

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta

Bakalářská práce

2014

Martina Kubíčková

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální pedagogiky

Nedokončené rozhovory na lince důvěry

Bakalářská práce

Autor: Martina Kubičková
Studijní program: Vychovatelství
Studijní obor: Sociální pedagogika se zaměřením na etopedii
Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová

Hradec Králové

2014

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Zadání bakalářské práce

Autor: **Martina Kubičková**

Studijní program: B7505 Vychovatelství

Studijní obor: Sociální pedagogika se zaměřením na etopedii

Název závěrečné práce: **Nedokončené rozhovory na lince důvěry**

Název závěrečné práce AJ: Incomplete conversations at helpline

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá představením krizové intervence, krizí a telefonickou krizovou intervencí, s hlavním důrazem na linky důvěry a rozhovory na linkách důvěry, se zřetelem k nedokončeným rozhovorům. Součástí práce je snaha o přiblížení osobnosti sociálního pedagoga a jeho role v procesu krizové intervence. Cílem bakalářské práce je s oporou o odbornou literaturu popsat a analyzovat krizovou intervenci v její telefonické podobě a zjistit zkušenosti pracovníků linek důvěry s nedokončenými rozhovory. Metodou sběru dat budou polostrukturované rozhovory s pracovníky linek důvěry, data budou analyzována za využití kódování.

Garantující pracoviště: Katedra sociální pedagogiky, Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová

Konzultant:

Oponent: MUDr. Vladislava Šumberová

Datum zadání závěrečné práce: 13. 2. 2013

Datum odevzdání závěrečné práce: 7. 11. 2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci pod vedením vedoucí práce vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Podpis

Poděkování

Děkuji Mgr. Gabriele Slaninové za odborné vedení práce, dobré rady a vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

Anotace

KUBÍČKOVÁ, Martina. *Nedokončené rozhovory na lince důvěry*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2014. 54 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá představením krizové intervence, krizí a telefonickou krizovou intervencí, s hlavním důrazem na linky důvěry a rozhovory na linkách důvěry, se zřetelem k nedokončeným rozhovorům. Součástí práce je snaha o přiblížení osobnosti sociálního pedagoga a jeho role v procesu krizové intervence. Cílem bakalářské práce je s oporou o odbornou literaturu popsat a analyzovat krizovou intervenci v její telefonické podobě a zjistit zkušenosti pracovníků linek důvěry s nedokončenými rozhovory. Metodou sběru dat budou polostrukturované rozhovory s pracovníky linek důvěry, data budou analyzována za využití kódování.

Klíčová slova: Krize, krizová intervence, telefonická krizová intervence, linka důvěry, nedokončený rozhovor

Annotation

KUBÍČKOVÁ, Martina. Incomplete conversation at helpline. Hradec Králové: Pedagogical Faculty, University of Hradec Králové, 2014. 54 pp. Bachelor Thesis.

The bachelor thesis deals with introduction of crisis intervention, crisis itself and telephonic crisis intervention with main emphasis on helpline and helplines' interviews with regard to incomplete conversation. Part of the work is the attempt to approach the social educator's character and his role in the process of crisis intervention. With regard to specialized literature this bachelor thesis target is to describe and analyze the crisis intervention in its telephonic way and to find the helplines workers' experiences with unfinished interviews. Half-structured interviews with trust line workers will be used as data collection method, data will be analyzed with coding application.

Keywords: Crisis itself, crisis intervention, telephonic crisis intervention, helpline, incomplete conversation

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 1/2013 (Řád pro nakládání se školními a některými jinými autorskými díly na UHK).

Datum:

Podpis studenta:

Obsah

Úvod.....	10
2 Krize a její specifika	12
2.1 Vymezení krize z pohledu současných odborníků a praktiků.....	13
2.2 Typologie krizí	14
2.3 Příčiny krizí v kontextu vnitřních a vnějších precipitorů.....	15
2.4 Metody zvládání krize.....	16
3 Krizová intervence.....	18
3.1 Krizová intervence jako forma pomoci v krizové situaci	18
3.2 Formy	19
3.3 Cíle krizové intervence s ohledem na řešení aktuální situace klienta	20
3.1. Vztah krizové intervence k psychoterapii	20
4 Telefonická krizová intervence a její specifika	22
4.1 Představení TKI	22
4.2 Druhy TKI.....	23
4.3 Linky důvěry v České republice	23
4.4 Česká asociace pracovníků linek důvěry	24
5 Pracovník TKI	26
5.1 Specifika práce na lince důvěry	26
5.2 Kompetence pracovníků.....	27
5.3 Role sociálního pedagoga v procesu TKI	28
6 Rozhovory na lince důvěry.....	30
6.1 Průběh rozhovoru	30
6.2 Výhody a nevýhody linek důvěry	32
6.3 Stručná charakteristika vybraných linek důvěry	33
7 Výzkumné šetření	35
7.1 Kvalitativní výzkum.....	35
7.2 Metoda sběru dat	36
7.3 Metoda analýzy dat	37
7.4 Charakteristika respondentů.....	37
7.5 Vysílající organizace	38
8 Vlastní výzkumné šetření	40
8.1 Shrnutí výzkumu	45
Závěr	49
Seznam literatury	51
Seznam příloh	54

Úvod

V dnešní době je slovo „krize“ silně frekventované. Lidé vnímají tento pojem většinou negativně, neboť si ho spojují se ztrátou blízké osoby, majetku, zaměstnání, rozchodem, nemocí a podobně. Na druhou stranu však příčinou krize mohou být i pozitivní životní výzvy, například narození dítěte, nové zaměstnání. Náročné životní situace mohou způsobit duševní krizi, při které si člověk uvědomuje své omezené možnosti a potřebuje pomoc k nalezení síly pro řešení problémů spojených s krizí. Pomoc mohou poskytnout přátelé, rodina, spolupracovníci nebo odborníci v rámci tzv. krizové intervence. Dokážeme-li překonat krizi, ať už vlastními silami, či s pomocí, vycházíme z krize posílení a schopni do budoucna lépe fungovat v obdobných situacích. Podobně vnímá tuto problematiku i Vodáčková (2012), dle níž můžeme krizi brát jako určitou cestu ke zrání člověka, která s sebou sice nese mnoho negativních i pozitivních změn, ale dokáže člověku pomoci při cestě životem.

Téma krizové intervence jsem si vybrala pro jeho aktuálnost. Stále více se setkáváme s lidmi vyhledávajícími různé formy pomoci v důsledku prožívané duševní krize. Dnešní hektická doba klade velké nároky na psychickou stránku člověka, narušuje jeho emoční rovnováhu a důsledky se často negativně projevují i na fyzickém zdraví člověka. Svědčí o tom například narůstající výskyt kardiovaskulárních a onkologických onemocnění.

Formy TKI v dnešní době reprezentují převážně linky důvěry, častěji nazývané linkami bezpečí. Takovou cestu pomoci v zátěžových životních situacích volí lidé všech věkových skupin, kteří z nejrůznějších důvodů nehledají nebo nemohou hledat pomoc u svých blízkých. Z různých důvodů není vždy možné rozhovor dokončit. Z těchto důvodů nás proto zajímá setkávání krizových pracovníků s tímto fenoménem.

V této práci se proto zaměříme na linky důvěry a bude nás zajímat, jak mohou lidem v krizi pomoci. V literatuře zaměřené na krizovou intervenci se dozvídáme, že linky důvěry slouží lidem, pomáhají v těžkých životních situacích a mají oproti jiným formám krizové intervence nesporné výhody. Jsou to například snadná dostupnost, anonymita, odborná způsobilost personálu nebo provázanost s dalšími službami, které člověk v krizi může potřebovat. Některé linky důvěry provozují své služby zdarma, jiné za běžné tarifní poplatky. Mnoho linek v dnešní době provozuje i internetové poradenství, které je zcela zdarma. Když zhodnotíme všechny výhody a nevýhody linek důvěry napadne nás jedna důležitá otázka, která je zároveň i východiskem mého výzkumu: Proč tedy někdo (a zde mám na mysli klienta i pracovníka) nedokončí rozhovor?

Záměrem této bakalářské práce je představit krizovou intervenci, její konkrétní formy, cíle a specifika s hlavním důrazem na telefonickou krizovou intervenci (TKI). Cílem bakalářské práce je s oporou o odbornou literaturu popsat a analyzovat krizovou intervenci v její telefonické podobě a zjistit zkušenosti pracovníků linek důvěry s nedokončenými rozhovory

V souladu s cílem práce byla stanovena hlavní výzkumná otázka: Jaké jsou zkušenosti krizových pracovníků s nedokončenými rozhovory?

V neposlední řadě nás bude zajímat, z jakých důvodů lidé nejčastěji nedokončí rozhovor (zavěsí telefon) na linkách důvěry, zda někteří klienti zavolají opětovně a vysvětlí důvod přerušování hovoru.

Nedílnou součástí tématu bude kromě soustředění pozornosti ke krizi i pohled na osobnost sociálního pedagoga a jeho roli v procesu TKI.

Ve vztahu k cíli práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Metodou sběru bude semistrukturované interview, data budou analyzována za využití kódování.

2 Krize a její specifika

V této kapitole si představíme základní informace týkající se krizí. Protože krize je nedílnou součástí dnešní doby, je důležité vědět, co to vlastně krize je, jak na ní nahlíží současní odborníci, jaké nás mohou postihnout krize a jak zvládat krizi.

Krize je slovo se širokou škálou významů objevující se snad ve všech oblastech lidského konání. Často se pojí s přídavnými jmény, jako například hospodářská, finanční, ekologická, politická, společenská, rodinná, ale také třeba tvůrčí či duševní. Krize postihuje nejen jednotlivce, ale i instituce a společenské skupiny. I když při četnosti používání tohoto slova lze získat dojem permanentního krizového stavu, v odborné literatuře je krize popisována jako přechodný stav, důsledek či vyvrcholení určité nerovnováhy, radikální změna, střet.

Etymologie slova krize (z řeckého *krisis* – soudní proces jako vyvrcholení sporu a rozhodnutí) a čínské znaky pro tento pojem (*wej-ji*: nebezpečí – příležitost) naopak pozitivně poukazují, že krize je i příležitostí k posílení člověka.

Duševní krizí a jejím vlivem na fyzickou i psychickou stránku člověka se zabývá celá řada autorů. Jejich různý přístup k problematice souvisí s oblastí jejich působnosti.

Jedním z prvních byl Erik Lindemann, který se věnoval reakcím lidí na požár. Na něj navázal Gerald Caplan, který kromě klinického aspektu zdůraznil i význam komunity pro pochopení a překonání krize, čímž předznamenal současné pojetí krize a její psychosociální aspekty.

Dle Vágnerové můžeme krizi zařadit mezi zátěžové situace, jako jsou například konflikty, frustrace, stres či deprivace, kterými člověk prochází během svého života. Považuje krizi za narušení psychické rovnováhy v důsledku určité nepříznivé životní situace. V zátěžové situaci nám mohou začít selhávat adaptační mechanismy, na které jsme doposud zvyklí, a to nás následně nutí ke změně chování a prožívání. Krize je také doprovázena různými negativními citovými prožitky. Člověk může mít pocity nejistoty, úzkosti a beznaděje, které pak následně ovlivňují uvažování a jednání a v daných stresových okamžicích (Vágnerová, 2012). Dopady krize na tělesný stav se nejčastěji projevují pocity tenze a bolestmi, změnami ve schopnosti cítit v nejrůznějších částech těla.

Dle Vymětala, jestliže nedojde k řešení problému, následuje ztráta duševní rovnováhy člověka, kterou nazývá syndromem psychického ohrožení. Člověk si uvědomuje změnu svých lidských možností, případně i ztrátu svých základních hodnot. S tím přichází

většinou velké zklamání, ale také snaha ukázat nový životní směr a tudíž vysvobození z kritického stavu (Vymětal, 1995).

2.1 Vymezení krize z pohledu současných odborníků a praktiků

Vodáčková (2012) i Vymětal (1995) shodně vycházejí z teze, že krize je zákonitý jev života, kontinuita lidského bytí. Vodáčková i Knoppová (1997) chápou krizi jako subjektivně ohrožující situaci, ale na druhou stranu zdůrazňují její velký dynamický náboj a potenciál změny, bez níž by nebylo možné dosáhnout životního posunu a zrání.

Vymětal (1995) popisuje krizi jako časový a dynamický pojem, ale i stav, určité vyvrcholení děje, bod zvratu: „*Do duševní krize se dostáváme, střetneme-li se s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem.*“ (Vymětal, 1995; 13)

Řešení duševní krize je nezbytné pro udržení duševní rovnováhy a předcházení duševním poruchám či onemocněním.

Baštecká (2001) i Špatenková (2004) vymezují krizi jako reakci na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý zvládat zátěž. Jinými slovy jedná se o normální reakci na nenormální situaci. Pojem krize nelze zaměňovat například s konfliktem, stresem, depresí či traumatem. Konflikt označuje střet, vyhocenou situaci. Mluvíme-li o stresu, myslíme tím zátěž vyvolanou určitými příčinami, tzv. stresory. I když krize a deprese mají řadu shodných společných symptomů, jako jsou pocity bezvýchodnosti, zmaru, ztráty či smutku, deprese je psychické onemocnění. A konečně trauma je negativní pocit vyvolaný určitou situací.

Krizi jako následek střetu s překážkou působící v určitém časovém úseku života jedince, během kterého se jedinec více či méně neúspěšně snaží se střetem vyrovnat běžnými prostředky, vymezuje Hanuš (2006).

Thomova teorie katastrof je jednou z matematických teorií. Thom (1992) upozorňuje na skutečnost, že člověk se soustřeďuje především na to, co lze předpovědět a co je spojeno s dosavadním vývojem. Náhlý zlom vnímá negativně. Dokázal, že tyto ač výjimečné, náhlé změny nebo též katastrofy, i když se zdají nevypočitatelné, mají svůj vlastní řád. Zabýval se sedmi elementárními typy katastrof, jež jsou dnes využívány v různých oblastech psychologie. Ve své praxi je využívá i krizový pracovník, aby se znalostí katastrofických množin úspěšně převedl klienta přes krizovou situaci.

Podle již zmíněných autorů nás tedy krize na jedné straně ohrožuje, bere jistoty, konfrontuje člověka s doposud neznámými situacemi, vyvolává silné emoce a nutí lidi vážně se zabývat existenčními otázkami. Ale na druhé straně však má pro člověka

obrovský formativní a růstový potenciál. V procesu překonávání krize se člověk učí a vyvíjí, někdy dokonce i tvoří. Krize má proto v životě člověka nesporný význam.

2.2 Typologie krizí

Klasifikace krizí dle Baldwina (in Pasquali a kol., 1989) je založena na odstupňování závažnosti krize. Od třídy 1 směrem ke třídě 6 nabývají krize na závažnosti a zdroj stresu přechází od vnějšího k vnitřnímu precipitoru.

Situační krize

Krize vyvolaná nepředvídatelným stresem se nazývá situační. Převládají vnější precipitory: ztráta či její hrozba (ztráta blízkého člověka, zdraví, obava z neúspěchu apod.), změna a její anticipace (například rozvod, změna postavení v zaměstnání, partnera, stěhování) či volba (rozhodování mezi dvěma partnery, o budoucnosti apod.). Úkolem krizové intervence je rozpoznání zdrojů krize a poskytnutí adekvátní formy terapeutického kontaktu. (Vodáčková a kol., 2012).

Krize z očekávaných životních změn (tranzitorní krize)

Tranzitorní krizí se rozumí krize spojená s překonáváním přirozených překážek, kterými člověk prochází během svého růstu a zrání (puberta, adolescence, klimakterium) nebo v rámci životního cyklu rodiny (výběr partnera, sňatek, narození dítěte apod.). Jedná se o předvídatelné procesy typické pro určité časové období. Krizová intervence pomáhá klientům porozumět významu nové situace. (Vodáčková a kol., 2012).

Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru

Krize tohoto typu jsou způsobeny neočekávanými a nekontrolovatelnými silnými vnějšími vlivy (náhlé úmrtí blízké osoby, živelní katastrofy, válka, hromadná neštěstí). Role krizové intervence spočívá v navození pocitu bezpečí, aby klient dokázal projít stadiem šoku a postupně události pochopit a přijmout. (Vodáčková a kol., 2012).

Krize zrání, vývojové

Krize zrání nebo vývojové úzce souvisí s tranzitorní krizí a většinou přichází tam, kde z nějakých důvodů neproběhla krize tranzitorní. Člověk zde dodatečně řeší například otázky jistoty, bezpečí, intimity a začleňuje do přirozeného toku života. Krizová intervence v tomto případě pracuje s motivem krize jako výzvy a příležitosti k řešení vývojového konfliktu. (Vodáčková a kol., 2012).

Krize pramenící z psychopatologie, resp. krize v kontextu psychopatologie

Lidé trpící duševní nemocí jsou méně schopni zvládat krizové životní situace, a proto na ně působí daleko silněji. Většinou se jedná o jedince trpící poruchou osobnosti, závislé na alkoholu či drogách apod. Precipitorem krize může být jakýkoliv ze spouštěčů vyjmenovaných u jiných druhů krize, ale jsou zesílené duševní nerovnováhou daného jedince. Smyslem krizové intervence je zaměření se na aktuální problém, zapojení rodiny a stabilizace klienta. Ve většině případů následuje doporučení ambulantní psychiatrické léčby a předání do péče psychoterapeuta. (Vodáčková a kol., 2012).

Neodkladné krizové stavy

Mezi krize spojené s vysokým potenciálem naléhavosti patří například psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace a problémy spojené s kontrolou impulzů, jako jsou sebevražedné nebo vražedné chování a nekontrolovatelná zlost a agrese. Prioritou krizové intervence je navázání kontaktu umožňujícího aktivní spolupráci, rychlá a účinná stabilizace klienta a snížení stavu ohrožení. (Vodáčková a kol., 2012).

Hellebrandová (2006) přijala typologii Vymětala (1995) a rozlišuje krize:

- **vývojové** – vyskytují se pravidelně v určitém vývojovém stadiu člověka,
- **traumatické** – vznikají důsledkem náhlé, neočekávané události,
- **zjevné** – jedinec si je uvědomuje,
- **latentní** – bývají skryté, jedinec si je nepřipouští,
- **akutní** – bouřlivé, s časově ohraničeným průběhem,
- **chronické** – nenápadné, ale dlouhodobě zatěžující.

V této kapitole byly objasněny základní dvě typologie krizí. Díky tomu, se nám naskýtá možnost, rozpoznat o jakou krizi se jedná, a jak s ní lépe dále pracovat, pomocí různých technik krizové intervence.

2.3 Příčiny krizí v kontextu vnitřních a vnějších precipitorů

Reakce organismu na krizi souvisí jak s vnějšími, tak i s vnitřními podněty. Thom (1995) uvádí tři vnější a dva vnitřní aspekty spouštějící krizi. Podobně i Matoušek (2003) s odvoláním se na Vymětalu (1995) přístup zdůrazňuje princip dvojí kvantifikace:

Vnější precipitory :

- **ztráta** (například smrt, rozchod, zrada, zranění a s tím související ztráta hybnosti, zklamání),
- **změna** (například zdravotního stavu, rodinného či pracovního prostředí, letního/zimního času) a
- **volba** mezi dvěma stejnými kvalitami.

Vnitřní precipitory :

- neschopnost subjektu vyhovět požadavkům svého vlastního vývoje a **adaptovat se** na změny a
- tzv. **hybris** (z řeckého hybris – zaslepenost, zpupnost) - kroky, které sice problém neřeší, ale pomáhají překlenout krizovou situaci. Dlouhodobě však mohou být zdrojem dalších krizí.

Holmes a Rahe vypracovali v 60. letech 20. století klasifikaci životních událostí, které se mohou stát spouštěčem krize. Ke každé události přiřadili určitý počet bodů. Překročí-li pak součet bodů v jednom roce 250, dojde k takové zátěži, že člověk se ocitá na hranici svých možností. Nejvyšší počet bodů (100) má úmrtí partnera/partnerky, dalšími silně zátěžovými situacemi jsou například rozvod (73 bodů), ale i sňatek (50 bodů) či odchod do důchodu (45 bodů) (Vodáčková, 2012).

Je tedy zřejmé, že na člověka kladou nároky jak negativní, tak i pozitivní události. V jejich přijetí hrají významnou roli naše předchozí zkušenosti a náš postoj ke vzniklé situaci, ale také věkové období člověka procházejícího krizí. V produktivním věku člověk zvládne více než třeba ve stáří, kdy je zranitelnější. Krizi může rovněž prohlubovat onemocnění, problematické mezilidské vztahy, osamocenenost či různé závislosti.

2.4 Metody zvládnání krize

Širší antropologický vhled na metody psychosociální krizové pomoci přináší Jung (Baštecká, 2013), když připomíná, že lidé a jejich společenství si během své existence pomáhali a i dnes pomáhají vyrovnat se s událostmi, které je zasáhly. Způsoby, jak událost zvládnout, jsou často popisovány v mýtech a příbězích sdílených a aktualizovaných komunitou (společností, rodinou). Jedná se mimo jiné o další doklad tvrzení, že lidé se z neštěstí učí. Vyrovnáváním se s krizí rozšiřujeme podle Junga soubor tahů, které nám pomáhají zvyšovat naše adaptační schopnosti.

Zvládnout krizi pomáhají tři metody: svépomoc, laická pomoc a odborná pomoc.

Svépomoc

Dle Lucké (Matoušek, 2008) nazýváme svépomocí metody pomáhající s „přeorientováním“ ohrožené osoby. Patří sem například:

- Zaměření se na **náhradní aktivitu**. Člověk v krizi často výrazně zvýší svou aktivitu. Například ženy poklízejí, nakupují, muži se věnují pracovním aktivitám, mladí lidé vyrážejí za zábavou.

- **Potřeba změny.** Lidé se snaží docílit změny alespoň v jim dostupné oblasti: změna prostředí (útěky, stěhování, cestování, emigrace), partnera, zaměstnání, případně i radikální změna životního stylu.
- Nárázová tendence k **abúzu** alkoholu, psychofarmak apod. s cílem omezit pocity beznaděje, smutku a ohrožení.
- Tendence vyhledávat **magické praktiky** souvisí s představou zázraku, že pomoc může přijít zvenčí. Lidé se častěji přimykají k církvím, sektám či přeceňují možnosti přírodního léčitelství.
- **Denní snění** s tendencí potlačovat negativní myšlenky.

Laická pomoc

Vzájemná pomoc má při překonávání krize velký význam. Přirozeně si ji poskytují členové rodiny, přátelé, spolupracovníci, sousedí, i náhodní kolemjdoucí či spolucestující. Cílem této pomoci je vytvořit uspokojivé prostředí, ve kterém člověk získá pocit bezpečí, zažije empatii a účast. Rizikem však může být podcenění situace se všemi důsledky nezvládnuté krize včetně sebevražedného chování.

Odborná pomoc

Odbornou pomocí rozumíme specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi, tedy krizovou intervencí. Tato pomoc nemůže být řešena pomocí obvyklých vyrovnávacích strategií, protože přesahuje naši možnost adaptace i zdroje běžných obranných mechanismů (Špatenková, 2004). Dle Vodáčkové (2012) je krizová intervence metoda odborné práce s klientem, kterou on prožívá jako nepříznivou či ohrožující. Proto krizová intervence pomáhá zpřehlednit a rozkódovat klientovy emoce a prožívání a ukončit tím ohrožující tendence.

Podrobněji se tomuto tématu budeme věnovat v následující kapitole.

3 Krizová intervence

V této kapitole se budeme zabývat krizovou intervencí. Je to jakýsi souhrn metod a postupů, který pomáhá při práci s člověkem v krizi. Představíme zde pohledy odborníků na vymezení krizové intervence, dále její formy a cíle při práci s klienty. Na závěr vymezíme vztahy a rozdíly mezi KI a psychoterapií, protože se občas stává, že tyto dva pojmy bývají zaměňovány. Krizová intervence je důležitou součástí při práci s klienty na linkách důvěry. Pracovník linky důvěry musí být dobře seznámen s postupy a metodami KI, aby mohl správně rozpoznat, s jakým problémem se na něj volající obrací.

Průkopníkem v oblasti krizové intervence je považován Erik Lindemann, který ve 40. letech 20. století ukázal, že během osmi až deseti sezení lze prostřednictvím práce se smutkem úspěšně zvládnout i velmi silné krizové situace spojené se ztrátou.

3.1 Krizová intervence jako forma pomoci v krizové situaci

Krizová intervence znamená zásah v krizi.

Vodáčková (2012) definuje krizovou intervenci jako odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník podporuje klienta 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.

V užším slova smyslu podle Baštecké (2005) zahrnuje krizová intervence techniky a strategie při zacházení s člověkem, který zažívá úzkost a jiné negativní pocity ze situace, do níž se dostal; zatímco v širším slova smyslu představuje krizová intervence metodu postupů, jejichž cílem je vyřešení aktuální situace a obnova sil klienta v rozpětí od návratu na předkrizovou úroveň až po krizový růst.

Každá krizová intervence se snaží především umožnit člověku vnitřní kontakt s jeho krizí, navázat s ní vztah, aby byl schopen zaujmout ke krizi vědomý vztah a v konečném důsledku si dokázal nejen sám pomoci, ale případně i využít potenciálu krize pro vlastní růst (Kastová, 2000).

Knoppová (1994) vzhledem ke své praxi na Lince bezpečí rozšiřuje působení krizové intervence jako odborné metody práce s klientem nejen během krize, ale i během každé situace, kterou klient osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou či ohrožující.

3.2 Formy

Podle způsobu práce s klientem rozlišujeme krizovou intervenci prezenční a distanční. Volba formy provádí samotný klient, s ohledem na svou situaci a možnosti. Dle mého názoru je účinnější prezenční forma pomoci, avšak někteří klienti dávají přednost anonymitě, kterou jim poskytne distanční forma. Není vyloučeno, že může dojít ke kombinaci obou forem krizové intervence, kdy klient po telefonickém rozhovoru zvolí návštěvu krizového centra.

Prezenční krizová intervence

Krizová intervence tváří v tvář (Špaténková, 2004) umožňuje přímý kontakt klienta s odborníkem a má tři formy:

- o **Ambulantní pomoc** – nejčastější typ krizové pomoci, využívaný například u týraných dětí nebo žen, které navštěvují zařízení krizové pomoci a v případě, že se z vážných důvodů nemohou vrátit do domácího prostředí, jsou umístěny na tzv. krizové lůžko v krizovém centru.

- o **Hospitalizace** – umožňuje více sledovat psychický stav klienta a zapojit do sledování širší tým. Nezbytná je například u klientů se sebevražedným chováním.

- o **Terénní a mobilní služby** – přibližují krizovou intervenci k epicentru krize. Nepostradatelné jsou v akutních krizových situacích způsobených například hromadným neštěstím, živelní katastrofou, ale též u dlouhodobějších krizí, kdy je pomoc nabízena v klientově přirozeném prostředí, například na sídlištích s obyvateli ohroženými sociální exkluzí, na školách, v nemocnicích apod.

Distanční krizová intervence

Nepřímý kontakt s krizovým intervencem zahrnuje

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

Telefonické krizové intervenci je věnována samostatná následující kapitola.

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

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

3.3 Cíle krizové intervence s ohledem na řešení aktuální situace klienta

Cílem krizové intervence je ohraničit akutní krizový stav a snížit jeho intenzitu, aby nedošlo ke zhoršení, případně k tragickým následkům (Knoppová, 1994).

Podobný pohled má i Hoskovcová (2009), podle níž je cílem krizové intervence stabilizovat klienta a poskytnout mu podporu a bezpečí, zabránit zhoršení krizového stavu a případnému suicidálnímu jednání. Krizová intervence rovněž usiluje o mobilizaci klientových psychických a fyzických sil a podporu klienta při hledání možných východisek z náročné životní situace.

Vodáčková (Matoušek, 2013) ve shodě s výše uvedeným formuluje šest cílů krizové intervence:

- zpřehlednit a strukturovat prožívání člověka v krizovém stavu;
- zastavit ohrožující tendence v jeho chování tak, aby znovu aktivně ovládal svůj život;
- redukovat nebezpečí;
- snížit riziko prohlubování krizového stavu;
- umožnit jedinci, aby se vrátil na předkrizovou úroveň fungování, případně povzbudit jeho pokrizový růst;
- podpořit jedince v jeho kompetenci řešit problém a zprostředkovat mu možnosti, aby dokázal konstruktivně zapojit vlastní síly a využít potenciál přirozených vztahů.

Baštáková (2013) i Hanuš (2006) navíc připomínají, že jedním ze základních předpokladů úspěšné krizové intervence je schopnost empatie, aktivního naslouchání a poskytnutí emoční podpory. Klient tak získá prostor pro vyjádření vlastních emocí. Důležité je správně pochopit význam krize pro klienta. V opačném případě může být účinná pomoc znemožněna.

3.1. Vztah krizové intervence k psychoterapii

V odborné literatuře není hranice mezi krizovou intervencí a psychoterapií jasně vymezena. Obě disciplíny si jsou velice blízké a vzájemně se prolínají. Společně používají i určitá názvosloví. Proto je důležité objasnit si základní rozdíly mezi těmito metodami práce s klienty v krizi. Můžeme říci, že jsou si tyto disciplíny v mnohém velmi podobné,

ale je důležité vědět, že se nesmí zaměřovat. Krizová intervence vychází z několika psychoterapeutických škol. Jsou jimi například dynamická psychoterapie, systémová a rodinná psychoterapie nebo rogersovská psychoterapie, na jejichž základech jsou založeny techniky aktivního naslouchání a empatického vedení rozhovorů (Vodáčková, 2012).

Psychoterapie je odborná metoda, vhodná v určitém životním období klienta, v němž se zvýšila jeho vnímavost k otázkám kvality vlastního života natolik, že se odhodlal hledat cestu vnitřní změny. Psychoterapie má dále potenciál zasahovat hluboko do struktury osobnosti klienta, zpracovávat témata z osobní historie, ovlivnit sebepojetí atd. Krizová intervence takovéto ambice nemá, jejím cílem je provést klienta krizí a řešit aktuální situaci – v tomto případě situaci krizovou.

Krizová intervence je speciální dovednost, k jejímuž zvládnutí je třeba projít výcvikem s teoretickou i praktickou částí (Lucká, 2008).

I když dílčí prvky krizové intervence vycházejí z psychoterapeutických škol, klade si krizová intervence jiné cíle, má odlišný časový rámec, jiný záběr z hlediska hloubky pohledu na problém i klienta.

Z časového hlediska bývá krizová intervence kratší, nepřesahuje většinou šest setkání, ale často bývá omezena pouze na jeden kontakt. Zaměřuje se na řešení akutního problému a vzhledem k tomu, že pracuje v několika rovinách, podílí se na ní často tým odborníků složený nejen z psychologů, psychiatrů, ale i sociálních pracovníků, lékařů a pedagogů, někdy se zapojují i právníci. Přizváni bývají i rodinní příslušníci či jiné, pro klienta významné osobnosti.

Naproti tomu psychoterapie přináší možnost změny v klientově prožívání a chování prostřednictvím systematické práce s více problémy či se strukturou klientovy osobnosti pomocí psychoterapeutického vztahového rámce a dalších specifických nástrojů umožňujících dosáhnout vyššího stupně náhledu a učinit zkušenost se zralejšími formami chování a prožívání.

Psychoterapie se odehrává v rovině systematické změny určitých parametrů klientovy osobnosti. Psychoterapeut pracující s lidmi v krizi používá jinou metodu.

4 Telefonická krizová intervence a její specifika

Tato kapitola je zaměřena už na konkrétní formu krizové intervence a to na telefonickou krizovou intervenci. Představíme si její principy a druhy. Dále už se konkrétně zaměříme na linky důvěry, jedno z ústředních témat této práce. Stručně si představíme historii linek důvěry ve světě i u nás.

Telefonická krizová intervence je specifickou oblastí. Od krizové intervence se odlišuje hloubkou pohledu na problém, časovým omezením, možnostmi aktivity a flexibility pracovníka krizového centra a v neposlední řadě i signály, které má k dispozici.

4.1 Představení TKI

Telefonická krizová intervence (TKI) je souborem metod a technik krizové práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující, založeným na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm (Hoskovcová, 2009).

TKI má s prezenční krizovou intervencí společné cíle i obecné principy, avšak její specifika jsou dána odlišnými fyzikálními a technologickými okolnostmi.

TKI je postavena na principech

- zprostředkovaného kontaktu,
- dostupnosti a bezbariérovosti,
- LD jako součásti psychosociálního systému,
- anonymity.

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

Výhodou telefonické krizové intervence je její snadná dostupnost, kterou dnes ještě posilují mobilní telefony, také možnost nepřetržitého provozu linky a rychlost přijetí klienta.

Naproti tomu nevýhodou TKI může být zhoršená technická kvalita rozhovorů způsobená poruchami aparátu či sítě a v jejím důsledku přerušování spojení. Pracovníkům krizových center pak může chybět zpětná vazba, pokud klient sám znovu nezavolá.

4.2 Druhy TKI

V České republice existují tři základní druhy telefonické krizové intervence (Hellebrandová, 2006):

- **Specializované linky** zaměřené na určitou problematiku – tzv. hot line (např. AIDS, drogová problematika);
- **Kontaktní linky** – jsou k dispozici klientům některých krizových a kontaktních center či občanských poraden pro navázání prvního kontaktu (nemusí sloužit pouze klientům v krizi);
- **Linky důvěry (LD)**, které se nespécializují jen na určitou problematiku, jsou pro celou populaci nebo jen pro děti či dospělé.

4.3 Linky důvěry v České republice

Linka důvěry jako pracoviště krizové intervence má v České republice více než čtyřicetiletou tradici. V současné době pracuje v České republice téměř čtyřicet linek důvěry. Nabízejí anonymní telefonický kontakt s cílem vést s klientem rozhovor o aktuálních problémech neodkladného nebo naléhavého charakteru.

Kromě pomoci při zvládnání různých krizových stavů, ať už prostřednictvím telefonického, e-mailového či chatové poradenství, poskytují také informace o službách a kontaktech vhodných navazujících zařízení.

První linka důvěry vznikla v Londýně v roce 1953 v katakombách kostela sv. Štěpána díky anglickému faráři Chadu Varahovi, který v reakci na zvyšující se sebevražednost v Anglii vyzval lidi v krizové situaci prostřednictvím emotivního inzerátu v novinách: „*Dříve, než si vezmete život, zavolejte mi!*“ Zájem lidí byl tak velký, že farář musel o pomoc požádat své přátele. Tato linka důvěry funguje dodnes.

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

Do roku 1989 existovalo v Čechách i na Slovensku přibližně 12 linek důvěry. Byla to zdravotnická zařízení, například Linka důvěry a Linka důvěry mládeže Praha, Linka naděje Brno či Linky důvěry v Olomouci, Kosmonosech, Bílé Vodě, Třebíči a Nítře. Po roce 1989

nastal rozvoj krizových služeb i linek důvěry, jejichž zřizovateli se stala především sociální a školská zařízení, ale též subjekty neziskového a nestátního sektoru, například církve, nadace a občanská sdružení. První „nezdravotnická“ linka důvěry vznikla v Liberci. V roce 1993 vznikla Česká asociace pracovníků linek důvěry. Boom se zastavil v roce 2001, kdy v České republice existovalo 67 pracovišť telefonické krizové intervence, z toho 27 poskytovalo své služby nepřetržitě. Kolem roku 2004 začala některá zařízení zanikat, především z důvodu finančních.

V současné době pracuje v České republice téměř 40 linek důvěry. Poskytují nejen telefonickou krizovou intervenci, ale v posledních letech také různé formy kontaktu prostřednictvím internetu. Některá pracoviště fungují v nepřetržitém režimu. Nabízejí širokou psychosociální pomoc.

Z hlediska cílové skupiny existují linky důvěry nabízející služby bez ohledu na věkovou skupinu (Linka důvěry RIAPS, LD Ostrava, LD Plzeň, LD na Kladně apod.), jiné se zaměřují pouze na děti a dospívající (Linka bezpečí – dětem nabízí volání zdarma, rodičům a dospělým je určeno speciální číslo, Linka důvěry dětského krizového centra) nebo na seniory (Linka Život 90, Zlatá linka seniorů – lze volat zdarma). Jiné linky se specializují na cílové skupiny s určitým problémem (Linka DONA je určena obětem domácího násilí, Linka AIDS pomoc, Linka dětského krizového centra je určena zejména obětem syndromu CAN).

Hasičský záchranný sbor zajišťuje tísňovou linku (112) a úzce spolupracuje s anonymní telefonní linkou pomoci v krizi Policie ČR.

4.4 Česká asociace pracovníků linek důvěry

Občanské sdružení Česká asociace pracovníků linek důvěry (dále též ČAPLD) bylo založeno v roce 1995 s cílem sdružovat linky důvěry, podporovat je v jejich odborném rozvoji a svojí metodickou činností chránit profesionalitu a dobré jméno těchto zařízení, chránit pracovníky i klienty.

V roce 1998 asociace přijala na svém sněmu **Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry** a v roce 2005 **Etický kodex internetové poradny** (viz přílohy 1 a 2).

ČAPLD pořádá výcvik telefonické krizové intervence, provádí akreditace supervizorů pro linky důvěry a jejich odborné vzdělávání, zajišťuje týmové i individuální garantované supervize pro linky důvěry, organizuje rozvoj dalšího vzdělávání pro pracovníky linek důvěry, pořádá odborné semináře, konference, provádí grantovou politiku, metodické

a koncepční diskuse se zřizovateli linek důvěry. Asociace rovněž zajistila rozvoj specializovaného software pro pracovníky linek důvěry, pořízeného z projektu PHARE v roce 1997. V současné době program užívá 40 pracovišť. Každoročně se koná odborně zaměřený sněm pracovníků linek důvěry.

5 Pracovník telefonické krizové intervence

Krizová intervence poskytuje poměrně široký prostor pro uplatnění celého okruhu pracovníků (Špaténková, 2004). Jsou to jednak profesionálové (psychologové, lékaři, psychiatři, pedagogové, sociální pracovníci aj.), ale také laici. TKI má oproti prezenční formě krizové intervence určitá specifika vyžadující absolvování výcviku.

Kopřiva (1997) připomíná, že hlavním nástrojem pracovníka je jeho osobnost, jež mu umožňuje úspěšně zvládat náročné zátěžové situace krizové intervence. „*Chce-li se kdokoliv s kýmkoliv ze zúčastněných dorozumět, musí obraz druhého vzít v úvahu, musí ho pochopit zevnitř, jako součást vnitřního světa druhého – což vůbec neznamená, že se s ním musí ztotožnit.*“ (Kopřiva, 2006, s. 31)

Baštecká (2001) klade důraz na povinnost pracovníka v krizové intervenci řídit se hodnotami profese a dodržovat etická pravidla vycházející z lidských práv a zahrnující například právo člověka v krizi na sebeurčení a na důvěrnost poskytovaných informací.

5.1 Specifika práce na lince důvěry

Pracovníci na telefonu mají kontakt s klientem obtížnější v tom, že mohou u klienta sledovat pouze paraverbální signály. Jde o slovní a mimoslovní akustické prvky, např. tempo řeči, přízvuk, pomlky, smích, pláč, výslovnost, důrazy na určitá slova, mlčení. Nemají možnost všimnout si gest, postoje či výrazu tváře.

Pracovník TKI nemusí znát klientovu životní historii, ale jen údaje podstatné pro danou situaci. Navíc jde často o anonymní nezávazný kontakt, o jehož době a začátku a často i o jeho ukončení rozhoduje klient. Musí však být připraven na široké spektrum projevů klienta a musí se zvládnout „vyladit“ na hovor hned od počátku, reagovat velmi pružně, zejména u hodně frekventovaných linek (Knoppová, 1997). Každý hovor začíná jinak, což vyžaduje od pracovníků linky velmi flexibilní přístup.

Při TKI musí pracovník linky důvěry během kontaktu pracovat velice intenzivně, neboť spojení může být z mnoha příčin kdykoli přerušeno. Hned v úvodu rozhovoru musí navázat s klientem kvalitní vztah, aby mu usnadnil komunikaci a vyjadřování emocí. Dalším specifikem TKI je nezbytnost rychlé rozhodovací schopnosti terapeuta.

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

5.2 Kompetence pracovníků

Kompetence pracovníka (Shulman, 1991) spočívají v dovednostech:

- komunikovat,
- navazovat a udržovat vztah,
- definovat svou roli v pomáhajícím vztahu,
- pomáhat klientovi k vyjádření jeho emocí a postojů,
- sdílet s klienty emoce a postoje,
- pomáhat klientovi v definici a hierarchizaci jeho problémů,
- hledat zdroje pro řešení klientovy situace a koordinovat jejich působení,
- pracovat s kulturními rozdíly,
- u lidí v extrémních situacích dát smysl utrpení, pomáhat hledat smysl vlastního života.

Špaténková (2004) se při výčtu kompetencí zaměřuje nejen na klienta LD, ale i na pracovníka TKI a očekává od něj:

- Dovednost navazovat kontakt s klientem v psychologicky velmi obtížných podmínkách.
- Udržení kontaktu dle potřeby.
- Schopnost rychlého vyhodnocení ohrožení ve vztahu k sobě, klientovi, jeho rodině aj.
- Schopnost učinit v nepříznivých podmínkách první odhad situace a provést analýzu všech aspektů.
- Schopnost rozhodovat se pod časovým tlakem a brát osobní zodpovědnost za svá rozhodnutí.
- Rozeznání a určení pozitivních vlastností osoby v krizi a pozorování změn chování.
- Ohlídání si hranic a limitů.
- Samostatná práce, ale na druhé straně i schopnost úzké týmové spolupráce.
- Spolupráce s ostatními institucemi.
- Odolnost vůči pochybnostem a nevěře v možnosti pomoci.
- Schopnost motivovat sám sebe i osoby v krizi k řešení krize.
- Vstřícný přístup – empatii, aktivitu, ale v případě nutnosti i direktivní přístup.
- Nadprůměrná odolnost vůči pracovnímu stresu.
- Představivost, kreativita a pružnost myšlení a chování.
- Sociální dovednosti: vzbuzovat důvěru, komunikativnost, snadné navazování kontaktu, schopnost spolupráce.

- Znalosti o existujících službách psychosociální pomoci.
- Sebedůvěra, obratnost v jednání, zdravý optimismus, smysl pro humor, schopnost autoreflexe, pochopení vlastních pracovních kompetencí.

Předpokladem pro práci v telefonní krizové intervenci je absolvování **kurzu TKI**. Výcvik akreditovaný Českou asociací pracovníků linek důvěry poskytují v oblasti TKI občanská sdružení „D“, Remedium, Rafea a Společenství pro vzdělávání a supervizi v krizové intervenci (SVSKI), v oblasti internetového poradenství potom Modrá linka a rovněž Občanské sdružení „D“.

Pracovníci TKI se účastní i tzv. **supervizního systému**. Supervize plní dle Slovníku sociální práce (2003) funkci vzdělávací, podpůrnou a řídicí. V některých případech se přidává ještě funkce zprostředkování při řešení konfliktu. Vodáčková (2012) konstatuje, že i když bývá v pomáhajících profesích v České republice supervize často přijímána s rozpaky a obavami z dozoru, a tím vnímána jako restriktivní, plní i pozitivní roli, neboť pomáhá pracovníkům, klientům i celému zařízení posoudit kvalitu poskytované péče. Nástrojem supervize je zaměřené pozorování a cílené otázky.

Zásady práce pracovníka TKI upravuje **Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry**, který přijala Česká asociace pracovníků linek důvěry na svém sněmu 20. 10. 1998 v Hradci Králové (viz příloha č. 1).

Etický kodex vychází z charakteristiky služeb pracoviště linky důvěry a formuluje povinnosti pracovníka linky důvěry.

5.3 Role sociálního pedagoga v procesu TKI

V procesu krizové intervence je podle Lazarové (2005) třeba adekvátně a účelně využít v nestandardní situaci speciální znalosti, dovednosti a zkušenosti zahrnující i dovednosti poskytovat sociální oporu a poradenství. Sociální pedagog využije svých kompetencí

- k rychlému zorientování se v situaci;
- zvážení vlastní možnosti, práva a povinnosti ve vztahu k problému, klientovi a instituci, ve které pracuje;
- rychle a adekvátně zasáhne nebo vypracuje plán intervencí, tedy rychle rozhodne o dalších postupech;
- poskytne „první pomoc“ a zajistí bezpečí všem potřebným;
- poskytne základní poradenství a sociální oporu, pracuje s emocemi „klientů“;
- spolupracuje s odborníky ve škole i mimo ni;
- vyhodnotí účelnost své intervence a reflektuje novou zkušenost.

Sociální pedagog se v procesu TKI opírá především o své znalosti školského poradenského systému, sociálně-právního systému, zdravotnictví, policie apod., má přehled o relevantních zařízeních v regionu. Využívá znalostí z oboru psychologie, zejména vývojové, sociální, osobnosti a psychopatologie, z oblasti poradenství a krizové intervence a základních oblastí práva.

V oblasti dovedností tvoří základ speciální sociální a komunikační dovednosti, jako například vést diagnostický i pomáhající rozhovor s žákem či rodičem, včetně naslouchání a práce s emocemi, dále zvládat techniky dotazování, umět vyjednávat, zaujímat roli mediátora a v neposlední řadě komunikovat s odborníky z jiných oborů, formulovat požadavky apod.

Předpokladem profesionálního zvládnutí krizové situace je nejen znalost a orientace v tématu, ale především osobnostní zralost pedagoga (Lazarová, 2005).

Oblast dětské krizové intervence je navíc specifická tím, že je třeba se přes projevy krize u dítěte (agresivita, problémy ve škole, záškoláctví, ale i fyzické problémy – bolesti břicha, pomočování aj) dostat k příčině, kterou dítě samotné ani nemusí za příčinu označit. Vaníčková (2006) vytyčuje tři základní cíle dětské KI:

- odhalit a popsat spouštěč;
- identifikovat souvislosti mezi událostmi, chováním okolí a hlubším smyslem toho, co se odehrálo;
- pomoci dětem, aby samy porozuměly svému chování.

Dětská krizová intervence spočívá v poskytnutí návodu, jak má dítě překonat svoji zvýšenou úzkost, jak se zbavit iracionálního strachu a také jak nepodlehnout panice. Je třeba dítě podpořit v jeho rozhodnutí řešit konkrétní situaci a snažit se získat jeho ochotu ke spolupráci.

6 Rozhovory na lince důvěry

V této kapitole se dostáváme hlavnímu tématu této práce, a to rozhovorům na lince důvěry, ať už nedokončeným či dokončeným. Představíme si tu fáze rozhovoru, podle kterých se pracovníci linek důvěry orientují. Dále zmíníme délku rozhovoru. Je důležité říci, že klient má právo na to ukončit rozhovor ze své vlastní vůle ať už má k tomu jakýkoliv důvod. Zmíníme zde výhody a nevýhody linek důvěry a na závěr představíme některé známé linky důvěry.

6.1 Průběh rozhovoru

Hovory na telefonní lince důvěry se liší od běžných rozhovorů v mnoha směrech. Především jim chybí charakteristická posloupnost: pozdrav – důvod volání – vyřešení – ukončení hovoru – rozloučení.

V telefonické krizové intervenci se s klientem zaměřujeme na aktuální problém. Není proto důležité znát celou klientovu životní historii, ale jen fakta podstatná pro konkrétní rozhovor. Zvláštností nepřímého kontaktu je i skutečnost, že o jehož začátku, délce i ukončení rozhoduje klient sám.

Délka rozhovoru je podřízena potřebě volajícího. Klient může hovor kdykoliv ukončit, někdy je ukončení hovoru obtížné pro pracovníka. Asi 60 procent hovorů končí do deseti minut, nejdelší hovory trvají přibližně 90 minut.

Může dojít i k předčasnému ukončení hovoru kvůli přerušení spojení z důvodu selhání techniky, někdy volající zavěšují, protože je v hovoru někdo začal rušit, případně vešel do místnosti někdo, před kým nechtějí hovořit. V těchto případech však klienti většinou zavolají znovu. Linky důvěry vykazují převážně jednorázové hovory. U určité skupiny volajících dochází i k opakovanému kontaktování linky důvěry.

Technické zařízení zprostředkovávající komunikaci klienta s pracovníkem krizového centra méně strukturuje situaci krizové intervence, umožňuje pouze verbální a paraverbální projevy, což klade větší nároky na pracovníky TKI, jak bylo již uvedeno výše, ale může být i výhodou, pokud si klient vytváří představu pracovníka linky důvěry usnadňující mu vyjadřování a zvyšující pocit bezpečí. Ve svých počátcích však rozhovor na dálku může klienta znejistit. Úkolem pracovníka linky důvěry potom je usnadnit klientovi začátek rozhovoru pomocí speciálních metod a technik.

Rozhovor by měl být jasně strukturovaný, nepřebíhat od jednoho tématu k jinému.

- První fáze: **navázání kontaktu**

- V navázání kontaktu je důležité plně se věnovat klientovi a získat jeho důvěru.
- Druhá fáze: **mapování problému**
 - Pracovník TKI klade klientovi **otevřené otázky** a nechává mu možnost k vyjádření. Rozhovor doplňují **uzavřené otázky** zjišťující pouze jednu konkrétní informaci (kdo – kdy – kde...).
 - Během hovoru pracovník **pracuje s emocemi** klienta, důležité je nebrzdit emoce, dát prostor k jejich ventilaci. Formy práce s emocemi jsou různé, od přímého dotazování, přes zrcadlení až k reflektování.
 - Intervent zjišťuje **katastrofický scénář**, mapuje, kam až by mohla situace u klienta dojít.
 - Během celého rozhovoru dává intervent klientovi najevo svou účast a snahu pomoci – využívá různých způsobů **aktivního naslouchání** (provázení, rekapitulace, parafráze, kotvení, zhodnocující formulace apod.).
- Třetí fáze: **vymezení problému a práce se zakázkou**
 - Pracovník TKI si s klientem ujistí, co chce řešit. V případě, že klient vyjádří dvě nebo i více zakázek, pracovník to přijme, ale soustředí se pouze na jednu a až po jejím vyřešení může přecházet na další. V tomto bodě je třeba dohody mezi klientovými požadavky a možnostmi pracovníka či centra.
- Čtvrtá fáze: **hledání řešení**
 - Pracovník společně s klientem hledá opěrné body, **silná místa** (předchozí zkušenosti, zkušenosti z okolí, osoby z klientova okolí schopné pomoci aj.) a tím probouzí v klientovi energii k samostatnému řešení situace a jinému pohledu na situaci.
 - **Vlastní návrh řešení** – nutno požadovat zpětnou.
- Pátá fáze: **ukončení hovoru**
 - Nastává po zklidnění klienta a jeho impulzu, že hovor může být ukončen.
 - Někdy dochází k zacyklení a intervent se vrací k původní zakázce, rekapituluje nalezené řešení sám nebo vyzve ke shrnutí klienta.

Mezi nejfrekventovanější patří hovory týkající se partnerské a rodinné problematiky – téma rozchodů a rozvodová problematika, problémy s porozvodovou péčí o děti

a výchovné problémy. U dopívajících se objevuje téma drog a problémů ve škole. Často se vyskytují také úvahy o sebevraždě v důsledku chronického pocitu ztráty životního smyslu.

Telefonická krizová intervence nabízí volajícím možnost sdělení jejich problémů. Během hovorů mají příležitost vyslovit nahlas věci, které by se mezi blízkými lidmi neodvážili říci, což jim přináší úlevu. Pracovníci linek důvěry poskytují podporu, obnovu naděje, povzbuzení, získání ztracené jistoty, ale i rady a informace. Společný rozhovor umožňuje klientům rozumové uchopení jejich problému, orientaci v něm, redukci nebezpečí a napětí.

6.2 Výhody a nevýhody linek důvěry

Telefonická krizová intervence má oproti jiným formám krizové intervence určité výhody i nevýhody, jejichž klasifikaci nabízí například Špatěnková (2004).

Výhody

- **Okamžitá pomoc** – mnohé LD mají nepřetržitý 24hodinový provoz, klient může vyhledat pomoc okamžitě, nedochází k časovému prodlení a tím k efektivnějšímu překonání krize.
- **Snadná dostupnost** – telefon, zvláště mobilní, umožňuje mít pomoc prakticky na dosah ruky.
- **Bezbariérovost** – telefon překonává interpersonální i geografické bariéry.
- **Bezpečí a kontrola klienta** – klient nemá strach z neznámého prostředí, může zůstat v prostředí, kde cítí bezpečí a kontrolu nad situací. Může kdykoliv přerušit spojení, cítí-li se nepříjemně.
- **Nízké náklady** – služby TKI jsou zdarma, platí se pouze běžný telefonní tarif, což je nesrovnatelné s cenami jiných druhů psychoterapií.
- **Anonymita klienta** – je jedním z hlavních důvodů, proč klienti tuto službu vyhledávají. Možnost skrýt identitu usnadňuje sebeotevření klienta.
- **Anonymita intervenanta** – zabraňuje fixaci klienta na krizového intervenanta. Klient má prostor pro vytvoření si představy intervenanta podle svých potřeb.
- Jiné výhody – TKI poskytuje interventovi i klientovi relativní volnost a prostor (méně formální oděv apod.)

Nevýhody

- **Absence vizuálního klíče** – neznáme nonverbální charakteristiky klienta.
- **Redukce informací o klientovi** – absence vizuálního klíče omezuje informace o klientovi.

- **Časový stres** – v krizové intervenci tváří v tvář je více času k navázání kontaktu s klientem.
- **Přerušeni kontaktu** – z nejrůznějších příčin (porucha telefonní sítě, slabý signál mobilního operátora, klient může kdykoliv zavěsit...).
- **Nedostatečná zpětná vazba** – hovory na LD jsou většinou jednorázové a intervent tak nemá zpětnou vazbu o účinnosti zásahu.
- **Náročnost** – TKI je v mnoha směrech pro obtížnější než jiné formy pomoci.

6.3 Stručná charakteristika vybraných linek důvěry

Pražská linka důvěry

vznikla v roce 1991 původně jako součást krizového centra Riaps u Městského centra sociálních služeb a prevence. Od roku 2007 je samostatným pracovištěm v rámci Centra sociálních služeb Praha. Před několika lety pak došlo k přejmenování na Pražskou linku důvěry.

Od počátku poskytuje nonstop služby na telefonním čísle 222 580 697. Je určena pro celou populaci bez omezení věku, pohlaví či řešené problematiky. V roce 2008 zahájila e-mailové a od srpna 2012 i chatové poradenství, kde se objevuje ve srovnání s telefonem výrazně mladší klientela, což souvisí i s řešenými tématy (šikana, problémy s vrstevníky, sexuální témata). Pracoviště průměrně ročně vyřídí 13 000 kontaktů, z nichž přibližně tři čtvrtiny jsou klasické hovory využívající techniky telefonické krizové intervence. Na rozdíl od jiných LD tvoří téměř polovinu klienti volající opakovaně. Většinou se jedná o psychiatrické pacienty, hledající podporu v mimopracovní době svého ambulantního lékaře. Pracoviště se zaměřilo na sjednocení přístupu k těmto pacientům a hledá nejvhodnější způsob práce s konkrétními volajícími. Ve vyhrocených případech muselo přistoupit k zavedení omezení ve vztahu ke klientům. Například u e-mailového poradenství byla komunikace omezena na tři normostrany a u chatu na maximální délku 90 minut v jednom dni.

Linka důvěry Liberec

Zahájila svou činnost v březnu 1992 jako první nezdravotnická linka důvěry v České republice. Poskytuje v nepřetržitém provozu telefonickou (485 106 464) i online krizovou pomoc. Služba je bezplatná, volající platí jen poplatek za svůj vlastní tarif.

Ve snaze přizpůsobit se rostoucím potřebám klientů, provozuje v současné době pracoviště krizové intervence prostřednictvím dvou pevných linek, mobilu, skypu a e-

mailu. Situace přináší velké nároky na konzultanta, který musí v jedné chvíli vyhodnotit naléhavost potřeb klientů, kteří se dovolali současně.

Tísňová linka 112

Tísňové číslo 112 bylo v České republice zavedeno ve všech telefonních sítích počátkem roku 2003 a její provoz zajišťuje Hasičský záchranný sbor ČR. Využívá k tomu 14 moderně vybavených krajských telefonních center tísňového volání, která dokáží identifikovat číslo volajícího a adresu, pokud volá z pevné linky, nebo polohu mobilního telefonu. Zásadním problémem tísňového volání je výskyt zlomyslných volání, jejichž počet je u této linky odhadován na 70 procent z celkového počtu volání.

Otevřená anonymní telefonní linka pomoci v krizi

Resortní linka důvěry (974 834 688) je určena policistům, hasičům, vojákům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru, ministerstev vnitra a obrany i jejich rodinným příslušníkům. Linku může využívat i veřejnost, především v případech mimořádných událostí – živelních katastrof, hromadných nehod apod.

Zřízena byla v březnu 2009. Jedná se o anonymní telefonní službu a internetové poradenství poskytované nepřetržitě v 24hodinovém provozu. Hovor je účtován jako místní tarif.

7 Výzkumné šetření

Práce si v rámci výzkumného šetření klade za cíl zjistit, jaké jsou zkušenosti krizových pracovníků s nedokončenými rozhovory na linkách důvěry. Dalším cílem výzkumu bylo zjistit z jakých důvodů nejčastěji lidé nedokončí rozhovor a zda-li se stane, že poté zavolají znovu a vysvětlí důvody přerušení hovoru. Zajímaly nás převážně zkušenosti a pocity pracovníků linek důvěry s takovými to případy nedokončených rozhovorů.

Pro takový to typ výzkumu se jevilo jako nejvhodnější zvolit kvalitativní výzkumnou strategii za využití semistrukturovaného interview jako metodu sběru dat. Pro analýzu dat byla zvolena metoda otevřeného kódování.

7.1 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum je souhrnné označení pro soubor metod a technik, které jsou zaměřeny na podrobnou analýzu dat. Nedá se říci, který z výzkumů ať už kvalitativní nebo kvantitativní je jednodušší, protože se každý orientuje na jiné metody sběru dat, práci s nimi a výsledné výstupy z nich. Můžeme tedy zjednodušeně říci, že pro metodu kvantitativního výzkumu nejčastěji používáme dotazník, ale v kvalitativním přístupu je pro výzkum důležitější rozhovor, nebo častěji používané slovo interview.

Základními charakteristikami kvantitativního výzkumu je realizace výzkumu pomocí delšího a intenzivnějšího kontaktu s výzkumným vzorkem, snaha získat jednotný pohled na předmět studie, využití nižšího počtu metod získávání dat, snaha o izolaci určitých témat, induktivní analýza a interpretace dat. Hlavním cílem je tedy objasnit, jak se lidé v daném prostředí nebo situaci chovají a jaké důvody pro toto chování mají (Skutil, 2011, s. 70).

V klasickém kvalitativním výzkumu si nejdříve výzkumník vybírá základní výzkumné otázky, z nichž si zvolí jednu hlavní. Tyto otázky se pak dají postupně předělávat během zkoumání dané problematiky. Z tohoto důvodu se někdy může tento výzkum zdát pružnější oproti kvantitativnímu. Výzkumník poté shromažďuje informace, pomocí metod pozorování nebo rozhovoru a dále pak z těchto informací vyvozuje závěry. Domnívám se, že jednou z výhod kvantitativního přístupu je i to, že výzkumník pracuje přímo v prostředí zkoumaného subjektu, může se tak seznámit s novými lidmi. Nevýhodou zas může být, že výzkumník pracuje s omezeným počtem subjektů na jednom místě, takže zde může potom dojít ke zkreslení informací. Výsledek výzkumu může být také ovlivněn výzkumníkovým pohledem na subjekt zkoumání. Také je zde větší časová náročnost na sběr a analýzu dat (Hendl, 2012, s. 48-50).

7.2 Metoda sběru dat a realizace výzkumu

Jako metodu sběru dat jsem zvolila semistrukturované interview, tedy částečně strukturovaný řízený rozhovor, který vychází z předem připravených otázek. Jedná se o rozhovor, kdy tazatel má připravené otázky, kterých se drží, ale průběžně reaguje na ostatní podněty, doptává se a zjišťuje další důležité informace k tématu (Skutil, 2011). Podle Hendla se tento typ rozhovoru používá, když chceme odpovědi posléze srovnávat, což bylo také mým záměrem (Hendl, 2012)

Při realizaci tohoto výzkumu jsem se nejprve zaměřila na zjištění základních informací o nedokončených rozhovorech. Proto jsem se obrátila na několik linek důvěry s prosbou, zda-li by mi mohli poskytnout informace o nedokončených rozhovorech a zkušenosti s nimi. Většinou mi bylo odpovězeno, že se takové informace neevidují. Pouze z Linky duševní tísně v Mostě mi bylo odpovězeno, že oni si sice nezaznamenávají statistiky nedokončených rozhovorů, ale poslali mi jiné statistiky, ze kterých se dá něco o nedokončených rozhovorech, důvodech, podhlaví a věku klientů vysledovat. Na této lince důvěry se zaměřují na spokojenost klienta s kontaktem. Mají škálu čtyř možných odpovědí - „výslovně spokojen, spíše spokojen, spíše nespokojen a výslovně nespokojen“. Výslovně nespokojeni byli klienti, kteří hovor ukončili, nebo byl ukončen pracovníkem linky důvěry, který usoudil, že nebyla naplněna zakázka. V roce 2013 zavolala na tuto linku 16 nespokojených klientů. Jako příklad můžeme uvést ženu, která na lince hledala kamarádský vztah a po opakovaných rozhovorech a marné snaze o prolomení hranic u ní natolik vzrostla agresivita, že s ní byl hovor ukončen. Jako další příklad můžeme uvést muže, kterému volání na erotické linky připadalo velmi drahé, a ve snaze ušetřit kontaktoval linku důvěry. Také se často stává, že na linky důvěry volají onanisté, v té chvíli je hovor ukončen pracovníkem linky důvěry. Na Lince duševní tísně v Mostě pak v roce 2013 dále evidovali 5 předčasně ukončených rozhovorů, u kterých nemohlo dojít k řešení zakázky. Jednalo se o přerušení hovoru technickou závadou nebo zavěšením, přerušení hovoru upadnutím do bezvědomí po sebevražedném pokusu a přerušení hovoru z důvodů, že byl volající někým vyrušen.

Po zjištění těchto informací jsem ještě jednou napsala na některé linky důvěry, kdy-li by mi jejich pracovníci mohli poskytnout interview o nedokončených rozhovorech. Opět se mi ozvali pouze z dvou center, kde byli velmi ochotni spolupracovat. Z ostatních linek důvěry přišla většinou krátká odpověď, že není možné s jejich pracovníky jednat, protože nesmí sdělovat interní informace o chodu linky a jejich klientech. To mi práci docela ztížilo.

Po emailové komunikaci jsem se domluvila s respondenty na místě setkání, tak aby jim to vyhovovalo a nebyli jsme ničím rušeni. První dva respondenti si vybrali rozhovor v místě sídla jejich organizace, kde jsme měli vyhraněnou uzavřenou místnost. S třetím respondentem jsem se setkala v místě jeho bydliště, v klidné restauraci. Se čtvrtým a pátým respondentem jsme měli smlouvanou schůzku v místě jejich navazujícího studia, v univerzitní kavárně. Ani v jednom případě se neobjevili žádné překážky, které by nám bránily v průběhu rozhovoru.

Na začátku rozhovoru byli respondenti seznámeni s tématem práce a výzkumným šetřením. Abych ošetřila etickou stránku výzkumu, tak jsem si od každého respondenta vyžádal informovaný souhlas s nahráváním rozhovoru. Protože informace, které mi respondenti poskytovali, jsou velmi interní, vedení linek důvěry mi zakázalo poskytnout do této práce celé kopie rozhovorů. Respondenti byli také samozřejmě obeznámeni s jejich anonymitou a možností neodpovídat na příliš interní otázky.

Nejdříve jsem použila otázky na uvolnění atmosféry a seznámení. Zajímalo mě jaký mají vztah k práci na lince důvěry, zda-li jim práce vyhovuje a baví je. Poté jsem přešla k hlavním výzkumným otázkám. Po každém rozhovoru následovalo poděkování za ochotu spolupracovat a otázka, zda-li mi chtějí ještě něco sdělit, popřípadě, že se na mě mohou obrátit pomocí emailové konverzace. Celý rozhovor trval přibližně 20- 30 minut.

7.3 Metoda analýzy dat

Pro tento výzkum jsem si zvolila metodu otevřeného kódování. Otevřené kódování je jednou z částí zakotvené teorie, dalšími jsou axiální kódování a selektivní kódování. Metoda kódování začíná tak, že si rozdělíme části jednotlivých rozhovorů na datové segmenty. K těmto segmentům si pak přidělíme symbol neboli kód, který se vztahuje ke zkoumanému cíli. Následně dochází ke kategorizaci, tak že jsou příslušné kódy zařazeny podle podobnosti do souvisejících kategorií (Skutil, 2011).

7.4 Charakteristika respondentů

Výzkumného šetření se zúčastnilo pět respondentů. První respondent pracuje na Pražské lince důvěry, která spadá pod Centrum sociálních služeb Praha. Druhý respondent pracuje ve Sdružení linka bezpečí. Respondenti č. 3., 4. a 5. pracují na Středisku sociální prevence v Olomouci.

Respondent č. 1. je muž. Pracuje na lince důvěry půl roku, je absolventem pětileté jednooborové Psychologie. Má kurz kompletní krizové intervence, kurz chatového poradenství a kurz internetového poradenství. Dále má započatý psychoterapeutický kurz.

Práce na lince důvěry je pro něj velmi smysluplná, naplňuje tím svou potřebu být lidem užitečný. Hlavní motivací k práci je pomoc lidem, váží si jakékoliv pozitivní zpětné vazby.

Respondent č. 2. je muž. Na lince bezpečí pracuje už 4 roky, předtím pracoval 3 roky na slovenské lince. Je to práce, která ho moc baví. Má pedagogické vzdělání a absolvoval jako všichni pracovníci na linkách povinný akreditovaný kurz telefonické krizové intervence. Jeho největší motivací je přímý kontakt s klientem, má rád kontakt přes telefon. Práce ho naplňuje hlavně tím, že může být alespoň malou součástí klientova příběhu a může pozorovat přicházející změny.

Respondent č. 3. je žena. Pracuje na lince důvěry 5 a půl roku. Je absolventkou magisterského oboru sociální pracovníce. Má také akreditovaný kurz kompletní krizové intervence a poté různou škálu doplňujících kurzů, například pro práci s problémovými klienty. Na práci ji motivuje hlavně to, že může pomoci druhým lidem.

Respondenti č. 4. a 5. jsou ženy. Obě pracují na lince důvěry celkem krátce, jedna dva měsíce a druhá půl roku. Je to jejich první práce po absolvování bakalářského oboru psychologie, při kterém si udělali akreditované kurzy kompletní krizové intervence. K práci je motivuje ochota pomáhat lidem, ale i finanční odměna, protože tohle je jedna z prací, které mohou dělat při dalším studiu.

7.5 Vysílající organizace

Pražská linka důvěry spadá pod Centrum sociálních služeb Praha. Poskytuje telefonickou a chatovou krizovou intervenci a e-mailové poradenství. Cílovou skupinou jsou především dospělí jedinci z celé České republiky, ale neodmítají ani děti či seniory. Nejsou specializovaní na konkrétní problematiku, témata hovorů je proto velmi různorodá. Služby jsou poskytovány bezplatně, klient si hradí pouze poplatek svému operátorovi dle jeho tarifu.

Sdružení linka bezpečí je organizace, která má své sídlo v Praze. Poskytuje dvě hlavní služby. První je Linka bezpečí, která je určena pro děti a studenty do 26 let, je to v České republice jediná celostátní linka důvěry pro děti, která funguje zcela zdarma a nepřetržitě. Druhou službou je Rodičovská linka, která je určena pro rodiče, pedagogy, známe, kteří řeší problém s dítětem. Linka bezpečí poskytuje také služby v podobě chatu a e-mailové poradny.

Linka důvěry Olomouc spadá pod Středisko sociální prevence Olomouc. Poskytují se zde služby intervenčního centra, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství a již zmíněnou telefonickou krizovou pomoc. Linka důvěry zde funguje přes noc, od 18:00-6:00 a přes víkendy a svátky nonstop, je placena standardním

tarifem. Na tuto linku se může obrátit kdokoli, není specificky vyhraněná pro určitou klientelu a témata.

8 Vlastní výzkumné šetření

Ke zpracování dat bylo využito již zmíněné metody otevřeného kódování. Rozhovory byly nejprve přepsány do písemné podoby, a poté důkladně prostudovány. Následovalo zvýraznění zásadních pojmů a informací, které dostaly odpovídající symbol neboli kód. Tyto kódy byly následně seskupovány do podkategorií. Výsledně bylo vybráno šest hlavních kategorií. Těmi jsou: Potřeba sdílení, Časový rámec, Potřeba soukromí, Negativně laděné pocity, Polemika pracovníka, Kompetence pracovníku ukončit rozhovor. Tyto kategorie jsou následně popsány.

Potřeba sdílení (aneb nejsme na to sami)

V této kategorii se zaměříme na vzájemnou komunikaci pracovníků linek důvěry se svými kolegy, na to jak řeší případy klientů mezi sebou a také na to, jak uzavírají témata klientů. Pro pracovníky je důležitým aspektem práce, si proběhlé rozhovory uzavřít v sobě. Někdy se stává, že mají pocit nedokončenosti, proto občas sami prodlužují rozhovor, pojmenují problém a dál pokračují v intervenci.

R1: *„Když vnímám, že se loučím, ale já mám pocit nedokončenosti, tak buď ještě chvíli intervenuju nebo nabízím opětovné volání.“*

Na tomto příkladu můžeme vidět, že občas bývá pro pracovníky složité pracovat i s dokončenými rozhovory, které však svou podstatou nenaplnily zakázku. V případě nedokončených rozhovorů je nasnadě tendence sdílet s někým informace, protože téma není uzavřeno ani z jedné části. Proto se respondenti shodují na tom, jak je důležité mít někoho s kým mohou rozhovory posléze probrat a najít tak pocit dokončení, aby si nemuseli tzv. nosit práci domů. Respondent č. 2. poukazuje na výhodu týmové práce. Na jeho pracovišti může konzultant požádat vedoucího směny, aby si přišel rozhovor také vyslechnout, popřípadě konzultanta navedl správným směrem.

R2: *„Na jiných linkách je často úplně normální, že tam sedí pouze jeden člověk za telefonem, za tu službu je tam celou dobu sám, maximálně tam přijde kolega, který ho vystřídá na té směně ... Takže týmový duch na lince bezpečí je skutečně o hodně jiný než na jiných linkách, ta práce se zásadně poskytuje týmově.“*

Respondenti 4, 5 a 1 v těchto situacích využívají převážně pomoc kolegů, se kterými střídají na směně, nebo jim mohou kdykoli zavolat a pohovořit si s nimi. V neposlední řadě má každá linka systém supervizí, kde jsou tato obtížná témata řešena.

R4: „K tomu hlavně slouží ty supervize. Jakoby když mi něco běží, tak si to můžu pořešit na nich a hlavně já mám výhodu, že ještě moje dvě spolužačky dělají na ty samý lince, takže když je opravdu něco aktuálního, něco z té směny, tak vím, že si pak můžu popovídat s tou spolužačkou, protože tam pak není ten etický problém, vypouštění informací.“

R5: „Když někdo nedokončí rozhovor, tak se mi často stává, že o tom hodně přemýšlím, jestli to byla moje chyba nebo ne...S takovýma myšlenkama pak nechci odcházet domů, proto mám možnost zavolat mojí kolegyni, která má už nějaký zkušenosti s takovými případy.“

Respondenti se také shodli na tom, že mají dobrý pracovní kolektiv, který je důležitý pro to aby mohli svojí práci vykonávat tak jak mají. Uvádím zde výrok R1 jakožto příklad.

R1: „Setkáváme se při střídání služeb, na supervizích, na stážích a na vzdělávacích akcích a těšíme se na sebe, že si popovídáme.“

Časový rámec (aneb hospodaření s časem)

Důležitou kategorií tohoto výzkumu je časový rámec rozhovoru. Rozhovory na linkách důvěry mohou být různě dlouhé, záleží na druhu a obsáhlosti tématu, se kterým klient přichází. Když pak náhle rozhovor ukončí bez toho aby byla dořešena zakázka, můžeme se domnívat, že jeden z důvodů mohl být i ten, že si špatně rozvrh čas na průběh rozhovoru. Někam třeba spěchá nebo už v danou chvíli nemůže mluvit. Respondenti se shodují, že jsou takovéto situace celkem běžné.

R2: „...dítě si neuvědomí, že hovor nebude vyřešen za 2 minuty, že bude mít nějaké trvání a pak má kroužek, takže se to nestihne dopovídat, takže se vlastně s námi pak náhle rozloučí nebo nerozloučí, a pro nás je to úplně přirozené, a taky dětem občas právě z důvodů jejich bezpečí a komfortu často zdůrazňujeme, že pro nás je úplně v pořádku pokud dítě telefon položí ...“

R1: „Někdy se na opětovném zavolání s klientem domlouváme před ukončením hovoru, až bude mít více času, až bude doma.“

Takovýmto způsobem se může předejít problémům s nedořešenými a předčasně ukončenými rozhovory. Jak zmínil respondent č. 1. je dobré upozornit klienta, že může zavolat kdykoli jindy, že jeho zakázka může být dořešena později, až na to bude mít čas.

Častým problémem, na kterém se shodují respondenti č. 1., 2., a 5., je že někteří telefonní operátoři mají nastaveno, že po 60 minutách rozhovoru se sám ukončí. Respondenti zmiňují, že si hlídají dobu rozhovoru a několik minut před tímto časem,

upozorní klienta na to, že jejich rozhovor může být náhle přerušeno. Je důležité aby zdůraznili, že to není jejich chyba, že ten telefonát rozhodně neukončili oni. Kdyby to tak nebylo, mohlo by se stát, že by si klienti mohli reagovat podrážděně a myslet si, že byl rozhovor ukončen ze strany linky.

R5: „*Když s klientem řešíme obtížné téma a náš rozhovor se blíží hodině, rači se snažím ho upozornit, že se vlastně může stát, že nás neočekávaně přeruší. Vysvětlím mu proč a že to není moje chyba. Zdůrazním mu, že během chvilky se zase uslyšíme a dokončíme náš rozhovor.*“

Potřeba soukromí

V této kategorii se budeme zabývat potřebou soukromí klientů. V dnešní době si každý hlídá svoje soukromí. Není tedy divu, že když je klient uprostřed rozhovoru s pracovníkem a někdo ho vyruší nebo se poslouchá, je téměř automatické, že klient náhle zavěsí. Respondenti č. 1., 2., a 3. to uvádějí jako jeden z nejčastějších důvodů předčasně ukončeného rozhovoru.

R1: „*... stydí se, zaleknou se něčeho, naštvou se za něco, něco/někdo je vyruší, někam pospíchají, když neradi hovoří s příslušníkem jednoho pohlaví.*“

R4: „*...asi třeba je může někdo vyrušit, že prostě najednou nemůžou mluvit, někdo je vyruší, přece jenom jsou ty hovory takový intimní a ne každý chce aby o tom někdo věděl.*“

Respondent č. 5. dále uvádí, že je velmi důležité, aby klient během rozhovoru byl na nějakém místě, kde je to pro něj příjemné. Pokud je to v tu chvíli možné, tak doporučuje aby si našel právě nějaké klidné místo, kde není taková pravděpodobnost, že by ho něco mohlo rušit. Je to také z důvodu toho, aby se klient cítil pohodlně a v bezpečí. V některých případech však zajištění takového bezpečí není možné, protože klient volá v akutní chvíli, kdy je ještě třeba v kontaktu s tím co ho tolik rozrušilo.

R5: „*Stalo se mi, že mi volal klient, který se ještě na začátku našeho rozhovoru hádal se svojí manželkou....až po několika minutách a upozornění z mojí strany, že mu blbě rozumím hovor bez vysvětlení ukončil.*“

Negativně laděné pocity (aneb klient naštvane končí)

V této kategorii se budeme zabývat dalšími důvody proč klienti nejčastěji nedokončí rozhovory. Zmíníme se zde i o velmi specifické skupině, se kterou se respondenti setkávají velmi často a to kartotéční klienti.

R3: „*Občas se dá předpokládat, že ten klient je takový, že rozhovor nikam nevede, nemá hlavu ani patu, pak třeba že klient mlčí nebo nechce mluvit, je to takové těžkopádné, tak u tohohle mám pocit, že nevím co s tím, ale moc to neřeším. Někdy se může stát, že se klient naštve a práskne s tím ...*“

Respondent č. 3. uvádí, že se velmi často setkal s našťvaným klientem, kterému se buď nelíbilo, co mu řekl nebo ho našťvalo již něco předtím. Často se potom stalo, že klient bez udání důvodu zavěsil. V některých případech však klienti po chvíli zavolali zpět a omluvili se za jejich chování a vysvětlil, co je tolik rozhodilo.

Respondent č. 5. uvádí, že s „problémovými“ (našťvanými, mlčícími, stydlivými...) klienty se pracuje velmi složitě. Ale o to větší radost má, když se mu povede s takovýmto klientem navázat komunikaci, která směřuje k vyřešení problému a následnému naplnění zakázky.

Respondenti 1, 3, 4 a 5 se zmiňovali ve svých rozhovorech o kartotéčních klientech. Je to velmi náročná skupina klientů, kteří volají opakovaně a také často nedokončují své rozhovory, protože se jim v danou chvíli zrovna něco nelíbí. Respondenti zmiňují, že je to daleko náročnější práce, protože někteří kartotéční klienty službu zneužívají.

R4: „*Nebo to může být nějaké osobní nastavení člověka, může to být u těch kartotéčních klientů, třeba že nějak zneužívají tu linku, položí telefon, když se jim třeba nelíbí co jim říkáme...pak většinou volají znovu a chtějí to řešit znovu, ale ne že by se omluvili... pravidelně se to stává u toho jednoho a samého klienta, že tak končí hovor z ničeho nic a neoznámí to*“

Polemika pracovníka (aneb Dělán to, co dělám, dost dobře?)

V této kategorii se zaměříme hlavně na pocity pracovníků z náhlého ukončení rozhovoru. Nejčastějšími pocity jsou obavy a nejistota, často se sami sebe ptají, co mohli udělat špatně, že klient z nejasných důvodů přerušil i rozhovor na vážné téma. Respondenti se na toto téma vyjádřili celkem obsírně a vesměs sdíleli stejné pocity.

R2: „*... pocity, které se k tomu můžou vázat je třeba lítost, že vlastně se ten hovor začal nějak vyvíjet a najednou prostě skončil a my nevíme proč. Může to být samozřejmě nějaká obava o to dítě, co se tam stalo.*“

R1: „*Bývá to z různých důvodů a klient na to má právo. Zbytečně se tím nestresuju, беру to jako jeho rozhodnutí. Přemýšlím, čím to mohlo být a co bych propříště mohl udělat, aby klient ještě zůstal. Možná jsem chvilku zaskočený, ale nijak dlouho mě to neznepokojuje. Pokud sám v sobě zpětně reflektuju, že jsem na tom měl podíl tím, co a nebo, jak jsem řekl*

a způsobil jsem tím, že klient zavěsil, můžu cítit pocity viny, vztek na sebe, že jsem nebyl dost opatrný, že jsem si to měl víc rozmyslet atd. “

Z výpovědí těchto R2 a R1 je jasné, že nedokončení rozhovoru ze strany klientů je pro ně občas takový brouk v hlavě. Mají z toho spíše pocity. Převládá zde jakási obava, zda je vše v pořádku. Ale oba zdůrazňují, že je to pouze rozhodnutí klienta a má na to plné právo. Často si pokládají otázky, co mohou udělat příště, aby takovéto situaci předešli. Záleží i na vážnosti klientova tématu, se kterým přichází. Pokud je to nějaké méně vážné téma, je dobře, že se takovýmto ukončením moc neznepokojí. U témat s vážnější problematikou je to horší.

R3: *„Když je to takový hovor který se zdá, že má hlavu a patu a je takový těžký jako třeba o sebevraždě, složité téma, a najednou ten člověk zavěsí, tak je to daleko horší. Člověk si říká co se teda děje? To zaměstná ten mozek asi nejvíce...“*

R4: *„Záleží co se řeší za téma, jestli to jsou takové ty věci pořád dokola a najednou ten člověk zavěsí, tak jako беру to v pohodě. Možná mě napadne, že je to trochu nevychované, že s ním tady půl hodiny trávám a on to pak zavěsí. Ale naposledy mi to nebylo příjemné, měli jsme rozhovor s kartotéční klientkou na téma sebevraždy a ona pak náhle zavěsila ... Bylo mi to nepříjemné, pak mi běželo v hlavě jak teda, jestli se ještě ozve, nebo neozve.“*

Tato vážná témata, se kterými klienti přicházejí na linku důvěry, jsou poněkud na delší zamyšlení. Jak respondenti uvádějí, takovéto případy je uvádějí do silné nejistoty, jestli se klientovy opravdu něco nestalo. Nad těmito případy bych se chtěla pozastavit. Ptala jsem se respondentů 3 a 4 jestli to mohou nějakým způsobem řešit, třeba zavolat zpět. Uvedli, že je v tu chvíli jen na pracovníkovi aby vyhodnotil míru tohoto rizika a případně informace poslal na správná místa. V případě, když se podaří pracovníků zjistit alespoň základní informace, kde se klient nachází a v jakém je stavu, mohou tyto informace poskytnout policii a záchranné službě. Ve chvíli, kdy však tyto informace nemají, tak je to složitější. Musí sami vyhodnotit, zda klientovy výhrůžky nejsou pouze demonstrativní.

Kompetence pracovníku ukončit rozhovor (aneb sféra možností má ze strany pracovníka limity)

V této kategorii se budeme zabývat kompetencemi pracovníků k ukončení rozhovoru, protože nejenom klienti ukončují rozhovory. Zmíníme zde několik nejčastějších důvodů, proč pracovník dál odmítne pokračovat v rozhovoru s klientem. Všichni respondenti se shodují na tom, že předtím než ukončí rozhovor, několikrát informují klienta, z jakého důvodu bude jejich rozhovor ukončen. Pokud se i nadále podmínky rozhovoru nemění,

jsou pak nuceni hovor ukončit. Respondenti č. 4. a 5. zmiňují, že se ve většině případu snaží aby nemuseli rozhovor ukončit první, limitují klienta, aby pochopil, že už si více nemají co říci.

R1: *„když klient mlčí, když testuje naši linku, když si chce jen tak povídat, když se téma točí v kruhu, když má převážně terapeutické téma. Nepříjemné mi je ukončovat hovory u rozvláčných a těžce strukturovatelných klientů, jinak mi to nedělá problém.“*

Toto jsou asi nejčastější důvody přerušení rozhovoru ze strany pracovníků. Shodli se na nich respondenti 1-5. Nadále někteří přidávali další důvody.

R2: *„v případě, když dítě má špatné podmínky pro hovor, když to dítě neslyšíme, taky se to děje úplně přirozeně, že to dítě nedohlídne, že volá uprostřed přestávky. Je tam velký hluk, takže my ho nemůžeme ani slyšet, takže se ho snažíme vést někam do klidu a pokud se ty podmínky nemění, tak dítěti vysvětlíme, že se budeme loučit a z jakého důvodu a pak ten hovor ukončíme.“*

Jednou z důležitých věcí je, že klientovi vysvětlíme proč hovor ukončujeme. Klient si pro příště může zajistit lepší podmínky, aby se podobná situace neopakovala. V případech testovacích hovorů nebo nějaké formy agrese a vulgarity se respondenti shodují na to, že je nejjednodušší takový hovor ukončit. Ukončením rozhovoru mohou pracovníci poskytnout prostor pro další klienty.

R3: *„většinou když to byl nějaký agresivní nebo vulgární klient, pořád nechtěl ukončit a nadával, tak jsem řekla, že se rozloučíme, že takhle jako ne a že ho informuju o tom, že zavěším. Nebo u těch jakoby neukončitelných rozhovorů, kdy klienti pořád mluví, já jsem jim dala limit...“*

Ukončením takových to rozhovorů mohou pracovníci cítit například úlevu, protože s takovými klienty se nedá pořádně jednat. I když asi mají problém, který chtějí vyřešit, jejich přístup k rozhovoru je zcela nesprávný.

8.1 Shrnutí výzkumu

Cílem této bakalářské práce bylo s oporou o odbornou literaturu popsat a analyzovat krizovou intervenci v její telefonické podobě a zjistit zkušenosti pracovníků linek důvěry s nedokončenými rozhovory. Dle výzkumného plánu a metody jsme si rozhovory rozkódovali do příslušných kategorií, které jsou Potřeba sdílet, Časový rámeček, Potřeba soukromí, Negativně laděné pocity, Polemika pracovníka, a Kompetence pracovníků ukončit rozhovor. Podle těchto kategorií nadále můžeme shrnout výzkum a porovnat ho s výše uvedenými tvrzeními odborníků.

V kategorii potřeba sdílení jsme zjistili potřebu komunikace mezi pracovníky na linkách důvěry. Z výpovědí respondentů zcela jasně vyplývá, že využívají nejen možnosti supervizi ale i pomoc kolegů pracovníků. Je pro ně jednodušší si uzavřít nedokončené případy za pomoci druhé osoby, která má také zkušenosti s takovými rozhovory.

Vodáčková (2012) konstatuje, že i když bývá v pomáhajících profesích v České republice supervize často přijímána s rozpaky a obavami z dozoru, a tím vnímána jako restriktivní, plní i pozitivní roli, neboť pomáhá pracovníkům, klientům i celému zařízení posoudit kvalitu poskytované péče. Nástrojem supervize je zaměřené pozorování a cílené otázky.

Baštecká (2001) klade důraz na povinnost pracovníka v krizové intervenci řídit se hodnotami profese a dodržovat etická pravidla vycházející z lidských práv a zahrnující například právo člověka v krizi na sebeurčení a na důvěrnost poskytovaných informací.

Proto zde můžeme říci, že je dobré sdílet závažní informace i s další osobou, která nám může poradit, jak to řešit. Ale nesmíme zapomínat na dodržování etických pravidel práce na lince důvěry.

V kategorii Časový rámeček vycházíme z toho, že je důležité pečlivě si rozvrhnout čas který věnujeme rozhovoru. Můžeme říci, že si klienti často neuvědomují, že jejich problém nemůže být vyřešen za několik minut, záleží na závažnosti tématu. Respondenti se v této kategorii shodují na tom, že je často jednodušší nabídnout klientovi, aby zavolal až bude mít více času, než aby náhle bez udání důvodu ukončil rozhovor, protože zrovna nemá čas.

V této kategorii jsou i zmíněné technické problémy, které mohou předčasně ukončit rozhovory. Respondenti poukazují na problémy s rozhovory trvající déle než 60 minut.

Každý nějakým způsobem pečuje o své bezpečí a soukromí. Proto se v kategorii potřeba soukromí dozvídáme o tom, že jedním z nejčastějších důvodů nedokončení rozhovoru ze strany klienta může být právě vyrušení volajícího. Respondenti dále zmiňují, jak je důležité, aby si klient během rozhovoru cítil v pohodě a v bezpečí.

Baštáková (2013) i Hanuš (2006) navíc připomínají, že jedním ze základních předpokladů úspěšné krizové intervence je schopnost empatie, aktivního naslouchání a poskytnutí emoční podpory. Klient tak získá prostor pro vyjádření vlastních emocí. Důležité je správně pochopit význam krize pro klienta. V opačném případě může být účinná pomoc znemožněna.

V kategorii negativně laděné pocity můžeme najít výčet nejčastěji těch nejčastějších důvodů, které předcházejí nedokončení rozhovoru. Respondenti zde uvádějí, že se s takovými případy setkávají celkem často a ve většině případů už mají svoje postupy, jak na tyto nedokončené rozhovory reagovat. V této kategorii jsme se zmínili i o kartotéčních klientech, kteří jsou velmi specifickou skupinou klientů. Respondenti hodnotí, že s nimi je daleko náročnější práce. U těchto klientů je počet nedokončených rozhovorů vyšší než u klasických klientů, kteří volají na linky pouze jednorázově, s konkrétním problémem.

Kategorie polemika pracovníka je zaměřena převážně na pocity které mohou pracovníci cítit při nedokončení rozhovorů. Respondenti zmiňovali, že záleží hodně na tématu rozhovoru. U závažných témat mohou cítit obavy nebo pocit nejistoty, co se s klientem může dále dít. U méně závažných témat je vystřídají spíše pocity toho, zda něco neudělali nebo neřekli špatně. Je zde zdůrazněno rozhodnutí klienta, který má plné právo na to aby ukončil rozhovor, kdykoli to uzná za vhodné.

Pracovník TKI nemusí znát klientovu životní historii, ale jen údaje podstatné pro danou situaci. Navíc jde často o anonymní nezávazný kontakt, o jehož době a začátku a často i o jeho ukončení rozhoduje klient. Musí však být připraven na široké spektrum projevů klienta a musí se zvládnout „vyladit“ na hovor hned od počátku, reagovat velmi pružně, zejména u hodně frekventovaných linek (Knoppová, 1997).

Kompetence pracovníků ukončit rozhovor je kategorií, která přinesla asi nejvíce podnětů k zodpovězení hlavní výzkumné otázky. Respondenti zde zmiňují, za jakých okolností a důvodů mohou ukončit rozhovor z jejich strany. Zdůrazňují důležitost informativního ukončení rozhovorů, možnosti limitovat klienty časově. Dále pak poukazují na nutnost vysvětlení ukončení rozhovoru a možnost nabídky další spolupráce za příznivějších okolností.

Odpovědí na hlavní výzkumnou otázku tedy můžeme být tedy hned několik. Musíme brát v potaz, že záleží na tom kdo hovor ukončuje, jaké jsou okolnosti rozhovoru, téma rozhovoru a další proměnné. Nemůžeme zde ani kategorizovat jestli jsou zkušenosti spíše pozitivní nebo negativní. Každá zkušenost v životě člověka zanechá nějakou stopu, ale pojetí takovéto zkušenosti je zcela individuální. Z výzkumu vyplývá následující odpověď na HVO: Zkušenosti pracovníků s nedokončenými rozhovory jsou individuální. Pracovníci v rámci TKI, aby byli schopni „unést“ nedokončený rozhovor, zdůrazňují potřebu takové

rozhovory sdílet, tedy klást důraz na své potřeby, nejen saturaci potřeb klientů, mít dobře nastavené hranice osobní, profesionální i v rámci organizace. Nedokončené rozhovory jsou zdrojem nejistot pracovníka, i z těchto důvodů je obzvlášť důležitá možnost sdílení.

Závěr

Tato bakalářská práce byla zaměřena na představení základních informací o krizové intervenci s hlavním důrazem na linky důvěry. Zjišťovali jsme, jak mohou linky důvěry pomoci lidem v krizi a zaměřili jsme se na možnost nedokončení rozhovorů na těchto linkách.

Cílem bakalářské práce bylo, s ohledem na odbornou literaturu popsat a analyzovat krizovou intervenci, v její telefonické podobě a zjistit zkušenosti pracovníků linek důvěry s nedokončenými rozhovory.

Úvodní kapitoly přinesly základní informace o krizi, její specifčnosti, příčinách a druzích. Důvod proč jsme zařadili toto téma do práce bylo si představit hlavně metody zvládání krize, které nám pomohli k navázání na krizovou intervenci. Zabývali jsme se představením krizové intervence, jako celku a později jsme z ní vyčlenili část, která nás nejvíce zajímá. Touto částí je samozřejmě krizová intervence, která může nabývat několika forem. Jednou z těch základních jsou už právě zmíněné linky důvěry, které jsou jedním ze stěžejních témat této práce. Dále jsme zmínili i specifika práce na linkách důvěry a kompetence pracovníků linek důvěry. V neposlední řadě bylo důležité představit průběh rozhovoru na lince důvěry, abychom měli při výzkumném šetření alespoň základní povědomí o vedení rozhovoru.

Vlastní výzkumné šetření nám přineslo následující zjištění. Z výzkumu vyplívá, že zkušenosti pracovníků jsou zcela individuální. Nedokončené rozhovory jsou zdrojem nejistot pracovníka, i z těchto důvodů je obzvlášť důležitá možnost sdílení. Důvody proč klienti nejčastěji nedokončí rozhovor jsme již uvedli v předchozích kapitolách. Většina respondentů se na nich shodla a dodává, že je to pro ně již běžná praxe.

V průběhu psaní této bakalářské práce jsem řešila několik problémů, zejména se to týkalo neochoty spolupráce a poskytnutí informací od některých linek důvěry. Velmi mě překvapilo, že žádná z dotazovaných linek si nevede statistiku nedokončených rozhovorů. Kdybych takové informace měla po ruce a setkala se s ochotnějším přístupem některých linek, věřím, že by tato práce mohla být daleko obsáhlejší.

Tato práce by mohla být přínosná pro pracovníky v oblasti krizové intervence, především na linkách důvěry, ale i pro pracovníky v pomáhajících profesích v přímé práci s klientem, mezi které zařazujeme i osobnost sociálního pedagoga. Pomáhající pracovníci se napříč obory setkávají s různými tématy a emocemi klientů, z tohoto úhlu pohledu taková stručná sonda do tématu nedokončených rozhovorů může být jedině ku prospěchu.

Cíl práce považuji za splněný. Popsala a analyzovala jsem krizovou intervenci a její telefonickou podobu, zjistila jsem, jaké zkušenosti mají pracovníci TKI s nedokončenými rozhovory.

Seznam literatury

- BAŠTECKÁ, B. 2013. Psychosociální krizová spolupráce. Vyd. 1. Praha: Grada. 317 s. ISBN 978-80-247-4195-6.
- BAŠTECKÁ, B. 2005. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Vyd. 1. Praha: Grada. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
- HARTL, P. 2004. Stručný psychologický slovník. Vyd. 1. Praha: Portál. 312 s. ISBN 80-7178-803-1.
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum : základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd. Praha : Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A. & PTÁČEK, L. 2010. Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.
- HOSKOVCOVÁ, S. 2009. Psychosociální intervence. 1. vyd. Praha: Karolinum. 184 s. ISBN 978-80-246-1626-1 (brož.).
- KAST, V. 2010. Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence. Vyd. 2. Praha: Portál. 167 s. ISBN: 80-7178-365-X.
- KOPŘIVA, K. 2011. Lidský vztah jako součást profese. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál. 147 s. ISBN 978-80-7367-922-4 (brož.).
- LAZAROVÁ, B. 2005. Netradiční role učitele: o situacích pomoci, krize a poradenství ve školní praxi. Brno: Paido. 70 s. ISBN 80-7315-115-4.
- MATOUŠEK, O. 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O. 1999. Potřebujete psychoterapii?: [o duševním zdraví, jeho poruchách a možnostech psychoterapeutické pomoci]. 2., rozš. a upr. vyd. Praha: Portál. 131 s. ISBN 80-7178-314-5.
- MATOUŠEK, O. 2003. Slovník sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál. s. 98. ISBN 80 7178-549-0.
- MATOUŠEK, O. et al. 2005. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 1. Praha: Portál. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O. aj. 2004. Základy sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál. 312 s. ISBN 80-7178-4737
- SKUTIL, Martin. Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství. Vyd. 1. Praha : Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-778-7.

SBORNÍK PŘÍSPĚVKŮ Z KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY: Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how 2012. Praha: Centrum sociálních služeb Praha – Pražská linka důvěry. 60 s.

ŠPATENKOVÁ, N. 2004. Krize: psychologický a sociologický fenomén. Vyd. 1. Praha: Grada. 129 s. ISBN 80-247-0888-4.

ŠPATENKOVÁ, N. 2004. Krizová intervence pro praxi. Vyd. 1. Praha: Grada. 197 s. ISBN 80-247-0586-9.

VODÁČKOVÁ, D. 2012. Krizová intervence. 3. vyd. Praha: Portál. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.

VYMĚTAL, J. 1995. Duševní krize a psychoterapie. Vyd. 1. Hradec Králové: Konfrontace. 88 s. ISBN 80-901773-4-4.

Internetové zdroje

Česká asociace pracovníků linek důvěry [online]. [cit. 2014-10-03]

Dostupné z www: <http://www.capld.cz>

Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how [online]. [cit. 2014-10-03]

Dostupné z www: <http://www.krizova-pomoc.cz>

Seznam příloh

Příloha A: Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

Příloha B: Etický kodex internetové poradny

Příloha C: Otázky položené respondentům v praktické části této práce

Příloha A:

Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

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

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

Příloha B

Etický kodex internetové poradny

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

1. Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni pomocí internetových technologií.
2. Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.
3. iP je služba, u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem, a jaké jsou jejich cíle a poslání.
4. Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.
5. Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.
6. Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
7. Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.
8. Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince – je výsledkem spolupráce týmu.

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

Příloha C

Otázky položené respondentům v praktické části této práce

1. Na jaké pracujete lince důvěry? (stručně představit vaši organizace, jaké poskytujete služby apod.)
2. Jak dlouho pracujete na LD? Naplňuje vás tato práce?
3. Co vás motivuje k práci na LD? Máte pocit, že opravdu pomáháte?
4. Pracoval/a jste už dříve v nějaké podobné organizaci? Měla nějaké výhody či nevýhody oproti nynější práci?
5. K práci na LD člověk potřebuje různé kurzy, výcviky či specializované studijní obory. Jaké je tedy vaše vzdělání, popřípadě kolik let už se věnujete této práci?
6. Máte dobrý pracovní kolektiv? Při obtížných situacích řešíte problémy společně?
7. Stává se vám, že si občas „nosíte práci domů“ ? Zasáhl vás někdy nějaký příběh tolik, že jste vyhledali pomoc u vašich kolegů či odbornou pomoc ?
8. Jakou zkušenost máte s nedokončenými rozhovory na LD?
9. Stává se vám to často?
10. Jaké z toho máte pocity?
11. Jakým způsobem to řešíte?
12. Stane se někdy, že lidé, kteří nedokončili rozhovor, poté opět zavolají zpět?
13. Z jakých důvodů podle vás lidé nejčastěji nedokončí rozhovor na LD? Můžete uvést nějaké konkrétní příklady?
14. Stalo se vám, že jste byli nuceni ukončit rozhovor vy?
15. Z jakého důvodu to bylo?
16. Jaký jste z toho měli pocit?