

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Krizová intervence poskytovaná Policií ČR
pozůstalým zasaženým tragickou událostí**

Bc. Vladimíra Šebetková

Katedra praktické teologie

Vedoucí práce: Mgr. Monika Ulrichová, Ph.D.

Studijní program: Teologie

Studijní obor: Komunitní krizová a pastorační práce-diakonika

Praha 2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto písemnou diplomovou práci s názvem *Krizová intervence poskytovaná policií ČR pozůstalým zasaženým tragickou událostí* napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Praze dne 30.11.2022

Bibliografická citace

Krizová intervence poskytovaná policií ČR pozůstalým zasaženým tragickou událostí [rukopis]: diplomová práce, Vladimíra Šebetková; vedoucí práce: Mgr. Monika Ulrichová, Ph.D. Praha, 2022.

ANOTACE

Tato diplomová práce se zabývá krizovou intervencí, která je zacílena na pozůstalé, jež zasáhla tragická událost, a to v podobě náhlé ztráty blízkého člověka. Krizovou intervencí vykonávají policejní krizoví interventi, kteří tuto profesi vykonávají nad rámec své služby. Z policejní praxe je známo, že se mnohdy jedná o velice emotivní a šokující situace, které kladou na krizové interventy vysoké nároky na odolnost a empatii. Cílem diplomové práce je zjistit, v čem spatřují policejní krizoví interventi přínos poskytnuté krizové intervence. Takto získané informace by mohly být přínosem pro budoucí policejní krizové interventy. Teoretická část seznamuje čtenáře, co pro člověka znamená krize z psychologického hlediska. A následně je popsána krizová intervence jako metoda pomoci, jejímž hlavním smyslem je člověka v krizi stabilizovat. Především je zde blíže nastíněn tým policejních krizových interventů a jejich pomoc v poskytování psychosociální péče o pozůstalé. V empirické části jsou uvedeny rozhovory s policejními krizovými interventy, kteří seznamují s nejobtížnějšími případy za dobu jejich policejní praxe a jak následně postupují při poskytování krizové intervence a co jim v těžkých chvílích pomáhá. Součástí výzkumu jsou také informace o průběžném proškolení. Výsledek výzkumu je uveden v závěrečné zprávě.

Klíčová slova: Krize, krizová intervence, policejní krizový intervent, pozůstalí, psychologická pomoc, psychohygienu, supervize

SUMMARY

This diploma thesis deals with crisis intervention, which is aimed at survivors affected by a tragic event, in the form of a sudden loss of a loved one. Crisis intervention is carried out by police crisis responders who practice this profession beyond the scope of their duty. It is known from police practice that these are often very emotional and shocking situations that place high demands on resilience and empathy for crisis interventions. The aim of the diploma thesis is to find out what the police crisis interventionists see as the benefit of the provided crisis intervention. The information obtained in this way could be beneficial for future police crisis interventions. The theoretical part introduces the reader to what a crisis means for a person from a psychological point of view. And subsequently, crisis intervention is described as a method of help, the main purpose of which is to stabilize a person in a crisis. Above all, the police crisis intervention team and their help in providing psychosocial care for the bereaved are outlined here. The empirical part includes interviews with police crisis interventionists, who introduce the most difficult cases during their police practice and subsequently how they proceed in providing crisis intervention and what helps them in difficult times. The research also includes information on ongoing training. The result of the research is presented in the final report.

Keywords: Crisis, Crisis intervention, police crisis intervention, survivors, psychological help, psychohygiene, supervision

Poděkování

Velmi ráda bych chtěla poděkovat paní Mgr. Monice Ulrichové, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady při zpracování této práce, za její vstřícnost a upřímný zájem.

Mé poděkování patří i mým dětem, které se mnou měly trpělivost, abych mohla práci napsat.

Obsah

ÚVOD	9
1 PSYCHOSOCIÁLNÍ ASPEKTY KRIZE	12
1.1 Vymezení pojmu krize	12
1.2 Typologie krizí	14
1.2.1 Typologie krizí dle Baldwina	15
1.3 Fáze krizového stavu	17
1.4 Strategie vyrovnávání se s krizí	19
1.4.1 Obranné mechanismy	20
1.4.2 Copingové strategie	22
2 KRIZOVÁ INTERVENCE JAKO METODA POMOCI	25
2.1 Definice krizové intervence.....	25
2.2 Principy a cíle krizové intervence.....	26
2.3 Formy krizové intervence.....	27
2.3.1 Krizová intervence „face to face“	28
2.3.2 Krizová intervence po telefonu.....	28
2.4 Etapy krizové intervence	29
3 KRIZOVÝ INTERVENT U POLICIE ČR	33
3.1 Tým policejních krizových interventů	33
3.2 Osobnostní předpoklady krizového intervenanta	35
3.3 Psychohygienu jako prevence syndromu vyhoření.....	38
3.4 Supervize	39
4 PSYCHOSOCIÁLNÍ PÉČE O POZŮSTALÉ	41
4.1 Ztráta blízké osoby	41
4.2 Krizová intervence poskytovaná pozůstalým.....	43
4.2.1 Komunikace s pozůstalými.....	44
4.3 Kazuistika z policejní praxe	48
5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	52
5.1 Cíl výzkumu a formulace hlavní výzkumné otázky.....	52
5.2 Metoda výzkumu	53
5.3 Technika sběru dat.....	55
5.3.1 Polostrukturovaný rozhovor	55

5.3.2	Výzkumný soubor	55
5.3.3	Analýza sběru dat	57
5.4	Výsledky výzkumu	57
5.4.1	Přínos poskytnuté krizové intervence.....	58
5.4.2	Nejobtížnější případy	59
5.4.3	Postup při krizové intervenci	61
5.4.4	Osobnostní předpoklady krizového intervenanta	64
5.4.5	Průběžné proškolení	65
5.4.6	Psychohygienu krizových interventů	66
5.5	Interpretace výzkumných dat	67
	ZÁVĚR.....	71
	ZDROJE	73
	PŘÍLOHA 1: INFORMOVANÝ SOUHLAS.....	76
	PŘÍLOHA 2: ROZHOVOR S KRIZOVÝM INTERVENTEM.....	77

ÚVOD

Pro sepsání této diplomové práce mě inspirovaly mé osobní zkušenosti, které spočívají v profesi policistky u Policie České republiky v přímém výkonu služby u pořádkové policie. V rámci služby jsem se setkávala s případy, kdy i z mé strany byla poskytována psychická pomoc a podpora pozůstalým při ztrátě blízkého člověka vlivem tragické události.

Tragická událost, při které zemře blízký člověk, přináší do života pozůstalých nečekaný a šokující zvrát v jejich životě. Prožívají tu největší ztrátu, jaká může člověka potkat. Možností, jak se s bolestí vyrovnat, je mnoho. Aby pozůstalí mohli zvládnout situaci, musí jim být poskytnuta odborná psychická podpora a samozřejmě i opora od blízkých. S bolestnou událostí, jako je ztráta blízkého člověka, přichází i spousta otázek: „Proč se to muselo stát zrovna nám? Mohli jsme udělat něco jinak nebo lépe? Mohli jsme tomu nějak zabránit?“. Je přirozené pochybovat, mít otázky a dopátrat se vysvětlení. Spolu s otázkami přichází záplava lítosti, bolesti, je to hluboké trauma, ve kterém je snad nejdůležitější nebránit se pocitům a dovolit je prožít. Dále mluvit o smrti blízkého s odborníkem, který v truchlení pomůže, který může bolest zmírnit, dokáže podepřít, podat pomocnou ruku, časem truchlení provede, doprovází na těžké cestě z velkého smutku. Důležité je neuzavírat se do sebe. Přecházení pocitů nebo snaha vyrovnat se s nimi v tichosti, aby nikdo nic nepoznal, brání v dalším zdravém fungování v životě. Člověk by se pak začal svému okolí ještě více odcizovat a prohloubila by se tak jeho krize. Jednotlivec může mít pocit, že jakákoli další snaha žít dál bez svého blízkého postrádá význam i smysl, že už nic nebude jako dřív. Ano, svým způsobem je to pravda, ale i s touto pravdou se dá vyrovnat a zbytek života prožít smysluplně a radostně. Všechno má svůj řád, čas i posloupnost.

Na základě těchto zkušeností Policie ČR zřídila tzv. Krizové intervenční týmy, které pomáhají nejen obětem a svědkům trestné činnosti, ale především pozůstalým, kteří v důsledku tragické události ztratí blízkého člověka. Tato pomoc spočívá v odborném psychickém vyrovnávání se s tragickou událostí.

Cílem diplomové práce je získat povědomí o poskytování krizové intervence policejními krizovými interventy pozůstalým zasaženým tragickou událostí.

Teoretická část obsahuje 4 hlavní kapitoly. V první části práce se zabývám psychosociálními aspekty krize a blíže seznamuji s vymezením pojmu krize, následně rozepisuji typologie krizí a jaké jsou fáze krizového stavu. V poslední podkapitole se věnuji strategiím vyrovnávání se s krizí, které jsem rozdělila na coping strategie a obranné mechanismy.

Druhá část práce je věnována krizové intervenci jako metodě pomoci, která zahrnuje podkapitoly zabývajícími se definicí, principy a cíli krizové intervence, dále pak jaké máme formy a etapy krizové intervence.

Třetí kapitola s názvem Krizový intervent u policie ČR blíže popisuje tým policejních krizových interventů, osobnostní předpoklady, psychohygienu a supervizi krizových interventů.

Poslední čtvrtá část je zaměřena na zacílení celé diplomové práce, která nese název Psychosociální péče o pozůstalé, jenž ukončuji názorným případem z policejní praxe.

Empirickou část tvoří kvalitativní výzkum, kde jsou zpracovány polostrukturované rozhovory s policejními krizovými interventy. Na výzkumné otázky odpovídá celkem šest těchto respondentů, kteří mají více jak pěti letou praxi v tomto oboru. Za hlavní výzkumnou otázku jsem stanovila: **V čem spatřují policejní krizoví interventi přínos poskytnuté krizové intervence?**

A navazující dílčí otázky pomáhají získat větší přehled nejen o krizové intervenci, ale také o tom, kdo krizovou intervenci poskytuje. Tyto informace mohou být přínosem nejen pro policejní krizové interventy samotné, ale také mohou být motivací a důvodem pro budoucí policejní krizové interventy, proč vykonávat tuto funkci.

Teoretická část

1 Psychosociální aspekty krize

Stěžejním pojmem mé práce je slovo krize – v následující podkapitole se snažím vystihnout její nejpřesnější definici a charakteristiku daného stavu. V dalších podkapitole popisují typologii krizí, v samostatné části se pak věnují nejznámější typologii krizí dle Baldwina, dále pak v následujících podkapitolách navazují na průběh krize a v poslední podkapitole se zabývám vyrovnávacími strategiemi, které jsem rozdělila do dvou částí: první s názvem Obranné mechanismy a druhou část jsem pojmenovala Coping strategie.

1.1 Vymezení pojmu krize

Původ slova krize je ze starořeckého slova *krino*, jemuž lze v českém překladu rozumět jako rozhodování se mezi opačnými variantami. Ve spojitosti s pojmem krize v odvětví psychologie se ale nejčastěji v publikacích uvádí odvození z latinského *crisis*, což znamená rozdělení, svár, rozhodování nebo rozsudek.

Slovo krize je celkem často používaným termínem dnešní doby. Setkáváme se s ním v souvislosti s krizí ekonomickou, ekologickou či hospodářskou. Ale nás především zajímá krize z pohledu psychologického, která má zcela odlišný význam, a to takový, že vlivem nejrůznějších stresorů se člověk dostává na přechodnou dobu do vnitřní nerovnováhy, tzn. do krize.

Krize má v podstatě dvojí význam – jednak je chápána jako šance, tj. výzva ke změně, k novému začátku, k novému prožívání identity, a to v případě, pokud je jedinci včas poskytnuta potřebná podpora či pomoc, ale také je vnímána negativně jako ohrožující či problematická situace. Jedná se o chvíli v životě člověka, která náhle přináší změnu životních podmínek. Vyvolává pocity ohrožení a týká se člověka jako celku, tzn. zahrnuje složky bio-psycho-sociálně-spirituální. Na člověka v zásadě působí vnitřní tlaky, které ho nutí k vyřešení vzniklé krize. A tyto tlaky mohou vyústit až v psychickou labilitu, která se může projevit poruchami zdraví, což má za následek ovlivnění kvality života, ohrožení základních jistot a hodnot člověka.

Tato nově vzniklá situace může souviset buď se ztrátou něčeho, jako je například ztráta zaměstnání, nebo se ztrátou někoho, kdo je nám blízký.

Podle Vodáčkové lze definovat krizi jako „*důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem.*“¹

Krizi můžeme také dle Baštecké definovat jako reakci na situaci, kterou člověk již není schopen zvládat svými obvyklými strategiemi.

Špaténková pojednává o krizi jako o přechodném stavu vnitřní nerovnováhy vzniklém náhlou tragickou událostí nebo životní situací, která způsobuje zásadní změnu v životě člověka a vyžaduje naléhavé řešení.

„*O krizi hovoříme tehdy, když se člověk ocitne v zatěžující nerovnováze mezi subjektivním významem problému a možnostmi zvládnutí, které má k dispozici. V krizi jedinec cítí ohrožení své identity, kompetence utvářet svůj vlastní život. Prožitek schopnosti formovat život pro nás má vysokou hodnotu, která je v krizi ohrožena.*“²

Pokud shrneme shora uvedené definice: Co si lze tedy představit pod pojmem krize? Přesto, že ve všech případech se jedná o subjektivní pocit, lze k tomuto termínu souhrnně uvést následující:

- Krizi lze vnímat jako náročnou životní situaci, kdy obranné mechanismy člověka selhávají.
- Člověk není více schopen překonat vzniklou situaci vlastním způsobem, vlastními metodami, ani vlastními vyrovnávacími strategiemi.
- Její trvání se pohybuje v rozmezí čtyř až šesti týdnů.
- Krize je definována jako období psychické nerovnováhy.
- Krize způsobí zásadní zásah ovlivňující život člověka.
- Krize se rovná problému s mnoha riziky, sice řešitelnému, ale přesto zcela mimo naši kontrolu.

¹ cit. VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, s. 29

² cit. KASTOVÁ, Verena, *Krize a tvořivý přístup k ní*, s. 15

Ze shora uvedeného vyplývá, že krize z všeobecného hlediska znamená proces, ale zároveň je také stavem psychiky. Krize je výhradně spojená s negativními subjektivními pocity, jež vycházejí z psychiky člověka, z jeho osobnosti.

Krize se pak dále projevuje jednak somaticky (tělesně), například bolestí hlavy, bušením srdce, dušností, pocením, poruchami spánku, únavou, dále pak psychicky v podobě výkyvů nálad, podrážděností, úzkostí, pocity viny a také má vliv na sociální fungování člověka, tzn. jeho chování se náhle změní v mezilidských vztazích, v pracovním výkonu, nerozhodnosti, osamocněním či útekem do nemoci.

Průkopníkem krizové teorie se stal Erik Lindemann, který systematicky pozoroval reakce lidí na katastrofu způsobenou požárem. Následně se jim věnoval prostřednictvím práce se smutkem v trvání 8 – 10 sezení a úspěšně dokázal, že lze krizové situace zvládnout. Na tuto práci navázal Gerald Caplan, který klade kromě klinického pohledu důraz na význam a porozumění krizi. Čímž nejvýstižněji uchopil současné pojetí krize, která zahrnuje komplexní psychosociální aspekty.

1.2 Typologie krizí

Vzhledem k tomu, že každá krize má svou příčinu, podstatu a důsledek, můžeme dělit krize dle různých hledisek, například podle příčiny (event. podle spouštěče) dělíme krize na **vývojové a traumatické**.

Vývojové krize, někdy nazývané krize zrání, se týkají každého z nás, neboť jsou důležitými milníky v našem vývoji. Jsou podstatné a jsou chápány jako pozitivní, protože souvisí s adaptací jedince ve společnosti. Ten během svého života prochází tzv. přechodovými stavy, které přináší do života člověka různé změny, jedná se např. o získání nové identity v období adolescence, později v období dospělosti a ve stáří nebo také souvisejí s milníky ve vývoji rodiny, např. svatba a narození potomka. Jsou předvídatelné a blíže jej systematicky z psychologického hlediska rozpracoval E. Erikson.

Traumatické krize jsou naopak nepředvídatelné, jejich spouštěčem je intenzivní událost, která má vliv na zdraví nebo život jedince, přičemž ohrožuje jeho identitu a integritu. Traumatické krize vznikají v důsledku

závažné životní události, jako je například úmrtí blízkého člověka. Vzhledem k tomu, že se jedná o subjektivní prožívání, může někdo zažívat jako traumatickou událost manželskou nevěru, či narození postiženého dítěte, dále pak z oblasti policejní činnosti sem lze zařadit znásilnění, přepadení, trestní stíhání, výkon trestu apod.

Z hlediska časového průběhu můžeme dále dělit krize na **akutní a chronické krize**.

Akutní krize se vyznačují svou bouřlivostí a nápadností. Mají jasně ohraničený začátek a konec. Často jim předchází traumatizující zážitek z životní události, který je nepředvídatelný (např. nehoda, nemoc, nevěra, znásilnění). V těchto případech lidé často vyhledávají odbornou pomoc, která trvá v rozmezí 6 – 8 týdnů.

Chronické krize bývají zpočátku i během průběhu nenápadné, přičemž mohou trvat měsíce až roky. Jedná se o naakumulované neřešené problémy během života či konflikty v mezilidských vztazích. Prožívání této krize je komplikováno negativními vzpomínkami, které nebyly dostatečně zpracovány, čímž člověku ubývá energie, aby se postavil současné situaci a proto má tendenci vyhýbat se řešení krize.

Další uváděnou klasifikací krizí dle míry vědomé reflexe (neboli podle způsobu projevu) je dělení na krize **zjevné a latentní**.

Krize zjevné si člověk plně uvědomuje a připouští. Člověk v této situaci hledá řešení nebo pomoc. Může se jednat o rozpad manželství, či vážné onemocnění, které nelze přehlížet.

Opakem krize zjevné jsou krize latentní, neboli skryté, které si člověk plně neuvědomuje nebo si je nechce připustit. Mají dlouhodobé trvání. Mohou se projevovat nepřímo v podobě různých závislostí, depresivními náladami, nadměrnou únavou apod. Tyto únikové reakce mohou po nějaké době vyvolat krizi zjevnou.

1.2.1 Typologie krizí dle Baldwina

Mezi nejznámější a v psychologii nejpoužívanější rozlišení krizí se používá typologie amerického psychologa B. A. Baldwina, který rozděluje krize do šesti skupin podle závažnosti a příčiny krize. Pro toto rozdělení je

charakteristické, že spouštěčem stresu je nejprve okolnost vnější, ke které se pak přidávají okolnosti vnitřní, jako jsou různé duševní nepohody.

1. **Situační (dispoziční) krize:** jsou vyvolané především vnějšími podněty, určitou ztrátou, změnou či hrozbou. Jedná se zpočátku o problematické, ale v podstatě vlastními silami řešitelné situace. Člověk prožívá nepředvídatelný stres vlivem události, který ho silně zasáhl.
2. **Tranzitorní (přechodové) krize:** mnohdy jsou tyto krize předvídatelné a lze se jim plně, či alespoň z části přizpůsobit. Vznikají při překonávání určitých překážek, kterými je člověk v průběhu svého života přirozeně vystaven.
3. **Traumatické krize:** vznikají vlivem silných vnějších stresorů, zcela neočekávaně. Jedná se o náhlé úmrtí blízké osoby, dále také přírodní katastrofy a hromadná neštěstí. Člověk ztrácí kontrolu nad nečekaně vzniklou situací. Je až ochromen náhlým traumatizujícím stresem, který působí velkou intenzitou.
4. **Vývojové krize:** nebo také můžeme nazvat krize zrání, mající souvislost s dynamikou lidského života. Tyto krize se týkají témat jako např. hodnotové konflikty, moc, závislost, láska, sex a žárlivost.
5. **Psychopatologické krize:** nastanou v případě, kdy přechází psychopatologický jev zapříčiní novou krizi. S tímto se lze setkat u osob s hraniční poruchou osobnosti, či u neurotiků.
6. **Krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc:** jsou důležité pro svou naléhavost a neodkladnost. Je ohrožen celkový zdravotní stav člověka, jenž může mít sklony k sebepoškozování, k suicidálnímu jednání³, či může být silně agresivní vůči okolí.⁴

³ Suicidální jednání = sebevražda – vědomé a úmyslné ukončení vlastního života (rozlišujeme: 1. bílé suicidium – motiv vychází z reality – z běžného života a 2. patické suicidium – motiv vychází z psychopatologie – schizofrenie, deprese, závislost na alkoholu, odvykací syndrom).

⁴ srov. BALDWIN, B. A.: A paradigm for the classification of emotional crises: Implications for crisis intervention. American Journal of Orthopsychiatry, 1978, s. 538 – 551

1.3 Fáze krizového stavu

Nikdo z nás není imunní vůči stresovým událostem. A proto se v této kapitole budu blíže věnovat tomu, co se děje v těle člověka po jeho psychické stránce, jakými emocemi si prochází a jaké je jeho celkové chování v krizových stresových situacích.

Krize, neboli stresová událost, má v životě člověka podstatný vliv na jeho životní změny, což znamená, že je narušeno sociální fungování jedince, jeho výkon v běžném životě, trpí poruchami emocí a člověk zažívá stavy tísně. Mezi časté příznaky patří depresivní nálada, stavy úzkosti, obavy, poruchy chování, které se mohou vyznačovat také agresí.

Americký psychiatr britského původu Gerald Caplan rozpracoval teorii psychické krize v práci zvané *Principy preventivní psychiatrie (Principles of preventive psychiatry, 1964)*, v níž také popisuje hlavní zásady pomoci v případě psychické krize. Přestože je každá stresová událost jedinečná a její prožívání je subjektivní záležitostí, lze v jejím průběhu nalézt společné rysy. Podle G. Caplana členíme průběh krize do čtyř různých fází:

- **1. fáze** – První fáze krize, ačkoliv trvá krátce a nepozorovaně, člověk ji přesto vnímá jako ohrožení. Jeho vědomosti, dovednosti, schopnosti a vlastní zdroje pomoci již selhávají, cítí se v napětí a je neklidný.
- **2. fáze** – Následná druhá fáze krize může trvat hodiny až dny. V této fázi člověk začíná zažívat pocity zranitelnosti a přestává mít kontrolu nad danou situací. Postupně si uvědomuje, že průběh krize nezvládá, čímž ztrácí pocity odolnosti a dochází k poklesu jeho sebevědomí.
- **3. fáze** – Navazuje třetí fáze, jejíž trvání se pohybuje řádově od několika hodin až po trvání několika dnů. Vlivem narůstajícího napětí dochází k mobilizaci všech vnitřních psychických rezerv k zvládnutí krizové situace. Pokud tyto rezervy člověk nemá a není ochoten vyhledat odbornou pomoc, dostává se do chronického stavu.
- **4. fáze** – Poslední čtvrtá fáze přetrvává dny až týdny. Člověku chybí síla vyhledat vhodnou odbornou pomoc. Nachází se ve stavu závažné psychologické dezorganizovanosti. Stále rostoucí napětí se stává nesnesitelným, což může mít za následek stažení se do sebe sama a vyhýbání se sociálním kontaktům. Dále se zvyšují rizika ke

zkratkovitému jednání, a to například v podobě agrese, suicida či závislosti na návykových látkách či alkoholu.⁵

Příklad: Při náhlém úmrtí blízkého je člověk nejprve ohromen, omráčen, má pocit, že krizovou situaci nezvládne a není schopen cokoliv dělat. Toto chování se vyznačuje pasivitou, v některých případech až přílišnou aktivitou. Přesto má jedinec v hlavě myšlenky, že musí danou situaci překonat. Pociťuje úzkost a obavy, je málo soustředěný. Stále se člověku promítá spojitost s blízkým člověkem a nešťastná událost. Zde je na místě vyhledat odbornou pomoc v podobě krizové intervence.

Fáze adaptace na krizovou situaci mohou také probíhat podle známé švýcarsko-americké psycholožky Elisabeth Kübler-Rossovové v tomto sledu:

- Šok, popírání.
- Agrese, hněv.
- Smlouvání, vyjednávání.
- Deprese, smutek.
- Smíření, souhlas.

Shora uvedené fáze však nemusí postupovat v uvedeném pořadí, mohou se různě střídat a někdo se nemusí ani dostat do poslední fáze, která je nejdůležitější - do fáze smíření.

Přestože je průběh krize ovlivněn nejen vnějšími okolnostmi, můžeme také určit vnitřní determinanty mající vliv na průběh krize. Patří mezi ně:

- Věk.
- Pohlaví (ženy mají větší potřebu o problémech hovořit než muži, ti hledají útěchu především v alkoholu).
- Životní situace (úroveň zázemí, materiální situace, profese).
- Zdravotní stav (psychický i fyzický, nemocný člověk hůře zvládá psychické ohrožení).

⁵ ŠVARC, Jiří, *Principy krizové intervence*, Psychiatrie pro praxi, 2003, s. 277-279. [online], Dostupné z: <https://www.psychiatriepropraxi.cz/pdfs/psy/2003/06/10.pdf>

- Osobnostní předpoklady (charakter, temperament, inteligence, schopnosti, extrovert, introvert apod.).
- Náboženství.
- Minulé krize.
- Sociální opora.⁶

Pokud shrneme shora uvedené poznatky o průběhu krize, můžeme konstatovat, že její prožívání je čistě individuální záležitostí. Přesto však nalézáme určité společné prvky, jež ovlivňují reakce na krizi.

1.4 Strategie vyrovnávání se s krizí

V této části práce se zabývám vyrovnávacími strategiemi neboli zvládnutím krize z hlediska vlastních adaptačních schopností člověka a s podporou nám blízkých lidí. Při popisu této problematiky je důležité si především uvědomit, že řešení krize spočívá v realistickém odhadu událostí urychlujících krizi, v dosahu podpurné sociální sítě a v dosažitelnosti vyrovnávacích strategií.

Člověk je ve své podstatě zranitelnou osobou, ať už na úrovni psychiky, morálky nebo duchovna. Každý jako jedinečná osobnost se svými vlastními limity dokáže sám za sebe posoudit a zhodnotit, čemu ještě zvládne čelit a co ho tzv. „zlomí“. Mechanismy, prostřednictvím nichž se člověk s krizí vyrovnává, jsou dány jeho přirozeností. A proto organismus člověka reaguje na krizovou situaci určitým způsobem – jak by řekl Viktor Frankl: *Pokud je v nenormální situaci chování člověka nenormální, je v podstatě normální.*⁶

Každý člověk, jako jedinečná osobnost se svými znalostmi, zkušenostmi a dovednostmi, má své vlastní způsoby vyrovnávání se s krizí, nebo přesněji s nešťastnou událostí při ztrátě blízkého člověka. Někomu pomáhá být raději sám se svými myšlenkami a emocemi. Někdo se potřebuje ze svých pocitů vypovídat, jiní se snaží trávit více času v zaměstnání. Pak jsou lidé, kteří začnou být více aktivní – např. ve sportu, někdo tráví všechnu volnou

⁶ srov. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv, *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*, s. 33-35

čas s přáteli, po výletech apod. Některým lidem pomáhá „relax“ v podobě malování, skládání hudby či básní. Každý má svou vlastní strategii a každému pomáhá něco jiného.

1.4.1 Obranné mechanismy

Při pocitu ohrožení identity člověka se nevědomě spouští obranné mechanismy. Tyto obranné mechanismy blíže popsala Anna Freudová a uvedla, co je jim společné. Vyznačují se:

- Neúmyslným jednáním, tzn. že jednání člověka je mechanické neboli automatické.
- Popřením vzniklé situace.
- Fungují na úrovni nevědomí, tzn. člověk si je neuvědomuje.
- Následky, které na člověku zanechávají v podobě nedostatku vnitřní svobody, či rázného rozhodnutí a jiné.
- Poskytováním falešné opory při sebeúctě člověka.⁷

Mezi tři základní reakce na krizovou situaci, které jsou od přirozenosti nejzákladnějšími instinkty člověka i zvířat patří:

- Útok – formy útoku můžeme rozdělit na slovní útok a fyzický útok, který může být směřován proti sobě samému (sebepoškozování), proti věcem a také proti druhým osobám (šikana). Útok můžeme definovat jako agresivní jednání, které může být buď nepřímé (např. ironie), nebo přímé v podobě záchvatů vzteku a fyzického násilí.
- Útěk (únik) – lze definovat jako ústupovou formu obranného mechanismu. Mezi únikové jednání člověka patří např.: šaškování, snění, hraní PC her, nebezpečné adrenalinové aktivity, bagatelizace situace, nepřipouštění si ztráty blízké osoby, únik do nemoci, uzavření se do sebe sama, ztotožňování se s oblíbeným hercem, či zpěvákem.
- Ochromení (ustrnutí).⁸

⁷ srov. FREUD, Anna, *Já a obranné mechanismy*, s. 23

⁸ srov. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv, *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*, s.

Shora uvedené vrozené vyrovnávací strategie jsou lidskou genetickou výbavou, která je součástí identity člověka a kdysi dávno, reakce jako útok a útěk, pomáhaly člověku v boji o přežití.

Situace se změnila pouze v tom smyslu, že fyzické ohrožení nahradilo ohrožení sociální, či společenské, ale reakce jako útok, útěk a ustrnutí zůstaly člověku vlastní. A proto člověk v krizové situaci, která ho ohrožuje, vždy bude reagovat jedním z těchto tří uvedených způsobů. Co je ale nutno k tomuto dodat: bohužel fyzické týrání žen a dětí lze stále vnímat jako fyzické ohrožení.

Mezi další přirozené nejznámější a nepoužívanější obranné mechanismy patří:

- Regrese – je únikem do vývojově nižší úrovně chování člověka. Za tímto obranným mechanismem stojí jednak projevení vzdoru, ale také ztráta naděje, že komunikací lze krizovou situaci vysvětlit. V podstatě to znamená, že dospělý se začne chovat jako dítě.
- Popření – je obrana, při které člověk popírá danou situaci, také můžeme říci, že „zavírá před tím oči“.
- Racionalizace – je často používaný obranný mechanismus, jehož smyslem je logicky vysvětlit neakceptovatelnou situaci přijatelným způsobem.
- Přemístění – emoce, které jsou člověku nepříjemné, přenesou na něco, nebo na někoho jiného.
- Projekce – znamená, že člověk připisuje vlastní nepříjemné vlastnosti či emoce tomu druhému.
- Identifikace – představuje jakési napodobování člověka, jenž je obdivován, ve stylu mluvy, gest, oblékání apod. Smyslem je, že si tímto způsobem dotyčný zvyšuje své nízké sebevědomí a snižuje si tak pocity nejistoty a méněcennosti.
- Rezignace – můžeme říci až apatie – vyjadřující celkové stagnování nad životem zcela bez emocí. Člověk se chová nezúčastněně, bez zájmu, bez očekávání.⁹

⁹ srov. VÁGNEROVÁ, Marie, *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 63

Krizová situace představuje pro člověka zátěž, a proto se s ní snaží vyrovnávat po svém. Obranné mechanismy jsou tedy reakce, kterými člověk chrání své tělesné a duševní zdraví. Za normálních okolností lze obranné mechanismy považovat za nárazníky, které pomáhají člověku překonat nepříjemnou životní situaci. Čím více se cítí jistější ve svém životě, tím méně bude používat výše zmiňované obranné mechanismy.

1.4.2 Copingové strategie

Termín coping je převzat z anglického jazyka a znamená doslova „něco zvládat“. V krizových situacích je totiž člověk konfrontován s pocity a emocemi, které nejsou příjemné, může jím být například strach, panika, šok, neschopnost jednat a další, a proto si vytváří strategie zvládání stresu, neboli copingové strategie, aby nedošlo k celkovému vyčerpání člověka.

Copingové strategie probíhají na vědomé úrovni a pomáhají člověku v krizových situacích stres snížit, zmírnit, či dokonce zdolat. Jsou klíčem k překonání těžkých časů, pomáhají tolerovat, minimalizovat a především řešit krizové situace v životě člověka. Správné zvládání stresu pomáhá člověku cítit se lépe nejen fyzicky, ale i psychicky. Je proto důležité, aby si každý vypěstoval zdravé dovednosti zvládání krizových situací, které pomáhají snížit emocionální trápení. Mezi typické příklady zdravých dovedností zvládání krize patří například:

- Stanovení a udržení si hranic.
- Cvičení relaxačních technik, např. hluboké dýchání, meditace apod.
- Pravidelná fyzická aktivita.
- Život zaměřený na hodnoty a cíle – čeho chceme v životě dosáhnout.

Nejznámější kategorizaci copingových strategií popsali Lazarus a Folkmanová následovně:

- Strategie zaměřené na emoce – znamenají ventilaci emocí, jako je např. pláč, křik. Při ztrátě blízké osoby je velmi důležitou formou copingu truchlení.
- Strategie zaměřené na problém – využívají postupů směřujících k bližšímu vymezení problému, jeho definování a hledají jiný způsob

řešení nově vzniklé situace. Jedná se o konstruktivní řešení, jehož smyslem je minimalizovat stresové situační vlivy a změnit podmínky, které zhoršují celkový stav. Jedná se o změny intrapsychické, např. změny motivace, zvýšení nebo získávání nových znalostí a dovedností.

- Využitím nových způsobů řešení se člověk snaží krizovou situaci zvládnout a překonat ji.

Podle Lazaruse člověk disponuje vlastním souborem zdrojů, které využívá v případech, kdy se cítí ohrožen krizovou situací. Mezi tyto zdroje lze zařadit: fyzickou zdatnost, znalosti, dovednosti, zkušenosti, inteligenci, sociální oporu v druhých, odolnost a nezdolnost.¹⁰

Další neméně důležitou a poměrně často využívanou strategií je:

- Strategie zaměřená na hledání opory – v těžkých chvílích se člověk obrací na druhé lidi s prosbou o pomoc. Hledá u své rodiny, přátel nebo u odborníků např. odborné rady, pochopení, útěchu, uklidnění. Člověk v podstatě nechce být na svou krizovou situaci sám. Mluvíme zde o sociální opoře (z angl. social support), která pomáhá člověku v krizi dostat se do psychické pohody, tzn. získat pocit kontroly nad vzniklou krizovou situací. Klíčová je empatie, aby se člověk, který prochází krizovou tísní, mohl uklidnit. Dále pak respekt, který dodá člověku sílu se otevřít a sdělit, co cítí. Proto se od sociální opory očekává především kvalita v mezilidských vztazích, která se rovná správné a vhodné útěše. Sociální opora tak zvyšuje kvalitu života a poskytuje nárazník proti nepříznivým životním událostem. Může být až doslovným zachráncem života.

„Nedostatek sociální opory se dává do souvislosti s propuknutím různých tělesných onemocnění i s výskytem psychických poruch (např. deprese). Nedostatek sociální opory se považuje za okolnost, která vede k vyhledání odborné pomoci při pociťované nepohodě.“¹¹

¹⁰ srov. KEBZA, Vladimír, *Psychosociální determinanty zdraví*, s. 115

¹¹ cit. VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, s. 284

Copingové strategie je také dále možné rozdělit na efektivní a neefektivní. Pod tímto lze uvést, že efektivně jednat znamená:

- Přistupovat k realitě aktivně a hledat informace.
- Ventilovat pozitivní a negativní emoce.
- Aktivně hledat pomoc u druhých (u blízkých, či u odborníků).
- Problémy si rozdělit na etapy a postupně je začít řešit.
- Dodržet a zachovávat denní režim.
- Mít víru a neztrácet naději v překonání těžkého období.

Naopak neefektivně jednat znamená:

- Odmítat si připustit krizovou situaci.
- Potlačovat či vytěšňovat negativní emoce.
- Nedodržovat každodenní zvyklosti a radikálně je změnit.
- Mít výbuchy intenzivních emocí a celkově nemít kontrolu nad sebou samým.
- Stažení se do sebe a nevyužit pomoc u druhých.¹²

Shrnutí: V této kapitole jsem blíže popsala, co znamená krize v životě člověka. Jsou krize, které vznikají v souvislosti s očekávanými i s neočekávanými situacemi, které se zdají v prvních momentech pro člověka nezvladatelné. Krize přináší změny nejen v prožívání, ale také člověka učí využívat a nalézat strategie vyrovnávání se s ní. Mezi tyto strategie patří coping strategie a obranné mechanismy, které fungují tak, aby udržely emocionální nepříjemné pocity v rovnováze, a tím ochránily člověka před úzkostí a depresí. Obranné mechanismy jsou proto nazývány mechanismy zvládnání.

¹² srov. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv, *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*, s. 57

2 Krizová intervence jako metoda pomoci

V této části práce představím další termín, a tím je krizová intervence. Seznámím s jejími principy a cíli a dále pak nastíním možnosti v poskytování její pomoci, jimiž jsou krizová intervence „face to face“, po telefonu nebo s využitím internetu. V poslední podkapitole se věnuji problematice, jak správně postupovat v krizové intervenci tak, aby byla úspěšná.

Krizová intervence je krátkodobá metoda neboli forma pomoci člověku, který se ocitá v tíživé životní situaci zvané krize. Jak jsem již shora uvedla, krizí v této práci rozumím jako nešťastnou událost, kterou jsem zúžila na úmrtí blízkého člověka. Úspěšná krizová intervence proto musí spočívat v navázání kladného vztahu a získání důvěry s člověkem, kterému se pomáhá. Smyslem je porozumění, uznání, povzbuzení a především stabilizování jedince v jeho nepříznivé situaci.

2.1 Definice krizové intervence

Definice na krizovou intervenci lze nalézt opravdu mnoho, ale jednu z nejužitečnějších uvedla odbornice na sociální služby Vodáčková: „*Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.*“¹³

Podobnou definici krizové intervence uvádí Baštecká jako „*způsob chování a jednání pracovníka, který v klientovi navozuje pocit úlevy a vede ho k řešení jeho situace.*“¹⁴

¹³ cit. VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, s. 60

¹⁴ cit. BAŠTECKÁ, Bohumila, *Psychologická encyklopedie*, s. 339

Krizovou intervenci shrnuje slovy jako „zásah v krizi.“¹⁵

Špatenková pro vymezení definice krizové intervence uvádí následující: „specializovaná pomoc osobám, které se ocitli v krizi.“¹⁶

Z uvedených definic vyplývá, že krizová intervence zahrnuje tři složky: za prvé – krizi vnímá jako nezávládnutelnou situaci, za druhé – je zacílena na člověka v krizi, a za třetí – důležitou roli zde plní odborník (krizový intervent) poskytující psychologickou pomoc.

2.2 Principy a cíle krizové intervence

Krizová intervence je odborná psychologická metoda práce s člověkem v situaci, kterou prožívá jako zátěžovou, nepříznivou či ohrožující. Jedná se o terapeutické provázení při využívání metod podpůrné krátkodobé psychoterapie. Je zacílená na stabilizování člověka v krizi, tzn. jeho celkové vnitřní zklidnění, snížení úzkosti a dává volný průchod emocím. Pomáhá člověku krizi porozumět a stává součástí jeho života. Krizová intervence se odehrává v reálném čase, tzn. dle Špatenkové „*tady a teď za účelem řešení aktuálního problému*“, a v blízké budoucnosti.¹⁷

Jedná se o naléhavou a dočasnou pomoc poskytovanou člověku za účelem snížit či zabránit vzniku jeho maladaptivního chování a navrátit ho zpět do fungování před krizovou situací. Důležitým aspektem krizové intervence je její dostupnost a neodkladná pomoc zahrnující složky psychologické, sociální a právní.

Krizová intervence se stává efektivní v případě, že zajistí člověku v krizi pocit bezpečí a vytvoří vhodné a účelné kroky pro překonání krize. Pak v mnohých případech nedochází k budoucímu zhoršení psychického stavu, který by znamenal hospitalizaci. Intervence znamená první psychologickou pomoc, což je označení pro soubor jednoduchých postupů, s jejichž pomocí se stabilizuje psychický stav člověka v krizi tak, aby se jeho aktuální stav nezhoršoval. Jedná se o zajištění základních lidských potřeb (tzv. 5T – teplo, ticho, tekutiny, tišící prostředky, transport).

¹⁵ cit. BAŠTECKÁ, Bohumila, *Psychologická encyklopedie*, s. 163

¹⁶ cit. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv, *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*, s. 15

¹⁷ cit. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv, *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*, s. 16

Dalším výchozím bodem pro krizovou intervenci je, že pracuje s člověkem individuálně, neboť každý má své specifické potřeby a každému pomáhá něco jiného. Z čehož vyplývá, že krizová intervence by měla být tzv. šitá na míru konkrétnímu člověku a jeho nepříznivé situaci. Cílem pak je posílit kompetence jedince natolik, nakolik je schopen sám zvládnout danou situaci. A vzhledem k tomu, že se v ní neocitl sám, tak by měla krizová intervence zahrnovat celistvost člověka, tzn. bio-psychosociální-duchovní rozměr.¹⁸

„*Základem úspěšné krizové intervence je změna pohledu na krizi samotnou*“, jak o ní píše Pešatová, Švingalová.¹⁹

Dále je v krizové intervenci důležité, že se zabývá jen těmi okamžiky života jedince, které bezprostředně souvisí s krizovou situací.

Cíle krizové intervence pak lze jednoduše vyvodit z definice dle Vodáčkové – zklidnit člověka v krizi – stabilizovat jeho stav – zamezit prohlubování pocitu krize. Jinými slovy, cílem krizové intervence je pomoci člověku zorientovat se v krizi a uklidnit jeho velmi silné emoce, poskytnout mu pocit bezpečí, podporu a naději, aby se cítil lépe a zvýšily se tak jeho schopnosti zvládnout krizovou situaci sám.

2.3 Formy krizové intervence

Formy krizové intervence lze rozdělit na krizovou intervenci „face to face“, telefonickou a elektronickou. Pokud člověk sám vyhledává odbornou pomoc, je pouze na něm, jakou formu krizové intervence zvolí – v podstatě volí tu, která mu vyhovuje nejvíce. Někdo dává přednost anonymitě, proto využívá elektronickou krizovou intervenci, krizovou intervenci po telefonu zase může volit člověk, pokud se jedná o intimnější téma – například znásilnění. Nevýhodou těchto forem krizové intervence je ale skrytá neverbální komunikace, která tvoří nedílnou součást sdíleného projevu člověka v krizi, je to komunikace a která může také pomoci lépe porozumět tomu, co člověk cítí a potřebuje.

¹⁸ cit. VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, s. 60

¹⁹ cit. ŠVINGALOVÁ, Dana, *Kapitoly z psychologie* (I.díl), nakl. Technická Univerzita, Vyd. 2 Liberec, 2005, ISBN 80-7083-960-0, s. 21

2.3.1 Krizová intervence „face to face“

Krizová intervence „face to face“ (česky tváří v tvář) znamená, že předpokladem je osobní kontakt krizového intervenanta s člověkem, který prožívá krizovou situaci. Tato pomoc je poskytována následovně:

- Ambulantně – člověk se sám dle vlastního přesvědčení může obrátit na instituci poskytující krizovou intervenci, ať už se jedná o různé poradny, či krizová centra. Člověk může také dostat doporučení např. od policie ČR, či od pracovníků poskytujících sociální nebo zdravotní služby.
- Hospitalizací – jedná se o krátkodobou hospitalizaci v krizovém centru, v případech, kdy je ohrožen život člověka v krizi nebo jeho bezpečnost z důvodu týrání nebo když je důvodná obava, že by mohl spáchat sebevraždu.
- V terénu – tzn. krizový intervent přímo dorazí na místo, kde se nachází osoba, která potřebuje pomoc.²⁰

Krizová intervence „face to face“ má specifický průběh. Za začátku rozhovoru by měl krizový intervent získat co nejvíce podstatných informací, aby se mohl v krizové situaci zorientovat. V případě, že je člověk v krizi příliš zmatený, či emocionálně utrápený a jeho příběh není až moc srozumitelný, musí krizový intervent diplomaticky usměrnit jeho výpověď a nasměrovat ho na momenty, které jsou pro danou krizi podstatné.

2.3.2 Krizová intervence po telefonu

Krizovou intervencí po telefonu běžně zajišťují linky důvěry, které se buď specializují na určitý okruh problémů (smrt blízkého člověka, rozvod, násilí v rodině), či na určitou cílovou skupinu, kterou jsou děti a mládež.

„Možnosti a hranice krizové intervence po telefonu:

- *Snadná dostupnost.*
- *Rychlost.*
- *Nonstop provoz (je-li).*

²⁰ srov. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv, *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*, s. 23

- *Anonymita.*
- *Mapování možností setkat se s kompetentním pracovníkem ve chvíli, kdy klient ještě není rozhodnut k návštěvě krizového pracoviště.*
- *Šance pro ty, kteří z objektivních důvodů nemohou přijít osobně.*
- *Možnost volat znovu, podle potřeby.* “²¹

Tato intervence je poskytována v přirozeném navázání rozhovoru s volajícím. Pokud ale hovor tzv. „vážne“, krizový intervent musí dát klientovi čas, respektive ho povzbudit vhodnými otázkami, aby se necítil tolik nejistý. Základem je zorientovat se v situaci klienta a poté mu poskytnout vhodnou pomoc.

2.3.3 Elektronická krizová intervence

Elektronická krizová intervence je poskytována prostřednictvím internetu. V dnešní době, ve světě vyspělé technologie, neznamená tato forma pomoci nic neobvyklého. Dává větší možnosti pro témata, kdy chce být člověk prožívající krizi raději v anonymitě. Internet, jakožto alternativa komunikace, bývá také často využíván lidmi, kteří trpí komunikační bariérou.

2.4 Etapy krizové intervence

Krizová intervence, jakožto metoda pomoci má svá specifická pravidla, která určují způsob, jakým v ní správně postupovat. Etapy krizové intervence by měly na sebe navazovat nejlépe v tom pořadí, aby byla krizová intervence úspěšná, tzn. aby pomohla člověku vyřešit jeho krizovou situaci. Především nám jde o uvolnění situace, o to, aby se člověk v prožívající krizi dokázal otevřít, a aby důvěřoval tomu, kdo mu chce pomoci.

Průběh krizové intervence dle Vodáčkové lze shrnout do několika fází:

První kontakt s člověkem v krizi

Úkolem krizového intervenanta je:

- Představit se.

²¹ VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, s. 151

- Být všímavý k tomu, jak člověk působí, jak vypadá, jaký je jeho celkový zevnějšek.
- Vytvořit takové prostředí, aby bylo bezpečné.
- Zajištění základních potřeb (teplo, voda, kapesníčky, toaleta, ...).
- Srozumitelně vysvětlit základní informace o krizové intervenci.
- Vytvořit přátelskou atmosféru.
- Povzbudit k vyprávění, co člověka trápí.
- Vypytávat se na podstatné informace, které krizový intervent potřebuje k vytvoření uceleného obrazu situace (např. rodinný stav, zaměstnání, opora v rodině a blízkém okolí).

Situace člověka v krizi

Dalším úkolem krizového interventa je:

- Zjistit a ujasnit, s čím potřebuje dotyčný pomoc.
(Člověk, který má problém, si někdy není jistý v tom, co je v danou chvíli pro něho nejdůležitější. Mnohdy se totiž stává, že ani nevysloví, co by potřeboval.).
- Potvrdit si, co je spouštěčem krize.
- Ujišťovat se, že to, jak se člověku pomáhá, je opravdu to, co dotyčný potřebuje.
- Používat otevřené otázky: „Co potřebujete momentálně vyřešit?“.
- Nabízet možnosti, co v danou chvíli člověk potřebuje řešit prvotně.
- Shrnutí toho, co bylo řešeno, aby si člověk udělal jasno ve své situaci.

Práce s katastrofickým scénářem

- Krizový intervent dále musí zjistit, čeho se člověk v krizi nejvíce bojí.
(Katastrofické scénáře bývají totiž velmi často přibarveny fantazií a člověk proto není schopen uchopit krizovou situaci, tak jak se jeví ve skutečnosti.).
- Znamená nejasnou představu ohrožení.
- Z této fázi krizové intervence je důležité zjistit veškeré nejhorší obavy, co krize způsobila nebo ještě může způsobit:
„Čeho se nejvíce obáváte?“

„Jakou máte konkrétní představu o vaší situaci, kdyby se ještě zhoršovala?“ „Co ještě horšího by se mohlo stát?“

- Prosté sdílení těchto obav, respektive katastrofického scénáře, přinese člověku neskutečnou úlevu.
- Katastrofický scénář zahrnuje také sebevražedné myšlenky – proto i o tomto tématu je důležité mluvit a neodsouvat do pozadí.

Hledání vyrovnávacích strategií

Krizový intervent dále pracuje na:

- Uvědomění si rizik člověka v krizi a následně společně hledají nejvhodnější vyrovnávací strategie.
- Nasměrování na mechanismy zvládnutí, které fungovaly již v minulosti: „Už jste někdy dříve pocíťoval krizi ve svém životě? Jak jste ji řešil? Co vám pomohlo?“

Závěr rozhovoru

- Krizový intervent vyjasní souvislosti krizové situace.
- Celkové zmapování jaké jsou potřeby člověka k vyřešení krize. „Co byste teď potřeboval?“
- Návrh na důležité úkoly a denní režim pro další příští dny.
- Rozloučení.²²

Shrnutí: V druhé části diplomové práce jsem se zabývala metodou pomoci lidem v krizové situaci, která se nazývá krizová intervence. Jejím specifikem je, aby člověk ke krizi zaujal vědomý postoj a „uvolnil se“. Uvolnění je základem pro otevření se druhému člověku, cesta k důvěře a získání jistoty. Krizová intervence může být poskytována „face to face“, po telefonu, či prostřednictvím internetu. Mezi jednotlivými formami můžeme sledovat určité výhody a nevýhody v poskytování pomoci. U telefonické a elektronické intervence je spatřována jako výhoda anonymita, která poskytuje člověku větší otevřenost v případě citlivého tématu, ale na druhou stranu je tímto způsobem

²² srov. VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, s. 75-78

znesnadněna neverbální komunikace, která naopak pomáhá krizovému interventovi blíže rozpoznat vnitřní cítění jedince v krizi. Krizová intervence má jasný postup, podle kterého krizový intervent pracuje s člověkem v krizi.

„Člověk, který se ocitl v krizi, se v podstatě zdánlivě nachází v pozici malého dítěte, který nyní spoléhá na pomáhající osobu – ta může a také má celou záležitost převzít. Každá krizová intervence má nakonec přispět k tomu, aby si člověk dokázal pomoci sám.“²³

²³KASTOVÁ, Verena, *Krize a tvořivý přístup k ní*, s. 20

3 Krizový intervent u policie ČR

Krizovým interventem může být profesionál, a to především psycholog, dále pak lékař, psychiatr, pedagog či sociální pracovník, ale i další odborníci, kteří absolvují výcvik v krizové intervenci. V tomto případě se jedná o policisty, kteří sice nesplňují kvalifikační požadavky na odborné vzdělání, ale procházejí specializovaným výcvikem krizové intervence, kde jsou vybaveny psychologickými prostředky pro řešení krizových situací. Psychologickými prostředky je míněna účinná a adekvátní (verbální a neverbální) komunikace, která vede k vyřešení krizové situace.²⁴

Krizový intervent je odborník na poskytování první psychologické pomoci lidem v krizové situaci. Tato pomoc spočívá v důstojném provázení a pomoci nalézt vlastní zdroje odolnosti k zvládnutí a překonání krize. Prioritním zdrojem mohou být vztahy s rodinou a blízkými přáteli, dále pak zájmové činnosti či spiritualita.

3.1 Tým policejních krizových interventů

Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který slouží veřejnosti za účelem doslova vystihující motto „pomáhat a chránit“.

Systém psychologické péče je zajištěn týmy krizových interventů, jež tvoří nejen policejní psychologové, ale i samotní policisté, kteří jsou zároveň zařazeni na různých služebních pozicích. Tato činnost je samotnými policisty vykonávána dobrovolně nad rámec pracovních povinností a bez požadavku na odměnu. Týmy krizových interventů působí na každém krajském ředitelství policie po celé České republice. Jejich odborná a kvalitní psychologická péče dala vzniknout novému přístupu k policii od represivní složky k pomáhající službě lidem v krizových situacích.

Krizoví interventi absolvují speciální psychologický výcvik, aby mohli poskytovat odbornou psychologickou pomoc osobám zasaženým nešťastnou událostí. Avšak téma krizové intervence je tak obsáhlé, proto je povinností každého krizového interventa se dále průběžně vzdělávat v poskytování této

²⁴ srov. ŠPATĚNKOVÁ, Naděžda a kolektiv, *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*, s.43

odborné psychologické pomoci dle čl. 4, ZP PP č. 97/2010, aby se nadále zvyšoval jeho kvalifikační potenciál.

Psychologické proškolení krizových interventů má za cíl osvojení vybraných poznatků, které zvýší jejich způsobilost pochopit psychologický základ krizových situací. Smyslem osvojení těchto schopností získá krizový intervent vhled do situace, vcítění se do momentálního rozpoložení člověka, kterému pomáhá. Krizový intervent je pak také schopen přesně rozlišit situaci standardní – obvyklou – zvládnutelnou obvyklým postupem od situace konfliktní – stresové. Psychologický vhled do situace a připravenost měnit postupy svého jednání tvoří základní rámec výše zmiňovaných psychologických prostředků v policejní činnosti.

„Je důležité si uvědomit, že psychologie nepředkládá a ani nemůže předkládat hotové návody na jediný optimální postup jednání. Psychologické poznatky umožňují porozumět jednání lidí v konkrétních situacích a současně účinně ovlivňovat jejich chování a prožívání. Osvojením si psychologických poznatků získává krizový intervent možnost zorientovat se v psychologickém pozadí situace, uvědomit si její klíčové momenty a zvolit z několika alternativ takový postup, který je nejadekvátnější z hlediska dosahovaného cíle.“²⁵

Systém psychologické pomoci je poskytován:

- Obětem a příbuzným násilných trestných činů (např. vražda, loupežné přepadení).
- Obětem zločinu znásilnění.
- Dětem, seniorům, hendikepovaným a dalším ohroženým osobám, které se staly obětí úmyslného trestného činu (např. domácí násilí).
- Obětem pronásledování (tzv. stalkingu).
- Rodinným příslušníkům pohřešovaných osob (především dětí).
- Při tragických dopravních nehodách a pozůstalým po obětech nehod, při mimořádných událostech.
- Při pokusu o sebevraždu či pozůstalým při samotné sebevraždě.²⁶

²⁵ cit. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forezní psychologie*, s. 41 a s. 43

²⁶ KROUTILOVÁ, J. Tým krizové intervence. [online], [cit. 27.12.2020]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/tym-krizove-intervence.aspx>

Policejní krizoví intervenenti poskytují osobám zasaženým nešťastnou událostí psychickou a morální podporu a díky této pomoci a vytvoření pocitu bezpečí se zvyšují šance ke zvládnutí krizové situace. Jelikož se jedná o takové situace, které si nikdo nechce ani připustit, reakce dotyčného bývají mnohdy emočně těžko zvladatelné. Krizový intervent musí respektovat a plně chápat tyto nezvyklé reakce, neadekvátní způsoby chování nehodnotit a přijmout je jako „normální“. Musí pečovat o osobu s cílem dosáhnout psychické stability tím, že naslouchá a doprovází. Dalším úkolem je vysvětlit, jak bude policie ve věci konat a poskytovat relevantní informace o případu.

Krizoví intervenenti dle potřeby také zprostředkovávají následnou péči u organizace Bílý kruh bezpečí, se kterou má Policie ČR dohodu o spolupráci. Tato organizace nabízí bezpečné místo a podporu pro vyjádření emocí, jako jsou například lítost, zármutek a pocit viny. Dává pozůstalým naději ve zdánlivě beznadějných situacích a pomáhá navrátit je k běžnému životu.

3.2 Osobnostní předpoklady krizového intervenenta

Týmy policejních krizových interventů pracují se smutkem a zoufalstvím, proto nejdůležitějším předpokladem krizového intervenenta je schopnost empatického vnímání, schopnost umět pomoci zvládnout nešťastnou událost, protože krizový intervent je prvním nárazníkem pro člověka, kterému se během vteřiny obrátil život „vzhůru nohama“. Krizový intervent se proto stává emocionální oporou, musí mít opravdový zájem o člověka a také o to, co dotyčný právě prožívá. Jeho přístup musí být za každých okolností vstřícný – aktivní a případně (dle situace) i direktivní.

Mezi důležité požadavky na krizového intervenenta lze zařadit:

- Schopnost aktivně naslouchat – projevit skutečný zájem.
- Znalost krizové intervence a vyjednávání – jako součást přípravy na výkon pracovníka krizové intervence.
- Schopnost jednat s člověkem, který ztratil kontrolu nad ničivými či sebezničujícími impulzy – myšleno především pokud se jedná o agresivního či sebevražedného člověka.
- Znalost psychologické sítě – tato znalost je považována za samozřejmost a to jednak z hlediska toho, že v případě nutnosti krizový

intervent ví, kam se obrátit pro radu, a samozřejmě i z hlediska kontinuální pomoci.

- Znalost základních právních úkonů.
- Znalost základní první pomoci – v praxi se mohou vyskytnout případy, kdy schopnost krizového intervenanta poskytnout osobě první pomoc v případě např. zdravotního kolapsu, může zachránit dotyčnému život.
- Technika sebeobrany – sice nepatří k těm dovednostem, které by krizový intervenant potřeboval často, ale v případě silné agresivity pozůstalého krizový intervenant vysílá signál: „Nemám strach.“
- Znalost získávání informací a komunikace v týmu – znalost získávání informací je nevyhnutelná při osobním jednání s člověkem, schopnost komunikovat v týmu přináší koncentraci vědomostí a zkušeností pro všechny členy týmu.
- Znalost vedení dokumentace – jedná se o zodpovědnost a disciplínu v zaznamenávání věcí, které mají velký význam z pohledu nejen blízké, ale i vzdálené budoucnosti.²⁷

Dále se od krizových intervenantů očekávají následující schopnosti:

- Dovednost domluvit se s lidmi – je třeba zdůraznit tuto schopnost, protože s člověkem, který je plný křivd a bolesti se komunikuje velmi těžko.
- Rychlé rozhodování – v krizové intervenci se neustále vyskytují případy, kdy se krizový intervenant musí rozhodovat velmi rychle, ale zároveň tak, aby daná rychlost nebyla na úkor kvality jeho rozhodnutí.
- Spolupracovat – schopnost spolupráce je důležitá nejen ve vztahu k samotnému člověku, ale i ve vztahu k jeho rodině, ke kolegům, či dalším spolupracovníkům.
- Zvládat zátěž – zvládání psychické zátěže, kterou je krizový intervenant zatížen při pomáhání v těžkých životních situacích pozůstalým, je považováno za možná nejtěžší zkoušku této práce, v podstatě se člověk

²⁷ srov. VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, s. 167

pro tuto práci musí narodit jak emocionálně, tak mentálně, aby byl schopen tuto profesi zvládat, v opačném případě mu hrozí vyhoření.

- Rozpoznávat hranice svých možností a sil – k schopnosti zvládat zátěž patří také schopnost rozpoznávat hranice svých možností a sil, a to nejen v mentálním či emocionálním rozměru, ale také v rozměru odborném – tzn. že v případech, kdy daný problém přesahuje vědomosti a schopnosti krizového intervenanta, je potřebné se obrátit na zkušenějšího kolegu – specialistu, který má příslušné kompetence.²⁸

Pro kvalitní krizovou intervenci je velmi důležité, aby se krizový intervenant choval prosociálně, tzn. aby měl následující osobnostní faktory:

- Momentální vyladění – aktuální rozpoložení krizového intervenanta má podstatný vliv na ochotu pomoci člověku, který se ocitá v krizové situaci. Krizový intervenant proto nesmí být rozladěný, ale musí být naopak vstřícný vůči osobě, které pomáhá.
- Empatie – neboli vcítění se do druhého člověka v sobě zahrnuje vnímavost a citlivost, v podstatě je projevem opaku slova lhostejnost.
- Zvnitřnění morálních norem – *„Zjednodušeně řečeno jde o svědomí, ve kterém jsou fixovány obecné morální normy individuálním způsobem (tj. více či méně pevně, více či méně závazně). Poskytnutí pomoci je závislé na tom, do jaké míry si krizový intervenant vnitřně osvojil a splynul s normami regulujícími vztah k bližním. Jsou-li normy sociální vzájemnosti (tj. morální povinnost pomáhat si navzájem) a sociální odpovědnosti (tj. morální povinnost pomáhat slabším) pro krizového intervenanta velmi silné, vzrůstá pravděpodobnost jeho aktivního konání.*
- *Odhad vlastní kompetence – Krizový intervenant, který je subjektivně přesvědčen, že disponuje potřebnými dovednostmi, bývá spíše ochoten k aktivní intervenci.*“²⁹

²⁸ srov. VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, s.167-168

²⁹ cit. ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forezní psychologie*, s. 212

3.3 Psychohygienu jako prevence syndromu vyhoření

V této části práce se budu zabývat možnostmi psychohygieny právě proto, aby nedošlo k syndromu vyhoření u policejních krizových interventů. Krizoví interventů jsou totiž vystaveni vysoce psychicky zátěžovým situacím, z čehož vyplývá, že na krizového intervenanta jsou kladeny vysoké nároky v podobě psychické odolnosti. Zátěž, se kterou se krizoví interventů v rámci policejních případů setkávají, je enormní. Proto je důležité, aby pracovali na svém duševním zdraví a nedošlo u nich k syndromu vyhoření.

Syndrom vyhoření představuje stav fyzického a psychického vyčerpání způsobený dlouhodobým a nadměrným pracovním stresem. Vyhoření je charakterizováno chronickým vyčerpáním a snížením koncentrace. Jedná se o postupný proces, příznaky mohou být zpočátku jemné a těžko rozpoznatelné.

Vymětal k syndromu vyhoření uvádí následující: „*Syndrom vyhoření se vyskytuje u povolání, která pracují s lidmi, a bývá charakterizován jako totální zlepšení, subdepresivní ladění a podrážděnost. Příznačné je pro ně odcizení druhým lidem i sobě samým a cynický přístup k práci a životu.*“³⁰

Syndrom vyhoření se dále vyznačuje emocionálním vyčerpáním, které je reakcí na práci v rovině psychické, tělesné i sociální. Typické je také snížení výkonu, únava už při pomýšlení na práci a pocit „už nemohu dál“. Lidé s těmito potížemi pocítují ztrátu naděje na zlepšení. Proto u policejních krizových interventů je velmi důležité, aby se starali o své duševní zdraví, jinak řečeno – o svou psychohygienu. To, co pro sebe může krizový intervent udělat, se dá shrnout do sedmi bodů, kterým se říká 7 zásad zdravé psychohygieny, jsou to:

- Pamatovat na svou pohodu.
- Pohybovat se.
- Udělat si čas na své myšlenky a pocity.
- Být součástí skupiny.
- Mít realistická očekávání od svých nálad.
- Nastavit si dosažitelné cíle.
- Být na sebe hodný.

³⁰ cit. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 113

Těchto sedm heslovitých bodů nastiňuje, že krizový intervent by měl trávit co nejvíce svého volného času na čerstvém vzduchu, v přírodě, dále by měl mít dostatek spánku a vyváženou stravu. Neméně důležité je i trávit čas s lidmi, se kterými se krizový intervent cítí dobře, o kterých může říci, že jsou jeho blízcí přátelé. Dále by se pak měl naučit pracovat se svými emocemi a náladami, zvolit si takové cíle, které ho motivují, ale nepohlcují, tzn. jasně si stanovit, čeho chce krizový intervent dosáhnout. Pokud se ocitne v těžké situaci, měl by dýchat zhluboka a pokusit se k sobě mluvit tak, jako kdyby mluvil k dobrému příteli. Je důležité mít se rád! ³¹

Lochmanová specifikuje psychohygienu následovně: „*Psychohygienu představuje soubor pravidel a metod, jejichž cílem je udržovat, prohlubovat nebo naopak získat duševní zdraví. Poskytuje nám různé návody, jak si zcela záměrně a cílevědomě upravovat vlastní životní styl, a to takovým způsobem, aby se jedinec stal vyrovnanějším a odolnějším vůči stresu a dalším nepříznivým podmínkám prostředí. Psychohygienu napomáhá k dosažení prožitku flow, i k nalezení rovnováhy mezi soukromým a pracovním životem.*“³²

3.4 Supervize

Na úvod začínám otázkou: „Co znamená supervize?“. Baštecká supervizi chápe jako: „*jeden z nástrojů pracovníka a zvyšování kvality služby, rozhovor a odbornou činnost, kdy prostřednictvím zaměřeného pozorování, cílených otázek a komentářů uvažuje supervizor se supervidovaným/i (jednotlivcem, týmem, organizací) nad kvalitou jejich práce, tzn., společně promýšlejí pracovní vztahy, cíle a procesy. Zvyšuje se tak především pracovníkova schopnost jeho sebeuvědomování – jeho reflexe a sebereflexe.*“³³

Havrdová ve své knize Kompetence v praxi sociální práce popisuje supervizi jako určitou formu podpory k profesionálnímu růstu, kdy lze u této příležitosti reflektovat své možnosti, postoje a jednání v konkrétních situacích.

Obecným cílem supervize je zvyšování kvality a profesionality. Dílčím cílem je pak rozvíjet dovednosti a porozumět své profesi, rozpoznávat

³¹ [online], Dostupné z: <https://nevypustdusi.cz/wp-content/uploads/2021/05/7-zasad-zdrave-psychohygieny.pdf>

³² cit. LOCHMANOVÁ, Alena. *Psychohygienu, aneb jak se radovat v okamžicích (ne)radostných*, s. 10

³³ cit. BAŠTECKÁ, Bohumila, *Psychologická encyklopedie*, s. 388

a efektivně využívat své osobní zdroje, vzdělávat se, posilovat svou autonomii a nezávislost, reflektovat své emoce, získávat jiný pohled na určité situace při výkonu své profese, získávat zpětnou vazbu a zkušenosti při spolupráci se supervizorem. Dalším dílčím cílem supervize je zabránit syndromu vyhoření, plnit funkci podpory a uznání, dávat příležitost ke sdílení obtíží a problémů, k vyjádření obav, nepohody a nezájmu.

Z těchto dílčích cílů vyplývají funkce supervize, jimiž jsou:

- Funkce vzdělávací – rozvíjí dovednosti a porozumění své profesi.
- Funkce podpůrná – předchází syndromu vyhoření, pomáhá zvládat stres a negativní emoce.
- Funkce kontrolní – zajišťování kvality v poskytování služeb.

Supervize je ve svém jádru procesem profesního učení a rozvoje, který umožňuje uvažovat a rozvíjet své znalosti, dovednosti a kompetence prostřednictvím dohodnuté a pravidelné podpory. Je základním aspektem profesního rozvoje a hraje klíčovou roli při zajišťování vysoce kvalitní péče. Poskytuje důležitou příležitost zamyslet se nad profesní praxí, včetně toho, co šlo dobře a co naopak nešlo, a kde by bylo možné něco zlepšit.

Shrnutí: Krizový intervent u Policie České republiky prochází specializovaným výcvikem, v rámci něhož získá hlubší povědomí o psychologických prostředcích, které jsou nezbytné pro řešení krizové situace. Jedná se v obecném smyslu o psychickou a morální podporu, vytvoření pocitu bezpečí s cílem dosáhnout psychické stability nad nešťastnou událostí. Pro tuto profesi jsou neméně důležité osobnostní předpoklady – tzn. takové dovednosti a znalosti, které činí krizového intervenanta empatickým člověkem a zároveň profesionálem, který je kompetentní poskytnout druhým odbornou pomoc. Jelikož se jedná o vysoce psychicky zátěžové situace, je proto důležité, aby krizový intervent nezapomínal také na své duševní zdraví – tzv. na svou psychohygienu. Psychohygienu znamená cílevědomé upravování životního stylu a životních podmínek tak, aby se nejen zabránilo nepříznivým vlivům, ale aby se co nejvíce uplatnily vlivy posilující duševní zdraví. Krizový intervent dále potřebuje psychicky zátěžové situace reflektovat, k čemuž slouží supervize.

4 Psychosociální péče o pozůstalé

V této diplomové práci se zaměřuji na krizi jedince vzniklou smrtí blízkého člověka. Smrt blízkého je nešťastnou událostí v životě pozůstalého a v podstatě znamená vyhrocenou náročnou životní situaci, protože úmrtí blízkého člověka patří mezi nejvíce stresové události. Čím bližší vztah měl člověk k blízkému, tím intenzivněji prožívá svou krizi.

Psycholožka N. Špatenková se o ztrátě blízkého vyjadřuje slovy: „*Smrt blízkého bezpochyby patří k největším krizím, které mohou člověka postihnout. Smrtí člověk ztrácí blízkého navždy, definitivně. Je normální, že v takové situaci člověk prožívá hluboký zármutek, truchlí, cítí se opuštěný, zoufalý, bezmocný. Ztráta milovaného představuje výrazný zásah do celého života, do jeho sebepojetí i identity.*“³⁴

4.1 Ztráta blízké osoby

Jako jedna z nejčastějších příčin krize je považována ztráta blízké osoby, a to především v souvislosti s nešťastnou událostí. Přičemž nešťastná událost je v této diplomové práci chápána jako situace, při které nečekaně zemře člověk. Nejvíce případů je tak evidovaných při dopravních nehodách.

„*Ztrátu můžeme vymezit jako náročnou životní situaci, která je charakterizována dlouhodobým, ale především ireverzibilním (nezvratným) odloučením od signifikantního (významného) objektu nebo funkce. Rozhodující význam pro prožívání události jako životní ztráty má emocionální vazba jedince ke ztracenému objektu – člověku, předmětu nebo činnosti.*“³⁵

Na ztrátu blízké osoby člověk reaguje žalem, smutkem a zármutkem, což jsou projevy truchlení. „*Truchlení je komplexní psychologickou, sociální a somatickou reakcí na ztrátu.*“³⁶

Čas po smrti je těžko popsatelný a každý ho prožívá jinak. Často může být bolest ze ztráty blízké osoby ohromující, člověk zažívá nečekané a silné emoce jako šok, hněv, nedůvěra, vina až hluboký smutek. Bolest ze smutku má vliv (jak už bylo uvedeno v předchozích kapitolách) na fyzické zdraví,

³⁴ Redaktor LUKEŠ Filip, deník.cz, [online], [cit. 15.7.2019]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/zdravi/kdyz-zivot-strida-smrt-20200711.html>

³⁵ cit. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé – principy, proces, metody*, s. 69

³⁶ cit. tamtéž

takže člověk se potýká s problémy jako jsou neklidný spánek, nepravidelný režim, nechutenství nebo naopak přejídání a v neposlední řadě neklidná mysl. Jedná se o normální reakce na ztrátu.

Truchlení je individuální záležitostí, v podstatě neexistuje žádný správný nebo špatný způsob, jak truchlit. Proces truchlení závisí na osobnosti pozůstalého, na jeho obranných mechanismech včetně strategie zvládnání krize, na životních zkušenostech, na víře apod. Truchlení vyžaduje čas – týdny, měsíce, někteří truchlí z hluboké ztráty i roky.

Kastová popisuje v kapitole Krizová intervence u krizí ze zármutku fáze truchlení takto:

1. Fáze popírání – „to přece nemůže být pravda“

Dochází k poklesu pozornosti, k citové labilitě a k otupělosti, život plyne dál, jako by k žádné ztrátě blízké osoby nedošlo.

2. Fáze vzniku silných zmatených emocí

Člověk zažívá silnou bolest ze ztráty, tato bolest střídá pocity viny, je agresivní, propadá úzkostem a bojí se. Často viní druhé ze smrti. Dochází k poruchám spánku a ke snížení odolnosti vůči různým infekčním nemocem. Je důležité tyto emoce prožít.

3. Fáze hledání a odpoutávání

„Nejsem schopen myslet na nic jiného než na zemřelého ...“

Člověk se snaží nalézt zemřelého ať už ve snech nebo ve fantaziích, prohlíží si fotografie, navštěvuje jeho oblíbená místa a vypráví o něm.

37

„Zármutek může působit šíravou bolest, která je ovšem v holistickém pojetí člověka normální, zvláště v počátcích konfrontace se ztrátou. Hloubka zármutku záleží na tom, co jeho smrt pro konkrétního člověka znamenala. Se zármutkem se lze vyrovnat podle modelů, které zahrnují jak intrapersonální, tak interpersonální témata. Např. Stroebeová a Schut vytvořili model duálního procesu, který identifikuje dvě dimenze prožívání ztráty: orientaci na ztrátu se zaměřením na minulost a orientaci na obnovu se zaměřením na přítomnost a budoucnost.“ ³⁸

³⁷ srov. KASTOVÁ, Verena, *Krize a tvořivý přístup k ní*, s. 167

³⁸ cit. ULRICHOVÁ, Monika, *Hledání smyslu ve smrti a umírání*, s. 115

Ze shora uvedeného lze vyvodit, že pozůstalí při ztrátě blízkého člověka prožívají krizi a truchlení je přirozeným procesem, jak se s touto ztrátou vyrovnat.

4.2 Krizová intervence poskytovaná pozůstalým

V této kapitole se zabývám krizovou intervencí poskytovanou příslušníky Policie ČR, kteří poskytují svou odbornou psychologickou pomoc pozůstalým. Už samotné heslo „Pomáhat a chránit“ přímo vystihuje přístup policie k obětem nešťastných událostí. Od konkrétního speciálně vyškoleného policisty jim je poskytována intenzivní a systematická patřičná péče a psychická opora. Tato krizová intervence je zajišťována dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu.

Krizová intervence je nutná v případech nešťastných událostí, při kterých dojde k úmrtí člověka, vzhledem k tomu, že pozůstalí sami tíživou situaci nezvládají a potřebují tak odbornou pomoc a empatickou podporu.

Vyrozumět pozůstalé o úmrtí blízké osoby je jeden z nejtěžších a nejcitlivějších okamžiků. První, od koho je pozůstalý informován o úmrtí blízké osoby, je právě policejní krizový intervent. Jeho úkolem je bezprostředně po nešťastné události poskytnout psychosociální pomoc, která zahrnuje oblast tělesné, duševní, duchovní a sociální pohody v souladu s hodnotami pozůstalého.

„Pozůstalí potřebují pomoc a podporu, aby se dokázali se zármutkem vyrovnat. Hlavním zdrojem pomoci pozůstalým by měli být především jejich primární členské skupiny – rodina, přátelé, příbuzní, známí. Přirozené zdroje sociální opory ovšem v současné společnosti selhávají, proto truchlící hledají pomoc u odborníků. Pro pozůstalé může být mnohem jednodušší hovořit o problémech, které ohrožují jejich integritu, identitu, sebeúctu a sebepojetí s „cizím“ člověkem, např. s krizovým interventem, než s členem vlastní rodiny.“³⁹

³⁹ cit. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé – principy, proces, metody*, s. 73

Pozůstalý bezprostředně po oznámení o ztrátě blízké osoby mnohdy „nevědomě požadují něco, co jim krizový intervent (vlastně nikdo) nemůže dát: chtějí získat nazpět zemřelého. Aby krizi vůbec překonali, musejí se navíc velmi koncentrovat na sebe samé.“⁴⁰

Poté, co krizový intervent získá informace o příčině krize, posoudí rozsah krizové intervence. Následně si stanoví plán, jak bude krizi řešit a jaké psychické projevy může od pozůstalého očekávat. Zjišťuje možnosti sociální opory, což znamená, že může být pozůstalému nablízku a nápomocen a provázet ho jeho těžkým obdobím. Krizový intervent pomáhá stav pozůstalého stabilizovat a to tak, že mu pomáhá uvědomit si jak krizi zvládat, jak získat určitý nadhled.

Cílem krizové intervence v těchto případech je, aby pozůstalí zvládli dobu krize překonat a nakonec aby se dokázali se ztrátou blízké osoby vyrovnat.

4.2.1 Komunikace s pozůstalými

Pro zahájení komunikace mezi krizovým interventem a pozůstalým je důležité hned na samém začátku vytvořit dobrý vztah. Protože dobrý vztah je klíčovou záležitostí pro spolupráci k vyřešení krizové situace. Pozůstalý prožívá chaotické emoce s všemožnými projevy, jež musí být krizovým interventem akceptovány a nijak kritizovány.

Dalším podstatným bodem je potřeba vytvořit bezpečné prostředí, které má vliv na psychický stav pozůstalého, jež vede k důvěře mezi ním a krizovým interventem. Díky důvěrnému vztahu může pozůstalý získat jistotu v tom, kdo mu chce pomoci, zbaví ho strachu a beznaděje a dodá mu naději a odvahu situaci zvládnout.

Vymětal ke komunikaci uvádí následující: „Zasaženým osobám je nutné dávat najevo trpělivost, nespěchat, neskákat do řeči a nenaléhat na ně při zjišťování jejich potřeb a při dotazování. Je dobré projevovat zájem, pochopení, soucit a vnímavost, verbálně a neverbálně povzbuzovat k hovoru. Důležité je i zacházet s tichem, umět mlčet a dělat přestávky v hovoru, kdy je třeba. Empatie označuje schopnost vcítit se do druhých a dívat se na věc jejich očima, ale nejedná se pouze o pocit lítosti, je to také touha pomoci těm, kteří

⁴⁰ cit. KASTOVÁ, Verena, *Krize a tvořivý přístup k ní*, s. 76

jsou situací zasaženi...Je dobré nebrzdit emocionální projevy zasažených, pláč a truchlení pomáhají sebezotavení. Různé pocity a projevy zasažených osob jsou normální a oprávněné reakce na událost a její následky, tuto skutečnost je vhodné druhým sdělit. Aktivní naslouchání vyjadřuje schopnost slyšet fakta, názory, pocity a záměry toho, kdo sděluje. Rovněž druhému umožňuje pocítit, že se mu dostává takové pozornosti, kterou zaslouhuje. Podstatné je naslouchat, identifikovat pocit a syntetizovat význam.“⁴¹

Baštecká dále doplňuje, aby krizový intervent měl opravdový zájem o člověka (v tomto případě o pozůstalé), kterému pomáhá, dále pak také aby i krizový intervent byl pro svůj nelehký úkol přímo „zrozen“. Což jsou dva hlavní a zásadní body, které v kurzu krizového intervenanta nelze naučit.

Špatenková v komunikaci s pozůstalými zdůrazňuje emocionální oporu poskytovanou právě krizovým interventem a doplňuje toto tvrzení slovy: *„Pokud chcete pomoci pozůstalým, musíte být emocionální houbou. Většina lidí si myslí, že musí radit, řešit problémy, být užiteční. Nemusíte. Nemusíte nic říkat, vlastně ani nemůžete říci nic, co by opravdu potěšilo, nemusíte dávat rady (i tak by to bylo k ničemu) a nemusíte dělat nic. Prostě tam jen buďte, vciťte se do jejich bolesti, strachu a trápení. Plňte roli houby. Tato role znamená, že se budete cítit bezradní a neužiteční, protože nic neděláte – ale ve skutečnosti děláte hrozně moc – jste tam, s ním, pro něho...“⁴²*

Krizový intervent při komunikaci s pozůstalým musí vždy zachovat klid a projevit pochopení. Je důležité naslouchat, ale nenutit vyprávět, čím si pozůstalý právě prochází.

Dle Baštecké uvádím návrh, co říkat a dělat a co neříkat a nedělat:

Co říkat a dělat:

- Pro rozhovor zvolit vhodné a klidné místo a vyvarovat se rušivým vlivům.
- Respektovat soukromí pozůstalého.
- Být pozůstalému nablízku.
- Dávat najevo zájem, například přikyvováním.

⁴¹ cit. VYMÉTAL, Štěpán, *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 89-90

⁴² cit. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé – principy, proces, metody*, s. 117-118

- Být trpělivý a klidný.
- Poskytovat relevantní informace.
- Informovat srozumitelným způsobem – mluvit jednoduše.
- Uznat pocity pozůstalých. „Moc mě to mrzí. Je mi moc líto.“
- Připustit ticho.

Co neříkat a nedělat:

- Nenutit pozůstalé, aby vyprávěli.
- Nepřerušovat vyprávění a nespěchat (například nemluvit moc rychle).
- Nehodnotit pozůstalé za to, jak se cítí.
- Nedomýšlet si a neupravovat si situaci.
- Nepoužívat příliš odborné výrazy.
- Nevyprávět pozůstalým příběhy jiných osudů lidí.
- Nemluvit o svých vlastních těžkostech.
- Nedávat plané sliby a falešnou útěchu.
- Nebrat lidem jejich síly a dojem, že se o sebe dokážou postarat sami.
- Nemluvit o lidech negativně (například o nich neříkat, že jsou „blázni“ či že jsou „šílení“).⁴³

Komunikace s pozůstalými by měla dávat naději, že krize ze ztráty blízkého člověka se dá zvládnout. A na toto zvládání poskytovat jistotu, že na krizi nemusí být člověk sám, ale že tu jsou lidé (instituce), kteří mu na této nelehké cestě mohou a chtějí pomoci. Při sdělování špatných zpráv musí být zachována lidská důstojnost, dále se musí brát ohled na hodnoty a sebepojetí pozůstalých včetně momentálních potřeb (ne)vědět (*Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*).

4.2.2 Psychologická pomoc pro pozůstalé

Poskytování psychologické pomoci pozůstalým zasaženým nešťastnou událostí je důležité z důvodu udržet pozůstalé „v klidu“, tzn. zmírnit jejich akutní úzkost a umožnit jim vyrovnat se se vzniklou nenadálou krizovou situací.

⁴³ srov. BAŠTECKÁ, Bohumila, *Psychická první pomoc: Průvodce pro terénní pracovníky*, s. 17

Pomáhat pozůstalým v krizi znamená, aby se cítili bezpečně, klidně, aby měli patřičnou podporu a naději. Psychologická pomoc umožňuje pozůstalým porozumět vzniklé situaci a zvládnout ji.

„Ztráta blízkého člověka v důsledku nešťastné události je pro pozůstalé otřesnou záležitostí. Přichází náhle, nečekaně, „jako blesk z čistého nebe“. Ve vteřině je vše jinak. Jak se s touto skutečností vyrovnat, jak ji přijmout, jak žít dál...? Neexistuje jednotný návod, podle kterého by se pozůstalí mohli řídit. Každý člověk je jiný - co pomůže jednomu, druhému pomoci nemusí. Obecně mezi odborníky, kteří pracují s pozůstalými, platí, že by pozůstalí neměli být medikováni. Nepříjemné pocity a projevy se medikací možná potlačí, ale bolest ze ztráty se nevyléčí. Ze zkušeností, které sdělují pozůstalí, však vyplývá, že ani toto „pravidlo“ nelze jednoznačně uplatňovat. Dá se říci, že k nalezení cesty k překonání zármutku či vyrovnání se se ztrátou blízké osoby, si dojde většinou každý sám. Může se nechat inspirovat, může si nechat poradit, může se nechat vést a během této cesty zjistí, co pomáhá. Zármutek je třeba prožít a odžít.“⁴⁴

Systém psychologické pomoci pozůstalým spočívá v získání dovedností ke zvládnání úzkostí a vyrovnání se s krizovou situací a nepřízní osudu. Dále pak k pochopení silných chaotických emocí, neobvyklých reakcí, které jsou vlastně za daných okolností normální a k pomoci vyrovnání se se svými pocity a myšlenkami. Krizový intervent tak podporuje pozůstalé v uvědomění si vlastních sil a za pomoci dlouhodobější psychologické péče jim pomáhá krizovou situaci skutečně zvládnout.

Shrnutí: Psychosociální péče o pozůstalé v případě náhlé smrti blízkého člověka, poskytuje bezpečný prostor a podporu při zvládnání smutku. Ztráta blízké osoby představuje náročnou životní situaci, ve které pozůstalí zažívají nečekané a silné emoce, truchlí. Pozůstalým je poskytována krizová intervence příslušníky Policie ČR, jejichž motto „Pomáhat a chránit“ přímo vystihuje jejich přístup k pozůstalým nešťastných událostí. Krizová intervence zahrnuje odbornou a empatickou podporu, která je nutná k tomu, aby se pozůstalí dokázali se zármutkem vyrovnat. Hlavní úlohu zde hraje verbální a neverbální komunikace, která je vřelá, plná soucitu a porozumění.

⁴⁴ BLATNÁ, Michaela – psycholog a odborný garant ČSODN za psychologickou oblast.[online], Dostupné z: <https://www.csodn.cz/texty/psychologicka-pomoc-pro-pozustale>

4.3 Kazuistika z policejní praxe

Není třeba provádět hlubokou analýzu, abychom zjistili, jaká témata jsou v dnešní době v hromadných sdělovacích prostředcích nejzajímavější. Při výběru události k publikaci mají přednost ty, které popisují lidská neštěstí bez ohledu na soukromí a bolest pozůstalých osob. Jedná se snad o jakousi formu preventivního působení? Z následné kauzy, kterou vám chci představit z mé policejní praxe by si opravdu mohl každý vzít ponaučení. Upozorňuji, že danou kazuistiku nelze nikde v masmédiích dohledat a jsem vázaná slibem mlčenlivosti k uvedení konkrétních jmen.

Prostřednictvím operačního důstojníka jako dvoučlenná výjezdová hlídka policie jsme dostali hlášení o vlakovém neštěstí: žena sražená vlakem ve vlakové stanici Libice nad Cidlinou. Po příjezdu na místo bylo zjištěno, že žena je zaklíněná pod vlakovou soupravou. Hasiči na místě prováděli vyproštění ženy a poté je předána s velmi vážným poraněním hlavy do péče lékaře od rychlé záchranné služby. Na místě byl policií zajištěn prostor pro práci IZS, ztotožnění ženy dle dokladů a následné vytěžení svědků. Bylo zjištěno, že se žena vracela ze zaměstnání, čekala na nástupišti před hlavní budovou jako ostatní cestující na vlak jedoucí do Poděbrad. Chvilí čekání si zkrátila telefonátem se svým manželem, poté, co proběhlo hlášení o přijíždějícím vlaku a upozornění cestujícím nevstupovat do kolejiště, žena z neznámých důvodů neuposlechla hlášení, s kapucí na hlavě a mobilním telefonem u ucha vstoupila do kolejiště. Po následném vytěžení strojvedoucího vlaku bylo zjištěno, že střetu již nešlo zabránit. I když se jednalo o přijíždějící vlak, v době střetu měl rychlost 30km/h, náraz byl tak silný, že ženě způsobil velmi vážná zranění hlavy. Na místě nebyla mrtvá, ale

Dalším naším úkolem bylo jet za rodinou ženy, adresu jsme zjistili lustrací, dále jsme také zjistili, že se jedná o vdanou ženu, která má dvě děti ve věku 8 a 12 let. Dopředu jsme se mohli připravit, jak budeme postupovat. Co nám ale ztížilo situaci, byla informace od operačního důstojníka, že žena při převozu do nemocnice na následky vážného zranění zemřela.

Na uvedené adrese se nacházel manžel ženy, který nám šel otevřít dveře, a za ním stáli dva synové. Všichni měli překvapený výraz z pochopitelných důvodů, když uniformovaní policisté jim zvoní u dveří a žádají o ověření jmen, aby nedošlo k případnému omylu. Slušně jsme

pozdravili a požádala jsem pána, zda s ním mohu mluvit o vážné věci a zda bychom si mohli promluvit vevnitř v domě. Nic nenamítal a pozval nás dál. Zeptala jsem se, zda nevádí, že by jeho synové odešli do dětského pokoje s mým kolegou. Ten měl za úkol kluky zabavit, ale informaci o úmrtí matky neříkat s tím, že by ji patrně chtěl dětem později sdělit sám otec.

Nemá cenu chodit okolo horké kaše a o nehodě jsem mu musela říci napřímo tak, jak se stala. Muž nejprve reagoval sebezapřením, však si před chvílí s manželkou telefonoval, prý se určitě mýlím. Ukázal mi na mobilním telefonu poslední hovor a následně volal v šoku manželce nazpět, avšak už se nedovolal. Stále ale danou situaci nemohl pochopit. Ptal se, jestli může ženu vidět. Ano, právo na to má, ale v obličejové části byla velmi znetvořená, tak jsem to pánovi nedoporučovala slovy: „Pamatujte si ženu, takovou, jak jste ji znal, její obličej byl nárazem znetvořen.“ Chvilé ticha, což považuji za důležité, protože muž měl prostor si urovnat myšlenky. Podala jsem mu sklenici s vodou a ujistila ho, že tu budu tak dlouho, jak si bude přát. Vodu si ode mě vzal a kývnul hlavou na souhlas. Po chvíli jsem se ho zeptala, zda má blízkou osobu, která by mohla za ním a dětmi přijet. Přál si zkontaktovat vlastní maminku, babičku synů. Telefonní číslo jsem si opsala z mobilního telefonu muže a tento úkol jsem předala kolegovi a dál se věnovala pánovi. Sklíčeně seděl na pohovce a díval se na fotku své manželky, která visela v rámečku na zdi. „Co budu teď dělat?“ znělo z jeho úst. Je nesmysl tvrdit, že to bude dobré. Říkala jsem mu, že ho chápu a že to teď bude opravdu bolet. Zeptala jsem se pána, zda o smrti matky řekne svým synům sám nebo to mám udělat já. Se slzami v očích mi tichým hlasem sdělil, že on to nezvládne, zda bych mohla já. Samozřejmě. Chvilí jsem ještě s mužem poseděla, byl tichý a snažil se celou věc pochopit. Ty myšlenky přemítal jen sám pro sebe. Zeptala jsem se, zda mohu na chvíli odejít za jeho dětmi s tím, že přijde kolega. Je to taková jistota, aby náhodou muž nespáchal sebevraždu z náhlého šoku. Pokynul hlavou na souhlas.

Mluvit s dětmi o smrti je těžké. Zvláště, když jim mám říci, že jim zemřela jejich maminka. Vzhledem k věku chlapců smrt tedy nějakým způsobem vnímají. Nemá smysl zaobalovat a používat termíny jako „maminka odešla“ – v tom by mohly děti cítit naději, že by se maminka mohla vrátit. Sdělila jsem dětem informaci přirozeně, že je měla maminka moc ráda, ale že

bohužel zemřela v důsledku nehody. Kluci na mě vyděšeně koukali, ale ani jeden nic neříkal. Z tohoto ticha nás vyrušil zvonek u dveří, za kterými stála babička. Přišla brzy, bydlí jen o pár domů dále. Pán šel otevřít a děti vyběhly z pokoje obejmout babičku. To už začaly plakat. Babičce o náhlé tragédii řekl už sám otec dětí. Paní jsem požádala, zda by mohla být velkou oporou vnukům a synovi v této náhlé tragické události. Žena byla rozumná a usoudila jsem, že by to mohla zvládnout. Řekla jsem jí malou radu: „Děti vnímají neštěstí citlivě, věnujte jim pozornost a mluvejte s nimi. Pokud budou mít otázky na okolnosti úmrtí nebo na smrt jako takovou, znamená to, že něčemu nerozumějí a chtějí to pochopit. Na otázky odpovídejte pravdivě, ale citlivě. Dále se snažte o stabilitu chodu rodiny, nejistotu děti nemají rády. Tzn. zachovávejte alespoň základní zvyky jako je např. čas ukládání ke spánku, čas společného jídla, příprava na školu.“

Pána jsem ještě poučila, aby nezapomněl na vliv sociálního prostředí kluků jako je škola a kamarádi. Pokud by došlo ke zhoršení školního prospěchu či chování samotného, aby situaci řešil se školním psychologem. Následně jsem pánovi předala kontakt na odborného psychologa, kterého může kdykoliv využít, když bude mít pocit, že situaci nezvládá. Zdálo se, že mi porozuměl a jen přeci se na mě ještě obrátil s dotazem, jak má se syny mluvit? „Pro děti je důležité sdílení a posílení citových vztahů v rodině, tedy i sdílení společné bolesti a smutku. Společné vzpomínky na maminku, na to, co s ní prožily, jsou pro děti zvlášť důležité. Způsobů je mnoho – např. prohlížení fotek, procházky na známá místa a povídání. Nebojte se například říci: Vaše maminka měla ráda tuhle písničku. Ujišťovat děti, že jsou v bezpečí a že jsou milované.“ Pán mlčky poslouchal a slovem díky jsem porozuměla, že toto sdělení bylo dostačující.

Poté, co jsem se ujistila, že mě už nikdo z rodiny nepotřebuje, slušně jsme se s kolegou rozloučili a odešli jsme.

Empirická část

5 Výzkumné šetření

V empirické části vycházím z teoretických poznatků popsaných v části první, kde jsem se věnovala bližší charakteristice stěžejních pojmů jako je krize a krizová intervence. Dále pak vymezuji záměr neboli cíl výzkumu, jehož součástí je nejen hlavní výzkumná otázka, ale také následné navazující dílčí výzkumné otázky. Dále také zmiňuji, co bylo mým motivem k sepsání právě tématu **Krizová intervence poskytovaná Policií ČR pozůstalým zasaženým tragickou událostí**. Následně uvádím a zdůvodňuji, jakou metodu a techniku sběru dat pro výzkum jsem zvolila. Poté navazuji na podstatnou část výzkumného šetření, jímž jsou rozhovory s krizovými interventy z řad Policie ČR, které jsou mi podkladem pro vyhodnocení výzkumu a pro závěrečnou zprávu.

5.1 Cíl výzkumu a formulace hlavní výzkumné otázky

V úvodu této diplomové práce jsem již uvedla, že téma krizové intervence je mi velmi blízké vzhledem k profesi, kterou jsem u Policie ČR vykonávala, a to po dobu dvanácti let, konkrétně na pozici policistky ve výjezdové skupině u pořádkové policie. Díky této životní zkušenosti jsem poznala mnoho životních příběhů – problémů, neštěstí, hrůzy apod. Poslání policie spočívá v konání služby veřejnosti, jež je založena na úctě a respektu k lidským právům vyjadřující princip „Pomáhat a chránit“. Posláním policejních krizových interventů je pak nadále pomáhat v prvních okamžicích obětem, či pozůstalým, které zasáhla tragická událost v podobě ztráty blízké osoby. Tato pomoc spočívá v prvotním zvládnutí a překonání náhlé krize, v podpoření a ve zmocnění vědomí síly. Hlavní pomoc však spočívá v empatické podpoře. Krizový intervent dále také poskytuje informace o možnostech následné psychologické pomoci nabízející externí organizace Bílý kruh bezpečí.

Cílem výzkumu je zjistit od policejních krizových interventů, co je jim přínosem v poskytování krizové intervence pozůstalým. Jejich zkušenosti, vlastní vhléd do situace a také, co jim pomáhá tyto psychicky náročné situace zvládat, ať jde o školení nebo o péči o vlastní tělo a duši. Záměrem tohoto výzkumu je získat informace potřebné pro budoucí policejní krizové interventy

s úmyslem „nebát se“ a namotivovat je pro velmi zajímavou činnost spočívající v psychologické pomoci lidem v krizi.

Hlavní výzkumná otázka (HVO) zní:

V čem spatřují policejní krizoví interventi přínos poskytnuté krizové intervence?

Díličí výzkumné otázky (DVO) jsou tyto:

1. Jaký případ považujete za dobu své praxe krizového interventa u Policie ČR za nejobtížnější v poskytování krizové intervence pozůstalým?
2. Jak jste postupoval/a při tomto případě v poskytování krizové intervence?
3. Jaké osobnostní předpoklady považujete za důležité u krizového interventa?
4. Jak je zajištěno Policií ČR průběžné proškolení?
5. Co Vám osobně pomáhá práci krizového interventa vykonávat a být stále připraven/a lidem naslouchat?

5.2 Metoda výzkumu

Pro výzkum je charakteristické, že se jedná o dlouhodobou a plánovanou činnost, která obsahuje jak teoretickou, tak empirickou část. Dále je pro výzkum příznačné postupovat systematicky, vědecky bádát a kriticky zkoumat výroky o předpokládaných vztazích mezi jevy.

Výzkum je dle Hendla „*proces vytváření nových poznatků. Jedná se o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která je uvedena snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného oboru.*“⁴⁵

Pro účel výzkumu diplomové práce jsem zvolila metodu kvalitativního přístupu, která mi přijde výstižnější pro zvolené téma. Kvalitativní přístup znamená dle Švaříčka a Šedové: „*Proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají*

⁴⁵ cit. HENDL, Jan, *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*, s. 30

a vytvářejí sociální realitu.“⁴⁶

Hendl k tomuto dodává následující: „*Někteří metodologové chápou kvalitativní výzkum jako pouhý doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií, jiní zase jako protipól nebo vyhraněnou výzkumnou pozici ve vztahu k jednotné, na přírodovědných základech postavené vědě. Postupně získal kvalitativní výzkum v sociálních vědách rovnocenné postavení s ostatními formami výzkumu.*“⁴⁷

Kvalitativní přístup ve výzkumu je přínosný v tom, že zkoumá určitý jev, proces či element do hloubky a za podmínek v přirozeném prostředí. Zkoumá tedy mnoho aspektů, ale u menšího množství respondentů. Dále pro kvalitativní přístup je charakteristické, že flexibilně reaguje na zjištěné informace. Takto získané údaje pomáhají porozumět zkoumanému procesu v konkrétní situaci.

Pro výzkumné účely jsem zvolila metodu případové studie. Hendl případovou studii definuje těmito slovy: „*V případové studii jde o detailní studium jednoho případu nebo několika málo případů. Zatímco ve statistickém šetření shromažďujeme relativně omezené množství dat od mnoha jedinců (nebo případů), v případové studii sbíráme velké množství dat od jednoho nebo několika málo jedinců. V případové studii jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti...Předpokládá se, že důkladným prozkoumáním jednoho případu lépe porozumíme jiným podobným případům.*“⁴⁸

Předpokladem případové studie je důkladné prozkoumání určitého problému a lepší porozumění jiným avšak podobným problémům. Případová studie tak popisuje a vysvětluje určitý problém, avšak ne na základě teoretických poznatků, ale na základě praktických zkušeností.

⁴⁶ cit. ŠVARŤÍČEK, Roman a ŠEĎOVÁ, Klára, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s. 17

⁴⁷ cit. HENDL, Jan, *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*, s. 49

⁴⁸ cit. HENDL, Jan, *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*, s. 102

5.3 Technika sběru dat

5.3.1 Polostrukturovaný rozhovor

Před zahájením samotného výzkumu jsem si připravila základní osnovu rozhovoru, tzn. tematické okruhy a několik dílčích otázek. Vzhledem k tomu, že pořadí otázek je libovolné, mohla jsem reagovat flexibilně. Pro polostrukturovaný rozhovor je charakteristické, že klíčové otázky musí být předem formulovány s možností klást otázky doplňující. Výhodu polostrukturovaného rozhovoru spatřuji ve větší příležitosti vyjádřit subjektivní názory dotazovaných a dále v příležitosti jít více do hloubky problému.

Hendl o polostrukturovaném rozhovoru uvádí následující: „*Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata. Je na tazateli, jakým a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém. Zůstává mu i volnost přizpůsobovat formulace otázek podle situace. Rozhovor s návodem dává tazateli možnost co nejvýhodněji využít čas k interview. Současně umožňuje provést rozhovory s několika lidmi strukturovaněji a ulehčuje jejich srovnání. Pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit vlastní perspektivy a zkušenosti.*“⁴⁹

Před zahájením jednotlivých rozhovorů byl každý policejní krizový intervent seznámen s tématem této diplomové práce a také s tím, jaký cíl rozhovoru sleduji. Anonymitu nepovažuji při zpracování výzkumu za nutnou, proto po předchozím souhlasu dotazovaných krizových interventů jsem mohla uvést jejich jména.

5.3.2 Výzkumný soubor

Vzhledem k tématu diplomové práce a mým blízkým kontaktům s bývalými kolegy od Policie ČR, bylo celkem snadné získat spojení na policejní krizové interventy, kteří by byli ochotni mi věnovat čas a poskytnout rozhovor o krizové intervenci.

⁴⁹ cit. HENDL, Jan, *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*, s.178-179

Při výběru výzkumného souboru jsem se řídila metodou prostého záměrného (účelového) výběru, který „*spočívá v tom, že bez uplatnění dalších specifických metod či strategií vybíráme mezi potencionálními účastníky (tj. účastníky splňující určité kritérium nebo soubor kritérií) toho, který je pro účast ve výzkumu vhodný a současně s ním také souhlasí.*“⁵⁰

Takový způsob výběru lze využít v případě, kdy není nutné získat pro výzkum velký počet respondentů a zároveň je jejich dostupnost snadná. Tato skutečnost naprosto vyhovuje k uskutečnění mého výzkumu.

V podstatě zásadním kritériem pro výzkumný soubor bylo, aby policisté již absolvovali kurz krizového intervanta a na této pozici měli praxi v trvání alespoň šesti měsíců a více. Všichni dotazovaní krizoví interventi byli informováni o tom, že pro zpracování tohoto výzkumu není důležité zachovávat jejich anonymitu. A dále bylo nutné získat od každého policejního krizového intervanta informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho následným využitím. Rozhovory byly vedeny po předchozí telefonické domluvě formou osobního setkání na policejních služebnách. Respondenti byli vstřícní, jevíli zájem o dané téma a neměli žádné výhrady k zodpovězení všech otázek.

Během rozhovorů jsem pozorovala, jak reagují na mé otázky, a především jsem během jejich vyprávění o konkrétních případech sledovala, jak je zpětně prožívají a jak na ně vzpomínají. Pozorování toho, co respondent prožívá, neboli tzv. metoda introspekce byla podle Švingalové „*v minulosti předmětem kritiky pro nedostatek objektivitu a nebezpečí subjektivního zkreslení. Jedná se však o metodu nepostradatelnou, která je součástí jiných metod, hlavně rozhovorů.*“⁵¹

U všech respondentů bylo vyzpozorováno, že vzpomínky na tragické události je nějakým způsobem emočně ovlivnily.

⁵⁰ cit. MIOVSKÝ, Michal, *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 136

⁵¹ cit. ŠVINGALOVÁ, Dana, *Kapitoly z psychologie* (I.díl), s. 31

5.3.3 Analýza sběru dat

Pro analýzu sběru dat jsem využila tzv. záznamové archy, které podle Miovského znamenají „*pomocné nástroje výzkumníka, mající mu usnadnit práci v tom smyslu, aby si nemusel všechny údaje pamatovat, mohl se k nim v průběhu výzkumné situace vracet, mohl si zapsat různá svá pozorování atd. Záznamový arch je obvykle založen na metodě tužka-papír. Současně představuje určitým způsobem předem strukturovaný materiál, např. seřazené tematické okruhy, otázky, případně vypsané jevy, na které se má tazatel při svém pozorování v průběhu provádění interview zaměřit.*“⁵²

Následně jsem pracovala se záznamovými archy tak, že jsem je analyzovala tímto způsobem: u každé otázky jsem samostatně analyzovala poskytnuté odpovědi a poté u nich sledovala jejich sématickou podobnost. Pro analýzu je důležité kódování, které dle Hendla „*znamená stálé srovnávání fenoménů, případů, pojmů atd. a formulaci otázek ohledně textu (proces nepřetržitého srovnávání). Přitom se k částem empirického materiálu přiřazují označení neboli kódy, které jsou nejdříve pojmově velmi blízké textu a později se stávají stále abstraktnější.*“⁵³

Kódování mi poskytlo získat přehled o získaných datech a zároveň vyšla najevo podobnost v odpovědích na určité otázky.

5.4 Výsledky výzkumu

V této kapitole výzkumu uvádím následující rozhovory s jednotlivými policejními krizovými interventy, přičemž pořadí otázek zůstává zachované, jak jsem již uvedla v kapitole 5.1 (Cíl výzkumu a formulace hlavní výzkumné otázky).

Pro přehlednost jsem vytvořila tabulku policejních krizových interventů:

⁵² cit. MIOVSKÝ, Michal, *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 199

⁵³ cit. HENDL, Jan, *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*, s.195

Tab. č. 1: Charakteristika respondentů

RESPONDENT	VĚK	DOBA TRVÁNÍ SLUŽEBNÍHO POMĚRU	DOBA PRAXE NA POZICI KRIZOVÉHO INTERVENTA
Tomáš Koukal	43 let	23let	8 let
Markéta Doležalová	36 let	15 let	5 let
Jaroslav Koudelka	39 let	18 let	7 let
Jan Fiala	40 let	21 let	7 let
Martin Vondráček	44 let	22 let	9 let
Jana Nedomová	41 let	15 let	6 let

5.4.1 Přínos poskytnuté krizové intervence

Cílem je odpovědět na HVO: *V čem spatřují policejní krizoví intervenenti přínos poskytnuté krizové intervence?*

Bylo zjišťováno, jak policejní krizoví intervenenti, jako kompetentní osoby při poskytování krizové intervence u zasažených osob dokáží v nejtěžších chvílích naslouchat a poskytovat oporu.

Interventi nemají obavu z konfrontace se silnými emocemi pozůstalých, snaží se o to, aby medikamenty nebyly hned podávány, ale naopak, aby si pozůstalí své emoce „odžili“. Protože medikací se problém jenom odloží a posléze bývají psychické stavy ještě horší.

T.K. k této otázce uvedl: *„V rámci výzkumu, který jsem provedl v souvislosti s mojí diplomovou prací s názvem „Krizová intervence v rodině při úmrtí dítěte“ jsem uskutečnil rozhovor mj. i s jednou paní, která byla babičkou mladíka, který dobrovolně ukončil svůj život skokem ze Žďákovského mostu. Tato paní pracuje celý život jako psychiatrická lékařka a řekla svou zkušenost s interventem, přičemž ji dokázala výstižně zformulovat:*

„Určitě se interventovi podařilo mě na místě stabilizovat, podle mě se v těchto situacích povzbudit moc nedá. Lze osobu zklidnit, dát trochu útěchy...ve výsledku stačí prostá přítomnost intervenenta. Totiž, i když je na místě rodina, tak se často stává, že její členové nevědí, co mají dělat, co říci a jak mohou pomoci. Naproti tomu intervent, i když je to cizí člověk, tak dokáže na místě stabilizovat lépe.“

Intervent J.K. je toho názoru, že: *„bez poskytování krizové intervence a psychologické pomoci obětem trestných činů a pozůstalým nelze výkon policejní profese vnímat jako službu občanům a státu v kontextu hesla „POMÁHAT A CHRÁNIT“.*

Intervent J.F. spatřuje přínos krizové intervence především v pomoci člověku vyřešit stávající situaci a dále v rámci odborné psychické podpory docílit toho, aby člověk našel v sobě sílu a vrátil se ke svému životu. Psychická podpora spočívá v tom, že se člověk vyrovná s neštěstím, které ho potkalo.

M.V. a J.N. se názorově shodnou, že přínosem krizové intervence je především vytvoření pocitu bezpečí a poskytnutí důležitých a relevantních informací pozůstalým.

5.4.2 Nejobtížnější případy

Cílem je odpovědět na DVO 1: ***Jaký případ považujete za dobu své praxe krizového intervanta u Policie ČR za nejobtížnější v poskytování krizové intervence pozůstalým?***

Všichni respondenti se shodli na jednoznačné výpovědi, a to takové, že intervence, které jsou prováděny při úmrtí člověka, jsou vždy složité, ale určitě nejtěžší bývají ty situace, při kterých dojde ke ztrátě - úmrtí dítěte a je úplně jedno, v jakém věku dítě zemřelo.

Cituji slovy T.K.: *„Mohl bych ze svých zkušeností zde říci několik těžších intervencí, ale vyberu jen tu intervenci, která byla zajímavá i svými dalšími okolnostmi: Operačním důstojníkem Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy jsem byl vyslán do Fakultní nemocnice Motol, kde se mají nacházet vietnamští manželé, kdy jim zemřelo miminko (cca. 5 měsíců staré), pravděpodobně na syndrom náhlého úmrtí kojence (SIDS), přičemž dítě v době úmrtí rodičům hlídala česká chůva, která se v nemocnici nacházela také.“*

M.D. tvrdí, že obecně nejobtížnějšími případy jsou náhlá úmrtí při dopravních nehodách. Tato smrt je pro všechny členy rodiny a rovněž pro policisty a zdravotníky pracující na místě události neuchopitelná a nepochopitelná. Je to tragédie, kterou je velmi obtížné zpracovat a dál s ní žít. Vzpomíná na případ, kdy při dopravní nehodě na následky vážných poranění

zemřel motocyklista, který ve velké rychlosti vyjel z pravotočivé zatáčky a narazil do svodidel.

J.K. považuje za nejobtížnější případ ten, kdy se stala vražda a sebevražda rodičů za přítomnosti dospívající šestnáctileté dcery.

J.F. k této otázce odpověděl následovně: *„Tak v podstatě na většinu případů ještě s odstupem času vzpomínám. Hodnotím, zda jsem udělal maximum. Ale je tu vlastně jeden případ, který byl takový jiný než ostatní. Jednalo se o případ, kdy se v řece utopil devítiletý kluk, který byl z dětského domova. Byla tam spousta zasažených a ta práce byla o to komplikovanější a hodně emotivní. Jak se i ty děti z dětského domova navzájem ovlivňovaly v prožití oznámení toho úmrtí. To bylo opravdu těžké, důležitá byla spolupráce personálu z domova a zvládnutí té celé smutné situace. To mi asi tak nejvíc utkvělo v hlavě. Vidět tolik smutných dětských tváří, různého věku.“*

Za nejobtížnější však považuje velice emotivní případ, kdy při dopravní nehodě čtyřčlenné rodiny zemřelo osmileté dítě.

Pro M.V. byl nejtragičtějším případem uhoření mladého páru v motorovém vozidle, které po nárazu do stromu začalo hořet. Příčinou dopravní nehody byla rychlá jízda a alkohol u řidiče.

J.N. tzv. „nemůže dostat z hlavy“ velice emotivní případ, kdy v podvečerních hodinách vezl osobním motorovým vozidlem manžel do porodnice svou manželku s předporodními bolestmi. Cestou po hlavní silnici, která samozřejmě nebyla osvětlená pouličními lampami, protijedoucí vozidlo náhle vjelo do protisměru a došlo tak k čelnímu nárazu. V protijedoucím vozidle se nacházel starší muž důchodového věku, u kterého bylo později zjištěno, že ze zdravotních důvodů za volantem zkolaboval a na místě dopravní nehody zemřel. Dále na místě dopravní nehody na následky vnitřního krvácení zemřela žena i s nenarozeným miminkem. Přežil pouze muž, který vezl svou ženu do porodnice. Při dopravní nehodě utrpěl středně lehká poranění dolních končetin a celou dobu byl při vědomí.

5.4.3 Postup při krizové intervenci

Cílem je odpovědět na DVO 2: ***Jak jste postupoval/a při tomto případu v poskytování krizové intervence?***

Tato část podkapitoly zahrnuje odpovědi policejních krizových interventů, jež odpovídají na otázku, která navazuje na DVO 1 - Jaký případ považujete za dobu své praxe krizového intervenanta u Policie ČR za nejobtížnější v poskytování krizové intervence pozůstalým?

T.K. pokračuje ve vyprávění případu náhlého úmrtí vietnamského miminka, které v té době hlídala česká chůva. Při poskytování krizové intervence postupoval následovně: Při příjezdu na místo zjistil, že matka je v ošetřování lékařů, již pod medikací, kdy bylo zjevné, že bude muset být hospitalizována na psychiatrii. Bohužel její psychický stav byl velice vážný, což dokládal fakt, že v náručí úporně svírala polštář, do kterého si projektovala myšlenku, že je to její dítě. Když jí lékař po chvíli chtěl polštář vzít, tak se hystericky bránila, proto jí ho musel ponechat. Zde tedy bylo patrné, že přítomnost T.K., jako policejního krizového intervenanta, byla pro ni bezpředmětná. Poté šel policista Koukal k otci, který čekal v chodbě nemocnice. Muž mluvil obstojně česky, ale když s ním chtěl intervent navázat kontakt, tak muž neměl zájem. Vysvětlil mu tedy svoji pozici, kdo je a proč je na místě, ale muž po asi deseti minutách tohoto rozhovoru dále nechtěl v komunikaci pokračovat. Z jeho slov a jednání intervent pochopil, že má muž v sobě velkou agresivitu a zlost na českou chůvu kvůli smrti jejich dítěte. Poté šel intervent za touto starší paní. Chůva mu sdělila, že jí to hrozně moc mrzí, že se na miminko byla podívat, když spalo, odešla a za asi půl hodiny ho šla opět zkontrolovat, ale to již bylo mrtvé. Paní uvedla, že vietnamské děti všech věkových kategorií hlídá již několik let, byla to její obživa, tedy s tím měla již bohaté zkušenosti. Paní byla z celé situace velice nešťastná, chvílemi i plakala. Policisté po celou dobu záměrně drželi chůvu izolovaně od otce, poněvadž měli obavu, že by jí fyzicky napadl. Po přibližně dvou hodinách, kdy intervent průběžně mluvil s chůvou a také otcem, který ale neměl stále moc zájem komunikovat, se situace posunula tím směrem, že matku odvážela sanitka na hospitalizaci do psychiatrické nemocnice Bohnice, přičemž její manžel jel s ní. Poněvadž se celá událost odehrávala v noci, někdy okolo 02:00 hod. ráno, bylo rozhodnuto, že chůva bude vyslechnuta až dopoledne, proto jí tedy policisté

nabídl, že ji odvezou domů. Policista viděl, že chůvu smrt miminka velice trápí a přišlo mu, že je třeba pomoci i jí, proto se jí před odjezdem zeptal, zda by se chtěla s otcem potkat tváří v tvář, aby došlo k určité katarzi, přičemž odpověděla, že ano. Takže instruoval policisty, aby stáli poblíž otce, kdyby měl v úmyslu paní napadnout. Poté, když paní přišla k otci, tak plakala a říkala, že jí to hrozně moc mrzí, že tomu nedokázala zabránit.

Cituji slova T.K.: „*V ten moment udělala pro nás všechny nečekané, ale velmi emočně silné gesto, kdy si před něho klekla, sepnula ruce a poklesla hlavou, kdy ho i slovně požádala, aby jí to odpustil. Otec se na ni díval a bylo znát, že se v něm pere agresivita a pochopení pro dotyčnou. Poté ale jen vztekle mávl rukou a odešel. Paní vstala, ještě jsme si řekli pár věcí, které bude potřeba vyřídit, a posléze ji policisté odvezli.*“

Intervent předal otci i chůvě kontakt na sebe, což je vždy potřeba.

Dalším případem je tragická nehoda motocyklisty, na kterou vzpomíná M.D. Jako policejní krizová interventka byla operačním důstojníkem vyslána na adresu rodičů zemřelého motorkáře, kterému bylo pouhých třiatdvacet let. Na zmíněné adrese se nacházela matka, která po sdělení informace o tragické události pouze mlčela a nedala najevo žádné emoce. Toto mlčení bylo velmi dlouhé, trvalo snad hodinu. Interventka se cítila chvílemi nejistě, zda vhodně pomáhá. Nicméně usoudila, že právě mlčení je určitým způsobem správným doprovázením při psychické podpoře.

K tomuto uvádí následující: „*Postupovala jsem s obrovskou pokorou, s respektem, byla jsem tam jenom pro tu matku. Snažila jsem se, aby má psychická pomoc probíhala citlivě, empaticky a důstojně.*“

Po dlouhém mlčení najednou matka zvedla hlavu a začala se ptát na okolnosti příčiny nehody, poté vyprávěla o svém synovi, jaký byl a jaké měl plány do života. Tímto vyprávěním se zdála být psychicky stabilizovaná a více pomoc interventky nepotřebovala.

J.K. v tragickém případě vraždy a sebevraždy postupoval následovně: a) Navázání kontaktu s klientkou (pozůstalou), b) volba a následný přechod do bezpečného prostoru, c) proces aktivního naslouchání (cca. 3 hodiny) s cílem zabránit rozvoji nežádoucí neadekvátní posttraumatické reakce, d) úkony spojené s vyrozuměním OSPOD (orgán sociálně-právní ochrany dětí) a návrh a realizace umístění pozůstalé v dočasné náhradní péči s ohledem na

minimalizaci sociálního dopadu na její osobnost, e) organizace a pomoc s vyzvednutím osobních věcí pozůstalé z místa činu, schůzka s dosahovým pracovníkem OSPOD a předání pozůstalé v rámci předběžného opatření orgánu sociální péče, do dočasné náhradní péče - odpovědné osobě (s jejím souhlasem), f) administrativní zpracování poskytnuté KI a předání informací o provedených úkonech v rámci KI na krizovou linku.

J.F. v případě dopravní nehody, při které zemřelo osmileté dítě, postupoval při poskytování krizové intervence velmi citlivě. Matka se naprosto odmítala rozloučit se svým dítětem, které zemřelo při dopravní nehodě. Držela ho křečovitě, hystericky plakala, byla naprosto v šoku. V této situaci bylo opravdu těžké pomoci. Jako intervent se musel snažit být matce oporou, prostě si tím smutkem společně projít, prožít ho a nechat ji vyplakat. Ta bolest byla opravdu velká a silná.

Na uhoření mladého páru při tragické dopravní nehodě vzpomíná M.V. Jako krizový intervent byl vyslán za rodiči mladé dívky (17 let), aby jim oznámil velice tragickou událost, že při dopravní nehodě zemřela jejich dcera. Po dostavení se na adresu rodičů slušně oba pozdravil a představil se. Kontrolní otázkou, zda se jejich dcera jmenuje Markéta, mohl s dovolením vstoupit do domu. Při oznámení rodičům o smrti dcery postupoval citlivě a velice opatrně. Matka propadla v hysterický pláč a otec začal být velmi agresivní. Byla to velice složitá situace, kdy v tu chvíli musel pomáhat dvěma osobám. Nejvíce pomáhala věta: „*Naprosto vám rozumím, chápu váš vztek a chápu váš pláč.*“ Tuto větu musel krizový intervent opakovat několikrát za sebou, až se podařilo, že se oba rodiče celkem uklidnili a byli přístupní poslouchat uklidňující slova.

Za dobu své praxe policejní krizové interventky považuje J.N. jako nejtragičtější případ tragickou dopravní nehodu, při které cestou do porodnice zemřela těhotná mladá žena i s nenarozeným miminkem. Jak už bylo řečeno, tuto tragickou dopravní nehodu přežil pouze manžel těhotné ženy. Vzhledem k tomu, že byl při vědomí a jeho zdravotní stav stabilizovaný, bylo možné, mu na místě poskytnou krizovou intervenci.

Interventka J.N. pokračuje slovy: „*Bydlím nedaleko místa, kde došlo k dopravní nehodě, proto jsem tam mohla být velmi rychle. Zasahující policisté mi poskytli prvotní informace o dopravní nehodě a o přeživším manželovi a to*

už jsem věděla, že to nebude vůbec jednoduché. Nezapomenu, jak ten muž plakal, jak sténal. Celý se třásl, ruce, ústa, nohy, rychle mrkal. Bylo to opravdu hodně emotivní. Musím přiznat, že jsem měla z celé situace ohromný strach. Nikdy se nelze připravit dopředu, co bude. Snažila jsem se muže uklidnit dotekem a klidným hlasem. Přál si na místo zavolat svého otce jako nejbližšího člověka, který by mu byl oporou. Muž si dále přál ještě být se svojí ženou, což mu bylo samozřejmě umožněno, aby se mohl v klidu rozloučit a nějakým způsobem tuto událost přijmout a uzavřít. Po celou dobu jsem byla s mužem v tichosti po jeho boku, ten smutek byl hodně silný a postupoval mnou neskutečně. Když se na místo dostavil jeho otec, vysvětlila jsem mu celou situaci. Byl to pro něho šok, vždyť přišel o vnouče. Přesto dokázal být oporou svému synovi, což mi celkem pomohlo dále poskytovat psychologickou pomoc.

5.4.4 Osobnostní předpoklady krizového intervanta

Cílem je odpovědět na DVO 3: ***Jaké osobnostní předpoklady považujete za důležité u krizového intervanta?***

V těchto odpovědích lze vysledovat podobnost v názorech policejních krizových interventů, která zní následovně:

Hlavním osobnostním předpokladem krizového intervanta je empatie, pokora, poté určitě trpělivost, vnímavost, soucit, schopnost porozumění a také umění naslouchat a jednat konstruktivně, analyticky. Je důležité nikoho a nic nehodnotit, nehledat „normalitu“ v truchlení jednotlivců, v jejich prožívání tragické události. Rodiny, do kterých krizoví interventů vstupují, je musí respektovat se všemi jejich abnormalitami a zvláštnostmi. Dále pak schopnost vnímat policejní práci jako službu občanům „bez podmínek“ v duchu hesla „POMÁHAT A CHRÁNIT“ v kontextu zásad pro výkon pomáhajících profesí – ochota a schopnost pomáhat nad rámec svých služebních povinností.

Za osobnostní předpoklady krizového intervanta považuje J.F.: *„především samostatnost a zároveň i schopnost spolupracovat s ostatními členy týmu a také i s institucemi, které poskytují následnou péči či pomoc. Být profesionál znamená být vstřícný, umět komunikovat a být empatický. Chápat danou situaci a dát najevo zájem a opravdovou oporu a podporu pomoci. Nic neuspěchat. Především záleží na vytvoření dobrého vztahu, aby se člověk cítil*

v bezpečí. Někdy lidé reagují dost přehnaně, třeba jsou až agresivní. Není rozhodně na místě nijak komentovat ani hodnotit tyto reakce. Důležitý je naslouchat potřebám a myšlenkám, ujišťovat, že tyto reakce jsou normální, že je to v pořádku. Po této vlně různých emotivních reakcí pak přijde ta fáze přijetí toho, co se stalo. Právě krizový intervent tu je proto, aby racionálně uvažoval a pomohl vlastně nalézt člověku zpět cestu a místo v jeho osobním životě. Naučit se žít bez člověka, kterého ztratil. Nejde to samozřejmě hned, ten smutek v lidech přetrvává, ale po zdravém prožití smutku se vrátí v rámci možnosti ke svému životu.“

M.V. má také zkušenosti s tím, že někdy může nastat počáteční odmítavost pozůstalých, tzn. rozhodně nenutit do kontaktu a dát pozůstalým prostor a čas až se sami rozhodnou důvěřovat „cizí“ osobě.

5.4.5 Průběžné proškolení

Cílem je odpovědět na DVO 4: ***Jak je zajištěno Policií ČR průběžné proškolení?***

Tým policejních krizových interventů tvoří běžně sloužící policisté, kteří v týmu působí dobrovolně, nad rámec své služby. Pravidelně, dvakrát do roka je prováděno vícedenní setkání interventů, kde jsou prováděny intervize a čas od času i supervize. Další proškolení je uskutečňováno v případě potřeby, ale hlavně v rámci týmu KI, ze strany policie nějaké zásadní průběžné proškolení není prováděno, kromě občasných setkání interventů z celé České republiky. Účastní se cvičení složek IZS (Integrovaný záchranný systém). Pokud nastanou nějaké komplikace či potíže při práci na jednotlivých případech, řeší je ihned cestou koordinátora, který poskytuje průběžně celému týmu svou oporu a odbornou podporu. Interventi jsou neustále v osobním kontaktu, projevují o sebe zájem.

M.D. nazvala výstižně tým policejních krizových interventů následujícími slovy: „*Náš tým je živý organizmus.*“

J.F. k supervizi podrobněji doplňuje: „*Pravidelně máme supervizi s odborným policejním psychologem. Jejím smyslem je náš osobní rozvoj. Každý má nějaký otázku, s jakými problémy se setkal u daného případu, sdílíme svoje zkušenosti a rady. Supervize nám vlastně poskytuje zpětnou vazbu a taky nám pomáhá se vyvarovat závažným chybám v příštích případech. Já si čím dál*

tím víc uvědomuju, jak je to zodpovědná práce, člověk může být otrlý v pohledu na krev nebo na mrtvé tělo, ale pracovat s bolestí, to je opravdu hodně důležitý, aby ten člověk tu práci dělal opravdu profesionálně a zodpovědně. Na supervizi krizoví intervenenti rozebírají svoje pocity, někdo má i pochybnosti, zda to co udělal, tak udělal správně, jsou i situace, kdy třeba někdo improvizuje, když si moc není jistý, co a jak. Co je ale důležitý, tak z chyb se poučit, pro příště se jich vyvarovat, dodat si odvalu a nevzdávat to a pomáhat dál. Hodně posilující je, když někdo ocení to, co děláš. Ta práce tě nesmí vyčerpat, ale musí tě opravdu bavit a musí mít pro tebe smysl. A když cítíš, že už dál nemůžeš, že tě to nějak pohlcuje, tak vypnout, najít si svůj způsob relaxace a dobít baterky.“

5.4.6 Psychohygienu krizových interventů

Cílem je odpovědět na DVO 5: ***Co Vám osobně pomáhá práci krizového intervenenta vykonávat a být stále připraven/a lidem naslouchat?***

Odpovědi respondentů se různě liší, protože každému pomáhá něco jiného a každý má své vlastní individuální potřeby a žebříček hodnot. Policista T.K. dává přednost spiritualitě. Najde si klidné místo a snaží se myšlenky zpracovávat v meditaci. Policistka M.D. naopak vyráží do společnosti, má ráda zábavu a své emoce tzv. vytancuje. Policista J.K. je aktivní sportovec – jezdí na kole a běhá, tvrdým tréninkem získává sebekontrolu nad svými emocemi a nad tím, co ho tzv. zatěžuje.

J.F. ke svému výkonu krizového intervenenta dodává: *„Hodně záleží na tom, jak závažný je ten případ, na který jsem poslán. Jasně, že vždy musím vystupovat profesionálně a nenechat se nějak emočně vyladit. Nicméně jsou případy, které na mě zanechají nějakou negativní stopu. Jsem tím ovlivněn tak, že tahle práce mě v jistém slova smyslu může připravit na možnost zvládnout takovou situaci, kdyby se stala mně v mém osobním životě. Člověk při setkání s neštěstím si uvědomí, jaké jsou hodnoty života. Není to barák za miliony, ale ten život samotný, život je tou nejvyšší hodnotou.“*

Nicméně při těchto psychicky náročných situacích pomáhá policistovi J.F. ten krásný pocit, že po návratu z výjezdu, když přijede domů, vítají ho doma žena a děti: *„Taková ta domácí pohoda a klid. Jdu na zahradu, dám si pivo a relaxuju. Večer chodím běhat, takže ty starosti ze sebe vyběhám.“*

M.V. o sobě říká, že je tzv. „knihomol“. Má rád fantasy literaturu, takže od reality utíká do jiného světa. Podobně i Jana Nedomová utíká do jiného světa, tentokrát v podobě romantických filmů se šťastným koncem.

5.5 Interpretace výzkumných dat

V závěrečné zprávě se snažím shrnout, k jakému závěru jsem došla po předchozích rozhovorech s policejními krizovými interventy. Výchozí myšlenka je založena na hlavní cílové otázce, která zní: **V čem spatřují policejní krizoví interventy přínos poskytnuté krizové intervence?**

Na tuto otázku všichni respondenti shodně odpověděli, že jde především o psychologickou pomoc, vytvoření pocitu bezpečí, stabilizovat pozůstalé a navrátit je k běžnému životu. Dále podle slov interveny J.K. je krizová intervence považována jako součást policejní profese v kontextu hesla „Pomáhat a chránit“.

Interventi nemají obavy z konfrontace se silnými emocemi pozůstalých, jejich snahou však je, aby medikamenty nebyly ihned po tragické události podávány, ale aby si pozůstalí své emoce „odžili“. Vlivem medikace se totiž problémy jenom oddálí a poté psychické stavy bývají mnohem horší.

T.K. uvedl svou zkušenost s pozůstalou, která mu sdělila, že na místě dokázal stabilizovat její psychický stav. Bohužel se ale v těchto situacích moc povzbudit nedá. Pozůstalé lze ze zklidnit, dát trochu úlevy... Mnohdy postačí prostá přítomnost interveny. I když je na blízku rodina, jedině intervent ví, jak správně pomoci.

První dílčí otázkou bylo zjišťováno, jaký případ považuje policejní krizový intervent za dobu své praxe za nejobtížnější v poskytování krizové intervence pozůstalým. Každý intervent má svůj jedinečný příběh, který je neopakovatelný a přesto lze v nich sledovat podobné prvky. Tím nejhlavnějším je tragická smrt člověka, která obrátí život pozůstalým vzhůru nohama během jedné vteřiny, kterou nelze vzít zpět. Emoce, které pozůstalí zažívají, jsou tak silné, mohou propuknout v krizi a v této chvíli je nutné poskytnout krizovou intervenci. Krizová intervence je zacílena na tady a teď, poskytuje odbornou psychologickou pomoc člověku ve smyslu projít si smutkem, zvládnout emoce, podpořit a navrátit člověka k běžnému životu.

Složitémi a nejtěžšími případy bývají ty situace, při kterých dojde k úmrtí dítěte a je úplně jedno, v jakém věku dítě zemřelo. T.K. líčí svou zkušenost s náhlým úmrtím dítěte vietnamské rodiny, které v tu dobu hlídala česká chůva. Názorně byl zobrazen střet dvou rozdílných kultur a silné emoce všech přítomných. S tímto případem si dokázal intervent poradit a situaci zvládl mít pod kontrolou.

Obecně nejobtížnějšími případy jsou náhlá úmrtí při dopravních nehodách, jak mi sdělila M.D. Jedná se o tragédii, kterou je velmi obtížné zpracovat a dál s ní žít. Ve svém nejobtížnějším případě vzpomíná na dopravní nehodu motocyklisty.

J.K. považuje za nejobtížnější případ ten, kdy se stala vražda a sebevražda rodičů za přítomnosti dospívající šestnáctileté dcery.

J.F. v podstatě na většinu případů ještě s odstupem času vzpomíná. Hodnotí, zda udělal maximum. Avšak jeden případ se lišil od ostatních, a to utopený devítiletý kluk z dětského domova. Byla tam spousta zasažených, o to více byla práce interventa komplikovanější a hodně emotivní. Všiml si vzájemného ovlivňování dětí při oznámení tohoto úmrtí. Za nejdůležitější považoval spolupráci personálu a zvládnutí té celé smutné situace.

M.V. uvedl jako nejobtížnější případ uhoření mladého páru v motorovém vozidle.

J.N. zasáhl velice emotivní případ, kdy manžel vezl do porodnice svou manželku a protijedoucí vozidlo náhle vjelo do protisměru a středu už nešlo zabránit. Došlo k úmrtí ženy a nenarozeného dítěte.

Navazující dílčí otázka se zabývá tím, jak krizový interventi postupovali v jednotlivých konkrétních případech v poskytování krizové intervence.

T.K. po uvedení případu náhlého úmrtí vietnamského miminka postupoval v krizové intervenci tak, že v situaci zmapoval matku v péči lékařů a bylo zjevné, že bude hospitalizována na psychiatrii, jelikož neúprosně svírala polštář v náručí, ve kterém si představovala své dítě. Muž však neměl zájem o navázání kontaktu s interventem, měl v sobě velký hněv a vinil chůvu ze smrti svého dítěte. Chůva cítila hlubokou lítost z úmrtí miminka a interventem jí bylo nabídnuto setkat se tváří v tvář s otcem miminka. V něm se prala

agresivita a také pochopení pro dotyčnou. Avšak nakonec jen vztekle mávl rukou a odešel.

Dalším případem byla tragická nehoda mladého motocyklisty. M.D. poskytovala krizovou intervenci matce zemřelého, která nezvykle velmi dlouho mlčela a nedávala najevo žádné emoce. Nicméně mlčení představovalo správný způsob doprovázení při psychické podpoře. M.D. postupovala pokorně, s respektem, citlivě, empaticky a důstojně. Dlouhé mlčení matka ukončila otázkami na okolnosti nehody a vyprávěním o svém synovi.

J.K. postup své intervence uvedl v heslovitých bodech, krok za krokem, kde neopomněl i spolupráci s OSPOD.

J.F. v případě dopravní nehody, při které zemřelo osmileté dítě, postupoval při poskytování krizové intervence velmi citlivě, protože matka se naprosto odmítala rozloučit se svým dítětem.

M.V. poskytoval krizovou intervenci rodičům, kterým při tragické dopravní nehodě zemřela sedmnáctiletá dcera. Postupoval citlivě a velmi opatrně, protože v této složité situaci musel pomáhat dvěma osobám, jejichž reakce byly po sdělení informace rozdílné. Klíčová byla opakující se věta: „Naprosto vám rozumím, chápu váš vztek a chápu váš pláč.“

J.N. vzpomíná na dopravní nehodu, kterou nepřežila těhotná žena spolu s nenarozeným miminkem. Na místě nehody se nacházel manžel, který vezl ženu do porodnice, byl velice rozrušen, roztřesen celou tragickou událostí. Interventka přiznala, že cítila strach a přesto se dokázala ovládnout a muže dotekem a klidným hlasem uklidnila. V tichosti se rozloučil se svojí ženou, aby mohl celou situaci přijmout a uzavřít. Na místo se dostavil jeho otec, který mu poskytl tu nejlepší oporu.

Následně navazuje dílčí otázka, která se ptá na osobnostní předpoklady policejního krizového intervenanta. Shodně od všech respondentů lze uvést jako nejdůležitější empatii, pokoru, trpělivost, vnímavost, soucit, schopnost porozumění, umění naslouchat a jednat konstruktivně, analyticky, nikoho a nic nehodnotit, nehledat „normalitu“ v truchlení a prožívání jednotlivců. J.F. doplnil slovy: *„především samostatnost, ale i zároveň schopnost spolupracovat s ostatními členy týmu a také i s institucemi, které poskytují následnou péči či pomoc.“*

M.V. zmiňuje i možnost počáteční odmítavosti pozůstalých, kdy v těchto případech raději nenutit do kontaktu a dát pozůstalým prostor a čas až se sami rozhodnou důvěřovat „cizí“ osobě.

Ve čtvrté dílčí otázce se ptám na průběžné proškolení policejních krizových interventů. Bylo zjištěno, že pravidelně, dvakrát do roka je prováděno vícedenní setkání interventů, kde jsou prováděny intervize a čas od času i supervize. Další proškolení je uskutečňováno v případě potřeby, ale hlavně v rámci týmu KI, ze strany Policie ČR nějaké zásadní průběžné proškolení není prováděno, kromě občasných setkání interventů z celé České republiky.

J.F. k supervizi podrobněji doplňuje: *„pravidelně máme supervizi s odborným policejním psychologem. Jejím smyslem je náš osobní rozvoj. Každý má nějaký otázky, s jakými problémy se setkal u daného případu, sdílíme svoje zkušenosti a rady. Supervize nám vlastně poskytuje zpětnou vazbu a taky nám pomáhá se vyvarovat závažným chybám v příštích případech.“*

Poslední dílčí otázka je zaměřena na psychohygienu policejních krizových interventů. Na tuto otázku nelze odpovědět shodně vzhledem k jedinečnosti každého interventa, jeho potřebám a hodnotám. Tzn. každému pomáhá něco jiného. Někdo dává přednost být o samotě, někdo naopak preferuje společnost druhých lidí, někdo rád relaxuje a někdo naopak potřebuje aktivní sport. Ve výsledku je ale podstatné, aby tato psychohygienu pomáhala interventům v dalším pomáhání a vykonávání profese policejního krizového interventa.

ZÁVĚR

Policejní krizový intervent je profesionál, který poskytuje odbornou psychologickou péči osobám při zátěžových situacích. Měl by mít schopnost umět se samostatně rozhodovat, jednat odpovědně a podporovat pozůstalé v jejich soběstačnosti s úctou a s respektem. Mezi další kompetentní požadavky patří spolupráce a práce v týmu. Nelze opomenout také osobní vlastnosti krizového intervenanta, ke kterým patří sebedůvěra, zdravý optimismus, důvěryhodnost, komunikativnost, sebereflexe, improvizace, empatie a odolnost vůči pracovnímu stresu.

Práci krizových interventů u Policie ČR si velice cením a vnímám ji jako nezbytnou součást policejní práce při kontaktu s lidmi zasaženými tragickou událostí. Krizový intervent by měl umět citlivě zacházet se zasaženými lidmi, umět zvolit vhodnou formu komunikace a v případech, kdy si neví rady, vědět, na koho se obrátit a jak zajistit vhodnou a odbornou psychologickou pomoc.

Na krizového intervenanta jsou kladeny velké nároky především v oblasti psychické odolnosti. Při setkávání s neštěstím, smutkem, beznadějí a zoufalstvím musí mít vnitřní mechanismy, které mu tyto situace pomáhají zvládat. Musí být schopen poskytnout kvalitní a odbornou psychologickou pomoc. Důležitá je i supervize s odborným psychologem, kdy krizoví intervenanti mezi sebou rozebírají prožité krizové intervence a hodnotí, jak byly provedeny, zda byl způsob provedení adekvátní situaci a zda by se situace nedala řešit jiným, pro pozůstalé vhodnějším způsobem. Krizový intervent by měl mít především dovednost navazovat kontakt s lidmi, udržovat ho tak dlouho, dokud je třeba, schopnost rychle vyhodnotit situaci a učinit první odhad odborné psychické pomoci.

V teoretické části jsem blíže představila psychosociální aspekty krize a krizovou intervenci jako metodu pomoci. Následně jsem pokračovala v popisu týmu policejních krizových interventů a blíže seznámila, jakou formou je poskytována psychosociální péče o pozůstalé.

Ve výzkumné kvalitativní části odpovídá celkem šest policejních krizových interventů na hlavní výzkumnou otázku a pět dílčích otázek. Hlavní výzkumná otázka zněla: **V čem spatřují policejní krizoví intervenanti přínos poskytnuté krizové intervence?**

Dle mého názoru, respondenti dokázali ve svých odpovědích vystihnout hlavní postřehy při poskytování krizové intervence pozůstalým. A následně dokázali odhadnout, co je jejich proprium.

Za cíl práce jsem si stanovila získat co nejvíce důležitých informací nejen o týmu policejních krizových interventů, ale díky představení nejobtížnějších případů, také získat přehled o tom, s jakými tragickými událostmi se může krizový intervent ve své praxi setkat a jak správně postupovat.

ZDROJE

Odborná literatura:

- BAŠTECKÁ, Bohumila, *Psychologická encyklopedie*, nakl. Portál, Vyd. 1 Praha, 2009, ISBN 978-80-7367-470-1, s. 520
- BAŠTECKÁ, Bohumila, *Terénní krizová práce – psychosociální intervenční týmy*, nakl. Grada Publishing, Vyd. 1 Praha 2005, ISBN 802470781, s. 169
- BAŠTECKÁ, Bohumila, *Psychická první pomoc: Průvodce pro terénní pracovníky*, Diakonie ČCE – Středisko humanitární a rozvojové spolupráce, Vyd. 1 Praha, 2019, ISBN 978-80-906509-9-2 (Vydala Světová zdravotnická organizace v r. 2011), s. 76
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Forenzní psychologie*, nakl. Aleš Čeněk s.r.o., Vyd. 1. Praha 2004, ISBN 80-86473-86-4, s. 431
- FREUD, Anna, *Já a obranné mechanismy*, nakl. Portál, Vyd. 1 Praha, 2006, ISBN 80-7367-084-4, s. 120
- HAVRDOVÁ, Zuzana, *Kompetence v praxi sociální práce*, nakl. Osmium, Vyd. 1 Praha, 1999, ISBN 80-902081-8-5, s. 167
- HENDL, Jan, *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*, nakl. Portál, Vyd. 2 Praha, 2005, ISBN 978-80-7367-485-4, s. 408
- KASTOVÁ, Verena, *Krize a tvořivý přístup k ní*, nakl. Portál, Vyd. 2 Praha, 2010, ISBN 978-80-7367-800-5, s. 167
- KEBZA, Vladimír, *Psychosociální determinanty zdraví*, nakl. Academia, Vyd. 1, Praha 2005, ISBN 80-200-1307-5, s. 263
- LAZARUS, Richard, FOLKMAN, *Stress, Appraisal and Coping*, Springer Publishing Company, New York 1984, ISBN 0-8261-4191-9, s. 456
- LOCHMANOVÁ, Alena, *Psychohygienu, aneb jak se radovat v okamžicích (ne)radostných*, nakl. Západočeská univerzita v Plzni, Vyd. 1 Plzeň, 2021, ISBN 978-80-261-1052-1, s. 46
- MIOVSKÝ, Michal, *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, nakl. Grada, Vyd. 1 Praha, 2006, ISBN 802-47-1362-4, s. 332
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv, *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*, nakl. Grada Publishing, Vyd. 1 Praha 2004, ISBN 80-247-0888-4, s. 127

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé – principy, proces, metody*, nakl. Grada Publishing, Vyd. 1 Praha 2013, ISBN 978-80-247-1740-1, s. 144

ŠVARŤÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, nakl. Portál, Vyd. 1 Praha, 2007, ISBN 978-80-262-0644-6, s. 377

ŠVINGALOVÁ, Dana, *Kapitoly z psychologie (I.díl)*, nakl. Technická Univerzita, Vyd. 2 Liberec, 2005, ISBN 80-7083-960-0, s. 93

ULRICHOVÁ, Monika, *Hledání smyslu ve smrti a umírání*, nakl. Moravapress, Vyd. 1 Ostrava, 2014, ISBN 978-80-87853-21-4, s. 168

VÁGNEROVÁ, Marie, *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*, nakl. Portál, Vyd. 1 Praha, 2014, ISBN 978-80-262-0696-5, s. 816

VODÁČKOVÁ, Daniela, *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*, nakl. Portál, Vyd. 1 Praha 2007, ISBN 80-7178-696-9, s. 544

VYMĚTAL, Štěpán, *Krizová komunikace a komunikace rizika*, nakl. Grada, Vyd. 1 Praha, 2009, ISBN 978-80-247-2510-9, s. 176

Pracovní skupina pro vytváření a ověřování standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce při MV-GŘ HZS ČR, *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*, Vyd. 1 Praha, 2010, MV – Generální ředitelství hasičského záchranného sboru, ISBN 978-80-86640-51-8, s. 65

Internetové zdroje:

BALDWIN, B. A., *Styles of crisis intervention: Toward a convergent model*, Journal of Professional Psychology, 1980, s. 113 – 120.[online], Dostupné z: <https://www.slideshare.net/mannparashar/crisis-intervention-231219904>

BLATNÁ, Michaela – psycholog a odborný garant ČSODN za psychologickou oblast.[online], Dostupné z: <https://www.csodn.cz/texty/psychologicka-pomoc-pro-pozustale>

KROUTILOVÁ, J., Tým krizové intervence. [online], [cit. 27.12.2020], Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/tym-krizove-intervence.aspx>.

ŠVARC, Jiří, *Principy krizové intervence*, Psychiatrie pro praxi, 2003, s. 277-279. [online], Dostupné z:

<https://www.psychiatriepropraxi.cz/pdfs/psy/2003/06/10.pdf>

Nevypust' duši, [online], Dostupné z:

<https://nevypustdusi.cz/wp-content/uploads/2021/05/7-zasad-zdrave-psychohygieny.pdf>

Příloha 1: Informovaný souhlas

Informovaný souhlas s rozhovorem a jeho využitím

Vážený kolego/kolegyně, jsem studentkou navazujícího magisterského programu Krizová komunitní a pastorační práce – Diakonika Evangelické teologické fakulty Univerzity Karlovy. V rámci mé diplomové práce s názvem: **Krizová intervence poskytovaná Policií ČR pozůstalým zasaženým tragickou událostí**, jsem Vás požádala o poskytnutí rozhovoru, který je součástí výzkumu, vztahujícímu se k mé práci. Rozhovor je polostrukturovaný a je zaměřen na pracovní pozici Krizového intervenanta u Policie ČR. Vaše účast na rozhovoru je zcela dobrovolná. Není Vaší povinností odpovědět na všechny otázky, naopak je zcela na Vás, které informace a názory mi během rozhovoru sdělíte. Pro potřeby analýzy budu rozhovor nahrávat. Rozhovor nebo jeho části budu přepisovat do textové podoby. Rozhovor i nahrávání můžete kdykoli přerušit nebo ukončit. Vámi poskytnuté informace a Vaše názory budu považovat za maximálně důvěrné a budou použity jen pro potřeby mé práce. Zápis a případné citace v mé práci nemusí být anonymizovány. Žádám Vás o souhlas s poskytováním výzkumného materiálu pro výzkum, který je součástí mé diplomové práce.

Bc. Vladimíra Šebetková

Svým ústním prohlášením uděluji souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho využitím jako výzkumného materiálu v rámci výše uvedené práce.

Příloha 2: Rozhovor s krizovým interventem

Na úvod bych ráda uvedla ještě pár slov k seznámení s tím, kdo je Jan Fiala. Seznámila jsem se s ním před více jak deseti lety v rámci profese u Policie ČR, kdy jsme spolu sloužili jako kolegové ve dvoučlenné hlídce u dopravní policie na okresním ředitelství v Nymburce. Asi po roce se naše cesty rozešly, já odešla na obvodní oddělení v Poděbradech a pan Fiala šel učit budoucí policisty Službu dopravní a pořádkové policie se zaměřením na komunikaci a policejní etiku. Jelikož je profese u Policie ČR v jistém smyslu zajímavá a pracovní náplň nabízí i spoustu možností, rozhodl se Honza věnovat ještě práci policejního krizového intervenanta. Proto mě zajímá, v čem může spatřovat smysl své práce, poté, co se rozhodl pro roli krizového intervenanta?

V následujícím rozhovoru jsou mnou kladené otázky uvedeny pod značkou VŠ, odpovědi pana Fialy jsem označila monogramem JF.

VŠ: Co je náplní práce krizového intervenanta?

JF: Krizový intervent dělá vlastně krizovou intervenci, která znamená v podstatě poskytování psychické a morální podpory a pomoci lidem, kteří jsou zasaženi nějakou traumatizující událostí. Vycházíme ze zkušeností, které ukazují, že taková pomoc, kdy s daným člověkem mluví krizový intervent, tak mu poskytuje pocit bezpečí, podporu a relevantní informace. Snižuje se také tímto přístupem riziko vzniku posttraumatické stresové poruchy. Krizový intervent také vysvětluje další postupy ze strany policie, která vyšetřuje okolnosti tragédie. Oni sami nemají moc prostoru ani čas věnovat se psychické podpoře lidem zasaženým nešťastnou událostí. Proto je na místo události přivolán krizový intervent, který má na dotyčného dostatek času a věnuje se mu způsobem pro poskytnutí psychické pomoci a podpory.

VŠ: V čem spatřuješ přínos poskytnuté krizové intervence?

JF: Především v pomoci člověku vyřešit stávající situaci a dále v rámci odborné psychické podpory docílit toho, aby člověk našel v sobě sílu a vrátil se ke svému životu. Psychická podpora spočívá v tom, aby se člověk vyrovnal s neštěstím, které ho potkalo.

VŠ: Jaké jsou nejčastější případy, kdy se lidé mohou setkat s krizovým interventem?

JF: Tak především při nějaké tragické události, kdy někdo z rodiny přijde o život například při dopravní nehodě, sebevraždě nebo v důsledku násilné trestné činnosti jako je vražda. Tato pomoc je samozřejmě i poskytována samotným obětem, na kterých byl spáchán trestný čin v podobě například znásilnění či domácího násilí. Jsou to situace, na které se nemůže nikdo předem připravit, jsou náhlé, nečekané a reakce těchto lidí jsou pro ně samotné nezvladatelné. Také je tu možnost další spolupráce s Bílým kruhem bezpečí a navazující služby, jako například psychiatrická pomoc.

VŠ: Co obecně pomáhá lidem v kontaktu s krizovým interventem?

JF: Tak určitě aby o svých pocitech mluvili a nezatačovali. Emoce musí ven, všechny myšlenky a otázky, aby se mohlo s nimi pracovat a nacházet na ně řešení. Také je dobré postupně překonávat obavy, špatná událost nesmí zcela ovlivnit život, to má pak negativní vliv. Pokud je to možné, tak se snažit co nejdříve začít zase fungovat a žít v rámci možností jako dosud, i když to může být zpočátku těžké a bolet. Také radím lidem, že pokud se stane jejich neštěstí středem pozornosti médií, tak aby nesledovali televizi ani internet.

VŠ: Jaký případ považuješ za dobu své praxe krizového intervenanta u Policie ČR za nejobtížnější v poskytování krizové intervence pozůstalým?

JF: Tak nejtěžší jsou případy, kdy dojde ke smrti malého dítěte. Tohle je opravdu těžké nejen pro rodinu, ale dotýká se to i nás interventů. Je to velice citlivé téma, já sám mám rodinu a dvě malé děti....Reakce rodičů jsou vážně hodně emotivní. Měl jsem případ, kdy se matka odmítala naprosto rozloučit se svým dítětem, které zemřelo při dopravní nehodě. Držela ho křečovitě, hystericky plakala, byla naprosto v šoku. V této situaci je opravdu těžké pomoci. Jako intervent se musím snažit být matce oporou, prostě si tím smutkem projít, prožít ho a nechat ji vyplakat. Ta bolest je opravdu velká a silná.

VŠ: Chápu, nepředstavitelné i pro mě. Ztráta dítěte je vlastně jako ztráta části sebe sama. Smutné. Pracovat jako profesionál v pozici krizového intervenanta

znamená pro člověka velký psychický tlak. Co ta práce obnáší? Co bys měl především umět a zvládat?

JF: Tak především samostatnost, ale i zároveň schopnost spolupracovat s ostatními členy týmu a také i s institucemi, které poskytují následnou péči či pomoc. Být profesionál znamená být vstřícný, umět komunikovat a být empatický. Chápat danou situaci a dát najevo zájem, opravdovou oporu a nabídnout pomoc. Nic neuspěchat. Především záleží na vytvoření dobrého vztahu, aby se člověk cítil v bezpečí. Někdy lidé reagují dost přehnaně, třeba jsou až agresivní. Není rozhodně na místě nijak komentovat ani hodnotit tyto reakce. Důležité je naslouchat potřebám a myšlenkám, ujišťovat, že tyto reakce jsou normální, že je to v pořádku. Po této vlně různých emotivních reakcí pak přijde ta fáze přijetí toho, co se stalo. Právě krizový intervent tu je proto, aby racionálně uvažoval a pomohl vlastně nalézt člověku zpět cestu a místo v jeho osobním životě. Naučit se žít bez člověka, kterého ztratil. Nejde to samozřejmě hned, ten smutek v lidech přetrvává, ale po zdravém prožití smutku se vrátí v rámci možností ke svému životu.

VŠ: Je nějaký případ, který tě tak zasáhl, že na něho nemůžeš zapomenout? Že by tě nějak třeba ovlivnil?

JF: Tak v podstatě na většinu případů ještě s odstupem času vzpomínám. Hodnotím, zda jsem udělal maximum. Ale je tu vlastně jeden případ, který byl takový jiný než ostatní. Jednalo se o případ, kdy se v řece utopil devítiletý kluk, který byl z dětského domova. Bylo tam spousta zasažených a ta práce byla o to komplikovanější a hodně emotivní. Jak se i ty děti z dětského domova navzájem ovlivňovaly v prožití oznámení toho úmrtí. To bylo opravdu těžké, důležitá byla spolupráce personálu z domova a zvládnutí té celé smutné situace. To mi asi tak nejvíc utkvělo v hlavě. Vidět tolik smutných dětských tváří různého věku.

VŠ: A zajímáš se ještě o osudy lidí, kterým jsi pomáhal na místě? Jsi s nimi nějak v kontaktu?

JF: Ne, nepovažuji to za nutné. Obávám se totiž toho, aby se ten člověk na mě nějak neupnul. Následnou pomoc pak totiž poskytují odborníci z určité specializované instituce.

VŠ: Práce krizového intervenanta je psychicky náročná. Ovlivňuje nějakým způsobem tvůj život?

JF: Hodně záleží na tom, jak závažný je ten případ, na který jsem poslán. Jasně, že vždy musím vystupovat profesionálně a nenechat se nějak emočně vyladit. Nicméně jsou případy, které na mě zanechají nějakou negativní stopu. Jsem tím ovlivněn tak, že tahle práce mě v jistém slova smyslu může připravit na možnost zvládnout takovou situaci, kdyby se stala mně v mém osobním životě. Člověk při setkání s neštěstím si uvědomí, jaké jsou hodnoty života. Není to barák za miliony, ale ten život samotný, život je tou nejvyšší hodnotou.

VŠ: Co ti pomáhá zvládat tyhle psychicky náročné situace?

JF: Ten pocit, že přijedu domů a doma mě vítá žena a děti. Taková ta domácí pohoda a klid. Jdu na zahradu, dám si pivko a relaxuju. Večer chodím běhat, takže ty starosti ze sebe vyběhám.

VŠ: A co tvoje rodina, co na to říká tvoje žena, že pracuješ jako krizový intervent?

JF: Tak ona mě už poznala, kdy jsem byl u policie, takže ten krizový intervent k takovým případům má dost blízko. Myslím, že má určitý respekt k téhle práci a váží si mě za to, jak pomáhám lidem. Chápe mě, když přijedu z nějakého těžkého případu a nijak mě nezatěžuje blbostmi.

VŠ: Takže můžeš říct, že ti je oporou?

JF: Jasně. Ale já mám radši, když mi dá klid a můžu být sám a vyventilovat si to po svém.

VŠ: Takže se dá říct, že ta práce tě ovlivňuje natolik, že si ji jakoby nosíš domů?

JF: Ne vždycky. Ale někdy bohužel jo. To jsou věci, které ti tak utkví v hlavě, vždyť to sama víš. Je proto asi důležitý mít doma ten klid a pohodu.

VŠ: Máte jako krizový intervenanti možnost probrat s někým, kdo vás vede, psychicky náročné situace, co bylo správně, co špatně, nějaké rady, předávání zkušeností?

JF: Jasně, pravidelně máme supervizi s odborným policejním psychologem. Jejím smyslem je náš osobní rozvoj. Každý má nějaký otázky, s jakými problémy se setkal u daného případu, sdílíme svoje zkušenosti a rady. Supervize nám vlastně poskytuje zpětnou vazbu a taky nám pomáhá se vyvarovat závažným chybám v příštích případech. Já si čím dál tím víc uvědomuju, jak je to zodpovědná práce, člověk může být otrlý v pohledu na krev nebo na mrtvé tělo, ale pracovat s bolestí, to je opravdu hodně důležitý, aby ten člověk tu práci dělal opravdu profesionálně a zodpovědně. Na supervizi krizový interventi rozebírá svoje pocity, někdo má i pochybnosti, zda to co udělal, bylo správně, jsou i situaci, kdy třeba někdo improvizuje, když si moc není jistý, co a jak. Co je ale důležitý, tak z chyb se poučit, pro příště se jich vyvarovat, dodat si odvalu a nevzdávat to a pomáhat dál. Hodně posilující je, když někdo ocení to, co děláš. Ta práce tě nesmí vyčerpat, ale musí tě opravdu bavit a musí mít pro tebe smysl. A když cítíš, že už dál nemůžeš, že tě to nějak pohlcuje, tak vypnout, najít si svůj způsob relaxace a dobít baterky.

VŠ: Jaký má tedy pro tebe smysl pracovat jako krizový intervent?

JF: Práce u policie má pro mě velký smysl, díky ní jsem se dostal k možnosti být krizovým interventem. Dělán něco, co mě baví, na čem záleží, co pomáhá druhým a mně samotnému. Ta práce se může zdát být pro někoho náročná, ale pro mě znamená, že dělám správný věci. Mám dobrý pocit z toho, že můžu někomu pomáhat.

VŠ: Jaká byla tvoje motivace stát se krizovým interventem?

JF: Tak už z části jsem namotivovanej byl, když jsem se s takovými případy setkával běžně ve výkonu. Chtěl jsem se posunout dál a víc se věnovat lidem zasaženým neštěstím. Takže jsem se rozhodl studovat vysokou školu, policejní akademii a tam jsme měli předmět psychologii. Zde jsem měl možnost více se dozvědět o aspektech psychologie a jejich využití v praxi. A po státnicích jsem absolvoval kurz krizového interventa. Tahle práce mě hodně posunula v nadhledu na svět. Důležitý, aby člověk nezakrnl a dělal něco, co má smysl, co ho baví. A když vidím, kolik lidí zažívá trápení. Jsem rád, že tu můžu pro ně být a pomoc jim uvědomit si, že život jde dál a že to jde žít dál.

VŠ: Ještě by mě zajímalo, jak je časově náročné skloubit práci instruktora a krizového intervenanta?

JF: Práci instruktora dělám od pondělí do pátku. Pohotovost krizového intervenanta na mě vychází tak třikrát za měsíc, musím být pořád na telefonu a poblíž svého bydliště, abych mohl co nejdříve vyjet na případ. Když držím pohotovost, nemůžu si nic plánovat, natož si dát oblíbený pivko. Takže to nepovažuji, že by to bylo nějak časově náročné. To, že držím pohotovost, ale neznamená, že pokaždé někam vyjedu.

VŠ: A otázka na závěr, zažil jsi v profesi krizového intervenanta nějaký neúspěch?

JF: Když tak zpětně přemítám a vzpomínám na začátky, tak si myslím, že určitý povědomí, jak pomáhat lidem jsem už získal jako policajt ve službě. A kurz krizového intervenanta mi jenom pomohl upevnit si jistoty v tom, jak tu práci dělat nejlépe. Takže necítím, že bych někdy nějakou situaci nezvládl. Důležitý je nebýt ničím zaskočen a umět si poradit.

VŠ: Děkuji ti za rozhovor a přeji ti jen dobré nejen ve tvé práci, ale i v osobním životě.