

## Supervízia v práci terénneho sociálneho pracovníka - krízového intervenanta

### Supervision in the work of a field social worker - crisis intervent

Monika Martinezová

Liga za duševné zdravie SR

---

**Recenzent/Review:** PhDr. Monika Novotná, PhD.  
CŠPP Hrudky, Chorvátsky Grob

---

**Submitted/Odoslané:** 15. 11. 2021

**Accepted/Prijaté:** 01. 12. 2021

#### **Abstrakt:**

Príspevok ponúka orientáciu v definovaní krízovej intervencie, jej foriem, služieb a cieľov. Poskytuje prehľad o svojpomocných a skupinových supervíznych opatreniach pre spracovanie stresu u terénneho sociálneho pracovníka - krízového intervenanta.

**Kľúčové slová:** krízová intervencia, sociálny pracovník, supervízia

#### **Abstract:**

This paper offers orientation in defining crisis intervention, its forms, services and aims. It provides an overview of self-help supervision and group supervision measures for stress processing in a field social worker - crisis intervent.

**Key words:** crisis intervention, social worker, supervision

---

#### **Úvod**

Dôvodom, prečo som si zvolila ako tému môjho príspevku poskytovanie krízovej intervencie je, že je zároveň súčasťou mojej práce, je teda môjmu srdcu blízka. Krízovú sociálnu intervenciu považujem za jednu z najzaujímavejších disciplín sociálnej práce a zároveň aj jednu z najpotrebnejších, nakoľko denne sme svedkami menších, väčších, ale nezriedka už aj hromadných udalostí, pri ktorých dochádza k narušeniu sociálnej a psychickej integrity človeka, prípadne je zároveň ohrozené aj jeho zdravie alebo život.

Akákoľvek kríza v živote človeka je sprevádzaná úzkosťou, strachom, zmätkom, nepokojom, pocitom, že už to vlastnými silami nezvládne prežiť. Človek je paralyzovaný, prestáva vidieť svetlo a teda cestu pre možnosti, ako s danou situáciou

narábať. A na to sme tu my, krízoví intervenenti, aby sme pomohli objavovať svetlo pre takého človeka a ukázali mu cestu. Ľudia veľmi dobre vedia, čo potrebujú a človek zvládne veľa, ak mu druhí ľudia pomôžu a ak si následne dokáže pomôcť sám.

Riešenie akútnych sociálnych problémov si, samozrejme, vyžaduje skúsených sociálnych pracovníkov – krízových interventov, ktorí majú na výkon tejto práce jednak príslušné odborné vedomosti a školenia v poskytovaní posttraumatickej pomoci, ale súčasne aj prežité roky naplnené vlastnými skúsenosťami a ťažkými životnými situáciami, čo patrí medzi ich najcennejšie vklady do tejto práce. V neposlednom rade musia byť takíto pracovníci schopní pracovať v tíme pod intenzívnou záťažou a stresom a byť odolní v kontakte so zasiahnutými osobami. Keďže ich hlavným pracovným nástrojom je duša, potrebujú sa o ňu starať, aby dokázali pomáhať iným. V tomto im pomáhajú rôzne individuálne a skupinové supervízne opatrenia, ktorým sa budem vo svojom príspevku venovať.

## 1. Krízová intervencia

### 1.1. Sociálne služby krízovej intervencie v legislatíve SR

Podľa zákona č. 448 z roku 2008 o sociálnych službách je sociálna služba

odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané v prípade krízovej intervencie na riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny.

Podľa zákona č. 485 z roku 2013, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, nepriaznivá sociálna situácia podľa tohto zákona je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy :

- a) z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- b) pre svoje životné návyky alebo pre spôsob života,
- c) pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav, pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností.

Krízová sociálna situácia podľa tohto zákona je ohrozenie života alebo zdravia fyzickej osoby a rodiny, ktoré vyžaduje bezodkladné riešenie sociálnou službou. Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.

## 1.2. Definícia krízovej intervencie

Krízová intervencia je účinným nástrojom psychosociálnej podpory. Je to metóda odborného zásahu do života osoby zasiahnutej udalosťou, na ktorej zvládnutie nemá pre jej rozsah alebo intenzitu dostatok vlastných síl a schopností. Ide o krátkodobý zásah v akútnej fáze po udalosti, smerujúci k podpore znovunadobudnutia schopnosti konať. Má pomôcť predísť možným negatívnym následkom udalosti v budúcom živote klienta. Je dôležité poznamenať, že krízová intervencia nemá schopnosť odstrániť všetky negatívne následky udalosti a ani to nie je jej cieľom. Napriek často sa opakujúcej mylnej interpretácii, krízová intervencia nie je psychologickou metódou, je zameraná na poskytnutie okamžitej podpory, čiže je iba dočasným riešením, kým plnohodnotná psychologická a sociálna starostlivosť ešte nie je z rôznych dôvodov možná.

Šrobárová (2014) uvádza, že jej cieľom je eliminácia ohrozenia a vytvorenie takých strategických foriem pomoci, ktoré eliminujú ohrozenie klienta a jeho okolia, vytvoria priestor na aktivizáciu klienta a jeho stabilizáciu a obnovia vnútornú rovnováhu.

Zásah v krízovej intervencii zahŕňa vytvorenie špecifických cieľov v rámci špecifického správania, ktoré môže byť vytvorené len v krátkom časovom

horizonte, bez vopred naplánovaných postupov.

Vodáčková (2012, s. 60) definuje krízovú intervenciu ako odbornú metódu práce s klientom v situácii, ktorú osobne prežíva ako záťažovú, nepriaznivú, ohrozujúcu. Krízová intervencia pomáha sprehľadniť a štruktúrovať klientovo prežívanie a zastaviť ohrozujúce tendencie v jeho správaní. Krízový pracovník klienta podporuje v jeho kompetencii riešiť problém tak, aby dokázal aktívne a konštruktívne zapojiť svoje vlastné sily a schopnosti a využiť potenciál prirodzených vzťahov.

Podľa Špatenkovej (2004, s.15) krízovú intervenciu môžeme vymedziť ako špecializovanú pomoc osobám, ktoré sa ocitli v kríze. Tvorí ju rôzne formy pomoci, ktoré majú za úlohu vrátiť jedincovi jeho psychickú rovnováhu, narušenú kritickou životnou udalosťou. Krízová intervencia zahŕňa predovšetkým pomoc psychologickú, lekársku, sociálnu a právnu.

Autorka Šrobárová (2015, s. 50-51) prezentuje krízovú intervenciu aj ako pomoc, ktorá je dôležitá v spojitosti s riešením akútnych sociálnych problémov, a teda spadá do kompetencie sociálnych pracovníkov. Neodmysliteľnou súčasťou krízovej pomoci je využiť prostriedky jednotlivých metód sociálnej práce v prospech klienta a zvládnuť jeho

nešpecifické rizikové prejavy v kríze a tým podnietiť klienta k optimálnemu fungovaniu.

## 2. Formy, služby a ciele krízovej intervencie

### 2.1. Formy a služby krízovej intervencie

#### a) Prezenčná (osobná) forma pomoci –

je považovaná za najúčinnjšiu

Delíme ju na:

- terénne služby, kedy krízový intervent prichádza na miesto, kde sa nachádza klient v krízovej situácii (domov, škola, nemocnica, ulica atď.),
- ambulantné služby, ktoré sa poskytujú klientom, ktorí prídu na základe vlastného rozhodnutia osobne do zariadenia oprávneného na poskytovanie krízovej pomoci (najčastejšie sú to denné stacionáre),
- pobytové služby, pri ktorých ide o krátkodobé umiestnenie klienta v kríze na tzv. krízové lôžko v zariadení na to určenom (najčastejšie krízové centrum)

#### b) Dištančná (na diaľku) forma pomoci

– pre klienta predstavuje určité výhody (anonymita, diskretnosť, nízkoprahovosť)

Pozostáva z:

- telefonických služieb, kam patria kontaktné linky, špecializované linky a linky dôvery (sú špecializované buď

na určitú skupinu osôb alebo na určitý špecifický problém)

- internetových služieb, ktoré sa realizujú buď prostredníctvom emailovej komunikácie alebo četu, či videočetu

### 2.2. Ciele krízovej intervencie

Ako som už písala, cieľom krízovej intervencie je „sfunkčniť“ človeka v čase akútnej krízy, teda tu a teraz, a to tak, aby bol schopný konať. Nejde teda o dlhodobú prácu s klientom. Pokiaľ krízový intervent počas práce s klientom vyhodnotí, že by bolo vhodné aplikovať aj psychoterapiu, odporučí klienta do následnej starostlivosti terapeuta. Toto je vhodné aj pri udalostiach s traumatizujúcim potenciálom ako prevencia pred vznikom posttraumatickej stresovej poruchy.

Matulay a Matulayová (2015, s. 48) vidia rozdielnosť cieľov psychoterapie a krízovej intervencie takto: kým hlavným cieľom psychoterapie je riešenie psychických problémov núdznych, ktoré často prechádzajú aj do problémov sociálnych, hlavným cieľom krízovej sociálnej intervencie je riešenie sociálnych problémov núdznych, ktorých sú často súčasťou aj problémy psychické.

Podľa Bašteckej (2005, s. 163) cieľom je, aby daný človek získal znovu nad sebou vládu.

Cieľom je vyriešenie súčasnej situácie a obnova klientových síl v rozpätí:

- od najmenšieho cieľa = návrat na predkrízovú úroveň
- k najväčšiemu cieľu = pokrízový rast

Šrobárová (2014) uvádza tieto komplexnejšie ciele krízovej intervencie:

- poskytovanie komplexného poradenstva (sociálne, psychologické, právne a ekonomické),
- poskytovanie sociálnej pomoci a sociálnych služieb (krízová intervencia, sociálna asistencia, telefonická linka, individuálny prístup, prevencia...),
- eliminovanie násilia a jeho negatívnych následkov v spoločnosti,
- ochrana ľudských a občianskych práv a právom chránených záujmov klientov všetkých vekových kategórií,
- prevencia sociálno-patologických javov, prevencia prehlbovania negatívnych dôsledkov krízy,
- kooperácia s políciou, so štátnymi úradmi a neštátnymi organizáciami a združeniami,
- vydávanie a distribúcia informačných materiálov pre širokú verejnosť týkajúca sa

poslania a náplni práce jednotlivých krízových stredísk.

### **3. Supervízne opatrenia pre spracovanie stresu u krízového intervenanta**

Supervízia je pre prácu krízových interventov nevyhnutnou súčasťou ich činnosti, nakoľko prichádzajú do kontaktu s traumatizovanými klientmi, sú neustále konfrontovaní s ľudským nešťastím, tým pádom sú sami ohrození sekundárnou traumatizáciou – tzv. „syndrómom vyčerpania zo súcitu“ (compassion fatigue), ale často aj syndrómom vyhorenia (burn-out). Vyhorenie však možno označiť ako obecnú príčinu, ktorú Matoušek (2008, s. 55) označuje ako „zvláštne nároky, ktoré na pracovníka kladie intenzívny kontakt s ľuďmi využívajúcimi sociálne služby,, Starostlivosť o telo a dušu by preto mala byť samozrejmosťou. Rovnako aj priebežné vzdelávanie a dobrá supervízia sú veľmi účinnou pomocou.

#### **3.1. Svojpomocné opatrenia – psychická prvá pomoc**

Účelom svojpomocných opatrení pre krízového intervenanta je:

- prinavrátiť mu kontrolu,
- chrániť ho pred prílišnou konfrontáciou,
- zvýšiť jeho toleranciu na symptómy.

V žiadnom prípade nemajú pôsobiť proti jeho obranným mechanizmom.

Cieľom svojpomocných opatrení je:

- podporovať vnímanie seba (naučiť sa povedať STOP),
- naučiť sa obrane (zastaviť myšlienky, odpútať sa, odísť od traumatizujúceho obsahu).

Príklady svojpomocných opatrení:

- pri intrúziách: cvičenie „vlaková stanica“, denník intrúzií, odpútanie sa pomocou počítania,
- pri flashbackoch: urobiť všetko pre ich prerušenie – upokojenie sa, odpútanie sa, návrat späť „do tela“, vyjdenie „zo situácie“, ukotvenie v prítomnosti,
- pri prehnanej podráždenosti: vylúčenie kofeínu a alkoholu, prechádzky, šport, rozhovory s blízkymi a priateľmi (nie zasiahnutými),
- pri ťažkostiach so zaspávaním: pozitívne myšlienky, čítanie, pozeranie filmu, zaspávanie v rovnakom čase,
- vytvorenie si tzv. „bezpečného miesta“ (človek si ho môže vytvoriť buď sám, alebo pod vedením inštruktora)

Špatenková (2004, s. 47) tvrdí, že každý pracovník v krízovej intervencii môže sám ovplyvňovať priebeh stresu a preventívne

predchádzať jeho dôsledkom, v čom sú prínosné najmä:

- schopnosť sebareflexie a poznania vlastných zvládacích stratégií v zaťažujúcich situáciách,
- schopnosť zdieľania náročných prežitkov,
- udržiavať rovnováhu medzi osobným a pracovným životom,
- kompenzovať stres inými pracovnými aktivitami (napr. vedeckou či pedagogickou činnosťou),
- schopnosť zachovať rovnomerné rozloženie medzi ťažšími a ľahšími prípadmi,
- schopnosť vytýčiť si realistické pracovné ciele a hranice,
- neustále prehlbovať svoje profesijné zručnosti,
- znalosť vlastného psychického a fyzického stavu a tomu prispôbiť svoj pracovný rytmus,
- rozvíjať koníčky a iné voľnočasové aktivity

Peer systém podpory

Psychickú prvú pomoc môže krízovému interventovi poskytnúť aj samotný tím, ktorý je významným zdrojom emocionálnej a profesionálnej podpory. Predpokladá to mať v tíme vyškolených kolegov, tzv. peerov, ktorí sú psychosociálnymi odborníkmi so skúsenosťami v teréne, naozaj sa zaujímajú o tím a sú citliví na

potreby členov tímu. Vyškolený peer svojmu zasahujúcemu kolegovi bezprostredne po zásahu poskytne vierohodnú podporu, nakoľko sám pozná prax a rozumie zásahovej záťaž.

Okrem popísaných opatrení je dôležité, aby mal krízový intervent možnosť individuálnej supervízie alebo konzultácie so skúseným odborníkom.

### 3.2. Skupinové opatrenia

Skupinové supervízne techniky sa v krízových intervenčných tímoch uplatňujú pri spracovaní stresu a zvládání záťaže, prameniacej z traumatizujúcej udalosti. Za prínosné sa ukazuje pravidelne a často (najlepšie raz týždenne) preberať na tímových stretnutiach zvlášť zaťažujúce situácie alebo prípady. Stretnutia môžu mať supervízny alebo konzultačný charakter a ich nevyhnutným prvkom je zdieľanie osobných prežitkov z kontaktu s klientom. Medzi takéto skupinové opatrenia patrí:

1. Demobilizácia = zníženie vojenskej pohotovosti (z lat. de- a mobilis pohyblivý)

Ide o stretnutie skupiny bezprostredne po udalosti, kde tím poskytoval krízovú intervenciu. Má za cieľ informovať a uvoľniť. Prebieha tak, že tím sa zhromaždí na určenom mieste, prebehne informačná fáza prostredníctvom podporných pracovníkov (peerov), ktorá

trvá niekoľko minút (krátka informácia o stresových reakciách a stratégiách zvládania), potom prebieha fáza zotavenia (jedlo, pitie, odpočinok), následne vedenie zásahu ukončí stretnutie krátkym zhrnutím, poďakovaním, uznaním a zdôraznením zmysluplnosti. Počas demobilizácie krízoví intervenenti nemusia hovoriť, môžu však klást' otázky.

2. Defusing (z angl. to defuse zbaviť situáciu výbušnosti)

Je to stretnutie malej skupiny, krátko po udalosti (ideálne do 12 hodín), trvá krátko (cca hodinu). Jeho cieľom je sprostredkovať celkový obraz udalosti a poskytnúť informácie o stresových reakciách a zvládání stresu. Zameriava sa na príznaky stresu, usiluje sa o ich zmiernenie, snaží sa udalosť uzavrieť a roztriediť zasahujúcich pracovníkov na zvládajúcich a ohrozených. Vodáčková (2012, s. 381) k cieľu defusingu uvádza, že má vytvoriť atmosféru podpory a pohody. Mal by posilniť cítenie tímu. Jeho členovia by mali zažiť prijatie ostatnými, spoločný humor a spoločnú starostlivosť o tých z nich, ktorí pri zásahu „dostali najviac na frač“. Nekritizuje sa.

Fázy defusingu:

- úvod - prehľad o očakávaniach,
- preskúmanie - má dve podfázy - otázky na fakty, otázky na myšlienky,

- informácia - reakcie na stres a zmysluplné techniky manažmentu stresu

### 3. Debriefing (z angl. debrief podaf hlásenie)

Označujeme ním rozhovor v skupine, ktorý vedie psychosociálny odborník, podporovaný prinajmenšom jedným peerom. Nekona sa v deň udalosti (približne 24 hodín až 1 týždeň potom), trvá dlhšie ako defusing (cca 3 hodiny). Jeho účastníkmi sú zvlášť zaťažení krízoví intervenenti. Nemá za cieľ odstrániť posttraumatické príznaky, ale vytvára kognitívny rámec pre účinné spôsoby, ako príznaky zvládnuť (cieľom je teda úľava od extrémnej záťaže). Využíva prednosti skupiny - napr. „takže i ostatní cítili to, čo ja“. Pri organizácii debriefingu by sa malo starostlivo zvážiť zloženie skupiny. Ľudia v nej by si mali byť blízki skúsenosťami alebo vzťahmi.

Má sedem fáz, určených presnými pravidlami:

- úvod - predstavenie tímu, pomenovanie dôvodu a cieľa, stanovenie pravidiel,
- fakty - Čo sa stalo? Čo ste počas udalosti robili? Aká tam bola vaša rola?,
- myšlienky - Čo vás prvé napadlo, keď ste už konečne mali čas myslieť?

- prežívanie - Ako ste sa cítili, keď to skončilo? Je niečo, čo sa zmenilo vo vašom prežívaní?

- normalizácia - zameraná na normalizáciu účinkov zaťažujúcej udalosti, ako aj na jej zvládanie, tím reaguje na reakcie členov (najčastejšie reagujú peeri)

- plánovanie budúcnosti a zvládanie - zhromažďovanie stratégií zvládania, rozhovor o zdrojoch, zdôraznenie individuality reakcií, začiatok plánovania budúcnosti s poskytnutím nádeje na zotavenie, dôraz na dobré ukončenie pre skupinu a zdôraznenie súdržnosti v skupine. Otázky: Ako udalosť zmenila váš život? Čo by ste nabudúce robili inak / rovnako?,

- ukončenie - zhrnutie, dohoda, čo bude ďalej, ponuka individuálnych supervízií, ponechanie „otvorených dverí“, možnosť kladenia otázok

### Namiesto záveru...

Zdá sa vám, že táto téma je smutná? Možno je to tým, že krízy často prinášajú mnoho smútku a bolesti. Aj keď je práca krízových interventov nesmierne ťažká, je zároveň aj krásna a plná pokory. Mňa osobne núti neustále revidovať svoj vlastný názor na zmysel utrpenia a zmysel života a tiež revidovať môj postoj k ľuďom a svetu. V neposlednom rade ma učí



rešpektu k všetkému živému. Každý z nás, krízových pracovníkov, je iný, výnimočný a svojim vlastným spôsobom hviezda. Situácie, ktorých sme často svedkami a aktívnymi účastníkmi, sú bizarné, kruté, nepochopiteľné a po ich obetiach ostáva vo svete diera, ktorú nemožno nikdy celkom zaplniť. Len ťažko sa v nich hľadá zmysel. Je tam iba strašne veľa úzkosti a trápenia. A ako som už spomínala v úvode, táto práca sa nedá robiť bez duše. Keď sa dívam okolo seba povrchným a rýchlym pohľadom, vyzerá to, akoby ľuďom duše chýbali. Možno som našla odpoveď v slovách jedného môjho kolegu: "Tak dlho som robil stále niečo pre seba, že som až zabudol, kto vlastne som... Niečo mi chýbalo... Lebo nikomu som nič nedával. Chcem robiť niečo pre iných, snád' na to potom prídem." A vtedy som nadobudla pocit, že je normálne cítiť, že je normálne pomáhať. Nie naopak.

#### Zoznam bibliografických odkazov:

- [1] ZÁKON NR SR č. 448/2008 Z.z, o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
- [2] ZÁKON NR SR č. 485/2013 Z.z, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991

Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.

- [3] ŠROBÁROVÁ, Soňa. 2014. Služby krízovej intervencie na Slovensku. In PROHUMAN [online]. ISSN 1338-1415, 2014. Dostupné na internete: <<http://prohuman.sk/socialna-praca/sluzby-krizovej-intervencie-na-slovensku>>.
- [4] VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. Krízová intervencie. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. 544 s. ISBN 978-80-262-0212-7.
- [5] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. 2004. Krízová intervencie pro praxi. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 197 s. ISBN 80-247-0586-9.
- [6] ŠROBÁROVÁ, Soňa. 2015. Krízová intervencia v multidisciplinárnom ponímaní v riešení vybraných akútnych sociálnych problémov. Ružomberok: Verbum, 2015. 214 s. ISBN 978-80-561-0375-3.
- [7] MATULAY, Stanislav, MATULAYOVÁ, Eva. 2015. Krízová sociálna intervencia. Sládkovičovo: Vysoká škola Danubius, 2015. 91 s. ISBN 978-80-8167-023-7.
- [8] BAŠTECKÁ, Bohumila. 2005. Terénny krízová práce, psychosociální intervenční týmy. 1. vyd. Praha: Grada

Publishing, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.

- [9] MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2008. Metody a řízení sociální prác. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8

som na viacerých projektoch, ktoré sa orientovali na pomoc klientom v rôznych krízových životných situáciách.

---

**Kontakt na autor:**

Monika Martinezová, Mgr.  
Liga za duševné zdravie SR  
Ševčenkova 21, Bratislava  
e-mail: martinezovam@post.sk

**Odborný profil autora:**

Vzdelanie v odbore sociálna práca som dosiahla na Univerzite Komenského v Bratislave. Okrem toho som absolvovala rôzne nadstavbové doplnkové výcviky a vzdelávacie programy. Z nich vyberám: Tréning komunikačných zručností, Kurz pre prácu s obeťami násilia, Kurz pre individuálnu prácu s klientom pri asistovaných kontaktoch, Výcvik v krízovej intervencii, Výcvik v terapeutickej metóde Traumatic incident reduction. Prevažnú časť svojej pracovnej karéry sa venujem práci s klientom, či už dištančnou formou alebo osobným kontaktom v „teréne“. Mám dlhoročné skúsenosti z práce na telefonických linkách pomoci pre rôzne cieľové skupiny klientov - deti a mladí ľudia, obeť násilia, týrané ženy, ľudia so psychickými problémami. Spolupracovala