilo, lidé reagují;
- c) poskytují informace o obvyklých reakcích na traumatizující událost (*vzdělávají*)

CÍLE DEBRIEFINGU:

- a) poskytnout rozumový vhled jak na událost, tak na její emoční důsledky;
- b) nastartovat proces, ve kterém by měl vyjednaváč přijmout svoje myšlenky, pocity a činy v průběhu události



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERZITA
OBRANY

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: **Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu**

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)

c) znečitlivět profesionála vůči nadměrnému rozrušení, které traumatizující událost často doprovází

SEDM FÁZÍ DEBRIEFINGU:

- 1) **Úvod** (představení týmu, uspořádání sezení, motivace účastníků, stanovení očekávání a pravidel, zdůraznění důvěrnosti informací)
- 2) **Fáze skutečností** – myšlenková úroveň (po řadě každý říká své jméno, funkci, kde a jak se dověděl o události, co viděl, slyšel, dělal, cítil)
- 3) **Fáze myšlenek** – přechod z myšlenkové do pocitové úrovně (po řadě každý říká, jaké myšlenky mu během nasazení šly hlavou, co bylo jeho první myšlenkou)
- 4) **Fáze reakcí** – pocitová úroveň (kdo chce, říká, co bylo pro něj nejhorsší zkušeností, který úsek události by z paměti nejraději vymazal)
- 5) **Fáze příznaků** – přechod z pocitové úrovně do myšlenkové (kdo chce, říká, jaké reakce nebo změny během nasazení nebo po něm na sobě zjistil)
- 6) **Fáze informací** – myšlenková úroveň (zabývá se hlavními projevy zátěže a učí způsoby, jak s nimi zacházet a jak je zvládat)
- 7) **Fáze opětovného začlenění** – příprava na ukončení debriefingu (diskuse o následných službách, závěrečné shrnutí, cíle, plány, perspektivy)

SOUSLEDNOST ČASNÉ KRIZOVÉ POMOCI

Krizová pomoc je účinná, pokud přihlíží k typu události, času a měnícím se potřebám jednotlivých typů obětí

DESET BODŮ KRIZOVÉHO KONTINUA ČASNÉ KRIZOVÉ POMOCI:

- 1) **předkrizová příprava** (platí pro všechny při očekávání krizové události, provádí se skupinově, zaměřuje se na zvládání stresu a posílení ovládacích mechanismů)
- 2) **demobilizace a porada týmu** (provádí se s personálem záchranných služeb ve skupinách bezprostředně po směně, v níž se krizová událost odehrála; je vyvolána událostí, má informovat a uvolnit)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERZITA
OBRANY

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: **Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu**

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)

- 3) instruktáž pro zvládání stresu** (*provádí se ve skupinách a organizacích – např. ve školách – kdykoli po krizové události; je vyvolána událostí a zaměřuje se na její zvládání civilním obyvatelstvem; má informovat a uvolnit*)
- 4) defusing** (*realizuje se v malých skupinách do 12 hodin po události; zaměřuje se na příznaky, usiluje o jejich zmírnění, snaží se událost uzavřít a roztrdit oběti na zvládající a ohrožené*)
- 5) debriefing stresu pramenícího z krizové události** (*realizuje se v malých skupinách od jednoho do deseti dnů po události, u katastrof 3-4 týdny po události; zaměřuje se prostě na příznaky, někdy na událost; usnadňuje psychické uzavření události, zmírňuje příznaky, třídí oběti*)
- 6) krizová intervence s jednotlivci** (*používá se, resp. Měla by se používat kdykoli a kdekoli; zaměřuje se na příznaky, snaží se o jejich zmírnění, usiluje o to, aby se jedinec vrátil k předchozímu fungování, je-li to možné, nebo aby mu byla zpřístupněna navazující péče, je-li to potřebné*)
- 7) rodinné zvládání zátěže pramenící z mimořádné události**
- 8) poradenství pro organizace a obce** (*provádí se kdykoli, zaměřují se na příznaky nebo na událost, mají posílit oporu a komunikaci, zmírnit příznaky; je-li možnost, tak událost uzavřít; je-li potřeba, zpřístupnit navazující péči*)
- 9) pastorační krizová intervence** (*provádí se kdykoli a kdekoli, s jednotlivci, rodinami a skupinami;; navazuje obvykle na příznaky, má mírnit „krizi víry“; při provázení oběti k zdravě používá duchovní nástroje*)
- 10) následné sledování/zpřístupnění návazné péče** (*děje se kdykoli s jedincem nebo rodinou, obvykle je vyvolán příznaky; posuzuje se duševní stav, v případě potřeby je poskytnuta vyšší úroveň péče*).