

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO  
PRAHA**

magisterské kombinované studium  
2012 – 2013

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Dagmar Schwarzová

Pražská telefonická krizová intervence při práci s dětmi a  
mládeží

**Praha 2013**

**Vedoucí diplomové práce:**  
Prof. PhDr. Miloslav Kodým, CSc.

**JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE**

Master Combined Studies  
2012 - 2013

**DIPLOMA THESIS**

Dagmar Schwarzová

Prague telephone crisis intervention when working with  
children and youth

**Prague 2013**

**The Work Supervisor:** Prof. PhDr. Miloslav Kodým,  
CSc.

### **Prohlášení**

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 4.3.2013

## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu práce Prof. PhDr. Miloslavu Kodýmovi, CSc. za jeho odborné rady, čas a trpělivost, které věnoval mé diplomové práci, za podnětné připomínky a celkovou podporu.

Zvláštní dík patří mým dětem Denise Schwarzové a Václavu Schwarzovi za trpělivé rady a podporu při sestavování tabulek a grafů v aplikační části práce.

## **Anotace**

Tato diplomová práce se zaměřuje na problematiku krize a telefonické krizové intervence se zřetelem na specifika cílové skupiny dětí a dospívajících. Zabývá se vybranými typickými tématy této věkové kategorie, je doplněna skutečnými příběhy dětí volajících na Linku bezpečí. V praktické části je předložen výzkum žáků základní školy a studentů střední školy, který zjistil, že jejich informovanost o službách linky důvěry není uspokojivá, někteří nevědí o možnosti telefonické pomoci v těžkých životních situacích.

Práce by měla přispět k větší osvětě služeb telefonické krizové intervence nejen dětí a mládeže, je však nabídkou i pro jejich rodiče a učitele.

## **Klíčové pojmy**

Dětská Linka bezpečí, krize, krizová intervence, linka důvěry, vývoj linky důvěry u nás a v zahraničí.

## **Annotation**

This thesis focuses on the issues of crisis and telephone crisis intervention taking into account the specifics of the target group of children and adolescents. It deals with the typical subjects of this age category, is complemented by the real stories of children calling the helpline. In the practical part of the research is presented to the pupils of the elementary school and high school students who discovered that their awareness of the helpline service is not satisfactory, some do not know about the possibility of telephone assistance in difficult situations. Work should contribute to a greater awareness of services telephone crisis intervention not only of children and youth, however, offer to their parents and teachers.

## **Key words**

Children's safety line, phase of the crisis, crisis intervention, helpline, develop helplines in our country and abroad.

## OBSAH

ÚVOD .....	8
------------	---

### TEORETICKÁ ČÁST

<b>1. KRIZE .....</b>	<b>9</b>
1.1 Příčiny krize .....	12
1.2 Fáze krize .....	13
<b>2. DÍTĚ A KRIZE .....</b>	<b>15</b>
2.1 Ztráta .....	16
2.2 Škola.....	18
2.3 Šikana .....	20
<b>3. SPECIFIKA KRIZOVÉHO VÝVOJE MLADISTVÝCH .....</b>	<b>22</b>
3.1 Vrstevnické vztahy .....	24
3.2 Virtuální komunikace .....	26
3.3 Sebevražedné tendence.....	27
<b>4. KRIZOVÁ INTERVENCE .....</b>	<b>29</b>
<b>5. TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE.....</b>	<b>33</b>
5.1 Historie telefonické krizové intervence.....	36
5.2 Linky důvěry u nás .....	37
5.3 Postavení telefonické krizové intervence ve společnosti .....	38
5.4 Linka bezpečí .....	40
5.5 Linka vzkaz domů .....	42
5.6 Rodičovská linka .....	42
5.7 Dětské krizové centrum.....	43

### APLIKAČNÍ ČÁST

<b>6. ZAMĚŘENÍ A CÍL VÝZKUMU .....</b>	<b>45</b>
<b>7. VÝZKUMNÉ PROBLÉMY A HYPOTÉZY .....</b>	<b>46</b>
<b>8. METODOLOGIE.....</b>	<b>47</b>
8.1 Místo a čas (doba) výzkumu .....	48
8.2 Výzkumné soubory.....	48
8.3 Metoda.....	49
<b>9. ZHODNOCENÍ ÚDAJŮ .....</b>	<b>50</b>
<b>10. VÝSLEDKY A JEJICH ANALÝZA A VYUŽITÍ.....</b>	<b>51</b>
<b>11.SHRNUTÍ VÝZKUMNÉ PRÁCE .....</b>	<b>65</b>

<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>69</b>
-------------------	-----------

<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>72</b>
--------------------------------------	-----------

<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>75</b>
----------------------------	-----------

# ÚVOD

Tématem této diplomové práce je telefonická krizová intervence při práci s dětmi a mládeží v Praze. Toto téma osloví každého z nás. Každého z nás potkávají těžké situace, není jich málo a bohužel se nevyhýbají ani dětem a mladistvým. Není jednoduché o těchto tématech mluvit, natož umět citlivým způsobem vhodně zareagovat a pomoci.

Práce je rozdělena na dvě části, na teoretickou a aplikační část. Obsahem teoretické části jsou kapitoly, které se zabývají pojmy jako je krize a její příčiny, telefonická krizová intervence, specifika krizového vývoje dětí a mladistvých.

Záměrem práce není podání komplexního přehledu krizových scénářů ve všech oblastech života dětí a dospívajících, kvůli omezenému prostoru diplomové práce je to nemožné. Proto je uveden pouze výběr tří témat typických pro danou věkovou skupinu.

V jednotlivých kapitolách jsou vybraná tři témata, která mohou postihnout děti, patří mezi ně ztráta spojená se strachem, školní neúspěchy a šikana. Typickými problémy dospívajících jsou vrstevnické vztahy, virtuální komunikace a sebevražedné tendence. I zde jsou uvedeny příběhy z praxe.

Jedná se o příběhy poskytnuté pracovníci Linky bezpečí, nejsou však věrným přepisem reálně uskutečněných hovorů, jde o modelové situace, které vyjadřují některé z typických aspektů hovorů na dané téma. Linka bezpečí zachovává naprostou anonymitu svých volajících.

V závěrečných kapitolách teoretické části práce jsou prezentována konkrétní pražská pracoviště krizové intervence pro děti a mládež, sdružení Linky bezpečí a dětské krizové centrum Dítě v krizi.

Další částí práce je praktický výzkum, který byl uskutečněn prostřednictvím dotazníkového šetření na základní a střední škole. Žáci základní školy a studenti střední školy se vyjadřovali k problematice krizové intervence.



# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. KRIZE

Krize. Toto slovo se nastalo usadilo v našem slovníku, skloňuje se ve všech pádech. Dočteme se o něm v novinách, mluví se o něm denně v televizi, slyšíme ho v rádiu, šíří se v obchodech či na tramvajových zastávkách. Posloucháme o krizi politické, ekonomické, rodinné, psychické, společenské a kdo ví jaké ještě. Zdá se, že v krizi je úplně všechno, celý svět je jedna velká krize.

Zátěžovými situacemi prochází téměř každý z nás, patří běžně k životu, je velmi nepravděpodobné, že by se jim dalo vyhnout. Poměrně často se můžeme setkat s lidmi ve složité situaci. Skoro bychom si už mohli zvyknout. A přesto mnohdy nevíme, co udělat, co říci. Bojíme se, abychom situaci ještě více neztížili, abychom bolest ještě více nezjitřili, a proto často raději neuděláme vůbec nic.

Krize se nevyhýbají ani dětem a dospívajícím.

Dítě se přirozeně rodí a vyrůstá v rodině. Rodina procházela a prochází mnohými proměnami, ale její ústřední rolí zůstává ochrana a výchova dětí. Fungující rodina je základním předpokladem zdravého psychického vývoje každého jedince.

„Dlouhodobé zkoumání dětí vyrůstajících bez rodičovské lásky prokázalo, že tyto děti trpí v dospělosti častějšími duševními poruchami – chronickou úzkostí a depresemi, závislostí na návykových látkách, asociálními formami chování a častějšími konflikty se zákonem.“ (Pöthe, s.17)

Nestor dětské psychologie profesor Zdeněk Matějček formuloval hlavní psychické potřeby dítěte, k jejichž naplnění dochází v rodině. Je to dostatečný přísun smyslových podnětů zvenku, nejpřirozenějším zdrojem je každodenní tělesný, zrakový a řečový kontakt s dítětem. Další potřebou je bezpečí, jistota osobního vztahu. Prožívání bezvýhradného přijetí je předpokladem vybudování

základní důvěry k okolnímu světu. Je to potřeba vztahu založeného na nepodmíněné lásce, kdy nás má někdo rád takové, jací jsme, a proto, že jsme.

V rámci rodiny také dítě dostává i určitou sociální roli – hodná holčička, šikovný chlapeček apod. S touto rolí se pak dítě identifikuje, má pocit, že někam patří.

„Dítě nedokáže jednoznačně identifikovat, že je v krizi, je odkázané na to, kdo si toho všimne a jak dokáže danou situaci pojmenovat. Ačkoliv si někdo z okolí dítěte všimne, že je dítě v nepohodě, často se stane, že je situace nesprávně pojmenována a dítěti není včas zajištěna adekvátní péče, ba co více – dítě je za projevy krize trestáno. Tyto situace vedou jen k dalšímu zvyšování psychické tenze dítěte.“ (Špatenková, s. 52)

Čím je dítě mladší, tím více se u něho krize projevuje somaticky nebo na úrovni chování. Může jít o poruchy řeči, pomočování, pokusy o sebepoškození, poruchy spánku, školní selhávání, fantazírování a lhaní, krádeže, agresivita, deprese či afektivní záchvaty.

Krizi bychom mohli definovat jako následek střetu s překážkou, působící v určitém časovém úseku života jedince, ve kterém se snaží s tímto střetem vyrovnat v běžném čase a běžnými způsoby, což se ne vždy podaří.

Slovník cizích slov (Klimeš, 1995) popisuje krizi jako kolizi, peripetii či těžkou, svízelnou situaci. Druhý význam krize je rozhodná chvíle, rozhodný obrat. Možnost obratu a to nejen ke špatnému, ale také k dobrému.

Dle J. Vymětalá: „Duševní krize nastává v okamžiku, kdy se jedinec setká s překážkou, kterou není schopen vlastními silami, ani za pomoci blízkých lidí, zvládnout navyklym způsobem a v určitém přijatelném čase. Toto nezvládnutí situace vede k narušení nebo ztrátě duševní rovnováhy.“

Traumatickou krizi vyvolává například nenadálá výpověď ze zaměstnání či vyloučení ze studia, vážné onemocnění, náhlá ztráta majetku, sociální úpadek rodiny, pozbytí soběstačnosti a nezávislosti či bezdomovectví, policejní vyšetřování, soudní stíhání a hrozba vězením, zvláště u lidí, kteří dosud neměli žádné střety se zákonem. Nebo také nechtěné těhotenství, odhalená nevěra, rozvod partnerů, ekologické havárie a mnoho dalších.

Psychiatři, psychologové a sociologové zabývající se rozбором mezních situací tvrdí, že při katastrofě se ukazuje, jak funguje celý společenský systém i jeho jednotlivé součásti (záchranná služba, armádní složky, policie, charitativní instituce apod.)

Odborníci soudí, že mimořádně velká neštěstí ukazují, jaké jsou motivace lidí, jaká je skutečná míra jejich altruismu, disciplíny či naopak sobectví a nekázně, kolik strádající jedinci snesou, jak reagují a jak rychle jsou schopni se zotavit.

Bylo by dobré chápat krizi v životě jako situaci, která je svým charakterem ohrožující, ale zároveň je zdrojem zkušenosti a možnou nadějí do dalšího života. Dospělým je díky řady prožitků zřejmé, že životní krize bývají bolestivé, ale nejsou žádné absolutní zlo, které by muselo člověka zlomit či navždy zničit. V životě je nutné leccos přetpět a vnitřně zpracovat. Z chyb a neštěstí je možné se poučit. Ale mladý člověk či dítě většinou nemívají dostatečné zkušenosti ke zdařilému překonání svých obtíží. Věci, které mohou dospělí vnímat se znepokojením, či se jim dokonce zdají malicherné, pro dospívajícího mohou být značně nebezpečné. Dlouhodobé těžkosti, psychické strádání a nezpracované krizové situace mohou vyústit nejen do neurotických nebo psychosomatických onemocnění, ale mohou končit i například delikvencí a nežádoucím osobnostním vývojem nebo ještě hůř – sebevraždou.

Poskytování krizové intervence není vlastně nic jiného nežli krok za krokem provázení správným směrem, držení za ruku, být s člověkem s jeho bolestí či trápením. Krize vnáší do života člověka nejenom úzkost, zmatek a strach, bolest a trápení, ale také představují určitou šanci, příležitost, možnost změny k lepšímu. Je to příležitost poznat sám sebe, najít se a zocelit se. Zvládnutí krize nám umožňuje osobnostní růst, což prezentuje známý výrok Fridricha Nietzscheho: „Co mě nezabije, to mě posílí.“

## 1.1 Příčiny krize

Co způsobí vlastní krizi? Jednoduchá otázka, ale odpověď je složitější. Jedna z teorií rozděluje faktory vyvolávající krize do tří skupin (Thom, R. 1992).

První skupinou je **ztráta objektu**, tedy něčeho, co je pro daného člověka důležité. Objektem mohou být osoby (partner, dítě, rodič) nebo věci (zničení domova při živelné katastrofě či ztráta věci, se kterou bylo spojováno mnoho času a úsilí) nebo sem také spadají různá očekávání a představy, kterými se jedinec obklopuje. Asi nejtěžší situací je úmrtí partnera či partnerky a je pochopitelné, že se člověk po této události dostane do krize.

Druhým faktorem je **změna**. Říkáme – život je změna. Jenomže každá změna je svým způsobem zátěží, záleží na mnoha okolnostech, jak se na danou změnu budeme adaptovat. Například v rodině jsou změny způsobené narozením dítěte, časté jsou změny v zaměstnání, měnit se může i zdraví nebo třeba i prosté změny počasí či přechod mezi letním a zimním časem může u některých citlivějších lidí vyprovokovat krizi.

Dalším faktorem je **volba**. Jedná se o volbu, kterou musí člověk udělat mezi dvěma stejně kvalitními alternativami (například volba mezi dvěma dívkami, další ubírání se životem apod.).

Na faktory způsobující krizi můžeme nahlížet z mnoha úhlů pohledu. Vždy je potřebné mít nad danou situací nadhled. Zjednodušeně se dá říct, že vznik krize může způsobit jedna nebo několik zátěžových událostí, které na člověka působí. A zatímco se jeden hroučí už při prvním záchvěvu zátěže, jiný vydrží několikanásobně větší zatížení. Je to dáno individuální konstitucí jedince, které vychází z vrozených dispozic, jeho psychickou odolností a v neposlední řadě i získanými zkušenostmi během života.

## 1.2 Fáze krize

Fáze ohromení a šoku, v níž člověk prožívá první konfrontaci s nepříznivou událostí, trvá zpravidla hodiny až dny. Následné kritické období, kdy na jedince začne plně doléhat tíživost nastalých změn, se počítá na týdny až měsíce. Třetí – integrační – období, v němž by se měl postižený se situací vypořádat, bývá zpravidla půl roku až rok dlouhé. Je však třeba mít na paměti, že v konkrétních případech hraje velkou roli řada rozmanitých sociálních, psychologických i biologických činitelů, kterým je daný člověk vystaven.

Počáteční fáze krize je nazývána alarmující nebo fáze šoku. Jedinec vnímá první signály ohrožení, cítí, jak náhle ztrácí půdu pod nohama. Roste nepříjemný pocit, že půjde o všechno.

Druhá fáze je kritická proto, že dochází ke ztrátě běžné sebekontroly a po nějakou dobu je utlumena rozumová složka osobnosti. U postiženého můžeme pozorovat depresi, vyhasnutí zájmu o práci, o přátele, lhostejnost k vlastnímu vzhledu, apatii, úvahy o smyslu a konci života. Mnohdy se uchyluje k únikovým tendencím, jako například nadužívání psychoaktivních látek. V praxi to znamená útěk od napětí a dalších nepříjemných pocitů pomocí alkoholu, zvýšeného množství vykouřených cigaret, konzumací léků na spaní, na uklidnění, proti bolestem hlavy apod. Počáteční úlevové pití nebo polykání léků často vyústí do závislosti, která zhoršuje depresi.

Jako reakci na neúnosnou zátěž, zklamání a ztrátu dosavadních hodnot se může člověk lítostivě stáhnout do sebe nebo vyčerpaně postonávat, ale odpovědí na frustraci bývá i delikventní jednání, přetrvávající zvýšená popudlivost, vulgarita, návaly výbušné agresivity, vyvolávání hádek a rvaček či nevázaná sexuální promiskuita. Právě v této chvíli jedinec vysílá volání o pomoc.

Třetí fázi lze pojmenovat jako integrační, neboť se jedná o stadium vyrovnání se s utrpenými ztrátami a navrácení se k normálnímu životu. Mobilizují se síly pro nová řešení, je třeba, aby člověk měl dostatek vůle, odvahy a duševní energie, která jsou k úspěšnému vyřešení krize nezbytné. A právě k této vývojové fázi již jedinec nemusí dospět, protože ve druhém stadiu

neshledá dostatek naděje a dojde k sebezničujícímu jednání či ke vzniku psychické poruchy.

Psychickou krizi lze chápat jako stav duševní nepohody. Člověk v krizi je dezorientovaný, zmatený, zažívá enormní úzkost, strach a paniku, což může vyventilovat agresivitu vůči okolí nebo sobě, nebo útekem, ať už je to útek z domova, toulání se, nebo obtížněji rozpoznávanými útky do vnitřního světa.

V ideálním případě by se měl dostat do péče odborného pracoviště krizové pomoci. Aby se tam mohl dostat, je zapotřebí, aby o takovém zařízení on nebo jeho blízké okolí vědělo.

## 2. DÍTĚ A KRIZE

První krizi prožívá dítě už při porodu. Rodí se do světa plného protikladů, muselo opustit důvěrně známé prostředí matčina těla, je vystaveno kontrastům jako je světlo a tma, teplo a zima a podobně. Tyto nové zkušenosti způsobují u novorozence otřes a šok. Znovunalezené bezpečí pak prožívá tehdy, když je po porodu položeno na břicho své matky, kde cítí známé rytmické pohyby dýchající matky a znovu slyší tlukot jejího srdce.

Čím je dítě menší, tím méně umí samo snášet krize. Měli bychom se snažit děti podpořit v těžké chvíli, být jim oporou a zkusit pomoci nalézt vhodné řešení.

Jaká jsou nejčastější dětská krizová témata?

Podle slov supervizorky Linky bezpečí Evy Raitmayerové: „Repertoár krizových situací je různorodý, děti a dospívající volají na Linku bezpečí z nejrůznějších důvodů, od testování linky, nudy, dětských tajemství, přes dětské lásky, špatného prospěchu ve škole, problémy s učitelem, kamarádké hádky, narození sourozence či počátku nové rodiny, až po vážná témata jako je rozvod rodičů, úmrtí v rodině, týrání a zneužívání, šikana ve škole, útoky z domova a sebevražedné tendence.“

V této části práce se nabízí podrobnější pohled na dětské krizové situace, konkrétně na témata ztráta, škola a šikana. Jsou doplněna o názorné příběhy klientů volajících na Linku bezpečí.

Uvedené příběhy nejsou přepisem reálně uskutečněných hovorů, jedná se o pozměněný text, který ale vyjadřuje některé z typických aspektů hovorů na dané téma a to z toho důvodu, že Linka bezpečí zachovává naprostou anonymitu svých volajících.

## 2.1 Ztráta

Co všechno může být pro dítě ztrátou závisí na několika faktorech, na jeho věku, rozumových a emočních schopnostech a dovednostech a také na jeho dosavadních zkušenostech.

Prvotní zkušeností může být rozbití či ztráta hračky u velmi malého dítěte, pro které byla oblíbená hračka významnou součástí života a těžko chápe, proč ji rozbitou nelze opravit či ztracenou nalézt. Dalo by se říct, že se jedná o první setkání se ztrátou něčeho důležitého.

Významným faktorem, který nelze opomíjet, je pro dítě velký význam domácích mazlíčků. Domácí zvíře je často tím prvním velkým kamarádem. Jejich věrný kamarád je podstatnou součástí jejich života a jeho ztráta bývá moc bolavá. Dospělí mají často představu, že když rychle pořídí nového mazlíčka, vše se rázem zlepší. Nebo mrtvé zvíře odnesou a raději se o něm nebaví, protože nechtějí, aby jejich dítě bylo smutné. Jenomže to, že zvířátko náhle zmizí a nikdo o něm s dítětem nemluví, situaci neřeší. Smutek, úzkost, bolest sama nezmizí, musí se odžít.

Důležitou roli hraje rodina a její vnímání smrti. Dospělí mají často tendenci dítě podceňovat v tom smyslu, že se s nimi o některých věcech nebaví. Dodnes slyšíme argumentaci tabuizování smrti pro dítě: „aby se netrápilo, stejně tomu nerozumí...“. Je třeba si uvědomit fakt, že i když je dítě malé a některé věci chápe omezeně, je také citlivé a vnímá bolest okolí, změnu prožívání a vůbec nerozumí svému odloučení.

### ***Příběh 1. Tobi umřel***

*Na Linku bezpečí se dovolává osmiletá dívka, že nerozumí tomu, co se doma stalo. Přišla s tátou ze školy a její pejsek Tobi ležel nehnutě na zemi. Táta ji poslal do jejího pokoje, že to vyřeší. Dívka ho viděla nést psa dolů na zahradu, pak táta přišel za dvě hodiny za dívkou do pokoje, nic neříkal, jen že je to hotovo a ať se na Tobiho neptá, že zapomene. Že prostě už není... a pak odešel. Dívka*



*je zoufalá, zmatená, nerozumí tomu, co se stalo. Tobi byl její kamarád odmalička, mohla se mu svěřit, nikdy ji nezradil, mohla mu všechno říci.*

*Je moc smutná a trpí nejen proto, že ničemu nerozumí, má spoustu otázek, ale nikdo s ní nemluví. Cílem hovoru bylo zacílení právě na smutek a bolest, rozbor jejího prožívání, jak to cítí, jak si to sama vysvětluje, co že táta s Tobim udělal. S dítětem se dá bavit o jeho vysvětleních a představách. Je důležité, aby z povídání nezmizela lidskost. Je přirozené, že je člověk smutný, když mu někdo blízký zemře. Povídáním o ztrátě psího kamaráda pomůže dítěti vytvořit si určitý náhled, získá svou vlastní cennou zkušenost se ztrátou, protože umírání patří k životu.*

## 2.2 Škola

Školní problémy jsou jedním z deseti nejčtenějších témat hovorů na Lince bezpečí. Dle Sborníku studií Linky bezpečí z roku 2011 se školní problémy procentuálně dělí na:

- Problémy ve školním kolektivu (31,5% hovorů)
- Strach z reakce rodičů, z vysvědčení (25,9% hovorů)
- Vztah s učitelem (15,8% hovorů)
- Problémy s učivem (10,8% hovorů)
- Strach ze zkoušky, ze školy (4,2% hovorů)
- Záškoláctví ( 2,2% hovorů)

Od tří let do osmnácti si dítě musí zvykat na kolektiv a ne každému prostředí sedne. Školka, základní škola, po devíti letech další studium na střední škole či učilišti. Spoustu hodin týdně dítě tráví mezi svými vrstevníky, někdy i odpoledne na organizovaných kroužcích, učí se sociálně žít, komunikovat, řešit konflikty, spolupracovat, soutěžit, navíc je přede všemi hodnocen. Jak to všechno asi zvládne neprůbojně, zakřiknuté dítě?

Příčin, proč dítě nezapadne do kolektivu, může být celá řada. Pochází ze sociálně slabé rodiny, je oslabené nemocí, například cukrovkou, je fyzicky nemotorné, je hyperaktivní, odlišuje se vzhledem, potíže ale může mít i nadané dítě.

Když jsou konflikty dlouhodobé a dítě nemá v kolektivu spřízněnou duši, je nutné situaci začít řešit. Často pomůže rozhovor se spolužákem, se kterým vztah skřípe, jindy je třeba obrátit se o pomoc na dospělého. Rodiče nebo učitel jsou první instance, které mohou něco udělat. Učitel je každodenním pozorovatelem dění ve třídě, je to tedy primárně on, kdo má povinnost problém ve své třídě řešit.

Pokud jeho intervence nezabírá, je vhodné se obrátit na odborníky, kterým je školní psycholog, výchovný poradce, pedagogicko-psychologická poradna nebo sociální pracovník Oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Děti a dospívající tráví ve školních lavicích mnoho let, škola a pedagogové výrazně ovlivňují jejich postoje, je důležité věnovat potížím ve školním prostředí náležitou pozornost.

### ***Příběh 2. Za trojky výprask***

*Na ústřednu Linky bezpečí se dovolal rozrušený asi čtrnáctiletý chlapec, zbrkle a trochu zmateně mluví o tom, že utekl z domova. Konzultantka na ústředně chlapci vysvětlí, že ho přepojí na kolegyni, která se mu může věnovat, jak dlouho bude třeba, a celou situaci s ním probere. Chlapec je někde venku, kousek od autobusového nádraží, ze školy se nevrátil domů a chystá se odjet z města. Dostal ve škole poznámku a pětku a kvůli tomu nechce jít domů, s brekem říká, že by ho máma určitě zbila, mluví o velkém strachu, nejistotě. Máma je na něho v poslední době hodně přísná, křičí na něj, před pár dny mu dala pohlavek. Hoch má velký strach, jak by reagovala na dnešní školní neúspěchy. Konzultantka s ním probírá jeho obavy, vyptává se na pocity. Z dalšího povídání vyplývá, že má chlapec mamku rád, povídají si spolu, žijí sami, protože táta se s mámou rozvedl, když byl hoch maličký. Další plán útěku volající nemá, neví, kde bude spát, co bude jíst, říkal si, že pojedou do Prahy a uvidí, nějaké peníze si snad vyžebrou. Pracovnice Linky bezpečí s ním citlivě probírá výhody a rizika plánovaného útěku z domova. Chlapec po chvíli pomalu mění názor, začíná si uvědomovat nebezpečí, která mu hrozí na ulici. Přichází s nápadem, že asi bude lepší vrátit se domů a mamce všechno podle pravdy vysvětlit. Vlastně si ani nemyslí, že by ho mamka doopravdy zbila. Děkuje za rady a optimisticky se loučí.*

## 2.3 Šikana

*„Nenechají mě, vím to. Třeba jim uteču zadem, ale stejně si na mě někde počkají a chytí mě. Vždycky mě chytí a seberou mi nějakou věc nebo peníze. Když je nemám, zmlátí mě nebo mě třeba nechají klečet a odprošovat je. Všechno si to nahrávají na mobil. Pak mají takové místo, párkrát jsem tam byl, ale nenašel bych to. Vedli mě tam poslepu a cestou se mnou točili. Tam to teprve začalo, napřed mě ...“*

Není důležité, čím je to příběh. Důležité je, že pomoc existuje.

Podle psycholožky Linky bezpečí Evy Reitmayerové: „... nejsou hovory týkající se šikany ojedinělé. Během hovoru popisují šikanované děti příhody, jak se jim například spolužáci posmívají, jak musí snášet odmítání ze strany třídního kolektivu a podobně. Díky těmto zraňujícím zážitkům, přirozeně prožívají pocity nespravedlnosti, ponižení, bezmoci a strachu“.

Šikana mívá různé podoby, její trvání je různě dlouhé. Většina šikanovaných dětí mají strach vzepřít se a podniknout něco na svoji obranu. Obávají se, že jejich snaha nic nesvede, ba naopak se tím všechno zhorší. Je na místě, abychom takové děti podpořili v jejich skrytých schopnostech, ujistili je, že mají právo se bránit a zároveň s nimi rozebrali jejich reálné možnosti.

### **Příběh 3. Radim nechce být bonzákem**

*Jednoho podzimního podvečera se na Linku bezpečí obrátil třináctiletý chlapec s žádostí o radu. Nevěděl, co má dělat s partou spolužáků, kteří jej už delší dobu různě „pošťuchují“, berou mu svačiny a házejí po třídě jeho věci. Navíc jsou prý útoky stále častější a hrubější. Včera dokonce dostal za nic několikrát pěstí. Konzultantka se zeptala, zda se Radim s tímto problémem někomu svěřil. Odpovídá, že ne, přijde mu to hloupé a hlavně, „nechce být bonzákem“. Byl ujištěn, že není žádné bonzáctví požádat o*

*pomoc dospělého v situaci, kdy je za nečinného přihlížení třídy napadán sedmi spolužáky. Ke vši směle má Radim nového třídního učitele, který o šikaně nic netuší. Během hovoru je chlapec stále více úzkostnější, svěřil se, že když je toho na něho moc, vážně přemýšlí, že si něco udělá. Zarputile však odmítá veškerá možná řešení a pomoc, včetně nabídky, že Linka bezpečí v jeho věci zkontaktuje sociální pracovníci, aby mu v situaci pomohla. Než se rozloučil, musela mu konzultantka slíbit, že bez jeho svolení nebude Linka bezpečí nic podnikat.*

Ke všem obětem šikanování, bez ohledu na to, jak jim bylo ubližováno, je třeba přistupovat co nejcitlivěji. Psychický stav šikanovaného charakterizuje především vysoká hladina úzkosti a obavy z prozrazení. Dítě by mělo pocítit, že jsme naprosto na jeho straně a jsme odhodláni ho ochránit před dalším ubližováním. Je třeba zdůraznit, že nikdo nemá právo mu ubližovat, a pokud se tak děje, má plné právo se bránit a přijmout pomoc. Je důležité, aby dítě pochopilo, že svěřením se dospělému nikdy neznamená udávání nebo bonzování.

„Jaroslav si za to může sám, stačí se na něho podívat. Je tak nešikovný, že ty chlapce až provokuje..., řekla nahněvaně paní učitelka, když jsem se na ni obrátil se žádostí o řešení situace jejího žáka, který kontaktoval Linku bezpečí kvůli dlouhodobé šikaně ze strany spolužáků.“ (Pöthe, s. 75)

Na závěr těžkého tématu šikany je namístě zásada, kterou bychom měli neustále dětem vštěpovat do hlavy: Jestliže se v něčem nebo něčím odlišuješ, nemáš se za co stydět, ba naopak, můžeš být hrdý na to, že jsi jedinečnou a neopakovatelnou osobností.

### 3 SPECIFIKA KRIZOVÉHO VÝVOJE MLADISTVÝCH

Pro dospívající je typické zjednodušeně vyhraněné vnímání reality. Černobílé vidění jim sice pomáhá poněkud zpřehlednit situaci, ale vlivem krize identity, kterou adolescent prochází, je jen málokdy ochoten přijímat přátelské rady od starších. Nechce už být malým, závislým a poslušným dítětem, a proto volá po osobní svobodě, spoléhá na svůj rozum. Velkou úlohu také hraje citová nestabilita a jakási nezakotvenost. Vrstevnická skupina, v níž dospívající zpravidla tráví více volného času než doma, mívá na mladého jedince nesmírný vliv, výrazně důležité bývá mínění vrstevníků.

Projevy vnějšího nesouhlasu dokáží mladé lidi velmi zranit, protože mají tendenci k paušalizaci. Jednotlivé kritické výroky interpretují jako odsouzení a zavržení celé své osoby, sami totiž často balancují mezi pocity velkolepě narcistní sebeúcty k negativistickému sebehodnocení. Zranitelnost mladistvých se projevuje hlavně v křehkých, silně emotivně nabitých milostných vztazích. Jejich rozpadem i přes prezentování bagatelizace a cynismu velmi strádají. Nedorozumění nebo konflikt s rodiči, k nimž běžně dochází například v důsledku nechuťi podrobit se jinému názoru, požadavkům na určitý řád a kázeň, mají někteří sklon řešit odchodem z domova. Stěhují se k příbuzným, přátelům, v horších případech přesídlují do squatů, přespávají v nádražních halách či sídlištních sklepích apod.

Na tomto místě je zapotřebí zdůraznit, že poškozující je nejen přísná, omezující a trestající výchova, ale i její opak – přespříliš pečující „něžná tyranie“, hýčkáni a rozmazlování dítěte, neznajícího mezí pro své touhy. Zdravé dospívání se projevuje přiměřenou vírou ve vlastní síly, nadějí, že se člověku dostane podpory v situacích, které přesahují jeho schopnosti a optimismem, že existují lidé ochotní mu pomoci, jestliže je o to požádá.

Relativními výhodami mládí jsou vlastnosti jako ochota riskovat, nižší rigidita v myšlení, pružnost v přijímání nových vzorců chování, větší adaptabilita a schopnost vydat se dosud nevyšlapanými cestami.

Problematika vrstevnických vztahů výrazně souvisí se zapojením dítěte ve školním kolektivu. Dobrá pozice mezi vrstevníky vede k přiměřenému sebevědomí, naopak neoblíbenost a neúspěch u spolužáků vede k neurózám či patologickým tendencím.

Pro tento věk je hraje u dívek velkou roli vzhled a pěkná postava. Třináctý až patnáctý rok věku je typický pro poruchy příjmu potravy.

V poslední době také narůstá vliv sociálních rozdílů mezi dětmi. Postavení dítěte mezi vrstevníky zhoršuje nízká sociální situace rodiny. Děti dnes rozlišují, kdo je oblékaný ze značkové prodejny, a kdo z trhu, zda má nejmodernější mobil a podobně.

Pozitivní význam pro –náctileté mají mimoškolní aktivity, zájmy a sport. Naopak negativním faktorem může být účast ve vrstevnické partě se sklonem k delikventnímu chování. V těchto společenstvích často dochází ke zneužívání drog.

V této kapitole jsou nastíněna tři témata blízká této věkové skupině spolu s příběhy z praxe. Jsou to vrstevnické vztahy, virtuální svět a sebevražedné tendence dospívajících.

### 3.1 Vrstevnícké vztahy

„Problémy starších volajících bývají zpravidla závažnější než hovory s mladšími dětmi. Týkají se rozhodů, nešťastných lásek, nevěry, konfliktů mezi vrstevníky, někdy dokonce i pokusů o sebevraždu v souvislosti s láskou. Hovory bývají plné emocí, často trvají dlouho. Občas se stane, že se ani nedostaneme k vlastními řešení, protože se mladistvému uleví už tím, že se ze všeho vypovídá,“ říká Eva Reitmayerová z Linky bezpečí.

Během období pubescence, které trvá přibližně od 12 do 15 let, je preference dospívajících jasná. Rodiče jsou „odsunuti“ na druhou kolej, směrodatné je to, co se odehrává ve vrstevníckých vztazích. Dospívajícím velmi záleží na tom, aby si udrželi své místo ve skupině svých lidí, udělají cokoli, aby předešli možnému vyloučení z vrstevnícké skupiny. Mění oblečení, účesy, módní doplňky, názory, bez váhání změny i životní styl.

V období adolescence, která trvá přibližně od 15 do 20 let, se mění sociální role dospívajícího v souvislosti s ukončením povinné školní docházky a přípravy na profesní období, s nástupem do zaměstnání nebo na vysokou školu. Významným mezníkem je dosažení plnoletosti.

D. Vodáčková (Krizová intervence, s. 282) uvádí: „V rámci hledání a vytváření vlastní identity si dospívající klade otázku: Kdo jsem, jaké je moje místo ve světě, kým chci být, jak mne vidí druzí? Často může prožívat hluboké pocity nedostatečnosti, trpí depresi, náladami, ztrátou smyslu. Nejistota a úzkost může ohrožovat jednotu jeho vnitřního prožívání. O jistotě se pak přesvědčuje pozorováním v zrcadle, dotyky vlastního těla, často si spontánně píše deník, ve kterém formuluje své vlastní pocity, skládá básně, aby vyjádřil intenzitu a výjimečnost svých prožitků.“

Proto je pro mladistvé značná potřeba jistoty a bezpečí hlavně v citové oblasti, protože v této době se dospívající odpoutávají od rodičů, osamostatňují se, získávají první partnerské zkušenosti, zažívají první lásky.

Mají neodolatelnou touhu sdružovat se, kamarádit, navazovat vztahy, mnozí disponují i několika stovkami přátel. Jsou to však neviditelní kamarádi, setkávají



se v kyberprostoru, je to bezpečná a jednoduchá komunikace z pohodlí dětského pokoje. Fenomén navazování přátelství na internetu je typický právě pro tuto věkovou kategorii.

#### ***Příběh 4. Společná trápení***

*Volá dívka, je smutná, připadá si sama. Nemá žádné kamarády ani ve škole, ani mimo školu. Mrzí ji, že ostatní se ve třídě stále něčemu smějí, povídají si spolu, ale s ní nikdo nemluví.*

*Chlapec má kamaráda, se kterým mimo jiné chodí na fotbal. Jejich vztah je v pořádku, ale když jsou spolu na fotbale, kamarád se začne chovat jinak. Přehlíží ho, nenahrává mu, baví se s jiným klukem, který je ve fotbale nejlepší.*

*Chlapec se s rodiči přestěhoval a začal chodit do nové školy. Přišel o všechny staré kamarády, je s nimi v kontaktu přes počítač, ale bojí se, že časem o ně stejně přijde. V nové třídě se s ním nikdo moc nebaví. Je mu smutno, cítí se sám.*

Zdrojem pocíťované osamělosti může být určitá neschopnost navázat vrstevnické vztahy. Osamocení jedinec prožívá smutek, pocity méněcennosti, ale i hněv a vztek na ostatní vrstevníky. Když stav osamělosti trvá dlouho, můžou vzniknout jiný, závažnější psychologický problém, například deprese.

## 3.2 Virtuální komunikace

Internet je prostředím, které dává jen velmi málo hranic a limitů, vytváří dojem bezbřehé svobody a anonymity. Ve virtuálním světě se dá jednoduše chovat bez zábran. Aktuálnímu dění vládou sociální sítě, získání přítele je otázkou několika málo kliknutí. Na internetu mnoho mladých lidí prožívá přátelství, zamilovává se, udržuje vášnivý milostný vztah. Časem se ukáže, že mnoho takových vztahů zůstane navždy jen ve virtuální rovině. Ruku v ruce s možností chovat se bez zábran jde i velmi lákavá možnost poupravit sám sebe. Prezentovat nikoli sebe, ale spíše ideální, líbivou podobu. Konfrontace se skutečností by pro obě strany mohla být šokující a vztah zničit. Neochota či nezájem setkat se v realitě mohou být obranou před takovýmto zklamáním.

### ***Příběh 5. Zamilovaná***

*Na Linku bezpečí se dovolává patnáctiletá dívka, která má strach o svého přítele. V poslední době se jí zdá smutný, málo si s ní povídá, dnes zmínil, že ho život nebaví a nevidí v něm žádný smysl. Volající má strach, aby si nějak neublížil. Během hovoru vychází najevo, že neví, kde přítel bydlí, že na něho ani nemá telefonický kontakt. Přesto mluví o tom, jak jej má ráda a její strach je opravdový. Konzultant se postupně dovídá, že seznámení, flirt i vyznání lásky proběhl na diskusním serveru, dvojice se nikdy nesešla. V hovoru se tak objevují dvě témata: co podniknout v aktuální situaci a jak dál pokračovat ve vztahu. Dívka se rozhoduje, že napíše příteli vzkaz s jasným vyjádřením obav a nabídkou pomoci. Dále pak bude trvat na tom, aby se vztah stal reálným, pokud má dál pokračovat. Volající se loučí s tím, že dá vědět, jak se celá situace vyvine.*

### 3.3 Sebevražedné tendence

„Sebevražda je častou noční můrou lidí, kteří začínají působit v oblasti krizové intervence nebo se na tuto práci připravují. Prvním úkolem pro pomáhajícího profesionála, nezbytným pro bezpečnou práci se sebevražedným člověkem, je reflektovat své vlastní sebevražedné tendence a ujasnit si svůj vnitřní obraz smrti. Jenom tehdy, stojíme-li pevně na svých vlastních nohou, můžeme udržovat zdravou rovnováhu v kontaktu se sebevražedným jedincem.“ (Vodáčková, s. 483)

Dětské sebevraždy narůstají dvakrát do roka, vždy v čase vysvědčení. Děti někdy sebevražedně reagují na rodinné konflikty, mají tendenci brát na sebe vinu za to, že se rodiče hádají, jsou přesvědčeny, že se to děje kvůli nim.

Krizový vývoj pubescentů se často týká hledání smyslu života, hledání své identity. Také trápení s láskou, neúspěch a osamělost, neshody s rodiči, nesplnění jejich očekávání se objevuje jako důvod skončení se životem. Na konci tápavého bloudění hrozí sebevražedný pokus, lze ho chápat jednak jako útěk z neúnosné zátěže, jednak jako agresi obrácenou proti sobě samému. Ale konec konců také proti lhostejnému sociálnímu okolí. Je nezbytné najít odvahu otevřeně rozmlouvat i o těchto záležitostech, jestliže si to člověk přeje.

*„Pořád se mi vrací taková myšlenka. Že kdybych tu nebyla, všem se uleví. Jsem pro ně zklamání. Nula, co to nikdy nikam nedotáhne. Ale už to mám promyšlený. Tajně jsem mámě vzala nějaký prášky na spaní. Nepřišla na to a i kdyby, už ji nemůžu víc zklamat. Počkám, až odjedou k babičce a ...“*

Dobrovolný odchod ze života jsou dveře, které valná většina lidí nikdy neotevře. Práce se sebevraždou je vždycky těžká, ale ne beznadějná. Musíme mít jistotu, že každá situace má nějaké řešení, byť by nebylo ideální. A musíme vědět, že to většinou dopadne dobře, ale občas také špatně. Musíme se učit respektovat cesty, které neznáme.

„Ve věku adolescence se nejčastěji objevuje sebepoškozování. Tato závažná patologie se vyskytuje převážně u dívek. Sebepoškozování je namířeno proti vlastnímu tělu, nejčastější podobou je pořezávání se. U sebepoškozujících se pacientů je častý výskyt a riziko suicidálního chování. Terapie se zaměřuje na klinické poruchy, osobnostní patologii, zátěžové životní okolnosti a subjektivní prožívání. V terapeutickém přístupu jsou integrovány metody psychosociální (individuální, skupinová, rodinná terapie) a farmakoterapie.“ (Koutek, Kocourková, 2007, s.79)

### ***Příběh 6. Na poslední chvíli***

*Jednou v sobotu okolo jedenácté hodiny večer zavolala na Linku bezpečí dívka, která se představila jako Jana. Řekla, že si jen potřebuje popovídat, protože ji trápí samota. Z hovoru vyplynulo, že je rozhodnutá skončit se životem a Linku bezpečí si zvolila jako společníka pro poslední okamžiky. Konzultantka se snažila zjistit, co se vlastně stalo a jaká situace je teď. Dívka si vzala celé plato nějakých prášků. Postupně se u ní začaly projevovat první účinky léků, hůře reagovala, musela si sednout v telefonní budce na podlahu, protože se jí točila hlava. Pomocí nepřímých otázek se podařilo na poslední chvíli získat údaje o místě, odkud dívka volá. Ke konci bylo již obtížné udržet s dívkou konverzaci, její mluva byla nesrozumitelná. Pracovnice Linky bezpečí zavolala na místo záchrannou službu, která dívku našla zhroutenou v telefonní budce.*

## 4 KRIZOVÁ INTERVENCE

„Krizová intervence znamená „zásah v krizi“. Pojem používáme v užším a širším slova smyslu. V užším znamená techniky a strategie při zacházení s člověkem, který zažívá úzkost a jiné přemáhající pocity ze situace, do níž se dostal. Jde o tahy selektivně užívané při práci s lidmi, kteří nejsou nemocní, nýbrž se ocitnou v krizi. Cílem je, aby daný člověk získal znovu nad sebou vládu. Krizová intervence v širším slova smyslu představuje metodu – uspořádání a návaznost postupů, které si kladou za cíl vyřešení současné situace a obnovu lidských sil v rozpětí od nejmenšího cíle k největšímu cíli.“

(Baštecká, 2005, s. 163)

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek“. (Vodáčková, 2007, s. 60).

„Krizová intervence je specializovaná pomoc lidem, kteří se ocitli v krizi. Zahrnuje různé formy pomoci (např. psychologickou, lékařskou, sociální a právní), tyto formy mají za úkol navrátit lidem jejich psychickou rovnováhu, která byla narušena krizovou událostí v životě.“ (Špatenková, 2004, s.39).

Jediné, co lze s úplnou platností říct, je, že žádný univerzálně platná instrukce pro krizovou intervenci neexistuje. Naopak - jakýkoliv pokus vytvořit pevnou a neměnnou strukturu „ideálního krizového rozhovoru“ vhodnou pro všechny a za všech okolností, by nevedl k účinnému ošetření zraněné psýché. Vždycky jde o individuální setkání člověka s člověkem, o

schopnosti pomáhajícího vcítění se do druhého a přijetí člověka takového, jaký je bez jakýchkoli podmínek a výhrad.

Setkání s člověkem ve vážných životních obtížích, které nedovede vlastními silami řešit, znamená, že jsme konfrontováni s jeho bezmocí, úzkostí, někdy i hněvem. Člověk v tísní není méně hodnotný, je pouze nešťastný, dezorientovaný a velmi často nemá dostatek sil sám si pomoci. Taková situace vyžaduje prostou lidskou spoluúčasť a pomoc. Především je potřeba udělat si čas na komunikaci a věnovat druhému náležitou pozornost. Osobní účast se projevuje trpělivým a ochotným nasloucháním. Zásadně se vyhýbáme tomu, abychom nějak posuzovali výroky druhého a moralizovali.

Říká se, že pomoc jedinci ohroženému krizí vyžaduje schopnost vcítění se do duševního stavu a prožívání druhého. Přitom je zapotřebí odložit stranou veškeré vlastní předsudky. Je třeba otevřeně přijímat sdělované názory a pocity člověka v krizi, aniž bychom cítili potřebu k nim zaujímat jakákoliv osobní stanoviska.

V dnešní uspěchané době je velkým uměním včas se zastavit a dlít v rozhovoru s druhým člověkem, když to jeho situace naléhavě vyžaduje.

Nebývá vždy lehké odhadnout, jak složitá situace je, co signalizuje, že věci přerůstají přes hlavu, jak poznat, že postačí jen přátelské slovo, hřejivé lidské gesto, či je třeba užít složitější krizové intervence? Nezašly věci tak daleko, že se počíná projevovat vážnější osobnostní porucha nebo duševní choroba vyžadující specializovanou odbornou péči?

Abychom mohli jedincům v krizi efektivně pomáhat, musíme být na pomoc dobře připraveni – teoreticky i prakticky. Pracovník telefonické krizové intervence má široký záběr dovedností a znalostí, počínaje komunikačními dovednostmi, aktivním nasloucháním, problematikou telefonické krizové intervence u dětí a dospívajících, vývojovou psychologií, psychosociální sítí, sociálně-právní problematikou, závislostmi či psychopatologií, somatickými i psychickými onemocněními, problematikou týrání a zneužívání, sebevražednými tendencemi apod., ale i znalostí sebe sama, svých hranic, zacházení s vlastními emocemi.

Nejdůležitější zásadou při poskytování krizové intervence je na první pohled zcela jednoduchá, v praxi však ne vždy realizovaná zásada: Aby člověk slyšel, musí sám mlčet.

„Mnohokrát a opakovaně jsem zaslechl, že někdo někomu sděluje svá trápení a jeho protějšek, sotva si vyslechne svěřované potíže, bezprostředně zareaguje slovy: To já bych na tvém místě ..., a pak následuje snůška rad, ke kterým ten, co je pronáší, dospěl za zcela jiných souvislostí než ten, kdo si právě stěžuje na své potíže. Taková slova pokládám za neslušnost a hloupost.

Proč za neslušnost? Když je někdo v krizovém stavu a neví kudy kam, pak nepotřebuje nikoho, kdo by byl na jeho místě... On přece hledá sám sebe a nepotřebuje radu od někoho, kdo k ní dospěl na základě zcela odlišných zkušeností. A proč to pokládám za hloupost? Prostě proto, že oba partneři vědí, že kdo se chystá udílet rady, není na místě toho, komu má být rada udělena. Každý přeci žijeme svůj život a životní příběhy se od sebe liší.“ (Eis, Z., 1994).

„Pokud chceš dobře plnit roli pomáhajícího, tvou hlavní rolí je být emocionální houbou. Většina lidí si myslí, že tou úlohou je radit, pomáhat, řešit problémy, být užitečný. Nemusíš se s nikým bavit, nemusíš nic říkat, vlastně ani nemůžeš říct nic, co by opravdu potěšilo, nemusíš dávat rady (i tak by to bylo k ničemu) a nemusíš nic dělat. Prostě s ním musíš být, vcítit se do jeho bolesti, strachu a trápení. Plníš roli houby. Tato role způsobuje, že se cítíš bezradný a neužitečný, protože nic neděláš, protože jsi, bez toho, abys něco dělal.“ (Wilber, 1995, s. 169)

Platí, že psychoterapeutem se nestává automaticky kterýkoliv absolvent lékařské fakulty či psycholog, jenž právě obdržel diplom, nýbrž že je k tomu zapotřebí další osobnostně náročné přípravy, ale na druhé straně je také pravdou, že laickou první pomoc v životní krizi může poskytnout každý, kdo je tomu ochoten v dobré víře se člověku věnovat.

„Rád bych upozornil, že při pomoci druhému ve stavu jeho akutní krize se nijak zásadně neliší psychologická pomoc poskytovaná poučeným laikem od profesionálního přístupu, s nímž se například setkáváme v krizových centrech, na linkách důvěry či v ambulanci psychologů a psychiatrů. Tím hlavním totiž je,

že nabízíme sebe a náš vztah k ohroženému člověku, který tak přestává být se situací sám. Laik i profesionál jsou nadějí ve změnu k lepšímu, tedy že krize bude dříve či později vyřešena a vyzní pozitivně.“ (Vymětal, J.: Duševní krize a psychoterapie).

Jestliže jsme denně v kontaktu s nelehkými příběhy, pochopitelně jsme vtaženi do obtížných témat, i my máme svá prožívání. K profesionalitě patří o svých citlivých místech vědět, pracovat s nimi. Krizoví pracovníci se nezdá se setkávají s prožitky bezmoci a bezvýchodnosti u klientů, což může být velmi frustrující. Pracoviště, která se zabývají krizovou intervencí, bývají ve zvýšené míře ohrožena syndromem vyhoření. Nezbytnou součástí pracovního týmu konzultantů je dobře fungující supervize, jejímž smyslem je péče o pracovníka, podpora, povzbuzení jednotlivce i celého týmu.

Je důležité zdůraznit, že krizová intervence není psychoterapie, na rozdíl od psychoterapie jde u krizové intervence o prvotní zásah omezený na minimální dobu. Hlavním cílem je uklidnit volajícího, aby se krize dále neprohlubovala a nasměrování klienta k dalším možnostem řešení, například nabídka psychoterapeutické péče.

Podle způsobu práce s klientem dělíme krizovou intervenci na krizovou intervenci tváří v tvář a telefonickou krizovou intervenci. Cíle telefonické krizové intervence jsou shodné s cíli krizové intervence tváří v tvář. Při telefonické krizové intervenci je však potřeba pracovat hned od začátku s velkým nasazením, protože konzultant krizové linky musí udělat maximum v době hovoru, protože spojení může být kdykoliv přerušeno.



## 5. TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE

„Telefonická krizová intervence zahrnuje poskytování pomoci osobám v krizové situaci prostřednictvím telefonu. Telefonická krizová pomoc zahrnuje metody a techniky krizové práce s klientem, zakládá se na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm, které se prohlašuje jako pracoviště telefonické krizové intervence. Tento kontakt s klientem je nezávazný, pod kontrolou ho má sám klient – může kontakt kdykoli svobodně přerušit. Telefonická krizová pomoc je založena na vysokém stupni bezbariérovosti.“ (Vodáčková, 2007)

Telefonická krizová pomoc má v naší zemi tři základní formy:

- **Kontaktní linky** – slouží obvykle klientům k navázání prvního kontaktu, vyskytují se jen v některých krizových, kontaktních centrech nebo v občanských poradnách, nemají zde však charakter linky důvěry. Nestává se, že by byl určen speciální pracovník, který by obsluhoval výhradně kontaktní linku. Pracovníci, kteří obsluhují kontaktní linku někdy mívají výcvik v telefonické krizové intervenci, jedná se však o ojedinělý podnět vedení takového pracoviště anebo pracovníků samotných.
- **Specializované linky** – zaměřují se na určitou problematiku. V cizině je používán obecný název hot line. Tyto linky mohou být například zaměřeny na problematiku AIDS, dále to mohou být protidrogové linky, gay linky, linky zaměřené na problematiku domácího násilí apod. Pro práci na specializované lince jsou pracovníci vyškoleni jednak v oblasti odpovídající specializaci dané linky, a také v technice telefonické krizové intervence.
- **Linky důvěry** – obvykle se nespécializují na určitou problematiku, poskytují služby celé populaci, nebo jen dětem a dospívajícím, nebo jen dospělým. Volající se může obrátit s jakýmkoli problémem, tento problém je možné vyřešit buď během jednoho rozhovoru, nebo je volajícímu nabídnuta možnost opakovaně kontaktovat linku důvěry. Pro tyto účely má linka důvěry dobře

propracovanou databázi kontaktů z psychosociální a zdravotnické oblasti. Taková databáze je jedním z důležitých nástrojů pracoviště linky důvěry.

Stejně jako v zahraničí tak i u nás začaly linky důvěry využívat internet. Nabízejí e-mailovou formu krizové intervence a nejnovějším projektem je zavedení nové služby E-linky důvěry. Komunikace mezi klientem a linkou důvěry probíhá formou chatu, oba vedou rozhovor ve virtuální internetové místnosti, do které má přístup pouze klient a krizový pracovník.

Jaké jsou výhody a nevýhody telefonické krizové intervence? Špatenková (s. 27) v této souvislosti uvádí:

- Okamžitá pomoc. Možnost vyhledat pomoc v kteroukoliv denní i noční dobu je hlavní předností telefonické pomoci.
- Snadná dostupnost. Telefonická krizová intervence je klientům nejbližší, takřka na dosah ruky, stačí zvednout sluchátko a vytočit číslo.
- Bezbariérovost. Na linku důvěry se může obrátit každý, kdo to považuje za vhodné. Volající nemusí mít od nikoho žádné speciální doporučení.
- Bezpečí a kontrola klienta. Odpadá strach klienta z cizího prostředí, může zůstat tam, kde se cítí dobře a bezpečně. Také vědomí klienta, že může kdykoliv zavěsit (je to mnohem snazší, než odejít z nějaké poradny) mu dává pocit svobody.
- Nízké náklady. Služby telefonické krizové intervence jsou zdarma, platí se pouze běžné telefonické poplatky. Některé linky důvěry provozují dokonce bezplatné volání.
- Anonymita klienta. Patří k hlavním důvodům, proč klienti tento typ služby vyhledávají. Otevření se jiné osobě představuje do značné míry akt zranitelnosti, právě anonymita zmírňuje strach volajících ze zesměšnění, odsouzení či zneužití poskytnutých informací.

K nevýhodám intervence po telefonu podle Špatenkové „patří absence vizuálního vnímání, nevíme, jak daná osoba vypadá, jaký má výraz obličeje, gesta a jiné nonverbální projevy, které jsou hned zřejmá při kontaktu face-to-

face. K dalším nevýhodám může patřit i časový stres, pokud se nepodaří rychlé a důvěryhodné navázání kontaktu, volající s největší pravděpodobností zavěsí. Navíc může dojít k náhlému přerušení kontaktu v důsledku poruchy telefonní sítě, slabého signálu mobilního operátora, vybití baterie, nízkého kreditu apod.“

Nevýhodou je beze sporu i nedostatečná zpětná vazba. Hovory na lince důvěry jsou zpravidla jednorázové, krizový intervent většinou nemá žádnou další informaci o účinnosti zásahu, což může vést k frustraci interventa.

Při práci s dětským či dospívajícím volajícím klientem se doporučuje tento obecný postup:

1. Na začátku hovoru je na místě pochválit dítě, že chce s námi danou situaci probrat, že našlo odvahu vytočit číslo.
2. Naslouchat jeho slovům, nepřerušovat jeho řeč.
3. Vyjadřovat aktivní naslouchání.
4. Pokládat doplňující otázky, tím vyjadřovat zájem o pochopení situace.
5. Parafrázovat závažné skutečnosti, a tím si je ujasňovat.
6. Společně na základě doplňujících otázek přimět dítě k náhledu na nové možnosti řešení jeho problému.
7. Konkrétní řešení situace, jaké jsou možnosti řešení.
8. Zrekapitulovat svými slovy celý rozhovor.
9. Povzbudit dítě, pochválit a motivovat, podpořit, poděkovat za důvěru.

Na tomto místě je třeba dodat skutečnost, která je podle slov pracovnice Linky bezpečí Evy Reitmayerové hodně důležitá. „Jakoukoli informaci, kterou se od dítěte dozvíme a z našeho pohledu se může jevit jako banální, nelze brát na lehkou váhu. Pro dítě to může být skutečnost naprosto zásadní a naše bagatelizování může celou situaci zhoršit a ztratíme tak i důvěru dítěte. I když se nám může zdát, že nejde o nic závažného, všechno, co dítě řekne, musíme brát jako fakt. Volajícího empaticky vyslechneme a pomocí vhodně formulovaných otázek mu pomůžeme nalézt odpovědi na problém, které před naší intervencí nebyl schopen najít.“

## 5.1 Historie telefonické krizové intervence

„První telefonickou linku pro pomoc osobám ohroženým sebevraždou (National Save a Life league) založil v New Yorku roku 1906 baptistický kazatel Harry Warren. Podobné středisko (Ärztliche Lebensmüdenfürsorge) založil vídeňský psychiatr Erwin Ringel s profesorem Hansem Hoffem v roce 1948 ve Vídni.“ (Klimpl, 1998).

Linky důvěry jako takové mají poměrně krátkou historii. První vznikla ve Velké Británii a byla zaměřena výhradně na prevenci sebevražd. Vznik linek důvěry v Evropě je spojen se jménem Angličana Chada Varaha. Z jeho iniciativy začala počátkem listopadu 1953 fungovat v Londýně při kostele sv. Štěpána první stanice telefonické pomoci. První linka důvěry vznikla způsobem, kterým vzniká většinou vše důležité, tj. poněkud nezvykle a nenápadně. Dne 2. listopadu roku 1953 vyšel v jedněch významných londýnských novinách inzerát tohoto znění: „Dříve než si vezmete život, zavolejte mi!“ Autorem inzerátu byl zmíněný anglikánský farář Chad Varah. Podnítilo ho k tomu vysoké procento sebevražd. V britské metropoli v té době docházelo až ke třem sebevraždám za jeden den.

„Po zveřejnění inzerátu volaly Varahovi stovky lidí. Protože nemohl záplavu telefonátů zvládnout, požádal o pomoc své kolegy a známé. Později zřídil ve sklepní místnosti kostela středisko, kde byl po dobu 24 hodin u telefonu někdo připraven volajícímu pomoci. Linka důvěry v ulici Walbrook 39 funguje dodnes.“ (Vodáčková, 2002).

„Myšlenky Ch. Varaha se postupně ujaly po celé Evropě a také v zámoří. V současné době pracuje ve světě v 25 zemích více než 500 linek důvěry. Nej hustší síť má Velká Británie – kolem 160, po ní Německo s více než 90 linkami důvěry.“ (Vodáčková, 2002).

## 5.2 Linky důvěry u nás

První linka důvěry v bývalé Československé socialistické republice byla založena v roce 1964 na Psychiatrické klinice FVL UK tehdejším primářem kliniky Miroslavem Plzákem. Následovala Linka naděje v Brně v roce 1965. Založil ji Josef Hádlík. V roce 1967 byla Luďkem Černým, rovněž na Psychiatrické klinice FVL UK, otevřena Linka důvěry mládeže. Podle pramenů Petra Klimpla vznikla v roce 1971 Linka důvěry v Olomouci. V roce 1975 zahájila provoz Linka důvěry Středočeského kraje při Psychiatrické léčebně v Kosmonosech vedená Zdeňkem Eisem. Do roku 1989 v ČSSR fungovalo 12 linek důvěry.

„Všechna pracoviště linek důvěry byla zdravotnická (i když existovala výjimka – linka důvěry v Bratislavě byla zřízena v rámci Pedagogicko-psychologické poradny). Tomu také odpovídal výběr pracovníků omezený výhradně na odborné pracovníky ve zdravotnictví. Lékaře, psychology, sociální pracovníky a střední zdravotnické pracovníky s malými výjimkami speciálních pedagogů a někde právníků. Tím dostaly linky důvěry v této době určitý ráz a zaměření, které se více přibližovalo medicínskému přístupu. Právě přesto v této době sehrály linky důvěry obrovský význam v nabídce anonymního a nezávazného kontaktu pro klienty nejen v prevenci sebevražd, ale v řešení řady problémů, s nimiž se obtížně vycházelo z anonymity.“ (Vodáčková, 2002).

Počátkem šedesátých let bylo tehdejší Československo státem s největším počtem sebevražd v Evropě. Tento neslavný primát byl absolutní tabu – nesmělo se o něm psát ani v odborném tisku. V roce 1964 mohl MUDr. Miroslav Plzák zásluhou částečného politického uvolnění následovat zahraniční vzory a založit první československou linku důvěry. Netušil tehdy, že udělal velmi zásadní krok. Brzy se totiž ukázalo, že původní záměr – prevence sebevražd – nevyhovuje skutečným potřebám klienta. Většinu volajících trápily partnerské a manželské problémy.

### 5.3 Postavení telefonické krizové intervence ve společnosti

Lze konstatovat, že poptávka po pomoci poskytované telefonickou krizovou intervencí, tedy linkou důvěry, stále roste. Vypovídá o tom i fakt zvyšujícího se počtu telefonních hovorů na lince důvěry a i to, pro co je linka důvěry svým potencionálním klientům tak atraktivní. Zachování anonymity je jednou z důležitých vlastností linky důvěry, kvůli které se na ní klienti obracejí.

Člověk se z ničeho nic dostane do tíživé životní situace, kterou vnímá jako něco, co nezapadá do jeho běžného života, jako něco, co je potřeba odstranit a vrátit tak svému životu klid a řád, který je žádoucí. Tento člověk si ovšem mnohdy sám neví rady, jak se vzniklou situací naložit. Má strach sám ze sebe, z toho, co jej potkalo. Má obavy z ostatních kolem sebe, aby se to o něm nedozvěděli a nepovažovali jej třeba za podivína. Takové jednání z jejich strany by mu mohlo přitížit a on si chce zachovat stále své, ostatním známé, ego. Člověk se tedy se svým problémem uzavírá do sebe a nechce, aby byl problémem nikým poznán. A to i přesto, že tu z jeho strany funguje jakési volání o pomoc. A to je právě ten čas zvednout sluchátko a vytočit číslo na linku důvěry. Svěřit se a sdílet svůj problém s někým, kdo jej nepozná a koho ani on nezná.

Klient si v rámci telefonické intervence může zvolit takový typ poradenské činnosti, která nejlépe odpovídá charakteru jeho problému. Ať již tedy na linku důvěry volá ohledně vztahových problémů, existenčních problémů či problémů se závislostí atd. existují linky, které se na každou problematiku specializují zvlášť.

Telefonická krizová intervence spadá do oblasti zdravotnictví, ale stojí si i na pomezí školství a sociální práce. Odtud plyne i zajištění provozu služby rozličnými profesemi. Od lékařů, psychoterapeutů, psychologů, přes sociálních pracovníky, sociální pedagogy až k úplným laikům, kteří nejsou v příslušném humanitním oboru vzděláni, ale jejich osobnostní zralost umožňuje pozici pracovníka linky důvěry vykonávat.

V České republice nabízí provoz linek důvěry momentálně patnáct větších měst v různých krajích. Jedná se o: Ústí nad Labem, Most, Liberec, Kladno,

Praha, Plzeň, Kutná Hora, Ústí nad Orlicí, Blansko, Brno, Hodonín, Ostrava, Opava, Havířov a Karvinou. Jejich široké rozmístění je důkazem toho, že jako typ sociální pomoci jsou linky důvěry stále nabízeny a využívány. Doufejme, že tomu tak bude i nadále a že se tak sníží riziko následků všech problémů, kvůli kterým jsou linky důvěry svými klienty kontaktovány.

V Praze jsou zásadní dvě pražské telefonické linky, které se specializují na práci s dětmi a dospívajícími, je to Linka bezpečí a Dětské krizové centrum.

## 5.4 Linka bezpečí

Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže bylo založeno pod záštitou paní Zuzany Baudyšové a nadace Naše dítě. Poprvé zahájilo svoji činnost v roce 1994 v budově areálu Psychiatrické léčebny v Praze Bohnicích jako linka telefonické krizové intervence.

Podle informací z webových stránek Linky bezpečí [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz) (dále jen LB), která má telefonní číslo 116 111, je bezplatná telefonická linka krizové pomoci pro děti a mladistvé (do 18 let, studenti do 26 let). V provozu je 24 hodin denně po celý rok a je dostupná z celé České republiky zdarma jak z pevné linky, tak i z mobilních telefonů.

Posláním LB je poskytovat telefonickou krizovou pomoc a poradenství dětem a mladistvým, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci takového rozměru, že ji nemohou nebo nedokáží zvládnout vlastními silami.

Pomáhá dětem a dospívajícím řešit těžké životní situace. Slouží především těm, kteří si nevědí rady se svými problémy, cítí se ohroženi, osamělí, zrazení, zmatení a z nejrůznějších důvodů se nechtějí nebo nemohou svěřit někomu ze svého okolí. Přesto však potřebují pochopení, podporu, důvěru a zároveň kvalifikovanou radu a pomoc. Dětem a mladistvým je dáván dostatečný prostor k tomu, aby mohli hovořit s konzultantem o své situaci a dospět společně k nějakému možnému řešení.

Pracovníci na LB se setkávají s velmi rozmanitou škálou problémů. Dlouhodobě převažují problémy v rodině a partnerských vztazích. Děti volají také opakovaně, například v případech, kdy je jejich problém dlouhodobější, vyvíjí se určitým směrem a ony chtějí vývoj situace průběžně konzultovat. Často mají snahu své problémy řešit sami, ale například nevědí, na koho se mohou obrátit. V tom případě dostanou potřebné kontakty na odborníky, kteří jim mohou pomoci – telefonní čísla i adresy, protože LB disponuje rozsáhlou databází odkazů na nejrůznější zařízení zabývající se dětskou problematikou.

Pomoc LB spočívá především v tom, že umožňuje dětem, aby se bez obav



někomu svěřily se svými problémy. Aby se mohly poradit, jak se zachovat v určitých životních situacích, které se jim jeví jako složité. Na LB mohou najít podporu, porozumění, radu či se mohou domluvit na zprostředkování konkrétní pomoci. Tu už však dále zajišťují jiné instituce (např. orgány sociálně právní ochrany dítěte, policie, apod.). LB také ctí zásadu anonymity, proto pokud volající sami nechtějí, nemusejí sdělovat svoje osobní údaje.

Jako prioritní pomoc je tedy na LB chápán telefonický rozhovor, který dětem a dospívajícím pomáhá k ventilaci jejich trápení, získání náhledu na jejich situaci a nalezení eventuálního řešení problémů.

V neposlední řadě zprostředkovává LB klientům (pokud si to sami přejí) pomoc ze strany příslušných orgánů.

Podle údajů z listopadu 2012 nabízí služby telefonické krizové intervence na LB sto odborně proškolených konzultantů a třináct intervizorů. Při poskytování pomoci pracuje Linka bezpečí týmově.

Celou službu má na starosti kmenový supervizor, který zajišťuje kvalitu vedení hovorů, může si hovor „připoslechnout“, aby mohl konzultanta podpořit při řešení problému. Na konci služby má každý konzultant spolu se supervizorem tzv. debriefing, který slouží jako krátká psychohygienu pro konzultanta. Ten by měl odcházet s „čistou hlavou“, tedy co nejméně zatížený starostmi a problémy, se kterými během své služby pracoval.

## 5.5 Linka vzkaz domů

Další užitečnou službou, kterou LB nabízí, je projekt Linka vzkaz domů (dále LVD). Telefonní číslo 800 111 113 je v provozu každý den od 8.00 do 22.00 hodin.

Na tuto LVD mohou děti i dospívající volat například pokud jsou na útěku nebo o útěku přemýšlejí, nebo když je rodiče z domova vyhodili a ony se bojí vrátit domů. Dítě po domluvě s pracovníkem LVD řekne, co chce vzkázat domů rodičům nebo někomu z dospělých příbuzných. Pracovník LVD potom zkouší zhruba každých 30 minut volat a vzkaz předat.

Také lze dítě v nesnázích spojit s rodiči nebo pracovníky městských úřadů, kteří mohou například v situaci útěku nebo vyhození pomoci.

Na toto číslo se ale také může obrátit se žádostí o pomoc rodič nezletilého dítěte, které se nevrátilo domů, či z domu uteklo.

## 5.6 Rodičovská linka

Posledním projektem Linky bezpečí je Rodičovská linka, telefonní číslo je 840 111 234 a emailová poradna Rodičovské linky: [pomoc@rodicovskalinka.cz](mailto:pomoc@rodicovskalinka.cz).

Rodičovská linka poskytuje telefonickou krizovou intervenci a poradenství především rodičům, prarodičům a ostatním členům rodiny. Pomáhají například v případech, kdy jejich děti mají problémy s učením, záškoláctvím, agresivitou, lhaním, zneužíváním návykových látek, nebo například když se celá rodina nachází v obtížné životní situaci jako je rozvod, úmrtí člena rodiny apod.

Krizovou intervenci a poradenské služby po telefonu či e-mailu zajišťují psychologové a odborní pracovníci, kteří mají mnohaleté praktické zkušenosti a znalosti z oblasti rodinného a výchovného poradenství. Také mohou klienta odkázat na odborná pracoviště v okolí jeho bydliště, neboť disponují celorepublikovou databází státních i nestátních institucí.

## 5.7 Dětské krizové centrum

Posláním služby telefonické krizové pomoci Dětského krizového centra, o.s., [www.dkc.cz](http://www.dkc.cz) (dále jen DKC) v Praze je poskytování nepřetržité odborné distanční krizové pomoci specializované na krizové životní situace a zejména na problematiku dětí týraných, zneužívaných, zanedbávaných či jinak ohrožených na zdravém vývoji. Dále nabízí poskytování distanční odborné pomoci dětem a jejich rodinám v závažných životních situacích, které vnímají jako naléhavé, ohrožující a krizové a nedaří se jim je zvládat běžnými způsoby.

Linka DKC má telefonní číslo 241 484 149, na které je možno volat nonstop a od letošního roku i na mobilní číslo 777 715 215. Cena hovoru je určena tarifem operátora.

Pro elektronickou komunikaci je k dispozici e-mail : [problem@ditekrize.cz](mailto:problem@ditekrize.cz).

Pomoc vychází z individuálně určených potřeb klientů při zachování lidské důstojnosti, se zvláštním přihlédnutím k právům a oprávněným zájmům dětí. Poskytované služby jsou bezplatné, telefonické kontakty jsou zpoplatněny podle platných tarifů telefonních společností. Působnost DKC je celorepubliková.

Hovory vedené v rámci telefonické krizové pomoci nejsou na DKC nahrávané, ani se na display telefonu nezobrazuje číslo volajícího, podobně jako na Lince bezpečí, je zachována anonymita volajícího.

Telefonická krizová pomoc je poskytována zejména dětem, které jsou přímo ohrožené týráním, sexuálním zneužíváním, zanedbáváním, dětem nacházejícím se ve zvlášť závažných životních situacích, dále rodičům, kteří jsou konfrontováni se skutečností, že jejich dítě je sexuálně zneužíváno či týrané. Telefonická krizová pomoc je nepřetržitě k dispozici i pro širší veřejnost, lidem z bezprostředního okolí dítěte, kteří se domnívají, že o konkrétní dítě není dostatečně pečováno či se jedná o dítě týrané, a obecně pro lidi v krizových životních situacích. DKC také poskytuje konzultace spolupracujícím odborníkům, kteří se v rámci své profese dostanou do kontaktu s obětmi syndromu CAN (Child Abuse and Neglect) a nejsou přesně obeznámeni s vhodnými postupy či přístupy k dětem.

Linka důvěry DKC je provozována pouze distančními formami, tedy bez osobního kontaktu, a to prostřednictvím telefonické pomoci, internetového poradenství a aktivními formami komunikace s klientem prostřednictvím skype hovoru, chatu a emailu.

Cílem telefonické krizové pomoci je zejména nabízení bezpečného prostoru klientovi, bezpečné provázení při zvládání jeho obtížné životní situace, stabilizace jeho emočního stavu, snižování případných rizik vyplývajících z jeho krizového stavu (např. zkratovitě, agresivní, sociálně patologické či sebedestrukční jednání), zvyšování informovanosti klienta.

DKC také nabízí základní sociálně-právní poradenství. Je určeno klientům, kteří potřebují získat orientaci v základních otázkách kontaktu s úřady, sociálními pracovníky, soudy. Stejně tak poskytují základní orientaci v problematice týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (syn CAN). Při poradenských konzultacích se pracovníci opírají o obecně známé zákonitosti a poznatky příslušných vědních oborů, nabízejí možnost rozboru konkrétních situací, do nichž se klient dostává, hledání možnosti podpory v sociální síti klienta, propracování jeho blízké budoucnosti, posilování kompetencí klienta a nasměrování na další odbornou pomoc.

# APLIKAČNÍ ČÁST

## 6. ZAMĚŘENÍ A CÍL VÝZKUMU

Výzkum je zaměřen na cílovou skupinu dětí a dospívajících, na jejich orientaci a informovanost v oblasti krizových situací.

Zajímá se, jestli žáci ze základní školy a studenti ze střední školy vědí o existenci Linky bezpečí a jak by byli schopni pomoci sobě nebo svým spolužákům, kdyby se ocitli v krizi. A hlavně s kým a jak by složitou situaci řešili.

V této souvislosti předpokládáme, že jejich názory a postoje se budou lišit díky věkovým rozdílům a díky odlišné míře teoretických a praktických znalostí a zkušeností každého dotázaného.

Ve výsledné podobě vzájemně porovnáme odpovědi obou skupin žáků, aby bylo zřejmé, v čem jsou jejich názory podobné a v čem se naopak liší.

Výzkumný projekt si stanovil tři cíle:

- 1) **Aby byla tato diplomová práce přínosem, má přispět k větší osvětě a informovanosti dětí o poskytování služeb telefonické krizové pomoci.**
- 2) **Zjistit, zda a jakým způsobem děti a studenti v Praze využívají služeb linky důvěry, jaká je jejich informovanost o existenci Linky bezpečí.**
- 3) **Osobní přínos – obohatit sama sebe a rozšířit si poznatky o intervenci zaměřenou na děti a mládež a seznámit se s provozem Linky bezpečí.**

## 7. VÝZKUMNÉ PROBLÉMY A HYPOTÉZY

Po stanovení cílů výzkumu následuje stanovení výzkumného problému. Podle Šed'ové (2007, s. 56) „...znamená formulování výzkumného problému jasné pojmenování toho, čemu se bude výzkum věnovat. Přičemž vychází z toho, jak jsme si definovali cíle výzkumu“.

Výzkumný problém je něco, co je svým způsobem problematické, nebo čemu zcela nerozumíme, nebo v čem musíme získat více informací. S ohledem na výše uvedené poznatky byl formulován výzkumný problém pro účely tohoto výzkumného šetření ústřední výzkumnou otázkou:

**Jsou děti a mladiství dostatečně informováni o existenci telefonické krizové intervence a využili již někdy jejích služeb?**

Další podstatnou součástí každého výzkumu je definování výzkumných otázek. Šed'ová (2007, s. 69) říká: „Plní dvě základní funkce: pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a ukazují také cestu, jak výzkum vést. Výzkumné otázky musí být v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem.“

Výzkumným šetřením byla stanovena nejprve ústřední otázka a poté několik podotázek, jež měly umožnit zaostřit výzkum a také dohromady poskytnout odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

Díličí výzkumné otázky:

**Co si tato věková kategorie představuje pod pojmem krizová intervence?**

**Na koho by se žáci v případě potřeby obrátili se žádostí o pomoc?**

Na začátku anketního šetření byla stanovena hypotéza.

Podle Chráska (2007, s.60) „Hypotéza je domněnka, podmíněně pravdivý výrok o vztahu mezi dvěma či více jevy, o existenci nějakého faktu, fenoménu, procesu ad. a jejich příčinách, o jejich změnách atd. V empirickém výzkumu musí vycházet ze znalostí o problému, jinak řečeno z vytváření konceptuálního rámce zkoumání. Svou formulací předjímá určitý stav (vztah mezi znaky apod.), který je možné zjišťovat a zkoumat, empiricky ověřovat.“

**Hypoteticky je předpokládáno, že informovanost dotazovaných bude stoupat s věkem, čím vyšší věk respondenta, tím vyšší přehled o problematice krizové intervence a existenci telefonické krizové intervence a naopak.**

## **8. METODOLOGIE**

### **8.1 Místo a čas (doba) výzkumu**

Realizace kvalitativního výzkumu byla provedena v prosinci 2012. Rozhovor poskytla pracovnice Linky bezpečí Mgr. Eva Reitmayerová, která zastává pozici psycholožky a supervizorky. Rozhovor se týkal klientů volajících na Linku bezpečí, četnosti využívání linky, nejčastějšími tématům a typickými příběhy. Byl realizován v sídle Linky bezpečí v pražských Bohnicích.

Výzkum kvantitativní probíhal v lednu tohoto roku na dvou pražských školách. Na základní škole Chodov, Květnového vítězství 57 a na střední škole Obchodní akademie a ekonomického lycea Svatoslava 333, Praha 4.

Kvantitativního šetření se zúčastnilo celkem 153 dotazovaných.

### **8.2 Výzkumné soubory**

Sběr dat potřebných pro tuto diplomovou práci byl proveden pomocí dotazníku, který byl rozdán celkem 153 respondentům.

Do výzkumného vzorku byli zvoleni žáci ze základní školy z 5. a 8. třídy a studenti 2. ročníku střední školy.

Žáci byli rozděleni podle tříd, věku a pohlaví. Výběr souboru byl záměrný se zaměřením na věkovou škálu dotazovaných od dětského věku po adolescence. Respondenti byli ve věku od 10 do 17 let, celkem 64 chlapců a 89 dívek. Tento nepoměr pohlaví je způsoben výběrem střední školy, na Obchodní akademii jsou zastoupeny převážně dívky, studujících chlapců je minimum.

Z tohoto důvodu nebude výzkum zaměřen na pohlaví respondentů, ale na věk.



### 8.3 Metoda

„Nepochybně největší výhodou dotazníku je, že umožňuje rychlé a úsporné shromažďování dat od velkého počtu respondentů. Jednotlivé položky v dotazníku by měly být především jasné a srozumitelné všem respondentům. Měly by být formulovány co možná nejstručněji. Dotazník by měl zjišťovat jen nezbytné údaje, které nelze získat jiným způsobem a neměl by být příliš rozsáhlý. Dále by měl dotazník obsahovat jasné pokyny k vyplňování. Při vytváření dotazníku je třeba dbát na to, aby získané údaje bylo možné snadno třídit a zpracovávat.“ (Chráska, 2007)

V rámci hlavní části výzkumného šetření zaměřeného na orientaci dětí a dospívajících v oblasti telefonické krizové intervence byla zvolena kvantitativní metoda dotazníkového šetření (viz dotazník v příloze A), protože osloví velký počet respondentů během relativně krátké doby.

Podle Pedagogického slovníku (Průcha, 2001) je pro kvantitativní výzkum charakteristická filozofie pozitivismu, zdrojem poznání je pouze objektivní a co možná nejpřesnější zkoumání reality. Cílem výzkumu je objasňování jevů na základě vědecké teorie a ověřování hypotéz. Hlavní metody jsou: experiment, pozorování, dotazník, rozhovor.

Kvalitativní výzkum je podle Průchy druh pedagogického výzkumu, rozvíjený od 60.let 20.století. Aplikuje jiné metodologické principy (jiné paradigma) než klasický kvantitativní výzkum. Metodami podle Průchy jsou pozorování, rozhovor, případové studie, výzkum životního příběhu.

Obě metody se doplňují, jejich kombinace umožňuje celistvější poznání.

Realizaci kvalitativní metodou rozhovorem poskytla pracovnice Linky bezpečí. Kvalitativní přístupy se většinou zaměřují na konkrétní jednotlivé případy, které zkoumají problém do hloubky.

## **9. ZHODNOCENÍ ÚDAJŮ (kvantitativní a kvalitativní zhodnocení)**

Dotazník zahrnuje 14 otázek (viz příloha A).

V úvodu dotazníku jsou položeny otevřené otázky týkající se pojmu krizové intervence a formy pomoci, následné otázky se zaměřují na zjištění, jestli respondenti znají službu linky důvěry a pokud ano, kde se o ní dozvěděli. Důležité jsou otázky, které se ptají na to, jestli a kam by se obrátili pro pomoc, kdyby se sami nebo jejich kamarád ocitl ve složité životní situaci. Dotazník obsahuje asi polovinu uzavřených otázek, poslední z nich je dotaz na pohlaví odpovídajícího.

Získaná data jsou zanesena v následující kapitole do přehledných grafů a tabulek a jsou doplněna stručným komentářem.

Základní výzkumná otázka zněla: „Jsou děti a mladiství dostatečně informováni o existenci telefonické krizové intervence a využili již někdy jejich služeb?“

Hypotetický předpoklad byl, že jejich informovanost dotazovaných bude stoupat s věkem. Čím bude nižší věk respondenta, tím bude nižší jeho přehled o problematice krize a dostupné pomoci a naopak.

Předložený dotazník byl zcela anonymní, odpovídající tedy neměli žádný důvod ke zkreslení odpovědí, jejich zájem byl upřímný a opravdový.

Návratnost dotazníků byla stoprocentní.

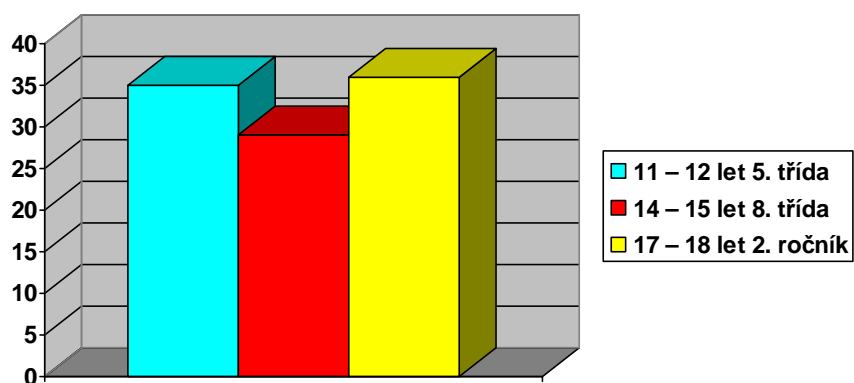
## 10. VÝSLEDKY A JEJICH ANALÝZA A VYUŽITÍ

Tato kapitola analyzuje odpovědi respondentů na jednotlivé otázky. Získaná data jsou seřazena do tabulek, graficky znázorněna, na konci každé otázky je připojen stručný verbální komentář. Pro výpočet a znázornění byl užit program Microsoft Excel. Použité zdroje dat jsou z vlastního šetření.

Tabulka č. 1

Věk respondentů

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
11 – 12 let 5. třída	53	35,0
14 – 15 let 8. třída	45	29,0
17 – 18 let 2. ročník	55	36,0



Komentář: Výzkumu proběhl v 5. a 8. třídě základní školy a ve 2. ročníku střední školy. Celkem se zúčastnilo 153 dotazovaných. Z toho bylo 53 dětí ve věku 11 – 12 let, tj. 35 %, 45 žáků ve věku 14 – 15 let, tj. 29 % a 55 studentů ve věku 17 – 18 let, tj. 36 %.

Otázka č. 1: *Co si představuješ pod pojmem krizová intervence?*

Odpovědi na tuto otázku jsou uvedeny v bodech podle tříd, protože respondenti uváděli velké množství odpovědí. Byla zřejmě z celého dotazníku nejsložitější otázkou. Děti většinou odpovídaly slovem „nevím“, nebo uváděly konkrétní nejrůznějších situace.

Žáci 5.třídy uváděli:

17x „nevím“

16x konkrétní případ jako např. „požár, autonehoda, alkohol, drogy, zřícení letadla, vražda nebo že se stala nějaká tragédie“

3x odpověď „krizová intervence“

1x „zaspal jsem do školy“

zbytek uváděl „něco hrozného se děje, někdo má krizi“

Odpovědi žáků 8.tříd:

24x situace jako např. „sebevražda, předávkování léky, pobyt v nemocnici, požár a povodeň, jde o život, zemětřesení, drogy, autonehoda, vážná nemoc“

13x „nevím, netuším“

zbytek „něco se stalo“

Studenti 2.ročníku a jejich odpovědi:

26x situace spojené s krizí, např. „požár, nehoda na silnici, vlakové neštěstí, úmrtí, sebevraždy“

22x podobné krizové příklady s následnou pomocí, např. „požár + hasiči, loupež + policie, úraz, nehoda + záchranná služba“

3x odpověď „nevím“

Otázka č. 2: *Znáš nějaké formy pomoci při krizových situacích (havárie automobilu, vlaku, domácí násilí, týrání dítěte, šikana, úmrtí)?*

Tato otázka je analyzována opět v bodech a podle jednotlivých tříd, odpovědi byly vesměs shodné.

Nejčastější formy pomoci respondenti uváděli složky integrované záchranné pomoci, tedy policii, hasiče a záchrannou službu, někteří uváděli i telefonní čísla. V odpovědích se objevila i linka důvěry a univerzální tísňová linka 112.

5.třída:

17x „policie, hasiči, záchranka“ i s telefonními čísly

8x „říct to dospělému, učiteli, rodiči“

11x nevyplněno nebo „nevím“

ostatní opsali otázku text v závorce (havárie automobilu, vlaku, domácí násilí, týrání dítěte, šikana, úmrtí)

8.třída:

17x složky integrované záchranné pomoci i s telefonními čísly

2x „linka důvěry“

3x „nemocnice“

1x „vězení“

8x „nevím“

2.ročník:

většina odpovídala záchranná služba, hasiči, policie, městská policie

12x odpovědělo „linka důvěry nebo 112“

2x „nevím“

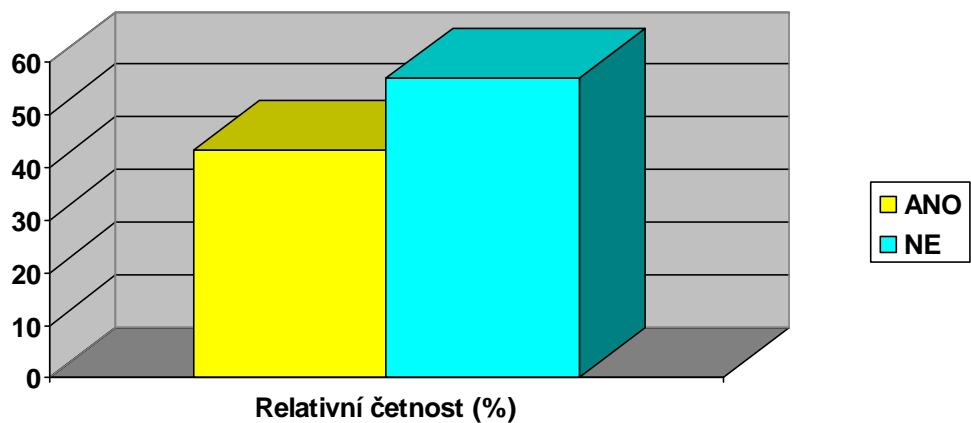
2x „nemocnice“

Otázka č. 3: *Byla na vaší škole / ve vaší třídě přednáška o lince důvěry nebo krizových centrech?*

Tabulka č. 2:

Přednáška ve škole

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	29	17	20	66	43,2
NE	24	28	35	87	56,8
Celkem	53	45	55	153	100,0



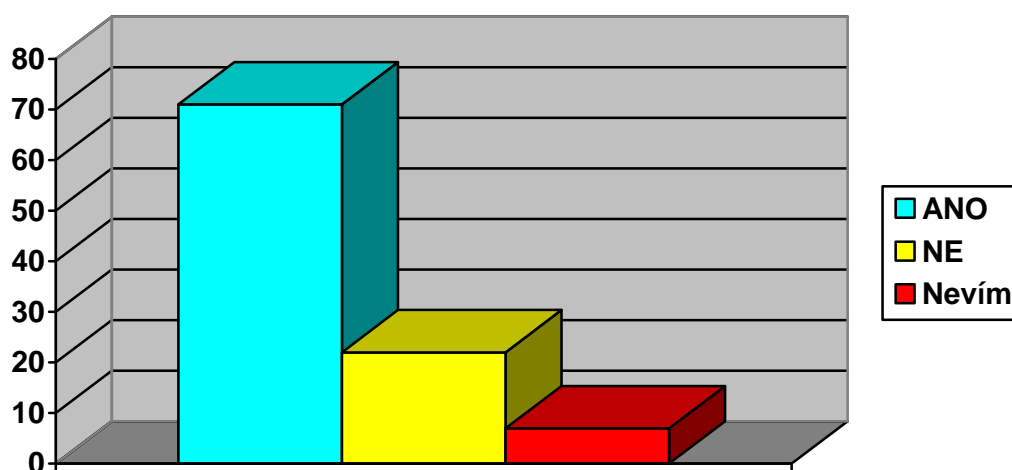
Komentář: Tato otázka je jednoznačně položena, ale odpovědi se různí ve všech ročnících. Podle výsledků lze vyvodit, že jedna třída přednášku měla, kdežto paralelní třída nikoliv. Totéž lze říci i o dalších dvou ročnících. Z celkového počtu 153 dotazovaných souhlasně odpovědělo 66 žáků, naopak 87 žáků o přednášce nevědí.

Otázka č. 4: *Slyšel jsi o linkách důvěry?*

Tabulka č. 3:

Povědomí o linkách důvěry

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	32	29	47	108	71,0
NE	17	9	8	34	22,0
Nevím	4	7	0	11	7,0
Celkem	53	45	55	153	100,0



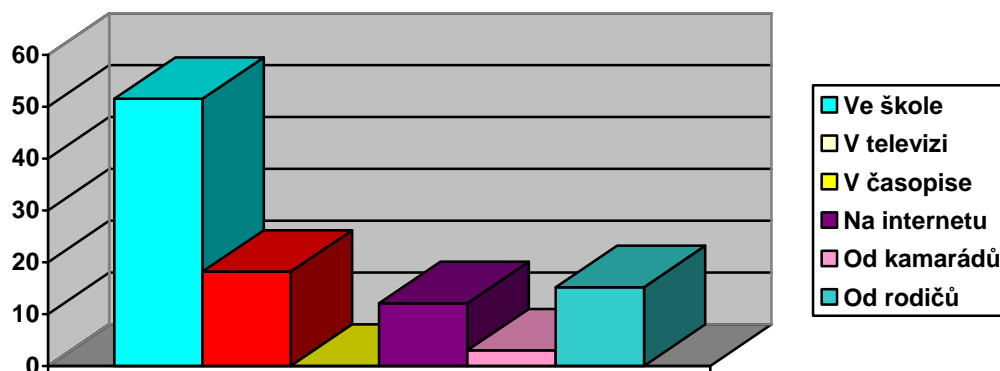
Komentář: Z výsledků odpovědí vyplynulo, že celkem o lince důvěry slyšelo ve všech ročnících 108 dětí, odpověď „ne“ zaškrtnulo 34 dotázaných a 11 žáků označili možnost „nevím“. Vyjádřeno v procentech – 71 % dotazovaných mají povědomí o existenci linek důvěry, zatímco 29% toto povědomí nemají, nebo o nich nevědí.

Otázka č. 5: *Pokud ano, kde jsi se o nich dozvěděl?*

Tabulka č.4:

Kde ses dozvěděl/a o linkách důvěry?

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Ve škole	16	5	13	34	51,5
V televizi	3	6	3	12	18,2
V časopise	0	0	0	0	0,0
Na internetu	1	4	3	8	12,1
Od kamarádů	2	0	0	2	3,0
Od rodičů	7	2	1	10	15,2
Celkem	29	17	20	66	100,0



Komentář: Tato otázka se týkala pouze žáků, kteří na předchozí otázku odpověděli kladně. Celkem jich bylo 108. Nejvíce se respondenti dozvěděli o existenci linky důvěry ve škole, druhou nejčastější odpovědí byla televize, na dalších místech se umístili rodiče a internet, nejméně dětí zaškrtno odpověď od kamarádů a žádný z odpovídajících nezvolil variantu informace z časopisu.

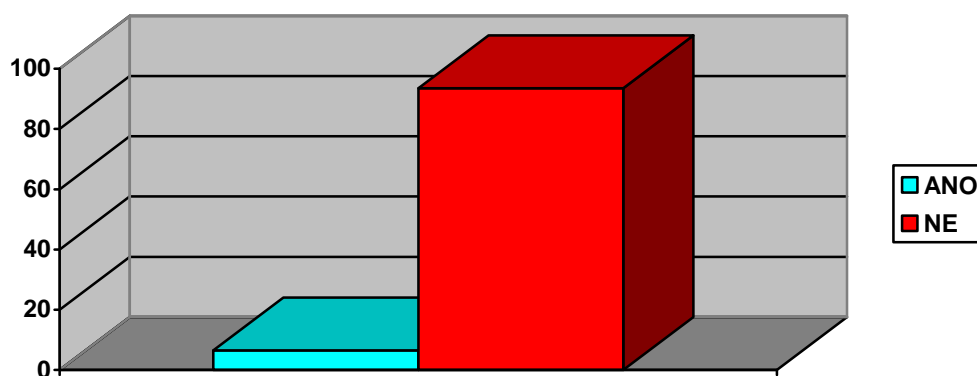


Otázka č. 6: Využil jsi někdy telefonické pomoci?

Tabulka č. 5:

Zavola/a jsi někdy na linku důvěry?

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	5	2	3	10	6,5
NE	48	43	52	143	93,5
Celkem	53	45	55	153	100,0



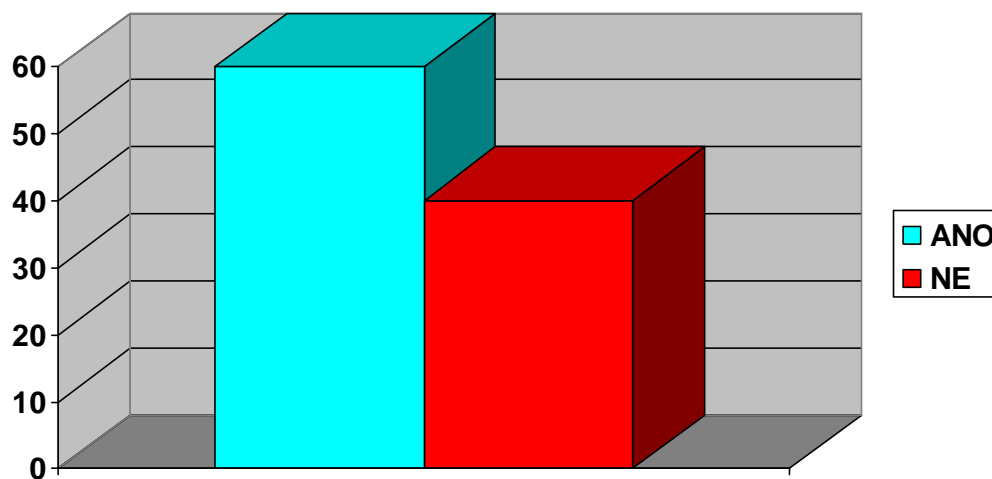
Komentář: Z grafu a tabulky je zřejmá naprostá převaha záporných odpovědí, je to 93,5%, kladně odpovědělo 6,5% dotazovaných. Odpovědi ve všech ročnících se víceméně shodují.

Otázka č. 7: *Pokud ano, dokázali ti pomoci?*

Tabulka č. 6:

Pomohli / nepomohli ti na lince důvěry?

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	3	1	2	6	60,0
NE	2	1	1	4	40,0
Celkem	5	2	3	10	100,0



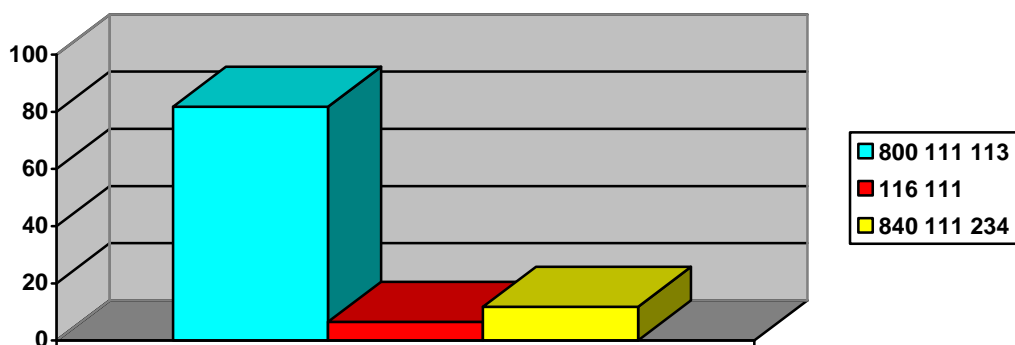
Komentář: Tato otázka měla smysl u těch, kteří na předchozí otázku odpověděli ano. Celkem jich bylo 10. Z nich 6 odpovědělo, že jim služba telefonické pomoci byla užitečná, 4 žáci uvedli, že jim zavolání na linku důvěry nepomohlo.

Otázka č. 8: *Jaké je telefonní číslo Linky bezpečí?\**

Tabulka č. 7:

Telefonní číslo Linky bezpečí

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
800 111 113	44	41	40	125	81,7
116 111	3	2	5	10	6,5
840 111 234	6	2	10	18	11,8



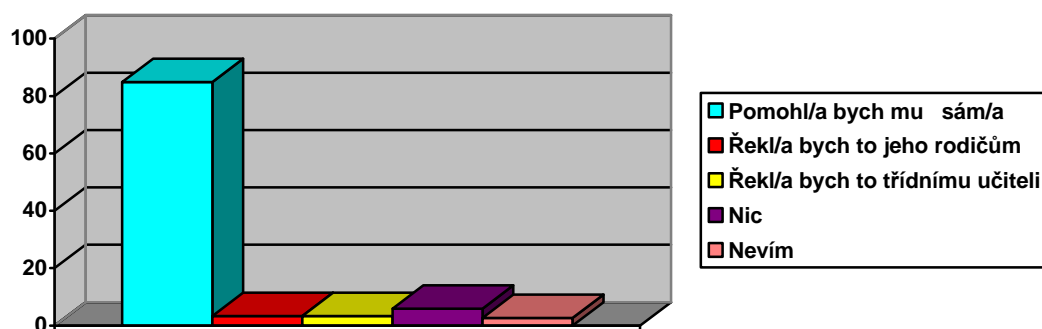
Komentář: Správná odpověď zní: Linka bezpečí má číslo 116 111. Pouze tedy 10 respondentů z celkového počtu 153 označili správnou odpověď. Nejvíce označovanou odpovědí bylo telefonní číslo 800 111 113, toto číslo se sice týká Linky bezpečí, ale jde o službu Linka vzkaz domů, který slouží pro děti na útěku. Poslední číslo 840 111 234 je číslo na Rodičovskou linku, toto číslo označilo 18 dotázaných.

Otázka č. 9: *Co bys dělal, kdyby se kamarád ocitl ve složité situaci?*

Tabulka č. 8:

Pomoc kamarádovi

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Pomohl/a bych mu sám/a	48	38	44	130	84,9
Řekl/a bych to jeho rodičům	2	1	2	5	3,3
Řekl/a bych to třídnímu učiteli	3	1	1	5	3,3
Nic	0	5	4	9	5,9
Nevím	0	0	4	4	2,6
Celkem	53	45	55	153	100,0



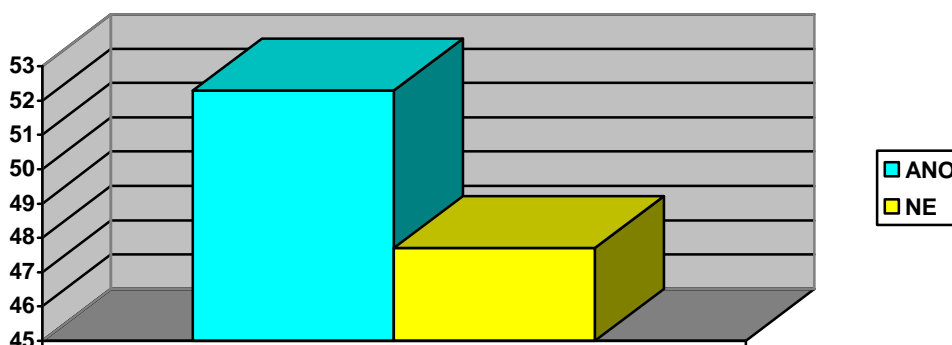
**Komentář:** Cílem této otázky bylo zjištění, jak by se děti zachovaly, kdyby se jejich kamarád dostal do složité situace. Podle předpokladu většina odpověděla, že zkusí pomoci sám/a. Tuto variantu zvolilo celkem 130 žáků. 5 dětí by se obrátilo na jeho rodiče, stejný počet by šel pro pomoc k učiteli. 9 odpovídajících by neudělalo nic a 4 neví, jak by se zachovali.

Otázka č. 10: *Požádal tě kamarád o pomoc, když si nevěděl rady s nějakým problémem?*

Tabulka č. 9:

Žádost o pomoc

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	27	23	30	80	52,3
NE	26	22	25	73	47,7
Celkem	53	45	55	153	100,0



Komentář: Tato otázka zjišťovala, zda-li se na žáky někdy obrátil jejich kamarád s prosbou o pomoc. 52,3% dotázaných tuto skutečnost potvrdilo, 47,7% žáků naopak nepotvrdilo.

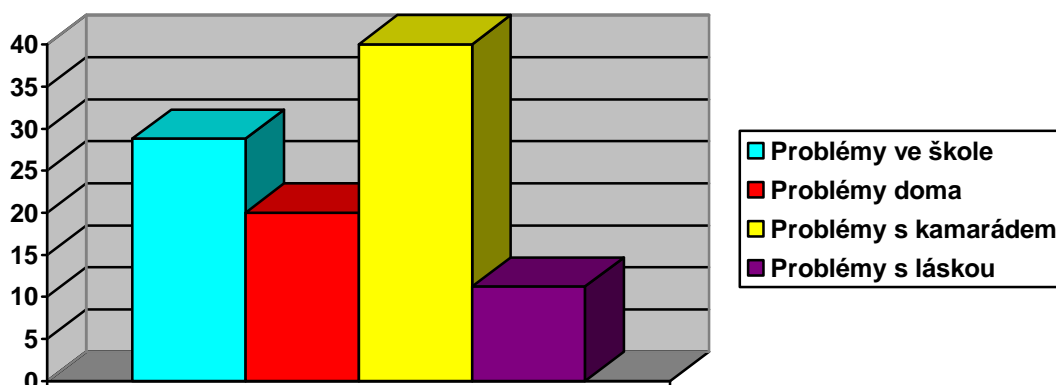
Lze předpokládat, že kdyby otázka byla formulována více konkrétněji a blíže specifikovala slovo problém (například pomoc s učením), zřejmě by bylo mnohem více kladných odpovědí s ohledem na odpovědi v otázce číslo 10.

Otázka č. 11: *Pokud ano, o jaký problém šlo?*

Tabulka č. 10:

Kamarádův problém

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Problémy ve škole	3	5	15	23	28,8
Problémy doma	2	5	9	16	20,0
Problémy s kamarádem	10	12	10	32	40,0
Problémy s láskou	3	1	5	9	11,2
Celkem	18	23	39	80	100,0



Komentář: Tento dotaz se týkal žáků, kteří v předchozí otázce označili kladnou odpověď, bylo jich celkem 80. Nejvíce dětí uvedlo, že kamarád, který se na ně obrátil se žádostí o pomoc, měl nejvíce problémů s jiným kamarádem, takto odpovědělo 32 dotazovaných. Druhým nejvíce uváděným problémem měl kamarád ve škole (23). Na třetím místě skončily kamarádovy problémy doma s rodiči, sourozenci (16). A 9 žáků označilo variantu problémy s láskou.

Otázka č. 12: *Co bys dělal, kdybys měl ve škole závažný problém – šikana aj.*  
*Napiš.*

Tato otevřená otázka vedla žáky k podrobnějšímu popisu různých problémů, proto jsou výsledné odpovědi roztříděny podle tříd.

Nejvíce zastoupených odpovědí v 5.třídě:

„řekl bych to rodičům, učiteli“

„svěřil bych se kamarádovi“

„nevím“

„hádal bych se s nimi“ nebo „zbil bych je“

V 8. třídě odpovídali:

„oplatil bych to“

„řekl bych to učiteli“

„ignoroval bych je“

„nevím“

Studenti 2.ročníku uváděli:

„nenechala bych si to líbit“

„řešil bych to s někým“

„nevím“

„zavolal bych na linku důvěry“

„nechtěla bych do školy“

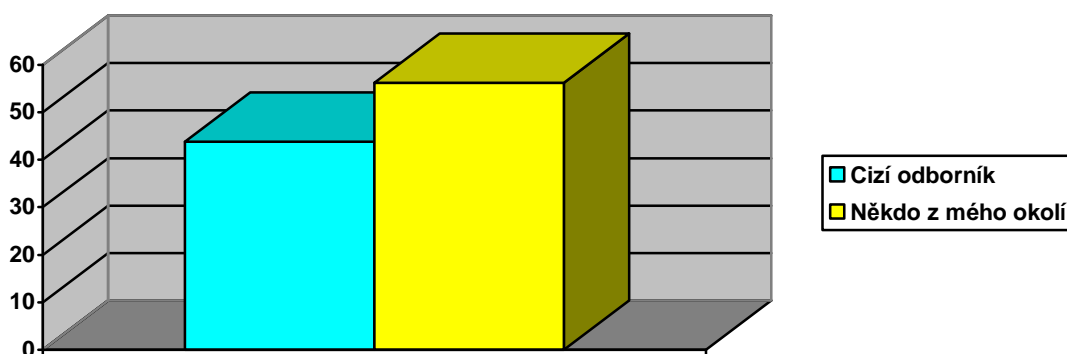
„promluvila bych si o tom s nimi“

Otázka č. 13: *Pokud bys řešil nějaký závažný problém, bylo by pro tebe snazší svěřit se anonymně cizímu odborníkovi nebo vyhledáš někoho blízkého ve svém okolí?*

Tabulka č. 11:

Svěříš se anonymně odborníkovi nebo blízkému?

Odpověď	5. třída	8. třída	2. ročník	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Cizí odborník	10	23	34	67	43,8
Někdo z mého okolí	43	22	21	86	56,2
Celkem	53	45	55	153	100,0



Komentář: Otázka cíleně mířila na zjištění, ke komu by se respondenti se svým problémem obrátili, jestli k cizímu odborníkovi, nebo by se svěřili někomu blízkému ve svém okolí. Odpovědi překvapivě ukázaly, že čím nižší je věk respondenta, tím více důvěřuje svým nejbližším a se vzrůstajícím věkem žáci spíše pro řešení svých problémů anonymně vyhledají cizího odborníka.



## 11. SHRNU TÍ VÝZKUMNÉ PRÁCE

Tento výzkum si kladl za cíl zmapovat orientaci žáků 1. a 2. stupně základní školy a studentů střední školy v oblasti krizové intervence. Dotázaní měli také například uvést, jestli někdy využili službu telefonické krizové intervence, jaký mají přehled o fungování Linky bezpečí nebo jak by se zachovali, kdyby je kamarád požádal o pomoc nebo naopak kdyby se sami ocitli v tíživé situaci.

Snahou bylo otázky v dotazníku formulovat jasně a srozumitelně, aby se docílilo co nejvíce informací.

Jak vyplývá z kvantitativního výzkumu, lze konstatovat, že děti nejsou dostatečně informovány o způsobu řešení krizových situací, ve kterých se mohou ocitnout, o možnostech pomoci. Někteří ani neví, kam se obrátit a požádat o pomoc.

Například na otázku č. 1: *Co si představuješ pod pojmem krizová intervence?* odpovídali žáci 5.třídy buď nějakým příkladem, 16 jich uvádělo např. požár nebo bouračku na silnici, drogy a alkohol, 17 dětí odpovědělo neví, 2 otázku proškrtli, 3 nevyplnili, 3 napsali krizová intervence a zbytek odpověděl, že se něco stalo.

Podobně odpovídali žáci 8.třídy, na stejnou otázku odpověděli 13x netuším, 24 žáků uvádělo konkrétní případy, objevovaly se například slova jako sebevražda, neštěstí, předávkování léky, nemocniční pobyt, zbytek napsal něco tragického se stalo, jde o život.

Studenti střední školy, kteří studují 2.ročník, jsou ve věku od 17 až 18 let odpovídali: 26 situace spojená s krizí, 4 nevyplnili, 22 uvádělo příklady s následnou pomocí, 3 neví.

Na otázku č.2: *Znáš nějaké formy pomoci při krizových situacích (havárie automobilu, vlaku, domácí násilí, týrání, šikana, úmrtí)?* odpovídali žáci 5.ročníku vesměs opsáním textu z otázky v závorce, 17 dětí odpovědělo policie a záchranná služba i s telefonními čísly a 11 dotázaných otázku buď proškrtla nebo neodpověděla.

Žáci 8.třídy většinou uváděli záchrannou službu, hasiče a policii, 17 dětí uvedlo i linku důvěry. V odpovědích se vyskytovala nemocnice, dětské domovy i vězení.

Studenti střední školy rovněž ve většině případů odpověděli záchranná služba, hasiči, linku důvěry uvedlo 12 odpovídajících.

Na uzavřenou otázku č. 4: *Slyšel jsi o linkách důvěry?* odpovídaly děti v 5.třídě ano (v 32 případech), ostatní zaškrtili ne nebo neodpověděli vůbec. V 8.třídě ano zaškrtilo 29 dětí, 9 označilo ne, 7 nevyplnilo. Žáci střední školy odpovídali ano v 47 případech, ne označilo 8 studentů.

K otázce č.6: *Využil jsi někdy telefonické pomoci?* se vyjádřily všechny ročníky téměř shodně. V 5.třídě zaškrtilo negativní odpověď 48 žáků, 5 odpovědělo „ano“. V 8.třídě odpovědělo „ne“ 43 dětí, 2 označily „ano“. Ve 2.ročníku studenti 52x odpověděli záporně, 3 respondenti uvedli „ano“.

Telefonickou krizovou intervencí využilo 10 odpovídajících z celkového počtu 153 dotázaných, což je pouhá jedna patnáctina dotazovaných. Nezodpovězenou otázkou je, jestli službu telefonické pomoci žáci nevyužili proto, že neznali kontakt, nebo proto, že pomoc jednoduše nepotřebovali.

Děti nejsou dostatečně informovány o způsobu pomoci ve složitých situacích, ve kterých se mohou ocitnout.

Naproti tomu studenti střední školy docela obstojně vědí, kde v případě potřeby hledat pomoc. Většina z nich by se snažila problém řešit nejprve s kamarády, což je pochopitelné.

Hypotéza, která předpokládala, že informovanost dětí o problematice krizové intervence se s vzrůstajícím věkem zvyšuje, se potvrdila.

Lze konstatovat, že v dnešní době je velmi snadná dostupnost všech informací, tedy i informací ohledně krizové intervence a pomoci v životních krizích, mohlo by být větší procento lidí, kteří své problémy budou řešit s krizovým odborníkem. Stále ještě je to snad i otázka důvěry, svěřit své problémy a s nimi spojené i intimní záležitosti jinému člověku, byť anonymně.

Během výzkumného šetření se nabídlo několik dalších otázek, které nebyly předmětem výzkumu, ale bylo by jistě přínosné a zajímavé se jim věnovat. Navrhovali bychom zaměřit pozornost na krizovou intervenci s následným uchopením v kontextu školství a situacích ve škole.

Pedagogové by vzhledem k vysokému počtu dětí měli povinně absolvovat alespoň základy krizové intervence. Nejčastěji převažují ve školách dva extrémy – nevíšimavost či překotná aktivita. Učitelé často tvrdí, že v jejich škole/ třídě děti zažívající krizi vůbec nejsou. Což svědčí o malé a necitlivé vnímavosti těchto pedagogů. Poskytování krizové intervence by se mělo v praktickém školském klimatu uplatňovat každý den.

Obecně lze říci, že kdo přímo pracuje s dětmi a mládeží, ať už ve škole nebo v zájmových skupinách, měl by být osobnostně zralý a vnímavý na změny v prožívání dítěte a připravený kdykoliv nabídnout svou pomoc.

Řešením pro praxi je docílení větší informovanosti nejen dětí, dospívajících, ale i jejich učitelů, rodičů, prarodičů. Lze doporučit více přednášek ve školách, vytvoření informačních brožurek o krizových situacích i s návodem, jak jim čelit, například pro děti atraktivní formou komiksu, výborným projektem je Linka bezpečí ve vaší třídě, o kterém je zmínka v závěru práce.

Rovněž by bylo vhodné, aby se linky důvěry a krizová centra na veřejnosti více prezentovaly. Jistě takové prezentace mohou být velice náročné na přípravu, i po finanční stránce. Jejich snaha by ale určitě pomohla mnoha dětem, které ani často netuší, co v těžké situaci jako je šikana, týrání nebo zneužívání mohou dělat, kam se obrátit o pomoc.

Zařízení krizové intervence by měla permanentně zveřejňovat srozumitelnou formou potřebné informace pro širokou veřejnost doplněné i ilustrativními příběhy, příklady, popisy situací, ve kterých lidem poskytla své služby.

Vhodné by také bylo zaměřit se na skupiny odborníků, kteří se při výkonu své profese mohou ve větší míře setkat s lidmi v krizi. Jsou to například lékaři, sociální pracovníci, policisté, hasiči nebo pedagogové. V ideálním případě by se děti obracely na linky důvěry na podnět svých učitelů a vychovatelů, rodiny by

přicházely do krizového centra na podnět sociálních pracovníků, zneužívané a týrané děti by se měly dostávat do péče specializovaných krizových center na základě lékařského doporučení. Na chodbách škol, na úřadech, v ordinacích a čekárnách lékařů, na policejních služebnách nebo v léčebnách, v četných ústavních zařízeních pro děti a mladistvé lze vyvěsit základní informace o nabízených službách krizové pomoci.

Pozitivním zjištěním je, že od ledna tohoto roku se můžeme ve většině stanic pražského metra setkat s ilustrativními příběhy z Linky bezpečí. Na reklamních plochách podél eskalátorů máme příležitost si přečíst výpovědi dětí, které řeší nezáviděníhodné situace. Letáky mají upozornit na aktuální témata, jež tíží dnešní děti a dospívající. Není důležité, komu se příběh stal, ale důležité je, že ho můžeme vyslechnout a možná i pomoci.

*Napřed slyším, jak přichází. Vidím obrys a na skle vydeřchaný kolečko. Bere za kliku. Pak zavřu oči a myslím na to, že nejsem. Že prostě zmizím, že mě nenahmatá. Nejde to. Cítím, jak to z něj táhne. Má hnusným nakřáplej hlas, jinej než normálně. Hnusí se mi. Představuju si, že jsem mrtvá. Pořád dokola opakuje, že jestli o tom řeknu mámě, tak ...*

*Už nemůžu dál. Ruce i nohy mám samou jizvu. Je to tak tejden, co mě máma nachytala v koupelně. Zapomněla jsem se zamknout. Došlo jí, proč se nesvlíkám, ani když je vedro. Musela jsem jí slíbit, že už to neudělám. Fakt bych si přála to vydržet, ale nejde to. To napětí je nesnesitelný. Jenže ty výčitky pak taky. Blbej začarovaném kruh. Jediná úleva je prostě vzít žiletku a ...*

## ZÁVĚREM

Téma krizové intervence u dětí a mládeže by si zasluhovalo daleko více prostoru, snažila jsem se předložit alespoň zlomek této rozsáhlé a závažné problematiky.

Jedná o téma velice obsáhlé, a proto by tato práce mohla být jakýmsi základním vhledem do krizové intervence dětí a mládeže. Osobně považuji tuto problematiku jako velmi důležitou součást životního koloběhu každého z nás. Všichni procházíme krizemi, ale ne vždy na její vyřešení stačíme sami. Proto je třeba vědět, jak pomáhat druhým, i sobě samému, kde najít pomoc.

Jedním z cílů diplomové práce bylo, aby byla přínosem a přispěla k větší osvětě služeb telefonické krizové pomoci.

Přestože děti mají spoustu negativních zkušeností, často se cítí osamělé, málokdy si uvědomují potřebu odborné pomoci. Proto samostatně většinou nejsou schopné vyhledat pomoc zvenčí. Ráda bych zmínila, že i když děti a dospívající tráví s počítačem mnoho hodin, cíleně si na internetu vyhledávají informace jen zřídka. Důležitým zprostředkovatelem užitečných vědomostí zůstává škola. Učitelé jsou často první, kdo poskytují krizovou intervenci, protože jsou v přímém styku se žáky, a proto musí umět naslouchat a umět nabídnout dítěti pomoc.

Linka bezpečí nabízí pro pražské a středočeské školy výborný projekt Linka bezpečí ve vaší třídě. V případě zájmu si třída objedná 90 minutový blok, který je lektorkami Linky bezpečí realizován přímo ve třídě. Děti se zábavnou a interaktivní formou dozvědí důležité informace o Linkce bezpečí. Co to znamená, že je linka anonymní, s čím vším může dítě zavolat a naopak s čím ne. Druhá část bloku je věnována určitému tématu. Děti mohou vybírat z následujících devíti témat: Šikana, Já a virtuální svět, Vztahy a problémy v rodině, Láska a dospívání, Depka aneb když se nedaří, Bití – ubližování dětem, Sebepoškozování, Jinakosti – odlišnosti – handicap a Závislosti.

V této části bloku jsou děti aktivní a za pomoci různých technik samy nebo ve skupinkách vymýšlejí, jak by se daly řešit různé situace, které souvisejí s vybraným tématem.

Hlavním cílem projektu Linka bezpečí ve vaší třídě jako preventivně zaměřeného projektu je napomáhat předcházení a snižování rizik problémů u dětí.

„Děti a mládež v obtížných životních situacích. Kolik papíru bylo již popsáno na toto téma. Kolik lidí moudrých, ale i těch druhých, se nad touto problematikou zamýšlelo. Kolik jednoznačných a nezpochybnitelných pravd bylo řečeno, aby byly po určité době zase zpochybněny. A kolik názorů na výchovu a její metody je denně sděleno, ať již písemně či ústně? Vždyť, konec konců, každý z nás byl, nebo, v lepším případě, dále trochu zůstává dítětem, každý z nás chodil či ještě dále chodí do školy, a tak nejsme daleci myšlenky, že každý může být sám sobě dobrým Komenským či Makarenkem.“ (J. Pilař, 2004)

Životní nadhled a zralost je bonus právě za utrpení a bolest. Potíž je v tom, že současná doba prožitky bolesti odmítá. Moderní konzumní společnost je orientovaná spíše na materiální hodnoty a povrchní uspokojování potřeb. O to více je člověk, který je ohrožen duševním strádáním a citovými zmatky, zaskočen. Cesta k vyššímu mravnímu sebeuvědomění, osobnostnímu růstu a zdravému náhledu na sebe sama i druhé je však často bez zvládnutých předchozích životních potíží nemyslitelná.

Krizy jsou velkou příležitostí k tomu, co se označuje slovem usebrání. Jsou velkou příležitostí vzít alespoň na čas svůj vlastní život vážně a v plném slova smyslu do svých rukou. A tuto šanci by si nikdo neměl nechat proklouznout mezi prsty.

Řekne-li se dítě, neodmyslitelně k němu patří domov, rodina... Kdysi to byly základní jistoty. Místo, kam se člověk mohl po celý život vracet. Život měl svůj pevný řád: starostlivé rodiče, moudré prarodiče, hromadu sourozenců, bratranců, sestřenic, tet a strýců. Všechno bylo samozřejmé, všechno bylo na

svém místě, člověk byl doma pevně zakořeněn. Zdá se, že tohle našim dětem současná doba bere. Milovaný tatínek se jednoho dne odstěhuje, k milující babičce se přestane jezdit, z jednoho anonymního sídliště jsou přesunuty na jiné, spousta lidí, spousta věcí, neustálá změna a chaos, pevný řád vzal za své. Současná doba nás nutí vytvářet trochu jiný domov. Domov a vztahy v něm jsou jedinou jistotou, co máme.

Přála bych si, aby se těžké životní situace velkým obloukem vyhnuly dětem i dospívajícím, protože jejich vyvíjející se psychika je příliš křehká na zpracování a řešení jakéhokoli složitějšího problému. Pokud už ale taková těžká chvíle přijde, přála bych si, aby vycházeli ze svých životních krizí posílení, aby jim nechyběla odvaha a optimismus do dalšího života, aby dokázali úspěšně překonat každou horkou chvíli a tím sami sebe otužovali, ale hlavně si přeji, aby nikdo nemusel být na krizi sám.

Svoji diplomovou práci bych chtěla směřovat nejen k dětem a jejich rodičům. Mým záměrem bylo podat obraz prvotního podání ruky v situacích, kde se může ocitnout každé naše dítě. Je přece v naší lidské přirozenosti si pomáhat. Proto tuto práci nabízím rodičům, učitelům i mladistvým. Nabídka služeb telefonické krizové intervence je podaná ruka, jakási první pomoc. Nemíjí sice rodinná, ale je tady. Je to jedna z cest, jak si poradit v prvních nelehkých životních zkouškách. Když ji využijeme, překonáme první nástrahy života a půjdeme zase směle dál. S vědomím, že nejsme na světě sami.

Běžně optimisticky říkáme, že všechno zlé je k něčemu dobré. Američané mají krásné přísloví: „Když ti život dává citróny, udělej si limonádu.“

Závěrem nabízím podobné rčení, které visí na nástěnce konzultantů Linky bezpečí a svědčí o tom, že jsou připraveni kdykoliv komukoliv pomoci a podpořit:

***„Když ti život nabízí citrón, řekni si ještě o sůl a tequilu a zavolej mi, dám si s tebou!“***

## SEZNAM POUŽITÉ ČESKÉ LITERATURY A PRAMENŮ

BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

CLEVEOVÁ, E. *Drž tátu za ruku*. Praha: Lidové noviny, 2004. ISBN:80-7106-804-7.

CUNGI, Ch. *Jak zvládat stres*. Praha: Portál, 2001.

EIS, Z. *Krize všedního dne. Poznání, řešení, prevence*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-8542-456-8.

EIS, Z. *Volejte linku důvěry!* Jinočany : H&H, 1993. ISBN 80-85467-20-8.

HANUŠ, P.; HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence*. Praha : Agama, 2006. ISBN 80-86991-84-9.

HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HRADECKÝ, I. *Kompetentní pracovník : manuál pro pracovníky pomáhajících profesí*. Praha: Naděje 2001. ISBN 80-86451-11-9.

CHRÁSTKA, M. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada publishing, 2007. ISBN 978-80-274-1369-4.

KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha: Grada publishing, 1998. ISBN 80-7169-324-3.

KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. Praha: Remedium, 1997.

KOŤA, J. - PILAŘ, J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.



KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej – naslouchám*. Praha: Návrat, 1993. ISBN 80-85495-18-X.

KOUTEK, J. - KOCOURKOVÁ, J. *Sebevražedné chování*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-349-9.

MATĚJČEK, Z. - DYTRYCH, Z. *Krizová situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0332-7.

ONDREJKOVIČ, P. *Negativné stránky individualizácie mládeže*. Bratislava, Pd FUK, 2000. ISBN 80-88868-60-2.

PÓTHE, P. *Dítě v ohrožení*. Praha: G plus G, 1996. ISBN 80-901896-5-2.

PLAŇAVA, I. *Spolu každý sám*. Praha: Lidové noviny, 1998. ISBN 80-7106-292-8.

ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. Praha: Portál, 2004.

ŠEĎOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*: Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

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

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

THOM, R. *Některé otázky spojené s dějinami pojmu „krize“*. Praha: Filozofický ústav ČSAV, 1992.

VACÍNOVÁ, M. – TRPIŠOVSKÁ, D. – FARKOVÁ, M. *Psychologie*. Praha: UJAK, 2010. ISBN 978-80-7452-008-2.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2002. ISBN 80-7178-678-0.

VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.

VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. Praha : Grada, 2003. ISBN 80-247-0253-3.

DĚTSKÉ KRIZOVÉ CENTRUM [online]. c2002 [cit. 2012-10-27]. Dostupný z www: <<http://www.dkc.cz/>>.

LINKA BEZPEČÍ [online]. c2006 [cit. 2012-10-28]. Dostupný z www: <<http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/home.asp?idk=393>>.

## **Příloha A**

### **DOTAZNÍK**

Dobrý den,

jmenuji se Dagmar Schwarzová a studuji Univerzitu J.A.Komenského obor Speciální pedagogika - učitelství.

Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění tohoto dotazníku, který bude podkladem pro moji diplomovou práci na téma: Pražská telefonická krizová intervence při práci s dětmi a mládeží. Dotazník je zcela anonymní a údaje, které poskytnete, poslouží pouze pro zpracování mé diplomové práce.

V dotazníku označte prosím vždy jen jednu odpověď.

Předem děkuji za vyplnění dotazníku.

D. Schwarzová

1. Co si představuješ pod pojmem „krizová intervence“?

2. Znáš některé formy pomoci při krizových situacích (např. havárie automobilu, vlaku, domácí násilí, týrání dítěte, šikana ve škole, úmrtí atd.)?

Pokud ano, vyjmenuj které.

3. Byla na vaší škole/ ve vaší třídě přednáška o lince důvěry, krizovém centru apod.?

- Ano
- Ne

4. Slyšel/a jsi o linkách důvěry?

- Ano
- Ne

5. Pokud jsi označil/a políčko ANO, kde ses o nich dozvěděl/a ?

- Ve škole
- V televizi
- V časopise
- Na internetu
- Od kamarádů
- Od rodičů

6. Využil/a jsi někdy telefonické pomoci (Linka důvěry, Linky bezpečí)?

- Ano
- Ne

7. Pokud jsi odpověděl/a ANO, dokázali ti pomoci?

- Ano
- Ne

8. Jaké je telefonní číslo Linky bezpečí?

- 800 111 113
- 116 111
- 840 111 234

9. Co bys dělal/a, kdyby se kamarád ocitl ve složité životní situaci?

- Pomohl/a bych mu sám/a
- Řekl/a bych to jeho rodičům
- Řekl/a bych to třídnímu učiteli
- Nic (nevím)

10. Požádal tě už kamarád o pomoc, když si nevěděl rady s nějakým problémem?

- Ano
- Ne

11. Pokud jsi odpověděl/a ANO, o jaký problém šlo?

- Problémy ve škole
- Problémy doma
- Problém s kamarádem
- Problémy s láskou

12. Co bys dělal/a, kdybys měl/a ve škole závažný problém?

(např. spolužáci tě budou napadat slovně, ale i fyzicky aj.) Popiš.

13. Pokud bys řešil/a nějaký závažný problém, bylo by pro tebe snazší svěřit se anonymně cizímu odborníkovi nebo vyhledáš někoho blízkého ve svém okolí?

- Cizí odborník
- Někdo z mého okolí

14. Dotazník vyplnil:

- Chlapec
- Dívka

## **Příloha B – Dva modelové příběhy z Linky bezpečí**

### **Patrik**

*Na Linku bezpečí se dovolal čtrnáctiletý chlapec, představil se jako Patrik. Začal vyprávět téměř neuvěřitelný příběh. Na druhý stupeň základní školy nastoupil na novou školu a od té doby pro něj začalo „peklo“. Nejdříve se mu kluci ve třídě smáli a postupně se k několika prvním přidávali ostatní, až nakonec terčem posměchu byl pro celou třídu. Po čase to již nebylo jen o posmívání, kluci mu začali brát svačiny, pak chtěli peníze, zakrátko si z něho udělali otloukánka. Chlapec na to upozornil třídního učitele, ale ten mu nevěřil, protože se jednou s kluky pral a celá třída tvrdila, že on si začal a učitel uvěřil většině. Doma to volající řekl jen jednou, ale otec hrozně vybuchl, že co je to za chlapa, že se nechá. Tak raději už nikomu nic neříkal.*

*Před měsícem se stalo něco, co ho donutilo zavolat na Linku bezpečí. Kluci ze třídy ho zavřeli mezi dvojitě okno, pral se s nimi, ale bylo jich víc, tak neměl moc šanci se ubránit. Nakonec se přihodilo něco neuvěřitelného – vyhodili ho z okna.*

*Patrik si na ten pád nepamatuje, probral se až v nemocnici, kde se ho ptali, proč to udělal. Celá třída totiž tvrdila, že si stoupl na okno a se slovy, že nemůže takhle dál, skočil. Nikdo neřekl ani slovo, čemu byl čtyři roky vystaven a jak to bylo doopravdy.*

*Na Linku bezpečí se chlapec obrátil ještě z nemocnice, kde ho čekají ještě nějaká vyšetření, neboť má zlomené obě nohy a celý je potlučený. Mimo tyto vyšetření má jít na psychiatrii, kvůli pokusu o sebevraždu, jak uvedli spolužáci. Chlapec hned po přijetí do nemocnice neuvedl vše na pravou míru, protože měl strach, že mu opět nikdo neuvěří. Teď má ale ještě větší strach z toho, že z něj udělají blázna a neprávem. Celý rozhovor byl velmi rozrušený, často prokládal hovor pláčem. Až okamžik, že by z něj byl „blázen“ na papíře byl tím momentem, kdy se rozhodl překonat svůj strach zavolat a požádat o pomoc...*

## Tereza

*Na linku volá šestnáctiletá dívka. Na začátku hovoru se ptá, zda může mluvit o všem a také, zda se nikdo nedozví, že se na nás obrátila. Konzultant ji ujišťuje, že volání jsou naprosto anonymní a je možné mluvit o čemkoli, co ji tíží.*

*Dívka pomalu popisuje velký tlak, kterému je vystavena. Pro rodiče je důležité, aby měla co nejlepší studijní výsledky, trvají na perfektních známkách. Kromě školy dívka navštěvuje řadu kroužků a kurzů. Sama mluví o tom, že ji škola baví, chce mít dobré známky. Nikdy neměla výraznější problémy, vyznamenání má i na gymnáziu.*

*V posledním roce má ale velký strach z toho, že by mohla ve škole neuspět. Často se učí dlouho do noci, před písemkami a zkouškami nemůže spát. Ze strachu se jí často dělá zle od žaludku, točí se jí hlava a celkově se cítí velmi slabá.*

*Pak dívka přiznává, že se před pár týdny při učení nechtěně poranila o ostrý řezák na papír. Udivilo ji, že spíš než bolest cítila úlevu od velkého napětí. Od té doby se opakovaně poranila záměrně. Sama říká, že se k sebepoškozování uchyluje ve velkém stresu, je to jediné, co ji dokáže uklidnit. Nechce, aby se o tom někdo dozvěděl, proto se zraňuje na místech, která skryje pod oblečení.*

*Mladší sestra si některých jizev všimla, volající musela lhát o tom, co je způsobilo. Teď tedy žije i ve strachu, že se někdo dozví, co dělá, zároveň má sama na sebe vztek, že nedokáže přestat. Chtěla by nějak pomoci, ale stydí se někomu svěřit. Navíc má strach, že skončí někde v „blázinci“.*

*Konzultant mluví o tom, že dívka si rozhodně zaslouží pomoc a podporu. Zvládla mluvit o tom, co ji trápí a už tím začíná pro sebe něco dělat. Navíc existují odborníci, kteří se specializují právě na takové problémy, umí s nimi pracovat a nebudou ji odsuzovat. Dívka je překvapena a potěšena, bere si kontakty a má v plánu co nejdříve vyhledat odbornou pomoc a poradit se.*





## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Dagmar Schwarzová**

**Obor: Speciální pedagogika – učitelství 1.stupeň**

**Forma studia: kombinovaná**

**Název práce: Pražská telefonická krizová intervence při práci s dětmi a mládeží**

**Rok: 2012 - 2013**

**Počet stran textu bez příloh: 64**

**Celkový počet stran příloh: 5**

**Počet titulů české literatury a pramenů: 23**

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 1**

**Počet internetových zdrojů: 2**

**Vedoucí práce: Prof. PhDr. Miloslav Kodým, CSc.**