

Naděžda Špatenková a kol.



KRIZOVÁ INTERVENCE PRO PRAXI

2., AKTUALIZOVANÉ A DOPLNĚNÉ VYDÁNÍ



GRADA

OBSAH

O autorech	9
Úvod	11
1. Krizová intervence	13
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
2. Etapy krizové intervence	17
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
3. Formy krizové intervence	21
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
3.1 Telefonická krizová intervence	25
3.1.1 Podmínky telefonické krizové intervence	28
3.1.2 Průběh telefonické krizové intervence	29
3.1.3 Obtížné, náročné rozhovory na lince důvěry	34
3.2 Využití internetu	37
<i>(Pavel Veselský)</i>	
4. Pracovník krizové intervence	44
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
4.1 Krize krizového intervenanta	46
5. Právní aspekty krizové intervence	49
<i>(Petra Jakešová)</i>	
5.1 Povinnost zachovávat mlčenlivost	49
5.2 Povinnost ochrany osobních údajů	50
5.3 Povinnost překazit trestný čin	52
5.4 Povinnost oznámit trestný čin	52
5.5 Povinnost zachovávat lidskou důstojnost	53
5.6 Povinnost zabezpečit kvalifikovanou právní pomoc	53
6. Ztráta jako krize a krize jako ztráta	56
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
7. Materiální ztráta	58
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
7.1 Ztráta minulosti	59
7.2 Ztráta bezpečí	60
7.3 Krizová intervence v případě materiální ztráty	61

8. Funkcionální ztráta	63
<i>(Kateřina Ivanová, Naděžda Špatenková)</i>	
9. Vztahová ztráta	69
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
9.1 Smrt blízkého člověka	69
9.2 Krizová intervence u pozůstalých	74
10. Intrapsychická ztráta	77
<i>(Irena Sobotková)</i>	
10.1 Ztráta očekávání	77
10.2 Narození dítěte s postižením	78
10.3 Narození dítěte s postižením jako krize ztráty	79
10.4 Okolnosti diagnózy	80
10.5 Reakce rodiny na diagnózu postižení	81
10.6 Krizová intervence – pomoc rodině	82
10.7 Jednotlivé zásady krizové intervence	83
11. Rolová ztráta	86
<i>(Anna Schneiderová)</i>	
11.1 Ztráta zaměstnání	86
11.1.1 Proč se lidé obávají nezaměstnanosti?	87
11.1.2 Kdy a pro koho je ztráta práce a nezaměstnanost situací krizovou?	87
11.2 Ztráta zaměstnání jako krize	88
11.2.1 Proč vzniká osobní krize při propouštění pracovníků?	89
11.3 Mýty o nezaměstnanosti	93
11.4 Pomoc v krizi – nástin krizové intervence	94
11.5 Přímá neformální pomoc	96
11.5.1 Čím se má laický poradce v případě první pomoci řídit?	96
11.6 Odborná pomoc	97
11.7 Intervence v nezaměstnanosti	99
11.7.1 Postup intervence v nezaměstnanosti	99
11.7.2 Rady nezaměstnaným na závěr	100
11.8 Odchod do důchodu	101
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
11.9 Ztráta rodinných rolí	102
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
11.10 Systémová ztráta	105
<i>(Naděžda Špatenková)</i>	
12. Násilí	106
<i>(Drahomír Ševčík, Naděžda Špatenková)</i>	
12.1 Domácí násilí	107
12.1.1 Činnost intervenčních center pro osoby ohrožené domácím násilím	113

.....	63
.....	69
.....	69
.....	74
.....	77
.....	77
.....	78
.....	79
.....	80
.....	81
.....	82
.....	83
.....	86
.....	86
.....	87
.....	87
.....	88
.....	89
.....	93
.....	94
.....	96
.....	96
.....	97
.....	99
.....	99
.....	100
.....	101
.....	102
.....	105
.....	106
.....	107
.....	113

12.2	Ženy jako osoby ohrožené domácím násilím	114
12.2.1	Krizová intervence v případech domácího násilí	115
12.3	Ženy jako oběti sexuálního násilí	119
12.3.1	Krizová intervence v případě znásilnění	121
12.4	Násilí páchané na dětech v rodinách	123
12.4.1	Krizová intervence v případě sexuálního násilí páchaného na dětech	125
12.5	Senioři jako osoby ohrožené domácím násilím (Dana Sýkorová)	130
12.5.1	Příčiny špatného chování vůči seniorům	131
12.5.2	Rizikové faktory	131
12.5.3	Řešení	133
12.6	Muži jako oběti násilí (Naděžda Špatenková)	134
13. Sebevražda	136
	(Naděžda Špatenková)	
13.1	Varovné signály a diagnostika suicidiálního ohrožení	140
13.2	Krizová intervence v případě suicidiálního jednání	144
Místo závěru...	154
Poznámky	156
	Poznámky k části Krizová intervence	156
	Poznámky k části Ztráta jako krize a krize jako ztráta	163
Přílohy	179
Literatura	181
	Jiné odkazy	188
	Internetové odkazy	188
Rejstřík	189

11. ROLOVÁ ZTRÁTA

(Anna Schneiderová)

Rolová ztráta představuje ztrátu určité sociální role či specifického místa jedince v sociální síti. Význam této ztráty pro jedince je přímo úměrný míře identifikace s danou rolí. Typickou rolovou ztrátou je například **ztráta zaměstnání, odchod do důchodu, změna pracovního zařazení** (funkce), **sňatek**, či naopak **rozvod** apod.

11.1 ZTRÁTA ZAMĚSTNÁNÍ

Práce zaujímá v žebříčku hodnot dospělého člověka relativně vysokou pozici, je aktivitou, které jedinec věnuje mnoho životní energie, je prostorem pro jeho sebe realizaci a sebeaktualizaci. Ztratí-li člověk práci, ztratí najednou to, co bylo v jeho životě nosné, smysluplné a oceňované rodinou, sociálním okolím, společností a v neposlední řadě i jím samotným.

Ztráta zaměstnání tak může znamenat pro člověka tragické vykojení, zejména jedná-li se o nedobrovolnou [80] nezaměstnanost, a jestliže mu práce přinášela spokojenost a umožňovala jeho profesní růst a také jestliže se situace hledání nového uplatnění časově protrahuje. Nezaměstnanost nabourává sebevědomí člověka, jeho sebeúctu („*Jsem k ničemu, jsem neschopný... Neumím si ani udržet práci...*“), vede ke ztrátě sociálního statusu („*Jsem vyřazen ze společnosti, musím přijmout jakoukoli práci...*“), komplikuje ekonomickou situaci jedince, eventuálně ekonomickou situaci jeho rodiny (např. stane-li se nezaměstnaným „živitel“ rodiny) a snižuje jeho životní úroveň, ovlivňuje jeho fyzické i psychické zdraví. Kromě toho má nezaměstnanost dopad na rodinné vztahy (např. ztráta autority zejména u otců, napětí mezi partnery vyplývající ze změny ve fungování domácnosti) [81], ale také přátelské a jiné sociální kontakty. Jedinec ztrácí také svůj pevně stanovený denní režim a společenský status bez ohledu na to, aby získal přiměřenou náhradu. [82]

Ztráta zaměstnání je důsledkem nerovnováhy na trhu práce, situace, kdy poptávka po práci převyšuje nabídku. Nezaměstnanost v této situaci může postihnout v podstatě kohokoliv, od TOP manažerů až k zaměstnancům nejnižších statusových profesí, a samozřejmě i ty, kteří samostatně podnikají.

Nezaměstnanost ovšem nezávisí jen na vnějších okolnostech, jako je dostatek pracovních příležitostí a jejich struktura, spolupodílí se na ní i jednotlivci samotní svou vnitřní disponovaností – svými schopnostmi a dovednostmi, kvalifikačními předpoklady, osobnostním vyladěním, postoji k práci apod. Lze namítnout: „*Jak je možné*

směšovat tak diametrálně odlišné faktory zaměstnanosti – nerovnováhu na trhu práce a osobní předpoklady jedince? Jak může jednotlivec ovlivnit svou zaměstnanost nebo nezaměstnanost, když je ekonomika v recesi a pracovní místa nejsou? Jak se může člověk, který celý život vykonává svou profesi dobře, vyrovnat s tím, že není nadále potřebný apod.?” Připusťme si, že jako řadoví občané sice nemáme v rukou nástroje k vyrovnání nabídky a poptávky na trhu práce, ale jistou pomoc od druhých lidí i sami od sebe můžeme očekávat v situacích ohrožení nezaměstnaností a také v situacích, kdy jsme práci ztratili a nemůžeme si najít nové pracovní uplatnění – stáváme se dlouhodobě nezaměstnanými.

11.1.1 PROČ SE LIDÉ OBÁVAJÍ NEZAMĚSTNANOSTI?

Podle Frankla [83] je práce „činnost, která potvrzuje jedinečnost člověka ve vztahu ke společnosti“. Umožňuje člověku se rozvíjet, přináší pocit uspokojení a životního smyslu. Její ztráta proto navozuje pocity zbytečnosti, depresí a deziluzí.

Práce je činností, kterou lidé vykonávají z odlišných motivů, v jejich nejrůznějších kombinacích a šíři.

Lidé pracují zejména proto, aby:

- Uspokojili své hmotné potřeby, získali peníze k existenci své a svých blízkých, aby získali ekonomickou nezávislost. V míře motivovanosti práce jako možnosti k získání peněz a uspokojení svých dalších potřeb se jednotlivci odlišují – někomu stačí poměrně málo, jiný ke svému spokojenému životu potřebuje daleko větší komfort. Získání peněz za práci patří k prvořadým motivům, protože jinak nelze zabezpečit většinu hodnot a potřeb člověka.
- Získali pocit jistoty a psychosociálního bezpečí. Jistota práce je motivem tím významnějším, čím vyšší jsou osobní obavy z riskování, z nových životních situací.
- Realizovali sociální kontakty, uspokojili potřebu mít dobré mezilidské vztahy, mohli sdílet sociální zkušenost s lidmi v práci (mimo rodinu, přátele a kamarády), mohli dávat a přijímat sociální podporu.
- Získali a udrželi žádoucí sociální postavení, vydobyli si úctu a ocenění ostatních lidí.
- Mohli se realizovat, mohli ukázat, co umí, mohli cíleně uspokojovat potřebu smysluplné aktivity, aby mohli v práci prokázat a rozvíjet své předpoklady.

Ať je skladba motivů a jejich míra jakákoli, ztráta práce je pro člověka vždy obtížnou situací a v mnoha případech situací krizovou.

11.1.2 KDY A PRO KOHO JE ZTRÁTA PRÁCE A NEZAMĚSTNANOST SITUACÍ KRIZOVOU?

Zvládání nezaměstnanosti jako důsledku ztráty zaměstnání (nebo nemožnosti získat zaměstnání) je obtížnější pro lidi s tzv. užší motivační šíří, tedy pro lidi, kteří pracují

především pro zajištění své existence – „pro peníze“, ale také pro lidi, kterým práce přináší pocity uspokojení, kteří se cele věnují určité práci a nemají jiný smysl života, neumí ztrátu určité práce nahradit jinou prací nebo jinou plnohodnotnou aktivitou. Nezaměstnanost přináší pocit nemožnosti se realizovat, obavy ze změny sociálního postavení, obavy ze ztráty pracovních návyků, obavy z chudoby. Dlouhodobá nezaměstnanost způsobuje změny v životním režimu člověka, snižuje jeho přizpůsobivost, narušuje jeho vztahy k rodině i jiným lidem. Je zdrojem nedůvěry, závisti, přenášení viny na druhé, může vést až k izolaci.

Dlouhodobá nezaměstnanost se odráží v psychickém i fyzickém stavu člověka, je příčinou onemocnění, resignace, nemohoucnosti, depresí. Změny v postojích nezaměstnaného vedou k tomu, že se sám začne vylučovat ze společnosti, pokládat se za příslušníka marginalizované (společensky vyloučené) skupiny a podle toho i jednat.

O skupinách, které jsou na trhu práce nejvíce ohrožené nezaměstnaností, se hodně píše v odborné literatuře i v tisku. K těmto skupinám patří:

- absolventi škol a mladiství, u kterých nedochází k rozvoji potřeby pracovat a svou aktivitu uspokojují mnohdy společensky nežádoucím způsobem umožňujícím vnímat realitu zkresleně (závislosti na alkoholu, drogách, gamblerství aj.) a také je podporována jejich nesamostatnost (resp. závislost na rodičích);
- lidé nekvalifikovaní a s nejnižší kvalifikací, kteří mají menší rejstřík možností pracovního uplatnění;
- ženy po mateřské „dovolené“, ženy s malými dětmi, u kterých má zaměstnavatel obavy z častých absencí a menší produktivity práce;
- jedinci samostatně pečující o dítě – samoživitelé, u nichž jsou předpokládánou překážkou absence, problémy s přesčasovou prací, služebními cestami, dojížděním aj.;
- starší lidé, propuštění před důchodem, jejichž pracovní uplatnění je rovněž zúžené pro menší možnosti a malou účelnost rekvalifikace, pro jejich nižší pracovní výkonnost související s věkem (zejména ve fyzicky a smyslově náročných profesích);
- lidé se změněnou pracovní schopností (ZPS) v důsledku špatného zdravotního stavu a zdravotního postižení – tělesného, duševního a smyslového, kteří se mohou uplatnit jen v úzkém okruhu pracovních činností;
- etnické skupiny (Romové) a lidé společensky nepřizpůsobení (po propuštění z výkonu trestu, z protialkoholních a protidrogových léčení, osoby mající problémy s bydlením – bezdomovci aj.).

11.2 ZTRÁTA ZAMĚSTNÁNÍ JAKO KRIZE

Ne každá ztráta zaměstnání je prožívána jako krize, dokonce v některých případech je ztráta práce pro člověka „vysvobozením“.

Krizový průběh má ztráta práce v situacích, kdy je pracovník propuštěn v důsledku snižování počtu (redukce) pracovníků pro nadbytečnost – z důvodu restrukturalizace pracovních míst v organizaci (inovace různého řádu a racionalizační změny), reorganizace, kolísání potřeby pracovníků, chybného plánování pracovních sil a mimopodni-

kových vlivů. Krizová situace nastává i tehdy, je-li pracovník propuštěn na základě periodického hodnocení zaměstnanců, které on sám považuje za nespravedlivé a uvolnění z místa vnímá jako křivdu.

11.2.1 PROČ VZNIKÁ OSOBNÍ KRIZE PŘI PROPOUŠTĚNÍ PRACOVNÍKŮ?

Ztráta práce působí jako reálný stresor v podobě nečekaného traumatu, nechtěné životní události, současně i jako stresor potenciální v podobě strachu z budoucnosti, pocitu nejistoty, úzkosti. Míra stresu jednotlivců v situaci propouštění se odvíjí nejen od jejich „disponovanosti zvládat zátěž“, hodně záleží na zvládnutí této situace zaměstnavatelem, na tom, jak je propouštění uskutečňováno. Záměr snižovat stavy pracovníků je velmi citlivou záležitostí a může mít řadu nepříznivých následků, není-li prováděn správně. Nesmí být proto v organizaci utajován, zejména ne před těmi, kterých se propouštění týká. Neobjektivní informace o „zeštíhlování“, o možném propouštění v určitém oddělení (nebo podle typu pracovního zařazení) jsou obvykle známy s dlouhodobým předstihem z tzv. kuloárů, lidé se domýšlejí, kdo bude propuštěn. Vzniká napjatá, konfliktní atmosféra s negativními důsledky pro zaměstnance i podnik.

- Dochází ke zvýšení rivality mezi pracovníky a mezi skupinami.
- Vytváří se atmosféra obav z budoucnosti (existenční nejistota), která způsobuje narušení pracovní pohody a zasahuje do pracovní motivace, vede ke snížení ochoty lidí pracovat, výjimečně může přechodně zvýšit produktivitu práce (zaměstnanci se snaží udržet si své místo až vyčerpávajícím způsobem).
- Množí se interpersonální konflikty, zaměstnanci se uchylují k nevhodným praktikám – upozorňují vedení na nedostatky jiných, aby ukázali svou nepostradatelnost (donášení); šikanojí vybrané oběti (mobbing – systematické terorizování) neustálými výčitkami a kritikou, kompromitováním, zpochybňováním jejich pracovní způsobilosti. Zvyšují se obavy, na pracovišti převládají negativní emoce. Vystavení soustavnému tlaku může některé jedince dotlačit k organizovanému ústupu, k podání vlastní výpovědi. Rozhodnutí o vlastní výpovědi je pro pracovníka pozitivní, vlastní aktivita při hledání dalšího uplatnění nevede ke ztrátě sebevědomí, není narušována potřeba seberealizace, výpověď není prožívána jako šok. Navíc předstih před ostatními propuštěnými zaměstnanci při hledání nového místa může být výhodou.
- Obtížnou se stává identifikace ostatních pracovníků s podnikem, snižuje se loajalita zaměstnanců, podnik ztrácí svou dobrou pověst.

Vynucené výpovědi by proto měly být až poslední možností a měly by vycházet z důkladné sociální analýzy pracovních skupin a celé struktury podniku.

Ani sebelépe prováděné propouštění však nemůže vyloučit vyvolání **individuálních krizí** (a to i přesto, že je avizováno a očekáváno) s jejich typickým průběhem: [84]

1. fáze **výkřiku (šoku)**, který vyvolává silné negativní emoce, stud, opovržení, vztek, strach, vnitřní zmatek;
2. fáze **popření reality**, spojená s vnitřním nepřijetím definitivy situace, kdy se člověk chová, jako by se nic nedělo, nepřipravuje se na novou situaci, dodatečného návratu k předcházejícímu stavu, ale taky s krátkodobými pocity uvolnění z vyjasnění situace, s těšením se na kompenzační aktivity, na odpočinek;
3. fáze **intruze** (vnikání nutkavých myšlenek), spojená s prohlubováním úzkosti, pesimismu, deprese, ztráty psychické rovnováhy;
4. fáze **vyrovnání**, vyznačující se adaptací na jiný životní styl, na jiný způsob života, na zúžení životního prostoru;
5. fáze **smíření s krizí**, která u jedinců aktivních a sebevědomých vede k mobilizaci psychických sil a hledání nového uplatnění, u jedinců pasivních pak k přijetí role neúspěšného člověka, ke snížení aspirací, k apatii, k depresi.

Síla prožitku a reakcí vyvolaných propuštěním z práce se odvíjí především od:

- **významu vlastní práce** a pracovního místa pro zaměstnance;
- **způsobu zpracování krize**, který závisí na psychických kvalitách, osobnostních vlastnostech, hodnotách a postojích jednotlivců, na tělesném a zdravotním stavu, věku apod.;
- **míry sociální podpory** poskytované v rámci organizace a mimo ni.

Uvedené proměnné mají vliv na sílu a délku průběhu krize, na její důsledky pro postiženého.

Jak postupovat při propuštění? Jak předcházet nebo zmírňovat osobní krize předem?

Propuštění představuje situační (traumatickou) krizi zejména tehdy, je-li náhlé a nepředvídatelné. Organizace [85] by proto měla v procesu snižování stavu pracovníků **postupovat po krocích**.

- Začít kolektivní konzultací (měsíc dopředu), kde uvede všechny nutné informace o důvodech a dalším postupu, zejména o pomoci organizace vybraným jednotlivcům.
- Poté probíhají konzultace s jednotlivci, kde jsou uvedeny důvody propuštění, nabídnuto zákonné právo na pracovní volno k hledání jiné práce, uvedena výše odchodného a nabídnuty služby outplacementu – tedy poradenství a pomoci při hledání nové práce, při zakládání nové kariéry.
- Následuje vlastní pomoc – proškolení o službách, postupech a dokladech, sepisování životopisů a žádostí, příprava na výběrové řízení, případné kontakty s možnými zaměstnavateli aj.

Snižování stavu zaměstnanců proto vyžaduje od pracovníků provádějících propouštěcí rozhovory dokonalou přípravu jak po stránce věcné (připraveny jsou veškeré doklady a formuláře), organizační (postup i s časovými relacemi), tak zejména po stránce psychologické, spočívající ve znalosti uvolňovaných jednotlivců – jejich věku, kvalifikace, specifických znalostí, rodinného zázemí, mezilidských vztahů, ekonomické situace, osobnostních zvláštností – charakteru, temperamentu, zájmů, postojů k propouštění, aspirací, sebehodnocení aj.

V propouštěcích rozhovorech by neměla být projevována vlastní lítost a omluvy, rozhovor je veden bez zbytečné emoční zátěže. Velmi záleží na úvodu rozhovoru:

NE: „*Je mi líto, že zrovna vás musíme propustit, ale nemám na vybranou, je to rozhodnutí nadřazených.*“

ANO: „*Jak jste byl předem informován, projednáme spolu vaše uvolnění z pracovního poměru v důsledku reorganizace podniku.*“ Poté následuje nabídka pomoci „*šité na míru*“.

Příběh paní J.:

„Jana (v době propuštění 51 letá) byla zaměstnankyní úseku vzdělávání personálního oddělení centrály velké organizace služeb s celorepublikovou působností od roku 1990 do prosince roku 2002. Jako lingvistka s VŠ kvalifikací měla za úkol zajišťovat jazykové vzdělávání manažerů a vybraných skupin zaměstnanců. Zaměstnání jí svou náplní a statutem poskytovalo seberealizaci. Jana je vdaná, ekonomicky dobře zabezpečená manželem, dceru má provdanou do vzdálené ciziny, má čtyři velmi dobré přítelkyně z předchozího zaměstnání.“

V podniku došlo k výrazným zásahům do struktury organizace v důsledku změny majitele (původně 100% státní instituci převzal v 51 % zahraniční vlastník) a postupně (v téměř periodických vlnách) k výměně managementu a „zeštíhlování“. V roce 1998 byla výrazně centralizována personální práce, přesto z úseku vzdělávání centrály muselo odejít několik pracovníků. Jana převzala vzdělávání dalších cílových skupin, musela zvládnout jinou problematiku celoživotního vzdělávání zaměstnanců. Její práce, která spočívala ve vytváření koncepce vzdělávání, výběru vzdělávacích firem, přípravě programů a organizování kurzů, byla hodnocena průběžně jako kvalitní. V posouzení osobnostních vlastností dominovala tvořivost, optimismus, společenská a přiměřená sebedůvěra, interpersonální vztahy byly hodnoceny jako bezproblémové. V roce 2002 došlo k dalšímu výraznému personálnímu otřesu, předčasně byla penzionována přísná a kompetentní ředitelka úseku vzdělávání, krátce po ní opustila pracoviště na vlastní žádost přímá vedoucí Jana a na její místo byl vypsán konkurz. Situace na pracovišti se stala napjatou a konfliktní, lidé se obávali o místo. Jana na nabídku nového mladého ředitele, aby se přihlásila do konkurzu na vedoucí oddělení, nereflektovala. Domnívala se, že svou práci (a na přechodnou dobu i práci své bezprostřední nadřízené) vykonává dobře a jako jedna z mála zkušených pracovníků je potřebná, nikoho neohrožuje, a má proto šanci přežít i další (zatím jen neformálně očekávané) snižování stavu pracovníků centrály. Na vypsání konkurzu na vedoucí oddělení byla přijata pracovníce z pobočky a došlo k další změně pracovních funkcí a náplní. Současně bylo novým ředitelem oznámeno, že ze svého úseku musí propustit jednoho pracovníka, ale nebylo uvedeno ke kterému datu, ani ze kterého oddělení. Stres, který Jana (stejně jako ostatní) prožívala, již delší dobu jako důsledek neustálých změn na pracovišti, se stupňoval. Neuklidnil ji ani úkol pomoci nové nadřízené v adaptaci (byla stanovena jejím neformálním mentorem), který jí dal ředitel. Napětí se vystupňovalo, když brzy potom ředitel svolal poradou

celého úseku, která se měla konat za týden. Jana začala mít ze signálů nového ředitele, kterého považovala za nekompetentního, intenzivní pocit, že vyvolanou obětí je ona, a to i přes úkol zapracovat nadřízenou (nebo právě proto). Snažila se své obavy a negativní pocity racionálně překonávat, přesto se před svými nejbližšími vyslovila, že si nepřeje, aby na poradě bylo vysloveno její jméno přede všemi ostatními. Považovala to za netaktní, měla obavy, že nezvládne své emoce. Týden žila ve velkém napětí, nebyla spokojena s kvalitami nové nadřízené, před známými litovala, že se nepřihlásila na vedoucí místo. Porada probíhala dvě hodiny, ve stupňovaném napětí byly projednávány jednotlivé body programu. Jana byla ředitelem pochválena za přípravu vzdělávání na další rok a plnění dalších úkolů, její tenze z očekávání propuštění proto opadla, poněkud se uvolnila. Na konci porady ředitel sdělil, že musí s politováním oznámit, kdo je za měsíc opustí, a vyslovil její jméno. Janu v tu chvíli zachvátilo zděšení, zmatek, strach z budoucího, její mysl ovládly otázky: „Proč zrovna já?, Co mi to děláte?, Co se mnou bude?“ Cítila tělesnou slabost, nemohla mluvit, nebyla schopna žádné další reakce. Ředitel poté ihned poradu ukončil a odešel. Jana nevnímala své spolupracovníky (nechtěla vidět jejich úlevu), vzdálila se okamžitě z pracoviště domů, kde se teprve rozplakala. (Prožila **1. fázi krize – výkřik**.) Následující den šla do práce s pocitem, že dojde k dodatečnému vysvětlení nebo se doví, že vše je omyl. Od ředitele dostala ale písemné vyrozumění o propuštění a termínované úkoly, které se týkaly předání její práce nové vedoucí a jejího zaškolení. Stále svému propuštění nemohla uvěřit, nechápala, jak to, že byla vybrána zrovna ona, nepřijímala žádné vysvětlení, propadala apatii, vyhýbala se spolupracovníkům. (Prožívala **2. fázi krize – popření**.) V následujících dnech špatně spala, trpěla vtravými myšlenkami, v duchu si probírala, co a kdy udělala špatně, cítila se ukřivděna. Pomalu začal převládat pocit, že situaci sleduje jako někdo jiný (z nadhledu), jako by se jí ani netýkala, cítila se ale velmi vyčerpaná. (Prožívala **3. fázi krize – intruzi**.) Uvažovala o návštěvě lékaře, pak ale převládla potřeba opustit co nejrychleji místo a lidi, kteří jí ublížili. Odmítla pomáhat v průběhu jednoho zbývajícího měsíce nové vedoucí se zapracováním, připravovala ale řádně věci k předání. Začala uvažovat o možnostech svého dalšího uplatnění, došla k závěru, že už by za žádných okolností nemohla na pracovišti pokračovat a že všechny možné verze její budoucnosti jsou pro ni přijatelnější. (Prožívala **4. fázi krize – vyrovnání se**.) Rozloučení se svými spolupracovníky (ovšem kromě nové vedoucí a ředitele) poslední den v práci již probíhalo bez negativních emocí, zjistila a potvrdila si kontakty na spolupracovníky, vyřídila převod čísla služebního mobilu na soukromé, pak si vzala všechny své osobní věci, definitivně zavřela dveře a vstoupila do přechodné nezaměstnanosti. Přijala za své tvrzení „co tě nezabije, to tě posílí“. (Začátek **5. fáze krize – smíření se s krizí**.) Měsíc prosinec si ponechala na přípravu svátků, na dovolenou na konci roku, nové zaměstnání chtěla začít hledat až v lednu. Uvažovala jen o způsobech hledání a nejpřijatelnější se jí jevílo využití osobních kontaktů. Návštěva úřadu práce a zprostředkovatelských agentur, nabízení se prostřednictvím inzerátů a jiné možnosti se jí jevíly nedůstojné. I přes racionální zpracování svého problému, sociální podporu v rodině i od přítelkyň, přes spoustu aktivit, cítila se dále vnitřně zraněná, ale potlačovala své pocity, začala mít zdravotní problémy (srdeční arytmií). Odmítla i nabídnutou práci, která se jí zdála statusově nepřiměřená. Uvažovala o přestěhování se na chalupu a věnování se překladatelské činnosti, ale bála se osamělosti. V prožívání krize se navrátila do fáze vyrovnávání se. Rozhodla se proto k návštěvě psychologa, dala přednost formě individuálního vedení, individuální psychoterapie, která jí pomáhala smířit se s proběhlou krizí.

Popsaná krize při ztrátě zaměstnání odpovídá průběhu psychické krize i s jejími zvláštnostmi – **navracení a prolínání fází**, jen časové relace jsou kratší než při závažnějších osobních ztrátách. U jiných lidí, pro které je práce existenčním prostřed-

kem a nežádoucí agendou, případně

covnic hodob k pocit k jiným nosti j o neza tivním rezign.

Nez naní sa dený u osobní skuteč

1. Del 2. Ztr 3. Rez 4. Se z

S věke stizení

5. Na

Náslec potřeb pro čl vání.

6. Ke 7. Šta 8. Kaž 9. Nov

Pro hl zdroje

kem a kteří nemají zázemí poskytující emoční oporu, může ztráta práce vybudit další nežádoucí obranné mechanismy – nadužívání alkoholu a psychotropních drog, zvýšení agresivity vůči příbuzným i ostatním lidem, stranění se lidí, reaktivní deprese, případně i suicidiální tendence.

11.3 MÝTY O NEZAMĚSTNANOSTI

Lidé se obávají nezaměstnanosti, očekávají propad do chudoby a ztrátu pracovních návyků, stresující je pro ně i představa rekvalifikace. Nezaměstnanost dlouhodobějšího charakteru může i u lidí s aktivním přístupem k životu vést postupně k pocitům nemohoucnosti a nedůvěry, dochází ke změnám v postojích ke společnosti, k jiným lidem. Skutečnost je zkreslena negativními emocemi. Strach z nezaměstnanosti je podporován postoji veřejnosti k nezaměstnaným. Vznikají **novodobé mýty o nezaměstnanosti a nezaměstnaných**, které posilují postoje s převažujícím negativním nábojem a chápání nezaměstnanosti jako osobní životní krize s následnou rezignací.

Nezaměstnanost je znamením, stigmatem, kterým je člověk označen. Nezaměstnaní sami sebe vnímají jako neplnohodnotné jedince (jak potvrzuje i průzkum provedený u skupin dlouhodobě nezaměstnaných zařazených do motivačního programu osobního rozvoje), přijali za své následující mýty sloužící k vysvětlení a osvojení skutečnosti, které nemají racionální základ a vystupují jako předsudky.

1. Delší nezaměstnanost poznamená člověka na celý život.
2. Ztráta práce vede ke ztrátě sebevědomí.
3. Rezignace je přirozeným důsledkem ztráty práce.
4. Se ztrátou práce se většina lidí musí vyrovnávat těžce.

S věkem se do popředí dostává i přirovnání nezaměstnanosti k onemocnění nebo postižení, případně i ztrátě milované osoby.

5. Na nezaměstnaného se lidé dívají jako na postiženého nakažlivou chorobou.

Následující skupina mýtů o práci dokládá, že práce je považována za základní životní potřebu. Spolu s dalšími uvedenými přijímanými mýty ukazují na idealizaci práce pro člověka, na přeceňování pracovní činnosti a jejích důsledků, na nereálná očekávání.

6. Ke šťastnému životu patří uspokojivá práce.
7. Šťastný je člověk, který vykonává dobře placenou práci.
8. Každý má jasnou představu o tom, co od práce očekává.
9. Nová práce musí být přirozeně lepší než špatná předcházející.

Pro hledání nové práce a seberealizaci v novém zaměstnání jsou uvedená očekávání zdrojem možných komplikací. Prožitek štěstí vyvolaný jen dobrou odměnou (ne prací

samotnou), očekávání lepší práce vyplývající z pocitu nespokojenosti s dřívějším zaměstnáním, a především „jasná představa“ o tom, co má práce přinést, jsou nevyrovnané postoje, které mohou být příčinou selhání na novém místě a vedou k potvrzení první skupiny mýtů. Starší lidé přijímají navíc i některé další mýty.

10. Než špatnou práci, tak raději žádnou práci.

11. Není důležité vědět, co od práce chci, ale co od ní nechci.

V souladu se společenskými tradicemi, postoji a zvyklostmi, s rigiditou v přizpůsobování se změnám, fungují i následující mýty.

12. Horší je, když práci ztratí otec než matka.

13. Horší je ztratit práci, kterou vykonáváte dlouho.

14. K získání a udržení si práce musíte mít známosti.

Postoje, které dokládá přijetí těchto mýtů, ukazují na pasivitu, rezignaci. Člověk je vnímán jako individuuum vyplývající ze sociálního dění a ne jako individuuum sociální dění ovlivňující. Postoje jsou potvrzovány vlastními zkušenostmi i zkušenostmi jiných lidí, přejímají je i mladí lidé.

Starší lidé přijímají i další již fungující mýtus, který vzešel ze soudobých mezigeneračních problémů.

15. Mladí lidé jsou často nezaměstnaní z principu.

Mladým (jako celku) je prisuzována neochota pracovat, starat se o sebe, přebírat odpovědnost za sebe i druhé. Přijetí tohoto mýtu celou společností je pro ni velmi ohrožující.

Další mýtus, přijímaný většinou společností – zaměstnanými i nezaměstnanými –, ukazuje důležitost, kterou přikládají lidé osobnostním kvalitám.

16. K získání a udržení si práce je nutné mít hlavně vysoké sebevědomí.

Vyšší sebevědomí je pozitivní kvalitou a programy, které mají pomoci dlouhodobě nezaměstnaným, jsou založeny na podpoře sebedůvěry, sebejistoty. Takto interpretovaný mýtus by tedy měl mít jednoznačně kladné účinky. Bohužel ale laicky je vysoké sebevědomí interpretováno jako sebevědomí nepřiléhavé, neadekvátní, jako záporná osobnostní kvalita a daný mýtus by mohl být nahrazen příslovím „drzé čelo, poplužní dvůr“.

11.4 POMOC V KRIZI – NÁSTIN KRIZOVÉ INTERVENCE

Vzniku výrazné osobní krize lze při propouštění alespoň částečně předejít způsobem, jak je uvolňování z práce prováděno a respektováním individuálních zvláštností postiženého.

Př
jedin
čujen

■ Př
■ Př
■ V
se
■ Zv
uv
■ Na
ně
a p
ze
■ Uv
záj
■ Na
■ Na
pos
■ Vy
stř
■ Vy
■ Ne
děl

Staros
stresu
Pře
dů, že
vyžad
použí
Kd
ze, kd

■ Př
□ r
□ p
□ s
■ Př
□ p
□ ú
□ k
□ l
□ p
□ p

kojenosti s dřívějším za-
ce přinést, jsou nevyrov-
nístě a vedou k potvrzení
ší mýty.

chci.

i, s rigiditou v přizpůso-

itu, rezignaci. Člověk je
jako individuum sociální
stmi i zkušenostmi jiných

šel ze soudobých mezi-

se o sebe, přebírat odpo-
je pro ni velmi ohrožující.
ými i nezaměstnanými –
tám.

ské sebevědomí.

nají pomoci dlouhodobě
jistoty. Takto interpreto-
nužel ale laicky je vysoké
adekvátní, jako záporná
vím „drzé čelo, poplužení

OVÉ INTERVENCE

lespoň částečně předejít
stováním individuálních

Předcházet krizi jako důsledku propuštění lze i přípravou samotného postiženého jedince na stresující situaci. Lépe je zvládnán stres, na který jsme připraveni. Doporučujeme následující **strategii přípravy na zvládnutí stresové situace**.

- Představit si událost propuštění a její stresové aspekty.
- Připravit se na nejhorší variantu průběhu.
- V duchu si přehrát, jak se se stresovou situací vyrovnat bez ztráty sebedůvěry, jak se chovat.
- Zvolit a vyzkoušet postupy, které umožňují uvolnit napětí, rozčilení – například uvolnění čelistí, zpomalení tempa řeči a pohybů.
- Nacvičit si metody krátkodobé relaxace – hluboké dýchání, střídání napětí a uvolnění svalů (zejména těch, které je možné zapojit přímo ve stresové situaci – rukou a prstů), soustředění se na určitý objekt, tzv. zakořenění se – zatlačení chodidel do země, apod.
- Uvolnit se před danou situací aktivitou přinášející uspokojení, radost – sportem, zájmovou aktivitou aj.
- Naplánovat si, jak se odměnit za zvládnutí situace.
- Naplánovat si, co je možné udělat pro své potěšení bezprostředně po události a jak postupovat dále.
- Vybrat si ve svém sociálním okolí ty jedince, kteří mohou poskytnout bezprostřední emoční podporu.
- Vybrat si ze svého okolí ty jedince, kteří mohou poskytnout informační podporu.
- Neočekávat od sebe, že jsem schopen vždy všechno zvládnout „na jedničku“, nedělat si nadbytečné starosti.

Starosti spojené se zvládnutím zátěžové situace nesmí ale vést k tzv. anticipačnímu stresu, tedy stresu z očekávání vlastní neúspěšnosti, z neúspěchu.

Přestože je jedinec na propuštění z práce dobře připraven, stává se ve většině případů, že je svou situací a obavami z nezaměstnanosti traumatizován, a prožívaná krize vyžaduje bezprostřední pomoc, pro kterou je v případě odborné profesionální pomoci používán termín **krizová intervence**.

Kdo může člověku v krizi pomoci, na koho se může obrátit v situaci psychické krize, kdo může poskytnout emoční a informační podporu, napomoci změně pohledu?

- Přímá neformální pomoc:
 - rodina a příbuzní,
 - přátelé a kamarádi,
 - spolupracovníci aj.
- Přímá formalizovaná pomoc (odborná pomoc):
 - poradenské instituce sociálních služeb,
 - úřady práce,
 - krizová centra,
 - linky důvěry,
 - praktický lékař,
 - psychiatrické zařízení,

- psychologické zařízení,
- psychoterapeut apod.
- Nepřímá formalizovaná pomoc:
 - prostřednictvím médií – seznámení se s nabídkou volných míst, umožňující diagnostikovat svou pracovní zaměřenost, seznamující s postupem při hledání a ucházení se o práci, s požadovanými dokumenty apod.:
 - časopisy,
 - knihy,
 - naukové video a audioprogramy k nácvičku asertivity, zvládání stresu, sebeovládání apod.,
 - internetové stránky.

11.5 PŘÍMÁ NEFORMÁLNÍ POMOC

Mohou ji poskytovat především lidé, ke kterým má člověk nacházející se v krizi důvěru a kteří se role laického poradce (laického terapeuta) ujímají dobrovolně, ve snaze pomoci. Jen v ojedinělých případech se v pozici laického poradce může ocitnout člověk neznámý, se kterým se jedinec v krizi náhodně setká – například spolucestující nebo spolustolovník v restauraci apod., od kterého je především očekáváno, že bude naslouchat („dělat vrbu“).

Laická pomoc by se měla omezit především na **vyslechnutí a povzbuzení**. Důležitým prvkem pomoci je blízkost někoho, komu je možné se svěřit, nezůstat se svou bezmocí sami, získat citovou sociální oporu.

Nedostatkem neformální pomoci je především prvoplánovost – nezvládání cílené změny a nerespektování nebo jen částečné respektování zásad intervence z neznalosti, z vlastní bezmoci, ze soucitu a podlehnutí beznaději, případně jen z plané snahy potěšit.

11.5.1 ČÍM SE MÁ LAICKÝ PORADCE V PŘÍPADĚ PRVNÍ POMOCI ŘÍDIT?

- Naslouchat a snažit se porozumět, jak člověk v krizi svou situaci vnímá.
 - NE: „Vím, jak vám je, a je mi vás líto.“
 - „Potkalo to i mého otce a bylo to s ním hodně zlé.“
 - ANO: „Chápu to tak, že tato situace je pro vás složitá a snažíte se ji řešit.“
- Přesvědčit se vhodnými otázkami o úmyslech člověka prožívajícího krizi tak, aby se mu nepodsouvaly nějaké negativní úmysly.
 - NE: „Doufám, že si nechceš nic udělat.“
 - ANO: „Co ti pomáhá to vydržet?“
- Neodvádět pozornost od toho, o čem chce člověk hovořit, nevnucovat téma hovoru.
 - NE: „To já ti povím, co se stalo mně.“
 - ANO: „Můžeme si o tom popovídat, jestli chceš, tak hned teď.“

■ Nesna
NE:

ANO:
■ Neger
NE:
ANO:

■ Nepov
NE:

ANO:
■ Nepři
■ Pochv
vislos
zážitk
NE:
ANO

■ Neoč
zmen
samo

traumat
strach, c
napomá
K. zákla
(tj. léčb
na změn
pro dalš
jové int

■ Pora
a nár
situa
spolu
Pora
Klier

- Nesnažit se rozveselovat a rozptylovat.
NE: „*Teď už na to nemysli a pojd' se bavit o něčem jiném.*“
„*Nemluv už o tom, jdeme mezi kamarády do hospůdky.*“
ANO: „*Jestli si chceš o tom se mnou pohovořit, budu se snažit ti pomoci.*“
- Negeneralizovat a nezjednodušovat jeho situaci, nebagatelizovat.
NE: „*Nejsi sám, potkalo to i jiné!*“
ANO: „*Pomohlo by ti, kdyby sis mohl promluvit s někým, kdo takovou situaci prožil a vyřešil ji úspěšně?*“
- Nepoužívat slov – vždy, nikdy...
NE: „*Všechno zase bude dobré.*“
„*To víte, tak se to dělá vždycky – využít a propustit.*“
„*Takový šikovný kluk a dělá si starosti.*“
ANO: „*Vím, že situace je pro tebe velmi obtížná...*“
- Nepřikazovat: musíte, nesmíte...
■ Pochválit. Mít na vědomí, že pochvalu je člověk v krizi ochoten přijmout jen v souvislosti s negativním vymezením předcházející situace (v souvislosti s negativními zážitky).
NE: „*Jsi šikovný kluk, to zvládneš.*“
ANO: „*Je to opravdu těžká situace a cením si toho, jak ses choval. Je vidět, že máš pevné nervy.*“
- Neočekávat, že sdělená bolest je poloviční bolest a s každým opakováním se zmenšuje. Nenechávat proto neustále popisovat trauma a čekat, že se „to nějak samo vykrytalizuje“ (bez pomoci překoná).

11.6 ODBORNÁ POMOC

Cílem **krizové intervence** v případě, kdy jedince propuštění z práce silně traumatizuje, je účinně pomoci člověku vyrovnat se s prožívanou situací vyvolávající strach, obavy, ochromení, rezignaci, pocity křivdy, agresivitu aj. Krizová intervence napomáhá člověku se stabilizovat, uvolnit napětí, porozumět situaci a okolnostem. K základním způsobům pomoci patří v tomto případě poradenství, psychoterapie (tj. léčba psychologickými prostředky). Teprve zvládnutá krize umožní adaptovat se na změny, hledat správné strategie řešení, posilovat a rozvíjet kompetence potřebné pro další pracovní uplatnění pro život. Klient se pak může aktivně podílet na tzv. rozvojové intervenci uskutečňované prostřednictvím poradenského vedení a vzdělávání.

- **Poradenství** – tedy pomoc, kdy se klient na základě nabídky, rad, návodů, nápadů a námětů aktivně rozhoduje, jak využít a rozvinout vlastní možnosti při řešení situace. Poradce pomáhá nacházet nejpříjemnější způsoby zvládnutí situace jako spolutvůrce rad.

Poradce: „*Co by se ještě dalo dělat, jak to vidíte vy?*“

Klient: „*Nevím, všechno, co jsem zkoušel, nepomohlo.*“

Poradce: „*Můžeme spolu hledat možnosti. Nejdříve mi řekněte, co jste všechno zkusil, a pak si uděláme seznam toho, co jste ještě nezkusil, a uvidíme, co nám vyjde.*“

- **Terapie** – hledají se možnosti řešení, jak problém zvládnout, „ošetřit“ či odstranit, jak potíže vyjasnit, jak změnit porušený stav osobnosti, organismu nebo interpersonálních vztahů. Terapie se využívá zejména u těch jedinců, kteří ztratili práci na základě osobnostních predispozic nebo u nichž prožívaná krize vedla k neurotizaci.
- **Vzdělávání** – doplnění informací nutných k řešení problému, získávání nových vědomostí a dovedností, rekvalifikace (příprava na jiné profesní uplatnění).

Profesionální pomoc je založena na spolupráci klienta a odborníka, na odpovědnosti obou za průběh a důsledky intervence. Klient musí chtít něco změnit, pracovat na své tzv. osobní účinnosti (self-efficacy), odborník musí být kompetentní mu v tom pomoci.

V intervenčních programech, kterými se pomáhá lidem, kteří ztratili práci, řešit jejich životní krizi, se uvedené způsoby pomoci úspěšně kombinují. Odborník pomáhá jednotlivcům (i skupinám) vyvinout úsilí nasměrované určitým směrem, pomáhá jim v objektivním posouzení svých předpokladů a při práci s informacemi, podporuje jejich vlastní aktivity při hledání nového zaměstnání, nového pracovního zapojení. Při hledání práce se v podstatě vychází z ověřeného behaviorálního programu rozvíjení emočních dovedností Michigan JOBS [86] postaveném na dvou principech:

- zapojení praktického uvažování, které směřuje k odhalení vlastních rezerv;
- posilování vnitřní odolnosti vůči nezdarům.

Program je realizován v následujících aktivitách:

- reálné (střízlivé) posuzování vlastních cílů a perspektiv, naučit se na sebe dívat očima případných zaměstnavatelů;
- posilování sebedůvěry;
- vyhledávání a vytvoření sítě kontaktů;
- posouzení svých zájmů a zaměřenosti hlediska vhodného zaměstnání;
- zachování emoční rovnováhy, nepřijetí „poraženectví“.

Deklarované pochopení problému nestačí, je potřeba ho prakticky odstraňovat krok za krokem. Vědět ještě neznamená umět, intelektuální pochopení ještě nevede ke změně v chování. Důležitá je **ochota se změnit**, rozvíjet osobní vlastnosti, zvládnout nové emoční dovednosti – přijmout místo odmítání pozitivní postoj k okolí, naslouchat druhým, učit se novým sociálním kompetencím, umožňujícím změnit chování, překonat mýty o nezaměstnanosti.

11.7 INTERVENČNÍ PROGRAMY V NEZAMĚSTNANOSTI

Nezaměstnanost se stává problémem zejména při její dlouhodobosti. Zmínované důsledky (v úvodu kapitoly) existenčního ohrožení jsou napravovány intervenčními programy koncipovanými zejména pro lidi dlouhodobě (nad 6 měsíců) nezaměstnané a pro lidi obtížně zaměstnatelné, pro rizikové skupiny na trhu práce. Intervence v nezaměstnanosti je postupem krok za krokem, jejím cílem je nejen zvládnutí akutní stresové situace, ale také nácvik nových dovedností, potřebných při dalším plánování profesní kariéry a rozvíjení osobních kvalit, potřebných po celou další profesní dráhu. Intervence má zabránit vzniku bludného kruhu, v němž se reprodukuje dlouhodobá nezaměstnanost. U dlouhodobě nezaměstnaných probíhá formou motivačních vzdělávacích programů, programů rozvoje osobní kariéry, pod vedením zkušených odborníků – lektorů. Účastníci si osvojují žádané dovednosti v modelových situacích, v nejrůznějších hrách, hraním rolí se zpětnou vazbou a nácvikem správných reakcí. Základním cílem je objektivizace pohledu na sebe, zvyšování sebepojetí a rozvíjení zaměstnatelnosti (tj. schopnosti být zaměstnán) a tím zvyšovat možnosti zaměstnanosti (tj. aktivní účasti na společenské hospodářské činnosti). Zaměstnatelnost zahrnuje kompetence v konkrétní oblasti, vědomosti a dovednosti umožňující uspět na trhu práce. K těm nejpodstatnějším kvalitám zaměstnatelnosti patří předpoklady volní seberegulace, odolnost vůči zátěži, potřeba uspět, důvěra ve vlastní schopnosti, odpovědnost v práci, adaptabilita jako předpoklad přijetí norem a hodnot zaměstnavatele.

11.7.1 POSTUP INTERVENČNÍHO PROGRAMU V NEZAMĚSTNANOSTI

- Autodiagnostika a „sebezpytování“ – aspirace, cíle, hodnoty, postoje, schopnosti; zjištění nedostatků a předností.
- Výběr těch sociálních schopností a dovedností, které potřebuje jedinec zlepšit.
- Sestavení individuálního plánu učení, příprava na změnu.
- Volba metod ke zlepšení sebeovládání a zvýšení frustrační tolerance a jejich nácvik.
- Procvičování reakcí na zátěž a řešení konfliktních situací (metodou imaginací a hraní rolí).
- Procvičování nových komunikačních dovedností potřebných pro získání a udržení zaměstnání a změny v nesprávně zafixovaných dovednostech.
- Příprava osobních dokumentů, práce se zdroji nabídek pracovních míst.

Intervenční programy probíhající ve skupině umožňují korekci vlastního chování srovnáním s jinými účastníky a pozorováním jejich úspěšných nebo neúspěšných taktik jednání, korekci na základě zpětné vazby od účastníků a vedoucího programu, vše v přátelské a podporující atmosféře. Účastník intervenčního programu si uvědomí, v čem je jeho síla osobnostní, znalostní a dovednostní, které jeho taktiky jednání jsou úspěšné a neúspěšné, které využívá adekvátně k situacím a které ne, a to jak při hledání zaměstnání, tak i v jiných životních situacích. Intervenční programy usnadní

přenos naučených nových či zdokonalených dovedností a znalostí do reálných situací („těžko na cvičišti, lehký na bojišti“).

Cesta pomoci dlouhodobě nezaměstnaným a obtížně zaměstnatelným zvládat jejich krizovou životní situaci a zvyšovat zaměstnatelnost vede především přes odbory poradenství úřadů práce, které poskytují speciální poradenské služby – psychologickou intervenci u uchazečů v psychické krizi, řešení psychosociálních dopadů dlouhodobé nezaměstnanosti, posouzení výkonových možností ve vztahu k vhodnému pracovnímu zařazení nebo rekvalifikaci aj. Služby pro nezaměstnané poskytují i jiné organizace sociálních služeb. Pomáhají při zprostředkování zaměstnání, realizují motivační a rozvojově osobnostní tréninky, tréninky dovedností potřebných k uplatnění na trhu práce, poskytují informace (internet, média, instituce...), pomáhají při vyřizování osobních dokladů, při evidenci na úřadech práce, pomáhají při prosazování práv a zájmů a při jednání na institucích, zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím, věnují se výchovným, vzdělávacím a aktivizačním službám aj. Jejich cílem je zlepšit osobní a sociální situaci nezaměstnaných.

11.7.2 RADY NEZAMĚSTNANÝM NA ZÁVĚR

Rady pro lidi procházející krizí nezaměstnanosti: [87]

- **Berte současný stav jako východisko do budoucnosti, nikoliv jako definitivní porážku** – hledejte nekonvenční řešení, nebojte se riskovat, nebojte se znovu začínat vícekrát, berte svou situaci jako výzvu k aktivitě.
- **Co chcete, to mohou** – naučte se chtít správné věci, nebojte se představitosti a tvořivosti, vyzkoušejte neobvyklá řešení různých problémů.
- **Zachovejte si navykly životní rytmus** – zůstaňte u osvědčených stereotypů respektujících váš biorytmus, zachovejte si zvyklosti, které vám ulehčují život, přinášejí jistotu a bezpečí, nenuďte se, dělejte účelné aktivity.
- **Zachovejte si úroveň** – dbejte o svůj vzhled, vystupujte korektně a seriózně. Nemonstrujte svou neúspěšnost.
- **Zachovejte si přátele** – neuzavírejte se do samoty, nezávidíte momentálně úspěšnějším přátelům. Nestěžujte si pořád, nedělejte ze sebe oběť, ale ani svou situaci nebagatelizujte. Neodmítejte dobře míněné rady.
- **Zachovejte a upevněte své rodinné zázemí** – eliminujte dřívější spory, nevyvolávejte nové, spojte síly, udrzte si spojence. Nepřenášejte zlobu a vztek na své blízké, neodmítejte dobře míněné rady. Jistotu a bezpečí rodiny nic nenahradí.
- **Udělejte něco pro zlepšení svého zdravotního stavu** – buďte fyzicky aktivní, správně se stravujte, zbavte se nezdravých návyků, neřešte stres jídlem, alkoholem, kouřením apod. Udržujte si pohodu tělesnou, psychickou a sociální – tj. zdraví. Vyhněte se nadměrnému užívání sedativ.
- **Buďte aktivní v úvahách i v jednání** – analyzujte situace, rozhodujte se uváženě (myslete dva kroky dopředu), stanovte možná rizika a optimální postupy. Nečekejte „s rukama v klíně“.
- **Pomozte lidem v ještě těžší osobní situaci** – angažujte se v pomoci lidem, kteří mají svůj život ještě obtížnější (např. tělesně či jinak postiženým), pomáhejte potřeb-

nějš
chod

lidí sm

- ident
- sebe
- prest
- sociá

Nezam
depresi
být prá

Není to
přicház
už s kol
zreduko
a nezby
z dobře
s sebou
v souvi
mohou

- ztráta
- potíže
- rozha
a úzk

V důsled
ských v
a nevyh

Výkon
chod
rozzlo
„super
ví, co

nějším. Získáte tak nejen ocenění, ale uvědomíte si také, že vaše situace není bezvý-
chodná. Nejszte bezmocní, když máte co poskytnout!

11.8 ODCHOD DO DŮCHODU

(Naděžda Špatenková)

Odchod do důchodu [88] stejně jako ztráta zaměstnání vyvolává u mnohých
lidí smutek nad ztrátou:

- identity („Kdo teď jsem?“),
- sebeúcty („Teď jsem k ničemu... Jsem zbytečný...“),
- prestiže,
- sociální role.

Nezaměstnaní a penzisté často vyhledávají odbornou pomoc v důsledku manifestace
depresivních symptomů na nejrůznějších úrovních, příčinou jejich problémů může
být právě nevyřešený smutek ze ztráty role.

Není to ovšem jen práce, respektive zaměstnání, o co jedinec odchodem do důchodu
přichází. Neméně významnou ztrátou je také ztráta kontaktu s lidmi ze zaměstnání, ať
už s kolegy nebo třeba s klienty či zákazníky. Odchod do důchodu může dokonce silně
zredukovat všechny sociální kontakty. Znamená také ztrátu strukturovaného času
a nezbytnost hledání a nalezení tzv. druhého životního programu. „Důchod je přechod
z dobře naplněného života do života, který je třeba naplnit.“ [89] Odchod do důchodu
s sebou nese ale také četné materiální ztráty, například změna bydliště kupříkladu
v souvislosti s přemístěním do penzionu pro seniory. Také finanční obavy a ztráty
mohou mít nepříznivý vliv a mohou symbolizovat bezmocnost jako formu zármutku:

- ztráta nákladných dovolených,
- potíže s opravami či údržbou domu,
- rozhazovačný partner, který může u šetrnějšího partnera vzbuzovat pocity zlosti
a úzkosti atd.

V důsledku odchodu do důchodu mohou vzniknout problémy a konflikty v partner-
ských vztazích. Mohou také naplno propuknout konflikty, které doposud dřímaly
a nevyhrotily se, protože partneři spolu trávili mnohem méně času než nyní.

Výkonný obchodník může po odchodu do důchodu zjistit, že ho rozčiluje, podle něj neefektivní,
chod domácnosti, a přeorganizuje manželce systém vedení domácnosti, čímž ji popudí, rozruší,
rozzlobí a poníží. Ztrátu moci a statusu v zaměstnání se on snaží nahradit tím, že se stane
„super-zdatným“ v oblasti domácích prací, že se stane expertem-poradcem (tedy tím, kdo nejlépe
ví, co a jak, a může poskytovat ono know-how) na vaření, výhodné nákupy a podobně (a to aniž by

měl v tomto „oboru“ na rozdíl od manželky nějakou výraznější praxi). To naruší manželčinu sebeúcty a jejich vztah vůbec.

Dalším faktorem, který nepříznivě ovlivňuje adaptaci na starobní důchod (už ten pojem – „starobní“ – není vůbec příjemný), může být kumulace změn, ztrát a problémů v období těsně před vstupem do důchodu, například:

- syndrom zavírajících se dveří,
- syndrom prázdného hnízda,
- dále pak například problémy související s klimakteriem a andropauzou.

Ovšem i v případě, kdy je odchod do důchodu radostně očekávanou událostí, může představovat krizovou životní událost. Odchod do důchodu je v tomto ohledu příkladem tzv. tranzitorní krize.

11.9 ZTRÁTA RODINNÝCH ROLÍ

(Naděžda Špatenková)

Nejčastěji se ztráta rodinných rolí pojí s rozpadem, rozvratem nebo dysfunkcí rodiny. Podle Bowena [90] je rodina stabilní, pokud každý člen efektivně vykonává svoji roli. V takovém případě je rodina jako sociální systém v rovnováze a v relativním klidu. Ztráta vykonavatele některé role však tuto rovnováhu silně naruší, jeho role (např. role živitele, role hlavy rodiny apod.) musí být obsazena jiným, náhradním vykonavatelem. Tímto „náhradníkem“ může být některý jiný člen rodiny („*Teď jsi hlavou rodiny ty, protože jsi jediným mužem v rodině, když maminka zůstala sama.*“), osoba nezávislá na rodinném systému (např. paní na hlídání, pomocnice na úklid apod.), ale také „nově přichozí člen“ do rodiny (např. otcím, macecha). V této souvislosti hrozí velmi časté riziko další ztráty – **ztráty dětství**. Pokud jsou těmito „náhradními vykonavateli“ ustanoveny děti (nebo se jimi samy ustanoví), dochází k vývojové progresi a ignoraci nebo potlačení vývojových úloh. Děti, které nesou břímě toho, že zastupovaly ve výkonu rolí své rodiče (ať už z jakéhokoliv důvodu), jsou připraveny o normální roli dítěte, o příležitost k relativně bezstarostné existenci, a jejich kreativita se může zablokovat v důsledku toho, že si nemohly přiměřeně hrát. Ztráta normální role se může objevit i v případě, že dítě ztratí sourozence a rodiče očekávají, že žijící dítě převezme roli mrtvého dítěte, nebo žijící dítě, k jeho i své škodě, srovnávají s mrtvým sourozencem.

Také sexuální zneužívání a násilí v rodině připravují děti o jejich dětství. Nutí zneužívané dítě do nepřírozené role předčasné dospělosti, protože sexuální aktivity, kterým bylo vystaveno, neodpovídají jeho věku. Pomalu, ale jistě se tak zneužívané dítě vzdaluje svým vrstevníkům. Mohou také zažívat zlost a pocit zrady vůči vykonavateli rodičovské role. Ptají se, proč se matka zpronevěřila vůči své odpovědnosti, proč ho

(nebo
o ničem
realitě
sexuální
menit z
něného
Děti
hladu r

Zprá
mani
nebo
traur

Přík
pitelný
když n
ztráty
rodičo
v šatn
„ty dě

Dos
ská ro
dítě do
káván
i role,
Tak
tratů)
roli ro

Přík
„Če
nice
una
jser
zov
Neb
Kdy
slzy
stej
čela
žen
slze
lidi
jser
Stu

(nebo ji) neochránila před násilím nebo sexuálním zneužitím, proč předstírala, že o ničem neví? Protože jí to připadalo snazší než vystavit se konfrontaci s nepříjemnou realitou nebo možnému násilí? Nebo byla šťastná, že sexuální zneužívání odvedlo sexuální potřeby jejího partnera od jejího vlastního těla jinam? Smutek tak může pramenit ze ztráty role, která vlastně nikdy nezačala – role bezstarostného a citem naplněného dětství.

Děti mohou přicházet o dětství i za jiných okolností, například pokud žijí ve válce, hladu nebo byly obětí přírodní či industriální katastrofy.

Zprávy v televizi nám to připomínají a ukazují malé děti, jak se hrají v sutinách po zemětřesení, manipulují se zbraněmi, hledají jídlo, hází kameny na nepřítel s cílem jej opravdu zranit nebo zabít nebo jak samy umírají na zranění, hlad nebo nemoci. Je obtížné uvěřit, že ti, kteří prožili takové trauma, se mohou vyvíjet normálně.

Příkladem ztráty role může být také matka, které zemřelo dítě. Její smutek je pochopitelný – ztratila dítě, ztratila svoji roli a případně i identitu („*Už přece nejsem matka, když nemám své dítě...*“). Méně jasné, ale neméně reálné mohou být další související ztráty – například ztráta příslušnosti ke skupinám, do kterých dříve patřila – formální rodičovské skupiny ve škole, neformální skupina matek, které se každé ráno setkávají v šatně mateřské školky nebo odpoledne na dětském hřišti a vedou hovory ve stylu „*ty děti jsou dneska hrozná...*“

Dospělí očekávají, že narozením dítěte bude naplněna jejich normální rodičovská role – že se postupně budou vzdávat kontroly a odpovědnosti, jak bude jejich dítě dospívat. Narození mrtvého nebo dítěte s postižením jim bere všechna tato očekávání a naděje, jejich očekávání se mění a (v případě postiženého dítěte) se mění i role, ve které budou pokračovat po zbytek života – pečující, ochraňující rodič.

Také neplodnost nebo nemožnost porodit dítě (např. v důsledku spontánních potratů) vyvolává zármutek spojený se ztrátou role a očekávání vzhledem k této roli – roli rodiče, matky nebo otce.

Příběh paní D.:

„Čekala jsem dítě, ale nějak se to nepovedlo a v desátém týdnu zemřelo... Musela jsem jít do nemocnice na zákrok a asi týden po propuštění jsem šla na kontrolu ke svému gynekologovi. Byla jsem unavená, v noci jsem špatně spala, nemohla jsem dýchat, měla jsem velké bolesti na hrudi. Seděla jsem nějakou dobu v čekárně a naproti mně seděla těhotná žena. Tvářila se strašně otráveně. Přehazovala si nohu přes nohu, obracela oči v sloup a vůbec všem dávala najevo, jak ji otravuje to čekání. Nebo to těhotenství? Vytáčela mě. Snažila jsem se na ni nedívat, protože mě strašně provokovala. Kdybych já tam seděla v jejím stavu, byla bych šťastná. Nakonec jsem to nezvládla a začaly mi téct slzy. Nešlo to zastavit. Schovávala jsem se za časopisem, ale asi jsem taky nebyla moc úspěšná, stejně si toho všichni všimli. Sestřička mě pak ihned zavolala, předběhla jsem celou frontu... Brečela jsem pak celou cestu domů. A pak už vlastně vždycky, když jsem potkala nebo uviděla těhotnou ženskou nebo miminko. Stačilo vidět dítě třeba v reklamě na papírové pleny v televizi, a už jsem slzela. Nemohla jsem dýchat, nemohla jsem spát, nemohla jsem jíst, nemohla jsem vylézt mezi lidi, což je blbý, když jste učitelka... Nemohla jsem vůbec nic. Byla jsem úplně na dně. O přestávce jsem brečela a bála se, že nebudu moct vstoupit do třídy, že nebudu moct učit, že to prostě nezvládnu. Studenti byli ovšem úžasní. Nevím, jestli věděli, co se mi přihodilo, ale viděli, že jsem dlouho nebyla

ve škole a že nejsem o.k. Dostala jsem spoustu dopisů, e-mailů – pisatelé mi přáli zdraví, psali, že jsou rádi, že už jsem zase ve škole, nebo mi posílali nějaké hezké obrázky z internetu. Všechny je mám pořád schované. Moc mi to pomohlo. Dostala jsem od nich taky nějaké dárečky – třeba svíčku s pomerančovou vůní a ručně malovaným skleněným svícem. To bylo moc milé, ta svíčka mi připadla hodně symbolická – jako že jsem dostala od někoho světýlko, když to moje zrovna teď zhaslo... Nejhorší to bylo ale ve vztahu ke kolegům. Vzpomínám si na jednu schůzi, měla nepříjemný průběh, řešily se nějaké problémy a najednou jsem si všimla, že je jedna kolegyně těhotná. Odhaduji třetí, čtvrtý měsíc. A brečela jsem znovu. Musela jsem ze schůze několikrát odejít, protože to bylo nesnesitelné. Myslela jsem, že se udusím, že mi pukne srdce nebo že se zařknou vlastními slzami. A oni nic, seděli, schůzovali a tvářili se, že se nic neděje, jako by jim bylo úplně jedno, co se mnou je a bude – nikdo mi nepodal ani kapesník, nikdo se nešel za mnou podívat na chodbu, nikdo se nepokusil mě nějak utěšit – ani jediným slovíčkem. A pak jsem si vyslechla, že od nového školního roku učí moje předměty kolega, který nastoupil teprve nedávno. Překvapilo mě to. I když jsem byla dlouhou dobu nemocná, výuku jsem přece všechnu do poslední hodiny nahradila! A teď se dozvím, že už nebudu učit něco, co jsem učila několik let! Kvůli tomuhle předmětu jsem sem byla přece přijata?! Nechápala jsem proč, a taky jsem se zeptala. Dostalo se mi odpovědi, že jsem nemocná a že se mnou proto nemohou počítat a že výuka tohoto předmětu je pro studenty důležitá. Nezmohla jsem se na odpor a v tu chvíli jsem pochopila smysl rčení: „Horší jazyk protivníka, nežli kopí bojovníka.“ – ta slova mě zasáhla jako dýka, úplně jsem cítila, jako by mi něco probodávalo srdce a drtilo útroby. Co ale budu teda učit? A pak jsem se dozvěděla další jobovku – od září mi sníží úvazek... Tak tohle byla rána pod pás. To už nebyly potoky slz, to byla Niagára. Nevzlykala jsem, neštkaala jsem, nic jsem neřikala, jenom se mi valily ty proudy slz a já už se je nesnažila ani utírat, taky nebylo do čeho. Seděla jsem tam jako hromádka neštěstí, naprosto jsem rezignovala. Je konec. Jsem úplně nemožná, neschopná. Jsem neschopná jako matka, jako manželka. A teď se dozvím, že jsem asi neschopná i jako učitelka... Připadala jsem si nejodpornější, nejhnusnější na celém světě. Odjížděla jsem tenkrát z práce autem, oči pořád v slzách. Když jsem míjela kamion, napadla mě strašná myšlenka... Vyděsilo mě to. Raději jsem jela rovnou k psychologce. Naštěstí...”

Smutek bezdětných rodičů může být prohlouben necitlivostí těch, kteří předpokládají, že se záměrně vyhýbají tomu, aby měli děti („*Nechceš si kazit figuru?*“ „*Jó, kdyby měli děti, to by si nemohli tak užívat, jako teď...*“), a kteří dělají kritické, nebo dokonce nepřátelské poznámky („*To, že má člověk nové auto / zajímavou práci, není všechno, víš...*“). Také rádoby „dobré rady“ mohou být velmi zraňující, protože jítří prožitek ztráty, znovu připomínají nejen ztrátu role, ale anticipují i ztráty související – ztráty očekávání ve vztahu k budoucnosti apod. („*Si dáváte na čas s těma dětma.*“ „*Uvědom si, že už nejsi nejmladší, neměli byste založení rodiny už dlouho odkládat.*“). Pro mnoho lidí není bezdětnost vědomým, chtěným rozhodnutím, ale osudovým neštěstím.

Příběh paní E.:

„Prodělala jsem tzv. zmlklé těhotenství a musela jsem na revizi děložní dutiny. A pak jsem znovu otěhotněla. A potratila – takže znovu zákrok. Pak nějaká endometrióza nebo co. A pak další zákrok, protože po předchozím těhotenství tam zůstala nějaká rezidua. Přestala jsem – lépe řečeno – nezačala menstruat, můj lékař se napřed domníval, že sliznice ještě nedorostla po předchozím zákroku a uklidňoval mě, že to chce čas. Za měsíc se situace opakovala, a tak jsem lékaře navštívila znovu. Pečlivě mě vyšetřil a pak prohlásil, že problém už nebude jenom s donošením dítěte, jako

telé mi přáli zdraví, psali, že rázky z internetu. Všechny je nějaké dárečky – třeba svíčku lo moc milé, ta svíčka mi přidýž to moje zrovna teď zhasdnu schůzi, měla nepříjemný dna kolegyně těhotná. Odha- několikrát odejít, protože to o že se zalknu vlastními slza- y jim bylo úplně jedno, co se rou podívat na chodbu, nikdo vyslechla, že od nového škol- 10. Překvapilo mě to. I když ední hodiny nahradila! A teď tomuhle předmětu jsem sem stalo se mi odpovědi, že jsem mětu je pro studenty důležitá. „Horší jazyk protivníka, nežli jako by mi něco probodávalo alší jobovku – od září mi sniží la Niagára. Nevzlykala jsem, á už se je nesnažila ani utírat, to jsem rezignovala. Je konec. anželka. A teď se dozvím, že , nejhnusnější na celém světě. n mýjela kamion, napadla mě holožce. Naštěstí...“

í těch, kteří předpokládají, *kazit figuru?*“ „*Jó, kdyby lají kritické, nebo dokonce iavou práci, není všechno, ající, protože jitří prožitek ztráty související – ztráty čas s téma dětma.*“ „*Uvě- už dlouho odkládat.*“). Pro tím, ale osudovým neštěs-

vžní dutiny. A pak jsem znovu ióza nebo co. A pak další zá- . Přestala jsem – lépe řečeno – ště nedorostla po předchozím la, a tak jsem lékaře navštívila nom s donošením dítěte, jako

před tím, že teď to vypadá na to, že bude problém i s otěhotněním... Co mi říkal dál, už vážně ne- vím... odešla jsem do práce jako v mrákotách... a tam se na mě vesele (nebo snad škodolibě?) vrhla vysmátá kolegyně se slovy: „*Tak co, už jsi těhotná?*“ Bylo to jako facka – stejně náhlé i bolestné. Nejraději bych ji v tu chvíli poslala někam...“

Ale i „šťastní“ rodiče zdravých dětí mohou prožívat intenzivní pocity ztráty své rodičovské role, například když dítě silně přilne k jiné (třeba i cizí) osobě.

Příběh paní G.:

„...Dcera si v osmé třídě na ZŠ velice oblíbila jednu pedagožku. Ta, když na konci osmičky odcházela, jí nabídla přátelství se vším všudy. Několikrát se spolu sešly v cukrárně a já pak doma skoro denně poslouchala vyprávění o jejím ‚bohu‘. Celý ten čas jsem si myslela, že se utrápím...“

11.10 SYSTÉMOVÁ ZTRÁTA

(*Naděžda Špatenková*)

Lidé jsou součástí nejrůznějších sociálních systémů a i bez silnějších emocionálních vztahů k jiným členům systému akceptují funkce, které tento systém vykonává. Jestliže nejsou dané funkce plněny, celý systém i jeho jednotliví členové prožívají systémovou ztrátu. K nejintenzivnějším ztrátám tohoto druhu patří:

- odchod dospělých dětí z primární rodiny – jejich osamostatnění se,
- příchod nového člena do rodiny,
- odchod (ztráta) některého člena rodiny apod.

Kromě rodiny může ztráta postihnout i jiné sociální systémy, například:

- náhlé úmrtí majitele firmy nebo ředitele („lod’ bez kormidla“),
- politická rozhodnutí bez ohledu na potřeby komunity.

Rozhodnutí týkající se každodenního běžného života občanů (zrušení dostupných služeb, určitých výhod apod.).