

6.2.2 Krízová intervencia ako praktická činnosť

Krízová intervencia ako špecializovaná pomoc osobám, ktoré sa ocitli v kríze, je zameraná na zvládnutie aktuálneho problému, v ktorom ide o komplexné postihnutie bio-psycho-sociálnej integrity jedínca. Intervencia sa preto musí uskutočňovať v niekoľkých rovinách, čo si vyžaduje účasť odborníkov z viacerých profesií. Pri riešení kríz je potrebná krízová intervencia, ktorej úlohou je poskytnutie pomoci a mobilizácia podpory. Je tu nutné vychádzať z predpokladu, že udalosť tohto druhu je spravidla nová a neznáma a človek nemá pre jej riešenie vytvorený vzorec správania. Sociálny pracovník spolu s ďalšími odborníkmi – členmi tímu – by sa mal usilovať o to, aby sa klient dokázal vyrovnáť s danou situáciou, prijal ju a s odbornou pomocou mobilizoval svoj potenciál na vyriešenie krízovej situácie. V rámci interdisciplinárneho charakteru môže krízová intervencia predstavovať:

- *včasný a adekvátny zásah polície (napr. vzhľadom na ochranu obetí násillia);*
- *zdravotnú (prvú) pomoc (napr. pri suicídálnych prejavoch, vážnych zraneniach), do ktorej sú zapojení záchranári, psychiatri, ďalší odborní lekári a zdravotnícky personál;*
- *psychologickú pomoc, akou je najmä terapia akútnej traumy;*
- *sociálna pomoc prostredníctvom sociálnych pracovníkov, ktorí môžu byť aj v rolách krízových poradcov;*
- *právna pomoc (napr. vzhľadom na podanie trestného oznámenia, zverenie dieťaťa do starostlivosti jedného rodiča a pod.).*

Cieľom krízovej intervencie je identifikácia klienta s danou situáciou, prevzatie kontroly nad situáciou a jeho angažovanie pri riešení za podpory sociálneho pracovníka. Dôležitou súčasťou intervencie je pomôcť klientovi zvládnuť krízovú situáciu a, pokiaľ je to možné, podporiť jeho optimálne fungovanie po skončení krízy.

V rámci krízovej intervencie rozlišujeme dve základné formy krízovej pomoci:

1. *prezenčnú* (face to face) – ide o priamy zásah sociálneho pracovníka resp. krízového poradcu. Podľa miesta, kde sa realizuje, môžeme rozlišovať, napr. v prípadoch domáceho násillia:

- ✓ pobyt klienta/ky v zaistenom útočisku, čiže rezidenčnom zariadení (na Slovensku zvyčajne z hľadiska SPODaSK v krízovom stredisku, detskom domove alebo z hľadiska sociálnych služieb v zariadení núdzového bývania);
 - ✓ ambulancná forma pomoci (krízové poradne);
 - ✓ terénna forma pomoci (priamo v bydlisku klientky).
2. *dištančnú* – telefonne linky pomoci a internetové služby. Špatenková (2005, s. 27) uvádza nasledovné výhody telefonickej krízovej intervencie:

- ✓ *okamžitá pomoc* – možnosť vyhľadať pomoc v ktorúkoľvek dennú aj nočnú hodinu;
- ✓ *ľahká dostupnosť* – pomoc je práve tak blízko, ako je najbližší telefón, stačí zdvihnúť slúchadlo a vytočiť číslo;
- ✓ *bezbariérovosť* – telefón umožňuje prekonať interpersonálne a geografické bariéry;
- ✓ *bezpečie a kontrola klienta* – odpadá strach z cudzieho prostredia, klient môže zostať tam, kde sa cíti dobre;
- ✓ *nízke náklady* – bezplatné služby resp. len platba telefonických poplatkov;
- ✓ *anonymita klienta* – výhoda skryť sa, neodhaľiť svoju identitu. Horská (2010, s. 23) uvádza pozitíva a výhody používania internetu s odkazom na AI Cooperov nástroj troch A (*Triple A Engine*) nasledovne:

- ✓ *accessibility* – prístupnosť - pomocou internetu je kontakt realizovaný veľmi ľahko;
- ✓ *affordability* – dostupnosť - internet umožňuje nadviazať sociálny kontakt aj jednotlivcovi, ktorý by inak trpel sociálnou izoláciou – odpadávajú rozpaky, tréma, nežiaduce neverbálne prejavy komunikujúceho...

- ✓ *anonymity* – anonymita.

Pri všetkých formách krízovej intervencie ide o kontakt jednorazový, či v obmedzenej miere opakovaný. Je ohrozený časom trvania krízového stavu. Viacerí autori (Vodáčková, 2002; Matoušek, 2008a; Rieger, 1994; Tokárová, 2002; Strieženc, 1996) sa zhodujú v tom, že krízová intervencia je zásah v čase krízy, prostredníctvom ktorého sa snažíme minimalizovať ohrozenie klienta, objaviť