

# **School – Based Crisis Intervention**

## **Preparing all personnel to assist**

by

MELISSA ALLEN HEATH and DAWN SHEEN

The Guildford Press, New York, 2005

ISBN 1-59385-151-0

## **Základní krizová intervence ve školách**

## **Příprava pedagogů na pomoc a asistenci**

Pod vedením pani doktorky Věry Vojtové

přeložily:

TEREZA BARTŮŇKOVÁ, JANA BUGALOVÁ, LENKA FABIANOVÁ,  
DAGMAR HUBÁČKOVÁ, HANA KRČÁLOVÁ, MARKÉTA MAZURKOVÁ,  
NATÁLIE KMONIČKOVÁ, JANA PRESOVÁ, ELIŠKA ZUZANA VESELÁ

## OBSAH

<i>Kapitola 3:</i> .....	(44 – 64)
KOMUNIKACE (Lenka Fabianová) .....	3 – 13
<i>Kapitola 4:</i> .....	(64 – 77)
DĚTSKÁ LITERATURA (Tereza Batrůňková, Jana Bugalová, Natálie Kmoníčková, Jana Presová, Eliška Zuzana Veselá) .....	14 – 29
<i>Kapitola 5:</i> .....	(77 – 142)
POMOC STUDENŮM SE SPECIÁLNÍMI VZDĚLÁVACÍMI POTŘEBAMI (Lenka Fabianová, Dagmar Hubáčková, Hana Krčálová, Markéta Mazurková).....	30 - 38
<i>Kapitola 7:</i> .....	(150 – 161)
JAK SE VYHNOUT SYNDROMU VYHOŘENÍ (Lenka Fabianová).....	39 - 50

# **KAPITOLA 3**

# Komunikace

## Jan naslouchat, co říkat a jak reagovat

Melissa Allen Health a Annette Jerome

### ***Základní dovednosti poskytování citové podpory***

Nabídka citové první pomoci studentům nebo i dospělým obsahuje vědění, jak komunikovat efektivně, ale zejména, jak naslouchat. Dobré komunikační dovednosti se neomezují pouze na poradce nebo psychology. Tyto schopnosti jsou užívány každý den pro podporu studentů.

Základní soupis efektivních komunikačních dovedností je přezkoumaný v této kapitole. Některé z těchto dovedností jsou snazší a vyžadují jen malé vysvětlení. Nicméně, najdou se i obtížnější, vyžadující více vysvětlování. Dobré komunikační dovednosti mají význam při podporování studentů, kteří jsou v nouzi, a kteří potřebují naši citovou pomoc.

Jednou z nejzákladnějších dovedností v oblasti naslouchání je *empatie*. Empatie bývá často nepochopena. Někteří si myslí, že empatie a sympatie je jedno a totéž. Nicméně, sympatie znamená, že vám je druhé osoby líto, sympatie vyčerpává vaši citovou energii. Empatie vám naopak dává sílu – to znamená, že se snažíte pochopit druhou osobu a to, jak se on nebo ona cítí. Pokud pomáháte lidem v nouzi, vždy mějte na paměti, že nezáleží na tom, jak vážná je situace, protože každý jedinec má sílu se nad ní povznést a posílit z ní. Děti jsou neuvěřitelně odolné. Empatie pomůže druhé osobě, aby se cítila pochopena.

Odhodlaně ukažte svůj zájem nasloucháním, poskytujíc studentovi úplnou pozornost. Postavte si ho tváří v tvář. Reagujte pomocí chápajících odpovědí, které ale musí odpovídat vašemu stylu, aby student pochopil, že pocházejí od vás. Příklad: „To musí být těžké.“ Nebo „Musíš procházet opravdu těžkým obdobím.“ Někdy je vaše péče a pozornost více projevoována tím, jak slova říkáte, než konkrétními slovy, které užíváte.

Další vlastnost komunikační schopnosti je upřímnost. Být upřímný v tom, co děláte a jak reagujete, jsou dlouhé kroky na cestě k budování důvěry. Studenti jsou extrémně citliví v odhalování neupřímnosti a falše. Pokud je člověk upřímný, buduje si základnu pro důvěru a zároveň podporuje zdravý vztah.

Často, pokud mají studenti krizi, cítí se izolovaně a osamoceně a potřebují útěchu. Utěšujte tvrzením typu „Ty nejsi sám“ a „Já jsem zde pro tebe.“ Studenti potřebují cítit spojení, zejména pokud mají osobní problémy. Některé návrhy na zmírnění izolace a na znovuzapojení studenta do studentského života, začínají společnými obědy pro skupinu přátel, trénování studentů na asistování v poradenství, poskytování výuky učitelům, jak dát možnost studentům-dobrovolníkům, aby pomáhaly studentům se speciálními potřebami, založit studentskou síť, tak aby se všichni studenti mohly začlenit do školních aktivit, a smíšené skupiny studentských komisí na růst studentské podpory a interakce.

### ***OBRACENÍ SE NA PROFESIONÁLY***

Všichni pedagogové a učitelé potřebují mít podporu ze strany vedení pro zvládnání problémů studentů skrze poradce nebo profesionála na psychické zdraví. V případě že je student v nebezpečí, nebo že ohrožuje někoho jiného, musíte na tuto skutečnost upozornit profesionála, dokonce i pokud od vás žádá student, abyste zachovaly jeho tajemství. Také studenty, kteří se rádi předvádí, by měly být nasměrovány na psychologa.

### ***ZPEVŇOVÁNÍ KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ***

Pokud chcete upevnit svoje komunikační povedenosti, měly byste následovat tyto doporučení. Neříkejte: „Vím, co tím myslíš.“ Nikdo nikdy přesně nechápe utrpení druhé osoby. Každý člověk je jedinečný a zaslouží si, aby bylo tak na něj pohlíženo. Nicméně, je dobré říci: „Snažím se pochopit, jak se cítíš“.

Vystříhejte se tomu, že budete studentovi vykládat svoje vlastní příběhy, které by podle vás mohly studentovi zkušenosti minimalizovat. Nejlepší je omezit vlastní příběhy na minimum, pokud pomáháme jiným. Potřebují více naše naslouchající uši, nežli naše kázání nebo detaily z našich osobních zkušeností.

Buďte si také vědomi nevhodné blízkosti. Držte se ve vhodné citové vzdálenosti a vystříhejte se tyto hranice překročit. Červené vlajky varující před nevhodnými vzdálenostmi zahrnují ztrátu klidu a vyrovnanosti a nechávají studenta, aby se stal na vás závislý, aby vám telefonoval domů a diskutoval s vámi o osobních nebo rodinných problémech. Také varují před slibem dodržení tajemství, které by mělo být oznámeno kvůli bezpečnosti studenta

(například podezření ze zneužívání nebo týrání). Nikdy neslibujte, že uchováte jeho tajemství. Blaho a bezpečí studenta jsou určitě důležitější než uchování jeho tajemství. Někdy se dospělý rádi chlubí, že tyto hranice důvěrnosti překročily kvůli osobním zkušenostem. Ztotožňují se s problémy klienta a tak ztrácí smysl pro vyváženost. Je velmi důležité zachovat si limity a poskytnout studentovi profesionální pomoc, zejména pokud potřebuje širší rozsah pomoci.

### **Naslouchání studentům v čase krize: Základní naslouchací dovednosti**

Poznámka: následující oblast může být formulována jako doškolovací seminář pro učitele a pedagogy.

Někdy studenti sdílí obavy a zklamání se svými učiteli a pedagogy. Když jsou smutní nebo zklamání, raději si o tom povykládají s někým, komu můžou důvěřovat a koho znají. I když učitelé nejsou profesionálními poradci, můžou být dobrými posluchači. V odborné přípravě učitelů na podporu studentů je důležité je naučit základním naslouchacím dovednostem. Následující přehled dovedností jim bude napomáhat při poskytování podpory studentům.

#### ***POZICE***

Je důležité pomoci studentům, aby se cítili pohodlně. Pozice, kdy držíme se studentem oční kontakt, zprostředkovává správu, že vaše city ke studentovi jsou v pořádku. Zůstaňte mu v blízkosti, ale ujistěte se, že mu dopřáváte tolik prostoru, kolik potřebuje. Také buďte vnímaví k jedinečnosti a osobitosti každého studenta. Někteří studenti se můžou vyhýbat očnímu kontaktu, kvůli respektu nebo podřízenosti se autoritám, nebo dospělým. V jiných situacích se ale můžou vyhýbat očnímu kontaktu kvůli pocitu nepohodlí nebo zranitelnosti.

I když sezení může působit pro některé studenty uvolněně, jiní, hlavně kluci, se můžou cítit pohodlněji při chůzi, nebo krátké procházce po hale nebo školním hřišti. Mějte u sebe také malý míček, propisku nebo jiný malý předmět, který můžete studentovi půjčit, aby si zaměstnal ruce. Když budou jeho ruce zaměstnány, sníží se nervozita a napětí, a pomůže jim to více se soustředit na mluvení.

## **ŘEČ TĚLA**

Správné naslouchání si žádá, aby si dospělý vyčistil mysl od svých strachů a zkoncentroval se jenom na to, co mu student říká a co dělá. Posluchač musí:

1. Být si vědom svých obličejových výrazů
2. Zachovat klid
3. Nereagovat přehnaně na situaci studenta

Dospělý by si měl být vědom také řeči těla svého studenta, měl by pozorovat jeho gesta, znamení nervozity a rozporuplnosti mezi tím, co student říká a jak se chová. Pozorování nevyslovených zpráv z řeči těla je právě tak důležité, jako naslouchání slovům studenta.

Videoklip z filmu „As Good As It Gets“ („Tak dobře, jak se dá“) poskytuje dobrý příklad toho, jak lidé reagují v průběhu kritických situací. Klip začíná v nemocničním pokoji. Simon, umělec, leží v posteli, jeho tvář je zdeformovaná, nateklá, pohmožděná a zašitá množstvím stehů. Jeho přítelkyně Jackie vchází do místnosti, není si vědoma vážnosti Simonovi situace. Jak vchází do pokoje, snaží se být co nejvíce pozitivní, opatrně jej pozdraví, zeptá se ho „Tak jak se cítíš, miláčku?“ Přechází kolem jeho postele a poprvé si hodí letmí pohled na jeho zohavenou tvář. Zalapá po dechu a zděšeně vykřikne do Simonové tváře. Simon pozorně sleduje její reakci, jeho strach roste. Jemně připustí: „Ještě jsem se na sebe do zrcadla nedíval. Představil jsem si sám sebe podle tvé reakce...“ V tom okamžiku vstoupí do místnosti Frank, prodáváč uměleckých děl. Když uvidí Simonův obličej, otevře pusku a pak zavřeští jako v hororu a sesune se do židle.

Jak Jackina tak Frankova reakce je samozřejmě přehnaná. Tento příklad ukazuje, jak důležité je zachovat klid, když ostatní potřebují podržet. Klip končí tím, že Simon požádá Jackie o zrcadlo. Když ho Jackie přikládá k jeho tváři, Simon s poprvé pomalu a plný obav podívá na svoji tvář. Jackie, sledujíc jeho reakci, tečou slzy po tváři...

## **ŘEČ**

V době napjaté situace, buď v silné krizi, nebo jenom těžké konverzaci s jednotlivými studenty, je moc důležité *jak* dospělý mluví. I když se může stát, že bude potřeba zvýšit hlas, obecně platí, že jemný, tichý hlas je přijatelnější pro zklidnění situace. Zpomalte vaše tempo řeči, aby mohlo být zaznamenáno každé slovo. Pamatujte na dvě části „vidí-viděl“ (see-saw)

pravidla: čím hlasitější je hlas studenta, tím tišší má být váš hlas, čím rychleji student mluví, tím víc musíte vy zpomalit.

Pokud student cítí, že nad sebou ztrácí kontrolu, musí ji převzít dospělý. V čase krize, osobní nebo školní, student hledá záchranné lano, kterého by se chytil. Dospělý proto musí působit důvěryhodně a opravdově. Slova jsou důležitá. Používejte dobrosrdečná sdělení, kterými mu dáte najevo, že jeho zážitky chápete, typu „to zní obtížně“ nebo „ted' musíš zažívat opravdu těžké období“. Uklidněte studenta sdělením „nejsi sám“ a „Jsem tady pro tebe“.

### ***PLÁN AKCE***

Je důležité vést studenty z pasivního nicnedělání k aktivnímu stádiu. Po rozmluvě se studenty jim pomozte postavit se na vlastní nohy otázkou „Kam ted' budeme následovat?“ Pokud jsou problémy extrémní, nebo pokud situace vyžaduje profesionální postoj, zkontaktujte ji se školním poradcem, nebo psychologem. Můžete říct studentovi: „Mluvily jsme o opravdu těžkých věcech. Pojd'me si o tom promluvit trochu víc s poradcem“.

Pokud není potřeba profesionální podpory, protože problémy vyžadují obecně zodpověditelné otázky, povzbud'te studenta, aby o nich mluvil i s jinými dospělými nebo s přáteli. Zeptejte se „kdo Ti může pomoci s tvým trápením?“ Vždy je ujistěte, že nejsou samy. Okolí může pomoci a pomůže.

### ***DALŠÍ SLEDOVÁNÍ***

Po rozmluvě se studentem ho ještě ujistěte, že i v budoucnosti tady budete pro něj. Souhlaste s časem a místem pro další setkání a kontrolu. Můžete říct: „Promluvme si zase zítra po škole“. Pokud jsou studentovi problémy vážné, dospělý by si měl promluvit se školním psychologem. Ten pak bude určovat další kroky, pokud by z toho mohl mít student prospěch, nebo pokud by rodiče měly být o problému svého dítěte informováni. Školní psychologové jsou školení k tomu, aby napomáhaly třídním učitelům a ostatním pedagogům při řešení důležitých a těžkých problémů.

Video „Opři se o mě“ („Leon on me“) v sobě nese dobrý příklad plánu akce a dalšího sledování studenta. Záběr na ředitele Joa Clarka, který poskytuje poradenství emočně labilní studentce, Kaneshě, na školní chodbě ukazuje, jak ji dokáže posunout z pasivně přijímající role do role, kde sama aktivně hledá a nachází řešení. Tento klip by mohl být výborným doplňkem na kurzu pro učitele a pedagogy pro zlepšení dovednosti naslouchat.

Podklad: Video „Opři se o mě“ je založeno na skutečné události Joa Clarka, kontroverzního africko-amerického ředitele střední školy „Eastside high school“ v New Persey. Joe Clark byl obhájce přísné výchovy. Pod jeho vedením se škola zbavila násilí, kriminality, drog a nízké úspěšnosti a stala se vzdělanostně silnou školou. Jeho motto bylo: „Pokud nemáš v životě úspěch, chci, abys z toho vinil jenom sám sebe.“

Klip s Kaneshou a ředitelem je překrásná demonstrace toho, jak se hnout od nashromážděných informací k specifickému plánování další akce a dalšího sledování problému. I když ředitel mluví velmi přísně a nekompromisně, studentce a její rodině pomáhá už hodně dlouho. A i když není zrovna příkladem pečující a emfatické osoby, je úspěšný ve vyprošťování Kaneshi ven ze své ulity a v promlouvání s ní. Oslovuje ji jménem. Připomínajíc jí jejich poslední rozhovor říká: „Znám tě už víc než půlku tvého života.“ Také upozorňuje na její osobní sílu říkajíc, že je chytré děvče.

Během pár vět se dostává do nitra věci: Kanasha je v riziku kvůli pěstounské péči. Studentka věří řediteli, protože on zná její rodinu. Když Kanasha pláče, stane se přísným a okamžitě začíná problém řešit. Vezme jí za ruku a řekne: „Pojď se mnou. Jdeme! Uvidíme, co se s tím dá dělat.“ A vede jí k poradci. Pak, v její přítomnosti požádá poradce, aby se podíval do jejího spisu a promluvil s ní. Ten pak řekne: „Ještě ke mně přijď.“

Následující scénu jdou ředitel s poradcem navštívit Kaneshiny rodiče. Matka ředitele zná, protože byla členem komunity po mnoha let. I když film ukazuje velké množství sporů obklopujících ředitele, on sám dělá pro studenty jen to nejlepší. Kanasha i její matka cítí od ředitele velkou podporu. Je opravdu úspěšný v poskytování podpory a pomoci studentům v krizi.

Pokud má škola po delší dobu kladné vztahy s rodiči, školní personál může být velmi úspěšný v poskytování pomoci studentům. Čas strávený formováním vztahů se nedá nahradit. Denní kontakt se studenty napomáhá formovat silné vztahy a budovat širokou základnu pro podporu. S touto podporou se pak studenti můžou cítit pohodlně při řešení problémů s učiteli,

kteří o ně mají opravdový zájem. Každodenní kontakt také napomáhá vytvářet plány akcí a následných kroků pro studenty.

## **Shrnutí**

Stručně řečeno, správné naslouchání je rozděleno do pěti úrovní základních dovedností: pozice, řeč těla, vyjadřování, plán akce a následování. Je důležité přemýšlet o tom, jak se studenty komunikujeme a hlavně, jak nasloucháme, když se nám studenti svěřují se svými těžkostmi v životě.

Popovídejte si o těchto otázkách:

- Kterou z těchto dovedností přirozeně disponujete, když nasloucháte svým studentům?
- Která z dovedností naslouchat je pro vás nejtěžší a bude pro vás vyžadovat určité úsilí?

## **Komunikace s týmem psychologů**

V některých situacích se můžou služby krizové intervence rozšířit až za klasické služby poskytované školními profesionály. S ohledem na vnější doporučení by se školy měli spojit se zdroji nabízenými komunitou obce, hlavně s těmi prostředky, které můžou sloužit i jinak než anglicky mluvící většině. Alternativní prostředky pak zahrnují podporu menšin i náboženských komunit, útulky pro bezdomovce, domovi pro týrané matky s dětmi, bezplatné nebo zlevněné služby citové a emoční pomoci, ošetření zranění nebo zubařské ošetření, služby Červeného kříže, přepravné služby, atd.

Hodně škol zaměstnává sociální pracovníky, aby jim byly nápomocní s různými potřebami svých studentů. Nicméně, administrátoři, školní psychologové a školní poradci můžou také pomáhat rodinám dostat se k těmto službám. Většina těchto komunit publikuje knihy nebo brožury s nabídkou lokálních služeb a prostředků, poskytovaných sjednocenými společnostmi. Navíc jsou zde zahrnuta nouzová telefonní čísla, jako je horká linka nebo linka bezpečí.

Když se školní personál spojí s personálem komunitních služeb pro obec, vztahy mezi nimi se začnou formovat a porozumění mezi školou a vedením agentury se rozvine. Pro

studenty a jejich rodiny to pak má za následek v budoucnu jednodušší přístup ke službám různého druhu. Výběr jedné kontaktní osoby ze školy je nápomocné při formování výtahů s agenturami. Navrhuje se také, aby se pedagogové obraceli se svými obavami k této jediné klíčové osobě. Ředitel by měl být informován o těchto obavách a také o jejich důvodech. Držet si záznamy o všech vzkazech a telefonních hovorech je také vysoce doporučeno.

### **Oznamování podezření o sebevraždách**

Ze zákona se od dospělých vyžaduje, aby oznámily svoje podezření o sebevraždě „Středisku pro ochranu dětí“ nebo na „resortu služeb občanům“. Nemusíte prokázat, že se sebevražda tam a tam stala, stačí, že máte podezření. Telefonní čísla, kam můžete volat, jsou buď policie, nebo bezplatné linky, začínající 800. Tyto čísla jsou pak k dispozici 24 hodin denně 7 dnů v týdnu. Může se však stát, že budete dlouho čekat, než se dostanete na řadu. Nápomocné informace, které byste měli poskytnout operátorovi, zahrnují jméno studenta, jeho věk, adresu, telefonní číslo domů, o jaký typ sebevraždy se má jednat a pokud znáte, uveďte také důvod. Poskytněte fakta: „Toto jsem viděl...“ „Toto mi bylo řečeno...“ nebo „Z tohoto důvodu vám chci oznámit podezření na sebevraždu...“. Nikdy se nesnažte vyšťourat informace od studenta, o kterém máte podezření, že se chystá sebevraždu spáchat. Nevypytávejte se na další informace, abyste si studentovu verzi „objasnily“. Nechte studenta vyventilovat svoje pocity, ale pátrání po faktech nechte na profesionály.

Školní zaměstnanci jsou v přední linii, co se týče charakteristických potřeb a poskytovaných služeb pro studenty, kteří potřebují emoční podporu a vedení. Zejména v časech krize jim musí být věnována velká péče s odpovídající efektivností a pochopením pro potřeby studentů. Učitelé potřebují jasné vedení kdy a jak odeslat studenta k dalšímu profesionálovi. Otázky by měly být zpočátku směřovány ke školním psychologům (poradcům, sociálním pracovníkům), kteří mají více zkušeností v zjišťování studentových potřeb a jak nejlépe mu tyto potřeby zaopatřit.

### **Komunikace s rodiči**

Škola by měla komunikovat s rodiči bezprostředně po krizi nebo traumatu. Rodiče potřebují být informováni o tom, jak škola zvládá stresové situace a jaké služby poskytla

studentovi, aby mu pomohla. Rodiče a škola by měli společně rozvinout pohodlnou spolupráci při pomáhání studentovi. Rodiče by také měly být se školou v rovnoprávném postavení, zejména co se týče zprostředkování informací, avšak, rodiče mívají většinou hlavní slovo, jakým způsobem se bude na jejich dítě působit.

Všichni studenti bývají postiženi oběma problémy, osobními i školními. Nicméně, každý student je jedinečný v tom, jak on nebo ona reaguje, nebo si připouští trauma. Někdy dokonce samy rodiče nekonají reakci svého dítěte na jeho trauma. Ba dokonce můžou mít tendenci popřít, že nějaký problém vůbec existuje. Informování rodičů, že jejich dítě má ve škole problém, ať už emoční, akademický, nebo s chováním, je vždy těžký úkol. Způsob, jakým je rodič informován, může stanovit stupeň a obsah budoucích interakcí. V poskytování nových informací bychom měli poskupovat s velkou obezřetností.

S rodiči by se mělo zacházet s respektem. Školní pracovníci si musí uvědomit jejich zásluhu v úspěších studenta v časech dobrých, proto když musí být sděleny negativní události, máme k dispozici předchozí pozitivní události, které nám pomůžou zachovat hladký průběh rozhovoru. Vztahy se pošpiní, pokud vyřkneme nebo vyvodíme slova odsouzení.

Rodiče si možná nejsou vědomy, jak jejich děti reagují na traumatické zážitky, a neví, co dělat nebo jak dítěti pomoci. Je důležité jim tyto základní vědomosti poskytnout, aniž bychom něco přeháněli. Příděl 1 stránky nejvýznamnějších základních informací je určitě více doporučován, nežli sáhodlouhé statě akademických článků nebo knížek na toto téma. Rodiče vedou častokrát zaneprázdněný život, a proto potřebují poskytované informace zjednodušit, aby se předešlo pocitům přemožení. Pro rodiče bývá nápomocné vědět, že jak normálně uvažovat. Děti běžně reagují na trauma navrácením se (regressing) do věku vlastní nezralosti. Například mohou začít utíkat do postele za rodiči, pokud se jim zdají noční můry. Noční pomočování, cumlání si palečku, nebo přehnaná připoutanost k rodičům, to všechno může rodiče složit, pokud si neuvědomí, že to jsou normální odezvy na traumatickou událost pro dítě v tomto věku. Kromě toho, rodiče by měly mít schopnost zachovat rodinu pohromadě bez následků i během období krize.

Aby byly schopni posoudit vážnosti odezvy dítěte na stres nebo traumatickou událost, rodiče by si měly být vědomy změn v spaní, stravování a chování svého dítěte. Děti možná projevují extrémní změny v chování, hlavně ve vyjadřování zlosti nebo smutku. Pro rodiče je důležité omezit v takovém případě vliv medií na děti. Sledování těchto situací zas a znova v televizi, může u dítěte vyvolat ještě větší pocit traumatu, než doposud.

V ideálním případě by měly rodiče nebo opatrovníci znát svoje dítě lépe, než kdokoliv jiný. Mají vhled a pochopení pro to, jakým způsobem se jejich dítě vyrovnává se stresem. Konzultací s rodiči a formováním přátelských výtahů poskytneme důvod k tomu, abychom byly důslední při poskytování pomoci rodičům. Bývá přínosné jim ukázat, kolik různých prostředků mají k dispozici, aby si pomohli sami. Neměly bychom ale zapomínat na to, že pokud chceme nabízet rady, musíme být opatrní a brát ohled na preference a hodnoty rodičů.

## **Komunikace s médii**

Většina obcí a krajů má svého vlastního vyhraněného mluvčího, který je zodpovědný za komunikaci s médii a za vytváření oficiálních tvrzení pro obec nebo kraj, v němž se nachází i školy. Během krize ve škole pracuje tento člověk úzce s lokálními mediálními zdroji, jako noviny, nebo lokální televize. Výroky mluvčího jsou pak podrobně přezkoumávány vedoucím a odsouhlaseny k zveřejnění.

Pro školu je důležité mít pozitivní vztahy s médii. Potřebují společně přijít k porozumění a k společnému řešení, jak se vypořádat s konkrétním úkolem. Například, když média odkryjí incident týkající se sebevražedného pokusu studenta a uvedou ho na titulní stránku svých novin, nebo mu udělí nejvyšší prioritu, škodí to pak jak škole samotné, pak i obci, které škola patří. Americká asociace pro prevenci sebevražedných pokusů má na svých webových stránkách informace připravené speciálně pro média. Informace zahrnují typy, jak napsat přiměřeně události (včetně sebevražd), které se na škole staly, aniž by tím někoho poškodili. Budování dobrých vztahů s médii zahrnuje také možnost nastavit si očekávání pro budoucí možné interakce. Například, když je odkryta událost, která se stala na studentské koleji, hodně krát jsou reportéři dychtiví a dožadují se komentářů od studentů nebo učitelů. Ředitel a mluvčí obce by si měly dopředu rozmyslet, jak bude událost odkryta nejefektivněji, aniž by zasahovala do bezpečí života studenta.

Pedagogové se častokrát musí bránit přemlouvání poskytnout komentář pro média týkající se školního incidentu, krize, nebo jiným ožehavým otázkám. Mluvčí obce nebo ředitel školy by měly poskytnout školním zaměstnancům sadu směrnic, jak vhodně reagovat na otázky médií.

# **KAPITOLA 4**

# Dětská literatura

## *Dětská literatura a její přispění v krizové intervenci*

### Úvod

Ve výuce je biblioterapie pro učitele vhodnou metodou, jak pomoci studentům vypořádat se s denními výzvami. Studenti potřebují podporu při řešení problémů, se kterými se setkávají každý den. Potřebují také naději, že budou schopni vyřešit problémy i v budoucnu. Poznávání, emoce, a/nebo správné chování je ovlivňováno učením studentů pochopit náročné situace. Učitelé jsou schopni ovlivnit „léčivý“ proces, jestliže on/ona dokážou žákovi nabídnout podporu a naději ne lepší vyhlídky. I když není vhodné, aby učitel poskytoval profesionální poradenství, podpora žáků může probíhat i ve třídách. Zde totiž máme více možností pracovat se studenty, porozumět jim a nabídnout podporu při řešení stresových situací. Učitelé mohou využívat pro tyto případy právě dětskou literaturu a pozitivně tak ovlivňovat své studenty.

Určité události mohou postihovat emocionalitu studentů ve stejnou dobu. V menším měřítku mají studenti potíže udržet si přátelství a stanou se z nich aktéři šikany, vyhrožují či ohrožují ostatní. Studenti bývají také ovlivňováni rodinnou situací. Domácí násilí, zneužívání dětí a zanedbávání prostupuje domovy mnoha nevinných dětí. Studentská trápení a negativní emocionální prožitky odtahují jejich pozornost od školních vztahů a práce.

Pokud nejsou naplňovány základní potřeby (dle Maslowa), tak ani ty na vyšším stupni, kam řadíme mimo jiné motivaci k učení, nejsou realizovány. Mnoho studentů si dělá starosti o finanční situaci v rodině. Zajímají se o to, zda budou mít co jíst nebo jestli mají na denní výdaje. V některých případech se jedná pouze o přechodné krizové období, z jiných rodin se stávají lidé bez domova. Pro tyto studenty na ulici se stane denní přežití jejich primárním cílem.

Pokud studenti musí denně čelit osobnostním a sociálním problémům, ovlivňuje jejich úsudek emocionální prožívání dané situace. Ve třídním kolektivu mají učitelé příležitost namodelovat emocionální procesy a ukázat studentům jak řešit problémy. Učitelé mohou využívat buď přímého kontaktu se studentem (myslíme tím např. rozhovor) nebo mohou využívat právě biblioterapii. Efektivní využití dětské literatury pomáhá studentům učit se životním zkušenostem a pomáhá „léčit“ negativní emocionální prožitky. V této kapitole je

proces biblioterapie prezentován spolu se strategiemi vytvářet pozitivní naučené zkušenosti, které vedou k většímu rozhledu studenta. Vzoroky učebních plánů ukazují, že biblioterapie je dobrým nástrojem, jak učitel může poskytovat podporu žákům a měla by být hojně využívána.

## **Co je to biblioterapie**

Biblioterapie je terapie, která využívá knih a příběhů za účelem pomoc čtenářům či posluchačům orientovat se a získávat pohled na osobní problémy. Vhodné použití příběhů vytváří pro studenty bezpečnou vzdálenost jak řešit citlivá témata, která jsou pro mladé lidi velmi těžce vyslovitelná. Mimo jiné literatura slouží jako katalyzátor pro vyjádření emocí. Biblioterapie je prostředek, kterým se studenti učí vycházet z povahy svých potíží a rozhodují se, které potíže je třeba řešit a které ne. Příběhy také nabízejí alternativní možnosti řešení problémů.

I když je biblioterapie uznávanou a efektivní metodou, která se využívá v poradenství, může se stejně vhodně využívat i ve školách. Školy přece zdůrazňují význam literatury. Pomocí povzbuzujícího čtení podporujeme osobnostní vývoj studentů, učitelé dosahují svých vzdělávacích cílů a studenti tak získávají osobnostní rozhled a růst.

Biblioterapie probírá různé problémy v rozsahu od vývojových těžkostí po těžké emocionální zápasy. Pardek uvádí, že biblioterapie je inovačním přístupem, díky němuž učitelé mohou pomáhat studentům získat životní zkušenosti a řešit vývojové konflikty. Vyprávění příběhů je také efektivní při setkávání studentů s emocionálními problémy v krizové situaci. Je samozřejmé, že vypravěč by měl mít zkušenosti s prací s dětmi s krizovou intervencí a měl by také projít vhodným tréninkem.

## **Fáze biblioterapie**

Když učitel přiměřeně využívá literaturu k podpoře rozvoje a porozumění učiva, studenti postupují v interním procesu zahrnujícím následující fáze. Prvním krokem je *angažovanost (involvement)*. Při vyprávění příběhu učitelem studenti poslouchají a dávají najevo zájem o to, co se děje. Potom, jakmile zachytí příběh, si začnou hledat vztah s postavami v knize. Tato fáze se nazývá *identifikace*. Studenti se nejlépe identifikují s postavami, které jsou jim blízké věkem a situací, v níž se nacházejí. Ve třetí fázi, fázi

*katerze*, jsou postavy konfrontovány se situací příběhu, studenti mají možnost vcítit se do nich a zažít zprostředkovaně pocity těchto postav. V okamžiku, kdy je nalezeno řešení problému postav, i studenti zažívají pocit uvolnění emocionální tenze.

Po uvolnění emocionálního napětí se studenti dostávají do další fáze, kterou nazýváme *vhled*. Studenti začínají přemýšlet o tom, co se stalo v příběhu a aplikují to ve svém vlastním životě. Problémy, které se zdály být nezvladatelné, se stávají řešitelnými v situaci, kdy máte vzor v někom, kdo podobnou situaci zvládl. Během této fáze mohou studenti řešit potíže, které osobně prožívají. *Univerzalizace* je finální fází, během níž studenti pocítují, že nejsou se svými problémy sami. Pocit spojení vystřídá izolaci, jakmile studenti zjistí, že ostatní mají podobné potíže.

## **Výběr literatury**

Proto, abychom byli schopni vtáhnout studenty do procesu biblioterapie, musíme mít příběhy relevantní jejich životům, téma jim musí být blízké a vývojově přiměřené. Učitel potřebuje citlivě odhadnout dětskou emocionální kapacitu. Pokud je téma příběhu příliš intenzivní, studenti se cítí příliš ohromení a jejich růst je zbrzděn. Uvědomění si životní situace studentů a jejich specifika je klíčovým prvkem při výběru příběhu.

Je nezbytné vybírat literaturu, která koresponduje s cíly biblioterapie. Základem dobrého příběhu je otevřenost a citlivost k náboženským a kulturním specifikům. Dobrý příběh také posiluje strategie zvládání situací a poskytuje podporu a naději. Mezi další charakteristiky dobrého příběhu můžeme zahrnout:

- Věkově přiměřený děj
- Realistický děj (ne nezbytně „žili šťastně až do smrti“)
- Řešení problému, do kterého hlavní postava vnáší vhled
- Vícedimenzionální charaktery postav (ne stereotypy)
- Přesné informace
- Citlivé a přesné portréty individuí i s jejich nedostatky
- Pozitivní zaměření na to, co postavy umí

Je také důležité vědět, kterým knihám se vyhnout. Nevybírejte příběhy s jednoduchými řešeními, přehnanými a manipulativními emocionálními scénami, nepřekonatelnými

situacemi s malými nebo žádnými možnostmi řešení, postavami vykreslenými jako oběti nebo superhrdinové, nevhodnými modely rolí nebo diskutabilními normami či hodnotami, které nejsou přijímány společností.

## **Proces vyučování**

Po vybrání knihy je na učiteli, aby rozhodl, jakým způsobem bude příběh prezentován. Forgan (2002) pojednával o efektivních strategiích vyučování spojených s biblioterapií. Počáteční příprava ovlivňuje výstavbu vhodného základu pro příběh. Před samotným čtením jsou vhodné aktivity, jako diskuse o tom, co již studenti o daném tématu ví. Učitel může na začátku ukázat obrázek na přebalu knihy nebo představit postavy v knize a zeptat se studentů, co si myslí, že se bude v příběhu dít. Po takovéto přípravě studentů může začít čtení příběhu.

Učitel čte příběh nahlas. Allen, Sheen, et al. (2003) poskytují návrhy pro vyprávění příběhu.

Nezbytností pro dobrou techniku vyprávění příběhu je vtáhnutí studentů do děje knihy. Obeznamení s příběhem podporuje přirozenou a plynulou prezentaci. Tón hlasu oživuje příběh a jeho postavy. Hlasitost a plynulost řeči je základem emoční intenzity příběhu. Přirozený výraz ve tváři a jednoduchá gesta modelují reakce a vzbuzují zájem studentů. Oční kontakt pomáhá zhodnotit, zda studenti příběhu rozumí a jak na něj příběh emocionálně působí. Vhodné otázky položené ve správný čas ovlivňují aktivitu studentů a jejich porozumění. Za předpokladu, že po příběhu následují aktivity, příběh je pro studentů efektivnější.

Na závěr příběhu potřebují studenti čas pro reflexi a uzavření toho, jak vnímají situaci v knize. Aktivity po čtení, které podporují rozvoj a učení mohou poskytnout reflexi a uzavření. Během těchto aktivit učitel hodnotí, jak žáci příběhu rozuměli. Nechá je přeuvyprávět děj a hovoří s nimi o možných efektivních způsobech řešení potíží postav. Dalším cílem je pomoci studentům projít všemi fázemi procesu biblioterapie. Během diskuze po čtení, „podporujeme studenty, aby přemýšleli o svých pocitech, aby doplňovali události příběhu užitečnými otázkami...“ (McCarty, Chalmers, 1997, p. 12). Otázky musí vybízet studenty k přemýšlení na několika různých úrovních, od pochopení až po analýzu a syntézu.

Navíc může učitel zefektivnit učení studentů použitím zkušenostních aktivit. Efektivita biblioterapie je tím posílena tím, že se studenti zúčastní tvůrčích aktivit, jako jsou tvůrčí hry, kreslení, spolupráce na vytváření skupinového příběhu, psaní alternativních konců, provádění záznamů nebo vytyčování cílů. Užitečné je také hraní rolí, parodování nebo dramatické čtení příběhu. Když připravujete aktivity po čtení, ptejte se sami sebe: „Co nejlépe pomůže studentům dostat se do děje příběhu, spojit se s ním a dát mu osobní význam a důležitost?“

Spolupráce s rodiči a jinými profesionály zvyšuje uvědomění si individuálních potřeb studentů. Je užitečné vyhledávat podporu rodičů, pokud jde o citlivá témata. Navíc mohou rodiče získat možnost konzultace ohledně neočekávaně extrémního chování jejich dítěte. Konzultace se školním expertem ohledně psychického zdraví je důležitá, pokud student nečekaně reaguje svým chováním nebo prožíváním. Poradce a školní psycholog mají nezbytnou kvalifikaci k asistenci při procesu hojení, když téma vyžaduje více individuální pozornosti.

## **TŘÍDNÍ AKTIVITA: VZOROVÝ PLÁN HODINY S VYUŽITÍM BIBLIOTERAPIE**

**(VHODNÝ VĚK: 1. - 4. TŘÍDA)**

**Téma:** Vyrovnání se s reakcemi na traumatickou událost

**Cíle:** *Během předčítání příběhu bude žák schopen:*

- Poslouchat a rozumět příběhu
- Určit emoce postav příběhu
- Určit své vlastní emoce
- Rozpoznat vhodné způsoby vyjádření emocí

*Po předčítání příběhu bude žák schopen:*

- Použít barvu k vyjádření emocí
- Namalovat obrázek, v němž použije vhodné barvy k vyjádření emocí

## **Potřebné materiály**

### Pro učitele:

*Stala se strašná věc* od Margaret M. Holmesové (ISBN 1-55798-701-7)

Křída nebo fix na tabuli a tabule

Zpětný projektor, prázdné slajdy a fixy na ně (jsou-li potřeba)

### Pro každého žáka:

„Vyjadřujeme své emoce“ (Pracovní list 4.2)

Pastelky

Čistý list papíru

## **Před čtením**

Zvedněte knihu tak, aby žáci viděli obrázek na obálce. Zeptejte se: „Jaké je tohle zvířátko?“ Oceňte správné odpovědi. „Tehle mýval se jmenuje Sherman Smith. V příběhu se se Shermanem setkáme a něco se o něm dozvíme. Přihlaste se a povězte mi, co se dá o Shermanovi říct, když se podíváme na obrázek?“

Povídejte si o odpovědích žáků. Řekněte: „Dobrá. Pojdme si o Shermanovi přečíst. V průběhu čtení se dívejte na obrázky a přemýšlejte, jak se asi Sherman cítí.“

## **Během čtení**

Přečtěte příběh. Během toho se zastavujte a ptejte se, abyste zvýšili zapojení žáků a ujistili se, že rozumějí. Možné otázky jsou tyto:

- s. 7 – Co prozrazuje výraz v jeho obličeji?
- s. 9 – Co myslíte, že Shermana trápilo?
- s. 12 – Bolelo vás někdy břicho?
- s. 17 – Sherman je naštvaný. Jak z obrázku poznáme, že je Sherman naštvaný?
- s. 22-23 – Jak ukázal Sherman slečně Maplové, jak se cítí?

- s. 24 – Jak to vypadá, že se Sherman cítí?
- s. 25 – Proč myslíte, že se Sherman bál, že to byla jeho chyba?
- s. 27 – Jak se Sherman cítí teď? Proč se cítí lépe?
- s. 29 – Jak jsme poznali, že se Sherman cítí lépe?

## Po čtení

Po přečtení příběhu se krátce pobavte o tom, co se stalo. Zeptejte se žáků na tyto otázky:

- Povídejte mi o Shermanovi
- Řekněte mi některé pocity, které Sherman měl.
- S kým Sherman mluvil?
- O co slečna Maplová Shermana požádala?
- Jak se Sherman cítil potom, co nakreslil obrázky a s někým si popovídal?

Potom, co si krátce popovídáte o zápletce, vysvětlete: „Někdy se dějí špatné věci, kterým nerozumíme. A někdy jsme plní emocí. Co se stalo, když Sherman své emoce nevyjádřil?“ Oceňte každou odpověď. Pomozte žákům pochopit, že je v pořádku cítit se smutný, naštvaný atd. a že někdy, když v sobě své pocity dusíme, vyjdou napovrch nějak jinak. Je důležité dát svým emocím průchod správným způsobem.

## Myšlení-Dvojice-Sdílení

Zeptejte se na následující otázky, aniž byste na ně dávali odpovědi. Nechte žáky o každé otázce přemýšlet. Otázky napište na tabuli nebo na slajd.

- Co děláte, když chcete dát najevo, že jste šťastní?
- Co děláte, když chcete dát najevo, že jste smutní?
- Jak lidé poznají, že jste naštvaní?

Rozdělte žáky do dvojic. Na znamení začnou žáci ve dvojici sdílet své odpovědi. Po asi jedné minutě na sdílení odpovědí, poproste několik studentů, aby se o své odpovědi podělili se třídou. Odpovědi zapište na tabuli nebo slajd a zopakujte:

„Existuje mnoho způsobů, jak dát najevo, jak se cítíme.“

Zdůrazněte odpovědi na tabuli, které vztahují k výrazu obličeje. „Často můžeme poznat, jak se kdo cítí podle výrazu v obličeji.“

Rozdejte pracovní list 4.2 *Vyjádřujeme své emoce* a vysvětlete: „Na pracovním listu jsou obrázky lidí s různými pocity. Jaké pocity na stránce vidíte?“ Během toho, jak žáci odpovídají, poskytněte zpětnou vazbu.

Řekněte žákům, aby si vyndali pastelky. Vysvětlete, že lidé občas k vyjádření emocí používají barvy. Zvedněte červenou barvu a zeptejte se: „Jaký pocit se vám vybaví, když vidíte červenou barvu?“ Nejspíše budou odpovídat láska, vztek a tak dále. Zvedněte modrou barvu a zeptejte se: „Jaký pocit se vám vybaví, když vidíte modrou barvu?“ Nejspíše budou odpovídat smutek, klid a tak dále. Řekněte: „Dobře a teď chci, abyste vybarvili každý obrázek. Vyberte vždy takovou barvu, která dopovídá pocitu na obrázku. Použijte barvu, jakou chcete. Pokud chcete, můžete v jednom obrázku použít i dvě či tři barvy. Do kolonky pod každým obrázkem určete pocit dané osoby.“

Během vybarvování chodte místností a bavte se s žáky o tom, jaké barvy používají pro jaké emoce. Po uplynutí dostatečného času na vybarvení stránky se zeptejte na příklady barev, které použili u každého obrázku. Znovu zvedněte knihu. Zeptejte se: „Co udělal Sherman, aby vyjádřil své pocity z toho, co se přihodilo?“ Požádejte žáky, aby se zamysleli, jaké mohl použít barvy při kreslení a vybarvování svých obrázků.

Řekněte žákům, aby namalovali obrázek něčeho, co se v příběhu stalo, a použili barvu ke znázornění toho, jak se cítili. Po namalování obrázků poskytněte nějaký čas k diskuzi nad nimi. Použijte sdílení ve dvojicích nebo zapojte do diskuze celou třídu. Po diskuzi poskytněte prostor otázkám.

Skončete následujícím prohlášením:

„Někdy se dějí těžké věci. Je v pořádku, když se cítíme smutní, naštvaní a rozrušení. Když o tom mluvíme a dáme pocitům průchod dobrým způsobem, cítíme se pak lépe a silnější.“

Pokud potřebujeme pomoc, je v pořádku o ni požádat. Tady na škole se vždycky najde někdo, komu na vás záleží a najde si čas vám naslouchat.“

## **Znaky úzkosti, strachu, krize**

Aby se dalo určit, jestli studenti potřebují zvláštní pomoc, měli by si učitelé všimnout a uvědomovat jejich reakce na příběhy. Vhodná literatura je silný nástroj, díky kterému můžeme zjistit nepřekonatelně silné pocity. Někdy je pro studenty těžké efektivně zpracovat emoce a tak se jejich chování může stát „ničivým“ (disruptive). Změny v povaze studenta nebo jeho vzorech chování mohou signalizovat emocionální úzkost, krizi. Během čtení, učitel může sledovat neklid, strach, nebo chování typické pro mladší děti. Studenti také mohou ústně vyjádřit emoce nebo si mohou stěžovat na tělesné (fyzické) nemoci. Být dobře informovaný o vývojově přiměřeném (odpovídajícím) chování je velmi důležité.

Děti jsou často neposedné, neklidné. Učitelé mohou sledovat neklid, když je kniha příliš dlouhá nebo fyzické prostředí není pohodlné. Nicméně pokud je student neklidný pouze během citově intenzivních pasáží příběhu, je nutná další intervence. Neustálý, trhavý pohyb může také znamenat vnitřní nepokoj. V emocionálních situacích, se studenti mohou navrátit k chování, které je typické pro mladší studenty, jen aby se cítili pohodlněji. Trvalé nebo vracející se regresivní chování poukazuje na to, že student má nedostatek takové schopnosti, aby unesl emocionální bolest. V takových případech by učitelé měli hledat další pomoc od rodičů nebo školních poradců.

Je normální, když se studenti vcítí do postavy, která je v nebezpečí, ale nadměrný strach je známkou mnohem vážnější úzkosti. Při výběru příběhu musíme brát zřetel na schopnost studentů rozpoznat skutečné nebezpečí od fiktivního. Občas studenti zareagují na příběh extrémním strachem. Pokud strach studentů je v nepoměru k aktuálnímu nebezpečí představovanému v příběhu, doporučuje se konzultace s ostatními.

Účinné užití biblioterapie může vyvolat hlasité reakce. Studenti mohou chtít přerušit příběh otázkami a komentáři. Mohou chtít ihned projevit své pocity. Ve skupinovém uspořádání však toto chování může být ničivé a obtěžující pro ostatní zúčastněné. Povzbuzování k vyjádření emocí je důležitou součástí terapeutického procesu. Ale když se objeví nekontrolovatelný výbuch emocí, svědčí to o hlubší úzkosti. Pokud studenti odmítnou

být utěšeni učitelem nebo svými vrstevníky, je nutné využít intervence mimo třídu. Učitel by měl kontaktovat rodiče a školního poradce.

Nakonec si studenti mohou stěžovat na tělesné problémy. Když student „internalizuje“ ohromující emoce, jeho tělo může reagovat fyzickou bolestí. Věnujte pozornost vážnosti a frekvenci stížností, je to nezbytné pro určení stupně úzkosti. Pokud mají studenti fyzické bolesti pouze během citově nabitých scén, může to znamenat, že nejsou schopni rozpoznat a vyjádřit své emoce. Učitel by měl být citlivý vůči těmto volání o pomoc, reagovat individuálně a s doporučením školního poradce.

Když si to shrneme, studenti reagují na příběhy mnoha různými způsoby. Učitel si musí uvědomit, když studentovo chování signalizuje úzkost. Zjištění příčin problémového chování, sledování frekvence a trvání takového chování jsou nezbytné dovednosti, které odliší pouhé vyprávění příběhů od biblioterapie. Intervence je obzvláště důležitá když:

- se studenti vyjádří pouze přes emoční části příběhu,
- reakce jsou mnohem intenzivnější, než se očekávalo,
- chování přetrvává déle, než se očekávalo.

## **Shrnutí**

Znalost studentů, jejich osobností a jejich situací pomáhá učitelům ve výběru literatury vhodné pro podporu růstu. Dětská literatura je především užitečná ve školním uspořádání, aby pomohla studentům překlenout těžké situace. Příběhy ukazují studentům možnosti, jak se vypořádat s individuálními problémy. Když učitel použije biblioterapii ve třídě, může tak pomoci svým studentům získat životní dovednosti a překonat osobní starosti.

## **Doplňkové materiály**

Třídní aktivity uvedené níže „Příklad plánu hodiny využívající biblioterapii“ ukazuje využívání biblioterapie ve třídě. Navíc, následující materiály jsou zahrnuty na konci kapitoly, aby pomohly učitelům a zaměstnancům:

- „Hodnocení literatury pro biblioterapii“ (podklad 4.1) podrobnosti kritérií pro hodnocení kvality knih.

- „biblioterapie shrnutí“ (pracovní list 4.1) určený pro podporu (pomoc) učitelům při udržení stopy dobrých knih a nápadů pro třídní aktivity.
- „Cíle a etapy biblioterapie“ shrnuje základní koncepty biblioterapie. Tato vyučovací pomůcka může být použita jako příručka nebo podklad pro doškolování, kurzy učitelského sboru.

## Hodnocení literatury pro biblioterapii

	Výborný	Skvělý	Špatný/Neexistující
Vývojová úroveň	Jazyk, obrázky a příběh jsou přiměřeny vývojové úrovni čtenáře.	Rozporuplný, ne zcela odpovídající vývojové úrovni čtenáře.	Není přiměřeno vývojové úrovni studenta.
Jazykový a písemný sloh	Příběh je psán srozumitelným slohem. Děj je plynulý a udržuje čtenářovu pozornost.	Písemný sloh je nevyrovnaný. Příběh postrádá zajímavé detaily pro udržení čtenářovy pozornosti.	Formulace jsou neforemné, opakující se či matoucí čtenáře.
Kvalita ilustrací	Obrázky jsou barevné a výrazné, odpovídající příběhu. Udržují pozornost čtenáře.	Kvalita kreseb je mezní. Obrázky nelíčí přesně děj.	Kvalita kreseb je špatná – neodpovídají ději a nepřispívají k udržení pozornosti čtenáře.
Životní zkušenosti	Zobrazení života realistickým způsobem.	Některé stránky příběhu jsou realistické, jiné nikoli.	Nerealistické, nepravdivé vzhledem ke skutečnému životu.
Líčení problémů	Popis problémů přímým a otevřeným stylem.	Problémy jsou líčeny, avšak sporným bodům se popis vyhýbá.	Nerealistický popis problémů a vyhýbání se sporným bodům.
Průběh řešení	Je zkoumán průběh	Zkoumá proces	Chybí zkoumání

problémů	řešení problémů. Má charakter získání vhledu (ne řešení a lá leukoplast)	zjištění problému, ale řešení je zjednodušující a přichází příliš rychle.	řešení problému, je zde spoleh se na řešení a lá leukoplast či znaky ??zůstávající oběti.
Schopnosti zvládat problémy	Literární postavy modelují zdravé strategie ve schopnosti zvládat a řešit problémy.	Schopnosti zvládnutí problémů jsou omezeně efektivní a nerealistické.	Literární postavy nemodelují zdravé strategie ve schopnosti zvládat problémy. Ve skutečnosti může být propagováno antisociální chování.
Charakteristika literárních postav	Postavy jsou vícerozměrné a ukazují skutečné emoce.	Postavy jsou jednorozměrné s omezeným vyjádřením emocí.	Postavy jsou stereotypní a ukazují plytké či nerealistické emoce.
Rozhovor a komunikační schopnosti	Komunikační schopnosti jsou jasně vyloženy a dialogy udržují čtenářovu pozornost.	Komunikace je elementární a neudrží čtenářův zájem stále.	Dialog je „předpřipravený“ a plytký.
Smysl emocionálně zaměřených scén	Scény zaměřené na emoce dávají smysl a nejsou užity k manipulaci se čtenářem.	Smysl těchto scén je diskutabilní.	Smyslem těchto scén je pobavit či manipulovat emocemi čtenáře.
Citlivost k odlišnostem mezi lidmi	Citlivost k odlišnostem mezi lidmi je patrná napříč celou knihou. Obrázky, příběh a rozhovory zvyšují čtenářovo porozumění pro ostatní.	Příběh předkládá omezenou citlivost k lidské odlišnosti. Zastává jen jedno stanovisko.	Žádný záznam citlivosti k odlišnostem mezi lidmi. Stereotypy podporující predsudky a předpojatost vůči jiným kulturám.
Naděje a podpora	Příběh dodává čtenáři pocit naděje a podpory.	Příběh nabízí naději a podporu pouze omezeně.	Příběh ponechává čtenáře napospas pocitu beznaděje.

## Biblioterapie – souhrn

			Výborné	Dobré	Slabé
Název knihy		Vývojová úroveň			
Řešená témata	Šikana, řešení problémů, ...	Jazykový a písemný sloh			
Autor		Kvalita ilustrací			
Rok vydání		Životní zkušenosti			
Vydavatel		Líčení problémů			
Místo vydání		Průběh řešení problémů			
ISBN		Schopnosti zvládat problémy			
Cena		Charakteristika literárních postav			
Věková úroveň/Stupeň		Rozhovor a komunikační schopnosti			
Počet stran		Smysl emocionálně zaměřených scén			
Stručný obsah knihy	Situováno do 50. let 20. století. Tygřice Anna vyrůstala s babičkou a rodiči s lehkou mentální retardací. Když babička zemřela, byla vystavena	Citlivost k odlišnostem mezi lidmi			

	rozhodnutí, zda žít s tetou z vyšších vrstev či zůstat s rodiči.				
		Naděje a podpora			

#### Doporučená aktivita

Tygřice Anna se musela hodně rozhodovat. Sepište seznam rozhodnutí, kterým čelila. Co si zvolila a proč? Nechte studenty rozhodnout se, zda by se rozhodli jinak. Proč? Proč ne? Sestavte hodnotovou škálu ve třídě (před učebnou). Jeden konec řady znamená „Naprosto nesouhlasím“, ten druhý „Naprosto souhlasím“. Studenti by se měli postavit zhruba tam, kde to odpovídá jejich pocitu z rozhodnutí tygřice. Rozdělte škálu v polovině, kde bude území neutrality. Studenti diskutují ve dvojici, co a proč si myslí. Potom se studenti posadí a proběhne rychlá diskuse celé třídy. Končí poukázáním na to, že již tygřice uměla ovládat řadu okolností ve svém životě (např. měla MR rodiče), že uměla kontrolovat svá rozhodnutí a věděla, jak reagovat. Uložte studentům, aby napsali, jak své nápady aplikovat v životě.

## **Vyjádření našich pocitů**

Instrukce: Někdy nám barvy připomínají jisté pocity. Vybarvěte každý obrázek tak, aby odpovídal zobrazeným emocím. V obdélníku pod každým obrázkem pojmenujte emoci, kterou osoba vyjadřuje.

# **KAPITOLA 5**

## **Chronická a vážná onemocnění**

Studenti s chronickým a vážným onemocněním bojují s různými problémy ve školních zařízeních. Věčné absence, omezená účast ve školních aktivitách, učitelovy reakce na studentovo úsilí, a vrstevnické vztahy - to všechno ovlivňuje celkovou duševní i fyzickou pohodu studentů s chronickým onemocněním. Učitel může sledovat a vyjít vstříc těmto studentům a pomoci jim cítit se úspěšně - zápasit s jejich nemocí, která je ovládá, zatímco jsou ve škole.

### ***Specifické vypořádávání se studentů s chronickým onemocněním:***

- špatná docházka, ze které plyne obtížná práce ve škole a špatné navázání trvalých vrstevnických vztahů
- cítění se nevhodně, odlišně nebo izolovaně
- být šikanován
- být nežádaný
- potýkání se s vedlejšími účinky léků
- zvládání bolesti a únavy
- problémy s koordinací

### ***Co mohou učitelé dělat:***

- uvědomit si důsledky nemoci studenta ve škole
- ptát se studenta, co potřebuje
- udělat si čas na vysvětlení úkolů, které student nechápe
- být benevolentní k časovým limitům k odevzdávání úkolů
- umožnit studentům rozhodnutí o jejich vzdělávání
- přizpůsobit aktivity vyžadující fyzické vypětí
- být ostražitý vůči šikaně a zadávat vhodné činnosti
- sledovat, co si o studentovi myslí ostatní spolužáci
- povzbuzovat vrstevnické vztahy v ubytovacím zařízení (internát)
- učit a povzbuzovat toleranci k odlišnostem

Studenti, kteří jsou chronicky nemocní, vyžadují zvláštní pozornost a péči ve vzdělávacích zařízeních. Pokud učitel věnuje čas k informování se o individuálních zvláštностech, bude lépe připraven k asistování těmto studentům. Děti potřebují cítit důležitost a být zařazeny do kolektivu. Pozitivní vrstevnické vztahy jsou základní studentova podpora. Pomáhá, když učitelé pořádají činnosti, které jiné studenty naučí pomáhat nemocnému spolužákovi a upevňují tak vztahy a také vylučuje „oceňování“ a posiluje rostoucí toleranci k odlišnostem.

Chronická nemoc je stav, se kterým se student musí smířit. Je nezbytné stát se citlivým a naslouchajícím ke speciálním potřebám studentů s chronickým onemocněním.

# *Deprese*

Deprese je stav smutku, který trvá dlouhé časové období. Když se dítě trápí z nějakého důvodu, smutek běžný. Jestliže smutek trvá dlouhou dobu nebo velmi mnoho zasahuje do denních činností, může se jednat o depresi.

## **Důvody deprese**

Deprese může mít mnoho důvodů. Předpokladem může být chemická nerovnováha v mozku, stres doma nebo ve škole, smrt blízké osoby, problémy v sebeúctě, nebo to jak velkou kontrolu student pocítuje nad tím, co se děje v jeho životě. Bez ohledu na příčinu depresivní studenti.

## **Znaky deprese**

Znaky deprese se mění v závislosti na individualitě a vývojovém stupni. Mezi základní znaky upozorňující na depresi patří:

- Přecitlivělost (vznětlivost)
- Nervozita
- Stažení se
- Cítění se bezcenně
- Cítění se sklesle (beznadějně)
- Častý pláč
- Předvádění (využívání)
- Změna stravovacích návyků
- Ztráta nebo přírůstek váhy
- Fyzické potíže
- Nespavost nebo nadměrný spánek
- Sebezraňování
- Přemýšlení nebo pokus o sebevraždu

Co dělat když se žák jeví depresivně

- Být si vědom, jak často žákovy nálada ovlivňují školní výkon.
- Dávat pozor na žákovy reakce na sebe samého, pomoci mu mluvit pozitivně o sobě.

- Pomoci žákovi cítit se milován a přijímán.
- Věnovat čas k naslouchání žákovi.
- Říci: „Všimla jsem si...“ žákovi ve specifických situacích (ne nutně chování) každý den.
- Posadit žáka blízko akceptujících vrstevníků.
- Umožnit žákovi poskytnout volbu, pokud je to možné.
- Jestliže je chování nepřijatelné, reagovat patřičně na toto chování, ne na žáka samotného.
- Být pevný v disciplíně ve třídě.
- Být ostražitý k možnosti sebevražedného úmyslu a připraven okamžitě pomoci.
- Kontaktovat rodiče ohledně znepokojení.
- Pokud je třeba, odvolat se na školní profesionály, kteří se zabývají duševním zdravím.

## *Smrt a trápení*

Pokud student zažije ztrátu, obvykle prochází obdobím smutku, který obsahuje řadu různých stádií (Kübler – Ross, 1969). Je hodně důležité zejména pro pedagogy, aby si byli vědomi jednak toho, jak student, který se trápí, reaguje na různé situace, a také co bude potřebovat, aby se vyrovnal se svou ztrátou. Následují stádia pro období truchlení:

- *Smutek*: Smutek je častá reakce na ztrátu. Děti mohou upustit od zájmů o různé aktivity, které měly zprvu rády, nebo projevit zájmu méně. Časem by měl ale počátečný smutek odeznít a dítě se tak posune ke druhé fázi trápení.
- *Popření*: V reakci na ztrátu bývá popírání u dětí častá reakce hned z několika důvodů. Za prvé je pro ně těžké přijmout, že milovaná osoba se už nevrátí. A navíc smrt doprovází hodně nepříjemných emocí. Negativní emoce se tolerují jenom stěží, a proto se děti mohou uzavřít ve světě fantazie, kde se smrtí nemusí zabývat. Tato reakce je v pořádku, ale pokud se dítě nevrátí zpátky do reality, nastanou problémy. Mluvení s dítětem o člověku, který zemřel, a vzpomínání na něj s láskou a radostí může být prospěšné.
- *Vina*: Děti mohou nabýt pocitu, že smrt blízké osoby zapříčinily ony, nebo že ony tomu alespoň mohly zabránit. Dospělí by se měli snažit odstranit tuto nepochopitelnou odpovědnost pomocí opětovného přesvědčování, že smrt nebyla jejich vina a že opravdu nemohly udělat nic, aby tomu zabránily.
- *Zlost*: Kořenem zlosti jsou často neupořádané emoce, které potřebují být pochopeny a vysvětleny. Jakákoliv změna v životě přináší s sebou nepříjemné pocity. Emoce vztahující se ke ztrátě proto mohou být zvláště matoucí. Jednání pod vlivem těchto zmatených emocí skrze narušené chování bývá časté. Dospělí mohou pomoci porozuměním, odkud zlost přišla, a také trpělivostí. Pokud naučíme dítě rozpoznat a vyjádřit svoje pocity, bude to pro něj nápomocné.
- *Stud/poznamenání*: Děti chtějí věřit, že jsou stejné jako kdokoliv jiný, že splynou s davem. Když milovaná osoba zemře, cítí se být mimo, cítí se být odlišní. Mohou být v rozpacích kvůli nadměrné pozornosti, kterou jim dospělí věnují jako projev soustrasti. Pokud zažijí ztrátu, cítí se odlišně a jako odlišní mohou cítit stud. Zahrnout dítě do skupiny vrstevníků, kteří možná zažili podobnou ztrátu, může být proto také nápomocné.

- *Přijetí:* Děti, které prožily ztrátu, dosahují různých stádií ve svém vývoji prostřednictvím prvních kroků skrze smutek. Ujdou kus cesty, během které jim bude scházet jejich milovaná osoba. Většinou ale přijdou postupně až k akceptaci smrti, ale ztráta milované osoby je bude často doprovázet i v dospělosti (Fitzgerald, 1992).

Pokud žák nebo student prochází skrze různá období truchlení, měl by mít kolem sebe více školních pedagogů, kteří jsou ochotni mu pomáhat. Při povídání si se studentem, který se trápí, je velmi důležité vzít jeho ztrátu na vědomí. Pokud se chováme citlivě a přirozeně, když mluvíme se studentem o jeho pocitech, vytváříme tím vztah založený na vzájemné důvěře. Vyhýbejme se otázkám, pokud jimi jenom uspokojujeme svoji zvědavost, jenom tady budme pro něj a uklidňujme ho, pokud to potřebuje, vyslechněme ho, pokud se potřebuje vypovídat. Žák, který ztrátu blízké osoby zažil, bude možná potřebovat na ni také nostalgicky vzpomínat. Nechme ho, pokud je na to připravený.

Abychom podpořili truchlícího žáka:

- Najděme způsob, jak uctít život zesnulého (například věnováním knížky do knihovny v jeho/její vzpomínce)
- Naučme ostatní děti, jak se chovat ke spolužákovi, když se vrátí do kolektivu
- Pomozme dítěti navrátit se do třídního koloběhu tak brzo, jak je to možné
- Nechme ho o samotě, kdykoliv to potřebuje
- Mějme na mysli den, čas, nebo rok, který může být problematický, jako výročí smrti...

## ***Rozvod***

Přibližně polovina manželství dnes končí rozvodem (Amato, 2001). Právě proto, že rozvod je tak častý, je hodně důležité podporovat studenty, které zasáhl. Abychom je mohli podpořit, pedagogové by se měli zajímat o to, jak se student, kterého rodiče se rozvedli, cítí.

Pro děti a mládež je rozvod komplikovaný a náročný na pochopení jeho významu. Jsou často zmatené, nechápou, proč se rodiče rozvádí. Děti se diví, že se najednou ocitly v nefunkční rodině a často z rozvodu rodičů obviňují samy sebe. I když mají děti hodně starostí a otázek, zdráhají se na ně zeptat rodičů. Kvůli nedostatku informací se pak drží špatného úsudku a strachu souvisejícího s rozvodem. Cítí se osaměle.

Současná literatura vztahující se k rozvodům poskytuje odpovědi na klíčové otázky, jak se dítě vyrovnává s novým uspořádáním v rodině a jak mu my můžeme věnovat dostatečnou podporu. Výzkumná zjištění jsou pozitivní v otázce dětské schopnosti se přizpůsobit (Hetherington, Stanley – Hagan, 1999). U dětí poznamenaných rozvodem rodičů souvisí pozitivní výsledky s přístupností citového vnímání jejich rodičů nebo dospělých, kteří poskytují silnou základnu citové podpory (Amato, 2001). Ať už jsou rodiče rozvedení, nebo zůstali spolu, většina studentů má užitek z učení se následujícím dovednostem:

- Vyjadřování pocitů odpovídajícím způsobem
- Řešení problémů
- Rozvíjení a upevňování přátelství

Pedagogové mohou pomoci studentům rozvíjet a cvičit tyto dovednosti.

### **Problémy doma**

Někdy se nám studenti mohou zdát ve školním prostředí „zápasící“, ale potíže mají kořeny pravděpodobně doma. Pokud je vztah studenta s jeho rodiči napjatý, často to vede k potížím ve škole. Dodatečně, pokud spolu rodiče zápasí emočně, je tím dítě ovlivněno. Z nedávné studie, zorganizované „National Survey of American Families“ (celostátní průzkum amerických rodin), bylo patrné, že poruchy emocí a chování jsou více časté mezi dětmi, jejichž rodiče bojují s psychickými zdravotními problémy (Brandon, 2003). Žít v prostředí, kde je nepředvídatelný emoční stav alespoň jednoho z rodičů, vytváří strach a úzkost. Děti pak mohou cítit odpovědnost za upevňování problémů. Trvalá snaha o pochopení nepředvídatelného chování, přebírání na sebe břemeno ohledně utužování problémů nakonec

vyústí v pocity bezmocnosti. Tyto pocity strachu, úzkosti a bezmoci se pak mohou projevovat i v akademické a sociální rovině na půdě školy.

Finanční problémy mohou také silně ovlivnit přemýšlení dítěte. Děti žijící v nedostatku jsou neustále ve vzrůstajícím riziku vzniku sociálních emočních nebo akademickým problémů (Evans, 2004). Když jsou konfrontovány se starostmi a strachem, který má co dělat s nedostatkem finanční podpory, mohou to děti začít projevovat na úrovni chování. Mohou se jim zhoršit známky a také je mohou začít odmítat vrstevníci. S nedostatkem financí pak často přichází zanedbanost nebo zneužívání. Žáci zápasící s hledáním naděje, mají za těchto okolností velký užitek z podpory a starostlivosti dospělých, kteří jim můžou poskytnout smysl pro stabilitu v jinak chaotickém světě.

Skrze sérii rozhovorů s „ochuzenými“ dětmi Percy (2003) zjistil, že zažívání lásky a uspokojivých přátelství je nezbytné pro život každého dítěte. I když pedagogové nenabízejí stejné přátelství jako vrstevníci, pořád mohou nabídnout podporu a lásku. Učitelé by také měli učit studenty sociálním dovednostem, zvláště pokud studenti nemají žádná hodnotná přátelství. Možností, jak cvičit tyto sociální dovednosti, je mnoho a mohou být realizovány v bohatém sociálním prostředí školy.

## **KAPITOLA 7**

# Jak se vyhnout „Syndromu vyhoření“,

a jak o sebe pečovat

(MELISSA ALLEN HEATH, BART LYMAN)

## Osobní zkušenost se syndromem vyhoření

Školní psycholog, který pracoval v krizovém středisku 8 let, se s námi podělil o tento příběh:

„Přemýšlel jsem o svých několika měsíčních zkušenostech. Část své práce jsem strávil ve školním krizovém středisku. Byly to obzvláště těžké měsíce: dvě sebevraždy a jedna přestřelka na vozovce. Jako školní psycholog jsem měl navíc ke svým klasickým povinnostem ještě obzvláště těžké břemeno práce poradce.

Byl jsem hodně unavený. Uplynuly týdny od doby, kdy jsem si naposledy pořádně odpočinul. Moje sny byly plné frustrujících situací. Zdály se mi sny o tom, jak jedu pryč ze země s tím, že už se nikdy nevrátím zpátky, jak se honím za důležitým dokumentem, který nemůžu najít, nebo o tom, jak vcházím do obchodního domu, abych si koupil chleba, ale vzápětí zapomenu, pro co jsem si to přišel... Byl jsem pak překvapený, když jsem vstával s děsivými myšlenkami, jak odcházím do práce. Zvykl jsem si každý den vyskočit z postele odhodlaný čelit novým problémům.

Pamatuji si, že jsem jedno ráno jel dolů silnicí do práce, přemýšlejíc o tom, co mě ten den bude čekat. Věděl jsem, že nikdy nebudu schopný splnit všechno, co jsem si naplánoval na ten den. Bolel mě žaludek. Natáhl jsem se za svými prášky. Nikdy jsem ráno neměl dost času posnídat.

Podíval jsem se na hodinky. Svaly se mi stáhly do křeče. Měl bych být v práci už za 15 minut. Povzdechl jsem si. Auto přede mnou jelo příliš pomalu. Cítil jsem netrpělivost.

Najednou jsem uviděl uprostřed silnice mrtvou veverku. Všechno se pro mě zastavilo. Chytil jsem druhý dech a začal vzlykat. Nebylo to pro mě vůbec typické, nikdy jsem pro podobné věci nebrečel. Co se to se mnou stalo? I když jsem věděl, že to byla jenom veverka, nemohl jsem přestat plakat. Měl jsem zdrcující myšlenky zbytečnosti a zoufalství.

Jakkoliv přehnaně to může znít, dokud jsem neviděl tu mrtvou veverku, neuvědomoval jsem si, jakou citovou daň jsem musel za svoji práci zaplatit. V minulosti, když ostatní potřebovaly citovou podporu, byl jsem já tím silným. Teď jsem já potřeboval citovou podporu. Po konzultaci s několika členy krizového centra jsem dospěl k názoru, že jsem právě zažil „Syndrom vyhoření“. Okamžitě jsem podnikl kroky k odbourání stresu ze svého života a navrácení se do rovnováhy.“

## Co je syndrom vyhoření?

Definice pro *vyhoření*, stejně jako symptomy, které ho doprovází, se vyvinula v posledních třech desetiletích. Původně, v 70. letech bylo *vyhoření* součástí terminologie duševního zdraví, popisoval se s ním stav pacientů, kteří byli emočně nebo fyzicky vyhoření z důsledku chronického stresu a požadavků na denní život. V extrémních případech postrádaly energii na splnění i těch nejzákladnějších každodenních povinností.

Na základě Freudenbergerova výzkumu (1974), noví pracovníci z alternativních zdravotních center brali svoji práci příliš vážně. Měli kvůli stresu větší sklony k osobním problémům, než jejich zkušenější kolegové. Když nastupovali do práce s vysokými cíly a ideály, brzo objevili, že jejich práce byla méně oceněná a méně naplňující, než původně očekávali. Shrnutím Freudenbergerova výzkumu do jedné věty: stres vedoucí k vyhoření nastane, když ušlechtilý idealismus narazí na krutou a brutální realitu.

Psychiatrické termíny pro vyhoření se brzo rozšířily a zahrnuly ty, kteří byli mentálně i fyzicky vysílení pomáhající profesí, zejména pokud působili v krizové intervenci. Stres, související s poskytováním citové pomoci, se stal problémem v 60. a 70. letech, kdy se léčby pacientů přesunula z institucionální péče domů. Počet pacientů, léčících se v nemocnicích najednou prudko klesl. Většina pacientů s mentálními poruchami byla přeložena ze státní nemocniční péče do ambulantní péče v blízkosti svého bydliště. Tato obrovská změna způsobila převrat v péči o mentálně nemocné v Americe. Krizové střediska, obsazené dobrovolníky, se staly populárními se svým pokusy pomoci lidem s citovými problémy.

Další trpící podobnou zátěží kvůli extrémům v práci, zejména na pohotovosti jsou policisté, hasiči, zdravotní personál a dobrovolníci. Tito lidé, zápasící denně s problémy a situacemi s intenzitou „života a smrti“, jsou často vystaveni syndromu vyhoření. Výzkumníci

se začali zabývat vlivy stresu a také jeho neuvěřitelnou daní, kterou musí zaplatit každý, na koho jsou kladeny obrovské emoční i fyzické požadavky.

Nicméně, vyhoření není limitováno pouhými pocity nepohodlí osobnosti. Zaměstnavatelé, spolupracovníci, ale i celá veřejnost pociťují vliv vyhoření. Na všech pracovištích cítí zaměstnavatelé negativní finanční vlivy na „vyhořelých“ zaměstnancích. Následky vyhoření zahrnují také nižší kvalitu i kvantitu práce kvůli klesající úrovni zodpovědnosti a také velkou změnu, zahrnující vzrůstající neschopenky a nižší pracovní morálku.

### **Faktory, které zvyšují stres**

Každá profese v sobě zahrnuje menší či větší procento stresových situací. Hořící termíny projektů, každodenní požadavky, osobností i profesionální zodpovědnost, konflikty na pracovišti, a vzrůstající důraz na zodpovědnost všech zaměstnanců, zvětšuje stres každého jedince. I když zdravé množství stresu může vést k růstu výkonnosti a lepším dovednostem, existuje bod, kde se stres stává škodlivý na lidskou psychiku i profesionální život. V tomto bodě se stres stává kontraproduktivním a odráží se na duševním stavu jednotlivce.

Vyhoření v pomáhajících a učitelských profesích má více co dělat se zmáhajícími emočními požadavky, než s fyzickou zátěží. Organizátoři, učitelé, pedagogové a psychologové jsou denně vystaveni vyhoření kvůli jejich idealistickým touhám změnit životy studentů k lepšímu. Mnohdy je několik studentů v každé třídě ve stavu krize, jejich situace žádá okamžité řešení. Potřeby jiných jsou zase složité a není lehké je ihned vyřešit. Časem požadavky chudých vyčerpají emocionální zdroje pomáhajících. Tento scénář je pro všechny tak typický...

Je důležité si zapamatovat, že vyhoření se vyskytuje kvůli dvěma faktorům: podstata práce a povaha člověka. Některé profese jsou více stresující a někteří lidé jsou více zranitelní. Co dělá práci stresující? Pracovní okolnosti přispívající k vyhoření mohou zahrnovat nekompromisní poslední termíny, dlouhé úřední hodiny, nejednoznačné úkoly, opakující se povinnosti, nejasné nebo konfliktní očekávání, velkou zodpovědnost, slabé administrativní vedení, neadekvátní podporu, omezené uznání nebo špatné sociální vztahy.

Jedinci citlivější k vyhoření jsou ti, kteří si těžko udržují zdravotní rovnováhu, nehledají střední cestu nebo se neví ubránit extrémním situacím. Avšak nikdo není nepřemožitelný! V souhrně několika okolností může kdokoliv propadnout nebezpečí vyhoření. Osobnostní charakteristiky, které toto riziko zvyšují, zahrnují lpění na svých ideálech pomáhat druhým, očekávat dokonalost od sebe sama ale i od druhých, lpění na detailech místo stanovení si širšího záběru, potřeba pořádku a řízení, přísnost a nepřizpůsobivost, neschopnost nastavit vhodné hranice ve vztazích, přílišná dychtivost po uspokojování druhých, přecitlivělost na kritiku nebo silná etická morálka, jako je nadměrná zodpovědnost nebo pracovitost. I když je hodně těchto charakteristik vhodné umírnit, problém narůstá, když oni sami vyhledávají extrémy, což pak vytváří nerovnováhu.

Osobnostní charakteristiky se stávají výraznější na určitých pracovištích. Podobně, pracovní prostředí bývá vysoce ovlivněno osobnostními charakteristikami každého zaměstnance. Na příklad, jak bylo zmíněno dříve, pečující jedinci si hledají místo, ve kterém cítí, že můžou někomu pomoci. Školy by se staly úplně jinými místy, kdyby tam nebyly tyto rozepře. Raději než rozdělovat pracovní prostředí a osobnostní charakteristiky na dva rozdílné faktory, správnější by bylo vytvořit pojem vyhoření jako souhrnu vztahů mezi povahou práce a povahou zaměstnanců.

## **Symptomy vyhoření**

Symptomy vyhoření mívají typicky pomalý příchod, člověkem téměř nerozeznatelný. Doutnající v podvědomí vyhoření postupně narůstá, potlačuje životní entuziasmus k práci či jeho/její osobnímu životu.

Abychom se vyhoření mohli vyhnout, je moc důležité symptomy rozeznat – jak vypadají a jak se člověk cítí. Za prvé a především, symptomy vyhoření se vyskytují nepřetržitě a stávají se viditelné, když vnitřní zápas v člověku vybuchne jako sopka do velmi výrazného a rozpoznatelného chování. Když člověk zažije vyhoření, on nebo ona může začít jednat nebo cítit se podivně. Jeho nebo její odpovědi na různé situace mohou spolupracovníky udivit. Na příklad, předtím tichá a skromná osoba se může stát vznětlivou a obořit se na spolupracovníky.

## **Snažte se zachovat si svoje duševní zdraví**

Školní krizový tým a pracovníci krizové intervence jsou na vyhoření velmi náchylní, a to ne jenom kvůli traumatizujícím situacím, kterým musí denně čelit, ale také protože si „třou ramena“ s dospělými a studenty, kteří s podobnými událostmi bojují. Členové krizového centra můžou zažívat perné chvíle, aby si udrželi od krize dostatečný odstup. Je pro ně náročné vyvarovat se osobních očekávání, stresů a tlaků, souvisejících s krizí.

Učitelé a pedagogové jsou náchylní k vyhoření z toho samého důvodu. Mají svoje každodenní povinnosti, které souvisejí častokrát s traumatizovanými studenty. Vyhoření pak přichází téměř nevyhnutelně.

S „nevyhnutelným“ nárůstem vyhoření se pak nabízí otázka: Jak se můžou členové krizového týmu, učitelé a ostatní pedagogové vyhnout vyhoření? Dobrá správa je, že existuje cesta, jak omezit stres a ochránit nebo „naočkovat“ sebe sama proti škodlivým vlivům vyhoření.

## **Ohodnoťte svoje silné i slabé stránky**

### 1. Poznejte svoje limity

Uvědomění si svojí vlastní zranitelnosti nám dovoluje zhodnotit, které aspekty krizové intervence můžou posílit naše zdroje a pomoci nám zvládnout naši spoluúčast v krizi, která (doufejme) předchází vyhoření. Na příklad, někteří lidi jsou schopni zůstat v klidu a soustředěně v průběhu krize, prakticky neovlivněni zmatkem a ruchem. Jiní jsou vysoce rozrušení hlukem a zmatkem. Protože existuje mnoho cest, jak můžeme pomoci během krize, každý by si měl zvážít, kde jsou jeho i její silné stránky, které může v krizové situaci využít. Rovněž bychom si měli být vědomi všech okolností, které nás můžou zdolat.

### 2. Poznejte vaše spouštěče stresu

Osobní zkušenosti také ovlivňují naši schopnost zvládat stres během krizové situace. My všichni máme bolestné vzpomínky, které se můžou během krize znovu objevit a připomenout. Osobní vzpomínky na nehodu, smrt, nebo jiné tragédie zvětšují naši bezbrannost vůči stresu nebo vyhoření. Například když někdo ztratil člena rodiny, se pak bude bát, že přijde o své kolegy, nebo studenty. Když se detaily krize odrážejí na osobních

zkušenostech, pak může být pomáhající zdolán svými emočními reakcemi. Pokud by chtěl pomáhat, ale není emočně zralý čelit krizi, mohou nastat přehnané reakce, které omezí jeho schopnosti pomoci druhým. Vyvarujte se tomuto nežádoucímu scénáři tím, že poznáte svoje spouštěče stresu.

### 3. Naslouchejte svému tělu

Abyste byly schopni kontrolovat hladinu vašeho stresu, je důležité svému tělu naslouchat. Fyzické zdraví ohromně ovlivňuje i mentální zdraví. Pokud jste unaveni, nebo nevrlí nedostatkem spánku, nacházíte se v riziku vyhoření. Zdravá vyvážená strava a pěstování zdravých návyků jsou také velmi důležité. I když tyto návrhy mohou znít poněkud elementárně, jsou moc důležité při prevenci vyhoření.

## **Sdílení a přidělování zodpovědnosti**

Další návrh na prevenci vyhoření je omezení úrovně vaší zodpovědnosti. Nic netáhne člověka dolů rychleji, než právě pocit, že on nebo ona má na svých bedrech tíhu světa. Vytvoření jednoho společného týmu spolupracovníků není jenom návrh, je to přímo nutnost. Sdílení zodpovědnosti a ocenění každého osobního příspěvku do týmu posilní školní krizový plán. Školy bývají bezpečnější a žáci více chráněni, pokud se každý dospělý podílí na jistém břemenu zodpovědnosti. Během vytváření krizových plánů je důležité rozčlenit zodpovědnosti, takže každý dospělý přispívá svojí troškou do mlýna.

## **Dodržování vhodných hranic**

Jedním z nejlepších slov v našem jazyce je slovo „NE“. Bohužel, učitelé, pedagogové i psychologové mývají obvykle potíže s vyslovováním tohoto slova. Často ztrácíme sami sebe v nejrůznějších závazcích a slibech. Tyto pak samozřejmě vyhoření jenom podporují.

Nechat se příliš vtáhnout do problémů studenta bývá také častá chyba pro ty, kteří pracují se studenty a jejich rodinami. Bývá nápomocné přemýšlet o tomto scénáři: Představte si sebe sama, jak stojíte na okraji hluboké propasti. Na samém dně propasti je člověk, který vás prosí o pomoc. Zoufale vás prosí, abyste ho z propasti vytáhly. Avšak, je tady nebezpečí: Pokud k němu půjdete příliš blízko, ten člověk vás může stáhnout do propasti. Na druhou

stranu jej nemůžete vytáhnout, pokud se k němu dostatečně nepřiblížíte. Měli byste proto zůstat stát v povzdálí a poprosit o pomoc ještě další lidi. Pokud se do toho sami příliš zaangažujete, padnete do jámy k oběti. Tato rada nezní „zůstaňte chladní a držte se v povzdálí“. Nicméně ale musíte najít zlatou střední cestu. Nepřivlastňujte si osobní problémy jiných lidí. Pokud se to problému vnoříte příliš, vyhoření přijde hodně rychle. Je důležité dodat každému jistotu a odvahu k vlastní pomoci, vlastnímu poučení a také růstu z jeho či její vlastních zkušeností.

Další rada, jak se ochránit před vyhořením, je rozvrhnout si čas pro rodinu a přátele, jako způsob relaxace. Pokuste se nechat problémy studentů za hradbami školy. Když opouštíte školní budovu, zhluboka se nadechněte a přepněte svoji mysl na jinou frekvenci, na volný čas. Když se pak v pondělí vrátíte, všechny školní problémy, které jste tam v pátek nechaly, na vás budou trpělivě čekat. Oddělením osobního a školního života se vám vyhoření podaří velmi oddálit.

## **Vytvoření podporné sítě**

Založení podpurné sítě a podílení se na různých aktivitách bývá důležité pro odbourávání stresu. Je také důležité cítit, že jsme s druhými ve spojení. Podpora v pracovním prostředí by mohla zahrnout také vytváření vrstevnických (peer) programů a nárůst vašich možností pro spolupráci s dalšími podobnými organizacemi a aktivitami. Nebo více neformálně, každý člověk by měl možnost omezit stres díky socializaci s rodinou nebo přáteli a různými společenskými aktivitami mimo své práce. Podpora duševního spojení poskytuje další zdroj sociální podpory.

Na úrovni skupiny, setkání se, kvůli zhodnocení úkolu poskytuje možnost pro členy krizového týmu spojit se a podpořit se navzájem. Po určité školní krizi by si měl krizový tým pokaždé sednout a společně úspěchy týmu vyhodnotit. Je to nejlepší cesta k docílení sjednocení týmu a k pochopení citových potřeb každého jejího člena. Toto skupinové zhodnocení také napomáhá k vybudování soudržnosti a stejná úroveň stresu pak dopadá na všechny stejnou měrou (Perly&Mitchell, 2000). Přizpůsobený model podle Everlyho a Mitchela, souhlasí Johnson (2000) s následujícím formátem pro skupinové hodnocení ve školách: předběžná fáze, fáze samotných skutečností, hodnotící fáze a vysvětlující fáze.

Předběžná fáze zahrnuje část pro setkání se celého týmu, aby si mohli v hlavních rysech načrtnout důvod setkání, a kdo je za co zodpovědný. Na takových školních setkáních je důležité, aby byla využita už existující struktura vedení, a aby byl ředitel označen jako zodpovědná osoba.

Fáze rozebírání skutečnosti pak poskytuje možnost diskuse o tom, co se vlastně stalo. Také dává členům týmu možnost vysvětlit, jak vývoj problému ze své perspektivy pozorovaly a najít zdání pořádku v události.

Hodnotící fáze vyzívá členy k diskuzi, jak se každý z nich vypořádal se specifickým problémem, který se během krize vyskytl, které strategie fungovali a které naopak nefungovali.

Poslední fáze, vysvětlující, dává členům týmu šanci všechno to naposled zhodnotit a vymyslet pro situaci vhodnou perspektivu. S informacemi poskytnutými členy skupiny má tým možnost plánovat budoucnost a udělat zlepšení již existujících strategií.

Primární jádro těchto skupinových setkání by určitě mělo být podpořit členy týmu a vybudování spojení. Vzrůstající citová podpora mezi členy týmu také zabraňuje vyhoření.

## **Aktivita omezující stres**

Většina doktorů by podpořila toto tvrzení: Stres vysoce přispívá k počátku nemocí a zdravotních potíží. Stres je jedním z nejběžnějších důvodů ztráty zaměstnání. Ve skutečnosti, když někomu nabídnete „menu“ témat pro možné školení, vyberou si nejčastěji „omezení stresu“ jako téma, které je zajímavé na prvním místě. Učitelé snadno a lehce přiznávají, že stres opravdu potřebují omezit. Vycházejíc z jejich zpětné vazby, stres jim zapříčiňuje v práci největší nespokojenost.

Jedna z cest, jak omezit stres, je skrze pravidelné fyzické aktivity a cvičení. Ve skutečnosti jsou fyzická cvičení jednou z nejefektivnějších intervencí pro omezení stresu. Psychologové a jiní odborníci souhlasí s názorem, že jednoduchá a pravidelná cvičení pomáhají tělu překonat stres, úzkost a depresi. Cvičení nás také udržuje jak ve fyzické tak v mentální pohodě. Hlavním úkolem je najít si takový typ cvičení, který by nejlépe vyhovoval

našemu časovému harmonogramu, rozpočtu a životnímu stylu. Cvičení s přáteli navíc zvyšuje pravděpodobnost, že o svůj cvičební plán začnete více samostatně pečovat.

Když se vás někdo zeptá na vaše koníčky a vy potřebujete čas na rozmyšlenou, než mu odpovíte, patrně to znamená, že si v tomto směru potřebujete rozšířit obzory a objevit v sobě pro nové hobby vášně. Přemýšlejte o tom, co jste rádi dělali v minulosti ve svém volném čase. Koníčky přicházejí v mnoha podobách a formách: pletení, čtení, kreslení, fotografování, atd. Někteří lidé se například můžou stát experty v otázce druhé světové války. Jakoukoliv podobu na sebe vaše nové hobby vezme, může vám poskytnout radost a uspokojení, čímž utlumí účinky stresu.

Plánování dovolené a omezení času na práci a povinnosti je další způsob, jak stres zredukovat. Dokonce, i když je dovolená ještě v nedohlednu, už naděj a sny samotné stres omezí. Vypůjčete si knížky z knihnice. Zajděte do cestovní kanceláře. Nebo si vyhledejte cestovní nabídky na internetu.

A konečně, nezapomínejte na smích, na ten nejkrásnější způsob, jak se stresu zbavit. Vyhraďte si čas a zajděte si na komedii, činohru, nebo na film. Podívejte se v televizi na zábavní pořad, který vás rozesměje. Udržte si humor na denním pořádku. Vystříhávejte si vtipy nebo obrázky a pak je srovnávejte s druhými. Na všechno kolem sebe pohlížejte s humorem. Školy poskytují opravdovou různorodost humorných situací. Hodujte si na těchto delikátnostech, když přicházejí.

## **Tréninkový program pro učitele a pedagogy**

Zhodnoťte následující příklad:

Tereza pracuje jako asistentka pedagoga na čtvrtém stupni. V této obci je zaměstnána už pět let a loňský rok jí byla udělena cena za nejlepšího podporujícího pedagoga na výročním odevzdávání cen. Mluví velice něžně a má hodně trpělivosti s dětmi ve třídě.

Tereza je svobodná matka čtyř malých dětí. Aktivně se zapojuje do oblastní komunity „Hispanic“. Obvykle také zůstává po vyučování ve škole a doučuje děti, které jsou ve čtení pozadu, hlavně španělsky mluvící děti. Často ji lidé žádají, aby pomáhala s tlumočením španělštiny při konferenci rodičů a učitelů. Její pověst o ní říká, že pečuje o děti, které mají problémy se školou nebo v rodině.

Někdy možná s pomocí ostatním zachází hodně daleko. Když loni při požáru přišli o dům její sousedé, vzala je na několik týdnů k sobě, dokud pro ně nebyla připravena jiná opatření. I když není členkou krizového týmu, bývá nápomocná při řešení konfliktů a je také známa jako výborný naslouchač. Studenti za ní často chodí se svými osobními problémy.

Až doposud byla Tereza v práci vždy načas a i v jiných ohledech byla dost spolehlivá. Letos, naneštěstí, se Tereza zdá být jinačí. Její supervizor, pan Adams říká, že má s Terezou jen slabý pracovní vztah. Podle něj, tráví Tereza až přespříliš času rozmlouváním se studenty o tématech, které se netýkají školy a vyučování. Na příklad nedávno si stěžoval, že Tereza trávil mnohem více času s jedním studentem, který měl v minulosti problémy s chováním. Pan Adams si také stěžuje, že Tereza nepomáhá studentům s učivem, že mluví příliš často španělsky se studenty a že by se ve třídě určitě mělo mluvit o anglicky.

Tereza přichází do práce pozdě a tento měsíc už několikrát volala, že nepřijde, protože onemocněla. Nekontroluje studentům úkoly a nemá v pořádku administrativní záležitosti ve třídě. Pan Adams zašel k panovi ředitelovi kvůli situaci s Terezou na jednání.

Po posouzení tohoto příkladu diskutujte s učiteli nebo pedagogy o následovných tématech:

- Identifikujte stresory v Terezině osobním životě
- Najděte také stresory v práci
- Najděte poslední změny v Terezině chování
- Vložte sama sebe do role Terezy. Co byste dělaly, abyste zabránily zhoršení situace?

## **Závěrečné shrnutí**

Při asistování během krizové intervence se nejdříve ujistěte, že se cítíte jako součást týmu, ať už ve svém kraji, nebo ve škole. Vždy se najdou i jiní, kteří mohou nést to břímě a pomáhat studentům v jejich těžkém období. Po tom, co skončí vaše výpomoc v krizové situaci, vyhrad'te si čas na to, abyste si o tom mohli promluvit s profesionály nebo přáteli, kteří vás emočně podpoří a postarají se o vás.

Nikdo není vůči vyhoření imunní. Je důležité rozpoznat symptomy a být si vědom svých osobních stresorů, které vás vedou k vyhoření. Podobně je stejně důležité udržovat si

životní rovnováhu, postarat se o to, aby bylo ve vašem životě více pozitivního, aby to případně mohlo předčít i to negativní. Vyhradte si čas na oddech a radostné, stres omezující aktivity, zejména fyzická cvičení.

### **Tabulka: Symptomy vyhoření:**

Sledujeme změny ve 4 rovinách:

<i>chování</i>	<i>fyzické</i>	<i>sociální</i>	<i>mentální</i>
Hyperaktivita nebo Žádná aktivita	Vyčerpanost	Nepředvídatelnost	Přemoženost
Stěžování si	Problémy s usínáním	Lhostejnost	Nestranost
Přecitlivělý na stimuly	Noční můry	Vyhýbání se	Necitlivost Ztuhlost
Nervózní, vyplašený	Svalové napětí	Stažení do sebe	Zoufalost Bezmocnost
Extrémní reakce	Bolesti břicha	Ztráta osobních limit	Podrážděnost
Zapomnětlivost	Bolest hlavy	Netolerance	Mrzutost
Roztržitost	Chronické nemoci	Nedůvěřivost	Cynizmus
Nutkavost	Obezita nebo ztráta hmotnosti	Dohlížení	Deprese
zamyšlenost	Neschopnost koncentrace		Úzkost