

a posilniť jeho schopnosť vyrovnávať sa so záťažou tak, aby adaptácia posilnila jeho rast a integritu a predišlo sa negatívnym, deštruktívnym spôsobom riešenia situácie. Krízová intervencia ponúka pomoc s cieľom uľahčiť komunikáciu, navrhnúť sebadôveru, vyjadriť emócie, mobilizovať podporu a umožniť čo najpríhľadnejšie odhad podstaty problému. Krízová intervencia končí vtedy, keď sa klient cíti byť schopný svoju situáciu konštruktívne riešiť. Hlavným ťažiskom práce je riešenie problému. Odborná práca v krízovej intervencii sa orientuje na problém klienta, zameriava sa na časové súvislosti vzniku krízovej situácie, odvíja sa od blízkej minulosti, so zacielením na riešenie problémov v blízkej budúcnosti. Ak treba, krízová intervencia by mala mať kontinuitu v ďalšej odbornej práci s klientom. Medzi tri základné princípy krízovej intervencie patria:

- *rychla dostupnosť*, aby nedochádzalo k jej odďaľovaniu;
- *ľahká dosiahnuteľnosť* – vybudovaná funkčná sieť krízových liniek a centier;
- *kontinuálna starostlivosť*, ktorí u nás zabezpečujú rezidenčné zariadenia: krízové strediská a zariadenia núdzového bývania s 24-hodinovou prevádzkou, s možnosťou krízového ubytovania, sociálnej pomoci, poradenstva a pod..

V krízovej intervencii z hľadiska jej špecifik treba rozoznávať niekoľko zásad charakteristických pre túto metódu sociálnej práce. Mohli by sme povedať, že má *individuálny charakter* – to znamená, že pri riešení aj toho istého problému klienta musíme rešpektovať etiológiu problému, jeho danosti a predpoklady pre riešenie, osobnostné predpoklady, špecifické okolnosti najbližšieho prostredia a pod. Pri riešení krízovej situácie sa najmä v počiatočnej fáze intervencie preferuje účasť a podiel sociálneho pracovníka na riešení problému, *kompetencie klienta* v procese práce s klientom sa preferujú až neskôr – postupne. Dôležitý je *eklektický prístup*, ktorý si vyžaduje od sociálneho pracovníka spájanie viacerých metód a postupov, ako aj *multidisciplinárny a interprofesijný prístup*, teda zaangažovanie viacerých odborníkov do riešenia krízovej situácie (napr. otázky domáceho násillia, CAN syndrómu a pod.). Pri práci s klientom v kríze rešpektujeme hľadisko jeho bio-psycho-sociálnej a spirituálnej integrity a z toho dôvodu aktuálne zapájame do riešenia

problémov aj ďalších odborníkov. S tým súvisí aj zabezpečenie určitej kontinuity riešenia krízovej situácie klienta.

Novosad (por. 2004, s. 24) uvádza nasledujúce charakteristiky a zásady krízovej intervencie, ktoré sú zároveň zhrnutím vyššie uvedeného:

1. Krízová intervencia spočíva v *okamžitom, bezodkladnom kontakte* s pomáhajúcim odborníkom. Inak hrozí riziko ďalšej záťaže, neadekvátnej reakcie, prehĺbenia alebo chronickosť krízového stavu.
2. Klient by nemal pri vyhľadávaní pomoci prekonávať *žiadne prekážky* (napr. nejasné informácie o umiestnení a ponuke služieb krízových stredísk).
3. Krízová intervencia má *komplexný charakter*, podľa potrieb jedinca by mala posilňovať celú bio-psycho-sociálnu oblasť jeho života.
4. Krízová intervencia je *adresná*, to znamená „šitá klientovi na mieru“. Vzniká prepojením takých vedomostí a zručností, ktoré zodpovedajú aktuálnym potrebám klienta. V praxi to pre sociálneho pracovníka znamená pozorne, trpezlivo načúvať a pružne reagovať na klientove pocity, postoje a potreby.
5. Na krízovú intervenciu môže nadväzovať *ďalšia (postkrízová) pomoc* klientovi podľa jeho potrieb a povahy jeho životného problému.

Krízová intervencia si vyžaduje často účasť viacerých odborníkov. V praxi sa stretávame s tým, že kľúčovou osobou – profesionálom – sa stáva práve sociálny pracovník, ktorému okrem jemu delegovaných kompetencií pripadne často aj úloha koordinátora odborného tímu. Od sociálneho pracovníka sa v krízovej intervencii potom očakáva, že bude schopný:

- nadväzovať kontakt s klientom v zložitých situáciách v rôznom psychickom a zdravotnom stave;
- rýchlo vyhodnotiť očakávané ohrozenia a nebezpečenstvo vo vzťahu k sebe a svojmu najbližšiemu okoliu;
- viesť optimálnu komunikáciu s klientom s prihliadnutím na jeho aktuálny stav a danú situáciu;
- disponovať vyššou mierou kreativity a pružného myslenia;