

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**  
**FILOZOFICKÁ FAKULTA**  
**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ**  
**ANTROPOLOGIE**

**DUŠEVNÍ HYGIENA PRACOVNÍKŮ LINKY DŮVĚRY**

**Bakalářská práce**

Obor studia: Sociální práce

**Autor:** Kateřina Jelínková, DiS.

**Vedoucí práce:** Mgr. Pavel Veselský, Ph.D.

Olomouc 2018



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Duševní hygiena pracovníků linky důvěry*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne .....

Podpis .....



## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce Mgr. Pavlu Veselskému, Ph.D. za citlivé vedení, cenné připomínky a vstřícnost při konzultacích. Děkuji také pracovníkům linek důvěry za laskavou pomoc při získávání údajů pro empirickou část práce.



## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	<i>Kateřina Jelínková</i>
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	<i>Sociální práce</i>
<b>Obor obhajoby práce:</b>	<i>Sociální práce</i>
<b>Vedoucí práce:</b>	<i>Mgr. Pavel Veselský, Ph.D.</i>
<b>Rok obhajoby:</b>	2019

<b>Název práce:</b>	Duševní hygiena pracovníků linky důvěry
<b>Anotace práce:</b>	Tato bakalářská práce se věnuje duševní hygieně pracovníků linek důvěry. Konkrétně se zaměřuje na zátěžové situace související s touto profesí, na možnosti, jak se s nimi vyrovnat, a na způsoby jak se udržet v duševní rovnováze.
<b>Klíčová slova:</b>	Chat, internetové poradenství, pracovník, linka důvěry, duševní hygiena, zátěžová situace
<b>Title of Thesis:</b>	Mental hygiene of consultants on helpline
<b>Annotation:</b>	This bachelor thesis is about mental hygiene of consultants from crisis helplines. It concretely focuses on stressful situations related with this profession, on suitable strategies for coping with them, and on possibilities of how to keep oneself in mental balance.
<b>Keywords:</b>	Chat, internet counselling, consultant, helpline, mental hygiene, stressful situation
<b>Názvy příloh vázaných v práci:</b>	Příloha č.1 – Rozhovor s pracovníkem LD
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	34
<b>Rozsah práce:</b>	116 s. (172 133 znaků s mezerami)





# Obsah

<b>PODĚKOVÁNÍ.....</b>	<b>5</b>
<b>ANOTACE.....</b>	<b>7</b>
<b>OBSAH.....</b>	<b>9</b>
<b>ÚVOD.....</b>	<b>11</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>14</b>
<b>1. Telefonická krizová intervence vs. internetové poradenství na lince důvěry.....</b>	<b>14</b>
1.1. Co je to TKI a IP .....	14
1.2. Stručný pohled do historie TKI a IP - Evropa a ČR.....	15
1.3. Principy poskytování TKI a IP .....	17
1.4. Výhody a nevýhody TKI a IP .....	19
1.5. Úskalí a specifika práce na LD .....	24
<b>2. Požadavky na profesi pracovníka LD .....</b>	<b>27</b>
2.1. Nároky na vzdělání pracovníka LD .....	27
2.2. Vhodné schopnosti a dovednosti pro práci na LD .....	30
<b>3. Duševní hygiena pracovníků LD.....</b>	<b>32</b>
3.1. Psychické zdraví.....	32
3.2. Hlavní charakteristiky a cíl psychologie zdraví.....	33
3.3. Duševní hygiena.....	34
3.4. Předmět a cíle duševní hygieny .....	36
3.5. Psychologie zdraví vs. duševní hygiena .....	37
<b>4. Stres.....</b>	<b>38</b>
4.1. Význam pojmu stres .....	38
4.2. Formy stresu .....	39
4.3. Stresory .....	40
4.4. Vhodné způsoby a strategie zvládání stresu.....	41

4.5.	Techniky pro vyrovnání se se stresem .....	43
<b>5.</b>	<b>Zdravý životní styl .....</b>	<b>46</b>
5.1.	Životospráva.....	46
5.2.	Práce a volný čas .....	49
5.3.	Mezilidské vztahy .....	51
5.4.	Víra a smysl života.....	51
<b>II.</b>	<b>EMPIRICKÁ ČÁST.....</b>	<b>53</b>
<b>1.</b>	<b>Metodologie výzkumu.....</b>	<b>53</b>
1.1.	Výzkumný problém.....	53
1.2.	Určení cíle a výzkumné otázky .....	54
1.3.	Zvolení výzkumné metody, strategie a techniky .....	55
1.4.	Etika výzkumu .....	57
1.5.	Popis výzkumu.....	60
1.6.	Popis pracovníků a rozhovorů.....	62
1.7.	Analýza jednotlivých rozhovorů .....	66
1.8.	Repetitivně vyskytující se témata z rozhovorů.....	81
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>93</b>
	<b>LITERATURA A ZDROJE.....</b>	<b>98</b>
	<b>SEZNAM ZKRATEK.....</b>	<b>102</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>103</b>
	<b>PŘÍLOHA Č. 1 – ROZHOVOR S PRACOVNÍKEM LD.....</b>	<b>104</b>

## Úvod

Tradice linek důvěry (dále již jen LD) v ČR sahá až do 60-tých let 20. století. Ovšem asi o 30 let později se jejich charakter celkem výrazně mění. Do společnosti začíná pronikat internet a s ním přichází také výrazný posun v nabízených službách linek důvěry. Tento způsob komunikace se stává během velmi krátké doby oblíbený a hojně využívaný.

V současnosti se hodně mluví o vlivu stresu na zdraví a psychiku člověka, o psychologii zdraví a také o duševní hygieně nejen u zaměstnanců. Budoucí pracovníci LD mohou zažívat stres ve větší míře již při průpravě potřebné pro výkon této profese. Kromě několikaletého studia vysoké školy s požadovaným zaměřením, musí projít i náročnými kurzy telefonické krizové intervence (dále již TKI) a internetového poradenství (dále již IP). Pracovníci linky důvěry mají psychicky velmi obtížné zaměstnání. Často se potýkají s obtížnými situacemi, které musí řešit a zároveň se s nimi vnitřně vyrovnat. Je důležité, aby se starali o svou psychickou pohodu. V ideálním případě by o ni mělo být pečováno i zvenčí – tedy zaměstnavatelem.

Z těchto faktů tedy vyvozují výzkumnou otázku: S jakými zátěžovými situacemi se pracovníci LD setkávají na telefonu a na chatu, a jak se udržují v psychické pohodě? A rovněž volím následující cíle práce. Pokusím se zjistit, s jakými zátěžovými situacemi se pracovníci setkávají při své práci na LD. Dále, jak zdlouvají zátěžové situace na telefonu a chatu, a v čem se od sebe tyto situace liší. A posledním cílem je zjistit, jak se pracovníci LD starají o svou psychickou pohodu a zda (popř. jak) k tomu přispívá zaměstnavatel.

Tato práce je rozdělena do dvou základních částí – teoretické a praktické. V teoretické části najdete pět kapitol. První z nich je o vysvětlení pojmů TKI

a IP. Věnuje se stručně historii obou služeb, jejich výhodám a nevýhodám, úskalím a specifikám, principům práce na LD. V druhé kapitole je zmínka o nárocích na vzdělání pracovníka LD a také o vhodných schopnostech a dovednostech, které využije ve své profesi. Třetí kapitola se zabývá psychologií zdraví a duševní hygienou. Zaměřuje se na jejich předmět a cíl, srovnává oba pojmy mezi sebou. Čtvrtá kapitola se zaměřuje na stres. Objasňuje význam tohoto pojmu, zmiňuje existenci pozitivního stresu (eustres) a škodlivého stresu (distres), způsoby strategie jeho zvládnání a techniky, které pomáhají se s ním lépe vyrovnat. Teoretickou část uzavírám pátou kapitolou, která bude o správném životním stylu. Zabývám se v ní životním stylem člověka, čili se bude týkat životosprávy, práce, volného času, víry, smyslu života, a vztahů v osobním životě i na pracovišti.

V praktické části se zaměřím na výzkum. Na jejím začátku se budu zabývat metodologií. Nejdříve tedy vymezím předmět zkoumání. Dále navážu stanovením cíle a výzkumné otázky. A poté se budu podrobněji zabývat důvody výběru dané metody a technikou sběru dat. Vzhledem k tématu a výše stanoveným výzkumným cílům a výzkumné otázce se bude jednat o metodu kvalitativního výzkumu a techniku sběru dat pomocí polostrukturovaného rozhovoru s návodem. V této části nebude chybět ani text věnující se konceptuálnímu rámci, výzkumnému vzorku, popisu tohoto zkoumání a popisu populace, která bude zkoumána. Samozřejmě, nebude opomenuta ani nejpodstatnější pasáž této části – analýza výsledků a interpretace dat. Obsah praktické části uzavřu závěrem doplněným diskuzí.

V této práci chci poukázat na to, jak je důležité zabývat se psychohygienou – obzvláště, pokud uvažujete, že chcete tuto profesi vykonávat. Ty, kteří se již pracovníky na lince důvěry stali, by mohly zajímat výsledky výzkumu

v praktické části této práce, protože se zaměřují na řešení obtížných situací na lince důvěry. Mohli by se díky ní také inspirovat dalšími způsoby, jak pečovat o své psychické zdraví.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Telefonická krizová intervence vs. internetové poradenství na lince důvěry

### 1.1. Co je to TKI a IP

Telefonickou krizovou intervencí, jinak řečeno telefonickou krizovou pomocí a internetovým poradenstvím se zabývá více autorů. Definice obou těchto pojmů v jejich podání se vzájemně často podobají.

#### Definice TKI

- Vodáčková (2002, s. 57): *„Telefonická krizová pomoc je soubor metod a technik krizové práce s klientem založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm, které se nezávisle deklaruje jako pracoviště telefonické krizové intervence.“*
- Hellebrandová (2006, s. 13): *„Jedná se o soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm. Telefonická krizová intervence je obdobou krizové intervence tváří v tvář, jde však, jak již bylo zmíněno, o kontakt po telefonu.“*
- Špatenková (2004, s. 26): *„Telefonická krizová intervence (linka důvěry, help-line, crisis intervention over phone) představuje poskytování pomoci osobám v krizové situaci prostřednictvím telefonu.“*

#### Definice IP

- Ptáček (2007, s. 65): *„Internetové poradenství je novou službou, kterou mohou linky důvěry poskytovat svým klientům, službou, která dodržuje všechny zásady a principy práce na linkách důvěry. Se svými klienty tak*

*nemusí být v kontaktu, jen pomocí telefonu, ale také prostřednictvím internetu a to především emailu.“*

- Rašticová, Lásková (2001, s. 28-29) *„Hlavním cílem je nabídnout službu klientům, kteří používají internet nebo k němu mají přístup, ocitli se v náročné situaci a zároveň nechtějí nebo nemohou komunikovat po telefonu nebo osobně v poradnách.“*
- Definice propojující předchozí dvě, která vznikla na půdě Modré linky: *„Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně.“* (Lásková, 2010, s. 33)
- Horská (2010, s. 69): *„Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu.“*

## **1.2. Stručný pohled do historie TKI a IP - Evropa a ČR**

### **Telefonická krizová intervence**

První linka důvěry v Evropě byla založena v 50. letech v Londýně. Založil ji Chad Varad, na základě vysokého počtu sebevražd v tomto městě, a aby na tuto službu upozornil, rovněž podal inzerát s textem “Dříve než si vezmete život, zavolejte mi!”. Tento inzerát vyjadřuje ve zkratce smysl služby, která se v průběhu několika desetiletí rozvinula ve specifickou a detailně rozpracovanou techniku krizové intervence (Vodáčková, 2002, s. 206). A v ČR byla založena první linka důvěry v roce 1964 na Psychiatrické klinice FVL UK Miroslavem Plzákem. V 60. a 70. letech vznikly další linky důvěry v Brně a Olomouci, do roku 1989 fungovalo v Československu již 12 linek důvěry, a v roce 2001 jich existovalo v ČR už dokonce 67, z toho

27 % poskytovalo nonstop telefonickou krizovou intervenci (Vodáčková, 2002, s. 210 - 211).

Na webových stránkách Asociace denních stacionářů a krizových center se Jan Lorenc v krátkosti věnuje vývoji TKI v České republice a zmiňuje se, že v roce 1995 vznikla Česká asociace pracovníků linek důvěry (dále již ČAPLD), která chrání zájmy pracovníků linek důvěry, podporuje vzdělávání laiků i profesionálů, akredituje výcviky a organizuje supervizi. Původně napomáhala vzniku linek důvěry, dnes spíše při nasycení poptávky dbá o proporcionalitu rozmístění linek v regionech, spolupracuje s organizacemi s navazující péčí, a se složkami integrovaného záchranného systému. ČAPLD též vytvořila etický kodex v oblasti krizové pomoci a sleduje jeho dodržování. Mimo jiné též vytvořila počítačový program pro zpracovávání statistických údajů a spravuje celorepublikovou databázi zdravotních a psychosociálních služeb.

### **Internetové poradenství**

Vývoj IP v ČR začal v nedávné minulosti. Určitým předchůdcem IP se stalo písemné poradenství užívané v časopisech jako je Mladý svět nebo Květy, popř. v dopisech adresovaných přímo LD. Samotné počátky IP se u nás v ČR postupně vyvíjely někdy od 90. let 20. století, kdy se objevovaly první poradenské služby poskytované přes internet. Vývoj IP byl velmi rychlý a zejména v posledních letech i hodně překotný – až na výjimky byl živelný a neorganizovaný. Do určité míry to způsobuje i fakt, že IP ještě dodnes jistým způsobem bojuje o své místo a postavení v psychosociální síti a nadále se snaží přesvědčit, že se může stát legitimním nástrojem poradenské praxe. Do vývoje IP zatím nejvíce zasáhly právě linky důvěry, jejichž činnost je zaštitěna ČAPLD. Od složitého rozhodování, zda IP podpořit, došla ČAPLD až k vytvoření vlastního etického kodexu, který zavazoval linky důvěry k jejich službě v oblasti IP. Tento etický kodex byl přijat v roce 2005.



K významným událostem se řadí i první konference v IP, která se konala 14. října 2008 v Jihlavě, a byla pořádána Modrou linkou Brno ve spolupráci se Soukromou VOŠ sociální Jihlava pod záštitou Kraje Vysočina (Ptáček, 2010, s. 50 – 51).

### 1.3. Principy poskytování TKI a IP

Základní principy poskytování TKI popisuje Knoppová (2002, s. 58 - 59) jako:

- **Dostupnost, bezbariérovost** – Klient volající na LD by neměl překonávat žádnou překážku. Nejlépe by se měl dovolat v co nejpohodlnější době, kdy to právě potřebuje. Telefon ideálně zvedá již pracovník, ne spojovatelka. Linky důvěry, kde není nepřetržitý provoz, by měly dávat klientům jasnou informaci o době svého provozu, popř. o jeho změně. V době, kdy LD není v provozu, by měl mít klient možnost dovolat se na záznamník, kde se dozví, kdy je linka funkční. Během té doby je ideálně linka nevyužívána k jiným účelům.
- **Návaznost** – Linka důvěry je součástí sítě dalších zařízení. Ta by měla na sebe navazovat a vzájemně se doplňovat.
- **Setkání a komunikace dvou systémů** – Na klienta je pohlíženo jako na člena určitého systému. Pracovník je stejně tak součástí systému – člen týmu, zaměstnanec LD a jeho pracoviště je součástí dalších pracovišť. Díky hovoru se oba tyto systémy propojují a setkávají. Pokud je to třeba, klient i pracovník se může o svůj systém opřít. Klient např. ve své rodině, pracovník ve svém týmu. Pracovník se tak může svěřit s těžkostmi ze směny svým kolegům. Spolu tak můžou hledat možnosti, jak danou situaci příště řešit, pokud opět nastane.
- **Anonymita klienta** - Klient nemá povinnost se představit nebo o sobě říkat jakékoli údaje, které odhalí jeho totožnost. Anonymita mu

pomáhá zbavit se ohrožení, může tak bez obav mluvit o svých potížích.

- **Anonymita pracovníka LD** – Anonymita pracovníka chrání např. před tím, aby se na něj klient navázal. Existují ale situace, kdy je vhodné klientu říct křestní jméno (pokud je hodně nesmělý a špatně by snášel sdílení svého příběhu s někým dalším). Je vhodné si takové situace v týmu ošetřit a domluvit se, jak v těchto případech jednat.

Naproti tomu základní principy poskytování IP přes internet (tedy ne VOIP nebo videokonference), vystihuje Lásková (2010, s. 35 – 36):

- **Anonymita** – Jedná se pravděpodobně o největší výhodu hlavně pro klienta. Klient se může sám rozhodnout, co všechno o sobě a o svých potížích prozradí a pod jakým jménem se bude prezentovat. Pro větší jistotu své anonymity si může na komunikaci s pracovníkem založit úplně novou e-mailovou adresu.
- **Nezávaznost** – Klient nemá žádné povinnosti. Není třeba udávat základní údaje o své osobě, místo bydliště a jiné osobní údaje. Pracovník zase nemá za klienta zodpovědnost a nemůže za něj vyjednávat či vystupovat. Za okolností, kdy to je možné, motivuje klienta spíše k jeho vlastnímu samostatnému jednání.
- **Bezpečí** – Klient nečelí nejistotě z osobního kontaktu s pracovníkem a tím pádem se může cítit v menším ohrožení. Proto se IP často stává první formou profesionální pomoci, kterou si klient vybírá.
- **Dostupnost** – Nejvíce ji ocení převážně děti a mládež. Službu mohou využít odkudkoli vč. zahraničí, kde je internetové připojení (z domu, ze školy, z kavárny, z knihovny apod.). Navíc je velmi často zdarma. Na některých místech je ale potřeba si zaplatit za přístup k internetu (např. v kavárnách). Dostupnost IP ocení také lidé, kteří mají z různých důvodů sníženou schopnost mobility.

- **Princip trvanlivosti** – Princip, který je právě pro IP velmi specifický. Klientovi i pracovníkovi je umožněno se k jejich písemné komunikaci vracet. Pro pracovníka je to důležité hlavně v opakovaných a závažných případech – může na ni navázat, může se na ni odkázat atd. Text se může stát i podkladem pro stížnost klienta. Posuzovatelé stížnosti tak uvidí skutečnou a nezkreslenou komunikaci mezi klientem a pracovníkem. Tato komunikace může být i zveřejněna např. v pracích studentů či výzkumníků. Proto je důležité, aby pracovník věnoval své odpovědi náležitou pozornost.

#### 1.4. Výhody a nevýhody TKI a IP

Výhody a nevýhody obou služeb zcela, nebo alespoň zčásti pramení z předchozí kapitoly, tzn. z principů jejich poskytování.

##### Výhody a nevýhody TKI podle Špatenkové (2004, s. 28 – 29):

Mezi výhody podle ní patří:

- **Okamžitá pomoc** – Velké množství LD funguje nepřetržitě. Pro klienta to znamená možnost zavolat si o pomoc kdykoli ji potřebuje. Eliminuje se tak nebezpečí, že klient už pomoc nevyhledá a raději zvolí únik např. k alkoholu nebo začne vytvářet plán své sebevraždy
- **Snadná dostupnost** – Mnoho domácností má k dispozici svůj vlastní telefon, popř. mobilní telefon. Pomoc je tedy dostupná a snadno dosažitelná. Klient navíc může zůstat i v pohodlí a bezpečí svého domova, aniž by se musel stresovat z cizího prostředí poradny či krizového centra.
- **Bezbariérovost** – Zavolat na linku důvěry může kdokoli bez ohledu na svou schopnost samostatného pohybu, nebo na místo kde se

nachází. Klient může volat odkudkoli – z druhého konce města, republiky nebo z úplně jiného státu.

- **Bezpečí a kontrola klienta** – Znamená jistotu, že se vyhne strachu a obavám z neznámého prostředí. Klient je tím, kdo má i nadále moc nad situací – může kdykoli bez udání důvodu přerušit kontakt a zavěsit, anebo naopak znovu zavolat v případě potřeby. Je to on, kdo určuje, kdy a jak dlouho bude hovor probíhat.
- **Nízké náklady** – Služba TKI je poskytována zdarma. Klient platí jen za běžné telefonické poplatky. Některé LD nabízí bezplatné volání. Je to obrovská výhoda ve srovnání s tím, kolik by zaplatil za služby privátního psychoterapeuta.
- **Zachování anonymity klienta** – Klient může svou identitu skrýt úplně, částečně anebo ji neskrývat vůbec. Je to zcela na jeho uvážení. Volba v tomto směru vede k faktu, že je klient uvolněnější a více sdílný. Často právě kvůli úplně či částečně skryté identitě je tato služba mezi těmi, kdo ji potřebují, velmi vyhledávaná.
- **Zachování anonymity intervenanta** – Pracovník LD je chráněn před pronásledováním či přílišným přilnutím ze strany klienta. Další nespornou výhodou je i to, že si klient může v hlavě stvořit představu o tom, jaký pracovník LD skutečně je. Realita je často úplně jiná, ale jemu se díky ní potom s klientem pracuje o něco lépe – klient se na základě této představy může cítit víc v bezpečí a jistotě.
- **Jiné výhody** – Nejen klient, ale i pracovník LD si může při hovoru vytvořit podmínky pro své pohodlí (zvolit polohu, jakou chce; mít po ruce čaj nebo kávu atd.), kromě toho může mít na sobě i méně formální oblečení nebo obklopit potřebnou odbornou literaturou, použít internet či tahák, jak řešit daný typ problému.

A za nevýhody výše zmíněná autorka pokládá:

- **Chybějící vizuální kontakt** – Může být překážkou v pochopení klienta a jeho sdělení. Pracovník LD nemá představu, jak vypadá, jak se tváří či jaká právě teď používá gesta, tzn., že nevidí jakékoli neverbální signály klienta.
- **Omezené informace o klientovi** – Na základě chybějícího vizuálního kontaktu pracovník LD dokáže mnohem hůře odhadnout, jak se klient vyrovnává se svou situací např. na základě jeho věku, osobnostní charakteristice, v jakém emocionálním stavu se skutečně nachází, jak moc je s ním ochotný sdílet informace atd.
- **Časový stres** – Pracovník LD má oproti osobnímu setkání s klientem mnohem méně času na navázání kontaktu. První 1–2 minuty hovoru jsou proto velmi důležité. Je třeba vzbudit v klientovi důvěru a poskytnout mu odezvu, kterou očekává. Pokud se tak nestane, často končí hovor brzkým zavěšením z klientovy strany. Navíc, délka hovoru může záviset na kreditu karty, počtu mincí při volání z telefonní budky, výdrži baterie u mobilního telefonu atd.
- **Riziko náhlého přerušování kontaktu** – Souvisí částečně s minulým bodem. Klientovi mohou dojít mince nebo může dojít k vybití baterie u mobilního telefonu. Výpadek ale může souviset i se slabým signálem mobilního operátora nebo se vstupem někoho dalšího do hovoru, nebo mohl klient zavěsit. To mívá za následek vznik domněnek o tom, co se stalo, jak na straně klienta, tak na straně pracovníka LD (v závislosti na situaci).
- **Nízká zpětná vazba** – Hovory na LD jsou povětšinou jednorázové. Pracovník proto často nemá od klienta žádnou zpětnou vazbu ohledně kvality jeho pomoci. To může mít za následek neopodstatněný pocit omnipotence nebo naopak frustrace pracovníka LD.

- **Náročnost** – Tato forma pomoci v mnohých ohledech patří mezi ty nejnáročnější (např. na požadavky, které klade přímo na pracovníka nebo technickou vybavenost pracoviště).

### **Problematika výhod a nevýhod IP podle Sklenářové (2017, s. 17 - 21).**

Mluví o nich jak z pohledu pracovníka, tak i klienta, a jako výhody uvádí:

- **Možnost připravit si dotaz předem** – Klient může svůj dotaz napsat kdykoli a jakkoli ho změnit. Je jenom na něm, kdy ho pošle. Není potřeba, aby se předem objednával nebo si domlouval termín konzultace. Má v tomto směru úplnou svobodu. Totéž platí pro pracovníka – tedy pokud není vázán dobou lhůty pro odpověď nebo neposkytuje poradenství např. po chatu.
- **Větší neutralita vztahu, menší riziko ovlivnění přenosem mezi klientem a pracovníkem** – Při osobním kontaktu na sebe oba nevědomě působí. Může mezi nimi dojít k sympatiím či antipatiím, což má v konečném důsledku velký vliv na jejich spolupráci. Může to znamenat i výrazné ovlivnění při řešení situace klienta – pracovník se do jeho problému vkládá příliš moc, nebo málo.
- **Dobrá místní i časová dostupnost** – V dnešní době, kdy je internet pro většinu z nás dostupný téměř kdykoli (např. z domova), stačí zformulovat svůj dotaz, najít stránky dané poradny a poslat ho. Pro pracovníka to znamená větší šanci pro navázání kontaktu s klientem také proto, že si klient nepřipadá pod tlakem.
- **Možnost vyhledat si odpověď na dotaz v archivech** – Na stránkách některých poraden je možné se podívat do archivu s odpověďmi. Ten, kdo má stejný dotaz, může později zjistit, že už tam odpověď na jeho otázku je, a tak ji nemusí znovu zadávat. Navíc ji dostane hned a nemusí čekat na reakci pracovníka.

A mezi nevýhody podle ní patří:

- **Chybějící osobní kontakt** – Stejně jako u TKI, tak i při této formě pomoci nemá pracovník od klienta zpětnou vazbu ve formě neverbálních projevů a gest. Autorka se ovšem zamýšlí, jestli je to vždy opravdovou nevýhodou. Ze své zkušenosti dochází k názoru, že za určitých okolností tomu tak být nemusí. I pracovník je jenom člověk – ne vždy bývá v perfektní psychické kondici. Proto se IP pro něj někdy stává více žádoucí možností pomoci klientům.
- **Neúplné informace o klientovi, nemožnost se doptat, domněnky a hypotézy** – Autorka souhlasí s tím, že se jedná o výraznou nevýhodu, ale opět v tom vidí i možnou výhodu. Dle jejího názoru se díky tomu minimalizuje přílišná péče ze strany pracovníka. Pro pracovníka je obtížné, nenechat se příliš ovlivnit svými domněnkami, které vyvolá dotaz klienta. Na pracovníka jsou kladeny poměrně velké nároky ohledně toho, jak moc se jimi nechá ovlivnit a jak s nimi bude zacházet.
- **Klient někdy déle čeká na odpověď** – V tomto ohledu jsou velké rozdíly. Například u lékařského nebo právníckého poradenství bývají lhůty pro odpověď klientům i třicetidenní.
- **Nemožnost ověření pravdivosti informací klienta** – Pracovník nemá možnost ověřit si pravdivost informací, které mu podává klient o sobě a své situaci.
- **Zvýšené riziko zneužití** – Pracovník neví a nemá si možnost ověřit, zda klient uvedl pravdivé informace. Proto je zde větší hrozba zneužití služby.

## 1.5. Úskalí a specifika práce na LD

Špatenková (2004, s. 29 – 30) mluví o podmínkách telefonické krizové intervence, které jsou dle mého názoru v podstatě specifiky práce na LD. Rozděluje je do dvou skupin, a to na vnější a vnitřní.

- Za **vnější podmínky** pokládá hlavně to, co souvisí s úpravou pracoviště LD. Takové pracoviště by mělo v ideálním případě splňovat nejen ergonomická kritéria, ale i požadavky v oblasti duševní hygieny a bezpečnosti práce. Patří sem také organizační struktura pracoviště, interní předpisy, image, uspořádání instituce atd.
- Za **vnitřní podmínky** považuje to, co se týká pracovníka LD. Má tím na mysli jeho osobnost a připravenost na průběh TKI. I on se má předem připravit na svou směnu – plně se zkoncentrovat, soustředit se na specifika krizové intervence a v ideálním případě zapomenout na své vlastní problémy, aby se mohl zcela věnovat klientovi.

Do specifík bych zařadila i tzv. „testovací hovory“. Jsou to například situace, kdy si klient ověřuje schopnost pracovníka vhodně zodpovědět či reagovat na jeho dotaz. Dalo by se zamyslet, jestli jde o testovací hovor nebo se již jedná o zneužití linky. Záleží hodně na kontextu situace mezi klientem a pracovníkem. Knoppová (2002, s. 66) říká, že testovací hovory mohou mít více podob. Jedna z nich je taková, že volající se někdy ozve „jenom tak“, aby si před vyslovením svého skutečného problému LD otestoval a vyzkoušel. Obvykle takhle volají např. děti nebo dospívající.

Dle mého názoru, který úzce souvisí s testovacími hovory, se za specifika a zároveň i za úskalí dá pokládat i to, jakým způsobem, a jestli je v TKI možné stoprocentně určit „hodnověrnost“ informací poskytnutých klientem, popř. jak se posléze postavit k zákonem dané „ohlašovací povinnosti“



a „oznamovací povinnosti“. Jak si ověřit, že to, co klient říká, je skutečně pravda? Jak zjistit, že si klient příběh nevymyslel a že teď jenom nezkouší, jak pracovník zareaguje?

Tuto myšlenku podtrhuje Ptáček (2015, s. 76 – 77), který se tématu testovacích hovorů dotýká právě v souvislosti s oznamovací povinností a říká, že tyto hovory, ve kterých klient udává některé údaje, by mohly být spojeny s oznamovací povinností. Ale v kontextu celé situace kdy pravděpodobně jde o test pracoviště, je spíše zřejmé to, že situace není hodnověrná. Tentýž autor se zabývá tímto tématem i ve smyslu IP. Říká, že v určitých pevně stanovených situacích oznamovací povinnost vzniká a v jiných naopak ne. Pomocí internetu je možné danou osobu identifikovat. Každý pohyb v prostředí internetu zanechává digitální stopu, kterou je za jistých okolností možné číst. Internet se pokládá z technologického hlediska za hodnověrný. A tady se dostáváme do dalšího úskalí – internet nabízí jen určitou iluzi anonymity, ne anonymitu jako takovou, přestože je anonymita jedním z principů práce na LD.

Jde o rozsáhlé téma, vhodné spíše pro samostatnou práci, ale přesto o něm uvedu pár informací.

Úskalí na LD, je téma, kterému se také věnuje Knoppová (2002, s. 64 – 65)

- Omezenost hovoru daná telefonním aparátem
- Klient může kdykoli bez udání důvodu zavěsit telefon, popř. může dojít k přerušení hovoru vlivem technické poruchy
- Hovor může být dražší kvůli meziměstskému volání
- Nutnost si za hovor zaplatit, i když jen běžnou sazbou za telefon
- Na některých místech chybí návaznost krizového centra
- Pracovník LD často nemá zpětnou vazbu, jak hovor dopadl

- I dobrovolník se musí pro práci na LD pečlivě připravit (kurz TKI, supervize atd.)
- Práce na LD nemá uspokojovat vlastní touhu příliš se starat o druhé či onnipotenci.
- I tzv. nelékař má mít povědomí o psychofarmakách a mít dostupný manuál o základních charakteristikách farmak a jejich škodlivých dávkách

## **2. Požadavky na profesi pracovníka LD**

Není tak snadné se zapojit do řady pracovníků LD. Zájemce o tuto profesi se díky náležitému vzdělání naučí, jak poskytovat pomoc klientům po telefonu, přes chat nebo e-mail Specializované kurzy (příklady uvádím níže), obsahují řadu informací a umožňují získat souhrn dovedností a zkušeností, které se později stanou základem jeho práce na LD. Také lze předpokládat, že tyto znalosti budou i nadále rozvíjeny pomocí spolupráce v týmu, supervize, a vlastní vůle a motivace pracovníka se zdokonalovat.

### **2.1. Nároky na vzdělání pracovníka LD**

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka (krizového pracovníka) způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.

Na základě stejného zákona je tedy důležité, aby měl každý pracovník LD patřičné vzdělání. Toho dosáhne, pokud splní následující podmínky:

- vyšší odborné vzdělání, nebo vzdělání v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu, popř. ukončený akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách
- kurz telefonické krizové intervence v délce cca 100–150 hodin
- kurz internetového poradenství v délce cca 24 hodin

Základním předpokladem pro práci na LD a pro poskytování TKI a IP je úspěšné dokončení zákonem daného vzdělání a kurzů, které se touto

problematikou zabývají. To je pevně stanovený a potřebný standart pro výkon práce pracovníka na LD.

Tuto skutečnost dokládají také informace zveřejněné na webových stránkách ČAPLD, které uvádějí, že: *„V současné době je několik vzdělávacích institucí, které nabízejí výcviky v telefonické krizové intervenci. Výcviky jsou podobně rozsáhlé (100-150 hodin) a do značné míry podobné. Obsahují základní sumu informací, nabídku dovedností a sebe zkušeností, které jsou základem pro práci na lince důvěry s předpokladem, že budou nadále rozvíjeny formou práce v týmu a supervize.“*

Pracovníci LD mají povinnost se pravidelně vzdělávat i po dokončení kurzů TKI a IP. Je v jejich zájmu, v rámci kvalitního poskytování těchto služeb, aby si své nabitě schopnosti a dovednosti udržovali. K tomu na LD slouží např. intervize, supervize či debriefing. Pracovníci se mají povinnost těchto aktivit pravidelně účastnit, a jejich zaměstnavatelé jim je zajistit.

## **Supervize**

V odborných textech je možné najít mnoho definic. Například definice podle Matouška (2008, s. 349) zní: *„Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.“*

Kopřiva (2006, s. 136) se vyjadřuje o supervizi následovně: *„V psychoterapii je supervize samozřejmou součástí profesionálního vzdělávání. Je to proces praktického učení, v němž supervizor-učitel (někdy též skupina stejně postavených kolegů) pomáhá supervidovanému řešit konkrétní problémové situace, které vznikají při jeho práci s klienty.“* Definici od Kopřivy zde uvádím proto, že se TKI částečně

překrývá nejen s krizovou intervencí, ale také s psychoterapií (Knoppová, 2002, s. 44).

### **Intervize**

Je jednou z mnoha různých forem supervizí. Dle Matouška (2008, s. 356) je intervize (peer-supervision) supervizním setkáním skupiny, kterou nevede supervizor. Jde v podstatě o kolegy-spolupracovníky v podobném funkčním postavení a sdílející odpovědnost za pracovní činnost, která může formálně náležet jednomu z nich.

### **Debriefing**

Podle Vodáčkové (2002, s. 381) je to „*krizově-intervenční technika užívaná pro vyrovnání se s traumatizující událostí.*“

Internetová stránka (debriefing.com) zabývající se touto technikou, ji označuje jako konverzační sezení týkající se sdílení a posuzování informací po dané události, k níž došlo.

V oboru psychologie se techniky debriefingu využívají ke zmírnění nebo zabránění výskytu posttraumatické stresové poruchy a jiných úzkostných poruch. Může se využít u jednotlivců, nebo u skupin, a zahrnuje jedno sezení, které může trvat až několik hodin.

Hodnotu a potřebnost supervize, intervize a debriefingu v této profesi dokládají např. webové stránky poradny sociální prevence v Sokolově, kde uvádí, že pokud pracovník vede obtížný rozhovor s klientem a během tohoto hovoru potřebuje konzultaci či podporu, požádá o ni intervizora. V praxi to vypadá tak, že pracovník požádá o příposlech – intervizor si připojí paralelní sluchátka a slyší rozhovor, aniž by do něho jakkoli vstupoval. Po ukončení

hovorů intervizor s pracovníkem tento hovor probere. Jeho přítomnost pomůže pracovníkovi získat opětovně podporu a klid. Může do hovoru přinést nové myšlenky a spolupráci ve prospěch klienta. Intervize probíhají v rámci debriefingů – tedy pravidelných setkávání po službách, v jejichž průběhu pod vedením intervizora dochází k výměně důležitých informací z proběhlé služby. Debriefing je také možností, kde si pracovníci mohou bezpečně zpracovat negativní emoce spojené s výkonem ve službě, a tím zabránit vyčerpání a pracovnímu vyhoření, kterým jsou vzhledem k typu profese ohroženi. Pracovníci a další pracovníci se také pravidelně (v intervalu asi 4-6 týdnů) účastní skupinových a individuálních supervizí.

Tímto způsobem je prohlubováno vzdělání pracovníků, které se jim dostalo v průběhu kurzů potřebných pro výkon profese na LD. Zároveň je tím i pečováno o jejich psychickou pohodu, protože mohou sdílet jakékoli pocity týkající se pracovních záležitostí. V průběhu těchto sdílení je také příležitost mnohému se naučit od zkušenějších kolegů, popř. v budoucnu předejít nejistotě, jak se zachovat vůči klientově reakci či odpovědi.

## **2.2. Vhodné schopnosti a dovednosti pro práci na LD**

Každá profese a zaměstnání má své nároky a požadavky na ty, kteří ji vykonávají, a práce na LD není výjimkou. Uvádím seznam dovedností a znalostí krizového pracovníka, pocházející z internetových stránek ČAPLD:

- dovednosti aktivního naslouchání s důrazem na empatii
- dovednosti krizové intervence a vyjednávání
- dovednosti zacházení s oběťmi i s klienty, kteří ztratí kontrolu nad ničivými a sebezničujícími impulzy
- znalosti pomáhající (psychosociální) sítě a dovednosti nepředpojaté spolupráce s ní

- znalosti základů právního vědomí
- znalosti základů první pomoci
- dovednosti při vedení dokumentace a komunikace v týmu
- dovednosti při získávání a předávání informací
- sebereflexe

Vodáčková (2007, s. 167 – 168) k tomuto seznamu připojuje výčet schopností, na kterých by měl pracovník u sebe zapracovat a zdokonalovat se v nich.

- schopnost otevřeně komunikovat s lidmi
- schopnost rychlého rozhodování včetně bdělého neúzkostného úsudku v noci
- schopnost spolupráce
- sebereflexe a reflexe své práce
- zvládání zátěže
- schopnost poznávat své hranice

Poměrně nově, podle mého názoru, je na LD vyžadován i kurz internetového poradenství. U nás v České republice, ho jako první začala nabízet Modrá linka. Na jejích webových stránkách je řečeno, že účelem kurzu je seznámit účastníky se základními otázkami poskytování internetového poradenství. Usiluje o vzdělání týkající se komunikace s klientem pomocí e-mailu. V tématech se objevují např. techniky práce poskytování této služby, její hranice, možnosti a rizika, role pracovníka při tomto typu poradenství nebo technické požadavky, které jsou potřeba ke zrealizování služby. Kurz pokrývá jak stránku teoretických znalostí, tak stránku praktického nácviku a sebezkušenosti.

### 3. Duševní hygiena pracovníků LD

Tato kapitola se bude zabývat tím, co obecně znamená pojem zdraví, čím se zabývá psychologie zdraví a proč se jí věnuje tolik pozornosti, a co také pojmem duševní hygiena a jejími cíli.

Mezi lidmi se stále nachází velké množství těch, kteří na své zdravotní potíže hledají jednoduché řešení, nejčastěji ve formě zaručeně účinných pilulek a jiných preparátů. Řeší až důsledky namísto toho, aby se ohlédli na svůj dosavadní způsob života a kritickyma očima zhodnotili, jaký dosud byl a je. A v tom může problém, protože jiné řešení předpokládá vynaložit snahu, které mnozí nejsou nebo nechtějí být schopni. Ano, může to být z různých důvodů obtížné, ale není to nemožné, a kdo skutečně chce na svém životě a zdraví něco změnit, najde si pro tuto změnu čas i odhodlání.

Závěrem této kapitoly je myslím vhodné zmínit obecnou definici zdraví podle Světové zdravotnické organizace. Tato definice zní: *„Zdraví je stav úplné fyzické, psychické a sociální pohody a ne jen absence nemoci či tělesné neduživosti.“* Ačkoliv dle některých autorů má své nedostatky, uvádím ji pro její biopsychosociální rozměr pohledu na lidské zdraví, jelikož je mým záměrem, aby se tento rozměr odrazil i v této bakalářské práci.

#### 3.1. Psychické zdraví

Internetová stránka Ústřední vojenské nemocnice v Praze popisuje tento pojem takto: *„Duševní zdraví znamená dobrou kondici celé osobnosti. Duševně zdravý člověk je schopen přijímat a zpracovávat informace, řešit problémy, logicky myslet, vytvářet nové věci, aktivně se zúčastňovat dění kolem sebe a adaptovat se na nové situace. Umí dobře komunikovat, je citově vyrovnaný, zvládá vlastní emoce, ale zároveň se dovede uvolnit.“*



A s aspekty života, jež ovlivňují psychické zdraví, přichází Křivohlavý (2009, s. 19), který doporučuje seznámit se s empirickými a experimentálními pracemi, a na základě jejich výsledků se rozhodnout, co zdraví podporuje a co mu škodí. Mnohá fakta jsou obecně známá a veřejností přijímaná, ale řídí se jimi jen někteří, např.:

- přijímání některých chemických látek (např. psychotropní látky), ale i nadměrné používání soli, alkoholu, živočišných tuků, cukru atd.
- některé způsoby chování přispívají ke zvyšování vnitřního napětí – stresu.
- včasná návštěva lékaře při zhoršení zdravotního stavu
- aktivní zájem o zdravý životní styl

### **3.2. Hlavní charakteristiky a cíl psychologie zdraví**

Psychologie zdraví je speciální psychologická a vědní disciplína. Vznikla v polovině 20. století díky rozvoji společnosti, medicíny a farmakologie (např. objevením antibiotik) a také v důsledku změn v životním stylu (Chamoutová, 2006, s. 5).

Křivohlavý (2009, s. 18) říká, že se tato disciplína zabývá tím, co se děje v „duši“ zdravých i nemocných lidí. Dále pokračuje, že jí jde o psychologický aspekt prevence, a nejen o prevenci nemoci. Zajímá ji zdravý způsob života v celé jeho šíři. Což je podle něj možné vyjádřit slovy: „zdravě žít.“

Cíl psychologie zdraví se opírá o předchozí poznatky – je jím tedy snaha: *„budovat teorii zdravého jednání a chování člověka a získávat solidní poznatky z oblasti psychologie – na jedné straně o tom, co naše zdraví posiluje, a na druhé straně o tom, co našemu zdraví škodí“* (Křivohlavý, 2009, s. 26).

Křivohlavý (2009, s. 25 – 26) rovněž objasňuje i hlavní charakteristiky psychologie zdraví:

- Zaměření se na psychicky relativně zdravé jedince, tzn. na ty, kteří jsou z psychologického hlediska v mezích normálu a nemají psychiatrické obtíže.
- Zaměření se na předcházení zdravotním těžkostem. Na prvním místě jí jde o prevenci čili o udržování dobrého zdravotního stavu, posilování, podporu a utužování zdraví.
- Snaží se budovat své teorie a svou poznatkovou základnu vědeckými způsoby. Je si vědoma toho, že existuje nespočet pojetí, podnětů, návodů a škol, které se vztahují k problematice zdraví a nemoci.

### **3.3. Duševní hygiena**

Pojem „hygiena“ si většina lidí spojí s osobní hygienou nebo si ho dá do souvislosti se slovem čistota. Ale pravděpodobně už ne každý bude vědět, co znamenají termíny psychohygiena, mentální hygiena, hygiena duše či duševní hygiena, které jsou si vzájemně synonymy.

Pro účely této práce budu používat termíny duševní hygiena nebo psychohygiena. Termín duševní hygiena objasňuje např. definice Míčka (1984, s. 9): *„Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.“*

Autor je s touto definicí v souladu s řadou jiných definic, které se zaměřují na vytváření ideálních podmínek pro duševní činnost, udržení duševního zdraví, upevnění duševní zdatnosti, a posílení odolnosti vůči různým vlivům, jež negativně ovlivňují duševní život apod.

Duševní hygienu je možné dále vymezit v **užším** slova smyslu jako boj proti vyskytnutí se duševních nemocí, nebo v **širším** slova smyslu, kdy se jí rozumí péče o umožnění optimálního fungování duševní činnosti, to znamená např. realisticky odrážet skutečnost, přiměřeně reagovat na důležité podněty, řešit běžné i nestandardní situace „na úrovni“, a duševně se zdokonalovat a růst (Křivohlavý, 2009, s. 143 - 144).

Důvody, kvůli kterým bychom měli mít zájem provádět duševní hygienu, může poskytnout Míček (1984, s. 14–15):

- **Prevence somatických a psychických nemocí** – Je známo, že duševně zdravý člověk je mnohem odolnější vůči somatickým nemocem. V současnosti vzrůstá trend nemocí pramenících ze stresu (civilizační choroby jako jsou např.: srdeční infarkt, vysoký tlak, syndrom vyhoření, obezita, deprese aj.). Dodržování pravidel duševní hygieny se zdá být i dobrou prevencí duševních nemocí, jejichž počty se výrazně zvyšují.
- **Dobrá pracovní výkonnost** – I kvalita výkonu v práci souvisí s duševní rovnováhou. Psychicky vyrovnaný člověk se dokáže mnohem lépe soustředit na svou práci a uvolnit se při odpočinku než ten, kdo je po psychické stránce méně vyrovnaný.
- **Fungující sociální vztahy** – Duševně vyrovnaná osoba působí na svoje okolí pozitivněji a dovede vytvářet kvalitnější sociální vztahy než ta, která na tom tak není.
- **Subjektivní spokojenost** – Pod stálým vlivem stresu člověk prožívá silné citové napětí, jež u něj způsobuje nevyrovnanost. Ta ovlivňuje jeho život, který pak prožívá jenom napůl a ne zcela, což ho vzdaluje od pocitů štěstí.

Na poslední položku k významu duševní hygieny velmi pěkně reaguje Hájek (2006, s. 100), který upozorňuje, že obzvláště v pomáhajících vztazích je důležité dbát na „mezilidskou ekonomiku“. Má tím na mysli, že pokud v těchto vztazích člověk vydává energii, zabývá se obtížemi druhých, je potřeba mít zdroje, kde je možné si energii doplnit. Jde především o chvíle v životě, při nichž pocítuje uvolněný klid a mír, radost, lásku, vzájemnost, porozumění, spokojenost a štěstí. Tato energie se dá získávat i v běžných dnech, a nejen v těch výjimečných jako jsou Vánoce nebo o dovolené. Člověku stačí si v každodenním životě uvědomovat, co se povedlo, co ho baví a na co se těší. Autor to považuje za tři základní „kontrolky“ štěstí a šťastného života. Pokud se vytratí ze života, stane se šedým a naplněným pouze povinnostmi.

### 3.4. Předmět a cíle duševní hygieny

Podle Míčka (1984, s. 13) se duševní hygiena zabývá:

- **Zdravými lidmi**, kteří si díky ní mohou upevnit a posílit duševní zdraví. Tito lidé jsou relativně zdraví, bez potíží s duševní nemocí a s duševní nestabilitou.
- **Lidmi na hranici zdraví a nemoci**, u kterých se stále častěji objevují výraznější příznaky narušení duševní rovnováhy. V tomto případě jde o snahu obnovit duševní rovnováhu a posílit duševní život.
- **Nemocnými lidmi**, kterým dodává podněty k dodržování zásad duševní hygieny v době výrazného zdravotního vypětí a ukazuje možnosti, jak dodržovat tyto zásady lépe a s větším úspěchem se tak vyhýbat nemocem.

Dle názoru Křivohlavého (2009, s. 144) velmi často patří k cílům duševní hygieny dávat důraz na sebevýchovu člověka, zrání osobnosti a duševní

klid. K cílům se však řadí také otázky týkající se sociální interakce, úpravy životního a pracovního prostředí, a životosprávy.

### **3.5. Psychologie zdraví vs. duševní hygiena**

Chamoutová (2006, s. 14) říká, že oproti psychologii zdraví je duševní hygiena více zaměřená na jedince a jeho možnosti adaptace, sebepoznání a autoregulaci v oblasti myšlení, chování a emocí. Zahrnuje ale i etické aspekty jako jsou např. otázky lidské existence a v tomto směru tedy přesahuje psychologii zdraví. Oba obory ovšem spolu velmi úzce souvisí, protože se zaměřují na možnosti upevnění a posílení duševního zdraví, na otázky stresu a jeho zvládnání, na způsoby relaxace, cvičení tělesných a mentálních schopností i na faktory a chování poškozující zdraví.

Křivohlavý (2009, s. 154) se zmíněnou autorkou souhlasí a dodává, že jak psychologie zdraví, tak duševní hygiena se zaměřují na empiricky zjistitelné a experimentálně studovatelné jevy, jež se vztahují k posilování a udržování duševního zdraví. Tímto směrem se tedy ubírá duševní hygiena reprezentovaná Liborem Míčkem v rámci jejího tzv. širšího pojetí. Oblast duševní hygieny náleží k perspektivním úkolům psychologie zdraví a kvality života.

## 4. Stres

Stres je pocit, který občas zažijí všichni lidé. A stejně jako každý člověk je jedinečný, vyrovnává se se stresem svým vlastním způsobem. Přestože jsou naše reakce na něj podobné, lze je rozdělit do skupin, které jsou názorně vysvětleny např. Gruberem (2001, s. 12), v knize Duševní hygiena pomocí jeho „Pohádky o stresu“.

V této pohádce se vypráví o pralidech lovících mamuty, jejich reakcích na stresové situace a o tom, se dělo s jejich těly při těchto situacích. Buď bojovali (lovili mamuty), nebo utíkali (pokud při lovu začali být v ohrožení života). Dále pak pokračuje o tom, jak se od té doby změnil svět i společnost, ve které nyní žijeme a jak tyto vrozené obranné mechanismy – boj nebo útěk – mnohdy zůstávají nevyužity. Ať už je to vlivem výchovy, která nám káže reagovat jinak, nebo proto, že v jednu chvíli řešíme více stresových situací najednou, a reakce mohou být protichůdné.

Tato kapitola bude tedy obsahovat význam slova stres, v jeho pozitivním i negativním smyslu, způsoby a strategie pro zvládnání stresu, a rovněž techniky, jak se s ním lépe vyrovnat.

### 4.1. Význam pojmu stres

V odborné literatuře je stres definován vícero způsoby, například Atkinsonová (2003, s. 486) říká, že *„stres se vyskytne tehdy, když se lidé setkají s událostmi, jež vnímají jako ohrožení své tělesné nebo duševní pohody“*.

Machačová (2006, s. 14) ve své knize zmiňuje definici endokrinologa H. Selye (1956), který zavedl koncept stresu do oblasti biologických věd, která zní *„Stres je nespecifická odezva těla na přizpůsobení se kladenému požadavku, ať už tento požadavek způsobuje potěšení nebo bolest.“* (Stress is nonspecific response

of the body to adapt to any demand made upon it whether that demand produces pleasure or pain.)

A Gruber (2002, s. 14) ještě doplňuje, že důvody pro současné problémy člověka mohou vzniknout během obtížného zvládnutí situací v raném dětství, které se týkaly vztahu k rodičům a sourozencům, nebo se týkaly jeho vývoje v prožívání slasti a pocitu kontroly.

## 4.2. Formy stresu

Ne každý stres je automaticky škodlivý pro lidský organismus a psychické zdraví člověka. Existuje i stres, který člověka naopak vede k překonávání sama sebe a k dosahování lepších výsledků. Tento stres může být hybnou silou, pro dosažení vytyčených cílů a zdokonalení života. Je to například tréma před zkouškou, nebo napětí a adrenalin před sportovním výkonem.

Odborně nazýváme pozitivní formu stresu jako eustres (aktivizující, podporující) a negativní formu jako distres (škodlivý, ochromující).

Dle Chamoutové (2006, s. 20 - 21) **eustres** motivuje člověka ke tvořivým změnám nevyhovujících vnějších nebo vnitřních podmínek, které zažívá v současnosti, aktivuje ho, vnáší do života radost. Zaktivizuje se kdykoli je třeba překonat něco náročného, co si člověk sám zvolil – tehdy je schopen „sáhnout si na dno svých sil“ a překonat sama sebe. **Distres** má podobnou chemickou povahu a může se objevovat i ve stejných podmínkách, ale rozdíl je v tom, jak ho vnímá a prožívá daný člověk. Distresem se tato situace stane, pokud ji daná osoba prožívá negativně, cítí díky ní ohrožení, bezmoc nebo zoufalství.

### 4.3. Stresory

Události nebo situace, ve kterých lidé vnímají tělesné nebo duševní ohrožení označujeme jako stresory (Atkinsonová, 2003, s. 847).

Dle Křivohlavého (2009, s. 174 – 179) patří k výrazným stresorům např. tyto:

- **Stresory související se zaměstnáním**
  - Přetížení množstvím práce
  - Časový stres
  - Neúměrně velká zodpovědnost
  - Nevyjasněné pravomoci
  - Přemrštěná snaha o kariéru
  - Kontakt s lidmi
  - Nezaměstnanost
- **Hluk** – (a jiné smysly vnímatelné okolnosti) nejen v práci, ale i v životě jako takovém (např. hluk ze spuštěných strojů v továrně, bydlení v blízkosti dálnice, letiště atd.)
- **Spánek** – Jeho nedostatek má za následek snížení pozornosti a koncentrace, pocit únavy, zhoršení schopnosti se rozhodovat atd.
- **Vztahy mezi lidmi** – Stresovým faktorem mohou být neshody s jinými lidmi např. v práci nebo doma.
- **Negativní sociální jevy** – strach z kriminality, který je do značné míry ovlivněný médii, jako je televize nebo tisk (např. televizní zprávy)
- **Nesvoboda a pocit bezmoci** – např. bezmoc z nemožnosti ovlivnit výše zmíněné negativní jevy
- **Dlouhodobá napětí** – jde o napětí s partnerem, trvalý nedostatek financí v domácnosti, nevyhovující podmínky k bydlení, neshody v práci atd.
- **Omezený prostor** – stres může člověk pociťovat např. v přeplněné tramvaji cestou domů či do práce atp.



#### 4.4. Vhodné způsoby a strategie zvládání stresu

Křivohlavý (2009, s. 69 – 70) udává, že problematika zvládání stresu je v psychologické literatuře označena termínem „coping“. Tento termín vznikl z řeckého „kolaphus“, neboli rána uštědřená protivníkovi v boxerském zápase. Tím, kdo tuto ránu dává, je člověk, jenž se dostal do obtížně životní situace – do stresu. Tím, na co je ta rána zaměřena, se většinou stává těžkost, která člověka dostala do daného problému – tedy stresor. Celý proces pro zvládání obtížných situací se označuje také termíny „čelení stresu“, „moderování stresu“ nebo „stress management“. Jedná se tedy o řízení dění, díky němuž by se měl nepříznivý stav stresu změnit.

Pro úspěšné zvládnutí stresu pokládá Křivohlavý (2009, s. 70 – 78) za důležité osobnostní charakteristiky daného člověka hlavně: rozdíly v přístupu k obtížným situacím, úroveň tzv. nezdolnosti, optimismus a pesimismus, smysluplnost života a smysl pro humor, kladné sebehodnocení, a sebedůvěru. Osobnost hraje v tomto případě velmi podstatnou roli – ať už pozitivní (člověk se umí dobře vyrovnávat s těžkostmi), nebo negativní (člověk jedná tak, že se dostává do ještě obtížnější situace, než ve které se nachází).

Atkinsonová (2003, s. 510) i Křivohlavý (2009, s. 86) zmiňují dva základní způsoby, jak se může člověk s těžkou situací vyrovnat:

- **Zvládání zaměřené na problém** – Způsob zvládání stresu, u kterého se člověk zaměří na daný problém nebo situaci a zkouší najít řešení, jak jej změnit nebo jak se mu příště vyhnout. Jak např. odstranit okolnosti, které mu působí negativní emoce a pocity, včetně jiných vlivů, které vytváří stres, nebo změnit podmínky které tento stav zhoršují.

- **Zvládání zaměřené na emoci** – Způsob zvládání stresu, u kterého se člověk snaží zabránit, aby ho zaplavily negativní emoce, které by mu znemožnily provést kroky vedoucí k vyřešení jeho problému. Tento způsob se uplatňuje také v případě, že nemůže daný problém sám ovlivnit.

Chamoutová (2006, s. 61 - 62) uvádí další dva způsoby zvládání stresu převzaté od Kebzy (2005):

- **Strategie a postupy od problémů unikajících vyhýbavé zvládání** – Jde o méně uváděnou možnost, protože jde spíše o únik než o samotné řešení obtížně situace. Jde o odvrácení a rozptylování pozornosti a o oddálení problému. Velký problém tak může spíše narůstat než se tímto způsobem vyřešit. Obranné mechanismy člověku spíše poskytují únik často realizovaný na nevědomé úrovni, jež souvisí s vyrovnáváním se s potlačenými komplexy. Opravdové způsoby zvládání těžké situace se ideálně dějí a realizují na vědomé úrovni.
- **Koncepce „proaktivního zvládání stresu“** – V této koncepci jde o to, včas předvídat působení stresoru a vybrat řešení dané situace ještě před plným vypuknutím působení onoho stresoru. Cílem koncepce je vytvoření způsobu zvládání, který vychází ze stanovených cílů a usiluje o zvládnutí problému.

Mezi další použitelné způsoby zvládání stresu patří také **behaviorální strategie**, které v sobě skýtají různé prostředky ke zmírnění naléhavosti problému (tělesná cvičení, užití alkoholu či drog, hledání podpory u blízkých lidí atd.) a **kognitivní strategie**, které jsou o dočasném odsunutí problému z vědomí jedince, zmírnění jeho ohrožení změnou významu situace a často také přehodnocení celé situace. Některé z těchto strategií mohou být pro

řešení obtížných situací vhodné, jiné naopak způsobovat ještě více stresu – např. užití alkoholu a drog (Atkinsonová, 2003, s. 510).

#### **4.5. Techniky pro vyrovnání se se stresem**

Jako na každý negativní vliv v životě, ta i pro stres existuje široké množství technik, jak se s ním vyrovnat a udržet si svoje fyzické i psychické zdraví v relativní pohodě.

Původ slova technika pochází z řeckého slova „techné“, což znamená dovednost. Označuje způsob, jak se vyrovnat s určitým problémem. Používá se i tam, kde se jedná o zvládnutí obtížných životních situací. V souvislosti s tím obvykle jde o zvládnutí emocionálního stavu a navrácení duševního uvolnění a klidu (Křivohlavý, 2009, s. 88 - 89).

Mnoho autorů publikací věnovaných duševnímu zdraví nebo psychohygieně se zabývá relaxačními technikami. Mezi nimi jsou mimo jiné Křivohlavý (2009, s. 89 – 90), Chamoutová (2006, s. 139 – 154), Nešpor (2013, s. 47 – 56), Atkinsonová (2003, s. 518 – 519).

Chamoutová (2006, s. 138) vysvětluje, z jakých důvodů je vhodné tyto techniky zařadit do svého života. Člověk si díky relaxačním technikám okamžitě uvědomí, které části těla má nejvíc ztuhlé nebo jsou ztuhlostí ohroženy, může je uvolnit a dát si pozor na situace, kdy by mohlo znovu dojít k jejich přetížení. A dokonce i krátké cvičení trvající 3 až 5 minut přináší člověku okamžitou úlevu, např. uvolněním nejčastěji ztuhlých svalů obličeje a šíje může zmírnit nebo úplně zahnat počáteční bolesti hlavy.

Termín relaxace vysvětluje Křivohlavý (2009, s. 89). Je odvozen od latinského „relaxare“ (re – znovu, laxis – volný). V psychologii zdraví se chápe jako záměrné uvolňování v oblasti fyzické i psychické.

Existují dvě moderní formy relaxačních cvičení – **Schultzův autogenní relaxační trénink** známý spíše v Evropě a **Jacobsonova progresivní relaxace** známou spíše v Americe. V těchto případech jde o dlouhodobější cvičení (trénink). Pod vedením cvičitele, je cvičící osoba přiváděna k vědomému uvolnění svalů, které se projeví také v jeho psychické oblasti. Je důležité, aby ten, kdo cvičí, toto uvolnění svalů cítil a vnímal. V rámci duševní hygieny sem patří např. nácvik správného dýchání.

Do skupiny relaxačních cvičení zařazuje Křivohlavý (2009, s. 89-90) také **meditaci**. V této formě relaxace jde o opakování jednoho slova po určité době. Během této doby se člověk soustředí na pomalé vyslovování daného slova, což má za následek jeho odpoutání se od problémů – tzn. odpočinutí si od nich. Atkinsonová (2003, s. 518) to potvrzuje a říká, že meditace se řadí mezi účinné techniky navození uvolnění a snížení fyziologické aktivity (snížení dechové frekvence, nižší spotřeba kyslíku atd.) a totéž se dle výzkumů děje i při odpočinku.

Jako další techniku uvádí Křivohlavý (2009, s. 89 – 90) **imaginaci**. Ta je chápána jako záměrné zobrazování uklidňujících scénérií (např. příjemná myšlenka na letní dovolenou u moře, návštěva krásného místa v lesích apod.) Smyslem imaginace je schopnost soustředit se jenom na jednu jedinou věc. Doporučuje se myslet na něco, co se stalo člověku povzbuzením nebo na něco pozitivního.

Chamoutová (2006, s. 139 – 152) dále mluví o **dechových cvičeních**. Jsou spojeny s dechem a dýcháním – s nacvičováním tzv. „plného dechu“. Poskytuje návody na nácvik bráničního dýchání, zklidňující dechové cvičení s míčem nebo na dynamická dechová cvičení. Zmiňuje se také o **autogenním tréninku** (spojení relaxace a koncentrace) – od nácviku základního stupně až po nácvik vyššího stupně, o **Jacobsonově progresivní relaxaci**, **rychlém uvolněním s objetím ramen**, **meditaci**, **dynamické relaxaci** (tai-chi, judo), **józe** anebo o **protistresové relaxaci** doporučené také světovou zdravotnickou organizací (WHO).

Nešpor (2013, s. 48) vyzdvihuje spojení pohybu a relaxace v podobě jógy a jiných čínských cvičení, a také příkládá velkou důležitost správnému dýchání. Do jisté míry může mít podle něj relaxační charakter i dlouhá procházka v klidném prostředí plném zeleně (park, les), klidná a tichá hudba, přiměřený pořádek doma i na pracovišti nebo přítomnost blízké osoby.

Existuje množství způsobů, jak si navodit stav fyzické či psychické pohody. Každé osobnosti vyhovuje jiná činnost nebo okolnosti. Někomu vyhovuje klid, jiný se svého napětí raději zbavuje zpěvem, hrou na hudební nástroj, výtvarnou činností, nebo jiným aktivním odpočinkem.

## 5. Zdravý životní styl

Při pokusu najít přesnou definici zdravého životního stylu, jsem narazila na značné problémy. Zdravý životní nelze pevně uchopit a vsadit do přesné definice. Problém nastává již s určením, jak takový zdravý životní styl vypadá. Každý člověk žije svůj život odlišně, a to, co jeden považuje za zdravý životní styl, nemusí vyhovovat někomu jinému. Domnívám se ale, že existují oblasti života, které se životním stylem úzce souvisejí a ve velké míře ho ovlivňují – tedy určují, jak kvalitní je. Konkrétně mám na mysli oblasti životosprávy, vztahů, práce a studia, a víry a smyslu života.

Pro výběr právě těchto oblastí jsem se nechala inspirovat osobnostmi jako je Gruber, Chamoutová, Křivohlavý nebo Nešpor.

### 5.1. Životospráva

Je obecně známo, že správná životospráva vede ke zkvalitnění života po stránce fyzické i psychické. Chamoutová, (2006, s. 92 – 93) a Kopřiva (2006, s. 100) se shodují, že základními složkami životosprávy jsou strava, spánek a pohyb.

Příčemž se, podle Chamoutové (2006, s. 92 - 93), tyto složky vzájemně ovlivňují. A to tak, že strava má za úkol zajistit lidskému organismu dostatek energie, a tělesný pohyb tuto energii spaluje. V ideálním případě by měly být ve vzájemné symbióze.

Gruber (2002, s. 23) přirovnává prvky životního stylu k Maslowově pyramidě potřeb. Nejprve je podle něj třeba uspokojit biologické potřeby (strava, spánek, pohyb), aby později mohly být kvalitně naplněny

např. potřeby sociálního kontaktu, společenského uznání, vzdělanosti a poznání, či potřeby spirituální nebo seberealizace. Tvrdí, že nejšpatnější patro tvoří základ pro patra, která následují. Samozřejmě jsou i výjimky, kvůli kterým člověk potlačí hlad nebo žízeň – svou roli zde hraje motivace. Daná osoba se natolik ponoří do své činnosti, její motivace je tak silná, že nemá pocit hladu a žízně.

### **Strava a pitný režim**

Je ověřeno, že potraviny a tekutiny, které konzumujeme, ovlivňují naše tělo i psychiku. Existuje mnoho druhů stravování s různými specifiky. Každý druh se zaměřuje se na něco jiného, například stravování na základě krevních skupin se zaměřuje na stravitelnost potravin dle jednotlivých krevních skupin, makrobiotická stravu klade důraz na obilniny v jídelníčku, a dělená strava doporučuje nekonzumovat sacharidy spolu s bílkovinami v konkrétním jídle. A kromě těchto způsobů, jak se stravovat, jsou dostupné rovněž nejrůznější doplňky stravy, vitamíny, nebo tzv. superpotraviny – specifické potraviny, které se vyznačují velmi vysokou minerální či výživovou hodnotou (řadíme zde např. řasu spirulina, raw cacao a další).

Mimo složení stravy, je si také vhodné hlídat její pravidelnost. Nešpor (2013, s. 98) upozorňuje, že hlad, a hlavně žízeň mohou být často viníky nabádající k touze požití alkoholu. Ten zrovna ve větším množství nezapadá do zdravého životního stylu. Proto klade důraz na pravidelnost v příjmu jídla a tekutin (nejlépe obyčejné vody). Za podstatné pokládá i to, kde a s kým daná osoba jí – jídlo totiž posiluje kladný vztah k těmto místům a osobám, které se ho účastní.

## Spánek a odpočinek

Spánek je velmi důležitý. A to nejen pro relaxaci těla, ale rovněž pro psychickou vyrovnanost. Jeho potřeba je velmi individuální – někomu stačí 5–6 hodin, jinému až 12 hodin. Každý by měl spát právě tak dlouho, jak potřebuje, bez ohledu na to, jak to má kdokoli jiný.

Ačkoli nám to tak může někdy připadat, odpočinek nikdy není ztrátou času. Nejvíce je to znát, pokud člověk spí z nějakého důvodu špatně, nebo málo. Nedostatek spánku může totiž mít různé negativní následky. Podle Chamoutové (2006, s. 101) jde např. o riziko duševní rozladěnosti, těžkých forem depresí nebo i psychotických stavů. Jedním z léčebných prostředků je i tzv. spánková terapie, jež se používá pro léčbu depresí a úzkostí. K tomuto poznatku se přiklání také Nešpor (2013, s. 103) a dodává, že nedostatek spánku způsobuje zhoršení paměti, schopnost učit se, rozhodovat se a také schopnost soustředění. To může vést k různým rizikům při výkonu zaměstnání.

Chamoutová (2006, s. 99 – 102) spojuje spánek také s tzv. životními rytmy. Naše životy ovlivňuje střídání dne a noci (světla a tmy). Vnímáním tohoto koloběhu je ovlivňováno naše tělo, psychika i emoce. Přesto má každý člověk svůj životní rytmus, své nastavení tělesných hodin, které mu vyhovuje. Což má za následek, že některým lidem se lépe pracuje v noci, a jiným zase od časného rána.

Pokud si chceme dlouhodobě udržet vyrovnaný výkon a současně si udržet dostatek energie i zdraví, je potřeba přiměřené dávky odpočinku. To je odvislé od typu práce, kterou provádíme. V této souvislosti se vyplatí střídat fyzické a duševní aktivity – pokud se například učíme nebo něco vymýšlíme,



je dobré se o přestávkách odreagovat jakýmkoli pohybem (Chamoutová, 2006, s. 99 – 102).

Dobrý spánek souvisí nejen s respektováním vlastních životních rytmů, ale i s dodržováním rad, co dělat před usnutím, popř. s relaxačními technikami zaměřenými tímto směrem.

## **Pohyb**

Tělesný pohyb je další nezbytnou podmínkou pro udržení si dobrého zdraví. Pomáhá se vyrovnat se stresem, uvolňuje vnitřní neklid, a je prevencí nadváhy a jiných nemocí. Také patří k činnostem, při nichž se uvolňují endorfiny, jedny z tzv. hormonů štěstí, což pozitivně ovlivňuje to, jak se člověk cítí, a dochází k celkovému zlepšení nálady.

To, že se člověk díky pohybu cítí dobře, může mít také vliv na jeho sebehodnocení, ať už díky lepší fyzické kondici, či případné změně vzhledu.

Křivohlavý (2009, s. 139 – 140) se k pohybu vyjadřuje značně kladně. Pohybové aktivity podle něj ovlivňují nejen fyzickou stránku těla, ale i naši psychiku. Dokáže pozitivně ovlivňovat stavy deprese a úzkosti (hlavně vytrvalostní sporty anebo dlouhé procházky), a může napomáhat vyrovnávání se se stresem a problémy každodenního života.

## **5.2. Práce a volný čas**

Práce je důležitou složkou lidského života, ačkoli motivace pro její vykonávání se může různit – můžeme své zaměstnání vykonávat pouze pro potřebu získat finanční prostředky, můžeme toužit po seberealizaci, nebo

může být naší zálibou, smyslem života. A jako taková zabírá podstatnou část našeho času.

Přesto je dobré věnovat svůj čas také činnostem, které nejsou z toho či onoho důvodu povinností (ať už povinností myslíme práci, úklid, starost o domácnost nebo jiné). Zabývat se něčím, co nás baví nebo zajímá, nám může přinést uvolnění, radost, poznání a zábavu. Tato činnost může být vlastně úplně jakákoliv. Ať už jde o sport, setkávání s přáteli, četba, výtvarná činnost, procházky v přírodě, sběratelství – možností, čemu se věnovat, je velmi mnoho.

Stejně tak důležité, jako je mít své osobní zájmy, je potom schopnost oddělovat jednotlivé složky našeho života. Oddělením práce a volného času je možné předcházet zanedbávání důležitých aspektů života, jako jsou vztahy s partnerem, rodinou a přáteli. Schopnost takto přemýšlet může být také velmi nápomocná při prevenci ztráty zájmu o práci. Je v pořádku mít svou práci rád, a angažovat se v ní i nad míru svých pracovních povinností, avšak neměli bychom takto činit na úkor osobního života.

S tím úzce souvisí problematika plánování času – time management, protože pokud chceme věnovat čas všem zmíněným součástem života, je třeba si čas rozvrhnout. Do problému s organizací času se někdy dostane většina lidí. Ovšem stěžování si na jeho nedostatek není řešení, jak tvrdí Chamoutová (2006, s. 108 - 109), nýbrž je nutno převzít zodpovědnost za způsob jeho využívání a poučit se z chyb. Abychom byli úspěšní v rozvržení našeho času, je dobré se naučit také dovednosti jako je asertivní chování, schopnost kooperace s ostatními, delegování povinností, a v neposlední řadě schopnost seřadit své životní priority tak, aby byly v souladu s životním stylem, který je pro nás prospěšný.

### **5.3. Mezilidské vztahy**

Vztahy s lidmi v rodině i mimo ni patří k podstatné oblasti života. Vztahy nás provází celým našim životem. Už od narození vnímáme svět – a lidi – kolem sebe. Rodina, ve které vyrůstáme, do značné míry formuje náš pohled na svět, a poskytuje nám základní informace, od kterých se později vyvine náš životní styl. S naším způsobem života rovněž souvisí, jakými lidmi se budeme obklopot. Při jeho změně často najdeme nové přátele, nebo opustíme ty původní.

Potřeba sociálního kontaktu je člověku přirozená. Je zmíněná mimo jiné také v Maslowově pyramidě potřeb, kde je vysvětlena jako potřeba komunikovat s ostatními, být přijímán a mít zázemí v rodině nebo blízkých lidech.

Pracovní vztahy se v tom to podle Chamoutové (2006, s. 136 – 137) příliš neliší od těch s našimi blízkými. Podle ní jsou to rovněž vztahy mezilidské jako všechny ostatní, a jako takové je dobré v nich být přirozený, přímý, otevřený, asertivní, a s jasnou komunikací přizpůsobenou situaci a člověku, se kterým jednáme. A co se týká vztahů nesourodých, jako je např. komunikace podřízených s nadřízenými, odkazuje na literaturu od Dalea Carnegieho. V jeho knize „Jak získávat přátele a působit na lidi“ je možné najít pravidla, která jsou stále aktuální.

### **5.4. Víra a smysl života**

Duchovní rozměr života, ať už jako víra v Boha či jakékoli síly přesahující člověka, nebo nalezení životního smyslu, může podpořit odolnost rovnováhy lidského života. Chamoutová (2006, s. 115) tvrdí, že je jeho tzv. čtvrtým, upevňujícím rozměrem, k jeho třem základním oblastem – osobní, pracovní

a vztahovou složkou – které by měly být pro stabilitu našich životů, pokud možno v rovnováze.

Vlastní názor o světě, tedy odpovědi na otázky typu „Kde jsem?“, „Kdo jsem?“, „Kam směřuju? A proč?“, si začínáme utvářet podle Grubera (2002, s. 47) přibližně ve věku patnácti let. Možná tak nevypadají, jsou to těžké otázky. A přesto – nebo právě proto – že na většinu z nich existuje mnoho dostupných odpovědí, je těžké se rozhodnout, se kterým se ztotožníme. Někdy nám mohou pomoci vzory – můžeme přijmout světonázor někoho, kdo nám imponuje (názorem, svými činy nebo jinak), nebo si ho částečně upravit. Jindy si ho upravíme hodně, a dá se takřka říct, že si utváříme názor vlastní.

Křivohlavý (2009, s. 92, 158), pokládá víru za něco, co může působit na lidský život jak kladně, tak i záporně. Jako příklady kladného vlivu lze uvést např. skutečnost, že věřící lidé méně inklinují k alkoholismu a promiskuitě a podobnému chování, nebo fakt, že jsou schopni lépe zvládat krizové situace díky opoře, kterou ve své víře nacházejí. Naproti tomu jako ukázky negativního vlivu uvádí existenci extrémních náboženských společenství (sekt), přežitých rituálů, a nepravdivém označení nemoci a těžkostí jako trestu.

## II. EMPIRICKÁ ČÁST

### 1. Metodologie výzkumu

Dle Jeřábka (1993, s. 12) je metodologie výzkumu: „*soustavou pravidel stanovujících postupy, jimiž lze k vysvětlení dojít anebo je ověřit.*“ Také Hendl (2008, s. 32) se pozastavuje nad významem tohoto pojmu. Zmiňuje, že existuje rozdíl mezi obecnou a speciální metodologií. Tvrdí, že první z nich se týká celých vědních disciplín či vědy jako takové, ve druhém se jedná o užití specifických metod v dané disciplíně a ve třetím se jím občas označuje popis uspořádání výzkumné akce.

Tato část práce se bude zabývat metodologií výzkumu v posledních dvou předznamenanych významech, tzn. vymezením postupů, jak bude výzkum realizován a popisem, jak budou probíhat jednotlivé výzkumné akce. Následující kapitola se tedy bude věnovat výzkumnému problému.

#### 1.1. Výzkumný problém

Pracovník LD má sice velmi různorodou práci, ale mnohdy je také na svém pracovišti vystaven velkému stresu. To se odráží hlavně na stavu jeho psychiky a zdraví. Pracovník nikdy předem neví, co ho na směně čeká, kdy a s jakým problémem se klient ozve, zdali bude technické vybavení potřebné k uskutečnění hovoru nebo chatu fungovat po celou dobu kontaktu s klientem apod. Rovněž tato práce na pracovníka klade vysoké nároky po stránce jeho schopností a dovedností. Je zde i požadavek neustále na sobě a na svých profesních kompetencích pracovat – tj. udržet si jejich stávající úroveň nebo je v lepším případě dále zdokonalovat. Tento požadavek může naplnit např. supervize nebo zákonem stanovený minimální počet hodin povinného vzdělávání za 1 rok. Pro efektivní pomoc klientovi a pro zvládnutí

požadavků, které na pracovníka LD klade jeho profese, je také podstatné, aby našel způsob, jak se udržovat v dobré psychické kondici. V posledních několika letech je tématu psychologie zdraví a duševní hygiena věnováno hodně pozornosti. Ve školách vznikají učební předměty, které se na toto téma zaměřují, zaměstnavatelé se více zajímají o psychickou pohodu svých zaměstnanců apod. Dovedla bych si představit např. zavedení povinné supervize i v jiných profesích (ve zdravotnictví, ve školství, v manažerství apod.). I pozornost věnovaná duševní hygieně přispívá k lepší psychické pohodě. Dle mého názoru také slouží k prevenci profesního vyhoření a k větší spokojenosti v zaměstnání. Uvedená fakta přidávají tématu na atraktivnosti a zvyšují zájem veřejnosti o něj. Na základě těchto okolností jsem se rozhodla této problematice více věnovat, zaměřit na ni svou pozornost v rámci výzkumu a přispět novými poznatky ke stávající teorii.

## **1.2. Určení cíle a výzkumné otázky**

Kapitola pojednává o zvolených cílech a výzkumné otázce této bakalářské práce. Vysvětlí, proč je pečlivá pozornost, kterou jim výzkumník věnuje tak důležitá, jak spolu cíle a výzkumná otázka souvisejí a co dalšího jejich výběr a formulace ovlivňuje. Na závěr bude obsahovat konkrétní cíle a výzkumnou otázku, na níž v průběhu této práce odpovím.

Rozvážné jednání při výběru cíle a výzkumné otázky později vede k tomu, že výzkumník zvolí vhodnou metodu pro sběr dat. Vycházím z myšlenek Miovského (2009, s. 91), který říká, že určení cílů a výzkumné otázky má vystihnout to nejdůležitější, čeho chce výzkumník dosáhnout. Cíle mají obsahovat popis výzkumného problému, kterým se zabývá. Z nich potom vychází výzkumná otázka. Jejich stanovení určuje, jestli bude pro výzkum použita metoda kvalitativní nebo kvantitativní. Na základě výše

zmíněného volím následující výzkumnou otázku a cíle, které spolu velmi úzce souvisejí.

Cílem této práce je zjistit:

- s jakými zátěžovými situacemi se pracovníci setkávají při své práci na LD
- jak zvládají zátěžové situace na telefonu, jak na chatu a čím se od sebe tyto situace konkrétně liší
- jak se pracovníci LD starají o svou psychickou pohodu a zda, popř. jak jim k tomu přispívá zaměstnavatel

Z daných cílů vychází výzkumná otázka: **S jakými zátěžovými situacemi se pracovníci LD setkávají na telefonu a na chatu a jak se udržují v psychické pohodě?** Mým dalším záměrem je najít odpověď také na tuto výzkumnou otázku.

### **1.3. Zvolení výzkumné metody, strategie a techniky**

Myslím si, že vzhledem k výzkumnému problému, cílům a výzkumné otázce je vhodné vybrat metodu kvalitativního výzkumu. Oporou k mému tvrzení se může stát např. výrok Dismana (2011, s. 285), který ji definuje velmi jednoduše jako „*nenumerické šetření a interpretaci sociální reality*“ nebo Hendla (2008, s. 50), který říká, že hlavním úkolem této výzkumné metody „*je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.*“ Výběr výzkumné metody závisí také na podstatě zkoumaného problému. Některé zkoumané problémy se pro kvalitativní typy výzkumu hodí více než jiné. Zejména tehdy, jedná-li se o výzkum, jehož cílem je odhalit podstatu zkušeností s konkrétním jevem. Své využití mají také

v případech, kdy je účelem výzkumu zajistit nové názory na již známé jevy anebo detailní informace, které jsou pomocí kvantitativních metod jen obtížně zjistitelné (Strauss a Corbinová, 1999, s. 11).

Je výstižné poukázat na vhodnost výběru kvalitativní výzkumné metody ve srovnání s kvantitativní metodou. Obě tyto metody jsou rozdílné z hlediska cíle, redukce informace a transformování informace. Cíl kvalitativního výzkumu je vytvořit nové hypotézy, porozumění a teorii, kdežto kvantitativní výzkum se zaměřuje na testování hypotéz. Pokud jde o rozdíly z hlediska redukce informací, kvalitativní výzkum pracuje s mnoha informacemi o malém počtu jedinců, je zde silná redukce jejich počtu a generalizace informací na celou populaci může být velmi problematická. Kvantitativní výzkum funguje na opačném principu. Z těchto údajů vyplývá, že i rozdíl z hlediska transformace informací bude značný. Kvalitativní výzkum se vyznačuje nižší reliabilitou kvůli nízké standardizaci, ale může být vysoce validní díky volnější formě otázek a odpovědí a menším omezením, jež se nacházejí v kvantitativním výzkumu. Tudíž kvalitativní výzkum bývá více reliabilní a méně validní (Disman, 2011, s. 286 – 287). Výše řečená fakta o kvalitativním typu výzkumu odpovídají induktivní logice. Tato logika zkoumá jednotlivé informace zjištěné při výzkumu, na jejichž základě je možné vyvodit všeobecně platný závěr. Jejich zkoumáním později vzniká nová teorie (Zháněl, Hellebrandt a Sebera, 2014, s. 14).

Jako výzkumnou strategii hodlám použít přístup vycházející z filozofické fenomenologie. Hlavním cílem, tohoto přístupu je popsat a analyzovat prožitou zkušenost se specifickým fenoménem, kterou má určitá osoba nebo skupina osob. Jde o snahu vstoupit do vnitřního světa této osoby pro porozumění významům, jež danému fenoménu přikládá. Výzkumník později analyzuje sesbíraná data za účelem zachycení esence prožité



zkušenosti. Výsledkem se tedy stává text, který tzv. „je pravdivý“ pro toho, kdo danou zkušenost s určitým fenoménem má a umožňuje vhled pro toho, kdo tuto zkušenost nemá (Hendl, 2008, s. 126).

Nyní se budu zabývat technikou získávání dat. Pro sběr dat v kvalitativním výzkumu je možné použít několik technik. Vybírám techniku rozhovoru, konkrétněji polostrukturovaného rozhovoru - s návodem. K němu je výzkumník vybaven seznamem otázek nebo témat, které je potřeba probrat. Účelem návodu je zabezpečit, že se bude mluvit o všech pro výzkumníka zajímavých tématech. On sám si určuje, jak a v jakém pořadí získá informace osvětlující daný problém a má volnost přizpůsobovat formulace otázek podle okolností (Hendl, 2008, s. 174). Polostrukturovaný rozhovor také dovede řešit množství nevýhod, které se objevují při použití strukturovaného anebo nestrukturovaného rozhovoru. Výhodou je např. to, že tento rozhovor je možné použít ve velmi různorodých prostředích, a to jak ve formálních – např. v kancelářích, tak i v neformálních – například v restauracích (Miovský, 2009, s. 159-160). Je důležité během rozhovoru navodit atmosféru pohody a bezpečí, aby se účastník výzkumu cítil dobře a uvolněně. Cílem zkoumání totiž bude to, aby dokázal zreflektovat svoji zkušenost a přirozeně vyprávět, jaký význam pro něho má (Hendl, 2008, s. 126).

#### **1.4. Etika výzkumu**

Etické dimenze kvalitativního výzkumu mají souvislost s obecnými principy. Jednotlivé vědy je již po delší dobu formulují v podobě svých etických zásad chování (etické kodexy). Potřeba etického standardu pro výzkum vychází z předpokladu, že není možné zvažovat etické či morální důsledky konkrétního výzkumu bez odkazování se k normám a principům. Etické

tady totiž znamená splnění principů dané profesní skupiny. Etické zásady výzkumu jsou formulovány obecně – mohou tedy posloužit ke konfrontaci, ale nejsou to přesná pravidla. Každý výzkumník by proto měl sám pečlivě zvážit všechny etické aspekty svého výzkumu (Švaříček a Šedřová, 2009, s. 44).

Etickou dimenzí výzkumu se zabývá mnoho autorů, kteří tuto oblast zmiňují ve svých publikacích. Hendl (2008, s. 153) pokládá za důležité např. tyto zásady v jednání při výzkumu:

- **Získat poučený (informovaný) souhlas** – tzn. obeznámit dotazované o průběhu a okolnostech výzkumu.
- **Aktivní či pasivní souhlas** – aktivní souhlas vyžaduje podepsání určitého dokumentu (formuláře), který vrací jen ten, kdo nesouhlasí se svou účastí ve výzkumu, a pasivní souhlas podpis nevyžaduje.
- **Zatajení informací dotazovaným** – na konci výzkumu je třeba dotazované plně obeznámit s jeho okolnostmi, pokud by došlo k zatajení informací
- **Svoboda v odmítnutí účasti** – výzkumník musí dotazovaným dát jasně najevo, že mohou kdykoli svou účast ve výzkumu ukončit
- **Anonymita** – důležitost zachování anonymity dotazovaných. Pokud ji není možné zajistit, identita nesmí být známa nikomu dalšímu.

Výše uvedené etické dimenze je možno shrnout do několika hlavních oblastí. Např. podle Švaříčka a Šedřové (2009, s. 45 – 49) jsou to: důvěrnost, poučený souhlas a zpřístupnění práce účastníkům výzkumu. Dle Hendla (2008, s. 153 – 154) jsou jimi: soukromí, informovaný souhlas, emoční bezpečí, zatajení cílů a okolností výzkumu, reciprocita. Uvedení autoři se v některých bodech shodují, v jiných se odlišují. Podle toho, na co se více zaměřují.

Shodují se v těchto bodech:

- důležitost zachování anonymity dotazovaných osob, včetně dodržení důvěrnosti mezi výzkumníkem a dotazovanými osobami
- výzkum nesmí způsobit fyzickou ani psychickou újmu nikomu z dotazovaných
- součástí výzkumu by měl být i poučený (informovaný) souhlas, tzn. získání souhlasu dotazovaných o jejich dobrovolné účasti ve výzkumu, včetně seznámení dotazovaných s povahou výzkumu a s důsledky jejich účasti
- některé výzkumy nelze provádět jinak, než utajeně

Do etiky výzkumu se ovšem dají zařadit i takové otázky jako jsou např.:

- **Jaká je ideální délka rozhovoru a co je dobré v jeho průběhu dodržet?**

Surynek a kol. (2001, s. 92) reagují, že optimální délka je 20 – 30 minut, maximálně 60 minut. Dále je vhodné dotazovanému předem oznámit délku rozhovoru a přímo během rozhovoru tuto délku přesáhnout maximálně o 10 min.

- **Do jaké míry je etické porušení poučeného (informovaného) souhlasu? A je právě výzkumník tou kompetentní osobou, která by o tom měla rozhodovat?**

Švaříček a Šedová (2009, s. 47) upozorňují, že v tomto případě, pokud jde o výzkum na dané univerzitě, může pomoci etický kodex výzkumu a funkce poradní etické komise, jež bývá součástí univerzit.

- **Do jaké míry má výzkumník otevírat své soukromí před dotazovaným?**

Miovský (2009, s. 288) říká, že např. prozrazení místa bydliště může mít pro výzkumníka dost negativní následky. Ovšem, záleží na cílové skupině, která je zkoumána. Při zkoumání sociálních pracovníků bude

pravděpodobně negativní riziko menší, než při práci s dětským gangem.

Téma etika výzkumu je velmi zajímavé, ale zároveň i velmi obsáhlé. Zdaleka překračuje rozsah, který je možné mu věnovat v této práci.

## **1.5. Popis výzkumu**

Oslovení linek důvěry na území České republiky proběhlo na základě tipů od několika osob (můj vedoucí bakalářské práce, člen rodiny, pracovnice jedné LD). Na první organizaci, jež poskytuje službu linka důvěry – pomoc po telefonu a emailu, jsem se obrátila dle rady člena rodiny. Kontaktovala jsem vedoucí LD, na kterou jsem dostala telefonický kontakt. Vysvětlila jsem jí, kdo jsem a proč volám. Na mou prosbu o možnosti provést výzkum reagovala kladně, a následně oslovila pracovníky. Později jsem tedy dostala kontakt na 1 pracovníci LD (v dalších kapitolách bude znázorněna zkratkou P1). Při vzájemném telefonickém hovoru se tato pracovnice zajímala o výzkum, který jsem hodlala provést. Na konci hovoru jsme se dohodly, že jí pošlu email se základními informacemi a požadavky o výzkumu a také jsme se domluvily na termínu a místě uskutečnění setkání. Z této organizace pochází první rozhovor. Radu, požádat o spolupráci druhou organizaci, tentokrát přímo LD, jež pomáhá klientům prostřednictvím TKI, emailu i chatu, jsem získala od mého vedoucího bakalářské práce a pracovnice z první zmíněné organizace. Kontakt na LD jsem našla na jejích webových stránkách, a zavolala jsem na toto telefonní číslo. V úvodu hovoru jsem se i v tomto případě představila a sdělila důvod svého volání. Pracovnice LD byla velmi vstřícná, a po chvíli našeho rozhovoru mi nejen předala kontakt na vedoucího LD, ale také poradila, kdy se mu nejpravděpodobněji dovolám. Všechny podstatné informace a požadavky jsem mu poslala emailem, na

který mi odpověděl kladně. Druhý den jsme se po telefonu dohodli na dalším postupu. V několika následujících dnech (10 – 12 dní) zjišťoval u pracovníků LD zájem o účast ve výzkumu, a zdali by zhruba 4 z nich byli ochotni sdílet své zkušenosti a zážitky spojené s prací na LD. Zjistil, že zájem je a poté, asi do 5 dnů, dohodnul termíny a časy rozhovorů s daným počtem pracovníků (v dalších kapitolách budou pracovníci znázorněni zkratkami P2 až K5).

Již osobně jsem jednotlivým pracovníkům LD v případě jejich zájmu zopakovala, o co v mém výzkumu jde, přidala jsem více podrobností o jeho účelu a zodpověděla na jejich případné otázky. Na místě, kde měl proběhnout rozhovor, jsme také dojednali konkrétní pravidla (např. co dělat v případě, že se s pracovníkem LD budeme nacházet v prostorách jeho kanceláře, v době jeho směny a v průběhu našeho rozhovoru zavolá klient atd.). Dále jsem se před rozhovorem zaměřila na etický rozměr výzkumu – seznámila jsem pracovníky LD s okolnostmi výzkumu pomocí informovaného souhlasu a požádala je o souhlas s nahráváním hovoru. Ujistila jsem je o zachování jejich anonymity a vyzvala je ke sdílení jejich osobních zkušeností či názorů. Pro spolupráci s oběma LD jsem podepsala dokument o zachování mlčenlivosti ohledně všeho, co se týkalo setkání a rozhovorů (tzn. informací o místě setkání a o údajích, které by mohly vést k identifikaci jeho osoby, popř. k identifikaci LD, v níž pracuje apod.). Během rozhovorů jsem pracovníkům pokládala jednotlivé otázky. Podle toho, jakým směrem se rozhovor vyvíjel, jsem použila všechny otázky, jen některé nebo jsem přidala několik dalších otázek. Vše se odvíjelo hlavně od počtu a typu otázek z původního scénáře rozhovoru, a také podle toho, kolikátý rozhovor probíhal. Na začátku nebo na konci každého z nich jsem nabídla nebo mi byla pracovníkem nabídnuta dodatečná pomoc přes email v případě potřeby něco vysvětlit, nebo objasnit při nejasnostech v průběhu vyhodnocování dat.

Posléze proběhlo poděkování za spolupráci ve výzkumu, a dle zájmu i domluva a předání informací, kde je možné najít výsledky výzkumu, a rozloučení. Všechny rozhovory proběhly v průběhu 12 dní.

## **1.6. Popis pracovníků a rozhovorů**

Tento výzkum zahrnuje pracovníky LD – ženy i muže, externisty i internisty, kteří v rámci své směny běžně řeší telefonické hovory klientů a odpovídají na jejich otázky také prostřednictvím internetu (chat, e-mail). Všichni se zúčastnili na základě vlastního zájmu o dané téma. Každý z nich je označen zkratkou P (pracovník) a číslem podle pořadí, ve kterém proběhl rozhovor. Pro účely této práce jsou zaznamenány určité údaje o pracovnících. Mezi základní údaje zařazují: pohlaví, vzdělání, délku praxe a informaci, jestli jde o externího nebo interního zaměstnance. Kromě toho se v záznamech o jednotlivých pracovnících objeví i datum a čas uskutečnění rozhovoru, délka rozhovoru a popis atmosféry při rozhovoru. Uvedené údaje poslouží čtenáři k celistvější představě o průběhu rozhovorů. Také dle mého názoru doplní obsah rozhovorů. Ve výsledcích výzkumu ovšem budou mnohem důležitější spíše názory a prožitky jednotlivých pracovníků.

### **Pracovnice č. 1 (P1)**

- **Pohlaví:** žena
- **Vzdělání:** střední odborné - všeobecné, kurz TKI a IP
- **Délka praxe:** 22 let
- **Typ pracovníka:** interní pracovník
- **Datum, čas a délka rozhovoru:** 25.10.2018, cca 14:00, cca 45 min
- **Popis atmosféry při rozhovoru:** rozhovor se uskutečnil v příjemně a prakticky zařízené kanceláři LD. Pracovnice měla zájem se dozvědět více informací o obsahu rozhovoru a účelu výzkumu. V průběhu mojí

návštěvy byla velmi sdílná, často odpovídala na mé otázky, aniž bych se přímo zeptala. Hovor plynul přirozeně, v přátelském a nenuceném stylu. V průběhu jsem jen kontrolovala, zdali jsme mluvily o všem podstatném, co bylo připraveno ve scénáři rozhovoru. Otázky, na které nebylo zodpovězeno, jsem pokládala spíše v závěru. Proběhly také první menší změny ve formulacích otázek.

### **Pracovník č. 2 (P2)**

- **Pohlaví:** muž
- **Vzdělání:** vysokoškolské – psychologické, kurz TKI a IP
- **Délka praxe:** 28 let
- **Typ pracovníka:** externí pracovník
- **Datum, čas a délka rozhovoru:** 29.10.2018, cca 16:30, cca 30 min
- **Popis atmosféry při rozhovoru:** rozhovor proběhl v zázemí LD, v jednom z prostor, které měla k dispozici. Prostory působily příjemně – bylo přijatelně teplo, útulně zařízeno, s pohodlným místem k sezení. Byla mi nabídnuta možnost provést rozhovor se dvěma pracovníky najednou. Rozhodla jsem se ale, že ho udělám s každým zvlášť. Po vzájemné dohodě byl první rozhovor s tímto pracovníkem. Moje počáteční nervozita se později vytratila díky pozornému a klidnému přístupu pracovníka i malému občerstvení, které mi bylo nabídnuto. Celkově byla atmosféra příjemná a vlídná.

### **Pracovnice č. 3 (P3)**

- **Pohlaví:** žena
- **Vzdělání:** Vysokoškolské – sociální práce, kurz TKI a IP
- **Délka praxe:** 15 let
- **Typ pracovníka:** interní pracovník

- **Datum, čas a délka rozhovoru:** 29.10.2018, cca 17:15, cca 25 min
- **Popis atmosféry při hovoru:** těsně před započítím našeho rozhovoru, volal na LD klient. Rozhovor proto začal později. Pracovnice projevila zájem dozvědět se více informací o tom, o čem budeme mluvit, o účelu mého výzkumu apod. Informace jsem jí v požadovaném rozsahu podala. Rozhovor opět proběhl v zázemí LD, jen v jiném prostoru. Tyto prostory byly také příjemné – teplé, útulně zařízené, s pohodlným místem k sezení. V místnosti svítilo spíše tlumené světlo, což dodávalo na pohodě během rozhovoru. Rozhovor se odehrával v klidu, během něj žádný klient již nezavolal.

#### **Pracovník č. 4 (P4)**

- **Pohlaví:** muž
- **Vzdělání:** vysokoškolské – sociální práce, kurz TKI a IP
- **Délka praxe:** 1 rok
- **Typ pracovníka:** externí pracovník
- **Datum, čas a délka rozhovoru:** 29.10.2018, cca 18:05, cca 30 min
- **Popis atmosféry při rozhovoru:** Rozhovor opět proběhl v zázemí LD, v té samé místnosti jako s pracovníkem č. 3. I tento pracovník měl před rozhovorem zájem o bližší informace o obsahu rozhovoru a o účelu výzkumu. Tyto informace ode mě obdržel. Rozhovor byl živý, pohodový, ale i poklidný a plynulý. Proběhl nerušeně, klient v průběhu rozhovoru nevolal, nic dalšího do něj zvnějšku nezasáhlo. Před rozloučením jsme si ještě dlouhou dobu povídali.



## Pracovnice č. 5 (K5)

- **Pohlaví:** žena
- **Vzdělání:** vysokoškolské – právo, psychologie, sociální práce, kurz TKI a IP
- **Délka praxe:** 10 let
- **Typ pracovníka:** externí pracovník
- **Datum, čas a délka rozhovoru:** 4.11.2018, cca 18:20, cca 20 min
- **Popis atmosféry při rozhovoru:** Rozhovor se opět odehrál v jednom z prostorů zázemí LD. Mohl být ovlivněn problémem – nedorozuměním ohledně termínu rozhovoru a potřebou sjednávání dalšího termínu. Tato pracovnice se dožadovala více informací o obsahu rozhovoru i samotného výzkumu. Požadovala zaslání přepisu rozhovoru elektronickou poštou. Rozhovor se podle mého názoru nesl ve větším napětí, jednou byl přerušen voláním klienta. Myslím, že toto napětí bylo způsobeno i nahráváním rozhovoru a pečlivým přemýšlením pracovnice nad tím, co řekne a jak to řekne. Mimo záznam jsme si totiž ještě dlouho povídaly a později se tato atmosféra výrazně uvolnila.

Všechny rozhovory se odehrávaly v prostorách linek důvěry. Zúčastnilo se 5 pracovníků, z toho 3 ženy a 2 muži. Převážně absolvovali vzdělání v oboru sociální práce nebo psychologie a jejich délka praxe v oblasti TKI se pohybovala v rozmezí 1 až 28 let. S linkou důvěry většina (3 z 5 pracovníků) spolupracuje externě. Tyto rozhovory s pracovníky znamenaly pro mě novou a převážně i velmi příjemnou zkušenost. Bylo zajímavé pomocí nich sdílet pohled pracovníků na práci na LD.

## 1.7. Analýza jednotlivých rozhovorů

Nyní bude následovat podrobný rozbor jednotlivých rozhovorů podle toho, co v nich dle mého názoru nejvíce vyniklo a co má nejvýraznější vliv na zodpovězení výzkumných cílů a výzkumné otázky.

### Pracovnice č. 1 (P1)

Navzdory tomu, že tato pracovnice má pevně danou pracovní dobu, její práce je o to různorodější. Kromě hlavní náplně práce - věnování se klientům, kteří volají nebo píšou na LD, se věnuje mnoha dalším činnostem (zajištění vzdělávacího kurzu nebo supervize, propagace LD, objednávky kancelářských potřeb, zjišťování informací o okolním dění apod.) Je třeba umět zvládat tuto různorodost. Proto je velmi důležité se udržovat v dobré psychické kondici. Pracovnice je si plně vědoma této náplně práce, ví, že se na ni nedá předem úplně připravit, ale nyní už je ve stádiu, kdy si na to zvykla: *„To jako ráno přijdu a nemůžu vědět, kdo zavolá, s čím zavolá. Tak jsem si už prostě zvykla, že jak zvednu ten telefon, že nevím, co mě čeká, a musím reagovat.“* Mezi poskytováním pomoci po telefonu a po internetu vnímá dva výrazné rozdíly. Po telefonu *„ten hlas řekne víc“* (jeho intonace, zabarvení, intenzita apod.) a může se klienta i *„zeptat na spoustu věcí“*. Může s ním jeho problém *„prodiskutovat, hovořit o něm“* a spolu mohou na konci dospět k nějakému řešení. *„Ale vždy je to o tom, že ten klient se prostě rozhodne sám, jak on bude postupovat.“* Ovšem, i přesto pracovnice respektuje klientovo právo rozhodovat se sám za sebe. Dává tím i najevo, že klient je nadále expertem na svou situaci a svými radami či doporučeními mu jen rozšiřuje možnosti, jak by mohl svou situaci vyřešit. U pomoci přes internet hodně záleží na množství údajů, které klient o své situaci napíše, protože pracovnice může vycházet jen z toho, co si od něj přečte. Nemá k dispozici další informace: *„já*

*mu jenom odpovím na to, co on píše“.* V těchto případech je možné poskytnout spíše jen obecnou radu, doporučit zařízení, kam by se mohl obrátit anebo vyzvat klienta, aby zavolal na LD a probral svůj problém po telefonu. Z obtížných situací, které pracovníci potkávají při poskytování TKI a IP, se jí vybavují takové, kdy zavolá na linku důvěry např. vulgární nebo naštvaný klient. Někdy je také obtížné to, *„že člověk musí prostřednictvím toho hlasu poznat, jak na tom ten člověk (klient) je.“* Vlivem dlouhé praxe už se s tím ale dovede lépe vypořádat a srovnat: *„čím dýl tady jsem, tak prostě mám menší problém“.* Stává se, že někdy zavolá i klient se sebevražednými úmysly, ale není to moc často. U těchto situací nese hůř ten fakt, že chybí zpětná vazba od klienta: *„(...) tam je to horší. Tam nevím, jak to dopadlo. Někdy se klient ozve, ale vesměs ne.“* Celkově, zpětná vazba je hodně důležitá. U emailu je to lepší: *„(...) přišlo i několikrát poděkování do odpovědi na ten emailový dotaz, (...) že tu práci děláme dobře a že jsme tomu klientovi pomohli. Je spokojený, že jsme ho doporučili na nějaké zařízení. On tam byl, a že to dopadlo dobře.“* Zpětná vazba vytváří smysluplnost této práce a pracovníci dodává pocit užitečnosti a ona tak více vnímá, že tím, co dělá, skutečně pomáhá druhým. V případě, že je daná směna obtížnější a pracovníce chce i přesto odcházet domů s „čistou“ hlavou, používá různé strategie, jak tohoto stavu dosáhnout. Hodně jí v tom pomáhají intervize u její kolegyně. Přímo po náročném hovoru ji uvolní prodýchání nebo když je prostor, tak i „relaxační hudba“, příp. se projít po chodbě zařízení nebo *„se nadýchat trošku vzduchu ven“.* Někdy pracovníce udělá i něco jako zpětnou revizi rozhovoru – najde si k tématu, které řešila s klientem, příslušnou kapitolu v knize nebo článek na internetu a jak říká: *„si promítnu zpátky, jak ten hovor postupoval, jak to tam třeba je.“* Tento postup slouží k ověření, jak hovor probíhal. Velkou pomocí jsou také supervize. Jednou za čas i supervize pořádané ČAPLD, která organizuje kromě nich také různá „pracovní setkání“. Pracovníci tak mají možnost sdílet své zkušenosti nejen s kolegy ze své LD, ale i s kolegy z jiných LD. Tímto

způsobem je možné se inspirovat, nacházet nové nebo jiné možnosti, jak se dá pracovat s klientem apod. Na konferencích bývají navíc i zahraniční lektoři, tak je možnost si vyslechnout, jak danou situaci nebo problém řeší tam. Pokud se tato dnes již mnohem více zkušená pracovnice LD ohlíží do minulosti, do začátků svojí kariéry na lince důvěry, přičítá těžkosti, jež jí provázely, tomu, že neměla „dost zkušeností“ a že „přišla z jiného oboru“. Dříve byla více nejistá a nervóznější: „když někdo zavolá, teď, co mu řeknu, (...) jak to vlastně řešit.“ Vlivem krátké praxe na LD jí chyběla schopnost rychle a efektivně reagovat na danou situaci a „zachovat tu profesionální tvář“ – mít pod kontrolou emoce v době hovoru s klientem. Časem se ale do toho „dostala“ a s pomocí jejích kolegyně to šlo mnohem lépe. Také přirozený zájem o vzdělání a o okolní dění, jí v práci na LD výrazně pomáhal a nadále pomáhá. Zdá se, že tuto práci dokonce vnímá i jako svého koníčka: „mě baví i vzdělávání, prostě jsem neustrnula na jednom místě, protože mám tu školu a tím to skončilo, to ne. Já se furt o něco zajímám, (...) i mimo pracovní dobu, ale to nevádí.“ Jako podporu pro své dobré duševní zdraví a odreagování se má nejen dostatek odpočinku vč. toho, kdy si zajde na masáž, ale také spoustu dalších zájmů – ať už pohybových jako je tanec a procházky, kulturních – návštěva koncertů či divadel nebo se věnuje svým přátelům. Velkou oporou je jí na LD také to, že mají „takové to dobré zázemí – dobré vztahy mezi kolegyněmi“ a že ji může dostat v případě potřeby i od své vedoucí nebo od psychologa. Navíc, funguje i spolupráce mezi dalšími zařízeními patřícími pod tuto organizaci – pokud klient zavolá ohledně problému, který spadá pod kompetenci organizace a je ochoten ho již pořešit s odborníky tváří v tvář, dostane od pracovnice doporučení v podobě kontaktu např. právě tam – do zařízení k jejím kolegyním. Klient si pak může případně na příslušné zařízení zavolat a sjednat si osobní setkání. Jako oporu vnímá i platné zákony ČR (zákon o sociálních službách, zákon o ochraně dat apod.) a etický kodex LD, jež jí dávají rámec jednání v tom, co může a co už nemůže. Podporu od

zaměstnavatele vnímá z financování školení, vzdělávacích kurzů a supervizí, které si už ovšem zajišťuje sama. Jejich výběr závisí na tématech, která se na LD objevují a o nichž je vhodné si udržovat nebo načerpat nové informace. Některá vzdělávání se týkají také duševní hygieny.

## **Pracovník č. 2 (P2)**

Obtížnější situace pro tohoto pracovníka nastává již podle druhu směny, kterou má před sebou. Faktorem je množství odpočinku, kterému se může před směnou věnovat, popř. délka časového úseku, která vytváří prostor pro tzv. „vyčištění hlavy“ mezi jeho předchozí činností a nadcházející směnou. Za nejlépe tedy pokládá denní směnu o víkendu, o něco těžší bývá noční směna ve všední den a jako úplně nejtěžší vnímá směnu s chatem. Říká: *„Ty první dvě, to si hlídám, já nevím, 2 - 3 hodiny před tím nebo jakoby na ně myslím. Když vím, že je tam ten chat, tak se snažím fakt být v kondici.“* Další důležitou činností a také zažitým zvykem je zkontrolovat zásoby jídla a pití. Přirovnává to k metafoře *„to je jako když člověk jde do boje“*. Ze zvyku ještě před každou směnou vyvětrá v místnosti – vymění vzduch a tím symbolicky nechá odejít staré emoce. Během směny se dějí standardní situace, kdy je příběh klienta pro něj něčím známý anebo se s podobnou situací již setkal u jiného klienta. Tento pracovníkův pohled poukazuje na jeho velké zkušenosti s prací na LD, protože, jak podotýká *„přece jen už mám nějaký ten svůj způsob, mám něco jakoby zaběhnutého“*, v současnosti už je *„schopen nějakýho nadhledu nad tím, co se tam s tím člověkem děje“* a má *trochu větší svobodu v tom, jak reagovat“*. Ovšem, navzdory svým zkušenostem nadále zažívá i nestandardní situace, kdy je potřeba se víc *„zmobilizovat, třeba se více vyptávat nebo více přemýšlet o tom, jakým způsobem na to reagovat.“* Chat a situace na chatu vnímá podobně s tím rozdílem, že tam s klienty řeší jiné problémy. V každém ohledu je třeba klienta a jeho situaci brát vždy vážně, i když se pak ukáže, že příběh je vymyšlený. Tak jako se stalo při jedné

směně s chatem. V tomto případě je těžší to rozpoznat, když „neslyšíte toho člověka“. Proto má pracovník tendence si výpověď klienta „ověřovat“. Toto ověření plní svou funkci „*taky pro ty ostatní*“ - na základě zápisu ze směny se o příběhu dozvědí další kolegové. Dochází tak přirozeně ke sdílení informací a k větší efektivitě i smysluplnosti práce. Při řešení obtížných situací používá řadu způsobů, jak se odreagovat anebo si pročistit hlavu. Říká: „*Já třeba dělám to, že si vystrčím hlavu ven z okna, (...) symbolicky změním to prostředí – nejsem tady a jsem jakoby venku.*“ Jakoby změna prostředí a zaměření pozornosti na jiné okolní zvuky, na jiné vizuální vjemy mu pomáhá v odreagování. Mezi další možnosti, které používá, patří dát si „něco dobrého na zub“ nebo jít a opláchnout se vodou. Za velmi důležitý pokládá jakýsi fyzický komfort – cítit se dobře v prostředí, ve kterém pracuje, tzn. mít na dosah dost jídla, pití, méně dalších rozptylovacích podnětů a možnost vytvořit si dost pohodlí pro svou práci na LD (moci si najít vhodnou a příjemnou polohu pro hovor). Pokud volá klient, kdy je třeba řešit s ním obzvláště vážnou situaci, tak pomáhá sedět a zakotvit se „*těma nohama do té země.*“ Jestliže je pak více času po tom hovoru, věnuje pozornost čtení nebo internetu: „*pokud mám nějaký čas, tak se přeladím tím, že si třeba něco čtu nebo se na něco kouknu na internet.*“ Jestliže příběh klienta pořád v hlavě doznívá, je možné toto ošetřit hned během střídání směny s jiným pracovníkem – „*to si tady navzájem děláme intervizi, to je naprosto běžná záležitost*“. Vidí rozdílnost mezi intervizí situace z chatu, emailu a intervizí z telefonního hovoru. U chatu a emailu je ta výhoda, že vše je „*černé na bílém*“ – všichni jeho kolegové, kteří s ním tuto situaci sdílí, si mohou přečíst totéž, ten stejný text psaný klientem i odpověď poskytnutou pracovníkem. Trochu nevýhodou je větší zodpovědnost, jež je tím nastavena – pracovník jde „*více se svou kůží na buben*“. U telefonního hovoru se může snadno stát, že příběh klienta je každému, kdo ho sdílí, převyprávěn již s malými rozdíly, protože pracovníkovi už „*do toho někdo jakoby vstupoval, něco k tomu řekl*“. Tedy, i ta intervize už může být trochu jiná.

Pro pocit tzv. „čisté“ hlavy, než odejde z práce, si většinou ještě popovídá s někým z kolegů a umyje nádobí - *„tím to je taky čistý, mám tam ten jakoby čistý stůl.“* Během cesty domů autem pomůže změna trasy. Kromě toho, tato změna i zaručí bezpečnost řízení a minimalizuje skutečnost, že nebude na jízdě *„ještě zcela soustředěnej“*. Také hlasitá hudba dělá v takových případech účinnou službu. Za příznivého počasí se stává skvělým pomocníkem jízda na kole aneb *„když v tý hlavě mně to tam furt bzučí, tak si najdu nějaký kopec a ... čím horší hlava, tím větší kopec.“* Fyzická, pohybová aktivita je způsob, jak se vyrovnat se zátěží myšlenek neboli *„ten adrenalin nebo endorfin to pořeší“*, v současnosti i více, než potřeba o tom mluvit jako tomu bylo kdysi v počátcích práce na LD. Další možností, jak ošetřit příběh klienta, ke kterému se často a dlouhodobě vrací v myšlenkách a kde zároveň najít oporu, je supervize. Pracovník toho může eventuálně využít hned několikrát – mít supervize se svými kolegy pracovníky z týmu LD, supervize v rámci svojí profesní odbornosti, kde může *„klidně ty věci z linky vytáhnout“*, protože se tam nachází kolegové, kteří *„taky sloužili kdysi, takže ví, o co jde“* a supervize pro vedoucí LD, kde se probírají hodně *„specifický témata“*. Velmi podstatný zdroj podpory je možné najít i ve zpětné vazbě od okolí – např. v respektu u kolegů z pracoviště nebo ve vzkazu od klienta, který řekl, že *„to k něčemu bylo“* (ta poskytnutá intervence). Určitou zpětnou vazbu o smysluplnosti práce nachází také v přibývajících kontrolách z ministerstva, kraje apod., protože přináší kladné výsledky. Tyto kontroly jsou na jednu stranu *„frustrující“*, ale na druhou stranu výsledky značí *„ve svém důsledku jakési potvrzení toho, že ta práce má nějaký smysl – že si obhájíte to, co děláte a jakým způsobem to děláte.“* Zásadní oporu nachází také v rodině, u své manželky.

Pro tohoto pracovníka jsou obtížnější ty směny, kde má menší možnost si předem dostatečně odpočinout a směny, kde je menší časový odstup od předchozí činnosti. Pracovník má své účinné způsoby, jak se udržovat

v psychické pohodě a dle individuální situace je používá. Oporou jsou mu kolegové v práci, intervize, supervize, rodina, ale dokáže se podpořit i on sám. Důležitým prvkem pro duševní pohodu je nacházení smyslu v tom, co dělá, který vnímá ve zpětné vazbě od okolí.

### **Pracovnice č. 3 (P3)**

Tato pracovnice v práci na LD rozlišuje 2 druhy směn – denní, kdy se věnuje tomu, co je potřeba, administrativním činnostem i klientům na telefonu a noční nebo víkendové směny, kdy se věnuje převážně telefonním hovorům klientů, občas i chatovým dotazům, pokud jsou zrovna součástí té které směny. Pro pohodu v práci je třeba zajistit několik záležitostí, a to i podle druhu směny. Noční směny jsou trochu náročnější a žádají si přípravu v podobě výraznějšího odpočinku, aby „byla fit“. „Dobře odpočatá“ potřebuje být ale i na všechny ostatní směny. Před odpolední se snaží „mít spíš klidné to dopoledne, neplánovat si moc nějakých akcí“. Určitě potřebuje mít se sebou vždy dost jídla a pití. Na noční a víkendové služby „oblečení taky hodně pomáhá, jako že se člověk hodně uvolní“. A „taková pravidelná záležitost“ je dělat si autogenní trénink. Na směně se setkává s různými tématy. Stává se, „že někdo zavolá s tím, že se mu ztratil růžový mobil a někdo třeba už stojí na mostě a chce skočit.“ V každém ohledu je důležité vnímat klientův problém jako závažný, ať už je jakýkoli. Obtížnější situace někdy nastávají v době, kdy mívá službu po telefonu i po chatu. Děje se i taková realita, kdy se pracovnice ocitá nejen pod tlakem samotné situace, ale také v dilematu, jak se vůči ní zachovat. „Obtížná situace byla, když jsem měla chat, do toho zazvonil telefon a obě témata byla těžká. A je dáno, a klienti to vědí, že přednost má vždycky telefonický hovor. Ale s vyhodnocením té situace se zdálo, že ten chat je závažnější, že tento klient potřebuje tu akutní pomoc více. A teď to prostě vyhodnotit, to bylo hodně velké nepohodlí.“ Na otázku, jak byla tato situace nakonec vyřešena a co k tomu vyřešení dopomohlo, jsem dostala odpověď: „Domluvila jsem se s tím člověkem na



telefonu, protože to byl shodou okolností „kartotékový klient“, to je klient, který volává opakovaně, (...) a jsem už dlouho v praxi.“ Z reakce vyplývá, že tento opakovaně volající klient měl nakonec po vyhodnocení méně závažný problém, než klient z chatu. Kromě toho je zřejmé, že této pracovníci k vyřešení situace významně pomohla i její zkušenost prověřená mnoha hodinami služeb na LD. Za další zátěžové situace pracovnice považuje takové, kdy už je třeba i unavená a k tomu si ještě musí zpracovat svůj pocit, „že ti klienti tu službu zneužívají“. To stojí velké úsilí, aby „to na sobě nedala znát a profesionálně to ustála.“ Ale jinak se dá říct, že nemívá „nějaké těžké psychické stavy“ kvůli situacím na lince, které se objevují. Při řešení složitých situací klientů na chatu a na telefonu nevnímá nějaké zásadní rozdíly ve způsobu práce, jakým tak činí. Rozdíl vidí spíše v tom, jakým způsobem se tyto služby poskytují: „Po tom chatu většina těch hovorů není až tak akutních, takže tam se to dá lépe domluvit, víc domyslet. Je to možná o něco lehčí v tom, že je tam větší ten time (více času na odpověď) a po telefonu je to zase trošku usnadněné v tom, že se dá vyčíst hodně z hlasu (...).“ Vlivem zkušenosti ovšem vidí rozdíl ve způsobu, jak se k těmto situacím ona sama staví a jak na ně reaguje emočně: „Vzpomínám si, když jsem před lety začínala, vlastně to byla moje druhá služba a zrovna jsem měla hovor se sebevražednou klientkou. Byla jsem taková hodně hektická, hodně jsem se snažila do toho jít naplno. Dneska se mi daří ve většině případů si zachovávat ten, nechci říct odstup, ale asi jo – odstup.“ Připadá mi, že pracovnice měla snahu použít vhodnější slovo, než slovo „odstup“, protože ho nemyslela v doslovném významu. Její snahou není distancovat se od emocí, snahou je udržet si jakýsi nadhled, jak dokládá tento další úryvek, kde vysvětluje: „Jako prostě snažit se pomoci klientovi myslet na něco, co on potřebuje a teprve pak, až on skončí, řešit třeba emoce.“ Své vlastní emoce jí mohou pomoci vyřešit kolegové nebo vedoucí už jen tím, že si předají službu. O obtížném hovoru si může i popovídat (s kolegou, s vedoucím) a „hodně pomůže i to pořizené toho zápisu“, protože, jak říká: „někdy tam udělám

*nějakou emoční zmínku a to hodně uvolní.“ Je to důležité i pro odchod z práce a mít tzv. „čistou“ hlavu. Další oporou se pro ni stává zázemí pracoviště – „pocit bezpečí, tady toho komfortu v těch místnostech“. Vědomí anonymity místa, odkud pracuje i její vlastní anonymita. Také samotné prostory a jejich vybavení navozují tento pocit. Je důležité nacházet oporu u kolegů a vedoucího: „měli jsme klienta, který dostal na čtvrt roku distanc, kdy skutečně už hrozilo, že někteří linkaři kvůli němu už odejdou, ale pan vedoucí nás všechny podržel.“* Ovšem, obtížná situace nemusí být nutně spojena jen s příběhem klienta nebo s vlastními emocemi, jež je složité si zpracovat. Tato realita může nastat i kvůli situaci, kterou kvůli klientu řeší kolega či kolegyně na pracovišti. Pracovnice *„nebyla až tak atakovává“* přímo tímto klientem, jež měl snahu *„dostat se do osobní roviny“* linkařů, ale velmi těžce nesla, jak to vnímají její kolegyně, ke kterým si tohle dovolil a musela se vypořádat i s emocemi v souvislosti se zneužíváním LD: *„pro mě byla těžká situace slyšet, co se jim děje a jak to prožívají (...) i z těch zápisů bylo slyšet a cítit, že už jim docházejí síly. Takže, tam jsem vyloženě pociťovala vůči tomu klientovi ten vztek“* Z následujícího úryvku je znát, že byla zneklidněná možností odchodu některých kolegyň, což by se pravděpodobně i nějak negativně odrazilo na poskytování těchto služeb dalším klientům: *„protože bysme je ztratili a protože by to mělo dopad zas na další klienty, kteří tu službu potřebují a ten člověk fakt tu naši ochotu a profesionalitu zpochybňoval a navíc ji zneužíval.“* Téma zneužívání LD patří pravděpodobně k těm nejobtížnějším, které si tato pracovnice někdy řeší. Oporou pro zvládnutí stresových situací jsou jí ovšem také roky vzdělávání, na kterém i nadále pracuje. Stejně tak jí pomáhá množství absolvovaných výcviků a to i v tom, že bere *„tu práci i s tou nepohodou“*, která se v ní může vyskytnout. V mnohém může pomoci také podobná situace, se kterou se už kdysi setkala, jak říká: *„mohla jsem třeba argumentovat tady tím, co jsem zažila (...).“* Podstatnou pomoc pro řešení vlastního stresu tvoří také pocit užitečnosti, který má z této práce: *„to je asi to, co mi pomáhá zoládnout, že někdy*

*se člověk tak trošku dostane do nějakého takového stavu.*“ Velkou pomocí je také supervize, kde je možné řešit, co je potřeba a zpětná vazba z okolí – např. od klientů. Podporu ale nachází také v soukromí – ve své rodině, kde může v rámci zachování anonymity klienta, mluvit o jeho příběhu a o svých pocitech.

Pro tuto pracovníci je důležitý z hlediska duševní pohody pocit zázemí v práci, určité pohodlí na pracovišti, vědomí své vlastní zkušenosti a mnoha let vzdělávání. Významným faktorem je i užitečnost, kterou z této práce vnímá. V soukromí jí je oporou rodina, kde se v případě potřeby může v rámci zachování anonymity klienta svěřit se svými pocity.

#### **Pracovník č. 4 (P4)**

Pracovník rozlišuje dvě rozdílné směny, které slouží: službu dopoledne a službu večer. Obě spojuje výměna směny s kolegou, kterou sloužil do té chvíle a čekání *„až telefon zazvoní“*. Od zakázky klienta se později odvíjí výběr vhodné intervence. Předem se dle jeho názoru *„na to připravit nedá“*, protože předem nikdy neví, kdo bude volat a s jakou zakázkou. Připravit se na to je možné svým nastavením – naladěním se na skutečnost, že jde na směnu: *„mám pocit, že člověk je více takový aktivnější“*. V poskytování pomoci po telefonu a přes internet vnímá postupy práce s klientem jako podobné, ale u internetového poradenství *„je to specifitější v tom, že toho klienta neslyšíte, nevidíte, nemáte hned zpětnou vazbu“*. V tomto případě je proto vhodné být opravdu opatrný a spíše poskytovat kontakty na jiné instituce, které mohou pomoci nebo dávat jen *„obecné rady“*. Jako zátěžové situace vnímá tento pracovník při práci s klienty *„sebevražedné myšlenky, sebevražedné tendence, popř. sebevražedný započatý pokus.“* Všeobecně, jsou to podle něj situace, kdy je na pracovníka vyvíjen velký nátlak ohledně jeho zodpovědnosti a měl by *„být zakotven nejen fyzicky, ale i by měl znát poslání organizace, měl by umět*

*standards kvality sociálních služeb a vědět, jak se zhruba takové situace řeší.“*

V každém ohledu je ale podstatné *„ke každému klientovi přistupovat individuálně“* a řídit se jeho zakázkou. Vlivem velké zodpovědnosti na spolurozhodování *„o životě někoho dalšího“*, je třeba si být opravdu vědom toho, jaký typ intervence zvolí, také *„si dopředu mapovat strategii“* a hlídat si, jakým způsobem bude s klientem mluvit. Je tady kladen i velký důraz v oblasti zvládnutí emocí klienta i emocí svých. Obzvláště v této oblasti mu výrazně pomáhá uvědomění si: *„jsem taky jenom člověk“* a *„jsem zodpovědný za ten průběh toho hovoru.“* Potíže mohou nastat nejen vlivem velmi závažného tématu či situace klienta, ale i v momentu, kdy je *„těžké rozlišit tu zakázku toho klienta – kdy ani sám nezná přesně ten důvod, proč volá.“* Nebo také hovory, kdy klient *„potřebuje vyventilovat své emoce“*. Obtížný hovor se někdy stává z telefonátu klienta, který *„mluví o jednom tématu, pak přeskočí na další“* příp. z takového, kdy klienti *„nejsou věcní“* a zahrnou pracovníka mnoha detaily. Takové hovory prověřují schopnost umět s nimi pracovat. Důležité ale je *„reagovat na toho klienta a respektovat jeho individualitu“*. I v případě, že dojde k obtížím, kdy spolu s klientem přijde na dvě řešení jeho situace, ale cítí, že ani jedno z nich není pro něho správné. Za takových okolností na to klienta může upozornit, protože nadále platí, že jen klient má právo sám za sebe plně rozhodovat. Totéž i ve chvíli, kdy klient *„si myslí, že jsme Boží“* a chce jasné řešení přímo od pracovníka z linky důvěry. V každé náročné situaci je tedy podstatné *„hlídat svoji profesionalitu“* a *„umět hlídat svoje emoce“* – v té dané situaci s klientem *„uvědomovat si ty emoce, ale uvědomovat si je s nadhledem“*. Někdy je vhodné je dát i najevo a říct např: *„Teď jste mě rozesmutil“*, vyjadřuje to kongruentnost a také to pomáhá emoce a situaci tzv. *„ustát“*, ale je třeba vědět, kdy a jakým způsobem se hodí tyto emoce sdělovat. Další obtížné situace přichází s agresivním chováním klienta, který *„jde i do té osobní roviny“* pracovníka, ovšem s tím se setkává málo. Podotýká ale, že pokud takový *„klient volá opakovaně, tak už se to tady řeší*

*týmově, jak s ním pracovat a domlouvají se různé strategie (...) tam je důležité, aby ten pracovník respektoval tu dohodu, kterou si nastaví tým.*“ Je to obtížně zvládnout, ale hodně záleží na situaci – je rozdíl, jestli používá klient své agresivní chování jako zdroj zábavy nebo má nemoc, jejímž doprovázejícím jevem jsou tyto projevy chování. Pokud pracovník tuto informaci ví, *„tak to hodně pomáhá i v té psychohygieně – on to tak vlastně ani nemyslí, on za to ani tak nemůže.*“ Ošetřit své emoce má pracovník možnost v diskuzích s kolegy nebo přímo s vedoucím LD o tom, jestli jednal či nejednal správně nebo jít na supervizi, *„kde je možno takováto těžká, obtížná témata rozebírat.*“ Velkou oporou jsou mu také výcviky, kterými prošel, protože *„jsou v dnešní době koncipovány velmi dobře, kdy zakoušíte opravdu náročné situace (...),“* ale jak říká: *„ono, nejvíc vás stejně naučí ta praxe“.* Naráží tím na rozdíl, že praxe je více reálná, je o mnohem větší zodpovědnosti. S praxí také rostou zkušenosti a naučí člověka v práci s klienty *„být opravdu akční.“* Navíc *„každý hovor je něčím specifický a ani ten pracovník by neměl zaběhnout do takové té rutiny, ustrnout na místě, měl by opravdu být ve střehu.“* K odchodu ze směny tzv. s „čistou“ hlavou pracovníkovi také přispívá vizualizace: *„jakmile zabouchnu ty dveře, co tady máme, tak už jsem to zase já a už nemusím být za toho profesionála (...) a ono to ze mě nějak spadne.“* Přesto však přiznává: *„I když, (...) je přirozené, že některé ty rozhovory tzv. doznívají. Někdy opravdu nelze úplně jít domů s čistou hlavou.“* Ale i mimo práci a své kolegy nachází velkou oporu - ve své rodině, kde v rámci zachování anonymity klienta nebo celkové situace zmíní, že měl *„náročnou službu nebo tak podobně“.* Pro vyrovnanost pracovníkovi pomáhá také zájem o zvířata, která má doma a věnuje jim svou péči a také má zájem o své koníčky – *„to je obecně takový to preventivní opatření“.*

### **Pracovnice č. 5 (K5)**

Pracovnice většinou mívá noční směny, denní méně. Tyto směny si žádají dostatek odpočinku předem: *„minimálně se snažím třeba v ty 2 hodiny (14h) jít*

*spát, abych tak do těch pěti (17h) spala.“* Po příchodu na pracoviště pomáhá k větší pohodě a komfortu převléknutí se a zajištění si jídla a pití. Kromě toho probíhá předání směny a informací např. o klientech, kteří volávají opakovaně a mohou třeba volat i v této směně nebo čtení zápisů z předchozích směn. Informovanost je důležitá pro efektivnost práce s klienty a pro větší psychickou pohodu pracovníků – jsou tzv. „v obraze“. Ohledně rozdílů při poskytování pomoci po telefonu a po chatu má ten názor, že *„chat už je překonaný“* a *„pomalý“*. Také na chatu *„nejsou tak těžké případy. (...) To jsou spíš takové anonymní dotazy, kdy se snažím i toho člověka, pokud vidím, že tam je problém, přemluvit, ať mi zavolá.“* TKI pokládá za efektivnější způsob, jak je možné klientovi pomoci. Po telefonu je to lepší, protože je s klientem větší kontakt a vzájemné reakce mezi ním a pracovníci jsou rychlejší. Na telefonu se ovšem častěji setkává také s obtížnějšími situacemi. Každá situace je specifická a individuální. Mezi ty, které se opakují a jsou minimálně nepříjemné, patří takové, kdy si klienti pletou linku důvěry s psychiatrickou pohotovostí a volají např. kvůli požadavkům na změnu léčby: *„(...) pokud má někdo psychický problém, tak stává se často, což nemám ráda, protože to nejde o psychickou těžkost, ale klient na mě vychrlí, že byl u psychiatra, řekne mi hromadu svých léků a chce změnit indikaci, nejlépe po telefonu a nejlépe hned.“* Ano, pracovník sice má být obeznámen se základními informacemi o účincích léků apod., ale není v jeho kompetenci klientovi v jeho požadavku vyhovět. Za nejhorší, na kterou musí reagovat, pokládá, když zavolá *„někdo, kdo chce spáchat sebevraždu a již ji započal.“* Jsou to situace, kdy je třeba dělat *„nejenom krizovou intervenci, ale dělat ji velmi rychle. (...) Protože víte, že uděláte chybu a můžete udělat tu chybu, která je nevratná. A ten člověk, pokud se dovolá, tak vám důvěřuje (...), třeba z toho důvodu, že si to v poslední chvíli rozmyslel a nechce to úplně vzdát. A vy ho musíte ale přesvědčit, protože on to sice nechce (ukončit svůj život), ale sám to neudělá, že by si tu pomoc zavolal.“* Na pracovníci je v takových situacích vyvíjen obrovský tlak, jak

z hlediska omezeného času, protože je potřeba na klienta velmi rychle reagovat, tak z hlediska zodpovědnosti, protože je zapotřebí, aby psychicky i emočně zvládla průběh celého hovoru. V takových případech přiznává, že *„někdy to sladké fakt potřebujete.“* K tomu slouží přímo krabička, kterou její kolegyně pojmenovaly *„poslední záchrannou první pomoc“*. Na telefonu se ale samozřejmě setkává i s jinými obtížnými situacemi, kde jsou tzv. *„spojené věci“*, to znamená např. situace, kdy klientovi nehrozí bezprostřední ohrožení na životě, ale tato situace ho může do budoucna nějak zásadně psychicky poznamenat: na linku důvěry volá paní s drobnou, malou postavou. Blíží se jí termín porodu, nedávno jí zemřel manžel při autonehodě. Je to situace, kdy *„ten člověk je vyžděšený, je sám, nemá to s kým probrat, teď ještě ten stres (...).“* Pracovnice má ten názor, že pro účinné řešení takových situací, je potřeba mít *„už nějaký kus života za sebou“* – prožít si sám ve svém životě např. ten porod nebo smrt blízkého člověka, protože potom dokáže lépe pochopit a poskytnout kvalitnější pomoc klientu, který ohledně podobného problému zavolá. Je třeba chápat, *„co ten běžný život je.“* Dalším důležitým aspektem pro zvládání práce na LD je podle této pracovnice být tzv. *„v pohodě“* – *„být velice dobře zakotvena v běžném životě, tzn. mít své známé, své přátele, svou rodinu, (...) mít ty vlastní prožitky a zážitky.“* a pokud se děje v tom osobním životě něco složitějšího, tak si to přiznat: *„Natolik by ten člověk měl být soudný ... že řekne: Todleto nedám, todleto nevydýchám“, protože teď mám sama problém“* a vzít si méně směn na LD nebo žádnou směnu, protože tato práce je velmi obtížná. V řešení těžkých situací přímo na telefonu se opírá i o své vzdělání a zkušenosti z práce na LD. Velkou pomoc vidí také v emocích při samotném hovoru s klientem, které, jak říká: *„nevytěšňuju, protože podle mě ten adrenalin, který třeba při té obtížné situaci je tam, vám pomůže ji rychle zoládnout.“* Emoce i pomáhají tzv. *„být více s klientem“* – více se na něho naladit a vnímat ho. Během takového hovoru je důležité mít kolem sebe jistý komfort a prostor – moci si dát něco k pití nebo k jídlu, moci při hovoru chodit nebo zaujmout

jinou vhodnou polohu, „*vydýchat se*“ nebo „*se snažit na něco myslet*“. Pro zvládnání těchto situací je ideální dostat i zpětnou vazbu od klienta: „*Protože, chcete vědět, že to skončilo dobře, že ta vaše práce měla jaký efekt*“. Vědomí smyslu a užitečnosti je pro dobrou psychiku pracovníků podstatný. Další strategií, jak se odreagovat po náročné směně, je jít domů „*svižnou chůzí*“ a pořádně si doma odpočinout. Těžší situace může pracovnice později probrat i na supervizích, ve kterých vidí oporu. V soukromí si často udělá svou „*vlastní supervizi*“, kdy se věnuje hlavně výtvarné tvorbě. Zájmy jsou potřebné jako jakýsi ventil. Způsob, jak se vypořádat s těžkostmi, které tato práce na LD přináší. Pracovnice si i díky příběhům, které slyší od klientů, více uvědomuje důležitost životních hodnot: „*Prostě, že si člověk váží zdraví, protože tady slyší fakt těžké případy. Váží si toho, že nikdo v rodině neumírá, že nikdo není znásilňovaný apod.*“ Pocit bezpečí na pracovišti zaměstnavatel zvýšil tím, že v případě nouze je možné použít tlačítko, kterým se dá přivolat pomoc.

Pro tuto pracovnici jsou důležité znalosti a její zkušenosti jak z práce na LD, tak z osobního života. Také pocit užitečnosti a vědomí, že dělá svou práci dobře a že má tato práce smysl, je velmi podstatný – dopomáhají k němu občasné zpětné vazby klientů, kteří se ozvou a poděkují za pomoc nebo sdělí, jak se jejich situace vyvinula. Oporu vnímá i ze supervizí a v soukromí ze své rodiny a zájmů.



## 1.8. Repetitivně vyskytující se témata z rozhovorů

V průběhu rozboru rozhovorů postupně nabylo na větším významu několik témat, pod která spadají další dílčí podtémata:

- **Zátěžové situace ve spojitosti s organizací**
  - Noční směny
  - Směny TKI a chat
  - Dilematické situace
- **Zátěžové situace ve spojitosti s klientem**
  - Sebevražedné tendence / započatý sebevražedný pokus klienta
  - Klient zneužívající služeb LD
- **Osobnost pracovníka**
  - zakotvenost v životě
  - schopnost podpořit sebe sama
  - podpora z okolí
  - rozměr hodnot
- **Vzdělání a zkušenosti**
  - vědomosti ze školy, kurzů, výcviků a dokumentů na LD
  - zkušenosti z praxe na LD
  - intervize
  - supervize
- **Linka důvěry – pracoviště**
  - komfort a zázemí na LD
  - komunikace mezi kolegy
  - podpora kolegů a zaměstnavatele
  - zpětná vazba

## Zátěžové situace ve spojitosti s prací v organizaci

### Noční směny

Před tímto druhem směny kladou pracovníci LD obzvláště velký důraz na dostatek spánku a odpočinku. Jeden z pracovníků na otázku, jestli se nějak připravuje na noční směnu, odpověděl: „*Určitě, minimálně se snažím třeba v ty dvě hodiny (14h) jít spát, abych pak do těch pěti (17h) spala (K5).*“ Kromě toho, být odpočatý znamená také být schopen rychleji a adekvátněji myslet a reagovat na situace, jež přináší tato práce. Stává se, že někteří pracovníci skončí svou denní práci a následně během poměrně krátkého časového intervalu přechází na noční práci. Většina z nich na LD pracuje externě, tzn., že během dne se často věnují ještě jinému zaměstnání nebo jiné práci. V tomto případě je velmi důležité umět vytvořit hranici mezi denní prací, která skončila a noční prací, která zanedlouho začne, jak dokládá tento úryvek z rozhovoru: „*Když je ta noční v ten všední den, tak to je trošku horší, protože já předtím pracuju a teoreticky můžu naprosto plynule přejít (...) rovnou do té služby. A to už vím, že nedělá dobrotu, protože nemám čistou hlavu, tak to řeším většinou tak, že tam aspoň mám minimálně půlhodinky čas, radši teda hodinu (...) a jdu někam ven, projít se, třeba i jen do obchodu nebo tak (P2).*“

### Směny TKI a chat

Tento typ směny skýtá úskalí v tom smyslu, že ve stejný moment, kdy pracovník řeší složitou situaci s klientem přes chat, souběžně může chtít jiný klient probrat svoji tíživou situaci přes telefon. Aby na to byli opravdu připraveni, opět se dostatečně věnují spánku a odpočinku, jak naznačuje tento úryvek z rozhovoru: „*Když je tam ten chat, tak to je takový ... na to se musím připravit trošku líp, protože dost často jsou to obtížné služby a do toho chatu může vstoupit ještě nějaký komplikovaný hovor, tak tam se teda snažím být rozhodně vyspaný a odpočatý už ten den před tím (P2).*“

### Dilematické situace

V souvislosti s předchozím typem směny se někdy děje i taková realita, kdy se pracovník ocitá nejen pod tlakem samotné situace, ale také dilematu, jak se vůči ní zachovat. *„Obtížná situace byla, když jsem měla chat, do toho zazvonil telefon a obě témata byla těžká. A je dáno, a klienti to vědí, že přednost má vždycky telefonický hovor. Ale s vyhodnocením té situace se zdálo, že ten chat je závažnější, že tento klient potřebuje tu akutní pomoc více. A teď to prostě vyhodnotit, to bylo hodně velké nepohodlí (P3).“* Na otázku, jak byla tato situace nakonec vyřešena a co k tomu vyřešení dopomohlo, jsem dostala odpověď: *„Domluvila jsem se s tím člověkem na telefonu, protože to byl shodou okolností „kartotékový klient“, to je klient, který volává opakovaně, (...) a jsem už dlouho v praxi (P3).“* Z reakce vyplývá, že tento opakovaně volající klient měl méně závažný problém, než klient z chatu. Kromě toho je zřejmé, že této pracovníci k vyřešení situace významně pomohla její zkušenost prověřená mnoha hodinami služeb na LD.

### **Zátěžové situace ve spojitosti s klientem**

#### Sebevražedné tendence / započatý sebevražedný pokus klienta

Tato situace, klient se sebevražednými úmysly, pro všechny zúčastněné pracovníky, jež se o ní zmínily, patří k těm nejobtížnějším. Jde o život člověka – oni a jejich efektivní reakce jsou často jedním z nejzásadnějších faktorů, jež v danou chvíli rozhodují o klientově životu či smrti. Způsob, jakým o situaci mluví, se liší v závislosti na okolnostech a individualitě každého zavolaného příběhu. Ovšem, pracovníci se shodují v tom, že na ně klade vysoké nároky ve smyslu velmi malého množství času na řešení situace, tlaku na zodpovědnost ohledně postupu při vedení rozhovoru s klientem a náporu na schopnost ustát své i klientovy emoce provázející celou komunikaci po telefonu. Takto viděla situaci s ustáním emocí pracovnice, která na LD působila teprve krátce: *„Vzpomínám si, když jsem před lety začínala, vlastně to byla moje druhá služba a zrovna jsem měla hovor se*

*sebevražednou klientkou. Byla jsem taková hodně hektická, hodně jsem se snažila do toho jít naplno (...) (P3).“ A tímto způsobem ji vnímá pracovník, který pracuje na LD už asi 1 rok: „Mně osobně třeba pomáhá uvědomit si, že jsem taky jenom člověk. A za život má zodpovědnost každý sám, takže, to je třeba mít na paměti. Já jsem zodpovědný za ten průběh toho hovoru (...) a nemohu ovlivnit to, jestli on (klient) se rozhodne si ten život vzít nebo ne, až zavěsí (P4).“*

Mnohem větší obtížnost situace nastává ve chvíli, kdy klient už svůj sebevražedný pokus započal a ještě se dokázal dovolat na LD. Komunikace s ním je spojena s obrovským časovým tlakem a je ztížena nejen faktem, že probíhá distančně, ale i tím, že klient může kdykoli z různých důvodů přestat mluvit (sám omdlí, přeruší se spojení apod.). Také jsou to momenty, kdy není schopen reagovat tak, jak by reagoval v běžných situacích, na což poukazuje tento výňatek z rozhovoru: *„Nejvíce je problém, že ten člověk chce jakoby záchranu, ale ještě ho musíte přemluvit, že mu můžete tu pomoc zavolat nebo ho přemluvit, ať si tu pomoc zavolá, tzn. ten člověk už není schopný samozřejmě běžného uvažování, které nám připadá normální, tzn. je-li mi špatně, zavolám si pohotovost (K5).“*

#### Klient zneužívající služeb LD

- **Vulgární klient** - ovládat emoce je někdy vážně obtížné. Člověk je z různých důvodů před zbytkem světa tají a jindy se neostýchá mu je představit v celé své kráse. Zcela jiný případ je, pokud emoce neumí vědomě zpracovávat např. vlivem duševní nemoci, potřebují se vybit anebo se vulgárními poznámkami směřovanými do svého okolí upřímně a nepokrytě baví. Na LD volají různí lidé a vedou je k tomu různé pohnutky. Vulgární chování klientů patří k dalším typům situací, které pracovníci LD pokládají za náročné. V případě, kdy volá klient s onemocněním, které doprovází sklon k vulgárnostem, se jeden

z pracovníků udržuje v duševní pohodě tímto způsobem: „Mně třeba pomáhá, když vím, že ten klient je nějaká patologická osobnost nebo má nějaký to duševní onemocnění tak to pomáhá hodně i v té psychohygieně, říct si, že on to tak vlastně ani nemyslí, on za to ani tak nemůže (P4).“ V případě, že ne, a jedná se o klienta bez psychického onemocnění, tak dle jiné pracovnice: „(...) člověk musí zachovat tu profesionální tvář, takže, ty začátky byly pro mě trošku těžší, ale potom jsem si na to zvykla v průběhu těch let (P1).“

- **Útočný klient** - útočné chování ze strany klienta může být pro pracovníka LD velmi nepříjemné a způsobovat mu nemalé potíže. Takový klient se bez obav pouští do útoku až do té míry, kdy napadá autoritu pracovníka – zpochybňuje jeho schopnosti a kompetentnost pro tuto práci, jak se zmiňuje tento pracovník: „(...) co se dá považovat za zneužití, je, že ten klient je velmi agresivní, kdy útočí na toho pracovníka a opravdu jde i do té osobní roviny. Třeba se Vás ptá na vzdělání, jestli jste schopna mu vůbec pomoci, co Vy tam děláte a tak podobně (P4).“ Tady je dle tohoto pracovníka řešením vymezit se a upozornit klienta na jeho nevhodné chování. Pokud klient na upozornění nereaguje, může pracovník hovor s ním i ukončit. O tomto typu hovorů se ale zmiňují i další pracovníci ze stejné LD. Opakované hovory stejného klienta mohou vést u některých z nich i k myšlenkám o odchodu z linky důvěry: „(...) měli jsme klienta, který dostal na čtvrt roku distanc, kdy skutečně už hrozilo, že někteří linkami kvůli němu odejdou (...) (P3).“ Takové chování klienta znamená velký nápor na psychiku pracovníka a také na jeho schopnost zachovat si nadále profesionální tvář. Je velmi důležité toto potom ošetřit, aby pracovník mohl dál plnohodnotně vykonávat tuto práci.

## Osobnost pracovníka

Dlouho jsem uvažovala, jestli sem tento okruh zařadit, popř. jestli mu ponechat právě tento název. Nakonec jsem se rozhodla, že ano. Vždyť pracovník a jeho osobnost jsou tím nejdůležitějším „nástrojem“ pro poskytování pomoci klientovi. Je to přece on, na kom hodně závisí, zdali klient vydrží na telefonu nebo jestli v něm probudí dostatek důvěry, aby se mu otevřel. Když jsem postupně docházela za jednotlivými pracovníky kvůli rozhovoru pro tuto bakalářskou práci, tak mi jedna z pracovnic (K5) mimo záznam řekla zajímavý názor, jak by mohlo být možné vybírat opravdu dobré budoucí sociální pracovníky. Pokusím ho co nejlépe a co nejstručněji převyprávět – řekla mi, že by ke klasické formě přijímacích řízení pro obor Sociální práce přidala ještě jednu část. Ta by spočívala v tom, že by si uchazeč o studium stoupl třeba na roh ulice a pokud by do chvíle za ním přišel neznámý člověk např. pro radu, jak se dostat na druhý konec města, tak by v této zkoušce obstál. Tento názor stojí za zamyšlení, proto ho sem přidávám. Nyní už ale přejdu k jednotlivým podokruhům, které jsem tady na základě vyhodnocení dat z rozhovorů zařadila.

### Zakotvenost v životě

Práce na LD je psychicky obzvlášť obtížná. V tomto ohledu klade na pracovníky velmi vysoké nároky. Proto by měli mít nějakou „kotvu“ ve svém životě, která je udrží v dobré duševní pohodě. V rozhovorech se mnohdy objevila zmínka o způsobu života, ve kterém figuruje rodina, známí, přátelé a také o prožívání a naplňování všeho běžného, co tento život přináší. Je důležité fungovat ve svém životě dobře, mít normální prožitky – „*mít už kus toho života za sebou (K5).*“ A na druhou stranu i vědět, kdy je či není dobré si brát směny na LD: „*Natolik by ten člověk měl být soudný ... že řekne: Todleto nedám, todleto nevydýchám*“, protože *ted' mám sama problém (K5).*“ Pracovník by

měl být v kondici, když nastupuje na směnu a pokud si řeší sám velké problémy, bude pravděpodobně o to obtížnější se věnovat práci na LD.

### Schopnost podpořit sebe sama

Důležitou schopností pracovníka LD je dokázat se sám vnitřně podpořit. Ne vždy má totiž u sebe někoho, kdo by to mohl udělat. Např. na směnách občas bývá i sám a při velmi obtížném rozhovoru si taktéž musí většinou poradit sám, aby ho zvládnul – aby dokázal v danou chvíli být i přes obtížnost situace, do které vešel spolu s klientem, profesionální a vyrovnaný. Klient volá proto, že potřebuje pomoci a někdy je linka důvěry jeho poslední záchranou. Pracovníkům LD k větší spokojenosti v práci hodně pomáhá, že mají možnost naplňovat životní potřeby jako např. mít po ruce něco dobrého k jídlu a pití, „převléct se (P3, K5)“ do něčeho pohodlnějšího, prodýchat se. Později se může ještě podpořit jinými způsoby – pohybem jako např. „jízdu na kole po cestě z práce (P2)“, „svižnou chůzí (K5)“ či „chůzí přes celé město (P1)“ nebo např. „vizualizací (P4)“. Záleží na situaci, v jaké se nachází a také na tom, jakým způsobem si oni sami chtějí a dokážou pomoci. Všichni pracovníci uvedli minimálně jeden zájem, kterému se ve svém volném času velmi rádi věnují a který jim umožňuje znovu načerpat sílu a energii.

### Podpora z okolí

Vnější podpora ze strany pracovníkova okolí má také velmi kladný vliv na jeho osobní vyrovnanost a schopnost vypořádat se s obtížnými situacemi. Mnohdy pomůže už jen skutečnost, že ho doma někdo čeká a že se mu v rámci zachování anonymity vůči údajům o klientovi a jeho situaci, může svěřit: „Někdy třeba i, ale to jsou ojedinělé případy, kdy, samozřejmě anonymně, sdělím manželovi nebo synovi nějakou kazuistiku, která mě potkala ... (P3)“. Všichni pracovníci nachází oporu u svých partnerů, nejbližší rodiny nebo u přátel.

## Rozměr hodnot

Velmi podstatnou hodnotou mezi všemi zúčastněnými pracovníky je nacházet smysl ve svém životě - mít rodinu, přátele, smysluplné zájmy a nacházet i smysl v práci na LD. Je pro ně podstatné vědomí být užiteční – vědomí, že práce, kterou dělají, má nějaký pozitivní efekt pro klienta a že i je samotné naplňuje a zajímá. Pro jednoho z pracovníků je důkazem této hodnoty, když se podaří obhájit „(...) *to, co děláte a jakým způsobem to děláte (P2)*“ před kontrolou poslanou např. z kraje. Jedna z pracovníků i přímo uvedla, že se zajímá o okolní dění a o tuto práci také ve svém volném čase: „*mě baví i vzdělávání, (...). Já se furt o něco zajímám, (...) i mimo pracovní dobu, ale to nevadí (P1).*“ Tohle pomáhá mnohým pracovníkům překonávat těžkosti, které někdy v jejich práci přicházejí, ale na druhou stranu, smysluplnost této práce je udržuje v dobré psychické kondici.

## **Vzdělání a zkušenosti**

### Vědomosti ze školy, kurzů, výcviků a dokumentů na LD

Vzdělání pracovníků LD je dáno přímo zákonem. Skoro všichni vystudovali obor Sociální práce a úplně všichni absolvovali alespoň příslušný kurz pro vykonávání TKI nebo IP. A podle jedné z pracovníků je výchozí pozice po vystudování výše zmíněného oboru jednou z nejvýhodnějších pro budoucí práci na LD: „*Ten sociální pracovník má jako takový lepší přehled o těch zařízeních. On má širší rozhled a ví, kdeco (...).*“ Ale záleží hlavně na zakázce klienta, kvůli které kontaktoval LD. V jiných situacích může být přílehavější, pokud slouží na LD třeba psycholog nebo psychiatr. O vědomosti získané ve škole, v kurzech a na výcvicích se mnozí z nich velmi často opírají při řešení obtížných situací. Jeden z pracovníků se také přímo zmínil, že je dobré nejen vědět, jak se takové situace obecně řeší „*ale i by měl znát poslání organizace, měl by umět standardy kvality sociálních služeb (...)*“ (P4).“



### Zkušenosti z praxe na LD

Praxe je nejpřirozenější možností, jak načerpat zkušenosti a snadněji se tak orientovat ve své práci, kterou pracovníci vykonávají. Praxe a podobné situace, jež se opakují, jim dávají tzv. „obratnost“ v jednání s klienty a zefektivňuje jejich práci. Postupem času se totiž díky zkušenostem naučí reagovat na různé situace lépe a rychleji. Jeden z pracovníků říká, že: *„A mám možná trochu větší svobodu v tom, jak budu reagovat, že už mě napadnou třeba 2 nějaký možnosti, (...) je tam více možností a větší jakoby ta svoboda (P2).“* Vědomosti jsou základ, ale praxe je jejich nadstavba. Neboli, jak se vyjadřuje jedna z pracovníků: *„(...) mám dlouhodobou praxi a ta si myslím, je taky k nezaplacení, to nás ve škole nenaučí (P1).“* Shoduje se s dalším pracovníkem, který říká: *„ono, nejmíc vás stejně naučí ta praxe (P4)“*. V mnohých případech poskytuje pracovníkům nejen větší jistotu v jednání při obtížných situacích, ale také méně stresu a méně rozkolísanou psychiku.

### Intervize

Velmi důležitým prostředkem, jak ošetřit např. emoce či nejistotu v použitém postupu pro řešení klientovy obtížné situace. Výhodou je možnost mít intervizi ohledně těchto pocitů, s některým z kolegů ještě před odchodem z pracoviště LD. Znamená to promluvit si o nich a o způsobu pomoci poskytnuté klientovi téměř hned a z práce si odnášet menší nebo žádné emoce, obavy ztěžklé klientovým problémem. Intervizi je možné si udělat s kolegou, který přichází na následující směnu, popř. zavolat např. vedoucímu LD a svěřit se přímo jemu. Tuto možnost využívají všichni pracovníci v závislosti na svých potřebách a na situacích, které při své směně zažili: *„to si tady navzájem děláme intervizi, to je naprosto běžná záležitost (P2)“*. Při intervizích se pracovníci mohou naučit jiným postupům, jak se příště v podobné situaci zachovat.

## Supervize

Další velmi účinný nástroj, jak si zajistit svou psychohygienu a naučit se něčemu novému. Supervize se stává výborným prostředkem pomoci, pokud se pracovníku dlouhodobě drží v myšlenkách nějaký obtížný případ klienta, popř. emoce, které jsou s tímto případem spojeny. Supervize jsou povinné a konají se několikrát do roka. Jsou tady pro to, že *„člověk si třeba ujasní, jestli postupoval správně u toho hovoru nebo co by ještě mohl pro toho klienta udělat (P1).“* Na supervizi je možné také ošetřit pocity spojené s opakovaně volajícími klienty, *„kteří přicházejí několik let se stejným tématem (P3).“* Kromě toho, jak bylo výše zmíněno, můžou posloužit i jako výborný vzdělávací prostředek nejen všem, kteří se jí účastní.

## **Linka důvěry – pracoviště**

### Komfort a zázemí na LD

Cítit se dobře a bezpečně na svém pracovišti může mít také za následek lepší psychický stav pracovníka před i během směny na LD. Vědomí, že má k dispozici komfort, mu pomáhá ve větším pohodlí řešit situace s klienty: *„Musím být taky ještě v jakémsi komfortu a tím myslím i jakoby v tom fyzickém slova smyslu. (...) Kdysi, když byly takový ty těžký hovory, tak jsem normálně chodil telefonovat do koupelny (...), že jsem byl v uzavřeném prostoru. A teď se přiznám, že si udělám takovej pelech, musím tam mít nějaký to pití (...) a já teď většinu hovoru dělám vleže (P2).“* Pracovník má možnost kdykoli změnit svou polohu, ve které telefonuje a má vždy na blízku jídlo či pití, které si přinesl se sebou na směnu. I další pracovnice se zmínila: *„Musím mít samozřejmě se sebou běžně, tak jak je to normální, jídlo a pití (P3).“* Zmínka o jídle a pití se objevila u všech pracovníků. Pocit bezpečí a komfortu si uvědomují také všichni pracovníci – a to už kvůli své anonymitě, se kterou poskytují služby klientům.

### Komunikace mezi kolegy

Tento prvek je podstatný z hlediska efektivity práce a předcházení dalších možných stresových situací. Jednotliví pracovníci se na LD střídají a je vhodné, aby se informovali o tom, co se např. během dne na pracovišti stalo. Na linku důvěry občas volají klienti také opakovaně, což se může stát i v průběhu následující směny, kterou již bude sloužit jiný kolega. Komunikace mezi pracovníky je zprostředkována i pomocí zápisu ze směny. V systému je možné se dočíst, co se na LD událo a mnohdy se také dozvědět informace, které mohou být aktuální pro nadcházející směnu. Zápisy lze ale i využít pro vyjádření svých vlastních emocí z toho, co se na směně stalo: „(...) a hodně pomůže i to pořízení toho zápisu. Že když to člověk zapisuje, někdy (...) já tam udělám nějakou emoční zmínku a to hodně uvolní (P3).“ Dobrá komunikace na pracovišti často předznamenává i dobré vztahy mezi kolegy. Toto je další skutečnost, která přispívá k lepší duševní pohodě pracovníků LD.

### Podpora kolegů a zaměstnavatele

Dobré vztahy na pracovišti většinou i znamenají mnohá přátelství a ochotu pomoci či poradit jinému kolegovi, když je v nesnázích nebo zkrátka jen potřebuje pomoc: „A samozřejmě, dobré vztahy mezi kolegyněmi (...). A je důležité, že se mám na koho obrátit v práci, (...) opravdu, že si pomůžeme. I já, samozřejmě těm kolegům, když potřebují nějaké ty kontakty, tak jim je poskytnu. (...) Takže ta spolupráce mezi těmi našimi zařízeními, je vzájemná (P1).“ Stejná pracovnice také vnímá podporu ze strany zaměstnavatele v podobně financování vzdělávacích kurzů a supervizí. Pracovnice č. 5 ji pociťuje ve smyslu zajištění větší bezpečnosti prostor LD – v případě nouze je možné si pomocí tlačítka rychle přivolat pomoc.

I takové okolnosti pomáhají pracovníkům, aby se jim v práci lépe pracovalo a cítili se v ní dobře.

## Zpětná vazba

Zpětná vazba výrazně posiluje v pracovnících pocit smysluplnosti a užitečnosti z práce, kterou dělají. Může vycházet ze strany klienta: „(...) přišlo i několikrát poděkování do odpovědi na ten emailový dotaz ... (P1).“ Pracovníci jsou také přirozeně nastaveni na tzv. „dobré konce“ – chtějí vědět, jestli klient svou situaci zdárně vyřešil: „Protože, chcete vědět, že to skončilo dobře, že ta vaše práce měla nějaký efekt (K5).“ Zpětnou vazbu lze ale vnímat i skrze kontroly z kraje, z ministerstev apod., protože „ve svém důsledku jakési potvrdění toho, že ta práce má nějaký smysl – že si obhájíte to, co děláte a jakým způsobem to děláte (P2).“ Zpětná vazba je důležitá – je to jakýsi pohon pro vyrovnávání se s těžkostmi, které tato práce mj. přináší.

## Závěr

Tuto bakalářskou práci jsem věnovala tématu Psychohygienu pracovníků linek důvěry. Zajímalo mě, jak se udržují v dobré psychické pohodě a s jakými zátěžovými situacemi se mohou potkávat během svých směn na LD. Díky výzkumu jsem zjistila, jak se s těmito situacemi vypořádávají, jaké jsou odlišnosti obtížných situací při poskytování intervence po telefonu a přes internet, jak pečují o svou psychickou pohodu a jak popř. čím k tomu pomáhá sám zaměstnavatel.

Nyní se tedy zaměřím na odpovědi k jednotlivým výzkumným cílům, které jsem stanovila na začátku empirické části této práce.

### **Odpověď na výzkumný cíl: S jakými zátěžovými situacemi se pracovníci potkávají při své práci na LD?**

Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci se setkávají s velmi rozmanitými zátěžovými situacemi. Všechny nejčastěji opakující se odpovědi ovšem bylo možné zahrnout do dvou hlavních kategorií. První z nich jsou zátěžové situace ve spojitosti s organizací. Pod tento okruh jsem přiřadila noční směny, směny s TKI a chatem, dilematické situace vyplývající z předem daných pravidel stanovených LD v závislosti na konkrétní řešené situaci s klientem. Druhou hlavní kategorií zaujímají zátěžové situace ve spojitosti s klientem. Tvoří ji situace, kdy bylo třeba řešit klientovy sebevražedné tendence popř. již započatý sebevražedný pokus. Tuto situaci zmínil v různých kontextech každý pracovník. Další velmi častou obtížnou situací, o které pracovníci mluvili, je situace, kdy klient vyhledá služby LD za účelem zneužití – velkým problémem se může stát chování klienta, jež vědomě a cíleně napadá kompetentnost pracovníků LD, nebojí se použít různé výhrůžky nebo jiné vulgární projevy.

## **Odpověď na výzkumný cíl: Jak zdlávají pracovníci zátěžové situace na telefonu, jak na chatu a čím se od sebe tyto situace konkrétně liší?**

Pracovníkům při řešení zátěžových situací pomáhají různé způsoby a různé strategie. Záleží na individualitě každého z nich i na situaci, kterou řeší. Ve velké míře se při intervenci po telefonu i po internetu opírají o své dosavadní znalosti ze vzdělávání a zkušenosti z praxe na LD, popř. i zkušenosti z jejich vlastního života. Velmi jim pomáhá také vědomí smysluplnosti této práce. K dalším aspektům patří komfort a bezpečí, které jim poskytuje přímo pracoviště. Kromě toho se mohou opřít o zákony určující jejich rámec jednání, o pravidla daná samotnou LD, o předem dohodnutou strategii jednání s konkrétním klientem nebo v konkrétní situaci. Přímo v zátěžové situaci s klientem na telefonu, popř. na internetu využívají např. různá dechová cvičení, fyzické kotvení se nohama do země nebo si volí jinou pohodlnou polohu zajišťující pocit jistoty a stability. Bezprostředně po řešení těžké situace s klientem mohou zavolat např. vedoucímu LD a probrat s ním, co se stalo. Je možné si dohodnout intervizi s jiným kolegou na pracovišti nebo napsat emoční zmínku o situaci do zápisu ze směny. V dlouhodobém hledisku lze řešit zátěžové situace pomocí supervize, kde je možné je vzít a probrat se supervizorem.

Situace na telefonu a na internetu se od sebe v několika ohledech odlišují, obojí má své výhody a nevýhody. Přes telefon jsou řešené situace častěji závažné. Výhodou je, že tímto způsobem je možné řešit situaci s klientem efektivněji a rychleji. Nevýhodou někdy bývá, že je třeba na klientovu situaci reagovat velmi rychle. Oproti tomu, situace řešené přes internet jsou mnohdy méně závažné, často představují ze strany klienta jenom požadavek o konkrétní informaci (např. kontakt na zařízení, kde by mu pomohli s jeho problémem). Výhodou pro pracovníka je možnost nechat si na odpověď více

času. Nevýhodou představuje to, že tato forma pomoci (přes email i chat) je mnohem pomalejší a méně efektivnější v případě, že klient chce řešit závažnější problém. Proto se někdy pracovníci snaží klienta přesvědčit, aby jim zavolal na LD a řešil s nimi svůj problém po telefonu.

**Odpověď na výzkumný cíl: Jak se pracovníci LD starají o svou psychickou pohodu a zda, popř. jak jim k tomu přispívá zaměstnavatel?**

Péče o psychickou pohodu se dotkla všech tří zmiňovaných okruhů (Osobnost pracovníka, vzdělání a zkušenosti a Linka důvěry – pracoviště). Začíná již v soukromí pracovníků, kde mají dobré zázemí ve svém okolí (u rodiny, přátel); zájmy, jež je naplňují a poskytují jim určité odreagování a také v zodpovědnosti dostatečně se připravit na směnu (psychicky i fyzicky – např. spánkem a odpočinkem). Povinností a často i upřímným zájmem pracovníků je vzdělávat se a profesně růst, což má také za následek usnadnit jim práci a pomoci vykonávat ji s větší jistotou a profesionalitou. To umožňují vzdělávací programy různého charakteru nebo např. supervize. Posledním aspektem, je přímo linka důvěry – pracoviště, kde pracovníci pro svou větší psychickou vyrovnanost nachází určitý komfort a zázemí ke své práci. Mají mezi sebou velmi dobré vztahy, funguje mezi nimi komunikace (zápisy ze směn, předávání směn), jsou ochotni si navzájem pomoci. Velkou oporou pro lepší psychickou pohodu je vědomí smysluplnosti toho, co dělají, což jim poskytuje zpětná vazba např. od klientů nebo kontrolních orgánů. Zaměstnavatel v tomto ohledu přispívá financováním vzdělávacích programů a supervizí a výraznější bezpečností na pracovišti (tlačítko pro rychlé přivolání pomoci).

**Z výše zmíněných výzkumných cílů vychází výzkumná otázka: S jakými zátěžovými situacemi se pracovníci LD setkávají na telefonu a na chatu a jak se udržují v psychické pohodě?**

Na telefonu se objevují závažnější hovory – hovory klientů se sebevražednými tendencemi nebo již se sebevražedným započatým pokusem (zřejmá snaha klienta o ukončení svého života je náročná na tlak z hlediska množství času na reakci, zodpovědnosti za vedení hovoru a zpracování emocí vlastních i klientových). Dále sem patří situace, kdy klient volá za účelem zneužití služeb LD (např. situace napadání kompetentnosti pracovníka LD, což je náročné na tlak z hlediska zpracování emocí a udržení profesionality). Jeden pracovník (P4) uvedl, že jako obtížné situace se mohou jevit i případy, kdy volající klient zaujímá příliš pasivní postoj k řešení svého problému, je málo věcný při popisu své situace nebo např. odbíhá od daného tématu svého původně zadaného problému.

Při intervencích na internetu se oproti intervencím přes telefon objevuje méně obtížných situací. Většinou jde o situace, kdy klient vědomě zneužívá služeb LD (klientův příběh se v závěru intervence ukáže jako vymyšlený); situace, kdy během řešení obtížného problému klienta zavolá jiný klient s taktéž obtížným tématem; situace, kdy klient napíše jen velmi málo informací o svém problému, který chce řešit.

Způsob, kterým se pracovníci LD udržují v psychické pohodě, lze najít v kombinaci aspektů z okruhů, které jsem stanovila: Osobnost pracovníka, Vzdělání a zkušenosti, Linka důvěry – pracoviště. Z prvního okruhu je důležité, aby pracovník byl ve svém životě dobře zakotven; dokázal se v těžkých chvílích sám, vnitřně podpořit; dostával podporu ze svého okolí a měl nastavený rozměr hodnot (zájmy, smysluplnost práce, dostatek



odpočinku i pohybu). Druhý okruh podpory představuje neustále nabývané vzdělávání a praxí rostoucí zkušenosti. K tomuto dopomáhá absolvování povinného vzdělání (vysoká škola se zákonem stanoveným zaměřením a příslušné vzdělání pro práci na LD) a také znalosti dokumentů spjaté s prací na LD (etický kodex, vnitřní pravidla LD apod.). Jedním z nejlepších způsobů, jak se udržovat v psychické pohodě, je mít dostatek zkušeností a snažit se je neustále získávat – neustrnout na jednom místě. Velmi kvalitní způsob, jak se udržet v psychické kondici, se dle pracovníků LD může nacházet i v dobře odvedené intervizi nebo supervizi, kde se dají ošetřit veškeré emoce doprovázející práci vykonávanou na LD. Třetí podpurný okruh znamená péči ze strany pracoviště LD a zaměstnavatele – zajištění komfortu a zázemí, aby se pracovníci cítili v pracovním prostředí dobře a uvolněně navzdory občasným velmi těžkým situacím, které musí v rámci své náplně práce řešit. Efektivní komunikace mezi kolegy, podpora z jejich strany i ze strany zaměstnavatele je také výborným prostředkem, jak být v dobrém psychickém stavu. Taktéž zpětná vazba ze strany klientů a kontrolních orgánů (když kontrola dopadne dobře) k tomu pomáhá.

Možností, kterými se pracovníci LD udržují v dobré psychické kondici, je mnoho. Každý z nich je velmi individuální a každému z nich vyhovuje jiný způsob – aspekty z jednotlivých okruhů se ve velké míře prolínají a často se i ovlivňují.

## Literatura a zdroje

### Monografie:

- Disman, M. (2011). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Gruber, J., (2002). *Duševní hygiena*. Praha: Česká zemědělská univerzita
- Hájek, K., (2006). *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál.
- Hendl, J., (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. (originál byl publikován v roce 2005)
- Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L., (2010). *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
- Chamoutová, H., Chamoutová, K., (2006). *Duševní hygiena: psychologie zdraví*. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta.
- Kopřiva, K., (2006). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- Knopová a kol., (2002). *Telefonická internetová intervence: Linka důvěry*. Praha: Remedium.
- Křivohlavý, J., (2009). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- Machačová, H., (1999). *Behavioral Prevention of Stress*. Prague: Charles University in Prague.
- Matoušek, O., (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008.
- Míček, L., (1984). *Duševní hygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- Nešpor, K., (2013). *Sebeovládání*. Praha: Portál.

Selye, H., (1956). *The Stress of Life*, New York: McGraw-Hill. [NON VIDI]

Špatenková, N. a kol., (2004). *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada.

Vodáčková, D. a kol., (2012). *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2012.

Vodáčková, D a kol., (2007). *Krizová intervence: Krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál. (originál byl publikován v roce 2002)

Vodáčková, D. a kol., (2002). *Krizová intervence*. Praha: Remedium.

Zháněl, J., Hellebrandt, V., Sebera, M., (2014). *Metodologie výzkumné práce*. Brno: Masarykova univerzita.

### **Kapitola v monografii**

Ptáček, L., (2015). Problematika oznamovací povinnosti v internetovém poradenství. In Ptáček, L., Lásková, A. (Eds.), *Internetové poradenství – svět bez hranic?*. (s. 74-86). Brno: Modrá linka.

### **Bakalářská práce**

Ptáček, L. (2007). *Služba internetového poradenství jako nástroj práce s klientem* (Bakalářská práce). Brno: Masarykova univerzita Brno, Pdf.

### **Článek v časopise**

Rašticová, L., Lásková, A., (2001, leden). Internetová krizová intervence. *Psychologie dnes*. 7(1), 28-29. [NON VIDI]

### **Internetové zdroje**

Kniha na internetu:

Hanuš, P., Hellebrandová K. (2017). *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. Citováno 12. října 2017. Dostupné z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>

Lorenc, J. (2017). *O krizové intervenci a krizových centrech*. Citováno 15. října 2017. Dostupné z: [http://www.adskc.cz/?page\\_id=19](http://www.adskc.cz/?page_id=19)

Michalík, J., Jesenská, J., Vencl, J. (2007). *Metodika přípravy poradců v sociálních službách*. Praha: IER. Citováno 15. října 2017. Dostupné z: <http://poradna.nrzp.cz/docs/metodika-pripravy-poradcu-uzivatelu-socialnich-sluzeb.pdf>

#### Příspěvek v elektronické monografii (sborníku)

Sklenářová, K. (2017). Poradenství přes internet, nebo osobně? A co svépomocné poradny?. In P. Veselský (Ed.), *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost* (s. 15–31). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. Citováno 15. října 2017. Dostupné z: [http://iporadna.cz/dokumenty/sbornik\\_prispevku\\_online.pdf](http://iporadna.cz/dokumenty/sbornik_prispevku_online.pdf)

#### Internetová stránka:

Česká asociace pracovníků linek důvěry. (2017). *Stanovy ČAPLD*. Citováno 15. října 2017. Dostupné z: <http://www.capld.cz/stanovy-capld>

DEBRIEFING. (2018). *Origins and Concepts Behind Debriefing Sessions*. Citováno 3. ledna 2018. Dostupné z: <http://www.debriefing.com>

DEBRIEFING. (2018). *A Quick Overview of Various Debriefing Techniques*. Citováno 3. ledna 2018. Dostupné z: <http://www.debriefing.com/psychological-debriefing/>

Modrá linka. (2018). *Výcvik v internetovém poradenství*. Citováno 16. října 2018. Dostupné z: .

<http://vzdelavani.modralinka.cz/index.php?menu=ok&stranka=vvipi>

Poradna sociální prevence v Sokolově. (2017). *Sdružení Linka bezpečí*. Citováno 16. října 2017. Dostupné z:

<http://bezpecne.sokolov.cz/www/script/main.php?ac=stranka&id=288&menu=288>

Ústřední vojenská nemocnice. (2017). *Duševní zdraví*. Citováno 16. října 2017.

Dostupné z:

[https://www.uvn.cz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3441&Itemid=1578&lang=cs](https://www.uvn.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=3441&Itemid=1578&lang=cs)

WHO. (2018). *Frequently asked questions*. Citováno 3. ledna 2018. Dostupné z:

<http://www.who.int/suggestions/faq/en/>

Zákon na internetu:

Česko. (2017). *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Citováno 10. října

2017. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon\\_o\\_socialnich\\_sluzbach-stav\\_k\\_1.\\_10.\\_2017.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf)

## Seznam zkratk

ČAPLD	Česká asociace linek důvěry
IP	internetové poradenství
P1	pracovnice č. 1
P2	pracovník č. 2
P3	pracovnice č. 3
P4	pracovník č. 4
P5	pracovnice č. 5
LD	linka důvěry
TKI	telefonická krizová intervence
V	výzkumník

## Seznam příloh

Příloha č. 1      Rozhovor s pracovníkem LD

## **Příloha č. 1 – Rozhovor s pracovníkem LD**

### **Rozhovor č. 4**

**P4:** Jsem připraven.

**V:** Tak, už to jede (smích). Tak, na začátku jsou takové jednoduché věci typu:

Jak vypadá Váš typický den na směně na lince důvěry?

**P4:** Tak, ono záleží, jestli sloužím dopoledne anebo večer. A v podstatě, většinou sloužím večer, takže, jak jste mohla teďka i vědět – přijdu tedy do práce, vyměním si s kolegyní službu a v podstatě čekám, až telefon zazvoní a následně zjišťuju informace od klienta, co ho přivádí, co ho přimělo ... hmm, my říkáme teda, že pracuju s tou zakázkou toho klienta a na základě toho volíme vhodnou intervenci.

**V:** OK, jasně.

**V:** Připravujete se nějak předem na tu směnu?

**P4:** Já myslím, že ono ... jako psychicky se člověk připravuje, že mám pocit, že člověk je takový jako více aktivnější nebo to tělo je celkově aktivní, ale že bych nějak konkrétně ... já si myslím, že se ani na to připravit nedá. Protože vy vlastně nikdy nevíte, kdo bude volat, s jakou zakázkou bude volat, co od Vás bude potřebovat nebo co i od toho hovoru bude ten klient očekávat. Takže si myslím, že připravit se úplně nejde, no.

**V:** Jo, jasně. Vy prostě přijdete na směnu ...

**P4:** Přijdu na směnu ... tak jako, člověk se psychicky připravuje na to. To máte podobné jako když jdete do kterékoliv jiné práce. Takže, člověk se psychicky připravuje, přemýšlí o těch směnách, co ho tak zhruba může čekat, ale nějak konkrétně si myslím, že se připravit nedá.

**V:** Hmm, jasně. Hmm (souhlasné pokývnutí).

**V:** Jaké situace se třeba objevují během té Vaší směny při tom telefonování nebo při chatování?



**P4:** Hmm. Tak, já jenom chci říct, že já osobně chat neprovozuju, protože na to nemám příslušný výcvik, takže já se opravdu zaměřuju vyloženě na internetové poradenství anebo na TKI. Co se týče hovorů, tak obecně se dá říct, a to bysme se možná i s kolegy shodli, že převažuje taková ta vztahová problematika, ale také vzhledem k tomu, že jsme i zaměřeni na osoby s duševním onemocněním, tak samozřejmě i tato problematika se sem dá zařadit, je taková nejčastější.

**V:** Hmm (souhlasné pokývnutí), dobře.

**V:** Když se řekne „obtížná situace“ při poskytování této služby, ať na internetu nebo telefonní lince, co Vás k tomu napadne? Na co si případně vzpomenete?

**P4:** Tak, samozřejmě, každý to má jinak, ale pokud já bych měl mluvit sám za sebe, tak určitě mě napadá, že těžké hovory jsou většinou takové, kdy se objevují sebevražedné tendence, kdy ten klient třeba chce ukončit život a tam to je velký nátlak i na zodpovědnost toho pracovníka. Ten pracovník by měl být zakotven nejen fyzicky, ale i by měl znát poslání organizace, měl by umět standardy kvality sociálních služeb a vědět, jak se zhruba takové situace řeší. Ale na druhou stranu ke každému klientovi přistupovat individuálně. Takže, je to vždycky podle zakázky, to je takový náš klíčový moment, kterým my se řídíme. Ale co se týče těch obtížných situací, tak já osobně tak řadím samozřejmě sebevražedné myšlenky, sebevražedné tendence, popř. sebevražedný započatý pokus.

**V:** Jasně. V čem je to pro Vás obtížné, když máte takového člověka na telefonu?

**P4:** Hmm, tak asi v tom, že to je opravdu velká zodpovědnost, rozhodujete v podstatě o životě někoho dalšího, což si musíte být vědoma, jakou intervenci opravu volíte a ... i když je, řekněme, nějaký obecný návod na to, jak v takových případech postupovat, tak na druhou stranu je to tlak i pro toho pracovníka – musí ustát svoje emoce, emoce i toho klienta.

Hodně by měl přemýšlet nad tím, jaká slova volí, jaký je slovník, co používá a měl by si i dopředu mapovat strategii, kterou si zvolí při práci s tím klientem. Takže to pro mě osobně je jakási složitá situace.

**V:** Hmm (souhlasné pokývnutí).

**V:** Jak tu situaci řešíte? Takhle ... zhruba. Jo, je to zase hodně individuální.

**P4:** (smích) Je to individuální, určitě. Myslíte jako se sebevrahem anebo jak to řeším vnitřně?

**V:** Spíš vnitřně, jak se s tím tak nějak vypořádáváte.

**P4:** Tak ... mně osobně třeba pomáhá si uvědomit, že jsem taky jenom člověk. A za život, když to teda vztáhnu k těm sebevražedným tendencím, má zodpovědnost každý sám, takže, to je třeba mít na paměti a já jsem zodpovědný za ten průběh toho hovoru, jak bude probíhat. Samozřejmě, bych měl být na straně toho života a mám usilovat o to, aby ten klient nespáchal nějaký ten sebevražedný pokus, ale vždycky je třeba mít na paměti, že zodpovědnost máme každý sám za sebe, za svůj život. Já nemohu ovlivnit to, jestli on se rozhodne, si ten život vzít nebo ne, až zavěsí. Ale samozřejmě, taky mi hodně pomáhají konzultace s kolegy, kdy diskutujeme o tom, jestli jsem jednal správně nebo nejednal. Pak vzhledem k tomu, asi víte, náš pan vedoucí je psycholog, takže i jeho služeb můžu využít a zároveň máme supervize, kde je možno takováto těžká, obtížná témata rozebírat.

**V:** Hmm.

**V:** Další otázku tu mám, o co se opíráte při řešení těžkých situací ... takže, to už nemusím ani pokládat, to jste říkal – kolegové, supervize ... snad jen, pokud Vás k tomu ještě napadá něco jiného ...

**P4:** Jo, jo. A obecně, ze zásad krizové intervence.

**V:** Myslíte tím nějaké ty metodické pokyny, etický kodex, možná zákony ...

**P4:** Ano, metodické pokyny a spol., určitě taky, jo.

**V:** Já jenom, jestli tomu dobře rozumím (smích).

**P4:** Jo, určitě.

**V:** Tak super.

**V:** Je nějaký rozdíl, jak obtížnou situaci řešíte po telefonu a jak přes to internetové poradenství pomocí emailu?

**P4:** Hmm (zamyšlení), takhle, postupy tam bývají v podstatě stejné nebo podobné, ale u toho emailu je to specifitější v tom, že toho klienta neslyšíte, nevidíte, nemáte hned zpětnou vazbu. Takže, tam by člověk měl být opravdu opatrný a spíš odkazovat třeba na instituce pomoci anebo poskytovat takové obecné rady. Tam nějak konkrétně se to moc řešit nedá.

**V:** Setkal jste se už s nějakou tou podobnou obtížnou situací vícekrát, během toho roku?

**P4:** Ne, ne. Takhle, on je taky rozdíl, když jsme mluvili o těch sebevražedných tendencích, protože opravdu to je velmi specifické téma a to i kolegů, si myslím, kteří tady pracují mnohem déle než já. Tak si myslím, že to zas není téma, které by bylo velmi časté.

**V:** Hmm, nevolají často.

**P4:** Nevolají často tito lidé. I když na druhou stranu je pravda, že někdy se v těch hovorech objevuje i to, že naznačí nějaké suicidiální tendence, řeknou: „já bych se nejrady oběsil.“ apod., ale Vy z toho necítíte tu závažnost jako takovou. Ale i v takovýchto případech je třeba to ošetřit – ptát se toho klienta: „Chápu to správně, že teď byste si ublížil?“ nebo že teď přemýšlíte nad sebevraždou a tak. A pokud ten klient to udělat nechce, tak většinou řekne, že to řekl „jenom tak“, nebo že to tak ani nemyslel, anebo že si potřeboval postěžovat. Každý někdy máme situace, kdy si někdy řeknem, že bychom tady rádi nebyli apod., takže ...

**V:** Jasně. Teď tady mám otázku ... vím, že jste říkal, že tady pracujete teprve rok, takže úplně nevím, jestli je pro Vás, ale možná už i vidíte nějaký

rozdíl v tom, jak tu obtížnou situaci řešíte teď – posun nějaký anebo jak jste ji řešil, když jste přišel?

**P4:** Jo. V podstatě chcete po mně to srovnání, chápu to správně?

**V:** Hmm (na souhlas).

**P4:** Hmm (chapavě). Tak, já si pamatuju, že když jsem přišel, tak obecně, je to zároveň i moje první zaměstnání anebo i zároveň první zařízení, kde poskytuju krizovou intervenci jako takovou, ať už telefonickou ... tak v podstatě, cejtíl jsem se tam být celkem nejistý. Člověk pořád váhal, jak poznával ty hovory, jak poznával ty klienty, jestli postupoval správně, a tak podobně, takže, teď už bych řekl, že si jsem takový jistější, v tom vidím ten posun. Jinak se postupuje většinou stejně, ale člověk se neustále učí. Není to tak, že by mě už nic nedokázalo překvapit, to si nemyslím. Myslím si, že každý hovor je něčím specifický a ani ten pracovník by neměl zaběhnout do takové té rutiny, ustrnout na místě, měl by opravdu být ve střehu (smích).

**V:** Počítat se vším a ...

**P4:** Hmm (souhlasné). A hlavně reagovat na toho klienta a respektovat jeho individualitu. Někdy s klientem dojdete k tomu, že má před sebou dvě možná řešení a Vy třeba cejtíte, že ani jedno není pro něj vhodné, jo. Ale on je ten, který může rozhodovat sám za sebe a já můžu ho na to upozornit, ale jako ...

**V:** On si stejně rozhodne ...

**P4:** On si stejně rozhodne podle sebe a je to tak v pořádku. A my se i snažíme k tomu ty klienty vést. Druhou stránkou mince nebo druhou stránkou věci je to, že někdy jsou klienti zase pasivní a chtějí to řešení od nás. Myslí si, že jsme „Bozi“ (smích) a chtějí, aby my jsme byli ti, kteří za ně vyřeší tu situaci. Tam my se často vymezujeme, že to není možné, že on je ten klient v té situaci a že on by ji měl řešit.

**V:** Být zodpovědný ...

**P4:** Ano, být zodpovědný apod.

**V:** Jak se třeba Vy sám vyrovnáváte s tou těžkou situací na telefonu, když Vás potká? Co děláte pro to, abyste ji zvládnul, abyste ji ustál?

**P4:** (Povzdechnutí a zamyšlení) Abych ji ustál ... určitě, jak jsem řekl, mně k tomu pomáhají standardy, mám výcvik v krizové intervenci, mám možnost supervize, mám možnost intervizí s kolegy apod. Takže člověk si v takové náročné situaci musí hlídat svoji profesionalitu a měl by si taky umět hlídat svoje emoce. Když to řeknu hodně laicky, tak já se samozřejmě v tom telefonu nemůžu složit (smích) a většinou mně pomáhají do toho jít hodně vědomě, když ta situace je, je opravdu náročná, tak jít do toho vědomě a říkám si: „Aha, tak teď zkusím použít tento postup, pak tento postup a pak tento postup.“ Člověk musí mít takový nadhled a ustát svoje emoce.

**V:** Jasně, hodně si hlídáte ty emoce.

**P4:** Hmm (souhlasné)

**V:** Máte nějakou strategii, jak to pohlídat?

**P4:** To si myslím, že má každý jiný. A myslím si, že úplně univerzální návod, jak si hlídat svoje emoce, neexistuje. Myslím si, že to taky záleží hodně na vyspělosti toho člověka, na zkušenostech. Vzhledem k tomu, že tady pracují i sociální pracovníci a já jsem sociální pracovník, tak samozřejmě vím i něco ze školy. Měli jsme, většina z nás měla i psychologii, takže i to zároveň pomáhá a ... zkušenosti. Ono když je pak těch situací už víc, tak Vy se pak naučíte nějaký model, který Vám pomáhá zvládnout ty emoce, jít do toho vědomě a tak podobně.

**V:** Vy myslíte takové ty věci jako strategie zvládání stresu ...

**P4:** Jo. Strategie zvládání stresu, když říkám do toho jít vědomě, mám tím na mysli, říct si, že teď se nemohu zhroutit ... uvědomovat si ty emoce, ale uvědomovat si je s nadhledem, jo – ano, cítím tyhle emoce, ale nemůžu to tomu klientovi ukázat. Myslím takové ty negativní. Samozřejmě, že

můžu říct: „Teď jste mě rozesmutněl“, nebo tak podobně, ale ... můžu je vyjádřit, ale musím vědět, kdy se to hodí (slyšitelný úsměv).

**V:** Jasně. Prostě, zůstat profesionální.

**P4:** Ano, zůstat profesionální, udržet si profesionalitu.

**V:** A být pravdivý, taky.

**P4:** A být kongruentní, ano.

**V:** Jasně, já jenom, jestli tomu rozumím.

**P4:** Jo, jo, rozumíte. Chápu, to se klidně ptejte.

**P4:** Doufám, že jsem byl srozumitelný (smích)

**V:** Jo, jo, jasně.

**V:** Co Vám třeba pomáhá odcházet z té práce „s čistou“ hlavou? - Nemíchat to do soukromých záležitostí.

**P4:** Hmm, hmm (přemýšlení) ... já to mám tak (smích), zase – každý to má jinak, že (smích), ale já to mám tak, že já si to vizualizuji, tzn., že jakmile zabouchnu ty dveře, co tady máme, tak už jsem to zase já a už nemusím být za toho profesionála a už si můžu dovolit dělat chyby, a ono to ze mě nějak spadne. I když je pravdou, na druhou stranu, je přirozené, že některé ty hovory tzv. doznívají. Někdy opravdu nelze úplně jít domů s čistou hlavou. Někdy nad tím opravdu i přemýšlíte, říkáte si, jestli jste neměli jednat jinak ... nebo někdy ten příběh toho klienta, té klientky je tak silný, že Vás to „nutí“ nad tím přemýšlet, no a tak podobně. Takže, já si to hodně vizualizuju, mám to tak nějak v sobě vnitřně nastaveno, že když zavřu tyto dveře nebo i ty venkovní, co tady máme tak, že už jsem to zase já a už nemusím být za toho profíka (smích).

**V:** (Uchechnutí) jasně.

**V:** No a ten poslední okruh, ten se hodně týká té podpory. Cítíte ji z okolí? -  
Co jsem pochopila, tak hodně od kolegů, od vedoucího

**P4:** Hmm (souhlasně)

**V:** Hmm, kdo nebo co dalšího Vás případně podporuje, abyste se cítil dobře?  
Můžou to být věci, můžou to být lidi ...

**P4:** Tak, určitě rodina. Já mám doma taky zvířátka, takže, to mi taky tak pomáhá. A říkám jako, že když opustím práci, snažím se to už tolik nebrat k srdci. Hned, v podstatě, co jsem sem nastoupil, tak jsem se snažil se učit, že když opustím tyto brány, tak už můžu být sám sebou a snažím se si nepřipouštět. Někdy je to samozřejmě složitý, ale i doma něco samozřejmě zmíníte, že jste třeba měla náročnou službu nebo tak podobně, ale v rámci zachování nějaký anonymity, ano? Řeknu – měla jsem klienta, klientku, bylo to náročný, jsem unavený a tak podobně... takže tak. Takže, určitě rodina a potom teda je dobrý určitě mít i nějaký koníčky, si myslím, to je obecně takový to preventivní opatření, který si myslím, že platí.

**V:** Hmm (souhlasné přikývnutí). No, to mám v té další otázce – jak se dokážete podpořit Vy sám, abyste se cítil dobře, a mám tady vlastně i v poznámkách i ty záliby, trávení času a tak... spánek, odpočinek a takové.

**P4:** Jo, jo. To určitě k tomu patří.

**V:** Mě už tak podle toho, co vidím, nic nenapadá. Kdybyste k tomu ještě něco chtěl dodat Vy, co Vás napadá, tak celkově ...

**P4:** Nevím, nic mě taky tak nenapadá, tak spíš ještě něco Vy, jestli Vás něco napadne. Co byste potřebovala nebo ...

**V:** (přemýšlení) noo, já mám ten pocit, že už jsme zodpověděli všechno, právě (smích)

**P4:** Jsme zodpověděli všechno (smích).

**V:** Pak už tu mám jenom takové otázky jako třeba na Vaše vzdělání nebo na to, jak jste tady dlouho. A to jste říkal, že jste tady 1 rok?

**P4:** Rok jsem tady. Co se týče vzdělání, tak mám VOŠ, kde jsem studoval obor Sociální práce a Sociální pedagogika, samozřejmě, mám výcvik

kompletní krizové intervence, tzn. jednak v telefonické, ale zároveň i tváří v tvář, mám taky za sebou nějakou praxi, takže asi tak (smích).

**V:** Dobře. Jasně. Super.

**V:** Fakt mě nenapadá nic další, co bych se tak zeptala (smích). Samozřejmě, člověka napadá víc se ptát na ty případy, které ten pracovník ...

**P4:** Jestli potřebujete, jako klidně.

**V:** Tak, ... vy jste hodně popsal ten s téma sebevražednýma sklonama. Je to obtížná situace, takže

**P4:** Jo, někdy jako, ... co mě teď tak napadlo, když jsme mluvili o těch těžkostech nebo těžkých případech, tak někdy je i těžké rozlišit tu zakázku toho klienta, kdy sám ani sám nezná přesně ten důvod, proč volá. Někdy to může být ventilace – jenom, že potřebuje vyventilovat své emoce. Někteří klienti jsou taky zabíhaví, tzn. že mluví o jednom tématu, pak přeskočí na další. Někteří klienti zase nejsou věcní, tzn. že Vás zahrnou detaily a tak podobně a tam už je to na tom pracovníkovi, jak s tím umí pracovat ... takže i tohle jsou náročný hovory. Rozhodně nechci, aby to vyznělo, že sebevraždy jsou naším denním chlebem. Tak to rozhodně není, ale stát se to může, samozřejmě.

**V:** Stalo se někdy, že Vás někdo na té lince třeba zneužije? Prostě jen tak zavolá a vyzkouší, jestli umíte pracovat nebo tak něco (smích).

**P4:** Jo, jo. Ono je rozdíl mezi zneužitím jako takovým, což máme definováno standardy – co považujeme za zneužití, ale vždycky to stejně i vyhází z toho pocitu toho pracovníka. A máme něco, čemu říkáme tzv. „testovací hovory“, kdy ten klient si tu služby testuje, někdy má i tendenci si testovat toho pracovníka a to je rozhodně v pořádku, protože k týhle tý práci to rozhodně patří. Takový rozdíl mezi testovacím hovorem a zneužitím je v tom, že zneužití se většinou objevuje na konci toho hovoru, tzn. že vy poskytnete tu intervenci a tak podobně a pak třeba zjistíte, že si ten člověk z Vás dělal srandu. Tak to je asi zneužití.



A pak jako zneužití jsou sexuálně motivované hovory. Ten klient volá za účelem nějakého sexuálního uspokojení, tak to je zneužití služby a to jsou takový nejčastější. Ale já osobně se se zneužitím moc neseťkávám. No a pak ještě, co se dá považovat za zneužití, je, že ten klient je velmi agresivní, kdy útočí na toho pracovníka a opravdu jde i do té osobní roviny. Třeba se Vás ptá na vzdělání, jestli jste schopna mu vůbec pomoci, co Vy tam děláte a tak podobně. Tam ten pracovník se musí jednoznačně vymezovat. A má možnost, samozřejmě, po upozornění toho klienta, ten telefon i položit, když už je to jako za hranou. Teď zase, tu hranu máme každéj jinde, ale ... jako vy poznáte, kdy třeba i ten klient nadává v půlce hovoru, ale nadává na někoho, protože si potřebuje ulevit, to je v pořádku. Ale ve chvíli, kdy opravdu jde do té osobní roviny a začne nám nadávat sprostě a Vy už to nemůžete poslouchat, tak máte možnost té obrany, samozřejmě.

**V:** Tak to je určitě nepříjemné, protože ten člověk má zůstat v anonymitě a to jak ten klient, tak i ten pracovník, že jo.

**P4:** Hmm, hmm (souhlasné přikyvování).

**V:** To je jedno z pravidel.

**P4:** Je, určitě.

**V:** Takže to nemusí být příjemné všem, ... nebo spíš nikomu (smích).

**P4:** Noo, ono asi většině lidí to je nepříjemné. Neznám nikoho, kdo by si liboval v tom, že klient útočí (smích). Máme tady takového klienta, který ... ale pokud tady takový agresivní klient volá opakovaně, tak už se to tady řeší týmově, jak s ním pracovat a domlouvají se různé strategie a tak podobně a tam je důležité, aby to ten pracovník respektoval tu dohodu, kterou si nastaví tým.

**V:** tak mu ten tým i pomůže v tom, když si nastaví tu společnou dohodu.

**P4:** Jo, určitě.

**V:** To asi není pak těžké ... teda, to asi zase hodně záleží na okolnostech ...  
pro něho je to asi i snažší potom to respektovat.

**P4:** Nevím, jestli se to takhle úplně dá říct, protože pokud je klient patologická osobnost, kde to nadávání neboli koproolálie – tak se říká člověku, který nadává sprostě, tak je to součástí nějakého příznaku onemocnění, tak těžko se mu to pak vysvětluje. Ale ono taky záleží, pak jsou klienti, kteří to mají jako hobby a kde třeba ani ta porucha není a vy nevíte, jestli si potřebuje jenom schladit žáhu nebo jestli je to příznak nějaký nemoci ... to je vždycky co jako máte v hlavě. Mně třeba pomáhá, když vím, že ten klient je nějaká patologická osobnost nebo má nějaký to duševní onemocnění, tak to pomáhá hodně i v té psychohygieně, říct si, že on to tak vlastně ani nemyslí, on za to ani tak nemůže, je to součástí nějakého jeho příznaku, a tak podobně. Takže tohle je i třeba brát v potaz.

**V:** Hmm, to je zajímavé. To jsou fakt zajímavé věci (slyšitelný úsměv).  
A jasně, že ten člověk na to musí být připravený a mít ten výcvik.

**P4:** Určitě. Ono nejvíc Vás stejně naučí ta praxe. Ono totiž ... i když jste na tom výcviku, tak pořád víte, že si tak zkoušíte nějaký modelový situace a pořád víte, že je to modelová situace, kdežto tady, když já zvednu ten telefon, tak už vím, že musím do toho jít reálně – je to reálné, je to zase větší zodpovědnost. V tom je asi ten rozdíl. Proto říkám, že praxe Vás naučí nejvíc. I když, na druhou stranu, musím říct, že ty výcviky jsou v dnešní době koncipovány velmi dobře, kdy zakoušíte opravdu náročné situace, které třeba ... nechci říct, že se na lince neobjevují ... ale které jsou v tom výcviku mnohem náročnější, než v tom reálu – než pak v té reálné práci. To je teda to, co jsem vypožoroval, mluvím sám za sebe, takže takhle to je, což je zase fajn, protože ten člověk už je pak připraven. I když, na druhou stranu, říkám, pokaždé Vás může něco překvapit. A myslím si, že i my pracovníci máme kolikrát takovou situaci, kdy ani my sami nevíme (smích), jak ten hovor vést a ona Vás ta situace k tomu

donutí ... a vždycky je to o tom klientovi. Takže já třeba jsem se naučil, že už se nebojím to těm klientům říkat - já teďkom sám přemýšlím, co bych dělal ve Vaší situaci, domnívám se že ta situace je opravdu náročná – co by se dalo udělat a přehodím odpovědnost zase na toho klienta. Tím získávám čas (slyšitelný úsměv), to je taková strategie a můžu si zase rozmyslet, kam bysme ten hovor mohli posunout nebo kam bysme ten hovor mohli vést.

**V:** Mě napadá, že možná by byli takoví, co by listovali v nějakých příručkách a brouzdali po internetu ...

**P4:** Jako klienti nebo pracovníci?

**V:** Pracovníci, když takhle získávají ten čas nebo tak nějak ... hledají oporu v tom vnějším ...

**P4:** Jo, jasně, rozumím ... jako asi by to mohlo být, ale já si to neumím představit při tom telefonu.

**V:** No, každý jsme jiný, vy sbíráte čas, abyste mohl reagovat ..

**P4:** A ono jako ... já si to totiž neumím představit z toho důvodu, že ono na to není čas listovat v těch knihách, když máte toho klienta na tom drátě, tak musíte akutně reagovat a to, že získávám čas, tak ho získávám, já nevím, v řádu minut. To není o tom, že hodinu budu schrnovat, abych získal čas, ale je to v řádu minut. Musíte být opravdu akční a opravdu ... ale to je ... to Vás naučí právě ta praxe, no (zvesela).

**V:** To je tak většinou.

**P4:** Jo.

**V:** Praxe mnohem víc připraví toho člověka.

**P4:** Jo, určitě.

**V:** Tak mě už vážně nic nenapadá (smích), jestli ani Vás ne ...

**P4:** Asi už neé.

**V:** Zase mám úplně jiný pohled na věc, protože každý říkáte fakt jiné věci (slyšitelný smích) ... protože každý to jinak pojmete

**P4:** (smích) a tak já zas doufám, že se v tom aspoň trošku shodujem v rámci té práce s klienty.

**V:** Tohle je nějaký, asi třetí rozhovor a tam už se začínají rýsovat nějaké ty...