

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2016-2017

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Martina Lešáková

**Telefonická krizová intervence a podmínky pro její výkon
v sociálních službách z hlediska vzdělání**

Praha 2017

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr., Bc. Simona Bejvlová

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2016-2017

BACHELOR THESIS

Martina Lešáková

**Telephone crisis intervention and the conditions for its
performance in social services in terms of education**

Prague 2017

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Mgr., Bc. Simona Bejvlová

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne: 17. 2. 2017

Martina Lešáková

Poděkování

Děkuji Mgr., Bc. Simoně Bejvlové a Mgr. Jitce Vonešové za cenné rady, podněty a připomínky při zpracování bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na profesní požadavky pro výkon povolání sociálního pracovníka v telefonické krizové intervenci. Prioritní hledisko vzdělání je doplněno dalšími požadavky na schopnosti, dovednosti a morální vlastnosti konzultantů linek důvěry. Nastíněný přehled současných poznatků o krizové intervenci se zaměřením na telefonickou krizovou intervenci je rozšířen o pojetí této sociální služby v systému sociálních služeb stanoveném zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V praktické části je provedena komparace dat týkajících se požadavků na vzdělání pracovníků poskytujících telefonickou krizovou intervenci u čtyř linek důvěry registrovaných jako poskytovatelé sociálních služeb.

Klíčová slova

internetová linka důvěry, krize, krizová intervence, linka důvěry, pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, sociální služby, supervize, telefonická krizová intervence

Annotation

This thesis focuses on the proficiency requirements for the profession of social worker in telephone crisis intervention. The priority aspect of education is supplemented by other demands on skills and moral qualities of helpline operators. The outlined overview of current general knowledge on crisis intervention, focusing on telephone crisis intervention, is extended by the concept of social services in this social service stipulated by Act no. 108/2006 Coll., On social services. The practical part is based on comparison of data regarding requirements for education of the staff operating telephone crisis intervention hotlines in four registered helplines.

Keywords

crisis, crisis intervention, help line, internet help line, social services, social service personnel, social worker, supervision, telephone crisis intervention

OBSAH

ÚVOD.....	9
METODY A CÍL PRÁCE.....	10
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 KRIZOVÁ INTERVENCE.....	11
1.1 Krize.....	13
1.1.1 Příčiny krizí.....	15
1.1.2 Klasifikace krizí.....	16
1.1.3 Průběh krize.....	18
1.1.4 Metody zvládnání krize.....	18
1.2 Cíle krizové intervence.....	19
1.3 Formy krizové intervence.....	21
1.3.1 Prezenční krizová intervence.....	22
1.3.2 Distanční krizová intervence.....	22
1.4 Proces krizové intervence.....	23
1.5 Vztah krizové intervence k psychoterapii.....	24
2 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE.....	25
2.1 Druhy telefonické krizové intervence.....	28
2.2 Linky důvěry v České republice.....	28
2.3 Česká asociace pracovníků linek důvěry.....	33
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	34
3.1 Obecné ustanovení.....	34
3.2 Podmínky pro výkon práce sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách z hlediska vzdělání.....	39
3.2.1 Sociální pracovník.....	39
3.2.2 Pracovník v sociálních službách.....	41
3.2.3 Snahy o rozvoj odbornosti profese sociálního pracovníka.....	44
3.3 Telefonická krizová pomoc.....	46
3.4 Požadavky na výkon telefonické krizové pomoci s ohledem na vzdělání.....	47
3.4.1. Kompetence pracovníků telefonické krizové intervence.....	49
3.4.2. Pracovník internetové poradny.....	51

PRAKTICKÁ ČÁST	53
5 ORGÁNY REGISTRUJÍCÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	53
6 POŽADAVKY JEDNOTLIVÝCH REGISTROVANÝCH POSKYTOVATELŮ TKI NA PRACOVNÍKY VYKONÁVAJÍCÍ TELEFONICKOU KRIZOVOU POMOC.....	54
6.1 Linka bezpečí	54
6.2 Modrá linka.....	56
6.3 Pražská linka důvěry	58
6.4 Linka seniorů	59
7 SROVNÁNÍ POŽADAVKŮ POSKYTOVATELŮ TKI NA VZDĚLÁNÍ PRACOVNÍKŮ POSKYTUJÍCÍCH TELEFONICKOU KRIZOVOU POMOC	61
8 VYHODNOCENÍ.....	64
ZÁVĚR	66
RESUMÉ	69
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	70
SEZNAM ZKRATEK	74
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....	75
SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Telefonická krizová intervence je specifickou oblastí terénních služeb sociální prevence. Pestrost témat, která řeší konzultanti telefonické krizové intervence, předpokládají multidisciplinární a multioborovou spolupráci několika profesí v rámci jednoho pracoviště. S cílem zvýšit kvalitu sociálních služeb, přinesl před deseti lety zákon o sociálních službách koncepční změny týkající se kategorizace sociálních služeb, zavedl systém registrace poskytovatelů sociálních služeb a stanovil předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Bakalářská práce se zaměřuje na profesní požadavky na výkon sociálních pracovníků v oblasti telefonické krizové intervence, a to především z hlediska vzdělání, které doplňuje dalšími požadavky na schopnosti, dovednosti a morální vlastnosti konzultantů linek důvěry. Vychází z teoretického východiska o rozdílnosti požadavků registrovaných poskytovatelů sociálních služeb na vzdělání pracovníků pro výkon telefonické krizové intervence.

Teoretická část bakalářské práce mapuje na základě studia odborné literatury současné poznatky o krizové intervenci se zaměřením na telefonickou krizovou intervenci a zařazuje ji do legislativně stanoveného systému sociálních služeb.

V praktické části je u čtyř linek důvěry registrovaných jako poskytovatelé sociálních služeb provedena komparace dat týkajících se požadavků na vzdělání pracovníků poskytujících telefonickou krizovou intervenci.

METODY A CÍL PRÁCE

Cíl práce: Požadavky registrovaných poskytovatelů sociálních služeb na vzdělání pracovníků pro výkon telefonické krizové intervence.

Teoretická východiska: Rozdílné požadavky registrovaných poskytovatelů sociálních služeb na vzdělání pracovníků pro výkon telefonické krizové intervence.

Metody výzkumu: studium literatury a dokumentace (výroční zprávy, internetové stránky), komparace dat

TEORETICKÁ ČÁST

1 KRIZOVÁ INTERVENCE

Krizovou intervencí (krizovou pomocí) se rozumí „*rychlá psychologická a sociální pomoc člověku, který se ocitl v krizové situaci a nedokáže ji zvládnout vlastními silami*“.¹ Kvalifikovaná pomoc by měla vycházet z určení zdroje krize, zhodnocení psychického stavu klienta, jeho současných vztahů, životní adaptace před krizí, ze způsobů, jak dříve zvládal analogické situace a z toho, jak se na aktuální krizi klient sám adaptoval. „*Krizová intervence je zásah v době krize, který se snaží minimalizovat ohrožení klienta, objevit a posílit jeho schopnost vyrovnat se se zátěží tak, aby jeho adaptace posílila jeho růst a integritu a aby se pokud možno předešlo negativním, destruktivním způsobům řešení situace.*“² Krizová intervence není pouze individuální zásah, ale jedná se o sociální intervenci, která kromě jedince v krizi zahrnuje i jeho rodinu, a dále případně může jít o psychofarmakologickou intervenci, nebo intervenci spojenou s krátkou hospitalizací.³

Špatenková⁴ vymezuje krizovou intervenci jako „*specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi*“, jež zahrnuje komplexní intenzivní psychologickou (terapeutický kontakt), lékařskou (například psychiatrickou intervenci, medikaci, krátkodobou hospitalizaci), sociální (okamžitý sociální zásah) a právní pomoc (například v oblasti sociálně právní). Specifickými znaky krizové intervence jsou poskytnutí okamžité pomoci, redukce ohrožení, koncentrace na aktuální problém, časové ohraničení, intenzivní kontakt, strukturovaný, aktivní, případně i direktivní přístup krizového pracovníka a individuální přístup ke klientovi.

¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. S. 91.

² LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 146.

³ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 145.

⁴ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 15.

Knoppová,⁵ vzhledem ke své praxi na Lince bezpečí, rozšiřuje působení krizové intervence jako odborné metody práce s klientem nejen během krize, ale i během každé situace, kterou klient osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou či ohrožující.

Podobně definuje krizovou intervenci i Vodáčková,⁶ a to jako „*odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování.*“ Využívá prvků z klientovy minulosti či budoucnosti, které s jeho krizovou situací bezprostředně souvisejí. Krizový pracovník podporuje klienta v jeho kompetenci řešit problém, překonávat konkrétní překážky aktivním a konstruktivním zapojením vlastních sil a schopností a využitím potenciálu přirozených vztahů.

Baštecká⁷ charakterizuje krizovou intervenci jako „zásah v krizi“ a rozlišuje krizovou intervenci v užším slova smyslu, čímž má na mysli techniky a strategie při zacházení s člověkem, který zažívá úzkost a jiné negativní pocity z nastalé situace, zatímco v širším slova smyslu představuje krizová intervence metodu postupů, jejichž cílem je vyřešení aktuální situace a obnova sil klienta v rozpětí od návratu na předkrizovou úroveň až po pokrizový růst.

Krizová intervence by měla podle Kastové⁸ podat jedinci návod na překonání krize, jehož základ spočívá v přehodnocení žebříčku hodnot, v nahrazení méně důležité hodnoty vyšší hodnotou. Krize, v nichž je ohrožena nejvyšší hodnota, život člověka, bývají mimořádně zátěžové.

⁵ KNOPPOVÁ, Daniela, Radvan BAHBOUH a Bohumila BAŠTECKÁ. *Telefonická krizová intervence : linka důvěry.*

⁶ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence.* S. 60.

⁷ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce.* S. 163.

⁸ KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní.* S. 16.

Krizová intervence je proces interakce krizového pracovníka s klientem, v jehož fázích či etapách nejsou autoři jednotní. Špatenková⁹ uvádí tři etapy: úvod, stať a závěr. Základním prvkem úvodu je navázání kontaktu a zajištění bezpečí. V druhé fázi nastává vytváření emocionálního kontaktu. Pracovník shromažďuje informace a posuzuje rozsah krizové reakce, určuje priority řešení a vzniká plán řešení krize. Pracovník podporuje klienta v aktivním konstruktivním řešení krize a pomáhá mu v realizaci plánu řešení krize. V případě vážného stavu rozhoduje o hospitalizaci. Krizová intervence končí ve fázi, kdy klient získá náhled, uvědomí si, co bylo příčinou krize a jak ji měl překonat. Součástí závěrečné fáze je i zpracování přesné dokumentace, které by bylo možné využít v případě dalšího kontaktu s klientem.

1.1 KRIZE

Slovo krize má širokou škálu významů. Užívá se ve spojení například krize hospodářská, finanční, politická, ekologická, společenská, rodinná, tvůrčí nebo duševní. Z uvedeného vyplývá, že krize se týká jednotlivců, institucí i společenských skupin. Řecké *crisis* znamená vyvrcholení děje nebo konfliktu, volbu, rozhodnutí či rozloučení. Krize je přechodný stav, jenž vzniká důsledkem určité nerovnováhy. Krizi nelze chápat pouze negativně. Krize je i příležitostí k posílení člověka, neboť vyžaduje rozhodnutí. Dvojí význam slova krize charakterizuje čínský znak pro tento pojem. Skládá se ze dvou částí, z nichž jedna znamená nebezpečí a druhá příležitost.¹⁰ V procesu překonávání krize se člověk učí, vyvíjí nebo dokonce i tvoří. Krize má v životě člověka svůj význam. Fakt, že krize je rovněž určitou šancí na proměnu, může ulehčit situaci člověku, kterého postihla.¹¹

Počátky teorie krize spadají do 40. let 20. století a jsou spojeny se jménem Erika Lindemanna, jenž se zabýval reakcemi pozůstalých po katastrofálním požáru v nočním

⁹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 19.

¹⁰ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 135.

¹¹ KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. S. 13.

klubu Cocoon Grove v Bostonu a na základě svých závěrů definoval syndrom ztráty blízké osoby.¹²

Hartl¹³ definuje krizi jako „*extrémní psychickou zátěž, nebezpečný stav schopný vyvolat selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické, psychické nebo sociální; též rozhodující životní událost, obrat v léčbě, období přechodu mezi vývojovými stádii.*“

Význam slova krize spatřuje Matoušek¹⁴ v označení „*stavu vážného oslabení adaptačních schopností, který je subjektivně vnímán jako bezmoc, neschopnost se s událostí vyrovnat obvyklými způsoby a v obvyklém čase*“. Změna, která během krize nastává, může přesáhnout adaptační možnosti i obranné mechanismu jedince a vyvolat u něj stav nerovnováhy, silné emoce, úzkost, depresi, pocity ohrožení vlastní existence, někdy až sebevražedné myšlenky a jednání. Krize patří podle Lucké¹⁵ k růstu a zrání osobnosti a je-li včas rozpoznána a překonána, ať už vlastními silami či s pomocí intervence, je pozitivním mezníkem v jeho vývoji. V opačném případě může být krize zdrojem psychické labilit, poruch zdraví nebo sociální dezorganizace a negativně ovlivnit kvalitu života. Pro zvládnání aktuální krize jsou pro člověka nezbytné zkušenosti z minulých krizí. Na stejný zátěžový problém existují různé reakce lidí, od impulsu k jednání až po kolaps a destruktivní chování.

Baštecká¹⁶ i shodně charakterizují krizi jako reakci na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý zvládat zátěž. Špatenková¹⁷ se kloní k psychologickým koncepcím a představuje krizi jako „*přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo takovými životními událostmi, které*

¹² LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 135.

¹³ HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. S. 119–120.

¹⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. S. 90.

¹⁵ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 136.

¹⁶ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. S. 121.

¹⁷ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. 15.

vyžadují zásadní změny a řešení“. Pojem krize nelze zaměňovat s konfliktem, stresem, depresí či traumatem. Konflikt znamená střet, vyhrocenou situaci, stres je zátěž vyvolaná určitými příčinami (stresory), deprese je psychické onemocnění a trauma je negativní pocit vyvolaný určitou situací.¹⁸

Vymětal¹⁹ definuje psychosociální krizi jako „důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem“.

Stejné pojetí krize je i u Kastové, která zdůrazňuje nerovnováhu mezi subjektivním významem problému a možnostmi zvládnutí, které má jedinec k dispozici. Pociťované ohrožení identity vyvolává u člověka úzkost a paniku, která jej ochromuje a je nutné, aby mezi jedince a jeho krizi vstoupil prostředník, který jedinci umožní odstup od krize, zaujmout vědomý vztah a využít svého potenciálu k řešení situace.²⁰

1.1.1 Příčiny krizí

Reakce organismu na krizi souvisí jak s vnějšími, tak i s vnitřními podněty. Lucká²¹ uvádí princip dvojí kvantifikace:

Vnější precipitory:

- ztráta (například blízké osoby, domova);
- změna (například zdravotního stavu, společenského postavení, rodinného či pracovního prostředí, letního/zimního času);
- volba mezi dvěma stejně žádoucími/nežádoucími kvalitami.

Vnitřní precipitory:

- citlivost, neschopnost subjektu adaptovat se na změny;

¹⁸ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. 18.

¹⁹ VYMĚTAL, Jan. In VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 29.

²⁰ KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. S. 15.

²¹ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 137.

- tzv. hybris (z řeckého hybris – zaslepenost, zpupnost) - kroky, které sice problém neřeší, ale pomáhají překlenout krizovou situaci. Dlouhodobě však mohou být zdrojem dalších krizí.

Krizi může vyvolat ztráta blízkého člověka, ať již úmrtím nebo rozchodem, manželský nebo partnerský konflikt, ztráta zaměstnání, zhoršení společenského postavení, ohrožení zdraví, vážná nemoc nebo úraz dítěte, ztráta bydlení apod.²² Vodáčková²³ uvádí tabulku náročných životních událostí, které se mohou stát spouštěčem krize. Holmes a Rahe, autoři tohoto shrnutí precipitorů krize z 60. let 20. století, přiřadili ke každé události určitý počet bodů a zjistili, že překročí-li v jednom roce součet bodů hodnotu 250, dochází k zátěži, při níž se jedinec ocitá na hranici svých možností. Nejvyšší počet bodů (100) má úmrtí partnera/partnerky, následuje rozvod (73 bodů), sňatek (50 bodů) nebo odchod do důchodu (45 bodů). Z tabulky je patrné, že pro člověka jsou zátěžové negativní i pozitivní události. Přijímání životních událostí souvisí s předchozími zkušenostmi jedince, jeho postojem ke vzniklé situaci a s jeho věkem. Ve stáří jsou lidé zranitelnější. Krizi může rovněž prohlubovat onemocnění, problémy v mezilidských vztazích, osamocení a různé závislosti.

1.1.2 Klasifikace krizí

Baldwinova typologie krizí²⁴ vychází ze závažnosti krize odstupňované do šesti tříd, přičemž šestá třída je nejzávažnější, a současně zdroj stresu přechází od vnějšího k vnitřnímu precipitoru. Rozeznáváme následující typy krizí:²⁵

- situační – jsou převážně vyvolány vnějšími precipitory (hrozba či ztráta blízkého člověka, zdraví, obava z neúspěchu, rozvod, změna postavení v zaměstnání, stěhování apod.). Úkolem krizové intervence je rozpoznání zdrojů krize a poskytnutí adekvátní formy terapeutického kontaktu.

²² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. S. 91.

²³ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 33.

²⁴ BALDWIN. In ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. 28.

²⁵ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 34–36.

- krize z očekávaných životních změn (tranzitorní krize) – je spojena s překonáváním přirozených překážek, kterými člověk prochází během svého růstu a zrání (puberta, adolescence, klimakterium) nebo v rámci životního cyklu rodiny (výběr partnera, sňatek, narození dítěte apod.). Jedná se o předvídatelné procesy, typické pro určité časové období. Krizová intervence pomáhá klientům porozumět významu nové situace.
- krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru - jsou způsobeny neočekávanými a nekontrolovatelnými silnými vnějšími vlivy (náhlé úmrtí blízké osoby, živelní katastrofy, válka, hromadná neštěstí). Role krizové intervence spočívá v navození pocitu bezpečí, aby klient dokázal projít stadiem šoku a postupně události pochopit a přijmout.
- krize zrání, vývojové - většinou přicházejí, pokud z různých příčin neproběhla tranzitorní krize a člověk dodatečně řeší například otázky jistoty, bezpečí, intimity a začleňuje do přirozeného toku života. Krizová intervence v tomto případě pracuje s motivem krize jako výzvy a příležitosti k řešení vývojového konfliktu.
- krize v kontextu psychopatologie - lidé s duševní nemocí (trpící poruchou osobnosti, závislí na alkoholu či drogách apod.) jsou méně schopni zvládat krizové životní situace. Krizová intervence se zaměřuje na aktuální problém, zapojení rodiny a stabilizaci klienta. Ve většině případů následuje doporučení ambulantní psychiatrické léčby a předání do péče psychoterapeuta.
- neodkladné krizové stavy – naléhavé krize (například psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace, problémy spojené s kontrolou impulzů, jako jsou sebevražedné nebo vražedné chování a nekontrolovatelná zlost a agrese). Krizová intervence se soustředí na navázání kontaktu umožňujícího aktivní spolupráci, dále na rychlou a účinnou stabilizaci klienta a snížení stavu ohrožení.

Lucká²⁶ dále podle způsobu manifestace rozlišuje krize zjevné a latentní, které si jedinec neuvědomuje, a podle průběhu akutní či chronické krize.

²⁶ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 140.

1.1.3 Průběh krize

Caplan²⁷ uvádí čtyři na sebe navazující fáze psychosociální krize:

- ohrožení – jedinec je konfrontován s okolnostmi, které vnímá jako ohrožení, důsledkem je narůstající úzkost, případně rovněž somatické obtíže; jedinec aktivuje vyrovnávací strategie, popřípadě již v této fázi vyhledá pomoc;
- neúčinnost zvolených řešení vede k fixaci krize, jedinec hledá pomoc ve svém okolí, může kontaktovat praktického lékaře nebo krizové centrum. Nebezpečí představuje volba nevhodných pomocných prostředků (alkohol, drogy apod.);
- předefinování krize - mobilizace vnitřních a vnějších zdrojů vedou k rozhodnutí řešit krizi; v této fázi je člověk nejvíce otevřen pomoci a obrací se o pomoc na krizové centrum;
- závažná psychologická dezorganizovanost – dochází k panickým stavům a kognitivním, emocionálním a psychologickým změnám. Odborná intervence je nutná.

Krizi nelze předjímat, ani přeskočit. Má svůj čas a musí dozrát. Na vrcholu krize je nutné rozhodnutí, kterého obvykle člověk spoutaný úzkostí není bez intervence schopen. Existují však krize, které rozhodnutí nevyžadují, například krize truchlení. Jedná se většinou o zvraty, se kterými se zpočátku člověk neumí vyrovnat.²⁸

1.1.4 Metody zvládnání krize

Jung²⁹ připomíná, že metody psychosociální krizové pomoci provázejí lidstvo během celé jeho existence a jsou popisovány ve sdílených a aktualizovaných mýtech a příbězích. Vyrovnávání se s krizí pomáhá podle Junga zvyšovat naše adaptační schopnosti.

Zvládnutí krize pomáhají tři metody:

²⁷ CAPLAN, Gerald. In VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 39–40.

²⁸ KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. S. 17–18.

²⁹ JUNG, Jan. In BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. S. 26.

- svépomoc - metody pomáhající s „přeorientováním“ ohrožené osoby: zaměření se na náhradní aktivitu, potřeba změny, nárazová tendence k abúzu alkoholu, psychofarmak apod. s cílem omezit pocity beznaděje, smutku a ohrožení, tendence vyhledávat magické praktiky a denní snění s tendencí potlačovat negativní myšlenky.
- laická pomoc - vzájemná pomoc členů rodiny, přátel, spolupracovníků, sousedů, náhodných kolemjdoucích či spolucestujících s cílem vyvolat pocit bezpečí, projevit empatii a účast. Člověk obvykle bývá v krizi mimořádně otevřený a svěřuje se svému okolí. Rizikem této metody může být podcenění situace se všemi důsledky nezvládnuté krize.
- odborná pomoc - specializovaná pomoc osobám v krizi.

Podle Kastové³⁰ má každá krizová intervence vést klienta ke svépomoci. Cílem krizové intervence by proto mělo být umožnit, aby se „*dospělost v onom člověku během krizové intervence opět zaktualizovala*“, například cíleným rozhovorem o úspěšných zvládnutích předchozích krizí.

1.2 CÍLE KRIZOVÉ INTERVENCE

Krizová intervence by podle Kastové³¹ měla sledovat tři cíle: odhalit spouštěcí mechanismy a hlubší souvislosti krize, umožnit nový způsob zacházení s úzkostí a pomoci při řešení vnějších problémů.

Matoušek³² spatřuje cíl krizové intervence v posílení klientových adaptačních schopností. Krizová intervence by měla usnadnit komunikaci klienta s okolím, umožnit vést jej k náhledu na rozsah problému, pomoci mu vyjádřit emoce, posílit jeho sebedůvěru, aktivovat zdroje podpory v jeho okolí a podpořit účelná řešení problému. Během krizové intervence se pomáhající pracovník obrací na racionální složku klientovy osobnosti a současně vytváří klientovi prostor pro vyjádření všech jeho obav. Krizová

³⁰ KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. S. 20.

³¹ KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. S. 22.

³² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. S. 91.

intervence by měla zapojit i členy rodiny, korigovat případné bagatelizování či zveličování klientova problému v rodině a aktivovat rodinné zdroje podpory.

Knopková³³ spatřuje cíl krizové intervence v ohraničení akutního krizového stavu a snížení jeho intenzity, v eliminaci zhoršení klientova stavu, případně tragických následků.

Podobný pohled má i Hoskovcová,³⁴ podle níž je cílem krizové intervence stabilizovat klienta a poskytnout mu podporu a bezpečí, zabránit zhoršení krizového stavu a případnému suicidálnímu jednání. Krizová intervence rovněž zaměřuje na mobilizaci klientových psychických a fyzických sil a podporu klienta při hledání možných východisek z náročné životní situace.

Jedním ze základních předpokladů úspěšného dosažení cílů krizové intervence je schopnost empatie pomáhajícího pracovníka, jeho aktivního naslouchání a poskytování emoční podpory. Vytváří tím pro klienta prostor pro vyjádření vlastních emocí. Klíčová je správná identifikace významu krize pro klienta.³⁵

Krizová intervence se snaží především umožnit člověku vědomě navázat s jeho krizí vnitřní vztah, což mu nejen usnadní pomoci si sám sobě, ale případně i využít potenciálu krize pro vlastní růst.³⁶

Vodáčková³⁷ uvádí obecné principy odborné krizové pomoci: dostupnost (informovanost, nepřetržitý provoz, vnější bezbariérovost, pomoc poskytovaná v zařízení i v terénu, citlivost s ohledem na věk, pohlaví, původ, náboženské přesvědčení a sexuální orientaci), individuality, komplexnosti péče, vnitřní bezbariérovosti a návaznosti.

³³ KNOPPOVÁ, Daniela, Radvan BAHBOUH a Bohumila BAŠTECKÁ. *Telefonická krizová intervence : linka důvěry*.

³⁴ HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. S. 85.

³⁵ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. S. 123.

³⁶ KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. S. 19.

³⁷ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 53–54.

Podobně i Lucká³⁸ charakterizuje krizovou intervenci především jako okamžitou pomoc. Snadná dosažitelnost krizové intervence souvisí mimo jiné i s náležitou informovaností veřejnosti, zejména dětí, o možnostech a dostupnosti krizové intervence. Zajištění kontinuální péče spočívá v klientově možnosti mít jednoho konzultanta, aby nemusel navazovat kontakt a objasňovat své problémy stále znovu a znovu. Krizová intervence by si měla definovat minimální cíle, tzn. řešit aktuální problémy související s klientovou potřebou bezpečí. Pomáhající by měl správně vyhodnocovat signály a preventivně omezit možnost zhoršení stavu. Krizová intervence by měla počítat s kontextem klientových vztahů, zohlednit jeho rodinné, pracovní, přátelské a společenské vztahy. Pomáhající musí být aktivní a v případě nutnosti až direktivní a poskytovat pomoc v co nejméně omezujícím prostředí.

1.3 FORMY KRIZOVÉ INTERVENCE

V oblasti klasifikace forem krizové intervence se přístupy jednotlivých autorů různí. Matoušek³⁹ uvádí za hlavní formy krizové intervence ambulantní pohovor s klientem (jeho příbuznými a blízkými), krátkodobou hospitalizaci v krizovém centru a výjezd ke klientovi.

Vodáčková⁴⁰ specifikuje pět forem krizové pomoci. První čtyři formy spočívají v osobním kontaktu s klientem: ambulantní, hospitalizace, terénní služby, krizová pomoc a služby v klientově přirozeném prostředí. Pátou je telefonická forma.

Podle způsobu práce s klientem lze rozlišit krizovou intervenci prezenční a distanční. Volbu formy provádí samotný klient, s ohledem na svou situaci a možnosti. Někteří klienti dávají přednost anonymitě a volí distanční formu. Obě dvě formy poskytování pomoci jsou stejně efektivní, v konkrétních případech může být některá z forem

³⁸ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 146–147.

³⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. S. 92.

⁴⁰ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 56.

vhodnější.⁴¹ V praxi dochází i ke kombinaci obou forem krizové intervence, kdy se klient po telefonickém rozhovoru rozhodne pro návštěvu krizového centra.

1.3.1 Prezenční krizová intervence

Krizová intervence tváří v tvář umožňuje přímý kontakt klienta s pomáhajícím pracovníkem v krizových centrech za spolupráce multidisciplinárního týmu. Uskutečňuje se ve třech formách:⁴²

- ambulantní pomoc – nejčastější typ krizové pomoci, využívaný například v případech domácího násilí na dětech či ženách. Klienti navštěvují zařízení krizové pomoci a nemohou-li se z vážných důvodů vrátit do domova, jsou umístěny na tzv. krizové lůžko v krizovém centru.
- hospitalizace – umožňuje sledování psychického stavu klienta širším týmem odborníků. Nezbytná je například u případů klientů se sebevražednými sklony.
- terénní a mobilní služby – přibližují krizovou intervenci k epicentru krize. Významné jsou v akutních krizových situacích způsobených například hromadným neštěstím, živelní katastrofou, rovněž však u déle trvajících krizí. Pomoc je klientovi nabízena v jeho přirozeném prostředí, například na sídlištích s obyvateli ohroženými sociální exkluzí, ve školách, nemocnicích apod.

1.3.2 Distanční krizová intervence

Nepřímý kontakt s krizovým intervencem zahrnuje

- telefonickou krizovou intervenci (dále též TKI) a
- internetovou pomoc.

S rozmachem a přístupností internetu se rychle rozvíjí online poradenství prostřednictvím e-mailu a chatu, které nabízejí některé linky důvěry, ale i jiná pracoviště. K přednostem této služby patří vysoká míra anonymity a cenová dostupnost - služby jsou poskytovány zdarma. Především pro mladé klienty je komunikace prostřednictvím

⁴¹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 24.

⁴² ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 23.

internetu snazší - internet pomáhá odstraňovat komunikační bariéry. Přes internet se na krizové centrum mohou obracet i lidé s vadami sluchu, případně i lidé ze zahraničí.

Telefon a internet přibližují pomoc klientům. Pro distanční formu je charakteristické permanentní nebo převažující oddělení krizového intervenanta od klienta v průběhu krizové intervence, (de)institucionalizace (přenesení procesu krizové intervence do soukromí klienta), využívání technických prostředků, nízké náklady, vysoká dostupnost, široká škála využití a efektivita.⁴³

1.4 PROCES KRIZOVÉ INTERVENCE

Kastová⁴⁴ přirovnává krizovou intervenci k tvořivému procesu a člení ji na čtyři fáze: přípravnou (sběr poznatků, napětí), inkubační (problém se vyhrocuje, neklid, frustrace, pochybnosti o vlastní kompetenci), vhledu (poznání, ulehčení) a verifikace (formování, ověřování a testování náhledu, koncentrace).

V práci pomáhajícího s klientem během krizové intervence rozeznává Lucká⁴⁵ čtyři klíčové momenty:

- okamžitá redukce ohrožení – pomáhající musí hned od navázání kontaktu sledovat a vyhodnocovat signály upozorňující na riziko a nebezpečí (intoxikace, zranění, somatické potíže apod.), příznaky počínajícího či akutního psychotického stavu a zjistit případné další osoby zasažené krizí jedince, jenž navázal kontakt;
- první odhad situace a její posouzení – klíčový moment, pomáhající vyhodnocuje komunikaci klienta, jeho schopnost orientace v realitě, stresové projevy, spouštěče krize a zjišťuje očekávání klienta od poskytované pomoci;
- formulace hypotéz – ze získaných informací vytvoří pomáhající hypotézu o vzniku a průběhu krize a odhad prognózy;

⁴³ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 25–26.

⁴⁴ KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. S. 23–25.

⁴⁵ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 147–149.

- intervence – proces vyrovnávání se s krizí, během něhož klient získává náhled na příčiny a řešení krize shodný s hypotézou intervenujícího odborníka.

Krizová intervence končí ve fázi, kdy je klient schopen cítit a vyjadřovat emoce, orientuje se v realitě, rozumí své situaci a přebírá aktivitu v řešení. Vhodná je závěrečná rekapitulace procesu krize s klientem a zájem pomáhajícího o zpětnou vazbu v budoucnosti.

1.5 VZTAH KRIZOVÉ INTERVENCE K PSYCHOTERAPII

V odborné literatuře není hranice mezi krizovou intervencí a psychoterapií jasně vymezena. Obě disciplíny si jsou velice blízké a vzájemně se prolínají. Společně používají i určitá názvosloví.

*„Psychoterapie je odborná metoda, vhodná v určitém životním období klienta, v němž se zvýšila jeho vnímavost k otázkám kvality vlastního života natolik, že se odhodlal hledat cestu vnitřní změny.“*⁴⁶ Psychoterapie dosahuje změny v klientově prožívání a chování prostřednictvím systematické práce s více problémy či se strukturou klientovy osobnosti.

Krizová intervence je speciální dovednost, k jejímuž zvládnutí je třeba projít výcvikem s teoretickou i praktickou částí. I když dílčí prvky krizové intervence vycházejí z psychoterapeutických škol, klade si krizová intervence jiné cíle, má odlišný časový rámec, jiný záběr z hlediska hloubky pohledu na problém i klienta.⁴⁷ Z časového hlediska bývá krizová intervence kratší, nepřesahuje většinou šest setkání, ale často bývá omezena pouze na jeden kontakt. Zaměřuje se na řešení akutního problému a vzhledem k tomu, že pracuje v několika rovinách, podílí se na ní často tým odborníků složený nejen z psychologů, psychiatrů, ale i sociálních pracovníků, lékařů a pedagogů, někdy se zapojují i právníci. Přizváni bývají i rodinní příslušníci či jiné, pro klienta významné osobnosti.⁴⁸

⁴⁶ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 61.

⁴⁷ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 62.

⁴⁸ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 145.

2 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE

Telefonická krizová intervence (TKI) je specifickou oblastí krizové intervence. Od krizové intervence tváří v tvář se odlišuje hloubkou pohledu na problém, časovým omezením, možnostmi aktivity a flexibility pracovníka krizového centra a v neposlední řadě i signály, které má k dispozici. „*Telefonická krizová intervence je souborem metod a technik krizové práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu tohoto klienta s pracovištěm krizové intervence.*“⁴⁹

TKI má s prezenční krizovou intervencí společné cíle i obecné principy, avšak její specifika jsou dána odlišnými fyzikálními a technologickými okolnostmi. Největší rozdíl mezi TKI a krizovou intervencí tváří v tvář je ve vzdálenosti. TKI je zprostředkována technickým zařízením, zatímco krizová intervence tváří v tvář na přímém, až intimním kontaktu. Pouze hlasový kontakt s pracovníkem může klienta znejišťovat.

TKI je postavena na principech:⁵⁰

- zprostředkovaného kontaktu,
- dostupnosti a bezbariérovosti,
- TKI je součástí psychosociálního systému,
- anonymity.

Klientelu telefonické krizové intervence tvoří nejen lidé dávající přednost anonymitě, ale i ti, kteří nemohou z různých důvodů přijít na ambulantní péči, například malé děti, staří lidé či nemocní. Může se také jednat o intoxikované, pachatele trestných činů, klienty při započatém sebevražedném pokusu apod. Často volají na linky bezpečí děti, které pro nedostatek zkušeností neví, kde jinde by mohly hledat pomoc.

⁴⁹ HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. S. 86.

⁵⁰ HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. S. 87.

TKI se zaměřuje na aktuální problém, není proto důležité znát celou klientovu životní historii, ale jen fakta podstatná pro konkrétní rozhovor. Zvláštností nepřímého kontaktu je i skutečnost, že o jehož začátku, délce i ukončení rozhoduje klient sám.⁵¹

Kontakt pracovníka TKI a klienta je anonymní, což však může být i výhodou, pokud si klient vytváří představu pracovníka linky důvěry usnadňující mu vyjadřování a zvyšující pocit bezpečí. Ve svých počátcích však rozhovor na dálku může klienta znejistit. Úkolem pracovníka linky důvěry potom je usnadnit klientovi začátek rozhovoru pomocí speciálních metod a technik. Pracovník musí být připraven na široké spektrum projevů klienta a musí se zvládnout „vyladit“ na hovor hned od počátku, reagovat velmi pružně, zejména u hodně frekventovaných linek.⁵² Každý hovor začíná jinak, což vyžaduje od pracovníků linky velmi flexibilní přístup a intenzivní práci, neboť spojení může být z mnoha příčin kdykoli přerušeno. Hned v úvodu rozhovoru musí pracovník TKI navázat s klientem kvalitní vztah, aby mu usnadnil komunikaci a vyjadřování emocí. Dalším specifikem TKI je nezbytnost rychlé rozhodovací schopnosti terapeuta. Délka rozhovoru je podřízena potřebě volajícího. Klient může hovor kdykoliv ukončit, někdy je ukončení hovoru obtížné pro pracovníka. Asi 60 procent hovorů končí do deseti minut, nejdelší hovory trvají přibližně 90 minut.⁵³

Pracovníci na telefonu mají kontakt s klientem obtížnější v tom, že mohou u klienta sledovat pouze paverbální složku (tempo řeči, přízvuk, pomlky, smích, pláč, výslovnost, důrazy na určitá slova, mlčení apod.). Nemají možnost všimnout si gest, postoje či výrazu tváře.⁵⁴

⁵¹ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 70.

⁵² KNOPPOVÁ, Daniela, Radvan BAHBOUH a Bohumila BAŠTECKÁ. *Telefonická krizová intervence : linka důvěry*.

⁵³ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 71.

⁵⁴ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 72.

Krizový pracovník podporuje jedince v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených sociálních vztahů a vazeb ve svém okolí.

Telefonická krizová intervence má oproti jiným formám krizové intervence určité výhody i nevýhody, jejichž klasifikaci nabízí například Špatenková⁵⁵. K výhodám patří:

- Okamžitá pomoc – mnohé LD mají nepřetržitý provoz.
- Snadná dostupnost – telefon, zvláště mobilní, umožňuje mít pomoc stále k dispozici.
- Bezbariérovost – telefon překonává interpersonální i geografické bariéry.
- Bezpečí a kontrola klienta – klient nemá strach z neznámého prostředí, může zůstat v prostředí, kde cítí bezpečí a kontrolu nad situací. Může kdykoliv přerušit spojení, cítí-li se nepříjemně.
- Nízké náklady – služby TKI jsou zdarma, platí se pouze běžný telefonní tarif.
- Anonymita klienta – klíčový důvod mnohých klientů pro vyhledání TKI. Anonymita usnadňuje otevřenost a sdílnost klienta.
- Anonymita intervanta – klient má prostor pro vytvoření si představy intervanta podle svých potřeb, na druhou stranu zabraňuje fixaci klienta na krizového intervanta.

Nevýhody TKI:⁵⁶

- Absence vizuálního klíče – konzultant TKI se nemůže svůj odhad situace opřít o nonverbální projevy klienta.
- Časový stres – klient může rozhovor kdykoliv ukončit.
- Nedostatečná zpětná vazba – hovory na LD jsou většinou jednorázové a intervent tak nemá zpětnou vazbu o účinnosti zásahu.
- Zhoršená technická kvalita rozhovorů způsobená poruchami aparátu či sítě.

⁵⁵ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 27–28.

⁵⁶ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 29.

2.1 DRUHY TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE

V České republice existují dvě základní formy telefonické krizové intervence:⁵⁷

- specializované linky zaměřené na určitou problematiku – tzv. hot line – například na AIDS (Linka AIDS pomoc), drogovou problematiku, onkologickou problematiku, obchod s lidmi, nebo zaměřené na seniory (Linka seniorů, Linka Život 90), studenty, rodiče (Linka bezpečí) či zaměstnance rezortu ministerstva vnitra. Například Linka dětského krizového centra je určena zejména obětem syndromu CAN. Dona linka je zaměřena na domácí násilí a jejím zřizovatelem je občanské sdružení Bílý kruh bezpečí. Od 11. 11. 2001 je k dispozici každému, kdo se cítí ohrožen nebo je svědkem domácího násilí. Hasičský záchranný sbor zajišťuje tísňovou linku (112) a úzce spolupracuje s anonymní telefonní linkou pomoci v krizi Policie ČR.
- linky důvěry (LD) – nespécializují se téma, nabízejí služby celé populaci, případně pouze dětem, nebo dospělým. Do této skupiny patří i tzv. kontaktní linky některých krizových center či jiných pracovišť, jejichž posláním je navázání prvního kontaktu nejen s klienty v krizi, po němž může následovat osobní setkání.

Vodáčková⁵⁸ považuje kontaktní linky za samostatnou formu telefonické krizové pomoci. Předpokládá se, že po hovoru na kontaktní linku následuje návštěva klienta v zařízení. Pracovník kontaktní linky nemusí mít výcvik v telefonické krizové intervenci.

2.2 LINKY DŮVĚRY V ČESKÉ REPUBLICCE

Linka důvěry jako pracoviště telefonické krizové intervence má v České republice více než padesátiletou tradici. V současné době pracuje v České republice 35 linek důvěry akreditovaných u České asociace pracovníků linek důvěry.⁵⁹

⁵⁷ HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. S. 88.

⁵⁸ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 57.

⁵⁹ ČESKÁ ASOCIACE PRACOVNÍKŮ LINEK DŮVĚRY. *Kdo jsme*. [online]. [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: <http://www.capld.cz/kdo-jsme>.

První linka důvěry vznikla v Londýně v roce 1953 v katakombách kostela sv. Štěpána zásluhou anglického faráře Chada Varaha (1911–2007), který v reakci na zvyšující se sebevražednost v Anglii vyzval lidi v krizové situaci prostřednictvím emotivního inzerátu v novinách: „*Dříve, než si vezmete život, zavolejte mi!*“ Zájem lidí byl tak velký, že farář musel o pomoc požádat své přátele. Tato linka důvěry funguje dodnes.⁶⁰

V České republice se o vznik linek důvěry zasloužil český psychiatr, urolog a sexuolog Miroslav Plzák, jenž zřídil v roce 1964 první linku důvěry, a to při pražské Psychiatrické klinice Ke Karlovu, kde pracoval jako primář. Podobně jako ve světě, byla i u nás linka důvěry původně koncipována jako instituce napomáhající v prevenci sebevražednosti, depresivních stavů, psychických poruch a nemocí. Postupem času se však linky důvěry začaly vyvíjet a vnitřně proměňovat.

Do roku 1989 existovalo v Čechách i na Slovensku přibližně 12 linek důvěry. Byla to zdravotnická zařízení, například Linka důvěry a Linka důvěry mládeže Praha, Linka naděje Brno či Linky důvěry v Olomouci, Kosmonosech, Bílé Vodě, Třebíči a Nitře. Po roce 1989 nastal rozvoj krizových služeb i linek důvěry, jejichž zřizovateli se kromě zdravotnických zařízení staly městské úřady, ale též subjekty neziskového a nestátního sektoru, církve, nadace a občanská sdružení. Některá pracoviště pro krizovou intervenci jsou vybavena i lůžky pro krátkodobý pobyt. První „nezdravotnická“ linka důvěry vznikla v Liberci. V roce 1995 vznikla Česká asociace pracovníků linek důvěry.⁶¹ Boom se zastavil v roce 2001, kdy v České republice existovalo 67 pracovišť telefonické krizové intervence, z toho 27 poskytovalo své služby nepřetržitě. Kolem roku 2004 začala některá zařízení zanikat, především z finančních důvodů.⁶²

⁶⁰ HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. S. 89.

⁶¹ ČESKÁ ASOCIACE PRACOVNÍKŮ LINEK DŮVĚRY ČESKÉ REPUBLIKY. *Kdo jsme*. [online]. [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: <http://www.capld.cz/kdo-jsme>.

⁶² VODÁČKOVÁ, Daniela. *Pohled na historii a současnost krizové práce u nás*. In SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ Z KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY: Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how. Praha: Centrum sociálních služeb Praha – Pražská linka důvěry, 2012. [online]. [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: [www: http://www.krizova-pomoc.cz/konference-a-workshop/sbornik-prispevku-z-konference/](http://www.krizova-pomoc.cz/konference-a-workshop/sbornik-prispevku-z-konference/).

Linky důvěry nabízejí pomoc při zvládnání různých krizových stavů prostřednictvím anonymního telefonického, e-mailového či chatového kontaktu, poskytují rovněž informace o službách a kontaktech vhodných navazujících zařízení.

Nejznámější linkou změřenou na děti a mladistvé je Linka bezpečí, jejímž zřizovatelem a provozovatelem po vzoru britské ChildLine je Sdružení linka bezpečí dětí a mládeže. Linka zahájila činnost 1. 9. 1994 a sídlí v areálu Psychiatrické léčebny v Praze v Bohnicích. Provoz linky je nepřetržitý a od roku 2001 je rozšířen o internetovou variantu s možností kontaktu přes e-mail. Dalším projektem tohoto sdružení je Rodičovská linka a od roku 2003 Linka vzkaz domů, určená dětem na útěku.⁶³

Na celou populaci České republiky je například zaměřena Pražská linka důvěry provozovaná Centrem sociálních služeb Praha. Pražská linka důvěry poskytuje nepřetržitou telefonickou krizovou pomoc a základní poradenství. Vedle telefonické intervence nabízí rovněž služby internetového poradenství formou e-mailu nebo chatu.⁶⁴

Témata kontaktů na nespécializovaných linkách důvěry jsou v podstatě shodná a lze je proto demonstrovat na statistických grafech Linky bezpečí za rok 2015.⁶⁵

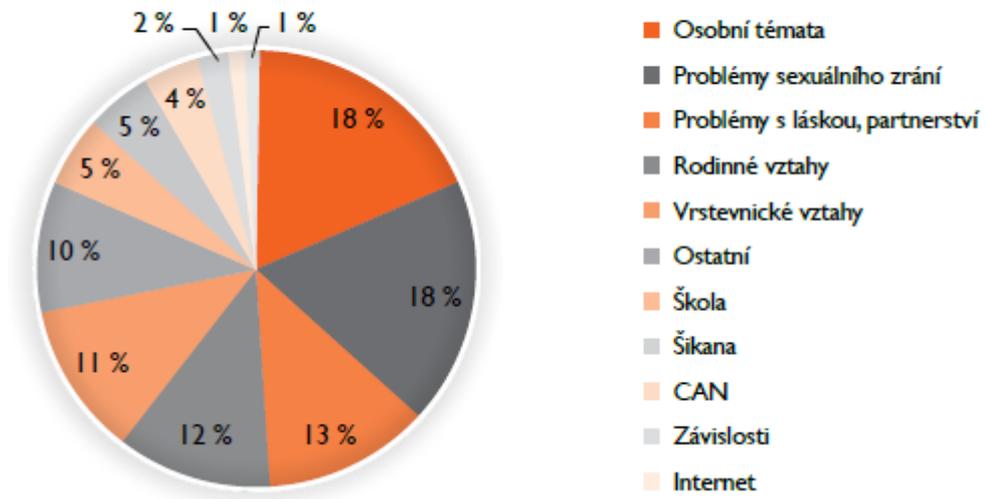
⁶³ HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. S. 88–89.

⁶⁴ PRAŽSKÁ LINKA DŮVĚRY. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://www.csspraha.cz/24830-prazska-linka-duvery>.

⁶⁵ LINKA BEZPEČÍ. *Výroční zpráva 2015*. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://spolek.linkabezpeci.cz/getattachment/O-nas/Ke-stazeni/Vyrocní-zpravy/linka-bezpeci-vyrocní-zprava-2015-final.pdf.aspx>.

Graf 1: Témata hovorů na Lince bezpečí za rok 2015

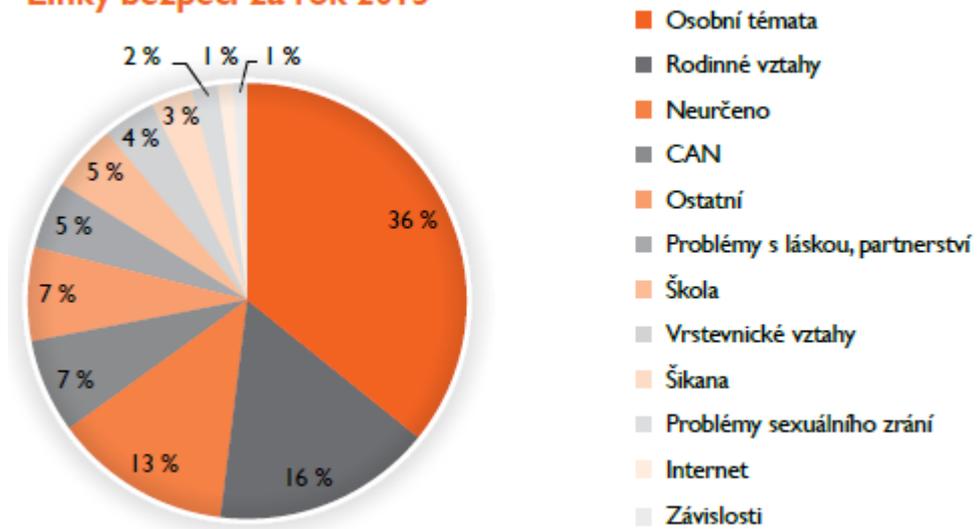
Témata hovorů za rok 2015



Zdroj: Linka bezpečí, online, cit. 2017-01-17

Graf 2: Témata chatu Linky bezpečí za rok 2015

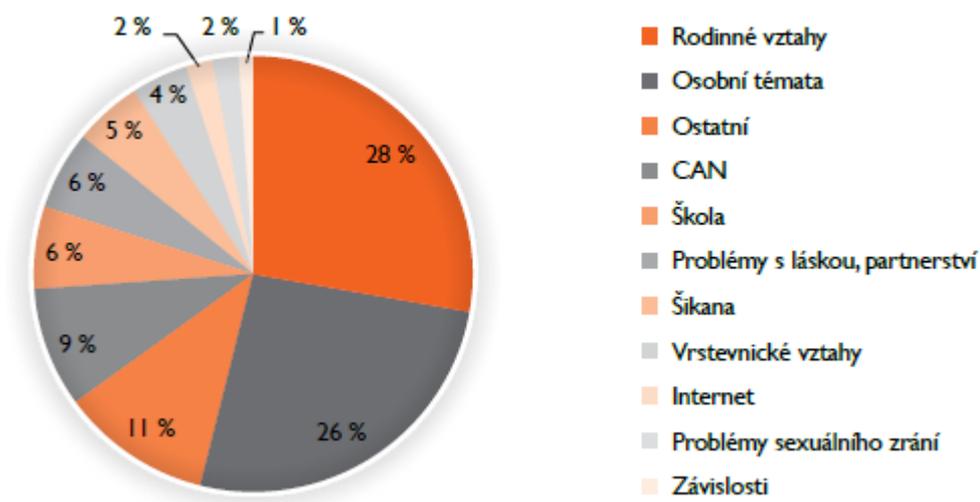
**Témata na chatu
Linky bezpečí za rok 2015**



Zdroj: Linka bezpečí, online, cit. 2017-01-17

Graf 3: Témata v e-mailové poradně Linky bezpečí za rok 2015

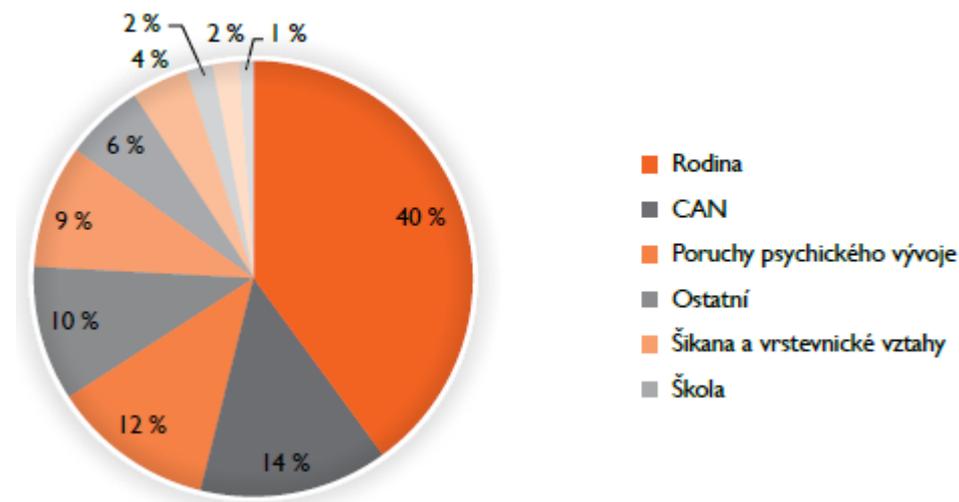
Témata v e-mailové poradně za rok 2015



Zdroj: Linka bezpečí, online, cit. 2017-01-17

Graf 4: Témata hovorů Rodičovské linky na Lince bezpečí za rok 2015

Témata hovorů za rok 2015



Zdroj: Linka bezpečí, online, cit. 2017-01-17

2.3 ČESKÁ ASOCIACE PRACOVNÍKŮ LINEK DŮVĚRY

Česká asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD) byla registrována v dubnu roku 1995 s cílem sdružovat linky důvěry, podporovat je v jejich odborném rozvoji a svojí metodickou činností chránit profesionalitu a dobré jméno těchto zařízení, chránit pracovníky i klienty. V roce 1998 asociace přijala na svém sněmu Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry a v roce 2005 Etický kodex internetové poradny (viz přílohy C a D).

ČAPLD pořádá výcvik telefonické krizové intervence, provádí akreditace supervizorů pro linky důvěry a jejich odborné vzdělávání, zajišťuje týmové i individuální garantované supervize pro linky důvěry, organizuje rozvoj dalšího vzdělávání pro pracovníky linek důvěry, pořádá odborné semináře, konference, provádí grantovou politiku, metodické a koncepční diskuse se zřizovateli linek důvěry. Asociace rovněž zajistila rozvoj specializovaného software pro pracovníky linek důvěry, pořízeného z projektu PHARE v roce 1997. V současné době program užívá 40 pracovišť. Každoročně se koná odborně zaměřený sněm pracovníků linek důvěry.⁶⁶

⁶⁶ ČESKÁ ASOCIACE PRACOVNÍKŮ LINEK DŮVĚRY. [online]. [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: <http://www.capld.cz>.

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

3.1 OBECNÉ USTANOVENÍ

Česká legislativa definuje sociální služby jako „*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“,⁶⁷ tedy pouze jako činnosti spadající do kompetencí ministerstva práce a sociálních věcí.

Matoušek⁶⁸ rozlišuje kromě těchto sociálních služeb v užším, rezortním pojetí, jež jsou v současné době v České republice součástí státního systému sociálního zabezpečení, a legislativa je zařazuje do oblasti tzv. sociální pomoci (sociální služby, finanční a věcné dávky poskytované lidem v hmotné nouzi, sociální pojištění a státní sociální podpora) i sociální služby spadající do více rezortů státní správy, především zdravotnictví a školství a týkající se široké oblasti právních norem. V tomto smyslu se sociální služby částečně překrývají s širší kategorií veřejných služeb, jež jsou poskytovány v zájmu veřejnosti, financovány z veřejných rozpočtů, jsou podrobněji než jiné služby definovány legislativou a tedy i více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Od roku 1990 však může být sociální služba poskytována rovněž jako komerční služba na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem.

Sociální služby definuje Matoušek⁶⁹ jako služby, které jsou „*poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.*“

⁶⁷ § 3 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁶⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. S. 11.

⁶⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. S. 9.

Slovník sociální práce⁷⁰ nehovoří pouze o společensky znevýhodněných lidech, definuje sociální služby jako „*všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti*“. Zdůrazňuje, že sociální služby nejsou pouze službami administrativního charakteru (rozdělování dávek apod.), ale jedná se i o přímou práci s klienty, jejich rodinami a komunitami.

Malík Holasová⁷¹ chápe sociální služby úžeji jako služby přímo poskytované nebo zprostředkované sociálními pracovníky. Kvalita sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami je posuzována podle standardů kvality sociálních služeb bodovacím systémem.

Zákon o sociálních službách⁷² přinesl od začátku roku 2007 změnu koncepce sociálních služeb v České republice, patrnou přímo z úvodních ustanovení: „*Každá osoba nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.*“⁷³

Systém sociálních služeb je tedy založen na primárním poskytnutí relevantních informací jedinci v nepříznivé sociální situaci, a to s cílem, aby v této fázi pokud možno

⁷⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. S. 203.

⁷¹ MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. S. 11.

⁷² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁷³ § 2 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

jedinec řešil situaci aktivně samostatně a vlastními silami. Není-li to možné, přicházejí na pomoc sociální služby, které mají být individualizované podle potřeb konkrétního jedince. Sociální služby mají být především aktivační, podporovat samostatnost klientů a předcházet delšímu trvání nepříznivé sociální situace. Kvalita poskytování sociálních služeb přímo souvisí s dodržováním lidských práv, základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka.⁷⁴

Koncepční změny iniciované zákonem o sociálních službách spočívaly například v kategorizaci sociálních služeb, zavedení systému registrace poskytovatelů sociálních služeb u krajských úřadů a stanovení předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Zákon o sociálních službách zavedl kategorizaci sociálních služeb⁷⁵ na:

- sociální poradenství – ve dvou úrovních:
 - základní - poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace);
 - odborné - je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách; zahrnuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- služby sociální péče – pečovatelské služby o osoby, jež nejsou schopny se plně postarat samy o sebe; zahrnují služby osobní asistence, pečovatelskou službu, tísňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporu samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče;

⁷⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. S. 39.

⁷⁵ §§ 37–70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

- služby sociální prevence - pro osoby se sociálními problémy, zaměřující se pomoc klientovi integrovat se znovu do společnosti; zahrnují ranou péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitaci).

Sociální služby probíhají pobytovou, ambulantní či terénní formou.⁷⁶

Mezi zařízení sociálních služeb patří centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra a zařízení následné péče.⁷⁷

Státní správu podle zákona o sociálních službách vykonává ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, okresní správy sociálního zabezpečení a Úřad práce České republiky.⁷⁸ V oblasti sociálních služeb vykonávají působnost podle tohoto zákona také obce a kraje, jež se zaměřují na vytváření podmínek pro rozvoj sociálních služeb, zjišťují potřeby lidí a zdroje k jejich uspokojení a zřizují organizace poskytující sociální služby.

Zákon o sociálních službách zavedl povinnost registrace poskytovatelů sociálních služeb u krajských úřadů, které mají rovněž pravomoc provádět inspekci poskytování sociálních služeb, hodnotící kvalitu poskytovaných služeb, a jejichž prostřednictvím

⁷⁶ § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁷⁷ § 34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁷⁸ § 5 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

dostávají registrovaní poskytovatelé státní dotace. Povinná registrace subjektů poskytujících sociální služby tak částečně pomáhá kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb, odborné způsobilosti zaměstnanců subjektu, vybavení zařízení apod.⁷⁹

Poskytovateli sociálních služeb v rezortním pojetí jsou obce, kraje a MPSV. Ministerstvo práce a sociálních věcí je v současné době zřizovatelem pěti specializovaných ústavů sociální péče s celostátní působností.⁸⁰ Obce mohou v rámci své samostatné působnosti zřizovat sociální služby buď jako vlastní organizační složky bez právní subjektivity, nebo jako příspěvkové organizace se samostatnou právní subjektivitou. Stejně tak kraje. Po roce 2002 se kraje staly zřizovateli většiny zařízení sociální péče.⁸¹

Široké spektrum sociálních služeb poskytují od roku 1990 rovněž nestátní neziskové organizace, a to v právních formách občanského sdružení, obecně prospěšné společnosti nebo církevní právnické osoby. Zvláštním druhem neziskového nestátního subjektu jsou nadace, jež však sociální služby samy neposkytují, pouze je financují. Sociální služby mohou rovněž poskytovat fyzické osoby.⁸²

Kromě profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách jsou v sociálních službách zastoupeny rovněž profese zdravotního pracovníka, pedagogického pracovníka, manželského a rodinného poradce a dalších odborných pracovníků, kteří přímo poskytují sociální služby.⁸³ Sociální služby rovněž poskytují dobrovolníci.⁸⁴ Zákon o sociálních službách u zdravotnických a pedagogických pracovníků nestanovuje

⁷⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. S. 14.

⁸⁰ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální služby*. [online]. 7.9.2016 [cit. 2017-01-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>.

⁸¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. S. 12.

⁸² MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. S. 12.

⁸³ § 115 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁸⁴ Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů.

podmínky výkonu jejich činnosti přímo, ale odkazuje na podmínky jejich činnosti stanovené ve zvláštních právních předpisech.

3.2 PODMÍNKY PRO VÝKON PRÁCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH Z HLEDISKA VZDĚLÁNÍ

Předpoklady pro výkon činnosti sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách stanovuje zákon o sociálních službách. Systém sociálních služeb v České republice tak od roku 2007 získal předpoklady poskytovat sociální služby na vysoké úrovni kvality. Zákon rovněž stanoví pravidla pro akreditaci vzdělávacích zařízení a jejich vzdělávacích programů. Akreditaci uděluje MPSV na dobu čtyř let.⁸⁵ Na vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách mohou obce, kraje, neziskové a další organizace čerpat prostřednictvím MPSV finanční prostředky z Evropského sociálního fondu.⁸⁶

3.2.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník obvykle zprostředkovává sociální služby a pomáhá oprávněné osobě zvolit optimální škálu služeb. Náplň profese sociálního pracovníka je upřesněna legislativou a spočívá ve vykonávání sociálních šetření, zabezpečování sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právním poradenství, v analytické, metodické a koncepční činnosti v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, v poskytování krizové pomoci, sociálního poradenství a sociální rehabilitace, zjišťování potřeb obyvatel obce a kraje a koordinaci poskytování sociálních služeb.⁸⁷ Sociální pracovník tedy přímo poskytuje, koordinuje, případně rovněž plánuje a hodnotí sociální služby a vyhledává klienty.

⁸⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. S. 48.

⁸⁶ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální služby*. [online]. 7.9.2016 [cit. 2017-01-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>.

⁸⁷ § 109 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Matoušek⁸⁸ zastává názor, že sociální pracovník musí být připraven univerzálně a všestranně, aby dokázal efektivně pomoci klientovi. Stejného názoru je i Tomeš,⁸⁹ podle něhož profesionalita sociálního pracovníka spočívá v jeho schopnosti využít znalostí základů sociologie, psychologie, zdravotvědy, práva a sociální politiky k diagnostikování konkrétní potřeby určitého jedince a navrhnout řešení. (viz graf č. 5)

Graf 5: Profesionalita sociálního pracovníka



Zdroj: TOMEŠ, Igor. In MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. S. 180

Havrdová⁹⁰ vytvořila společně se svými spolupracovníky soustavu základních kompetencí sociálního pracovníka, která zahrnuje schopnosti a dovednosti rozvíjet účinnou komunikaci; orientovat se a plánovat postupy; podporovat a pomáhat k soběstačnosti; zasahovat a poskytovat služby; přispívat k práci organizace a odborně

⁸⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 16.

⁸⁹ TOMEŠ, Igor. In MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. S. 180.

⁹⁰ HAVRDOVÁ, Zuzana. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 16.

růst. Každá z uvedených kompetencí obsahuje kritéria podmiňující naplnění role sociálního pracovníka.

Zákon o sociálních službách⁹¹ stanovuje zásadní předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, kterými jsou plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost sociálního pracovníka, za kterou legislativa považuje vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu⁹² v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost, nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem 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.⁹³

Na získanou odbornou způsobilost navazuje povinné další vzdělávání sociálního pracovníka⁹⁴ pro obnovení, upevnění a doplnění kvalifikace. Probíhá formou specializačního vzdělávání zajišťovaného vysokými školami a vyššími odbornými školami, kurzů s akreditovaným programem, odborných stáží, školicích akcí nebo konferencí, a to v minimálním rozsahu 24 hodin ročně.

3.2.2 Pracovník v sociálních službách

Stejně jako u sociálních pracovníků je i podmínkou výkonu činnosti pracovníků v sociálních službách plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost stanovená zákonem o sociálních službách. Požadavky na odbornou způsobilost nejsou tak přísné jako u sociálního pracovníka, minimálně jsou vždy spojeny

⁹¹ § 110 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁹² Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon).

⁹³ Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

⁹⁴ § 111 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

s absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu a dle zákona⁹⁵ jsou odstupňovány podle činnosti, kterou pracovník v sociálních službách vykonává:

- přímá obslužná péče o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb (návik jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulace s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování hygienických pravidel, podpora soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb). Požadavky na odbornou způsobilost pracovníka spočívají v základním nebo středním vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu (kromě zdravotnického povolání ošetřovatel).
- základní výchovná nepedagogická činnost (prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti). Odborná způsobilost je dána středním vzděláním s výučním listem nebo středním vzděláním s maturitní zkouškou a absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu (kromě zdravotnického povolání ergoterapeut).
- pečovatelská činnost v domácnosti osoby (přímý styk s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péče o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence). Odborná způsobilost tohoto pracovníka vyžaduje základní nebo střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem nebo s maturitou, nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu (kromě zdravotnického povolání ošetřovatel).

⁹⁵ § 116 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

- činnosti vykonávané pod dohledem sociálního pracovníka: základní sociální poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Požadavky na odbornou způsobilost jsou splněny za předpokladu základního nebo středního vzdělání, středního vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou, nebo vyššího odborného vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Další vzdělávání pracovníka v sociálních službách, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje svou kvalifikaci, se uskutečňuje stejnými formami jako další vzdělávání sociálního pracovníka a rovněž v minimálním rozsahu 24 hodin ročně.⁹⁶

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách⁹⁷ je v obecné části zaměřen na standardy kvality sociálních služeb, základy komunikace, úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie, základy ochrany zdraví, etiku v sociálních službách, základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě, sociálně právní minimum a metody sociální práce. Zvláštní část kurzu obsahuje základy péče o nemocné, aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času, prevenci týrání a zneužívání osob, základy výuky péče o domácnost, odbornou praxi, krizovou intervenci, úvod do problematiky zdravotního postižení, zvládání jednání osoby, jejíž jednání ohrožuje zdraví její nebo jiných fyzických osob a pravidla šetrné sebeobrany. Minimální rozsah kurzu je 150 výukových hodin, z toho zvláštní část kurzu je minimálně 80 výukových hodin.

⁹⁶ § 116 odst. 9 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁹⁷ § 37 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

3.2.3 Snahy o rozvoj odbornosti profese sociálního pracovníka

Rozvoj odborné úrovně, kvality a společenské prestiže profese sociálního pracovníka je jedním z poslání Rady pro rozvoj sociální práce (RaRoSp),⁹⁸ založené v listopadu 1998. Jejími členy jsou Profesní komora sociálních pracovníků, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Diakonie Českobratrské církve evangelické, Charita ČR, Slezská diakonie, Společnost sociálních pracovníků ČR, Asociace občanských poraden a Sdružení azylových domů v ČR.

Odborné vzdělávání sociálních pracovníků je jednou z klíčových aktivit rovněž Profesní komory sociálních pracovníků (PKSP),⁹⁹ jako zastřešující zájmové organizace pro sociální pracovníky. PKSP sdružuje Společnost sociálních pracovníků České republiky (SSP ČR), Českou asociaci streetwork (ČAS) a Asociaci vzdělavatelů v sociální práci (AVSP), která nastavila kritéria odbornosti v sociální práci v dokumentu *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP*. Za minimální standard je považováno zavedení na školách sdružených v asociaci dvanácti obecných disciplín (Filozofie a etika, Úvod do sociologické teorie, Úvod do psychologické teorie, Teorie a metody sociální práce, Odborná praxe, Supervize odborné praxe, Metody a techniky sociálního výzkumu, Úvod do právní teorie a praxe, Sociální politika, Sociální patologie, Menšinové skupiny, Zdraví a nemoc). Asociace vydává od roku 2000 časopis Sociální práce/Sociální práca a účastnila se mezinárodního projektu zaměřeném na kvalifikační rámec (Q-Ram) terciárního vzdělávání.¹⁰⁰

Společnost sociálních pracovníků České republiky¹⁰¹ byla založena v roce 1990 jako dobrovolná organizace sdružující sociální pracovníky a další odborníky činné v sociální

⁹⁸ RADA PRO ROZVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE. [online]. [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/>.

⁹⁹ PROFESNÍ KOMORA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, Z. S. (PKSP). [online]. [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/organizace.php>.

¹⁰⁰ KŘIŠŤAN, Alois, Martin BEDNÁŘ. Vzdělávání sociálních pracovníků v České republice. In.: *Výzvy a trendy vo vzdelávání v sociálnem práci*. S. 21–22.

¹⁰¹ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY (SSP ČR). [online]. [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz>.

sféře. Je členem Mezinárodní asociace sociálních pracovníků (IFSW). V roce 1995 vydala SSP Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, v němž mimo jiné formulován jako jeden z principů rovněž požadavek odborného růstu a průběžného rozšiřování znalostí a dovedností v celé oblasti sociální práce. Kodex je uveden v příloze C. Český kodex vychází z etického kodexu Mezinárodní federace sociálních pracovníků (International Federation of Social Workers - IFSW), založené v roce 1956, jež přijala etický kodex v roce 1976.¹⁰² V příloze B je uvedena verze přijatá valným shromážděním IFSW v roce 2004.

Podpora sociální práce jako profese a rozvoj odborné úrovně sociální práce v sociálních službách je cílem Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách, jenž vznikl v prosinci 2014 jako organizační profesní složka Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (APSSČR).

Profesní organizace sdružující sociální pracovníky (PKSP, SSP ČR a Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách APSSČR) iniciovaly v březnu 2015 vznik zákona o sociálních pracovnících, jako nutný předpoklad pro další rozvoj sociální práce a posílení jejího profesního ukotvení. Současný stav daný zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, považují za neuspokojivý. Iničiátoři požadují, aby součástí připravované právní normy bylo rovněž ustanovení profesní komory jako odborného a nezávislého samosprávného orgánu s výkonnými kompetencemi. Kvalitu sociální práce by podle iničiátorů zaručilo povinné členství samostatně působících sociálních pracovníků v profesní komoře, členství ostatních sociálních pracovníků by bylo dobrovolné. Jednou z kompetencí profesní komory by mělo být stanovení podmínek poskytování celoživotního vzdělávání a dalších podpůrných mechanismů při sociální práci, jako je supervize a intervize. V lednu 2016 podal Profesní svaz sociálních pracovníků APSSČR připomínky k věcnému záměru zákona o sociálních pracovnících. Svaz podporuje vznik nového etického kodexu sociálních pracovníků, neboť současný považuje za nevyhovující.¹⁰³

¹⁰² MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 41.

¹⁰³ LUSKOVÁ, Daniela. *Připomínky Profesního svazu sociálních pracovníků APSSČR. Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách*. [online]. 21.1.2016 [cit. 2017-01-21]. Dostupné z:

Přínosy připravovaného profesního zákona o sociálních pracovnících v oblasti zajištění odbornosti spočívají v definování odborné kvalifikace tak, aby sociální práci vykonávali sociální pracovníci, udržování a prohlubování kvalifikace formou dalšího vzdělávání, koncepčním zpracování příkladů dobré praxe (evidence based), možnosti profesního růstu, uplatňování etických principů (jako předpoklad výkonu), existenci nositele odbornosti – profesní komory, která bude vydávat sjednocující postupy a výklady, prověřovat inovativní postupy, ověřovat kompetence a dovednosti sociálních pracovníků při profesním růstu, vydávat etický kodex a dohlížet nad jeho dodržováním. S cílem zkvalitnit práci a podpořit odborný růst pracovníka připravovaný zákon legislativně ukotvuje v oblasti vzdělávání supervizi jako organizovanou příležitost k reflexi a formu ochrany před syndromem vyhoření. Zavádí povinnost zaměstnavatele zabezpečit a uhradit sociálnímu pracovníkovi pravidelnou externí supervizi v rozsahu nejméně 12 hodin za rok.¹⁰⁴

3.3 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC

Jednou ze základních činností při poskytování sociálních služeb je i telefonická krizová pomoc, která patří do skupiny služeb sociální prevence, jejichž posláním je pomáhat osobám překonat nepříznivou sociální situaci a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, jež se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. Služba je poskytována zdarma.¹⁰⁵ Základní činnosti při poskytování telefonické krizové pomoci zahrnují telefonickou krizovou pomoc, tzn. krizovou práci s osobou spočívající v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu osoby s

<http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/p%C5%99ipom%C3%ADnky%20k%20VZZ%20o%20SP%20leden%202016%20final%20za%20svaz.pdf>

¹⁰⁴ SOCIÁLNÍ REVUE. Věcný záměr zákona o sociálních pracovnících. [online]. 18.1.2016. [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/vecny-zamer-zakona-o-socialnich-pracovnicich>.

¹⁰⁵ § 55 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

pracovištěm telefonické krizové intervence, a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání běžných osobních záležitostí.¹⁰⁶

3.4 POŽADAVKY NA VÝKON TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI S OHLEDEM NA VZDĚLÁNÍ

Personální standardy pracovníka v sociálních službách zahrnují i krizového pracovníka a jsou definovány v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jsou rozvedeny v kapitole 3.2 Podmínky pro výkon práce sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách z hlediska vzdělání.¹⁰⁷ Odborná způsobilost manželského a rodinného poradce je splněna vysokoškolským vzděláním získaným řádným ukončeným studiem jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví. Odbornou způsobilost dalších odborných pracovníků poskytujících přímé sociální služby naplňuje vysokoškolské vzdělání.¹⁰⁸ Podmínky výkonu činnosti zdravotnických pracovníků a pedagogických pracovníků stanoví zvláštní právní předpisy.¹⁰⁹

Telefonická krizová intervence poskytuje prostor pro uplatnění více profesí profesionálů i laiků. Za odborníka je v krizové práci na LD považován lékař, lékař psychiatr, psycholog, speciální pedagog, středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaný sociální pracovník, střední zdravotnický pracovník a duchovní. Pracovníci těchto profesí ovládají řadu znalostí a dovedností, které mohou krizovou intervenci usnadňovat, ale musí si být vědomi situací, kdy mohou krizovou práci zatěžovat. Za laika je považován

¹⁰⁶ § 20 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

¹⁰⁷ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 167.

¹⁰⁸ § 116a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹⁰⁹ Zákon č. 95/2004 Sb., ve znění zákona č. 125/2005 Sb., zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 383/2005 Sb.

pracovník jiných profesí s minimálně středoškolským vzděláním. Dobrovolník profesionál má odpovídající vzdělání pro tuto práci, ale nedostává plat. Dobrovolník laik nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, nedostává plat.¹¹⁰ Vzhledem ke své specifčnosti oproti prezenční formě krizové intervence, spočívající především v omezeném množství nástrojů, jež jsou k dispozici, vyžaduje TKI od profesionálů, laiků i dobrovolníků získání speciálních dovedností prostřednictvím speciálního akreditovaného kurzu, obsahujícím jak teoretickou, tak i praktickou část. Nezbytné je průběžné zvyšování kvalifikace a klíčový význam především v začátcích práce pracovníka TKI má supervize.¹¹¹ Rovněž Špatenková¹¹² zdůrazňuje nutnou supervizi, intervizi a průběžnou, soustavnou práci na sobě samém.

Supervizní systém spočívá ve vykonávání kvalifikovaného dohledu zaměřeném na kvalitu sociálních služeb. Supervize plní funkci vzdělávací, podpůrnou a řídicí. V některých případech se připojuje i funkce zprostředkování při řešení konfliktů. Efektivní supervize chrání sociální pracovníky před „vyhořením“, sklouznutím do rutinního výkonu bez ohledu na potřeby klientů a na kolegiální.¹¹³ Procházková¹¹⁴ konstatuje, že i když bývá v pomáhajících profesích v České republice supervize často přijímána s rozpaky a obavami z dozoru, a tím vnímána jako restriktivní, plní i pozitivní roli, neboť pomáhá pracovníkům, klientům i celému zařízení posoudit kvalitu poskytované péče. Nástrojem supervize je zaměřené pozorování a cílené otázky.

¹¹⁰ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 165–166.

¹¹¹ LUCKÁ, Yvonna. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 145.

¹¹² ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 43.

¹¹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. S. 218.

¹¹⁴ PROCHÁZKOVÁ, Jana. In VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 180.

3.4.1. Kompetence pracovníků telefonické krizové intervence

Krizový pracovník by měl své vzdělání rozšířit o další znalosti, dovedností a osvojit si řadu schopností. Vodáčková¹¹⁵ řadí do inventáře dovedností a znalostí krizového pracovníka dovednosti aktivního empatického naslouchání, krizové intervence a vyjednávání, dovednosti zacházení s oběťmi a klienty, kteří ztratí vládu nad ničivými a sebezničujícími impulzy, znalosti pomáhající sítě a dovednosti spolupráce s touto sítí. Potřebné jsou rovněž znalosti základů právního vědomí, první pomoci, sebeobrany a komunikační dovednosti nejen vůči klientům, ale i vůči členům týmu, vedení dokumentace a získávání a předávání informací.

Kopřiva¹¹⁶ připomíná, že hlavním nástrojem pracovníka je jeho osobnost, jež mu umožňuje úspěšně zvládat náročné zátěžové situace krizové intervence. *„Chce-li se kdokoliv s kýmkoliv ze zúčastněných dorozumět, musí obraz druhého vzít v úvahu, musí ho pochopit zevnitř, jako součást vnitřního světa druhého – což vůbec neznamena, že se s ním musí ztotožnit.“*

Baštecká¹¹⁷ klade důraz na povinnost pracovníka v krizové intervenci řídit se hodnotami profese a dodržovat etická pravidla vycházející z lidských práv a zahrnující například právo člověka v krizi na sebeurčení a na důvěrnost poskytovaných informací.

Špatenková¹¹⁸ shrnuje vysoké nároky na pracovníky TKI do těchto dílčích předpokladů:

- dovednost navazovat kontakt s klientem v psychologicky velmi obtížných podmínkách;
- zdržení kontaktu dle potřeby;
- schopnost rychlého vyhodnocení ohrožení ve vztahu k sobě, klientovi, jeho rodině aj.;

¹¹⁵ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. S. 167.

¹¹⁶ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. S. 31.

¹¹⁷ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce*. S. 164.

¹¹⁸ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 43–44.

- schopnost učinit v nepříznivých podmínkách první odhad situace a provést analýzu všech aspektů;
- schopnost rozhodovat se pod časovým tlakem a brát osobní zodpovědnost za svá rozhodnutí;
- rozeznání a určení pozitivních vlastností osoby v krizi a pozorování změn chování;
- ohlídání si hranic a limitů;
- samostatná práce, ale na druhé straně i schopnost úzké týmové spolupráce;
- spolupráce s ostatními institucemi;
- odolnost vůči pochybnostem a nevěře v možnosti pomoci;
- schopnost motivovat sám sebe i osoby v krizi k řešení krize;
- vstřícný přístup – empatie, aktivita, v případě nutnosti i direktivní přístup;
- nadprůměrná odolnost vůči pracovnímu stresu;
- představitost, kreativita a pružnost myšlení a chování;
- sociální dovednosti: důvěryhodnost, komunikativnost, snadné navazování kontaktu, schopnost spolupráce;
- znalosti o existujících službách psychosociální pomoci;
- sebedůvěra, obratnost v jednání, zdravý optimismus, smysl pro humor, schopnost autoreflexe, pochopení vlastních pracovních kompetencí.

Pracovník TKI by tedy měl být schopný orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat klientovi v soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci dané instituce a odběrně růst.¹¹⁹

Pracovní stres, vyčerpání a další nepříznivé okolnosti mohou vyvolat u pracovníka TKI krizi, jež může přerůst v syndrom vyhoření, jež Špatenková definuje jako „stav charakterizovaný ztrátou profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí“.¹²⁰ K důvodům ohrožení pracovníků TKI syndromem vyhoření například patří dostupnost a neustálá připravenost poskytovat pomoc, široký rozsah problematiky, kontakt s lidmi

¹¹⁹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 44.

¹²⁰ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 44.

prožívajícími intenzivní emoce, nutnost rozhodovat se pod časovým tlakem a často za nejednoznačných nebo nedostačujících informací, nepředvídatelnost úkol, doby trvání jejich uskutečňování a podmínek, za jakých se bude pracovat, práce ve směnném provozu či nutnost spolupráce s různými institucemi.¹²¹

Pracovníci TKI mohou být ohroženi rovněž sekundární posttraumatickou reakcí (poruchou), neboli stresem ze soucitu, syndromem vyčerpání ze soucitu, indukovaným traumatem. Tento jev se projevuje zvláště při práci s klienty postiženými těžkou traumatickou událostí.¹²²

Pro prevenci syndromu vyhoření a dalších negativních jevů je třeba si klást realistické cíle a uvědomit si hranici své odpovědnosti, která spočívá ve vlastní práci, nikoliv v chování klienta. Významná je rovněž spolupráce v týmu, společné konzultace, supervize a sdílení osobních prožitků při práci s klientem. Nutností je rovněž neustálé prohlubování profesních znalostí, rozvíjení vlastních volnočasových aktivit umožňujících relaxaci a schopnost vidět ve vlastní práci pozitivní stránky.¹²³

3.4.2. Pracovník internetové poradny

V posledních letech poskytují linky důvěry vedle telefonické krizové intervence rovněž různé formy kontaktu prostřednictvím internetu – email nebo chat. Některá pracoviště fungují v nepřetržitém režimu a nabízejí širokou psychosociální pomoc. Horská¹²⁴ upozorňuje, že ačkoliv není internetové poradenství přímo uvedeno v zákoně o sociálních službách,¹²⁵ splňuje kritéria pro základní i odborné sociální poradenství. Internetovou telefonii (VOIP), jednu z forem internetového poradenství, lze tedy

¹²¹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 45.

¹²² ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 46.

¹²³ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. S. 47.

¹²⁴ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. *Internet jako cesta pomoci*. S. 61.

¹²⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

považovat za legitimní technologickou formu poskytování sociální služby telefonické krizové pomoci.¹²⁶

Odbornou způsobilostí pracovníka internetové poradny je minimálně vyšší odborné vzdělání v předepsaných oborech zaměřených na sociální oblast. Podobně jako u sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách má i pracovník internetové poradny povinnost zvyšování kvalifikace. Formy dalšího odborného vzdělávání jsou u těchto pracovníků shodné.¹²⁷

¹²⁶ § 55 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹²⁷ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. *Internet jako cesta pomoci*. S. 159.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 ORGÁNY REGISTRUJÍCÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stanovil, že sociální služby definované tímto zákonem lze poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, jež obvykle vzniká rozhodnutím krajského úřadu (příslušnému k místu trvalého bydliště, nebo sídlu poskytovatele), nebo ministerstva o registraci. Krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb v listinné podobě, jehož je správcem, a v elektronické podobě, jehož je zpracovatelem. Správcem elektronické podoby registru, jenž je veden v informačním systému veřejné správy, je ministerstvo práce a sociálních věcí.

Podmínkou registrace sociální služby je podání písemné žádosti, bezúhonnost fyzických osob poskytujících služby, jejich odborná způsobilost, zajištění hygienických podmínek (pokud je služba poskytována v zařízeních sociálních služeb), doložené vlastnické nebo jiné právo k objektu, v němž jsou sociální služby poskytovány, zajištění přiměřených materiálních podmínek k poskytování služeb a doložení, že na majetek fyzické nebo právnické osoby poskytující službu nebyl vyhlášen konkurz.

V případě, že poskytovatel již nesplňuje podmínky uvedené v zákoně, byla mu uložena sankce za správní delikt nebo nesplňuje ani po výtkách standardy kvality, mohou krajské úřady poskytovateli zrušit registraci sociální služby

Jednou z podmínek registrace je rovněž odborná způsobilost všech fyzických osob, jež budou přímo poskytovat sociální služby.

6 POŽADAVKY JEDNOTLIVÝCH REGISTROVANÝCH POSKYTOVATELŮ TKI NA PRACOVNÍKY VYKONÁVAJÍCÍ TELEFONICKOU KRIZOVOU POMOC

Za účelem srovnání požadavků poskytovatelů TKI na pracovníky vykonávající telefonickou krizovou pomoc byly vybrány čtyři linky důvěry, a to z následujících důvodů:

- Linka bezpečí patří k největším pracovištím svého druhu v České republice, ročně zpracuje přibližně 150 tisíc kontaktů. Je zaměřena především na dětskou klientelu.
- Modrá linka provozuje kromě linky důvěry a poradenského centra rovněž centrum pro vzdělávání a supervizi a vhodně tak spojuje teorii s praxí. Původní zaměření na klienty z řad dětí a mládeže rozšířila.
- Pražská linka důvěry je jednou z nejstarších linek důvěry v České republice, nezaměřuje se na žádnou skupinu klientů nebo problematiku.
- Linka seniorů je jak již název napovídá úzce specializovaná na problematiku seniorů a pomáhá nejen seniorům, ale i osobám o ně pečujícím.

6.1 LINKA BEZPEČÍ

Linka bezpečí¹²⁸ je akreditována v rámci systému sociálně-právní ochrany dětí v České republice od roku 1994 a v současné době provozuje dvě registrované sociální služby dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách: Linku bezpečí (zdarma nonstop krizová pomoc a poradenství dětem a mladým lidem na jednotném telefonním čísle 116 111) a Rodičovskou linku. Sdružení má rovněž pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve stanoveném rozsahu dle rozhodnutí Magistrátu hlavního města Prahy.

¹²⁸ LINKA BEZPEČÍ. *Výroční zpráva 2015*. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://spolek.linkabezpeci.cz/getattachment/O-nas/Ke-stazeni/Vyrocní-zpravy/linka-bezpeci-vyrocní-zprava-2015-final.pdf.aspx>.

Linka bezpečí zahájila svou činnost v roce 1994. Od roku 2001 je v provozu rovněž e-mailová poradna Linky bezpečí a telefonická Rodičovská linka a od roku 2006 mohou klienti využívat rovněž chat. E-mailová poradna Rodičovské linky byla zahájena v roce 2011. V roce 2013 získala společnost akreditaci pro výcvik v chatové krizové intervenci. Linka bezpečí získala ocenění Neziskovka roku 2015 v kategorii velkých organizací a Cenu veřejnosti. Nejčastějšími klienty Linky bezpečí jsou děti ve věku od 13 do 17 let. Linka vyřizuje přibližně 150 000 hovorů ročně, což představuje přes 400 hovorů denně. Stále více dětí se na linku obrací také přes internetové kanály. V roce 2015 bylo na chatu zaznamenáno 870 kontaktů, v e-mailové poradně přes 1 900 kontaktů, což znamená 60procentní nárůst oproti minulému roku.

Nepřetržitý provoz telefonických služeb Linky bezpečí zajišťuje přibližně 100 zaměstnanců. Klíčovými zaměstnanci jsou konzultanti a vedoucí směn (intervizoři). Konzultant¹²⁹ pracuje ve směnném provozu v týmu konzultantů. Vede telefonické hovory a chaty s klienty a provádí dokumentaci hovorů. Provozovatel požaduje pro tuto pozici středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání dle zákona o sociálních službách, bezpodmínečně nutný je absolvovaný výcvik v TKI akreditovaný MPSV, minimální věk 21 let, čistý rejstřík trestů a komunikační schopnosti. K podmínkám přijetí konzultanta dále patří absolvování vstupního pohovoru, psychologického pohovoru a kurzu Specifik Linky bezpečí, jenž si hradí uchazeč sám. Další podmínkou je absolvování 35 hodin výcvikových náslechů na Lince bezpečí. Na Lince bezpečí pracují čtyři kategorie konzultantů (LB I–IV), dle délky praxe a absolvovaného následného vzdělávání. Postup do vyšší kategorie je podmíněn absolvováním postupového náslechu, pro postup do kategorií III a IV je navíc nutné absolvování krátkodobého výcviku organizovaného Linkou bezpečí. V souladu se zákonem o sociálních službách je pro pracovníky Linky bezpečí, kteří pracují přímo s klienty, propracován povinný systém následného vzdělávání, tzv. kreditní systém. Každoroční nabídka dalšího vzdělávání je široká. Například v roce 2015 bylo pro konzultanty připraveno přes 60 hodin interaktivních

¹²⁹ LINKA BEZPEČÍ. O nás. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://spolek.linkabezpeci.cz/o-nas/volna-mista/>.

workshopů, 20 hodin různých seminářů externích odborníků, supervizní setkání pod odborným vedením akreditovaných supervizorů v celkovém rozsahu 40 hodin.

Linka bezpečí nabízí odborné kurzy nejen pro své konzultanty, ale i pro odborné instituce a širokou veřejnost. Neznámější jsou Všeobecný výcvik v telefonické krizové intervenci (150 hodin) a dvoudenní Výcvik v chatové krizové intervenci. K dalším akreditovaným kurzům patří Práce s klientem v akutní krizi a kurz Kvalitní kontakt jako základ práce s klientem, který je orientován na prohloubení kompetencí v přímé práci s klientem.

6.2 MODRÁ LINKA

Provoz Modré linky¹³⁰ byl zahájen v září roku 1994. Poradenské služby byly rozšířeny o poradnu pro poruchy učení, poradnu pro dívky trpící poruchami příjmu potravy a logopedickou poradnu. Modrá linka vychází vstříc i handicapovaným a ve spolupráci s Uní neslyšících využívá rovněž tzv. psacího telefonu. Audiochat prostřednictvím Skypu (VOIP) je na Modré lince v provozu od roku 2005. Od roku 2007 je Modrá linka registrována jako poskytovatel sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a získala akreditaci MPSV pro další vzdělávání sociálních pracovníků.

V roce 2015 zaznamenala Modrá linka 6 693 kontaktů. Hlasový kontakt využilo v loňském roce přibližně v 60 % klientů, písemný v 40 %. Hlavní témata rozhovorů zůstávají v podstatě stejná: problémy v oblasti osobnostní a existenciální (37,4 %), vztahová problematika (34,4 %) a sociálně-právní problémy (10,6 %).¹³¹

V současné Modrá linka nabízí „nejen pro děti a mládež“:

- Linku důvěry – denní (od 9 do 21 hodin) telefonická krizová pomoc, VOIP Skype audiochat, internetové poradenství;

¹³⁰ MODRÁ LINKA. *Historie Modré linky*. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=historie>.

¹³¹ MODRÁ LINKA. *Výroční zpráva 2015*. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/files/2016-06-vyrocní-zprava-ML-2015-2.pdf>.

- Poradenské centrum – osobní poradna a výukové programy pro ZŠ určené žákům 4. a 5. tříd;
- Centrum pro vzdělávání a supervizi – od roku 2002 organizuje vzdělávací aktivity pro pracovníky pomáhajících profesí, pedagogy a studenty. Nabízí výcvik v internetovém poradenství akreditovaný ČAPLD, způsoby zvládnání obtížných situací při spolupráci s klientem a další vzdělávací kurzy, semináře a výcvikové programy. Předností centra je provázanost teorie s praxí.

Požadavky Modré linky na její pracovníky/konzultanty linky důvěry zahrnují:

- vzdělání podle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., o sociálních službách; ve většině případů se jedná o absolventy bakalářského nebo magisterského studia psychologie (jednooborové i v kombinaci), sociální práce, sociální pedagogiky, všeobecného lékařství, popřípadě dalších oborů v rozličných kombinacích;
- výcvik v telefonické krizové intervenci či komplexní krizové intervenci;
- výcvik v internetovém poradenství (pokud nebyl součástí komplexní krizové intervence);
- výcvik v chatovém poradenství (pokud nebyl součástí komplexní krizové intervence);
- minimální věk 21 let;
- zdravotní způsobilost;
- trestní bezúhonnost;
- úspěšné absolvování minimálně 15 hodin zácviku na Modré lince pod vedením tutora, zakončené přezkoušením;
- úspěšné absolvování odborného psychodiagnostického vyšetření.

Modrá linka spolupracuje rovněž v rámci internetového kontaktu linky důvěry s dobrovolníky z Internetové poradny Katedry psychologie Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity, absolventy této školy.

Pracovníci se průběžně vzdělávají, pravidelně se účastní externí a interní supervize.

6.3 PRAŽSKÁ LINKA DŮVĚRY

Pražská linka důvěry (PLD)¹³² od svého založení v roce 1991 poskytuje zdarma nonstop služby TKI a základního poradenství všem klientům, kteří se ocitli v náročné životní situaci, a to nezávisle na místě pobytu, věku, pohlaví či řešené problematice. Zřizovatelem PLD je Centrum sociálních služeb Praha (CSSP). PLD byla do roku 2007 součástí krizového centra RIAPS, po reorganizaci se stala samostatným střediskem CSSP. PLD poskytuje rovněž internetové poradenství formou e-mailu (od roku 2008) a chatu (od roku 2012). PLD poskytuje rovněž informační servis z oblasti návazných psychosociálních služeb pro laickou i odbornou veřejnost, spolupracuje s dalšími organizacemi působícími v rámci sociální sítě, podílí se na projektech zaměřených na rozvoj kvality poskytovaných služeb (například projekt Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know how¹³³) a umožňuje odborné stáže na svém pracovišti pro absolventy výcviku krizové intervence akreditovaného MPSV (min. 150 hodin).

V roce 2015 řešila PLD 15 847 kontaktů, z toho bylo 86,8 % telefonických, 12,4 % chatových a 0,8 % e-mailových. PLD uvádí, že přibližně 59 % z celkového počtu kontaktů bylo smysluplných, opakované kontakty tvoří přibližně 37 % všech kontaktů. Ženy tvořily 76,5 % klientů a nejvíce zastoupenou věkovou skupinou PLD byli klienty ve věku 36–49 let (cca 32 %). Nárůst byl zaznamenán u seniorů (cca 7,5 %).¹³⁴

K nejčastějším oblastem, které řeší konzultanti PLD, patří intrapsychické problémy, problémy v mezilidských vztazích, ohrožení trestnou činností, prožité trauma, tíživá sociální situace, ohrožení sebevražedným jednáním, závislostní chování, nemoc, umírání a smrt (vlastní nebo blízkého člověka).

¹³²PRAŽSKÁ LINKA DŮVĚRY. *Historie*. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://www.csspraha.cz/24875-historie>.

¹³³ POSKYTOVÁNÍ KRIZOVÉ POMOCI – VÝMĚNA ZKUŠENOSTÍ A KNOW-HOW. SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ Z KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY: Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how. Praha: Centrum sociálních služeb Praha – Pražská linka důvěry, 2012. [online]. [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://www.krizova-pomoc.cz/konference-a-workshop/sbornik-prispevku-z-konference/>.

¹³⁴ PRAŽSKÁ LINKA DŮVĚRY. *Výroční zpráva 2015*. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: http://www.csspraha.cz/wcd/vyrocní-zpravy/vyrocní_zprava_cssp_2015.pdf.

Dle dostupných informací zveřejněných na webu PLD, požaduje po uchazečích o práci konzultanta ukončené vysokoškolské vzdělání, absolvování výcviku v TKI, případně kompletní krizové intervenci v minimálním rozsahu 150 hodin (akreditace MPSV) a absolvování stáže (systému pasivních a aktivních náslechů) na PLD v rozsahu 55 hodin. Povinný výcvik v internetovém poradenství a chatové krizové intervenci je možné si případně doplnit v průběhu prvního roku zaměstnání. Jako další požadavky PLD uvádí znalost práce na PC, trestní bezúhonnost, schopnost práce ve směnném provozu, zájem o práci v oblasti krizové intervence, psychická odolnost a ochota k supervizi, zkušenost s prací v oblasti telefonické krizové intervence vítána.

Každý pracovník linky důvěry prochází před započítáním služby výcvikem akreditovaným MPSV (telefonická krizová intervence) a praktickou odbornou přípravou formou pasivních a aktivních náslechů na pracovišti PLD. Práce na PLD je týmová, každý pracovník má k dispozici supervizi a intervizi. Supervize a intervize jeho práce je pro něj povinná.

6.4 LINKA SENIORŮ

Linka seniorů¹³⁵ se specializuje na TKI pro seniory, osoby pečující o seniory a na osoby v krizi. Od roku 2007 má linka registraci MPSV jako služba telefonické krizové pomoci. Služeb linky již využilo přes 15 tisíc volajících.

Linka seniorů byla založena v roce 2002 nadačním fondem Elpida. Od roku 2004 mohou klienti kontaktovat linku rovněž prostřednictvím emailové adresy. V současné době je v provozu denně od 8 do 20 hodin.

Častým tématem hovorů je samota, ztráta partnera či jiné blízké osoby, potíže ve vztazích, nejčastěji manželských a rodinných, demence, péče o seniory, problematika přechodu do důchodu, otázky spojené se zdravím či starosti právního charakteru či kriminalita páchaná na seniorech. Časté je i bilancování, sdílení faktu, že síly zkrátka

¹³⁵ LINKA SENIORŮ. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <https://elpida.cz/linka-senioru>.

ubývají, otázky konečnosti, smyslu života, smrtelnosti, smrti a umírání. Jsou to témata, o kterých je málokdo ochotný se seniory mluvit.¹³⁶

Většina pracovníků Linky seniorů má vysokoškolské vzdělání v oblasti psychologie, sociální práce, práva a psychoterapie. Všichni absolvovali kurz TKI a pracují pod pravidelnou supervizí a intervizí. Linka seniorů má navíc svůj vlastní vzdělávací program. Nabízí rovněž odborné stáže na svém pracovišti a semináře pro odborníky i veřejnost.

¹³⁶ LINKA SENIORŮ. Výroční zpráva 2015. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <https://elpida.cz/files/2016-06/160628150056.pdf>.

7 SROVNÁNÍ POŽADAVKŮ POSKYTOVATELŮ TKI NA VZDĚLÁNÍ PRACOVNÍKŮ POSKYTUJÍCÍCH TELEFONICKOU KRIZOVOU POMOC

Tabulka 1: Srovnání požadavků poskytovatelů TKI na vzdělání pracovníků

	Linka bezpečí	Modrá linka	Pražská linka důvěry	Linka seniorů
vzdělání pracovníků	středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání dle zákona o sociálních službách	vysokoškolské (Bc. A Mgr. studium) psychologie (jednooborová, v kombinaci), sociální práce, sociální pedagogika, všeobecné lékařství, popř. další obory v rozličných kombinacích	vysokoškolské	vysokoškolské vzdělání v oblasti psychologie, sociální práce, práva a psychoterapie
výcvik v TKI v min. rozsahu 150 hodin (akreditace MPSV)	povinný	povinný	povinný	povinný

výcvik v internet. poradenství	neuvádějí	povinný	povinný (možno doplnit v průběhu prvního roku zaměstnání)	neuvádějí
výcvik v chatovém poradenství	neuvádějí	povinný	povinný (možno doplnit v průběhu prvního roku zaměstnání)	neuvádějí
minimální věk 21 let	ano	ano	neuvádějí	neuvádějí
další požadavky	absolvování vstupního pohovoru, psychologickéh o pohovoru a kurzu Specifik Linky bezpečí	úspěšné absolvování odborného psychodiagnos- tického vyšetření	psychická odolnost a ochota k supervizi; zkušenost s prací v oblasti TKI vítána	neuvádějí
úvodní praxe	absolvování 35 hodin výcvikových náslechů na Lince bezpečí	úspěšné absolvování minimálně 15 hodin zácviku na Modré lince, zakončené přezkoušením	absolvování stáže (systému pasivních a aktivních náslechů) na PLD rozsahu 55 hodin	neuvádějí

<p>další vzdělávání dle zákona č. 108/200 6</p>	<p>povinný systém následného vzdělávání, tzv. kreditní systém: interaktivní workshopy, semináře externích odborníků, supervizní setkání pod odborným vedením akreditovaných supervizorů</p>	<p>průběžné vzdělávání, pravidelná účast externí a interní supervize</p>	<p>neuvádějí</p>	<p>vlastní vzdělávací program pravidelná supervize a intervize</p>
---	---	--	------------------	--

8 VYHODNOCENÍ

Vybrané linky důvěry (Linka bezpečí, Modrá linka, Pražská linka důvěry a Linka seniorů) byly posuzovány na základě komparace dat zveřejněných v jejich závěrečných zprávách (k dispozici byly zprávy z roku 2015) a informací na internetových stránkách společností.

Všechny posuzované linky důvěry jsou registrovány na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v registru poskytovatelů sociálních služeb jako poskytovatelé telefonické krizové pomoci, do níž je zařazena rovněž pomoc prostřednictvím e-mailu a chatu, kterou rovněž poskytují.

V oblasti požadavků na vzdělání pracovníků poskytujících TKI se poskytovatelé řídí platnou legislativou. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zařazuje pracovníka/konzultanta krizové telefonické pomoci mezi sociální pracovníky a definuje předpoklady pro výkon tohoto povolání, k nimž patří plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, za níž je považováno vyšší odborné vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost nebo vysokoškolské vzdělání (bakalářské, magisterské nebo doktorské studium) zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.

Dle dostupných informací bylo zjištěno, že linky důvěry upřednostňují pracovníky s vysokoškolským vzděláním, uplatnění nacházejí konkrétně obory psychologie (jednooborová, v kombinaci), sociální práce, sociální pedagogika, všeobecné lékařství, psychiatrie a právo. V případě, že by se tento trend potvrdil u více linek důvěry, svědčil by o uvědomělém přístupu manažerů poskytovatelů sociálních služeb TKI k podpoře profesionální role sociálního pracovníka s jeho znalostmi, dovednostmi i hodnotami. Obavy z nahrazování profesionálních sociálních pracovníků za pracovníky v sociálních službách, kteří nemají požadovanou odbornost, v souvislosti nutností úspor by tím ztratily opodstatnění.¹³⁷

¹³⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. S. 355.

U všech čtyř linek důvěry je nezbytným předpokladem pro výkon práce TKI povinný výcvik v TKI v minimálním rozsahu 150 hodin akreditovaný MPSV. U Modré linky je povinné rovněž absolvování výcviku v internetovém a chatovém poradenství, konzultanti na PLD si tyto výcviky mohou doplnit během prvního roku praxe. Povinnost absolvování internetového a chatového výcviku Linka bezpečí ani Linka seniorů neuvádějí.

Linka bezpečí a Modrá linka požadují po uchazečích o práci TKI minimální věk 21 věk. PLD a Linka seniorů tento požadavek neuvádějí.

K dalším požadavkům u Linky bezpečí patří absolvování vstupního pohovoru, psychologického pohovoru a kurzu Specifik Linky bezpečí. Modrá linka požaduje úspěšné absolvování odborného psychodiagnostického vyšetření. PLD požaduje psychickou odolnost, ochotu k supervizi a vítaná je zkušenost s prací v oblasti TKI. Linka seniorů další požadavky v tomto směru neuvádí.

Linky důvěry vznášejí rovněž požadavky na délku úvodní praxe. Nejdelší rozsah úvodní praxe požaduje Pražská linka důvěry, a to absolvování stáže (systému pasivních a aktivních náslechů) na PLD rozsahu 55 hodin. Linka bezpečí požaduje absolvování 35 hodin výcvikových náslechů na Lince bezpečí a Modrá linka vyžaduje úspěšné absolvování minimálně 15 hodin zácviku na Modré lince, zakončeném přezkoušením. Linka seniorů požadavky na úvodní praxi neuvádí.

Všechny čtyři linky důvěry ve shodě se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, požadujícím povinnost zaměstnavatele zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok pro obnovení, upevnění a doplnění kvalifikace, zavedly povinný systém následného vzdělávání. U Linky bezpečí se jedná o tzv. kreditní systém nabízející interaktivní workshopy, semináře externích odborníků, supervizní setkání pod odborným vedením akreditovaných supervizorů. Modrá linka zajišťuje svým pracovníkům průběžné vzdělávání a pravidelnou účast externí a interní supervize. Rovněž Linka seniorů zavedla vlastní vzdělávací program a pravidelnou supervizi a intervizi. Údaje o dalším vzdělávání pracovníků TKI na PLD nejsou k dispozici.

ZÁVĚR

Telefonická krizová intervence je jednou ze sociálních služeb poskytovaných v rámci terénních služeb sociální prevence. Jejím cílem je podobně jako je tomu u krizové intervence tváří v tvář pomáhat osobám překonat nepříznivou sociální situaci a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Základní činnosti při poskytování telefonické krizové pomoci jsou poskytovány zdarma a zahrnují jednak telefonickou krizovou pomoc, tzn. krizovou práci s klientem spočívající v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu osoby s pracovištěm telefonické krizové intervence, a také pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání běžných osobních záležitostí.

Specifika telefonické krizové intervence a různorodost témat, která řeší, vznášejí požadavky na pracovníky TKI v oblasti vzdělání, schopností a dovedností. Požadavky na vzdělání pracovníka poskytujícího TKI stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Konceptní změny, které zákon zavedl s cílem zvýšit kvalitu sociálních služeb, se kromě stanovení předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka týkaly rovněž kategorizace sociálních služeb a zavedení systému registrace poskytovatelů sociálních služeb.

Zákon zařadil pracovníka/konzultanta krizové telefonické pomoci mezi sociální pracovníky a stanovil předpoklady pro výkon tohoto povolání, k nimž patří plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, za níž je považováno vyšší odborné vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost nebo vysokoškolské vzdělání (bakalářské, magisterské nebo doktorské studium) zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku. Zákon dále stanovil zaměstnavateli povinnost zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok pro obnovení, upevnění a doplnění kvalifikace.

Cílem bakalářské práce bylo zmonitorovat požadavky registrovaných poskytovatelů sociálních služeb na vzdělání pracovníků pro výkon telefonické krizové intervence. Na základě studia odborné literatury a dokumentace čtyř vybraných linek důvěry (Linky

bezpečí, Modré linky, Pražské linky důvěry a Linky seniorů) byla provedena komparace dat získaných z výročních zpráv a internetových stránek poskytovatelů TKI, na jejímž základě lze konstatovat, že teoretické východisko o rozdílnosti požadavků registrovaných poskytovatelů sociálních služeb na vzdělání pracovníků pro výkon telefonické krizové intervence se potvrdilo pouze částečně.

Všechny posuzované linky důvěry jsou registrovány na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v registru poskytovatelů sociálních služeb jako poskytovatelé telefonické krizové pomoci, do níž je zařazena rovněž pomoc prostřednictvím e-mailu a chatu, kterou rovněž poskytují. V oblasti požadavků na vzdělání pracovníků poskytujících TKI se poskytovatelé řídí platnou legislativou a požadují plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost, spočívající ve vyšším odborném nebo vysokoškolském vzdělání. Na základě komparace dostupných informací bylo zjištěno, že linky důvěry volí spíše možnost vysokoškolského vzdělání pracovníků, což znamená, že prioritou poskytovatelů sociálních služeb TKI je důraz na vysokou odbornost sociálního pracovníka poskytujícího službu TKI. Tato skutečnost svědčí o snaze poskytovatelů o vysokou kvalitu služeb poskytovaných v rámci TKI.

Všechny čtyři linky důvěry bezpodmínečně požadují pro výkon práce TKI povinný výcvik v TKI v minimálním rozsahu 150 hodin akreditovaný MPSV. Modrá linka požaduje rovněž absolvování výcviku v internetovém a chatovém poradenství, pokud nebylo součástí akreditovaného výcviku. Konzultanti na PLD si tyto výcviky mohou doplnit během prvního roku praxe. Linka bezpečí a Modrá linka požadují po uchazečích o práci TKI minimální věk 21 věk.

Linky důvěry si rovněž ověřují psychickou odolnost uchazečů o práci TKI. Linka bezpečí požaduje absolvování vstupního pohovoru, psychologického pohovoru a kurzu Specifik Linky bezpečí. Modrá linka požaduje úspěšné absolvování odborného psychodiagnostického vyšetření.

Linky důvěry kladou velký důraz na povinnou úvodní praxi. Nejdelší rozsah úvodní praxe požaduje Pražská linka důvěry, a to absolvování stáže (systému pasivních a aktivních náslechů) na PLD rozsahu 55 hodin. Linka bezpečí požaduje absolvování 35

hodin výcvikových náslechů na Lince bezpečí a Modrá linka vyžaduje úspěšné absolvování minimálně 15 hodin zácviku na Modré lince, zakončeném přezkoušením.

Všechny čtyři zkoumané linky důvěry zavedly povinný systém následného vzdělávání. U Linky bezpečí se jedná o tzv. kreditní systém nabízející interaktivní workshopy, semináře externích odborníků, supervizní setkání pod odborným vedením akreditovaných supervizorů. Modrá linka zajišťuje svým pracovníkům průběžné vzdělávání a pravidelnou účast externí a interní supervize. Rovněž Linka seniorů zavedla vlastní vzdělávací program a pravidelnou supervizi a intervizi.

Sociální pracovníci včetně konzultantů linky důvěry se řídí rovněž etickými pravidly své profese, jež mimo jiné zahrnují rovněž požadavky na vzdělání, schopnosti, vlastnosti, a dovednosti odpovídající potřebám výkonu této práce.

Pracoviště TKI je specifické multidisciplinární a multioborovou spoluprací. Snaha sladit specifika původních profesí konzultantů TKI s praxí linky důvěry může pomoci objevit v poskytování sociálních služeb nové podoby a struktury spolupráce.

RESUMÉ

Tato bakalářská práce se zaměřuje na profesní požadavky pro výkon povolání sociálního pracovníka v telefonické krizové intervenci. Teoretická část se zabývá prioritním hlediskem vzdělání konzultantů linek důvěry a je doplněno dalšími požadavky na schopnosti, dovednosti a morální vlastnosti. V praktické části je provedena komparace dat týkajících se požadavků na vzdělání pracovníků poskytujících telefonickou krizovou intervenci u čtyř linek důvěry registrovaných jako poskytovatelé sociálních služeb.

Hlavním cílem bylo zmonitorovat požadavky registrovaných poskytovatelů sociálních služeb na vzdělání pracovníků pro výkon telefonické krizové intervence.

Zde vyplývá z komparace dat, že teoretické východisko o rozdílnosti požadavků registrovaných poskytovatelů sociálních služeb na vzdělání pracovníků pro výkon telefonické krizové intervence, bylo potvrzeno pouze částečně.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BAŠTECKÁ, B. *Psychosociální krizová spolupráce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4195-6.

BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.

HORSKÁ, B., A. LÁSKOVÁ a L. PTÁČEK. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010. Studijní texty. ISBN 978-80-7419-034-6.

HOSKOVCOVÁ, S. *Psychosociální intervence*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2009. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 978-80-246-1626-1.

KNOPPOVÁ, D., R. BAHBOUH a B. BAŠTECKÁ. *Telefonická krizová intervence: linka důvěry*. Praha: Nadace psychosociální pomoci REMEDIUM, 1997.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 8. vyd., v Portále 7. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

KREJČÍŘOVÁ, O. a I. TREZNEROVÁ. *Sociální služby*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. Studijní opory. ISBN 978-80-244-3692-0.

KŘIŠŤAN, A. a M. BEDNÁŘ. *Vzdělávání sociálních pracovníků v České republice*. In.: Výzvy a trendy vo vzdelávání v sociálnem práci. Zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie konanej v dňoch 26.-27. apríla 2012 v Prešove, Prešovská univerzita v Prešove, 2012, ISBN 978-80-555-0613-5.

MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, O. a A. KŘIŠŤAN. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. Sociální práce/Sociálna práca, 2008, roč. 8, č. 2, s. 60–79.

SYROVÁTKOVÁ, Š. a L. VOPATOVÁ. *Vybrané standardy kvality a jejich naplňování v praxi poskytovatelů sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2013. ISBN 978-80-86902-98-2.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0888-4.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-800-5.

Legislativa

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Seznam použitých internetových zdrojů

ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI. [online]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/>.

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. [online]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/>.

ČESKÁ ASOCIACE PRACOVNÍKŮ LINEK DŮVĚRY. [online]. [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: <http://www.capld.cz>.

LINKA BEZPEČÍ. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: http://spolek.linkabezpeci.cz/getattachment/O-nas/Ke-stazeni/Vyrocnizpravy/linka_bezpeci_vyrocnizprava_2015_final.pdf.aspx.

LINKA SENIORŮ. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <https://elpida.cz/linka-senioru>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální práce a sociální služby*. [online]. 7.9.2016 [cit. 2017-01-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>.

MODRÁ LINKA. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/>.

POSKYTOVÁNÍ KRIZOVÉ POMOCI – VÝMĚNA ZKUŠENOSTÍ A KNOW-HOW. SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ Z KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY:

Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how. Praha: Centrum sociálních služeb Praha – Pražská linka důvěry, 2012. [online]. [cit. 2017-01-26].

Dostupné z: <http://www.krizova-pomoc.cz/konference-a-workshop/sbornik-prispevku-z-konference/>.

PRAŽSKÁ LINKA DŮVĚRY. [online]. [cit. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://www.csspraha.cz/24830-prazska-linka-duvery>.

PROFESNÍ KOMORA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, Z. S. (PKSP). [online]. [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/index.php>.

PROFESNÍ SVAZ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH. [online]. 21.1.2016 [cit. 2017-01- 21]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/profesni-svaz-socialnich-pracovniku/>.

RADA PRO ROZVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE. [online]. [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/>.

SOCIÁLNÍ REVUE. Věcný záměr zákona o sociálních pracovnících. [online]. 18.1.2016. [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/vecny-zamer-zakona-o-socialnich-pracovnicich>.

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY (SSP ČR). [online]. [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz>.

WWW.PRACOVNIKVSOCIALNICHSLUZBACH.CZ. *Informační portál pro pracovníky v sociálních službách.* [online]. Dostupné z: <http://www.pracovnikvsocialnichsluzbach.cz/skoleni.html>

SEZNAM ZKRATEK

- CAN - Child Abuse and Neglect - syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte
- CSSP - Centrum sociálních služeb Praha
- ČAPLD - Česká asociace pracovníků linek důvěry České republiky
- IFSW - International Federation of Social Workers (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)
- LD - linka důvěry
- MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí
- PKSP - Profesionální komora sociálních pracovníků
- PLD - Pražská linka důvěry
- RaRoSp - Rada pro rozvoj sociální práce
- SSP ČR - Společnost sociálních pracovníků České republiky
- TKI - telefonická krizová intervence
- VOIP - Voice over Internet Protocol (audiochat)

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: Srovnání požadavků poskytovatelů TKI na vzdělání pracovníků.....	61
---	----

Seznam grafů

Graf 1: Témata hovorů na Lince bezpečí za rok 2015.....	31
Graf 2: Témata chatu Linky bezpečí za rok 2015.....	31
Graf 3: Témata v e-mailové poradně Linky bezpečí za rok 2015.....	32
Graf 4: Témata hovorů Rodičovské linky na Lince bezpečí za rok 2015.....	32
Graf 5: Profesionalita sociálního pracovníka.....	40

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy	77
Příloha B – Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.....	80
Příloha C - Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry	86
Příloha D - Etický kodex internetové poradny	88

1. Úvod

Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby nabízené uživatelům služeb sociální práce.

2. Definice sociální práce

Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.

3. Mezinárodní konvence

Mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Dokumenty relevantní pro praxi sociální práce jsou:

- Mezinárodní pakt o občanských a politických právech
- Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech
- Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace
 - Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen
- Úmluva původních domorodých obyvatel (11,0 konvence 169)

4. Principy

4.1. Lidská práva a lidská důstojnost

Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka. To znamená:

- 4.1.1. Respektovat právo na sebeurčení - sociální pracovníci respektují a podporují právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí, nezávisle na jejich hodnotách a

životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.

4.1.2. Podporovat právo na participaci - sociální pracovníci podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby, takovými způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, které ovlivňuje jejich život.

4.1.3. Jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí - sociální pracovníci se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilují o rozpoznání všech aspektů života člověka.

4.1.4. Identifikovat a rozvinout silné stránky - sociální pracovníci se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporují jejich zmocnění.

5. Sociální spravedlnost

Národní členské organizace IFSW mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto normách a směrnicích.

Sociální pracovníci by měli jednat v souladu s etickým kodexem nebo směrnicemi, které platí v jejich zemi. Tyto budou obvykle zahrnovat detailnější pravidla v etické praxi specifická podle národního kontextu. Následující obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že:

- 5.1. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.
- 5.2. Sociální pracovníci nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům, jako je například mučení nebo terorismus.
- 5.3. Sociální pracovníci jednají bezúhonným způsobem. To zahrnuje nezneužívání vztahu důvěry s lidmi, kteří užívají jejich služby, rozeznávání hranice mezi osobním a profesním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk.
- 5.4. Sociální pracovníci jednají s lidmi, kteří používají jejich služby, s účastí, empatií a péčí.
- 5.5. Sociální pracovníci nepodřizují potřeby a zájmy lidí, kteří užívají jejich služby, svým vlastním potřebám a zájmům.
- 5.6. Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.

- 5.7. Sociální pracovníci zachovávají důvěrnost informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Výjimky mohou být odůvodněny pouze na základě vyššího etického požadavku (jako je například ochrana života).
- 5.8. Sociální pracovníci vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.
- 5.9. Sociální pracovníci mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, aby podpořili studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
- 5.10. Sociální pracovníci iniciují a zapojují se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jejich rozhodnutí budou eticky podložena.
- 5.11. Sociální pracovníci jsou připraveni uvést důvody svých rozhodnutí, které budou založené na etickém rozvažování, a jsou odpovědní za svoje volby a jednání.
- 5.12. Sociální pracovníci pracují na vytváření takových podmínek ve svých zaměstnavatelských organizacích i ve své zemi, aby principy tohoto prohlášení i principy jejich národního kodexu (existuje-li) byly diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

Návrh přijatý valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků), Adelaide, Austrálie, 29. 9. - 1. 10. 2004.¹³⁸

¹³⁸ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY (SSP ČR). *Mezinárodní etický kodex sociální práce*. [online]. [cit. 2017-01-18]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf.

1. Etické zásady

- 1.1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- 1.2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- 1.4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společnostmi a jejich následků.
- 1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1. Ve vztahu ke klientovi

- 2.1.1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- 2.1.2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- 2.1.3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem

jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2.1.4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2.1.5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2.2.1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2.2.2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2.2.3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3. Ve vztahu ke kolegům

- 2.3.1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- 2.3.2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
- 2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- 2.4.1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- 2.4.2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- 2.4.3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
- 2.4.4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- 2.4.5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- 2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5. Ve vztahu ke společnosti

- 2.5.1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- 2.5.2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

- 2.5.3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- 2.5.4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
- 2.5.5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- 2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabyvá účinnosti od 20. 5. 2006.¹³⁹

¹³⁹ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY (SSP ČR). *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. [online]. [cit. 2017-01-18]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf.

Příloha C - Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

1. Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni.
2. Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.
3. Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.
4. Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
5. Povinností pracovníka LD je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí LD nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřipustné nahrávat hovory na LD.
6. Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
7. Pracovník LD nesmí používat LD k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
8. Pracovník LD prochází před započítáním služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LD. Po celou dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
9. Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.

Tento etický kodex byl přijat sněmem České asociace pracovníků linek důvěry, který se konal 20. 10. 1998 v Hradci Králové.

Příloha D - Etický kodex internetové poradny

iKodex je určen veřejnosti i poskytovatelům služby. Definiuje elementárně službu a vymezuje základy etiky vztahu mezi poskytovatelem služby a klientem.

1. Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni pomocí internetových technologií.

2. Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.

3. iP je služba, u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem, a jaké jsou jejich cíle a poslání.

4. Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.

5. Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.

6. Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.

7. Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.

8. Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince – je výsledkem spolupráce týmu.

Tento dokument byl vypracován Českou asociací pracovníků linek důvěry a schválen XIII. sněmem ČAPLD dne 28. 5. 2005 v Liberci.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Martina Lešáková

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: Kombinované studium

Název práce: Telefonická krizová intervence a podmínky pro její výkon v sociálních službách z hlediska vzdělání

Rok: 2017

Počet stran textu bez příloh: 59

Celkový počet stran příloh: 12

Počet titulů českých použitých zdrojů: 20

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 1

Počet internetových zdrojů: 15

Vedoucí práce: Mgr., Bc. Simona Bejvlová