

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE A ANDRAGOGIKY

Lucie Kolínská, DiS.

Bakalářská diplomová práce

**Psychohygiena pracovníků v telefonické krizové
intervenci**

*Mental hygiene of workers providing crisis intervention by
telephone.*

Vedoucí práce: PhDr. Naděžda Šatenková, PhD.
Olomouc 2011

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Lanškrouně dne 9. 3. 2011.

.....

Anotace

Svoji bakalářskou práci věnuji tématu psychohygiena pracovníků telefonické krizové intervence, jelikož se jedná o duševně náročnou práci, u které musí být pracovník neustále nastaven poskytnout profesionální pomoc. Pracovník během své služby nemůže nikdy vědět, kdo mu zavolá a s čím se na něho volající obrátí, musí být tedy připraven na všechna možná témata.

Ve své práci se konkrétně zabývám jak pracovníkem telefonické krizové intervence, samotnou telefonickou krizovou intervencí, tak hlavně duševní hygienou. Snažím se nastínit možnosti duševní hygieny pro pracovníky telefonické krizové intervence. Dále svoji práci věnuji seznámení s organizací Linka důvěry Ústí nad Orlicí, ve které pracuji jako externí pracovník telefonické krizové intervence. Sleduji zde nastavení jednotlivých podmínek pro provádění duševní hygieny. Výstupem mé práce je porovnání terminologie uvedené v teoretické části mé práce s konkrétním nastavením podmínek pro provádění duševní hygieny na pracovišti Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Pro doplnění informací jsem ještě zařadila rozhovory s dvěma pracovníky, které též pracují na Lince důvěry Ústí nad Orlicí.

Annotation

My Bachelor's work is devoted to psychohygiene in association with employees who work for The Crisis Intervention Department because it is a very mentally demanding job where the worker has to be always ready for providing professional help. During a shift the worker never knows who is going to call nor in what matter and that is why he/she has to be prepared for all possible circumstances.

I am particularly involved both in working as a telephonist of The Crisis Intervention Department and primarily in mental hygiene. I try to outline the possibilities of mental hygiene for the workers of telephone crisis intervention. Furthermore my work is also devoted to familiarization with the organization Linka důvěry in Ústí nad Orlicí where I work as an external worker of

telephone crisis intervention. Here I observe setting of particular conditions for implementation of mental hygiene. The result of my work is comparison of the terminology mentioned in the theoretical part of my work including particular setting of conditions for implementation of mental hygiene in the workplace of Linka důvěry Ústí nad Orlicí. For completion I include interviews with two employees who also work for Linka důvěry Ústí nad Orlicí.

Obsah

1. Úvod	7
2. Pracovník telefonické krizové intervence	9
2.1 Požadavky na pracovníka poskytující telefonickou krizovou intervenci.....	9
2.2 Úskalí pracovníka v telefonické krizové intervenci.....	12
3. Psychohygienu	15
3.1 Pracovní podmínky.....	16
3.2 Nastavení služeb a střídání pracovníků v telefonické krizové intervenci.....	18
3.3 Syndrom vyhoření.....	19
3.4 Supervize.....	21
3.5 Výcvik v sebereflexi – sebezkušenostní skupina.....	23
3.6 Focusing.....	24
3.7 Asertivita.....	25
3.8 Relaxace.....	26
3.9 Koncentrace.....	28
3.10 Zdravá životospráva.....	29
3.10.1 Spánek.....	29
3.10.2 Výživa.....	30
3.10.3 Volný čas a odpočinek.....	31
4. Telefonická krizová intervence	33
4.1 Pracoviště telefonické krizové intervence.....	34
4.2 Klient telefonické krizové intervence.....	35
4.3 Výhody telefonické krizové intervence.....	36
4.4 Nevýhody telefonické krizové intervence.....	37
5. Linka důvěry Ústí nad Orlicí	39
6. Nastavení podmínek pro provádění duševní hygieny na Lince důvěry Ústí nad Orlicí	43
6.1 Bezpečnost pracoviště.....	43
6.2 Uspořádání pracoviště.....	44
6.3 Nastavení služeb a střídání pracovníků na Lince důvěry v Ústí nad Orlicí... ..	45
6.4 Supervize.....	47

6.5 Intervize.....	49
6.6 Vzdělávání.....	51
7. Shrnutí.....	53
8. Závěr.....	57
Seznam použité literatury a ostatní zdroje.....	58
Přílohy.....	61

1. Úvod

Pracovníci v pomáhajících profesích, v mé práci konkrétně pracovníci telefonické krizové intervence, by měli mít stále na mysli, že vykonávají psychicky náročné povolání, které od nich vyžaduje během služby neustále nastavení lidem pomoci. Ovšem škála témat, se kterými lidé mohou volat je velice různorodá, a pracovník musí být připraven na jakýkoliv problém, nesmí se nechat ničím zaskočit.

Jelikož sama pracuji od února 2009 jako externí pracovník telefonické krizové intervence na Lince důvěry Ústí nad Orlicí, vím, co všechno obnáší poskytovat telefonickou krizovou intervence. Kdykoliv zazvoní telefon, nevíte, kdo bude na druhé straně, jestli muž, žena, dítě? Rozeznat, proč volají je někdy obtížné a někdy se ani nemusí povést rozklíčovat hlavní důvod zavolání. Nebo volají a z ničeho nic, během hovoru telefon zavěsí, aniž by Vás o tom předem informovali. Nastávají pak chvíle, kdy si pracovník začne klást otázky typu, proč volající položil telefon, neřekla jsem já snad něco špatně, tohle jsem možná mohla udělat jinak... A už hlavou běží spousta otázek, na které ovšem klient neodpoví, jelikož ve většině případů zde žádná zpětná vazba od klienta není a pracovník v takových chvílích zůstává sám se spoustou otázek. Není to samozřejmě jediné úskalí práce v tomto oboru, jejich daleko víc, zmiňuji se o nich ve své práci.

O pracovníky, kteří poskytují telefonickou krizovou intervenci, by tedy mělo být postaráno tak, aby mohli najít odpověď na všechny své nezodpovězené otázky, které mohou vyvstat během služby. Především hlavním cílem péče o pracovníky by mělo být předcházení syndromu vyhoření a zachování duševního zdraví. Jelikož pracovník, který je po psychické stránce rozladěný, nemůže podávat v rámci své služby odpovídající výkon a poskytování telefonické krizové intervence by mohlo být ohroženo.

Svou práci budu zaměřovat právě na duševní hygienu pracovníků v telefonické krizové intervenci, protože bez této důležité součásti by mohl být pracovník v telefonické krizové intervenci ohrožen na svém zdraví at' psychickém tak i fyzickém.

V teoretické části se budu věnovat pracovníkovi telefonické krizové intervence, psychohygieně jako takové, jednotlivým metodám psychohygieny, které by mohl pracovník telefonické krizové intervence využít. Dále se na teoretické rovině budu věnovat samotné telefonické krizové intervenci. Poznámky z teoretické části budou sloužit i jako prostředek ke zhodnocení podmínek a možností psychohygieny na Lince důvěry Ústí nad Orlicí.

Pro praktickou část mé práce jsem zvolila kvalitativní výzkum, ve kterém se budu snažit popsat a zhodnotit možnosti a podmínky, které Linka důvěry Ústí nad Orlicí vytváří pro provádění psychohygieny svých pracovníků. K tomu použiji mé zúčastněné pozorování na Lince důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb Linky důvěry Ústí nad Orlicí a další interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Doplnujícím zdrojem informací bude rozhovor s pracovníky Linky důvěry Ústí nad Orlicí.

2. Pracovník telefonické krizové intervence

Na úvod práce jsem zařadila téma pracovník telefonické krizové intervence, jelikož považuji za důležité, pracovníka představit než se budu věnovat samotné psychohygieně.

Špatenková k tomuto tématu uvádí: „V rámci krizové intervence se otevírá velký prostor pro uplatnění relativně širokého okruhu pracovníků. Mohou to být profesionálové, obvykle psychologové, lékaři, zejména psychiatři, pedagogové či sociální pracovníci, ale i další odborníci. Protože se krizová intervence poněkud liší od jiných způsobů práce s klientem, je vhodné, aby i profesionálové v pomáhajících profesích absolvovali výcvik krizové intervence. Kromě profesionálů se mohou v krizové intervenci uplatňovat i laici, kteří sice nesplňují kvalifikační požadavky na odborné vzdělání, ale taktéž procházejí specializovaným výcvikem krizové intervence.“¹

Česká asociace pracovníků linek důvěry vymezuje osoby, které jsou považovány za profesionály v telefonické krizové intervenci, jsou to lékaři, psychiatři, psychologové, speciální pedagogové, středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaní sociální pracovníci, střední zdravotní pracovníci a duchovní. Za laika je považován pracovník jiných profesí mající alespoň středoškolské vzdělání.²

Po tomto vysvětlení, kdo může vykonávat profesi pracovníka telefonické krizové intervence, můžeme zahrnout podkapitolu požadavky na pracovníka v telefonické krizové intervenci.

2.1 Požadavky na pracovníka poskytující telefonickou krizovou intervenci

Jedním z důležitých dokumentů, které musí při práci pracovník telefonické krizové intervence respektovat a řídit se jím, je Etický kodex pracovníka linky důvěry, který je pro něho závazný.

Jedním z požadavků, který pracovníkovi právě tento kodex udává je, že pracovník musí projít před zahájením činnosti telefonické krizové intervence

¹ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 43

² VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 168

akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na lince důvěry.³

Česká asociace pracovníků linek důvěry uvádí na svých internetových stránkách společnosti, které nabízejí akreditované výcvikové kurzy telefonické krizové intervence.⁴

Výcviky jsou si do jisté míry podobné. Jsou podobně rozsáhlé – cca 100 hodinové. Obsahují základní informace, nabídku dovedností a sebezkušeností, které jsou základem pro práci na lince důvěry s předpokladem, že budou nadále rozvíjeny formou práce v týmu a supervize.⁵

Do obsahu výcviku telefonické krizové intervence jsou zahrnuté témata: historie telefonické krizové intervence, techniky práce na lince důvěry, krize, krizová intervence, specifika telefonické krizové intervence u dětí a mladistvých, dospělých, seniorech. Problematika sexuologie, vývojová psychologie, specifika rodiny, sociálně právní problematika, základní znalosti z psychopatologie. Informace o závislostech, traumatech, o sebevraždách.⁶

Vodáčková dále uvádí inventář dovedností, které si má pracovník v rámci výcviku telefonické krizové intervence osvojit, patří mezi ně: komunikační dovednosti, technika hovoru, práce s hlasem, aktivní naslouchání, dotazování, práce se zakázkou, práce s mlčením, pláčem, s panikou, se vztekem. Práce s informativními a testovacími hovory, dovednost vymezit se u hovoru za účelem sexuálního uspokojení. Sebereflexe, zacházení s vlastními emocemi, práce s počítačem, zápis hovoru do počítače.⁷

Výcvik telefonické krizové intervence je pro pracovníka z hlediska jeho psychohygieny důležitý zejména proto, že mu poskytne vědomosti a dovednosti, o které má možnost se v praxi opřít.

³ Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry, přijat dne 20. 10. 1998

⁴ <http://www.capld.cz/show.php?sk=62> ze dne 31. 10. 2010

⁵ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 168

⁶ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno SVSKI Praha, materiál k závěrečné zkoušce

⁷ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 169

Dalšími požadavky na schopnosti pracovníků v pomáhajících profesích (což se vztahuje i na pracovníka v telefonické krizové intervenci) mohou být požadavky dle Havrdové:

- Rozvíjet účinnou komunikaci - schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami.
- Orientovat se a plánovat – schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce.
- Podporovat a pomáhat k soběstačnosti – schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu.
- Zasahovat a poskytovat služby – znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit.
- Přispívat k práci organizace.
- Odborně růst.⁸

Za tímto bodem odborně růst, stojí povinnost každého sociálního pracovníka, tedy i pracovníka poskytující telefonickou krizovou intervenci dalšího vzdělávání v průběhu výkonu své práce. Zákon o sociálních službách uvádí v § 109, co všechno sociální pracovník (též i pracovník telefonické krizové intervence) vykonává a § 111 pojednává o dalším vzdělávání těchto pracovníků. Mezi formy dalšího vzdělávání zákon zahrnuje účast v akreditovaných kurzech, odborné stáže, účast na školicích akcích a specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami.⁹

Jelikož je pracovník poskytující telefonickou krizovou intervenci považován za pomáhajícího pracovníka, můžeme do této kapitoly na závěr zařadit výčet

⁸ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, s. 45-46

⁹ § 109 a § 111 z. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

kvalit, které by měl pomáhající pracovník dle C. R. Rogerse mít, uvádí je ve své knize Hájek. Mezi tyto kvality zahrnuje opravdovost, nepodmíněné pozitivní přijetí, odpovídající empatické porozumění. Opravdovostí je míněn soulad mezi tím, co v dané chvíli pracovník prožívá, a tím, co vyjadřuje navenek vůči klientovi. Znamená to, že pracovník by neměl hrát žádnou roli, ale být sám sebou.¹⁰

Empatii chápe jako porozumění vcítěním.¹¹ Pracovník by tedy měl být schopný vcítit se do problému klienta a snažit se porozumět jeho prožívání.

Poslední jmenovanou kvalitou je nepodmíněné pozitivní přijetí, které je chápáno jako postoj pracovníka vůči klientovi bez jakýchkoliv hodnotících soudů a výhrad. To znamená, že pracovník by měl být schopný přijímat všechny klientem sdělované obsahy a pocity, ať se jedná o bolestné, nenávistné či abnormální, nebo o radostné.¹²

2.2 Úskalí pracovníka v telefonické krizové intervenci

Při práci na lince důvěry může dojít k situacím, které mohou pracovníka dostat do stavu, kdy se necítí dobře a dostane se do nepohody.

Jedním z takových úskalí mohou být pro pracovníka jeho, tzv. slabá místa, ke kterým Knoppová uvádí: „ Každý máme svá slepá místa, jejichž základ vznikl v našem životě, v němž každý opakovaně čelí vážným překážkám a nepříjemným pocitům, které nemá možnost dostatečně zpracovat. Takovou věc člověk nemívá pravděpodobně v aktuální paměti, je možné, že je z našeho vědomí poodsunuta. Takže tato událost není plně dostupná a stejně tak nejsou dostupné naše staré pocity, které se na ni vážou. Pokud zavolá na linku člověk s podobným problémem, jako byl ten náš, zákonitě nás to zasáhne v místě, které je zahojené jen na půl. To si ale nemusíme ihned uvědomit. A tak na klientův příběh zareagujeme, ale jako bychom vypadávali z role. Nejsme schopni zaujmout neutrální postoj, příliš s námi tento příběh cloumá.“¹³

¹⁰ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 2. Vyd. Praha: Portál, 2007, s. 64

¹¹ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 170

¹² HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 2. Vyd. Praha: Portál, 2007, s. 68

¹³ KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Remedium, 1997, s. 62

Dle Kopřivy je důležité s těmito slabými místy prakticky zacházet tak, aby rušily co nejméně. Je důležité jim porozumět tak, že si je zřetelně uvědomíme. Při procesu uvědomování je důležitou podmínkou zaujmout akceptující postoj vůči nepříjemným pocitům. Znamená to být vůči nim plně otevřen, být u nich vnímavě přítomen.¹⁴

Kromě slabých míst u pracovníka se můžeme setkat i s bezmocí u toho, kdo poskytuje krizovou pomoc. Pracovník se může setkat s pocitem bezmoci jak klientovým tak i svým. Může to být klientovo naléhavé volání, které pracovníka uvedlo do stavu mobilizace a horečné aktivity, jehož výsledkem byla někdy smutná bilance – pocit vlastního ochromení z bezmoci.¹⁵

Činitelé, které k tomuto mohly přispět:

- chaos a nepřehlednost
- panika
- příběh, který zavádil o naše vlastní bolavé, citlivé či znečitlivěné místo
- maximální očekávání ze strany volajícího
- klient, který námi manipuloval
- skutečnost, že jsme někdy doopravdy bezmocní.¹⁶

V dalších odstavcích se pokusím na konkrétních případech poukázat na to, kdy se může pracovník při hovoru s klientem dostat do „úzkých“ a v důsledku toho může ztratit schopnost profesionálně jednat a následně pak klientovi neposkytne odpovídající službu. Může se stát, že klient ztratí důvěru v pracovníky poskytující telefonickou krizovou intervenci a už jejich služby nevyhledá. Samozřejmě i pracovníka může ohrozit situace, kdy neví „kudy kam“, může to ohrozit jeho duševní rovnováhu.

Konkrétních případy, které níže uvádím, jsou čerpány ze Standardů kvality sociálních služeb Linky důvěry Ústí nad Orlicí, které byly přijaty v roce 2010.

¹⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 71

¹⁵ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 173

¹⁶ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 173

Jako první můžeme zahrnout případ, kdy se klient stane závislým na lince důvěry. Při dlouhodobém a opakovaném volání klienta na linku důvěry, může dojít k porušování práv klienta, jelikož pracovník, může začít odsekávat, chovat se neuctivě, podceňuje hovor. Pracovník by v tomto případě měl sám v sobě toto možné chování ze své strany reflektovat, případně konzultovat s vedoucím linky důvěry nebo na supervizi.¹⁷

Dále můžeme jmenovat situaci, kdy volající zastává extrémní názory a odlišné přesvědčení než pracovník a žádá od pracovníka jejich schválení a přitakání. Pracovník by se měl v tomto případě proti extrémním názorům uživatele vymezit, např. konstatováním skutečnosti, že jeho extrémní názory nezastává a nepodporuje je.¹⁸

Situace, kdy volající identifikuje pracovníka na lince, nebo kdy pracovník bezpečně pozná volajícího ze svého života je bezesporu situace, která může pracovníka vyvést z míry. V obou popsanych případech je porušena základní zásada zachování anonymity naší i klienta a jak jsme si již uvedli, anonymita představuje určitou výhodu právě v telefonické krizové intervenci. V obou situacích by měl pracovník klienta upozornit na vzniklou situaci, nabídnout mu číslo jiné linky a vést hovor ke konci.¹⁹

Uvedené příklady mohou sloužit k efektivnějšímu pochopení úskalí pracovníka v telefonické krizové intervenci.

Z kapitoly o pracovníkovi telefonické krizové intervence je zřejmé, že jsou na pracovníka kladeny velké nároky a pracovník se během své služby může setkat s jakoukoliv tematikou a to i třeba takovou, která je pro něho nepříjemná. Navážeme tedy další kapitolou na psychohygienu, která by mohla pracovníkovi pomoci překonat některé nepříjemné stavy a okamžiky u tak duševně náročné práce jako je telefonická krizová intervence.

¹⁷ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 2, 2010

¹⁸ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 2, 2010

¹⁹ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 2, 2010

3. Psychohygienu

Psychohygienu je nedílnou a důležitou součástí velmi rozmanité práce v rámci telefonické krizové intervence.

Pojem psychohygienu můžeme přeložit jako duševní hygienu. Duševní hygienu definoval např. Míček, který jí popsal jako systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.²⁰

Samotný pojem hygienu pochází z řečtiny a překládá se jako zdravověda, tedy soubor poznatků a metodických postupů zaměřených na to, jak si udržet zdraví. V průběhu času se však ukázalo, že je velmi důležité zabývat se i otázkami duševního zdraví člověka. Přirozeně se tedy vedle hygieny, která se zaměřuje na prevenci fyzického zdraví, rozvinula také duševní hygienu, která usiluje o dosažení obdobného cíle v oblasti duševního života člověka.²¹

Dále Hartl říká o duševní hygieně, že se zabývá rozvojem a podporou duševního zdraví, prevencí duševních poruch a nemocí a je to soubor opatření a postupů, jak těchto cílů dosáhnout (životospráva, zdravotní výchova, poradenství).²²

Křivohlavý mluví o duševní hygieně v užším a širším slova smyslu. V užším slova smyslu duševní hygienu chápe jako boj proti výskytu duševních nemocí. A v širším slova smyslu mluví o duševní hygieně jako o péči o umožnění optimálního fungování duševní činnosti. Konkrétně jde o to přirozeně a realisticky odrážet realitu, reagovat přiměřeně na všechny důležité podněty, stále se duševně zdokonalovat a duševně růst.²³

První oblastí, které se budeme věnovat v rámci psychohygieny pracovníka telefonické krizové intervence, jsou pracovní podmínky, ve kterých pracovník poskytuje telefonickou krizovou intervenci. K pracovním podmínkám se úzce váže i samotné střídání a sloužení pracovníků na lince důvěry.

²⁰ MÍČEK, L. *Dušení hygienu*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984, s. 9

²¹ BEDRNOVÁ E. a kol. *Duševní hygienu a sebeřízení*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999, s. 14

²² HARTL, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Jiří Budka, 1994, s. 66

²³ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003, s.144

3.1 Pracovní podmínky

Prostředí, kde pracujeme, pracovní podmínky, které jsou na pracovišti stanovené, mohou do určité míry ovlivnit náš pracovní výkon. Zejména pracovník telefonické krizové intervence, který musí být stále připraven se věnovat volajícímu klientovi a zcela se koncentrovat na průběh telefonické krizové intervence. Je proto důležité, aby byly zajištěny vhodné podmínky pro výkon služby. Týká se to úpravy pracoviště linky důvěry, které by mělo splňovat ergonomická kritéria (ergonomie = hlavním předmětem studie jsou vztahy mezi člověkem a pracovním prostředím, ergonomie znamená dosažení zdraví, pohody, bezpečnosti a optimální výkonnosti pro práci)²⁴, ale také zejména požadavky duševní hygieny pracovníků a jejich bezpečnost.²⁵ Vodáčková k bezpečnosti pracovníků uvádí: „Výjimečně může dojít k napadení klientem nebo rodinným příslušníkem. Je tedy důležité vědět, jak se chránit. Znamená to mimo jiné: v případě linky důvěry dodržovat anonymitu pracoviště i pracovníka, nezůstávat na pracovišti sám a dlouho po pracovní době, vytvořit a dodržovat zabezpečovací mechanismy (alarmy, zvonky, napojení na bezpečnostní pulty apod.).“²⁶

Samotná úprava pracovní podmínek zahrnuje hned několik oblastí: 1. Osvětlení a barevné řešení pracoviště. 2. Uspořádání pracovního místa. 3. Osobní prostor pracovníka, případně míra izolace. 4. Mikroklima, větrání, tepelná pohoda pracovníka. 5. Nespecifické účinky hluku (rušivý, obtěžující, škodlivý hluk).²⁷

Osvětlení je důležitým faktorem vnějšího prostředí, který má velký vliv na psychiku, osobnost a pracovní výkonnost. Nedostatečné osvětlení pracoviště vede k pocitům nepohody, deprese a k poklesu pracovní výkonnosti. Vlivem špatného osvětlení bývá snižena výkonnost při tělesné a duševní práci až o 30 %. Na pracovišti telefonické krizové intervence, kde pracovník vykonává duševní práci, by tedy mělo být dostatečné osvětlení, jak denní světlem tzn.

²⁴ kol. autorů. *Pracovní lékařství*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2005, s. 101

²⁵ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 29

²⁶ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 189

²⁷ kol. autorů. *Pracovní lékařství*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2005, s. 101

dostatečně velká okna tak i dostatečné osvětlení umělým světlem, aby u pracovníka nedocházelo pocitům nepohody při službě.²⁸

S osvětlení pracoviště úzce souvisí i barevná úprava pracoviště. Použití barev v pracovním prostředí příznivě ovlivňuje pracovní pohodu. Může usnadnit a urychlit orientaci v místnosti a zvýšit bezpečnost práce. Pro pracoviště, kde je vykonávána duševní práce se doporučují tóny studených barev např. modrá, zelená. Je známo, že modrá barva má uklidňující účinek. Vlivem modré barvy se může snížit i krevní tlak a svalové napětí. I dýchání a srdeční činnost se působením modré barvy zpomaluje. Účinkům modré barvy se podobá barva zelená.²⁹

Dalším činitelem, který může ovlivňovat náš pracovní výkon a duševní stav je hluk na pracovišti. Za hluk označujeme jakýkoliv škodlivý, rušivý nebo pro člověka nepříjemný zvuk.³⁰

Zejména u poskytování telefonické krizové intervence je absence jakéhokoliv hluku velmi důležitá, jelikož pracovník se musí soustředit na hlas volajícího a pokud by na pracovišti byl nepřiměřený hluk, nemohl by pracovník podat profesionální pomoc.

Neméně důležitým aspektem, který ovlivňuje náš pracovní výkon je teplota, klima na pracovišti. Vhodná teplota pro sedavou práci, což práce v telefonické krizové intervenci je, by se měla pohybovat v zimě v rozmezí od 20 ° - 22, 5° C a v létě kolem 24 ° - 27 ° C. Důležité je i to, aby byla možnost přívodu čerstvého vzduchu na pracoviště, je nezbytné, aby pracovník měl možnost si přiměřeně větrat na pracovišti.³¹

Při uspořádání pracoviště telefonické krizové intervence by mělo být důležité rozčlenění prostoru na „pracovní“ a „klidovou“ zónu.³² Pokud mluvíme o pracovní zóně, jedná se o pracovní stůl, kancelářskou židli, umístění počítače a monitoru a uložení telefonu, který je nezbytný v telefonické krizové

²⁸ KOHOUTEK R., ŠTĚPANÍK J. *Psychologie práce a řízení*. Brno: Cerm, 2000, s. 20

²⁹ KOHOUTEK R., ŠTĚPANÍK J. *Psychologie práce a řízení*. Brno: Cerm, 2000, s. 23

³⁰ kol. autorů. *Pracovní lékařství*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2005, s. 23

³¹ MÍČEK, L. *Dušení hygieny*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984, s. 71

³² ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 30

intervenci.³³ V klidové zóně by měl mít pracovník možnost si odpočinout, relaxovat např. v křesle, na pohovce v případě, že zrovna nepodává pracovní výkon.

Pracovní prostředí by tedy mělo být vytvořeno tak, aby mělo pozitivní vliv na motivaci, na spokojenost a výkonnost pracovníků a tím se zvýšila efektivnost poskytovaných služeb. Obecně by mělo platit, že by se pracovník měl na pracovišti cítit příjemně a na základě toho mohl podávat odpovídající pracovní výsledky.³⁴

3.2 Nastavení služeb a střídání pracovníků v telefonické krizové intervenci

Každá linka důvěry by měla mít ve svých interních předpisech uspořádané pravidla pro průběh služby a střídání jednotlivých pracovníků na pracovišti linky důvěry a to dle svého provozu a celkového nastavení, jelikož je to důležitou součástí duševní hygieny.

Co se týká služby na lince důvěry, můžeme říci, že společným ukazatelem pro linky důvěry je skutečnost, že během své služby musí mít pracovník stále na mysli, že pomoc na lince důvěry musí být zabezpečena buď nepřetržitě, nebo v daném časovém limitu, záleží na provozu linky důvěry. Z toho vyplývá, že pracovník se nesmí vzdálit z pracoviště a v průběhu služby se nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na lince důvěry.³⁵ Pracovník musí být stále připraven, že může telefon zazvonit a on se bude muset zcela koncentrovat na průběh telefonické krizové intervence. Nikdy pracovník nemůže dopředu tušit, jaká bude jeho služba na lince důvěry. Pro prvotní ošetření emocí pracovníka by měly na lince důvěry sloužit též i pravidla pro střídání jednotlivých pracovníků.

Jelikož při střídání pracovníků se otevírá prostor pro „naladění“ nově přicházejícího pracovníka, který by při vstupu do služby měl odložit své všední starosti a plně se věnovat telefonické krizové intervenci a takové přeladění není jednoduché. Je zde však i prostor pro „ošetření“ pracovníka, který službu končí

³³ kol. autorů. *Jak si zachovat zdraví u počítače*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2001, s. 23

³⁴ <http://www.komora-khk.cz/business/documents/?soubor=moduly/5-jakost/07-planovani-a-rizeni-zdroju/07-03-prostredi.pdf> ze dne 29.1.2011

³⁵ Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry, přijat dne 20. 10. 1998

a potřebuje se naladit obráceně. Je důležité, aby pracovníci měli na takové předání služby dostatek času. Odcházející pracovník by měl seznámit nově příchozího pracovníka s průběhem služby, zda se událo něco neobvyklého, zda nebude volat nějaký klient opakovaně, apod. Také je zde prostor pro poskytnutí vzájemné podpory, zejména pokud měl pracovník náročnou službu.³⁶

Pracovníci krizové intervence (též i telefonické krizové intervence) jsou totiž během své služby vystavováni těžkým tématům – setkávají se se smrtí, zneužíváním, ohrožením, osamělostí, bezmocí, ztrátami. S tím souvisí fakt, že jsou v kontaktu se silnými emocemi klientů. Může jít o silné projevy smutku a zoufalství, ale i zlosti, agrese a podobné emoce, které klient někdy nevědomě obrací proti pracovníkovi.³⁷

Na takovém pracovišti, kde jsou pracovníci v kontaktu s těžkými životními tématy všeho druhu, může u pracovníka dojít k syndromu vyhoření, kterému věnujeme další kapitolu.

3.3 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření definovalo mnoho autorů, v následujících odstavcích si pár definic vymezíme.

Křivohlavý k definici syndromu vyhoření použil výroky předních psychologů, zabývajících se psychickým vyhořením – Ayaly Pines a Elliota Aronsona. „Burnout (syndrom vyhoření) je formálně definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné.“³⁸

Např. takovou silnou emoční zátěží může pro pracovníka znamenat kontakt s lidmi prožívající intenzivní emoce. Může to být klient, který je silně rozrušený, trpící nebo zoufalý. Ale i klient agresivní a podrážděný.³⁹

³⁶ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 30

³⁷ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 175 – 176

³⁸ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s.10-11

³⁹ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 45

Havrdová k syndromu vyhoření uvádí, že se jedná o nerealistické očekávání toho, čeho lze v pomoci klientům a v sociální změně dosáhnout, které vede k pozdější ztrátě iluzí a apatii. Dále uvádí, že jde o to, naučit se realisticky hodnotit a reflektovat tři druhy hranic:⁴⁰

- vlastní hranice – co dokážu, co vydržím, co na sebe mohu vzít, aniž bych bral soběstačnost a odpovědnost klientovi
- hranice klienta – co může unést, co dokáže změnit, co se může v daném čase a situaci naučit, jak dlouho se dokáže ovládat a jakou podporu k tomu potřebuje atd.
- hranice celého systému – kdo za co zodpovídá, jaké jsou reálné možnosti pomoci, podpory, změny apod.⁴¹

K syndromu vyhoření se vyjadřuje i Baštecká, která uvádí: „Jedná se o duševní stav, který se projevuje především citovou únavou (cynismem a nedůvěrou), lhostejností, bezmocností a beznadějí a ztrátou výkonnosti. Objevuje se plíživě jako psychické vyčerpání u lidí, kteří pracují s jinými lidmi“.⁴²

Naposledy můžeme jmenovat Kopřivu, jehož odstavec vystihuje samotný průběh nástupu syndromu vyhoření. „Na počátku jedné cesty, která končí syndromem vyhoření, je nadšení. Na konci studia nebo na konci předcházející profesionální dráhy se člověk upřímně těší na nové zaměstnání. Ztotožní se s novými úkoly, s týmem kolegů, nevdá mu pracovat přesčas. Práce je zábavou, je smysluplná. Postupně však narůstají potíže. Mnohé z velkolepých cílů se oddalují, mnohé se ukážou jako nedosažitelné. Zdá se, že k revolučním změnám nedojde. Ztráta důvěry ve vlastní schopnosti jde ruku v ruce se ztrátou smysluplnosti práce samé – jen pokračující velké zatížení pomáhá od negativních myšlenek. Avšak zatížení víc a víc vyčerpává, nakonec vede k vyhoření. Povolání ztratilo veškerý smysl.“⁴³

⁴⁰ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, s. 32

⁴¹ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, s. 33

⁴² BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 74

⁴³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 101

Jedním z projevů jak tedy může vypadat syndrom vyhoření, je právě ztráta smyslu povolání, kdy pracovník ztratil to prvotní nadšení a víru v povolání. Dalším z důležitých projevů je, že pracovník začne klienta vnímat jako předmět, kterým se zabývá v zaměstnání, jako odlidštěnou věc, bez vlastní identity, důstojnosti či schopností. Pracovník o klienty ztrácí veškerý zájem, takže jejich přání již pro něho není tím nejdůležitějším. Zaměstnání se pak pro takového pracovníka stává místem, kam chodí plnit povinnosti, místo aby zde energii vydával i přijímal.⁴⁴

Důležité je však zmínit, že syndrom vyhoření může potkat jen takového pracovníka, který někdy „hořel“. Tento stav můžeme přeložit tak, že pracovník byl zprvu velice nadšen tím, co dělal, prožíval to, tvořil. Takový člověk většinou na sebe klade příliš vysoké požadavky např. ve studiu, práci, sportu. Většinou není schopen si odpočinout, relaxovat a typické je i to, že takový člověk více dává, než přijímá.⁴⁵

Jako prevence toho, aby pracovník „nevyhořel“, zachoval si duševní rovnováhu, může fungovat supervize, jako jedna forem psychohygieny.

3.4 Supervize

Havrdová chápe supervizi jako organizovanou příležitost k reflexi možností, jak jinak rozumět, jaké zaujímat postoje a jak jednat v situacích s klienty a kolegy, s cílem zvyšovat svou profesionální kompetenci.⁴⁶ Můžeme říci, že v případě kdy si pracovník není zcela jistý, zda v jednání s klientem postupoval zcela správně, potřebuje získat nadhled nad problematikou, potřebuje se s týmem podělit o své pochyby a pocity, může využít supervizi, pokud tedy na pracovišti funguje.

Supervizi lze tedy definovat i jako zprostředkování nezatiženého nadhledu na činnost, kterou člověk vykonává, s cílem vyvarovat se chyb.⁴⁷ Získat takový nadhled potřebuje pracovník, kdykoliv cítí, že to, co se děje, by nemělo být anebo mělo být jinak, jenže se mu nedaří té změny dosáhnout. Potřebuje

⁴⁴ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, s. 121

⁴⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s.15

⁴⁶ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, s. 30

⁴⁷ <http://www.psychoterapeut.cz/index.php?act=left&id=7> ze dne 19.9.2010

někoho, s kým si o tom může povídat, tedy supervizora, čili toho, kdo pomáhá získat nadhled neboli supervizi.⁴⁸

Aby byla supervize úspěšná, musí podle Baštecké plnit tři funkce: řízení, vzdělávání a podporu. Do řídicí funkce supervize zahrnuje hodnocení a posuzování pracovníka výkonu, kdy cílem je pochopení profesionálních hodnot. Vzdělávací funkci plní supervize předáváním zkušeností z dobré praxe (supervizor je většinou zkušeným odborníkem). Cílem je zde rozvoj odbornosti. Podpůrná funkce supervize se projevuje spolunesením pracovní zátěže, sdílením, předáváním pracovního odhodlání a naděje. Zde je cílem dobré zvládnutí profesních nároků.⁴⁹

Na každém pracovišti může supervize probíhat v jiné formě, podle toho, co pracovníci požadují nebo co jim vyhovuje. Supervize může být individuální nebo skupinová. U skupinové supervize pracuje supervizor s týmem nebo celou organizací.⁵⁰ U individuální supervize se supervizor věnuje pouze jednomu pracovníkovi.

Baštecká dále uvádí, že rozlišujeme supervizi případovou neboli odbornou, která je zaměřena na daný problém klienta nebo s klientem, tedy na případovou a supervizi rozvojovou neboli manažerskou, která se zaměřuje na rozvoj a růst pracovníka nebo týmu. Obě tyto formy supervize, lze provádět jak individuálně, tak i ve skupině.⁵¹

Konkrétní formy supervize pro práci na lince důvěry uvádí Vodáčková, ty pracovištěm doporučuje Česká asociace pracovníků linek důvěry. Patří mezi ně supervizní práce s pracovníkem pomocí příposlechu, což znamená nahrávání cvičných hovorů pracovníků, nikdy ne hovory s klienty. Dále jsou to náslechové hovory, které většinou probíhají před samotným nástupem na linku důvěry, v rámci výcviku telefonické krizové intervence. Forma supervize je i

⁴⁸ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, s. 121

⁴⁹ BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 74

⁵⁰ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 140

⁵¹ BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 106

rozbor hovoru s pracovníkem. Obvykle se užívá při nejasnostech nebo při žádosti linkaře o rozbor při jeho vlastní nejistotě.⁵²

Téma supervize můžeme ještě doplnit konstatováním České asociace pracovníků linek důvěry, které říká:“ Supervize je činnost, při které prostřednictvím zaměřeného pozorování a cílených otázek uvažujeme nad kvalitou péče o klienta a zvyšujeme pracovníkovu schopnost reflexe (uvědomovaného vnímání vlastní práce) a sebereflexe. Supervize obsahuje složku podpory (nadhledu) a kontroly (dohledu) a zaručuje dobrou úroveň odbornosti jak v oblasti schopností, vědomostí a dovedností, tak v oblasti etické a hodnotové“.⁵³

Vodáčková dále mluví vedle supervize také o intervizi. Intervize se obsahem, smyslem i nástroji neliší nějak zásadně od supervize, rozdílem je však fakt, že ji provádí a poskytuje jiný pracovník – kolega, nejčastěji v souhradné pozici.⁵⁴

Intervizi můžeme chápat jako způsob sdílení případové práce, zkušeností, vzájemné podpory a reflexe mezi kolegy.⁵⁵ Intervizorem je pracovník, který je pro svou zkušenost pověřen vedoucím linky důvěry k provádění intervize. Na pracovišti bývá většinou intervizorů více (2 – 4), podle velikosti týmu. Intervizi má smysl zavádět na linkách důvěry, kde není vycvičen interní supervizor.⁵⁶

3.5 Výcvik v sebereflexi – sebezkušenostní skupina

Další metodou, která se snaží o udržení nebo znovuzískání duševní rovnováhy je výcvik v sebereflexi- sebezkušenostní skupina jako nástroj k uvědomění si vlastních osobních kvalit potřeb, schopností i limitů.⁵⁷

Kopřiva ke sebezkušenostním skupinám uvádí, že pomáhající, který projde sebezkušenostní skupinou si může uvědomit, jak jeho emoční reakce souvisejí s jeho vnitřními nevyřešenými konflikty.⁵⁸

⁵² VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 182

⁵³ Supervizní systém České asociace pracovníků linek důvěry, platný od 1. 2. 2004

⁵⁴ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 181

⁵⁵ <http://www.spin-vti.cz/inter.html> ze dne 6.2.2011

⁵⁶ Supervizní systém České asociace pracovníků linek důvěry, platný od 1. 2. 2004

⁵⁷ <http://www.dobrovolnik.cz/akce.shtml?x=2240852> ze dne 19.9.2010

⁵⁸ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 132

Každý člověk si do svého dospělého života nese to, co do něj bylo v dětství a během dospívání vštípeno, a nemusí to být vždy jen zkušenosti příjemné. Ať to byly problémy s rodiči, vrstevníky, nepříjemné zkušenosti spojené například s onemocněním nebo úmrtím blízké osoby – všechny tyto zážitky v nás zůstávají a ovlivňují náš budoucí život.⁵⁹ Kopřiva v podstatě pojednává o tzv. slabých místech⁶⁰, které definovala Knopková, a v mé práci jsou zmíněné v podkapitole úskalí pracovníka v telefonické krizové intervenci. A Kopřiva právě považuje za smysl tohoto výcviku uvědomění si těchto hlavních citlivých míst, dostat se do kontaktu s nejdůležitějšími vlastními emočními traumaty a najít pro ně pojmenování.⁶¹

Sebezkušenostní skupina probíhá v kontextu malé skupiny, která se zabývá podle aktuálního zaměření a cíle oblastmi komunikace, vztahů (pracovních i rodinných), sebezkušením a asertivním chováním.⁶²

Kromě sebezkušenostní skupiny, kde celý průběh výcviku v sebereflexi, probíhá v rámci skupiny, můžeme jmenovat metodu focusingu, kdy člověk je jen sám sebou a není zde konfrontace s druhým člověkem, ať terapeutem nebo skupinou.⁶³

3.6 Focusing

Focusing může být pro pracovníky v telefonické krizové intervenci užitečný tím, že jim umožní lépe chápat a snášet těžké životní situace jak klientů tak i své. Navíc focusing nabízí možnost, jak pracovat na vlastních rušivých pocitech vůči určitému klientovi.⁶⁴

Metoda focusingu patří mezi specifické dovednosti, které mohou být důležité pro všechny pracovníky v pomáhajících profesích. V kursu focusingu se člověk učí plně vnímat zážitek a dospět k jeho pojmenování, což může být pro pracovníka velmi přínosné např., při zpracovávání svých bolavých míst,

⁵⁹ <http://www.orkita.cz/detail.php?clanek=75#sebezkusenost> ze dne 19.9.2010

⁶⁰ KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Remedium, 1997, s. 62

⁶¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 132

⁶² <http://www.orkita.cz/detail.php?clanek=75#sebezkusenost> ze dne 19.9.2010

⁶³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 134

⁶⁴ http://www.focusing.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=9&Itemid=2 ze dne 11.11.010

nepříjemných zážitků. Ovšem Kopriva poukazuje na fakt, že focusing není pro každého stravitelný, určitá část pracovníků v pomáhajících profesích má nechuť možná až strach pobývat u svých nepříjemných prožitků.⁶⁵

Hájek však uvádí, že díky focusingu, který nám umožní nový vhled do prožívání nepříjemných zážitků, je možné, že se toto prožívání posune a problematická situace se jednou provždy vyřeší.⁶⁶

Je tedy na zváženu, zda by každý pracovník, který pracuje v pomáhající profesi, tedy i pracovník linky důvěry by si neměl osvojit tuto metodu v rámci své psychohygieny a tak bojovat se svými tzv. slabými místy⁶⁷.

3.7 Asertivita

Asertivita může být další formou duševní hygieny, neboť se o ni můžeme opřít například ve chvílích, kdy s námi klient manipuluje a snaží se překročit námi stanovené hranice.

O asertivitě, můžeme říci, že se jedná o zdravé, přiměřené sebeprosazení. To znamená nejednat na úkor druhých, ale zároveň nepřipustit jednání ostatních na můj účet.⁶⁸

Geist o asertivitě mluví jako chování a jednání, jehož cílem je sebeuplatnění a sebeprosazování v interakci s jinými lidmi.⁶⁹

Mezi asertivní práva patří právo být tím posledním v posuzování vlastního chování, právo posuzovat svou odpovědnost za chování jiných lidí. Důležitým právem je i držet se vlastního názoru bez nutnosti se za něj omlouvat, právo svůj názor změnit, právo nemít názor a v neposlední řadě právo dělat chyby a nést za ně odpovědnost.⁷⁰

Pokud pracovník neumí obhajovat tyto práva, neumí se tedy chovat asertivně, může se snadno stát, že překročí hranici mezi sebou a klientem, nechá se od

⁶⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 134-135

⁶⁶ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 2. Vyd. Praha: Portál, 2007, s. 53

⁶⁷ KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Remedium, 1997, s. 62

⁶⁸ Asertivní jednání v emocionálně náročných situacích, vytvořila agentura AG Synerko, pro účely průběžného vzdělávání úředníků územních samosprávných celků

⁶⁹ GEIST, B. *Psychologický slovník*. Praha: Vodnář, 2000, s. 26

⁷⁰ MATOUŠEK, O. *Potřebujete psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 1995, s. 95

klienta zmanipulovat.⁷¹ Může pak snadno dojít k tomu, že se pracovník sebeobětuje ve prospěch klienta a přebírá za něho veškerou zodpovědnost a v této chvíli začne trpět pracovník i celý proces pomáhání.⁷²

Pracovník může trpět tím, že si neudržel dostatečný odstup od klienta a je zaplavený lítostí, pobouřením, úzkostí z toho, co se druhému děje. V této fázi není pracovník schopný přistupovat ke klientovi profesionálně a pomoci mu s jeho těžkostí, jelikož se nechal vtáhnout do jeho problému.⁷³

Pracovník se asertivitě může naučit v různých kurzech asertivity, kterých vzdělávací agentury pořádají spoustu. Kurzy asertivity ve většině případů probíhají v menších skupinkách, jelikož se zde zahrnují i praktické cvičení.

Následující odstavce budeme věnovat svému tělu, hospodaření se svými silami a obnově sil, jelikož práce v telefonické krizové intervenci je určitý druh pomáhání a to je činnost náročná na energii.⁷⁴ K této péči o tělo nám může sloužit relaxace, která představuje uvolnění, zbavení se něčeho.⁷⁵ Forem relaxace je nespočetně, některé si uvedeme v následující kapitole.

3.8 Relaxace

Relaxační cvičení představují možnost vědomého uvolnění celého těla i mentální oblasti.⁷⁶

Mezi tělesným a duševním napětím existuje velmi úzký vztah – neboli jedno se přelévá do druhého. Jestliže se při relaxaci podaří dosáhnout uvolnění těla, přenáší se toto uvolnění i do oblasti psychiky.⁷⁷

Relaxace nám ve svém významu může umožnit, abychom se podívali na vlastní problémy s nadhledem a odstupem. Též může relaxace napomáhat

⁷¹ MATOUŠEK, O. *Potřebujete psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 1995, s. 37

⁷² KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 79

⁷³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 79

⁷⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 97

⁷⁵ HARTL, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Jirí Budka, 1994, s. 247

⁷⁶ MIHULOVÁ, M. SVOBODA M. *Proti únavě a stresu*. Liberec: Santal, 1994, s. 148

⁷⁷ <http://www.relaxace.psychoweb.cz/> ze dne 28.9.2010

k sebepoznání, adekvátní sebereflexi, a také může vystupovat i jako významný prostředek našeho osobního růstu.⁷⁸

Za nejúspěšnější a nejrozšířenější relaxační metodu můžeme považovat autogenní trénink, který má široké uplatnění zejména v oblasti zvládnání a odbourávání následků stresu a v oblasti sebezdokonalení a sebevýchovy.⁷⁹

O tom, že při práci na lince důvěry je pracovník zatěžován nadměrným stresem, který se může projevovat jako neklid, úzkost, roztěkanost, horší soustředění, kolísání nálad, podrážděnost, apatii, není pochyb. Tento nadměrný stres pokud trvá delší dobu, může vyústit v syndrom vyhoření.⁸⁰ Proto můžeme považovat autogenní trénink, jehož cílem je naučit se uvolňovat napětí v těle a přeladovat zaměření psychiky, za jednu z metod psychohygieny pracovníka poskytující telefonickou krizovou intervenci.⁸¹

Samotný nácvik autogenního tréninku probíhá tak, že se postupně nacvičuje navozování pocitů tíhy a tepla v těle, klidné srdeční a dechové činnosti, pocitu příjemného tepla v oblasti břicha a chladného čela. Nácvik jednotlivých dovedností trvá několik týdnů a má probíhat vícekrát denně po 5-15 minutách.⁸²

Dalším způsobem relaxace, kterou by pracovník na lince důvěry mohl použít je cvičení s dechem. Koncentrace na průběh dýchání je jeden z nejlhčích a nejrychlejších způsobů, jak snížit jakýkoliv druh napětí. Jsme-li rozčílení, naruší se automaticky rytmus dechu, dýchání se zrychluje. Právě dechová cvičení vedou k osvojení schopnosti uvědomělého dýchání, tzn. zklidnit dech v případě nějakého napětí. Dále cvičení napomáhá ke zlepšení schopnosti koncentrace a celkovému uklidnění organismu.⁸³

Do relaxačních technik můžeme zařadit i imaginaci, kterou se rozumí záměrné zobrazování tzv. uklidňujících scenerií, může to být např. příjemná scénka u

⁷⁸ DROTÁROVÁ, E. DROTÁROVÁ, L. *Relaxační metody*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003, s.80-81

⁷⁹ DROTÁROVÁ, E. DROTÁROVÁ, L. *Relaxační metody*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003, s.129

⁸⁰ NEŠPOR, K. *Uvolněně a s přehledem*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 62-63

⁸¹ MATOUŠEK, O. *Potřebujete psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 1995, s. 37

⁸² <http://www.relaxace.psychoweb.cz/> ze dne 28.9.2010

⁸³ DROTÁROVÁ, E. DROTÁROVÁ, L. *Relaxační metody*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003, s.109

moře za letní dovolené, návštěva hezkého koutu přírody.⁸⁴ Navozování těchto představ slouží k uvolňování napětí, očišťování, čerpání energie, navozování pocitů jistoty a bezpečí. Proces imaginace může být rovněž nápomocen pro posilování vlastního sebevědomí nebo v situacích, kdy stojíme před závažným rozhodnutím.⁸⁵

Např. meditace, jóga, relaxační metody na základě práce s tělem (masáže, akupresura, reflexologie), relaxace pomocí hudby, relaxační tanec jsou dalšími druhy relaxace.⁸⁶ Uvedli jsme si jen některé, které by se mohly v rámci psychohygieny na pracovišti telefonické krizové intervence uplatnit.

Do kapitoly o mentální hygieně je vhodné vedle relaxace zařadit i koncentrační techniky, které vycházejí ze skutečnosti, že člověk běžně nemůže ovlivnit své myšlenky, i když by to uvítal.⁸⁷

3.9 Koncentrace

Geist definuje koncentraci jako aktivní zaměření nebo obrácení soustředění na vybraný cíl.⁸⁸ A z této teorie také koncentrační techniky vycházejí, jelikož se v podstatě jedná o to, aby člověk upřel svou pozornost na určitý předmět a nepřipustil si jiné myšlenky. Není to ovšem jednoduchá záležitost soustředit se na jednu věc a nenechat se rozrušovat okolím nebo jinými vlastními myšlenkami.⁸⁹

Mezi koncentrační techniky patří koncentrace na plamen svíčky, koncentrace na květinu, na dech, slunce. Záleží samozřejmě na vybavení pracoviště linky důvěry, každé nemusí mít květiny, přístup ke slunci nebo svíčkám. Tyto techniky mají sloužit k regeneraci duševních sil, hlubokému uvědomění, ovládnutí myšlenek a emocí a prohlubování vědomí o sobě samém.⁹⁰

⁸⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 89-90

⁸⁵ <http://www.centrumpsychoterapie.cz/pouzivane-metody/skupinova-psychoterapie/> ze dne 11.11.2010

⁸⁶ DROTÁROVÁ, E. DROTÁROVÁ, L. *Relaxační metody*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003, s. 6

⁸⁷ MIHULOVÁ, M. SVOBODA M. *Proti únavě a stresu*. Liberec: Santal, 1994, s. 155

⁸⁸ GEIST, B. *Psychologický slovník*. Praha: Vodnář, 2000, s. 26

⁸⁹ MIHULOVÁ, M. SVOBODA M. *Proti únavě a stresu*. Liberec: Santal, 1994, s. 155

⁹⁰ MIHULOVÁ, M. SVOBODA M. *Proti únavě a stresu*. Liberec: Santal, 1994, s. 158

Můžeme tedy říci, že nám stejně jako relaxace může pomoci získat energii, kterou musíme při práci v pomáhajících profesích tedy i v rámci telefonické krizové intervence vynaložit.

3.10 Zdravá životospráva

Není pochyb o tom, že správnou životosprávu, kam můžeme zahrnout spánek, výživu, volný čas můžeme také zahrnout do kapitoly o psychohygieně, jelikož způsob životosprávy může do značné míry ovlivnit nejen fyzický ale i psychický stav pracovníka telefonické krizové intervence.

Jak jsme již zmínili, lidské tělo a duše tvoří nedílnou jednotu, je tedy až skoro zbytečně připomínat, že jestliže je člověk v dobré fyzické a psychické kondici reaguje ve stresové situaci méně extrémně, zvládá své pracovní povinnosti s větší energií a aktivněji. Je schopen více ovládat své emoce, pružněji a s větším úspěchem reaguje na problémy a zátěž. A jelikož práce v telefonické krizové intervenci představuje pro pracovníka určitou psychickou zátěž, kde musí být neustále nastaven reagovat na jakýkoliv problém, se kterým klient zavolá, měla by být zdravá životospráva pro něho prioritou.⁹¹

3.10.1 Spánek

Kvalitní a dostatečně dlouhý spánek je důležitým základem dobré kondice i duševní pohody, stejně tak i pracovní výkonnosti. Potřeba spánku je silně individuální, obecně se většinou pohybuje okolo 7 – 8 hodin.⁹²

Jestliže člověk spí pravidelně příliš krátce a mělce, dostane se do pohybu neblahý kolotoč únavy a podrážděnosti a s tím související snížená schopnost organismu reagovat na podněty přiměřeným způsobem.⁹³

Samozřejmě, že každý člověk má svou individuální potřebu spánku, většinou závisí na jejich celkové fyzické kondici, zdravotním stavu a podílejí se zde stále více také četné psychické faktory.⁹⁴ Míček uvádí: „Neklidný den má své

⁹¹ HENNIG C., KELLER G. *Antistresový program pro učitele*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996, s. 78-79

⁹² kol. autorů. *Jak si zachovat zdraví u počítače*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2001, s. 72

⁹³ HENNIG C., KELLER G. *Antistresový program pro učitele*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996, s. 84

⁹⁴ BEDRNOVÁ E. a kol. *Duševní hygiena a sebeřízení*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999, s. 37

pokračování v neklidné noci. Spánek nemůže nastoupit, dokud nebylo dosaženo určitého stupně uvolnění tenze.“⁹⁵

Je tedy důležité si uvědomit, že před spánkem je potřeba uvolnit se od všech starostí. Velkou chybou je trápit se těsně před spánkem různými obavami a řešit své starosti apod. Je známou zkušeností, že tyto obavy a starosti pokračují i v průběhu spánku a vyvolávají neklid. Doba těsně před spánkem by tedy měla být časem největšího uklidnění a uvolnění.⁹⁶

Pro pracovníky v pomáhajících profesích, tedy i pro pracovníky telefonické krizové intervence, může být občas velmi těžké nevracet se v mysli k případu, který pro něho byl nějak zvláštní. Může mít tendenci si stále rekapitulovat, co udělal, co mohl udělat lépe, co ještě mohl udělat... Zde je tady obzvlášť důležité odpoutat se od těchto myšlenek, aby mohl být navozen klidný, ničím nerušený, spánek.

3.10.2 Výživa

Křivohlavý k výživě uvádí: „Příjem potravy patří k základním životním úkolům. Otázkou je nejen, co přijímat, ale i jak to přijímat, kdy to přijímat (kdy a jak jíst a pít) apod., aby tento příjem potravy byl v dimenzích zdravého způsobu výživy. Přejídání na jedné straně a odmítání jídla na straně druhé se ukazují jako dva nežádoucí extrémy. Obezita a bulimie i mentální anorexie jsou příkladem překračování mezi normálu uspokojování fyziologických a psychologických potřeb příjmu tekutin a potravy. Rovnováha mezi příjmem a výdajem energie ukazuje směr zdravému příjmu potravy.“⁹⁷

Význam správné výživy vidí Míček v tom, že díky správné výživě lze nejen upevnit svou duševní rovnováhu, ale i zvýšit odolnost proti infekcím, zvednout svou pracovní výkonnost, prodloužit svůj život.⁹⁸ Je proto třeba nad režimem vlastního stravování racionálně uvažovat a najít si takovou variantu, která by člověku neškodila jak po stránce fyzické, tak i psychické.⁹⁹

⁹⁵ MÍČEK, L. *Dušení hygiena*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984, s. 42

⁹⁶ MÍČEK, L. *Dušení hygiena*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984, s. 43

⁹⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 220-221

⁹⁸ MÍČEK, L. *Dušení hygiena*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984, s. 44

⁹⁹ BEDRNOVÁ E. a kol. *Duševní hygiena a sebeřízení*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999, s. 42

Důležité je si tedy uvědomit, že jako živočišný druh je člověk všežravec a tudíž jednostranná výživa (ať je to maso nebo rostlinná strava) mu neprospívá. Měl by proto jíst všechno, i když v určitých každému individuálně vyhovujících poměrech či proporcích.¹⁰⁰

V souvislosti s výživou je potřeba zmínit se ještě o vlivu kouření, požívání alkoholu nebo jiných návykových látek. Jedná se o látky, které negativně ovlivňují naše zdraví ať psychické, tak i fyzické.¹⁰¹ Je tedy pochopitelné, že pro udržení duševního zdraví, které je pevně spjata s fyzickým zdravím, je vhodné se těmto vlivům vyhýbat.

3.10.3 Volný čas a odpočinek

Bedrnová ve své knize uvádí jednu ze zásad kvalitního odpočinku, která říká, že odpočívat je nejvhodnější tak, že děláme zcela jiné aktivity než ty, které jsou obvyklé pro výkon naší práce. Znamená to tedy, že pro lidi, kteří pracují fyzicky, odpočinek bude znamenat čas, kdy budou aktivizovat duševní potenciál. Naopak lidé pracující duševně by měli alespoň část volného času věnovat fyzickým aktivitám.¹⁰²

Z toho vyplývá, že pracovník v telefonické krizové intervenci, který během své služby pracuje převážně psychicky, by měl do svého volného času zahrnout aktivity, které budou klást důraz na fyzickou aktivitu. Pohyb je dle Míčka ve všech formách nejdůležitějším prvkem autoregulace pro zachování tělesného a duševního zdraví.¹⁰³

Pravidelný tělesný pohyb nám umožní prokazatelně odbourávat city, blokády, fyzické a psychické napětí, což je v rámci poskytování telefonické krizové intervence, kdy je pracovník vystaven různým životně těžkým tématům, důležitým aspektem k udržení duševní rovnováhy.¹⁰⁴

¹⁰⁰ BEDRNOVÁ E. a kol. *Duševní hygiena a sebeřízení*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999, s. 42

¹⁰¹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 195

¹⁰² BEDRNOVÁ E. a kol. *Duševní hygiena a sebeřízení*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999, s. 47

¹⁰³ MÍČEK, L. *Dušení hygiena*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984, s. 55

¹⁰⁴ HENNIG C., KELLER G. *Antistresový program pro učitele*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996, s.

U odpočinku je dále důležitou zásadou odpočinout si vždy, když člověk cítí první příznaky únavy. Každé oddálení odpočinku vede k tomu, že se organismus zvýšenou měrou vyčerpává a odpočinek pak musí být mnohem intenzivnější. Odpočívat se má alespoň jednou za rok v rozsahu cca 14 dní souvisle, což není někdy díky pracovnímu vytížení dodržováno. Poslední zásadou je fakt, že na odpočinkové aktivity by se měl člověk těšit a jejich průběh si co nejlépe užít.¹⁰⁵

Na konec kapitoly o psychohygieně se hodí zařadit ještě pár rad od Vodáčkové, kdy tyto rady můžeme pojmenovat jako péče o sebe sama. V prvním bodě uvádí, abychom si hledali nejpříjemnější formy péče o své tělo, tím myslí již zmíněné formy relaxací nebo jiné aktivity jaké je např. plavání, běhání. Měli bychom myslet na to, že každý někdy potřebuje odpočinek a v případě potřeby si ho dopřát. Na co bychom neměli zapomínat je fakt, že i my máme právo jako každý jiný někdy stonat a mít dovolenou.¹⁰⁶

Kromě času, který trávíme v zaměstnání, bychom měli ještě trávit čas nějakou zálibou, zájmem, který pro nás může představovat odreagování od pracovních záležitostí. Neméně důležitou součástí péče o sebe sama je účastnit se různých výcviků, seminářů a jejich prostřednictvím se sebevzdělávat profesionálně se rozvíjet.¹⁰⁷

Tímto bychom uzavřeli kapitolu o psychohygieně, která je ústředním tématem práce a v následující kapitole si představili telefonickou krizovou intervenci.

¹⁰⁵ BEDRNOVÁ E. a kol. *Duševní hygiena a sebeřízení*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999, s. 48

¹⁰⁶ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 177

¹⁰⁷ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 177

4. Telefonická krizová intervence

Telefonická krizová intervence je v současné době nedílnou a velice důležitou součástí krizové intervence.

Baštecká o krizové intervenci říká, že metodu krizové intervence můžeme zvolit jako způsob chování a jednání pracovníka, který v klientovi navozuje pocit zvládnutí situace a úlevy, a uspořádání a návaznost postupů, které klienta vedou k vyřešení současné situace a k obnově jeho sil. Pracovník se zaměřuje na podnět, který krizovou reakci vyvolal, na pocity s ním spojené, na možné zdroje pomoci v klientově okolí a na jeho vlastní síly.¹⁰⁸

„Pojem krizová intervence v sobě zahrnuje dvě základní sdělení - jde o určitý druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci. Přístup ze strany krizového pracovníka je aktivní, spočívající z hlediska času v rychlém, až okamžitém zásahu. Předpokládá se, že v krizovém stavu se může ocitnout každý člověk, to znamená zdravý, bez vážnější poruchy duševního či tělesného zdraví, či člověk, jehož krize má přímý či nepřímý vztah k jeho onemocnění.“¹⁰⁹

Samotnou krizi Baštecká vymezuje jako proces – průběh reakce na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakým je zvyklý zvládat zátěž. Krize s sebou většinou nese prožitek naléhavosti a neodkladnosti, tísně anebo nouze.¹¹⁰ A v případě, kdy člověk není schopen svými silami překonat krizi, která ho potkala, může se rozhodnout požádat o pomoc právě pracoviště telefonické krizové intervence.

Telefonickou krizovou intervenci Vodáčková považuje za práci s neodkladnými a naléhavými případy, kdy klient dává řadu signálů, že se ocitl ve svízelné situaci. V počátku hovoru může být klient ve velkém napětí, může plakat, zlobit se, dávat najevo strach či úzkost, někdy může naléhat na rychlé řešení. Od pracovníka se vyžaduje velká aktivita. Doba hovoru se může

¹⁰⁸ BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 170

¹⁰⁹ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 57

¹¹⁰ BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 164

pohybovat mezi 20 až 30 minutami, ale někde se dle potřeb může výrazně prodloužit.¹¹¹

„Telefonická krizová intervence je soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu.“¹¹²

4.1 Pracoviště telefonické krizové intervence

Pracoviště poskytující telefonickou krizovou intervenci se od sebe odlišují jednak názvy jednotlivých linek, kdy se jmenují např. Linka důvěry, Linka bezpečí, Linka vzkaz domů, Rodičovská linka, Linka seniorů. Jak je patrné z jednotlivých názvů linek liší se i specializací. Některé linky jsou specializované na konkrétní okruh klientů a naproti tomu jsou linky, které nejsou specificky zaměřené, a je tedy možné se na ní obrátit s jakoukoliv problematikou.¹¹³

Důležitým rozdílem mezi jednotlivými linkami je i fakt, že jsou linky, které mají nepřetržitý provoz, kam má klient možnost dovolat se v jakoukoli denní i noční dobu a linky, které jsou časově omezeny. Důležitou skutečností je i to, zda je hovor na lince zpoplatněn nebo klient může volat zdarma.¹¹⁴

Některé linky jsou samostatným pracovištěm, na něž navazují další služby, které nejsou součástí pracoviště linky. Dále linky, které jsou součástí pracoviště s ambulantním provozem, kdy v indikovaných případech lze volajícího pozvat k osobní návštěvě. Linka může být i součástí krizového centra s lůžky. Výhodou takového pracoviště je velká pružnost a rychlost pomoci ve skutečně naléhavých situacích.¹¹⁵

Pracovišť telefonické krizové intervence je v České republice mnoho a jak jsme si ukázali i s různými specifikacemi. Od roku 1994 proto funguje Česká asociace pracovníků linek důvěry (zkratka ČAPLD), která se definuje jako

¹¹¹ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 160

¹¹² Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno SVSKI Praha, kapitola Telefonická krizová intervence

¹¹³ <http://www.linkaduveryuo.cz/kontakty/24.html> ze dne 31.10.2010

¹¹⁴ <http://www.linkaduveryuo.cz/kontakty/24.html> ze dne 31.10.2010

¹¹⁵ KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Remedium, 1997, s. 137-139

stavovské sdružení občanů pracujících v zařízení poskytující psychosociální a zdravotní služby a specializujících se částečně nebo plně na krizovou telefonickou intervenci. Tato asociace je odbornou záštitou a subjektem sjednocující pracovní filosofii v této oblasti.¹¹⁶

Česká asociace pracovníků linek důvěry si klade za cíl zejména: sdružovat linky důvěry, podporovat je v jejich odborném rozvoji, svoji metodickou činností chránit profesionalitu a dobré jméno těchto zařízení, chránit pracovníky i klienty.¹¹⁷

4.2 Klient telefonické krizové intervence

Knopková uvádí klienta telefonické krizové intervence ve srovnání s klientem krizové centra a říká: „Krizové centrum i linku důvěry budou kontaktovat především ti, kteří se ocitli v náročné životní situaci. Přesto se však klientela krizového centra a linky důvěry mírně liší. Na linku důvěry volají lidé, kteří na ambulantní návštěvu mohou sice dojít sami, ale v dané situaci je pro ně jednodušší, levnější, rychlejší vytočit číslo linky důvěry – malé děti, staří lidé, nemocní. Pro tyto lidi může linka důvěry znamenat téměř jedinou možnost kontaktu v tísní nebo osamělosti. Se stejným efektem mohou linku využívat ti jedinci, kteří se neodhodlali řešit svůj problém vstupem do psychoterapie. Linka důvěry jim může prokázat nesmírnou službu, poskytne jim vstřícný a přitom nezávazný kontakt, který může být předstupněm terapeutického vztahu v individuální psychoterapii.“¹¹⁸ Důležité je zdůraznit slovo „může“ být předstupněm terapeutického vztahu, ale samozřejmě nemusí, záleží jen na klientovi.

Linka důvěry také slouží klientům příliš indisponovaným, než aby mohli přijít osobně – v intoxikaci, v panice, při započatém sebevražedném pokusu apod. Linku též mohou využít klienti, kteří se bojí prozrazení v setkání tváří v tvář –

¹¹⁶ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 212

¹¹⁷ <http://www.capld.cz/show.php?sk=2> ze dne 11.11.2010

¹¹⁸ KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Remedi, 1997, s. 45

devianti, potenciální či reální pachatelé trestných činů, lidé, kteří se schovávají.¹¹⁹

Klienti se na linku obrací v různých krizových či jinak obtížných situacích. Můžeme mezi ně zařadit vztahové problémy, které se týkají rodiny, manželství a partnerství. Neméně důležitou problematikou, se kterou klienti volají je domácí násilí, drogy, hráčství a s tím související ztráta smyslu života a sebevražedné myšlenky. Klient se může dostat do finanční a bytové tísně, nezaměstnanosti, nemoci, což bývá také tématem hovoru na lince. Linku volají i klienti, kteří byli okradeni, znásilněni nebo jsou zneužíváni, šikanováni.¹²⁰

4.3 Výhody telefonické krizové intervence

Za jednu z nesporných výhod telefonické krizové intervence můžeme považovat okamžitou pomoc¹²¹. Non-stop provoz některých linek, které poskytují telefonickou krizovou intervenci, přináší možnost okamžité pomoci, tedy pomoci ve chvíli akutního problému, ve chvíli, kdy je to pro klienta nejdůležitější. Klient má možnost řešit svůj problém hned, nemusí ho odkládat na pozdější dobu. Pozitivní roli hraje i snadná dostupnost¹²² linky, která poskytuje telefonickou krizovou intervenci, zejména prostřednictvím mobilních telefonů, se kterými je možno volat odkudkoliv a jakékoliv době. Klient může tak volat z bezpečného a pro něho příjemného místa, které si sám zvolí. Z toho vyplývá, že se klient nemusí nikam objednávat, nikam docházet, nepotřebuje žádné doporučení, aby si mohl zavolat na linku krizové intervence.

Náklady, které musí klient vynaložit při hovoru na linku telefonické krizové intervence, jsou buď v rámci běžného tarifu jednotlivých operátorů, nebo některé linky jsou zcela bezplatné.¹²³

Další důležitou výhodou telefonické krizové intervence je vzájemná anonymita mezi klientem a pracovníkem. Klient zde nemusí odhalovat svoji identitu, což může usnadnit mluvit o svém problému a otevřít se pracovníkovi. Výhodou je i

¹¹⁹ KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Remedium, 1997, s. 46

¹²⁰ <http://www.capld.cz/show.php?sk=10> ze dne 31. 10. 2010

¹²¹ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 27

¹²² ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 27

¹²³ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno SVSKI Praha, kapitola Telefonická krizová intervence

to, že klient si pracovníka může představit takového, jakého potřebuje. Také pracovník má právo zůstat anonymní, což ho chrání před fixací klienta na pracovníka nebo přímo před ohrožením klientem.¹²⁴

4.4 Nevýhody telefonické krizové intervence

Za jednu z nevýhod telefonické krizové intervence Špatenková označuje, absenci vizuálního klíče tzn., že nevíme jak osoba, která je na druhé straně telefonu vypadá, jaký má výraz obličeje, gesta a mnoho dalších nonverbálních charakteristik, které při osobní kontaktu získáváme. Pracovník tedy musí vycházet jen z hovoru, nemůže číst z gest a mimiky klienta¹²⁵

Časový stres je dalším faktorem, který značně ovlivňuje průběh telefonické krizové intervence. Na časové ose můžeme vyjádřit jako kritickou 1 až 2 minutu, kdy by měl zpravidla pracovník navázat kontakt s klientem. Svoji roli zde může hrát i limitace finančních prostředků, klient např. nemá dostatek kreditu na telefonu. Do stresu může klienta uvádět i samotná technika, kdy může dojít k vybití mobilního telefonu nebo nemá signál k telefonnímu spojení. Tyto aspekty mohou ve velké míře ovlivňovat průběh hovoru.¹²⁶

Nedostatečná zpětná vazba je další nevýhodou telefonické krizové intervence. Pracovník ve většině případů neví, jak se situace klienta vyvíjela po ukončení hovoru, což může vést ke frustraci pracovníka a díky vysoké náročnosti vykonávané práce a již zmiňované nedostatečné zpětné vazbě od klientů, může pracovníka postihnout i syndrom vyhoření.¹²⁷

Telefonická krizová intervence má jak své výhody, tak i nevýhody, ovšem jako každá jiná služba. Záleží jen na člověku, zda si pro řešení krizové situace vybere právě linku důvěry.

¹²⁴ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno SVSKI Praha, kapitola Telefonická krizová intervence

¹²⁵ ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 28

¹²⁶ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno SVSKI Praha, kapitola Telefonická krizová intervence

¹²⁷ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno SVSKI Praha, kapitola Telefonická krizová intervence

Tímto můžeme ukončit teoretickou část bakalářské práce, která nastínila hlavní témata psychohygieny pracovníků v telefonické krizové intervenci. Následně se budeme věnovat praktické části, která má za úkol seznámit s Linkou důvěry Ústí nad Orlicí, s podmínkami a možnostmi pro výkon psychohygieny na této lince důvěry.

5. Linka důvěry Ústí nad Orlicí

Následující část práce je zaměřena na samotný popis Linky důvěry Ústí nad Orlicí a zhodnocení toho, jaké vytváří Linka důvěry Ústí nad Orlicí pro své pracovníky příležitosti k provádění duševní hygieny. Zdroje, ze kterých budu čerpat, budou především Standardy kvality sociálních služeb Linky důvěry Ústí nad Orlicí, které byly přijaty v roce 2010, poznatky z mého zúčastněného pozorování a další interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Použití těchto materiálů a poznatků z mého působení na tomto pracovišti, bylo předem projednáno s vedoucí linky důvěry a celý týmem, kde jsem byla upozorněna na fakt, že nesmím použít žádné informace, které by mohly porušit anonymitu jak pracovníků, tak klientů a samotného pracoviště. Dalším zdrojem informací bude rozhovor, který provedu s pracovníky Linky důvěry Ústí nad Orlicí, odpovědi pracovníků uvádím pod jmény pracovník A a pracovník B, z důvodu zachování anonymity pracovníků. Cíle, kterého bych se měla dobrat je zjištění, zda podmínky pro provádění psychohygieny pro pracovníky Linky důvěry Ústí nad Orlicí jsou dostatečné nebo zda je zde ještě prostor pro doplnění.

V následujících odstavcích se pokusím představit Linku důvěry Ústí nad Orlicí, na které pracuji od února 2009 jako externí pracovník poskytující telefonickou krizovou intervenci.

Linka důvěry Ústí nad Orlicí poskytující telefonickou krizovou intervenci vznikla při Pedagogicko-psychologické poradně v Ústí nad Orlicí 1. 9. 1995. V rámci projektu PHARE „Podpora ČAPLD při budování a rozvoji sítě linek důvěry v ČR“, realizovaného v letech 1996-1997, byla Linka důvěry Ústí nad Orlicí metodickým střediskem pro Východočeský kraj. V druhé polovině roku 2006 se zastupitelstvo Pardubického kraje rozhodlo finančně podporovat pouze jednu linku důvěry v tomto regionu. Z vypsaného výběrového řízení vyšla vítězně Linka důvěry Ústí nad Orlicí. Od 1. 1. 2007 se oddělila od Pedagogicko-psychologické poradny Ústí nad Orlicí a stala se samostatným

právním subjektem, který se postupně dostával do povědomí nejširší veřejnosti jak v Pardubickém regionu, tak i mimo něj.¹²⁸

Podle typologie linek důvěry dle Knoppové a Baštecké patří Linka důvěry Ústí nad Orlicí mezi pracoviště, kde je linka důvěry samostatným pracovištěm, na něž navazují další služby, které nejsou součástí pracoviště linky. Tento typ linky nepracuje s klienty v kontaktu tváří v tvář, takový typ služby odkazuje na jiná pracoviště.¹²⁹

Ve Standardech kvality sociálních služeb Linky důvěry Ústí nad Orlicí je definováno poslání Linky důvěry Ústí nad Orlicí, které zní: „Posláním linky důvěry Ústí nad Orlicí je poskytovat lidem okamžitou telefonickou pomoc v jakékoli obtížné životní situaci, pomoc s jakoukoli starostí, se kterou si volající neví rady, cítí se ohrožen, nebo své trápení ale i radost potřebuje jenom někomu svěřit a s někým ho sdílet. Linka důvěry může být první záchytnou pomocí pro člověka v krizi. Její výhodou je snadná dostupnost a anonymita.“

130

Za cíl poskytované služby na Lince důvěry Ústí nad Orlicí je považována skutečnost, že pracovník Linky důvěry může pomoci volajícímu zorientovat se ve své situaci, dává příležitost vyslovit věci nahlas. Pracovník společně s volajícím hledá řešení problému, posiluje motivaci a schopnosti klienta samostatně řešit svou situaci v budoucnu, dává naději. Cílem hovoru je stabilizace a zklidnění klientova stavu, poskytnutí podpory, snížení nebezpečí, že se krize bude dále prohlubovat. Pracovník poskytuje základní psychosociální poradenství a informace, v případě potřeby doporučuje a podává kontakt na další organizace či odborníky, kteří pomohou řešit obtížné situace (např. psychology, manželské poradny, občanské poradny atd.)¹³¹

Cílovou skupinou Linky důvěry Ústí nad Orlicí, které může, poskytnou své služby, je každý člověk, který se nachází v obtížné životní situaci, něco ho

¹²⁸ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, 2010

¹²⁹ KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Remedium, 1997, s. 137

¹³⁰ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 1, 2010

¹³¹ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 1, 2010

trápí, s něčím si neví rady a potřebuje pochopení, podporu a pomoc při řešení své situace. Linka důvěry Ústí nad Orlicí tedy slouží všem bez omezení věku a rozdílu pohlaví. I širě probírané problematiky je neohraničena. Důležitou poznámkou, která se vztahuje k probírané problematice, která je také ve Standardech kvality sociálních služeb zapracována je ta, že služba není určena osobám k uspokojení jejich sexuálních potřeb. Což je důležitý fakt na základě, kterého lze volajícího, který volá za účelem sexuálního uspokojení odkázat na jinou telefonní linku nebo s ním ukončit hovor.¹³²

Linka důvěry Ústí nad Orlicí má ve svých Standardech kvality sociálních služeb zapracované i zásady práce na Lince důvěry, které musí během své služby dodržovat každý pracovník. Mezi tyto zásady patří zachování lidské důstojnosti a úcty klienta, dodržování základních lidských práv a svobod klientů. Za další je to neodmyslitelná anonymita klienta i pracovníka, kdy anonymita je považována za stěžejní výhodu linky důvěry. Dále se pracovníci zavazují naprostou mlčenlivostí. Před započítím práce na lince důvěry, každý pracovník podepisuje protokol o mlčenlivosti. Výjimku tvoří jen situace, kdy mají pracovníci ze zákona oznamovací povinnost vůči orgánům činným v trestním řízení. Linka důvěry Ústí nad Orlicí garantuje nonstop provoz, tudíž snadnou dostupnost služby a hovor je za cenu běžného telefonního tarifu. Mezi další zásady patří skutečnost, že telefonickou krizovou intervencí poskytují odborně vyškolení pracovníci, kteří před započítím služby musí projít výcvikem telefonické krizové intervence. Dvě poslední zásady jsou návaznost linky důvěry na další veřejné služby a individuální přístup, který znamená, že pomoc na lince důvěry vychází z individuálně určených potřeb a přání volajícího.¹³³

Mezi zaměstnance, kteří mají na starosti chod Linky důvěry Ústí nad Orlicí, patří vedoucí linky, sociální pracovník linky a pracovník linky. Pracovníci linky jsou externí zaměstnanci, kteří pracují na dohodu o pracovní činnosti. Jedná se tedy o zaměstnance, kteří mají svůj hlavní pracovní poměr a na Lince

¹³² Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 1, 2010

¹³³ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 1, 2010

důvěry Ústí nad Orlicí slouží ve svém volném čase po svém hlavním zaměstnání. Vedoucí linky a sociální pracovník linky pracují na základě pracovní smlouvy na plný úvazek.¹³⁴

Pracovníkem Linky důvěry Ústí nad Orlicí se může dle pravidel pro přijímání a zaškolování nových pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí stát pracovník, který splňuje tyto požadavky:

- věk min. 21 let
- způsobilost k právním úkonům
- bezúhonnost dle zákona č. 108/2006 Sb.
- zdravotní způsobilost dle zákona č. 108/2006 Sb
- osobní a morální předpoklady
- odborná způsobilost:
 - VOŠ v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost
 - VŠ bakalářské nebo magisterské studium zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, speciální pedagogiku
 - v obou případech je nutné absolvovat akreditovaný výcvik telefonické krizové intervence
 - absolvování akreditovaných kurzů MPSV v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka nejméně 5 let – v případě ukončení jiné vysoké školy než je výše uvedeno a absolvování akreditovaného kurzu telefonické krizové intervence v rozsahu nejméně 150 hodin¹³⁵

¹³⁴ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 9, 2010

¹³⁵ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků, 15. 7. 2010

6. Nastavení podmínek pro provádění duševní hygieny na Lince důvěry Ústí nad Orlicí

Mým cílem bakalářské práce je zhodnocení, zda podmínky a možnosti pro provádění psychohygieny na Lince důvěry Ústí nad Orlicí jsou dostatečné nebo je zde ještě prostor pro doplnění. Následující kapitoly věnují jednotlivým oblastem, kam se duševní hygiena promítá, a popisují, jak v těchto oblastech jsou nebo nejsou nastaveny podmínky a možnosti k provádění duševní hygieny pracovníků telefonické krizové intervence. První tři kapitoly jsou věnovány organizačnímu nastavení Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Další tři kapitoly popisují supervizi, intervizi a vzdělávání pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Jednotlivé oblasti popisují na základě vlastního pozorování, dále dle interních předpisů – Provozní řád, Standardy kvality sociální služeb Linky důvěry Ústí nad Orlicí a Profesní rozvoj pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Pro doplnění slouží odpovědi z rozhovoru, který jsem vedla se dvěma pracovníky Linky důvěry Ústí nad Orlicí, jejich odpovědi jsou uvedeny pod jmény pracovník A a pracovník B, z důvodu zachování anonymity pracovníků.

6.1 Bezpečnost pracoviště

Jako první oblast, která souvisí s duševní hygienou pracovníka, je bezpečnost pracoviště Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Bezpečnost je důležitá zejména proto, že pracovník, který se cítí ve službě ohrožen, nebude v dobré psychické kondici a jeho duševní rovnováha může být narušena.

Linka důvěry Ústí nad Orlicí sídlí v prostorách pronajatých od města Ústí nad Orlicí a je umístěno v méně rušné části města. Jedním z bezpečnostních prvků je skutečnost, že pracoviště Linky důvěry Ústí nad Orlicí sídlí na adrese, která je utajená.¹³⁶

Utajená adresa slouží jak k zachování prvku anonymity pracovníků, tak i k zachování bezpečnosti jednotlivých pracovníků.

¹³⁶ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 13, 2010

Linka důvěry Ústí nad Orlicí má nonstop provoz a službu drží vždy jen jeden pracovník, tudíž je na pracovišti sám. Z provozního řádu vyplývá pro pracovníka bezpečnostní opatření, což je povinnost se po příchodu služby na pracovišti zamykat a v případě potřeby používat kukátko na vstupních dveřích. Na pracoviště Linky důvěry Ústí nad Orlicí mají cizí osoby vstup zakázán, pokud se ovšem tato cizí osoba dobývá na pracoviště linky důvěry, je pracovník povinen volat policii.¹³⁷

Pracovník A uvádí, že se na pracovišti necítí zcela bezpečně a k jeho větší bezpečnosti by přispěli bytelnější dveře s nějakým bezpečnostním zámkem a protihlukovou izolací, jelikož hlavně v noci ho ruší různé zvuky, které se ozývají z chodby a to přispívá k jeho strachu.

Pracovník B se cítí na pracovišti Linky důvěry Ústí nad Orlicí zcela bezpečně a žádné jiné bezpečnostní opatření by na pracoviště nedodával.

Na téma bezpečnost na pracovišti, která je neodmyslitelně důležitá pro zachování duševního zdraví, můžeme navázat samotným uspořádáním pracoviště.

6.2 Uspořádání pracoviště

Dle Standard kvality sociálních služeb je pracoviště Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno jako klidné a pohodlné prostředí, které pracovníkům Linky důvěry umožňuje poskytování efektivní a kvalitní služby osobám v krizi.¹³⁸

Klidné prostředí je to zejména proto, že sídlo Linky důvěry Ústí nad Orlicí je umístěno v klidnější části města, není tedy na pracovišti ruch, který by mohl velmi ovlivnit poskytování telefonické krizové intervence.

Dalším aspektem pracoviště je jeho osvětlení a klimatické podmínky. Na pracovišti Linky důvěry Ústí nad Orlicí jsou dostatečně velká okna, která zabezpečují dostatečný přísun světla a možnost kdykoliv vyvětrat. Pracovník má tak možnost regulovat si přísun čerstvého vzduchu. V letních měsících, kdy

¹³⁷ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Provozní řád Linky důvěry Ústí nad Orlicí, 15. 7. 2010

¹³⁸ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 13, 2010

se teplota pohybuje na vysokých přičkách, je zde poměrně teplo. Pracovník má však možnost využít větrák. V zimě se na pracovišti topí s tím, že teplotu si pracovník může libovolně regulovat.

Samotné uspořádání nábytku na pracoviště je zorganizované tak, aby zde byl prostor pro pracovní činnost i odpočinek pracovníka. Z toho vyplývá, že je zde prostor pro relaxaci pracovníka, pokud právě nepracuje na administrativě nebo neposkytuje telefonickou krizovou intervenci. Pokud samozřejmě na pracoviště pracovník něco postrádá nebo naopak má pocit, že je to nadbytečné, má vždy možnost to prodiskutovat s vedoucí linky a následně s týmem.

Záměrně nepopisuji jednotlivé zařízení, které na pracovišti je k dispozici, jelikož se domnívám, že bych tím mohla narušit anonymitu pracoviště.

Pracovník A se na pracovišti cítí příjemně a má pocit, že nábytek je uspořádán tak, aby místnost byla využita co nejefektivněji, prakticky a pohodlně, vzhledem k tomu, že se jedná o menší místnost.

Pracovníkovi B, co se týče technického vybavení na pracoviště, nic nechybí, je zde vše potřebné. Stejně jako pracovník A shledává, že pracoviště se nachází v malé místnosti, kde není moc možností, jak nábytek přestěhovávat. Shledává, že i přesto, že se pracoviště nachází v menší místnosti, je uspořádání pracoviště, zcela vyhovující.

6.3 Nastavení služeb a střídání pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí

Termíny služeb si každý pracovník určuje sám, na pravidelných měsíčních schůzkách Linky důvěry Ústí nad Orlicí, kde se obsazují služby na celý měsíc. Při obsazování služeb musí mít pracovníci na mysli, že služba musí probíhat nonstop, tudíž je zapotřebí obsadit všechny dny v měsíci. Služby jsou v pracovní dny rozděleny na dopolední a odpolední, o víkendu a svátků do dvou 12-ti hodinových směn (záměrně neuvádím hodiny, kdy směny končí a začínají, mohlo by to vést k porušení anonymity). Mezi jednotlivými službami musí mít pracovník alespoň osmihodinovou přestávku.¹³⁹

¹³⁹ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Provozní řád Linky důvěry Ústí nad Orlicí, 15. 7. 2010

Pracovník během své služby nesmí opustit pracoviště a věnovat se činnostem, které by ho odváděly od práce na lince důvěry.¹⁴⁰ To znamená, že pracovník musí být v rámci služby neustále nastavený na to, že telefon může zazvonit a on bude muset podat profesionální výkon.

Na Lince důvěry Ústí nad Orlicí funguje jeden telefon, na který se přijímají krizové hovory, který musí pracovník neustále udržovat v pohotovostním režimu, jelikož linka funguje nonstop. Dle provozního řádu Linky důvěry Ústí nad Orlicí je zakázáno používat obsazovací tón na tomto telefonu, to znamená, že pracovník nesmí sám od sebe vyvěsit telefon.

Provozní řád Linky důvěry Ústí nad Orlicí dále upravuje problematiku střídání pracovníků, ten říká, že nástup do zaměstnání je pro každého pracovníka nejméně 10 minut před začátkem jeho pracovní doby. Pokud sloužící pracovník zhodnotí, že 10 minut je málo na to, aby nového pracovníka seznámil s tím, co se událo během jeho služby, telefonicky ho kontaktuje a požádá ho o dřívější příchod na pracoviště. Tento čas při střídání pracovníků slouží k výměně informací týkající se probíhající služby. Každý pracovník by měl být při nástupu na službu dostatečně informován o předchozích hovorech a navržených řešeních, aby mohl navazovat v poskytování služby, pokud by uživatel vyžadoval opakovaný kontakt.¹⁴¹

Tento časový úsek při střídání služby také slouží, jak píše Špatenková k naladění přicházejícího pracovníka a pro ošetření střídajícího pracovníka.¹⁴² Může se stát, že pracovník, který sloužil, měl těžký hovor a potřebuje si s někým o něm promluvit, konzultovat svůj postup. Střídající pracovník mu může pomoci ošetřit jeho emoce, obavy a díky tomu může pracovník odcházet ze služby „s čistou hlavou“, aniž by si musel těžký hovor odnášet s sebou ze služby. Může to pro pracovníka znamenat důležitou součást jeho duševní hygieny.

¹⁴⁰ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Provozní řád Linky důvěry Ústí nad Orlicí, 15. 7. 2010

¹⁴¹ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Provozní řád Linky důvěry Ústí nad Orlicí, 15. 7. 2010

¹⁴² ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 30

Pro nastupujícího pracovníka to má význam v tom, že nastupuje do služby alespoň částečně připraven na situaci, která by mohla nastat. Samozřejmě, že nikdy nemůže pracovník tušit, co ho ve službě potká. Ale pokud by bylo potřeba dořešit problém, který s volajícím začal řešit předcházející pracovník, nastupující pracovník je o tom informován a může se na to nachystat.

Střídání služeb nabízí i prostor pro rozvíjení komunikace a udržování kladných vztahů jednotlivých členů týmu, což je nedílnou součástí práce na lince důvěry.

Během služby se pracovníci dle odpovědi pracovníka A nevěnují jenom činností, které přímo souvisejí s prací na lince. Ale zároveň jsou to činnosti, které se dají kdykoliv přerušit a nevyžadují maximální soustředění. Myslí si, že každý pracovník je připraven přijmout hovor kdykoliv.

Dodržování 10 minut, o které by měl pracovník přijít do služby dříve, se podle pracovníka A nedodrzuje, jelikož pracovníci přicházejí, jak stíhají. Ale přesto jsou pracovníci naučeni poreferovat, co se událo důležitého, upozornit na nějaké závažné hovory nebo předat informace během výměny služby. Příchozí pracovník je připraven vyslechnout informace. Podle pracovníka A předání služby funguje dostatečně.

Pracovní B o dodržování 10 minut, o které má pracovník přijít na službu dříve, říká, že se dodržují, samozřejmě s ohledem na návaznost dopravy pracovníků do služby.

Dle pracovníka B se během služby na Lince důvěry Ústí nad Orlicí žádný pracovník nevzdaluje z pracoviště a je kdykoliv schopný přijmout hovor.

6.4 Supervize

Na Lince důvěry Ústí nad Orlicí probíhá supervize celého týmu pracovníků, supervize vedoucího a zavádí se supervize intervizorů.¹⁴³ Supervize je vedena externím supervizorem. Ve svém výkladu se věnuji supervizi celého týmu, jelikož moje bakalářská práce je zaměřena na duševní hygienu všech pracovníků v telefonické krizové intervenci.

¹⁴³ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Profesní rozvoje pracovníků linky důvěry, datum účinnosti 22. 11. 2010

Supervize celého týmu probíhá 4x ročně¹⁴⁴ a účast na ní je pro pracovníky povinná. Účastní se jí i vedoucí Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Časová dotace pro supervizi je 6 hodin za rok. Termín supervize se volí na pravidelných měsíčních schůzkách pracovníků tak, aby co nejvíce vyhovoval všem pracovníkům a pak i supervizorovi. Ve většině případů probíhá supervize v odpoledních hodinách.

Na supervizi celého týmu, kde by měli být přítomni všichni pracovníci linky, má každý možnost podělit se s týmem o své starosti, zážitky, obavy, o případ, který ho během služby potkal a další záležitosti, které chce do supervize přinést a sdílet je s týmem. Samozřejmostí pro všechny pracovníky je skutečnost, že vše, co se na supervizi probírá, zůstává mezi nimi.

Na úvod supervize proběhne úvodní kolečko, kdy každý pracovník sdělí, s čím do supervize přichází, následně se z toho vyvinou témata pro supervizi. Dohoda na tématech, které se budou na supervizi probírat, probíhá tak, že každý pracovník hlasuje pro jedno z témat a vyhrává to, které získalo nejvíce hlasů. Pracovník, který je autorem tématu, které vyhrálo hlasování, nastíní problematiku celému týmu. Následuje diskuse nad předneseným tématem. Velkým přínosem skupinové supervize je skutečnost, že tým dává pracovníkovi možnost podívat se na jeho problematiku jiným pohledem, z jiného úhlu, což pracovník, který je v daném problému zainteresovaný nedokáže.

Z diskuse nad tématem mohou pro pracovníka vyplynout různá řešení, různé náhledy a různé možnosti, jak naložit se skutečností, která ho může trápit, uvádět ho do duševní nepohody. Když se diskuse blíží ke konci, je pracovník vždy dotázán supervizorem, zda od týmu dostal to, co potřeboval nebo zda je ještě něco, co by od týmu očekával. Záleží pak na samotném pracovníkovi, zda je spokojený se zpětnou vazbou od týmu, pokud ne má možnost se na ně obrátit se svojí potřebou.

¹⁴⁴ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 10, 2010

Supervizor se během celé supervize snaží vést pracovníky tak, aby supervize měla stanovený řád a probíhala dle pravidel. Může se totiž stát, že se pracovníci „rozvášní“ a celá diskuse se odebírá jiným směrem než má, zde nastupuje supervizor, který udává správný směr. I supervizor může pracovníkům ukázat jiný náhled na probíranou skutečnost.

Z každé supervize supervizor učiní závěr, ke kterému jsme došli během našeho společného sezení. A tento závěr je důležitý zejména k tomu, zda jsme dosáhli toho, co jsme si na začátku supervize určili.

Ze závěrečného kolečka při ukončení supervize se většinou všichni pracovníci vyjádří tak, že byli se supervizí spokojeni a každý si odtud odnáší něco přínosného a zajímavého, co ho obohatilo do dalšího života.

Současné nastavení supervize pracovníkovi A vyhovuje. Je spokojený s jejím celkovým vedením. Pracovník A považuje supervizi za přínos.

S nastavením supervize je též pracovník B spokojený a je moc rád, že možnost supervize je na pracovišti umožněna, jelikož na jeho bývalém pracovišti supervize nefungovala.

6.5 Intervize

Intervize na Lince důvěry Ústí nad Orlicí probíhá ve dvou formách, první je intervize na pravidelných schůzkách pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí a druhou je intervize individuální.¹⁴⁵

Intervize v rámci pravidelných schůzek pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí se koná jednou za měsíc. Průběh je takový, že na začátku intervize je dán pracovníkům prostor, aby se vyjádřili k práci na lince za uplynulé období. Pracovníci mají tak možnost, aby se podělili s týmem o nějaký obtížný hovor, se kterým se během své služby setkali, se situací, ve které si nebyli jisti jak reagovat, kterou považují za otevřenou a cítí potřebu ventilovat jí v týmu. Pracovníci si pak určí, kterému problému se budou v následujícím čase věnovat. Pracovník, jehož téma bylo vybráno k diskusi, má za úkol zřetelně

¹⁴⁵ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Profesní rozvoje pracovníků linky důvěry, datum účinnosti 22. 11. 2010

formulovat pracovní problém a tým pak formuluje, co ho na dané problematice zajímá, co se chce dozvědět. Po diskusi nad problémem by mělo nastat formulování závěrů. Mělo by být jasné, co z diskuse vyplývá, zda z diskuse vplynula nějaká inspirace pro pracovníka, který problém do diskuse přinesl. Tímto Linka důvěry Ústí nad Orlicí vytváří jednu z možností, jak pečovat o duševní hygienu svých pracovníků při tak obtížné práci jako je telefonická krizová intervence.¹⁴⁶

Druhým typem intervize, který Linka důvěry Ústí nad Orlicí svým zaměstnancům poskytuje je intervize individuální.¹⁴⁷ Tento typ intervize je zatím ve fázi, kdy v minulém roce se na jeho přípravě a podmínkách podílel celý tým s vedoucí linky a na začátku roku 2011 se pomalu rozjíždí. Četnost intervizí je nastavená na jednu intervizi za rok v trvání dvou hodin.¹⁴⁸

Individuální intervizi provádí člen týmu Linky důvěry Ústí nad Orlicí, který má praxi v oboru, prošel základním výcvikem intevizorů a byl pro svou zkušenost pověřen vedoucím Linky důvěry k provádění intervize. Ke kvalifikačním předpokladům intevizora patří požadavky – jeden rok odsloužený na Lince důvěry Ústí nad Orlicí u pracovníka denní služby, dva roky u pracovníka externího a dále absolvovaný výcvik telefonické krizové intervence.¹⁴⁹

Na základě těchto ukazatelů byly dle doporučení vedoucí linky a hlasování samotného týmu určeny čtyři osoby, které budou provádět individuální intervizi. Samotná individuální intervize probíhá v rámci služby pracovníka Linky důvěry Ústí nad Orlicí a trvá celkem 2 hodiny. Během této doby intevizor zajišťuje náslech hovoru, při absenci hovoru vede modelový hovor s pracovníkem.

¹⁴⁶ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Provozní řád Linky důvěry Ústí nad Orlicí, 15. 7. 2010

¹⁴⁷ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 15, 2010

¹⁴⁸ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Profesní rozvoje pracovníků linky důvěry, datum účinnosti 22. 11. 2010

¹⁴⁹ Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Profesní rozvoje pracovníků linky důvěry, datum účinnosti 22. 11. 2010

Individuální intervize by měla sloužit k tomu, aby měl pracovník možnost konzultovat s intervizorem ihned po ukončení hovoru nebo po modelovém hovoru, zda jeho používané techniky jsou vhodné, zda hovor, který proběhl, byl správně veden, zda by třeba nebylo vhodné zopakovat si některé znalosti z teorie telefonické krizové intervence. Cílem tedy není pracovníka nějakým způsobem napomínat nebo hodnotit, ale spíš si společně říci, co bylo správně a kde jsou třeba možné rezervy. Velmi důležitým aspektem je to, že intervizor může pracovníkovi poskytnout jiný náhled na vedený hovor.

Dle pracovníka A je intervize v rámci pravidelných schůzek novinkou, na kterou si tým musí zvyknout, zatím tedy není moc využívána. I když většinou se nakonec rozjede a námět k intervizi se najde vždy. Přínos této intervize spatřuje v tom, že je zde prostor pro vzájemné sdílení naší práce s klienty, že to není jen záležitost supervize. Dále se pracovníci mohou vzájemně obohacovat a dávat si podněty a náměty, jak dělat věci jinak.

Individuální intervize dle pracovníka A může sloužit k ujištění, že pracovníci vedou hovory správně a dále je i důležitou zpětnou vazbou.

Pracovník B chápe individuální intervizi stejně důležitou jako supervizi. Přínos vidí hlavně v možnosti poradit se s kolegou o vedení hovoru nebo si vyzkoušet modelový hovor.

Intervizi v rámci pravidelných schůzek chápe pracovník B jako možnost mluvit např. o nepříjemném hovoru a nemusí čekat až na supervizi.

6.6 Vzdělávání

Další metody psychohygieny jako jsou výcvik v sebereflexi, focusing, asertivita, relaxace, koncentrace, zdravá životospráva, které jsou zmíněné v teoretické části mé práce, mají pracovníci možnost využít v rámci povinného vzdělávání pracovníků dle zákona o sociálních službách dle § 111, který pojednává o dalším vzdělávání sociálních pracovníků (tedy i pracovníků telefonické krizové intervence)¹⁵⁰. Každoročně během prvních dvou měsíců v roce probíhá během schůzek pracovníků linky důvěry diskuze o konkrétní

¹⁵⁰ § 111 z. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

podobě vzdělávání na daný rok.¹⁵¹ Pracovníci mají tak možnost sdělit vedoucí linky svoje představy o vzdělávání a otvírá se prostor pro zahrnutí dalších metod duševní hygieny.

Dále jsou pracovníkům pravidelně nabízeny vzdělávací aktivity (kurzy, semináře, přednášky, individuální supervize apod.). Pracovník má dále povinnost vzdělávat se samostudiem na pracovišti, kde jsou k dispozici studijní materiály.¹⁵²

Pracovník A uvádí, že se vedoucí Linky důvěry Ústí nad Orlicí snaží vymýšlet kurzy, které pracovníci potřebují. Má pocit, že by se dalo vzdělávat více a častěji, ale nejsou peníze a ve finále ani čas. Kurz o technikách duševní hygieny by uvítal, jelikož provádět duševní hygienu je v této náročné práci s lidmi velmi podstatné a přitom opomíjené. Ovšem většina pracovníků si vzpomene na duševní hygienu až ve chvíli, kdy je notně „zanesena“.

Pracovník B uvádí, že vzdělávání vychází z potřeb pracovníků a s vedoucí se vždy domluví, jaký kurz a kdy bude probíhat. Kurz techniky duševní hygieny pracovník B nepotřebuje, relaxuje podle sebe a většinou s rodinou.

Další kapitola slouží k porovnání poznatků z teoretické části s tím, co jsme zjistili v praktické části pomocí šetření a rozhovorů s pracovníky.

¹⁵¹ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 10, 2010

¹⁵² Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Profesní rozvoje pracovníků linky důvěry, datum účinnosti 22. 11. 2010

7. Shrnutí

Cílem poslední kapitoly je zhodnocení popsaných možností a podmínek pro provádění duševní hygieny na Lince důvěry Ústí nad Orlicí na základě porovnání s terminologickým ukotvením v teoretické části mé bakalářské práce. K doplnění uvádím i odpovědi pracovníků, se kterými jsem prováděla rozhovor na téma jednotlivých oblastí, kterých se dotýká duševní hygiena.

Jako první zmiňuji bezpečnost na pracovišti Linky důvěry Ústí nad Orlicí, která je důležitou součástí duševní hygieny pracovníků telefonické krizové intervence. Požadavek anonymity dle Vodáčkové a Špatenkové v podkapitole 3.1 pracovní podmínky, Linka důvěry Ústí nad Orlicí splňuje, jelikož adresa je zcela utajená. Ve stejné kapitole jsou uvedeny zabezpečovací mechanismy, kterými by pracoviště linky důvěry mělo být vybaveno, jsou to např. alarmy, zvonky, napojení na bezpečnostní pulty.¹⁵³ Z mého popisu pracoviště Linky důvěry Ústí nad Orlicí vyplývá, že tyto bezpečnostní prvky pracoviště nemá. Za bezpečnostní prvky je zde považováno zamykání pracovníků na pracovišti, kukátko na vstupních dveřích a v případě dobývání cizí osoby na pracoviště kontaktování policie. *Z rozhovoru s pracovníkem A vyplývá, že by uvítal větší zabezpečení pracoviště, navrhuje bytelnější dveře s bezpečnostním zámkem, jelikož se necítí na pracovišti zcela bezpečně. Oproti tomu pracovník B se cítí na pracovišti zcela bezpečně a nemá potřebu doplňovat další bezpečnostní prvky.*

Následuje kapitola o uspořádání pracoviště, která zahrnuje uspořádání na pracovní a klidovou zónu, osvětlení, klimatické podmínky a hluk. S odkazem na podkapitolu 3.1 můžeme konstatovat, že pracoviště Linky důvěry Ústí nad Orlicí se nachází v klidné části města a pracovník není při své práci rušen hlukem. Pracoviště je rozděleno tak, aby část pracoviště sloužila pro pracovní činnost a část pro odpočinek a relaxaci. Dostatečné osvětlení a možnost regulovat teplotu je na pracovišti též zabezpečeno. Z šetření tedy vyplývá, že podmínky pro duševní hygienu v rámci upořádání pracoviště Linky důvěry

¹⁵³ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 189

Ústí nad Orlicí jsou zcela naplněny. *U tématu uspořádání pracoviště se pracovníci v odpovědích shodují na tom, že se cítí na pracovišti příjemně a vzhledem k tomu, že pracoviště sídlí v menší místnosti, je zde nábytek uspořádán, co nejefektivněji.*

Dle popisu průběhu služeb pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí vyplývá, že je při střídání pracovníků vytvořen prostor pro naladění přicházejícího pracovníka pro ošetření odcházejícího pracovníka, o kterém je zmiňováno v podkapitole 3.2 Tento prostor představuje dle Provozního řádu Linky důvěry Ústí nad Orlicí 10 minut. O těchto 10 minut by měl pracovník přicházet do služby dříve, aby byl dostatečný prostor pro předání služby. Důležitou poznámkou v provozním řádě je to, že pokud sloužící pracovník zhodnotí, že na předání služby je potřeba delší časový úsek než 10 minut uvedomí telefonicky nastupujícího pracovníka. Je to důležité zejména v situaci, kdy se během služby událo opravdu něco důležitého. Do Provozního řádu Linky důvěry Ústí nad Orlicí je zakomponována i část etického kodexu pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry, který říká, že pracovník nesmí během služby opustit pracoviště a věnovat se činnostem, které by ho odváděly od práce na lince důvěry. *Z rozhovoru s dotazovanými pracovníky, však vyplývá, že se 10 minut, o kterých by měl pracovník přijít do služby dříve, zvláště nedodrží. A to hlavně z toho důvodu, že každý pracovník je závislý na jiném dopravním prostředku, tudíž u hromadné dopravy nelze ovlivnit čas odjezdu a příjezdu. Přesto se však dotazovaní pracovníci domnívají, že si při výměně služby stihnou pracovníci sdělit důležité informace. Dále se dotazovaní pracovníci shodli na tom, že se pracovníci nevzdalují během své služby z pracoviště a jsou schopni kdykoli přijmout hovor.*

Supervize, která představuje důležitou metodu duševní hygieny, je na Lince důvěry Ústí nad Orlicí zavedená v pravidelných intervalech. Supervize probíhá ve formě – supervize celého týmu, supervize vedoucího a supervize intervizorů. Já jsem se zaměřila konkrétně na supervizi celého týmu, jelikož ve své práci pojednávám o duševní hygieně všech pracovníků. Ve většině případů

se supervize celého týmu věnuje konkrétnímu případu, který je zaměřen na daný problém klienta nebo s klientem. Jak uvádí Kopriva v podkapitole 3.4, na každém pracovišti může probíhat supervize v jiné formě podle toho, co pracovníci požadují nebo co jim vyhovuje. Na Lince důvěry Ústí nad Orlicí se rozhodli pracovníci právě pro tyto typy supervize.¹⁵⁴ Funkce, které by měla dle Baštecké supervize splňovat (řízení, vzdělávání a podporu)¹⁵⁵ jsou zde naplněny. Do řídicí funkce můžeme zahrnout situaci, kdy v rámci týmové supervize je pracovníkovi poskytnuto hodnocení jeho pracovního výkonu a on má možnost zamyslet se nad svojí profesionalitou. Vzdělávací funkce je zde naplněna tím, že i supervizor může poskytnout svoji zkušenost z praxe, která se váže k probírané problematice. Podpůrná funkce představuje poskytnutí podpory, zpětné vazby od týmu a spolunesení problematiky, která může pracovníka zatěžovat. Další konkrétní formy supervize, dle Vodáčkové v podkapitole 3.4 probíhají na Lince důvěry Ústí nad Orlicí v případě potřeby pracovníka. *Dotazovaní pracovníci se u tématu supervize shodli na tom, že jim stávající supervize vyhovuje, pracovník A jí považuje za přínos a pracovník B je velmi rád, že na pracovišti supervize funguje.*

Další možností duševní hygieny pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí je intervize. Intervize na Lince důvěry Ústí nad Orlicí je zastoupena ve dvou formách – intervize na pravidelných schůzkách pracovníků Linky důvěry Ústí nad Orlicí a intervize individuální. Dle Vodáčkové se intervize obsahem, smyslem i nástroji neliší nějak zásadně od supervize, rozdílem je však fakt, že ji provádí a poskytuje jiný pracovník – kolega, nejčastěji v souřadné pozici.¹⁵⁶ Intervize, která probíhá na pravidelných schůzkách Linky důvěry Ústí nad Orlicí je vedena vedoucím linky, který udává směr intervize, zde tedy není naplněno výše uvedené tvrzení Vodáčkové, že intervizi provádí a poskytuje kolega, nejčastěji v souřadné pozici. Intervize individuální toto tvrzení splňuje, jelikož intervizi zde vede člen týmu. Individuální intervizi jsou na Lince důvěry Ústí nad Orlicí pověřeni 4 pracovníci, což zcela odpovídá

¹⁵⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 140

¹⁵⁵ BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 74

¹⁵⁶ VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 181

Superviznímu systému České asociace pracovníků linek důvěry, který říká, že intervizorů by mělo být více (2 – 4), podle velikosti týmu¹⁵⁷. Dále říká, že intervizi má smysl zavádět na linkách důvěry, kde není vycvičen interní supervizor, což na Lince důvěry Ústí nad Orlicí vycvičen není.¹⁵⁸ *Dotazování pracovníci se u intervize na pravidelných schůzkách shodli na tom, že se zde otevírá prostor pro diskusi nad hovory a nemusí čekat až na supervizi. U individuální intervize dotazování pracovníci sdělili, že může sloužit k ujištění, zda vedou hovory správně, možnost poradit se s kolegou nebo si případně vyzkoušet modelový hovor.*

Vzdělávání je na Lince důvěry Ústí nad Orlicí plněno dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách s tím, že každý rok během prvních dvou měsíců v roce probíhá během schůzek pracovníků Linky důvěry diskuze o konkrétní podobě vzdělávání na daný rok.¹⁵⁹ Pracovník má tak možnost sdělit vedoucí linky svoje představy o vzdělávání a je zde prostor pro zahrnutí dalších metod duševní hygieny. *Dotazování pracovníci se shodli na tom, že vzdělávání je plánováno dle potřeb pracovníků. Pracovník A by uvítal více vzdělávání, a to i v oblasti duševní hygieny. Oproti tomu pracovník B uvedl, že vzdělávání v oblasti duševní hygieny nepotřebuje.*

Na závěr této kapitoly můžeme říci, že z uvedeného šetření a rozhovorů s pracovníky vyplývá určitý nedostatek v zabezpečení pracoviště Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Prvkem zabezpečení pracoviště mohou být nové dveře s bezpečnostním zámekem, které navrhoval v rozhovoru pracovník A. Dále z šetření a rozhovorů vyplývá, že do oblasti vzdělávání na Lince důvěry Ústí nad Orlicí, by mohly být zahrnuty kurzy, které by se věnovaly duševní hygieně, které též navrhoval pracovník A.

¹⁵⁷ Supervizní systém České asociace pracovníků linek důvěry, platný od 1. 2. 2004

¹⁵⁸ Supervizní systém České asociace pracovníků linek důvěry, platný od 1. 2. 2004

¹⁵⁹ Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, standard č. 10, 2010

8. Závěr

Cílem mé práce bylo na základě uvedené terminologie v teoretické části, zhodnocení nastavení podmínek pro provádění duševní hygieny na Lince důvěry Ústí nad Orlicí. K doplnění slouží ještě rozhovory se dvěma pracovníky, kteří pracují na Lince důvěry Ústí nad Orlicí. Z mého šetření vyplývá, že oblasti, ve kterých je prostor pro vylepšení, je bezpečnost pracoviště a pravidelné vzdělávání pracovníků.

Jsem si vědoma toho, že mé šetření a rozhovory s dvěma pracovníky nemůže komplexně zhodnotit nastavení podmínek pro provádění duševní hygieny na pracovišti Linky důvěry Ústí nad Orlicí, ovšem pro účely bakalářské práce považuji tento rozsah za dostačující. Otevírá se zde prostor například pokračovat v tomto tématu obsáhleji v magisterském studiu.

Domnívám se, že má práce může posloužit pracovníkům v telefonické krizové intervenci pro zopakování základních informací o telefonické krizové intervenci a duševní hygieně. Samotný výstup mé práce může být inspirací pro vedoucí Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Moje bakalářská práce bude tak určitě k dispozici na pracovišti Linky důvěry Ústí nad Orlicí.

Seznam použité literatury a ostatních zdrojů

- 1) BAŠTECKÁ B. *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, 300 s.
- 2) BEDRNOVÁ E. a kol. *Duševní hygiena a sebeřízení*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999, 160 s.
- 3) DROTÁROVÁ E., DROTÁROVÁ L. *Relaxační metody*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003, 248 s.
- 4) GEIST B. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Vodnář, 2000, 425 s.
- 5) HÁJEK K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 120 s.
- 6) HARTL, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Jiří Budka, 1994, 774 str.
- 7) HAVRDOVÁ Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, 167 str.
- 8) HENNIG C., KELLER G. *Antistresový program pro učitele*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996, 96 s.
- 9) KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Remedium, 1997, 290 s.
- 10) KOHOUTEK R., ŠTĚPANÍK J. *Psychologie práce a řízení*. Brno: Cerm, 2000, 223 s.
- 11) kol. autorů. *Pracovní lékařství*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2005, 338 s.
- 12) kol. autorů. *Jak si zachovat zdraví u počítače*. 1. vyd. Praha: Computer press, 2001, 114 s.
- 13) KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, 147 s.

- 14) KŘIVOHLAVÝ J. *Psychologie zdraví*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003, 279 s.
- 15) KŘIVOHLAVÝ J. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, 136 s.
- 16) MATOUŠEK O. *Potřebujete psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 1995, 103 s.
- 17) MÍČEK L. *Duševní hygiena*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984, 207 s.
- 18) MIHULOVÁ M., SVOBODA M. *Proti únavě a stresu*. Liberec: Santal, 1994, 192 s.
- 19) NEŠPOR K. *Uvolněně a s přehledem*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, 95 s.
- 20) ŠPATENKOVÁ N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, 200 s.
- 21) ÚLEHLA I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Slon, 2005, 128 s.
- 22) VODÁČKOVÁ D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 544 s.

Internetové zdroje

- 1) www.linkaduveryuo.cz
- 2) www.capl.d.cz
- 3) www.komora-khk.cz
- 4) www.psychoterapeut.cz
- 5) www.spin-vti.cz
- 6) www.dobrovolnik.cz
- 7) www.orlita.cz
- 8) www.focusing.cz
- 9) www.relaxace.psychoweb.cz
- 10) www.centrumpsychoterapie.cz

Ostatní zdroje

- 1) Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry
- 2) Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno SVSKI Praha, materiál k závěrečné zkoušce
- 3) Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
- 4) Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Standardy kvality sociálních služeb, 2010
- 5) Supervizní systém České asociace pracovníků linek důvěry, platný od 1. 2. 2004
- 6) Asertivní jednání v emocionálně náročných situacích, vytvořila agentura AG Synerko, pro účely průběžného vzdělávání úředníků územních samosprávných celků
- 7) Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí vytvořeno SVSKI Praha, kapitola Telefonická krizová intervence
- 8) Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků, 15. 7. 2010
- 9) Interní materiály Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Provozní řád Linky důvěry Ústí nad Orlicí, 15. 7. 2010
- 10) Interní materiál Linky důvěry Ústí nad Orlicí, Profesní rozvoje pracovníků linky důvěry, datum účinnosti 22. 11. 2010

Přílohy

Příloha č. 1 – Otázky k rozhovoru s pracovníky Linky důvěry Ústí nad Orlicí

Příloha č. 2 – Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

Příloha č. 3 - Propagační leták Linky důvěry Ústí nad Orlicí

Příloha č. 1 - Otázky k rozhovoru s pracovníky Linky důvěry Ústí nad Orlicí

- 1) Jak vnímáš bezpečnost pracoviště Linky důvěry Ústí nad Orlicí? Cítíš se tam v bezpečí? Pokud ne, napadá Tě, čím by se dala bezpečnost pracoviště zvýšit?
- 2) Myslíš si, že uspořádání pracoviště LD splňuje požadavek na rozdělení pracoviště na pracovní a klidovou zónu? Vylepšila bys nebo něco přidala na pracoviště? Nebo je pro Tebe prostředí a uspořádání nábytku na pracovišti zcela vyhovující?
- 3) V Provozním řádě LD je zapracovaná část, která říká, že pracovník by měl docházet do služby od 10 minut dříve, aby byl dostatečný čas na „předání“ služby. Máš pocit, že se těchto 10 minut dodržuje? Myslíš si, že pracovníci dodržují zásadu z etického kodexu, která říká, že pracovník nesmí během své služby opustit pracoviště a věnovat se činnostem, které by ho odváděly od práce na lince důvěry?
- 4) Je supervize, tak jak je na LD nastavená dostačující nebo bys uvítala nějakou změnu v nastavení supervize?
- 5) Je intervize na pravidelných měsíčních schůzkách LD přínosem? V čem vidíš přínos individuální intervize?
- 6) Vychází vzdělávání na LD z potřeb pracovníků LD? Myslíš, že by se do plánu vzdělávání měly zahrnout i kurzy techniky duševní hygieny (např. relaxace, výcvik v sebereflexi, focusing, koncentrace)?

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 nepřijatelné 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 započítím 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 č. 3 - Propagační leták Linky důvěry Ústí nad Orlicí