

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**  
**Zdravotně sociální fakulta**

**Linka důvěry-slужba sociální prevence z pohledu dobrovolného  
pracovníka**

**Bakalářská práce**

**Vedoucí bakalářské práce:**  
**Mgr. Hana Francová**

**2008**

**Autor práce:**  
**Honzíková Eva**

## **Abstract**

The topic of the bachelor work "Helpline - social prevention service from the point of view of volunteer worker" was selected on the base of the author's own experience, as she herself is a helpline volunteer. The purpose of helpline is to support the client in crisis, which is highly ignored in today's hectic time. Therefore it is a very topical problem. The line is not able to work fully without the help of volunteers, but such activity is very specific, laying considerable demands and responsibility on the volunteers.

The bachelor work is focused on phone crisis intervention, advantages, disadvantages, stages and techniques of dialogue. An integral part of the work consists of the volunteers who are devoted a whole half of the work. It describes particularly the sense of volunteering, motivation, circumstances of decision-making, relationship with workers, volunteer training and reward for work. It mentions marginally the duty to pass supervisions.

It is important to ascertain how the volunteers perceive the line. The aim of the work is to map the circumstances of the volunteers' engagement in the helpline activities; to specify what they expect from volunteering and what does it bring to them; find out how volunteering affects their private life and themselves; map the techniques used and find out what the volunteers follow at helping the client; clarify what the volunteers are afraid of at the helpline.

Quantitative research was selected for this work. Semi-standardized interview was used as the collection technique. Recording sheet was used to record the data. The interview consisted of 6 specified circuits. The circuits dealt with identification data, volunteering, circumstances of becoming volunteer, use of specialized knowledge, helpline rules and environment support. The research set consisted of 10 volunteers from the helpline of the town of Písek, which is provided by Arkáda, the teaching-psychological advisory centre. The research was performed on the ground of Arkáda or in the volunteers' home environment. It took place in a period of two and a half months, from the beginning of February to the middle of April.

The author set the following hypotheses on the base of the results of quality inquiry: The helpline volunteers prefer group supervision against individual one; beginners prefer techniques learned in the course of phone crisis intervention in the interviews; junior volunteers have problem with relationships with other workers.

The author maintains the position that the work could be useful for an organization providing helplines. It would serve for better understanding of volunteers. It could be used in the subject of Volunteering, or possibly in the subject of Theory and Methods of Social Work.

**Poděkování:**

Na tomto místě bych chtěla poděkovat především mé vedoucí práce, paní Mgr. Haně Francové. Jsem jí velice vděčná za odborné vedení, cenné připomínky a názory. Dále chci poděkovat ředitelce a týmu Pedagogicko-psychologické poradny Arkáda v Písku, že mi umožnila provést výzkum na lince důvěry. Děkuji samozřejmě i dobrovolníkům, kteří byli ochotni udělat se mnou rozhovor. V neposlední řadě děkuji mým blízkým za věnovanou podporu.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci na téma „Linka důvěry-slужba sociální prevence, z pohledu dobrovolného pracovníka“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích .....

Podpis studenta .....

## Osnova

Úvod.....	5
<b>1. Současný stav.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Linka důvěry jako služba sociální prevence.....</b>	<b>7</b>
1.1.1 Historie a vznik linek důvěry.....	7
1.1.2 Současná podoba linek důvěry.....	8
1.1.3 Mýty o linkách důvěry.....	9
1.1.4 Udržení hranic týmů.....	9
<b>1.2 Telefonní krizová intervence.....</b>	<b>10</b>
1.2.1 Výhody telefonní krizové intervence.....	11
1.2.2 Nevýhody telefonní krizové intervence.....	12
1.2.3 Fáze hovoru.....	13
1.2.4 Techniky hovoru.....	14
<b>1.3 Klienti.....</b>	<b>15</b>
1.3.1 Práce s emocemi u klientů.....	15
1.3.2 Práce s rizikovými klienty.....	16
1.3.3 Chroničtí klienti.....	17
1.3.4 Zneužití linky.....	18
<b>1.4 Dobrovolnictví.....</b>	<b>19</b>
1.4.1 Typy dobrovolné činnosti.....	19
1.4.2 Historie v České Republice.....	20
1.4.3 Dobrovolník.....	20
1.4.4 Dobrovolník a organizace.....	21
1.4.5 Odměna za práci.....	22
<b>1.5 Pracovníci na lince důvěry.....</b>	<b>23</b>
1.5.1 Vztah pracovníků a dobrovolníků.....	24
1.5.2 Výcvik pracovníků.....	25
1.5.3 Motivace.....	26
1.5.4 Právní minimum.....	27
1.5.5 Supervize.....	28

<b>2.</b>	<b>Cíle práce</b> .....	30
<b>3.</b>	<b>Metodika</b> .....	31
3.1	Metodický postup.....	31
3.2	Charakteristika výzkumného souboru.....	32
<b>4.</b>	<b>Výsledky</b> .....	34
<b>5.</b>	<b>Diskuze</b> .....	48
<b>6.</b>	<b>Závěr</b> .....	56
<b>7.</b>	<b>Seznam použité literatury</b> .....	57
<b>8.</b>	<b>Klíčová slova</b> .....	61

## Úvod

K výběru bakalářské práce na téma „Linka důvěry-slужba sociální prevence z pohledu dobrovolného pracovníka“ dovedly autorku okolnosti, týkající se jejich vlastních zkušeností. Sama se stala po absolvování kurzu krizové intervence dobrovolníkem na lince důvěry v Pedagogicko-psychologické poradně Arkáda v Písku. Vzhledem k tomuto přínosu se rozhodla zpracovat bakalářskou práci zabývající se tímto tématem.

Linka důvěry vystupuje jako pracoviště telefonní krizové intervence, tato pomoc má více než 40 let nesmazatelné místo v lidské společnosti. Smyslem linky důvěry je podpora klienta v krizi, která je v dnešní hektické době velice zanedbávána. Dle názoru autorky se z důvodu takového stylu života jedná o velice aktuální téma. Lidé nechtějí řešit krizové situace, zlehčují je a nevěnují jim pozornost. Když se poté krize sečtou, zdeformují již tak narušenou psychiku předchozími nedořešenými krizemi.

V prvním okamžiku vyhledávají lidé pomoc anonymní, jež nabízí linka důvěry. Po doporučení se teprve obrátí na pomoc specialisty. Linka důvěry se tedy stává předstupem psychoterapeutické pomoci. Podporuje klienta formou rozhovoru a kontaktu. Je určena pro širokou veřejnost. Proto bylo nutností rozšířit počty linek, až se vytvořila dostatečně pokrytá síť sociální prevence.

Velký počet linek, nepřetržité fungování a nedostatek financí způsobuje problém v pokrytí provozu. Linka není schopna plně fungovat bez pomoci dobrovolníků. Tato činnost je však velice specifická, klade na dobrovolníky značné nároky a odpovědnost. Z tohoto důvodu by neměla být práce s dobrovolníky přehlížena. Je nutné věnovat čas důkladnému výběru a zajistit kvalifikaci dobrovolníků odborně vedeným kurzem telefonní krizové intervence. Z důvodu rozmanitých příběhů na lince musí být dobrovolník dobře připraven, vykazovat flexibilitu, reagovat rychle a s rozvahou, setkává se i s nutností empatie, otevřenosti, tolerance klienta a spolupráci s týmem. Pochopitelný je i vliv osobní projekce do hovorů, a proto pro zajištění profesionality dobrovolníků je třeba i dostatečně zmapovat jejich pohled na linku důvěry. Je nutné upřesnit, co od dobrovolné činnosti čekají a jak je naplňuje, zmapovat používané



techniky a čím se dobrovolníci řídí při pomoci klientovi a objasnit, to čeho se dobrovolníci na lince důvěry obávají a jak se brání syndromu vyhoření.

Autorka by se chtěla zabývat činností dobrovolníků na lince důvěry. Za pomoci odborné literatury a rozhovorů s dobrovolníky nastínit, jak linka důvěry funguje při službě dobrovolníka a jak tuto službu vnímá on ze svého pohledu.

## **1. Současný stav**

### **1.1 Linka důvěry jako služba sociální prevence**

V zákoně o sociálních službách je linka důvěry (dále LD) definovaná jako:

Služba telefonické krizové pomoci neboli terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života či v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) telefonickou krizovou pomoc,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (34).

Tyto činnosti jsou doplněny ve vyhlášce, která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Nalézají se tam specifikace rozsahu úkonů:

- a) telefonická krizová pomoc znamená jednorázový či opakovaný telefonní kontakt osoby, která využívá krizovou práci s pracovištěm krizové telefonické intervence.
- b) další pomoc je specifikována na komunikaci směřující k uplatňování práv a oprávněných zájmů, na pomoc při vyřizování obvyklých záležitostí (32).

#### ***1.1.1 Historie a vznik LD***

V Evropě se datuje vznik linek důvěry do roku 1953. Důvodem bylo vysoké procento sebevražd v Londýně. To vyprovokovalo Angličana Ch. Varaha, který zřídil ve sklepní místnosti tamního kostela 1. telefonní krizové pracoviště, kde linka důvěry funguje dodnes. Varah nazval tuto nepolitickou, necírkevní, nezávislou a dobrovolnou pomoc Samaritáni (14).

V současné době funguje na světě více než 500 linek důvěry ve 25 zemích. Nejvyšší pokrytí má stále Velká Británie. Po ní má dobré zastoupení linek důvěry Německo, kde se linky nazývají v překladu Podaná ruka (31).

Jako všude ve světě i u nás byla linka důvěry koncipována jako instituce, jež bude nápomocná v prevenci sebevraždy, depresivních stavů, psychických poruch a nemocí. Postupem času se však LD začaly vyvíjet a vnitřně proměňovat (24).

První LD u nás založil pod psychiatrickou klinikou M. Plzák v roce 1964. Vznikaly pod záštitou zdravotnictví, sloužili zde pouze odborníci. Po roce 1989 se na jejich mohutném rozvoji podílely i jiné rezorty. Průkopníkem byla v r.1992 Linka v Liberci, kterou zřídil Okresní ústav sociálních služeb. Dalšími zřizovateli se staly ministerstvo školství v zastoupení pedagogicko-psychologických poraden a neziskové organizace či soukromé osoby. Počet LD vzrostl od r.1993 do r.1999 až třikrát a nestátních přibýlo 46% místo předešlých 20%. Snížil se počet nonstop linek, kvůli značnému množství testovacích hovorů a vysokým nákladům na provoz (31).

### ***1.1.2 Současná podoba LD***

Linka důvěry jako pracoviště krizové intervence se chlubí více než čtyřicetiletou tradicí a zaujala nesmazatelné místo v naší společnosti. V současné době je v České republice téměř čtyřicet linek důvěry, které pracují na stejném principu - poskytování anonymního telefonického kontaktu za účelem rozhovoru o aktuálních problémech neodkladného nebo naléhavého charakteru (24).

V roce 2006 byl přijat zákon o sociálních službách, a to přineslo i změny pro zřizovatele linky důvěry. V průběhu roku 2007 vznikla povinnost požádat o registraci této sociální služby (34).

Linky se začaly přemísťovat z velkých měst do regionů, kde mají výhody v dostatečně propracované psychosociální síti či databázi a jsou dobře obeznámeny s terénem. Odborná i laická veřejnost zde využívá možnost získat ověřený kontakt na další pracoviště. Faktem zůstává, že se na ně obracejí nejenom lidé v daném regionu, ale i z dalších míst v České republice i ze zahraničí (24).

Financování LD se zajišťuje především pomocí grantů či sponzorských darů. Různé organizace zřizují na LD nadace. Například Nadace O2 mobilního operátora nazvala svůj projekt: „Jak může starý mobil pomáhat“. Jedná se o sponzoring do

sociálních služeb, konkrétně na Linku bezpečí pro děti. Smyslem je zvýšit kapacitu, jelikož se dosud stačil odbavit jen každý čtvrtý hovor a řada dětí se neměla možnost dovolat. Za jakýkoli starý telefon, přinesený do prodejny O2, přispěje operátor 25 Kč, což jsou náklady na vyřízení jednoho dětského telefonátu (14, 23).

### ***1.1.3 Mýty o LD***

Mezi veřejností se od vzniku linek důvěry zformovalo mnoho mýtů, jež je potřeba korigovat. Jedním z nich je, že se rozhovory na lince důvěry nahrávají či se nějak zajišťuje číslo volajícího. Součástí Etického kodexu je nepřipustnost podobného postupu a nutnost dodržovat anonymitu. K dalším zakořeněným představám náleží tvrzení, že převážná část hovorů na lince důvěry se týká sebevražd. Zkušenost pracovišť však ukazuje na nejčastější hovory, řešící problémy ve vztazích. Zažila se i představa nepřetržitého provozu. Z důvodu nedostatku financí pracují především regionální LD s omezeným provozem. Po provozní době uvádějí taková pracoviště prostřednictvím záznamníku kontakt na pracoviště poskytující nonstop provoz. Mylné je rovněž přesvědčení, že telefonování na linku důvěry musí být pokaždé bezplatné (19).

### ***1.4.3 Udržení hranic týmu***

Linka důvěry pracuje jako tým pracovníků, který je většinou složený z prvotních zaměstnanců a dobrovolníků. Těsnější vztah mezi klientem a určitým pracovníkem vede k větší závislosti, zamezuje posunutí klienta a absolvování vhodnější terapie (31).

Tým pracovníků na LD musí mít pevně stanoveny mantinely, čímž se sjednotí pracovníci jako celek. Pokud budou intervenční dodržovat stejné podmínky pro všechny klienty, nedojde k závislosti klientů a prolomení autority týmu. Hranice jsou na každé LD stanoveny odlišně, měly by být zaznamenány v manuálu a podepsány pracovníky ve smlouvě. Příkladem poslouží anonymita. Žádný pracovník by neměl porušovat svou anonymitu, protože tak podryvá týmovou autoritu. Existují specifické typy klientů, kteří se snaží tyto rámce týmu překročit. Mnohdy se může objevit i zneužívání LD (14).

Na Lince důvěry Arkáda jsou dány hranice týmu anonymitou, tarifní placeností operátorům a časovým omezením. Linka důvěry funguje každý pracovní den od 8-22 hod. Od 18- 22 hod její činnost zajišťují dobrovolníci, kteří tvoří spolu s kmenovými zaměstnanci tým LD (18).

Podle slov Vodáčkové - autorky knihy Krizová intervence „Jde o takový postoj, který pomáhá udržet hranici mezi sebou samým a klientem. Umožňuje odlišit vlastní pocity od pocitů toho druhého a uchovat si tak co nejširší zorné pole“ (31, str. 170).

## **1.2 Telefonní krizová intervence**

Krizová intervence je okamžitý, rychlý zásah krizového pracovníka, vyznačovaný odborným přístupem k člověku. Je to metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Krizový pracovník podporuje snahu klienta řešit problém tak, aby dokázal zaktivizovat a zapojit své síly. Pojem krizové intervence není přesně významově ohraničen. Přesto se zdá, že je všeobecně srozumitelný především laické veřejnosti. Ta ho vnímá jako rychlou pomoc pro člověka v krizové situaci založenou zejména na technice rozhovoru (31, 12).

Telefonní krizová intervence (déle TKI) je soubor metod a technik krizové intervence s klientem, založený na jednorázovém a opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm telefonní krizové intervence. TKI obsahuje princip vysokého stupně bezbariérovosti. Klient má zaručenou anonymitu, kontakt je nezávazný, může být kdykoli svobodně přerušen (31).

TKI by měla postihovat celou bio-psycho-sociální oblast osobnosti. Některá pracoviště využívají laické pomoci- službu vykonávají vyškolení laici pod odbornou supervizi (16,14).

V České republice má TKI dvě základní formy:

- a) specializované linky, které jsou zaměřené na specifickou problematiku (protidrogové, AIDS, gay linky,..)
- b) linky důvěry, které se nespecifikují na problematiku, jsou otevřené pro celou populaci, nebo upřednostňují děti, dospívající či dospělé.

Cíle TKI se dělí dle časového hlediska klientova problému na:

- a) aktuální cíl- stabilizace klientova stavu, práce s emocemi, snížení nebezpečí, uklidnění situace.
- b) perspektivní cíl-propracování blízké budoucnosti, nasměrování klienta na možné řešení, vhodné změny (14).

### ***1.2.1 Výhody TKI***

Ve srovnání s jinými formami krizové intervence tváří v tvář má TKI výhody ve formě:

- a) okamžité pomoci - linky důvěry fungují většinou non-stop. Svou nepřetržitou pomocí snižují rizika neracionálního a neefektivního řešení situace.
- b) snadné dostupnosti – pomoc je tak blízko, kde je nejbližší telefon. Při hovoru lze zůstat v místě, kde se klient cítí bezpečně. Nemusí odcházet do neznámého prostředí poradny (27).
- c) bezbariérovosti – linku důvěry je možné kontaktovat v okamžiku, kdy je to nejvhodnější. Není nutné se objednávat, ani není potřeba žádné doporučení (24).
- d) bezpečí a kontrole klienta – klient má nad situací kontrolu a moc, může zavěsit a přerušit spojení.
- e) nízkých nákladech - služby jsou zdarma, u některých LD platí pouze běžné tarifní ceny.
- f) oboustranné anonymitě – neodhalení identity usnadňuje otevřenost klienta a redukuje jeho strach. Také anonymita krizového intervenanta umožňuje klientovi dostatečný prostor k vymodelování takového poradce, jakého potřebuje. Tato imaginace poskytuje pocit bezpečí, důvěry a jistoty. Pracovník je chráněn před fixací klienta (27).

Další výhody spočívají v uvolněnosti, intervent se může volně pohybovat, vyhledat informace. Jako pozitivum lze zaznamenat i to, že pracovník nemá přesně vymezený čas, který může klientovi věnovat na řešení jeho problému, tudíž je klientovi k dispozici dle potřeby (31).

Na LD mohou volat i lidé, kteří jsou imobilní, staří, nemocní nebo malé děti. Linka zajišťuje i pomoc lidem s psychickou poruchou osobnosti, kteří nevydrží trvale navštěvovat psychoterapii. Služby nejsou upírány ani klientům, jejichž jednání není v souladu se zákonem - deviantům a pachatelům trestné činnosti. Velice kladně lze hodnotit i dobře vytvořenou návaznost preventivních a terapeutických služeb (14).

### **1.2.2 Nevýhody TKI**

Pokud se v rozlišení TKI oproti krizové intervenci tváří v tvář naleznou výhody, naleznou se samozřejmě i nevýhody:

- a) absence vizuálního klíče – v osobním kontaktu s klientem má terapeut k dispozici mnohem více podnětů než po telefonu - vizuálních, hmatových i čichových. Intervent se zaměřuje na neverbální projevy, na řadu signálů vyplývajících z gest, mimiky, pohybů a vzdálenosti.
- b) redukce informací o klientovi- pracovník získá mnohem méně informací, což může vést ke stíženému odhadu stavu a situace klienta. Na LD jde často o nezávazný kontakt, při němž není podstatné dozvědět se životní historii, která má s problémem souvislost. TKI je jen předstupeň pomoci, u které je osobní anamnéza nutností.
- c) časový stres – TKI je limitována kreditem, penězi či baterií telefonu. Náročněji se buduje důvěra a navazuje kontakt s klientem než u konzultace face-to-face. První dvě minuty se hodnotí jako kritické, naplněné značným rizikem klientova zavěšení.
- d) přerušování kontaktu – lze nalézt mnoho příčin a vyfantazírovaných důvodů k přerušování hovoru. Proto je to pro pracovníky velký zdroj stresu. Někdy lze zavolat zpět, dá-li klient souhlas, většinou volají klienti sami.
- e) nedostatečná zpětná vazba – větší procento hovorů je jednorázových, bez zpětného kontaktu o účinnosti zásahu. Vede to k frustrujícím pocitům interventů.
- f) náročnost- TKI je posuzována jako obtížnější práce pro terapeuta, hrozí vyšším nebezpečím vzniku syndromu vyhoření. Pracovník LD musí vykazovat značné známky flexibility v jednotlivých hovorech a vést je vhodným a přiměřeným způsobem (14, 27, 31).

### ***1.2.3 Fáze hovoru***

1) Navázání kontaktu- optimálně se zahajuje při zdvihnutí sluchátka po třetím zazvonění. Tento čas dává klientovi možnost nabrat dech a soustředit myšlenky. Nejrizikovější je úvod hovoru a navázání důvěry. Často se na lince můžeme setkat s mlčením, na začátku či v průběhu hovoru, význam se ale značně liší. Mlčet znamená pro klienta alespoň nějaké bezpečí. Klienta vede k tichu odpor, nejistota, úzkost či nedůvěra. Někteří začátečníci mívají z mlčících klientů strach, jelikož je to situace, jež se vymyká kontrole. Důvody pro mlčení v rozběhnutém hovoru jsou variabilní. Klient může sbírat dech či odvalu, hledat vhodná slova, přemýšlet, odmítá pokračovat, čeká na reakci, cítí se trapně nebo v šoku. Důležitou otázkou, která se nabízí právě pro práci s tichem je plynutí času a jeho vnímání. Ticho je nutno respektovat, čekat a zároveň nabízet (14, 9, 17).

2) Identifikace zakázky- zjistit, co klient očekává, potřebuje. Efektivní dotazování vyžaduje značné soustředění terapeuta. Každou otázkou se zjišťuje jistý cíl. Důležitá je dobrá formulace otázek, nesmí být zdlouhavé, nesprávně položené a zbytečné. Terapeut je pokládá srozumitelně a zřetelně. Nepoužívá jich více najednou a nepodrobuje tak klienta výsledku (27, 9).

3) Mapování situace- otázky vedou ke zjišťování okolností situace, k provázení emocí a pocitů, k upřesnění základních souvislostí. Podstatou je ošetřit emoce, věnovat se klientovi „tady a teď“. Posluchač se snaží dozvědět více o hlavním problému (tématu). Snaží se tak vést řeč žádoucím směrem např. v situacích, kdy partner příliš odbočuje. Přitom se vyhýbá otázkám, které je možno zodpovědět jedním jediným slovem- tzv. uzavřené otázky (17).

4) Hledání řešení, nabízení alternativ- iniciativa se nechává na klientovi, aby si nepřipadal ještě více neschopný. Často má „tunelové vidění“ problému a není schopný ho vidět s nadhledem. Úkolem pracovníka je zaujmout k situaci věcný postoj a získat od zakázky větší odstup, čímž dá klientovi podnět nahlížet na situaci z jiného úhlu (21).

5) Rekapitulace hovoru- Vrátit se k původní zakázce a zopakovat alternativy, výsledky, doporučení a následnou péči. Zeptat se klienta na jeho pocity (27).



6) Ukončení hovoru-vhodným způsobem hovor ukončit, nabídnout možnost dalšího hovoru. U klientů, kteří nechtějí hovor ukončit, je nutnost radikálnějšího vedení. Vrátit se k rekapitulaci hovoru, domluvit se na zvládnutí úkolu, stanovit limit, že se za chvíli rozloučíme, a direktivně donutit klienta zavěsit (27).

#### **1.2.4 Techniky hovorů**

Pro navázání kvalitního kontaktu s klientem je potřeba využívat specifické techniky. Jedna z nich je technika provázení a vedení. Provázení obsahuje následování klienta, jedná se o udržení klientova tempa, obrazně řečeno chůzi vedle něj. Používá se aktivní naslouchání, podobný jazyk a analogické výrazy klienta. Nesmí se opomenout ani rytmus řeči, který je nutno sladit (14).

Pracovník využívá aktivní naslouchání a emoční podporu k pojištění bezpečného vztahu s klientem. Aktivní naslouchání znamená dávat druhé straně najevo, že ji dostatečně vnímáme. Využívají se citoslovce, přitakání, ujištění a zopakování. Nejčastější poruchou naslouchání je vnímání polovinou hlavy, tzv. jedním uchem. Základem zůstává naladit se na příjem a koncentrovat vnímání. Poté je posluchač schopen všimnout si toho, o čem ještě nepadlo ani slovo, slyšet, čemu se hovořící vyhýbá, pochopit, o čem mluvit nechce. V tom je hlavní rozdíl od slyšení, které je fyziologickou schopností ucha převést zvuky. Naslouchání však tyto zvuky rozšifruje (21, 9, 17).

Jedním z druhů kvalitního naslouchání je zrcadlení neboli reflexe klienta. Je to napodobování klienta, jeho rytmu řeči, hlasitosti, intonace, modulace hlasů, zvuků, citoslovců. Smyslem zrcadlení je ukázat volajícímu pochopení jeho pocitů. Pomáhá rozpoznat a uchopit emoce (14).

Vedení se realizuje prostřednictvím otázek a formulací, které rozvíjejí dialog. Mezi formulace spadá shrnutí, parafráze a kotvení. Shrnutí znamená vyjádření smyslu klientova sdělení. Účelem je ukázat, že nasloucháme a správně mu rozumíme. Má za úkol obsah rozhovoru posunout dál. Parafráze je podobná, ale zohlední se v ní více myšlenek pracovníka a strategicky nabídne jiný úhel pohledu na problém. Klient

dostane zpětnou vazbu. Kotvení se definuje jako zpevnění některých odpovědí klienta, obsahuje především slůvka hm, aha, chápu,... (14).

Technika otevřených dveří je specifická při práci s emocemi. Znamená podržení klienta. Ten očekává podobnou reakci, jako je jeho jednání, pracovník ho ale svojí klidnou reakcí překvapí. Pochopí ho, povzbudí a akceptuje (31).

### **1.3 Klienti**

Linka důvěry zajišťuje kvalifikovanou pomoc klientům v tísní. Pomáhá všem skupinám lidí, kteří se ocitají v situacích, s nimiž si neví rady. Posláním linky důvěry je vytvoření bezpečného zázemí pro volající, poskytnutí vstřícného a přitom nezávazného kontaktu. Mezi prioritní cíle linky důvěry patří především uklidnění a stabilizace volajícího (31, 18).

Práce na lince důvěry se dotýká všeho, co je shodné se stavy tísně a bezradnosti. Nemusí to být vždy krize, často se jedná o lidské starosti, obavy, zlosti, smutné události (14).

Dle statistik z minulého roku z Linky důvěry Arkáda v Přísku se volající nejčastěji obraceli s problémy v partnerských vztazích a osobními problémy. Mezi další typy problémů patřily výchovné a rodinné obtíže, problémy se závislostmi a domácí násilí (18).

#### ***1.3.1 Práce s emocemi u klientů***

Krizové situace doprovází silné emoce, které je potřeba ventilovat. Nesmí vyjít na hlucho, bez ozvěny. Pracovník na ně musí impulzivně zareagovat a uchopit je, čímž se zpracují v kontextu. Aby klient mohl střízlivě uvažovat o své situaci, plánovat řešení a činit rozhodnutí, potřebuje emoční podporu. Podpora zahrnuje uznání a silné ujištění, že klient udělal určitý krok správně. Při rozhovoru je posluchač nakloněn naslouchat a zvažovat. Ukazuje se však, že daleko těžší je sledovat emoce-své vlastní i partnerovy. Úkolem pracovníka je co nejpozorněji zachytit emotivní projevy partnera (31, 21, 17).

Zvláště v situacích, které jsou zcela určovány emocemi (jako je tomu v každé krizi), je nevědomí jednoho člověka nakaženo emocemi druhého a tuto infekci musí pracovník umět eliminovat. Emoce se navenek projevují pláčem, smíchem, panikou, hněvem, změnami v řeči,.. Smích a pláč můžou znamenat jak projev smutku a radosti, tak mnoho jiných významů. Smích může být jízlivý, zlomyslný, stejně tak intenzita pláče se nemusí shodovat s intenzitou smutku (12, 14).

Nejčastější práci s emocemi na LD představují plačící a agresivní klienti. Pláč znamená u malých dětí prosbu o pomoc. V dospělosti je ale prospěšný, slouží k odplavení stresu a napětí. Pracovník plačícího klienta podporuje, dává mu prostor. Upravuje tempo a hlasitost své řeči. Pokládá pouze uzavřené otázky a poskytuje dostatek času. Snaží se alespoň slovně okomentovat, jak klienta chápe, jak by ho chtěl pohladit, obejmout. Vztek se na LD vyjadřuje lépe než v kontaktu tváří v tvář. Poradci jsou proškoleni nebrat si ho osobně, působit profesionálně. Zlost je pro proces vyrovnání se se skutečností pozitivní. Pracovník klienta akceptuje, nabízí prostor pro zlobu, reflektuje, dává signál, aby o tom mluvil klient ještě více naplno. Povzbuzuje a ukazuje klientovi technikou zrcadlení své pochopení. Nedoslýchavostí vybudí klienta, aby to ze sebe vykřičel. Agresivnímu klientovi je prospěšné nabídnout prostor pro ventilaci i na své osobě. Využívá se technika otevřených dveří, klient takovou reakci nečeká. V chvílích vzteku a hněvu nemá cenu vést s klientem rozhovor a řešit problém, spíše je potřeba ošetřit jeho emoce.(14, 31, 27).

### ***1.3.2 Práce s rizikovými klienty***

Jeden z principů práce s obtížnými či rizikovými klienty (jenž se nachází například v panice, odporu, depresi, v riziku suicidia...), spočívá v nabídce empatického, ale zároveň neutrálního dialogu (31).

Když udělá terapeut krok, který je pro klienta ohrožující, postaví se proti pracovníkovi do odporu. Odpoem chrání svoje ego před přijetím nežádoucího nebo nebezpečného impulsu. Jedná se například o nedorozumění mezi pracovníkem a

klientem. Terapeut klienta špatně pochopí, nebo klient není připraven pro změnu a jen dostatečně pracovníka neposlouchá (9, 30).

Poradenský proces u depresivního klienta vyžaduje opatrnost. Nesmí být na klienta moc rychlý, jelikož by ho to mohlo odradit. Znatelně se přizpůsobuje řeč, pracovník ji zpomalí, ale ne tolik, aby zněla pasivně jako klientova. Významná výhra je donucení klienta do normálních denních aktivit. Terapeut s ním pracuje na denním harmonogramu, jenž bude klient dodržovat. Nezbytnou součástí komunikace je pochvala, která musí přicházet promyšleně a často (9).

Práce s klienty se suicidálním jednáním obsahuje také specifika. Sebevrazi vůbec nechtějí, aby k nim někdo přišel, ale přejí si s někým mluvit. Intervencí rozumíme především odvrácení rizika sebevraždy. Základem práce je udržet kontakt a získat čas, protože sebevražda je impulzivním jednáním a je důležité překonat kritický moment. Pokud se podaří získat čas, je pravděpodobné, že sebevrah začne o svém problému hovořit. Z výzkumů sebevražd vyplývá, že situace je nejnebezpečnější tehdy, když už má člověk jasnou představu, jak se chce zabít. Z toho vyplývá, že pokud si klient není v něčem jistý, něco nenaplánoval, lze ho zviklat a přesvědčit alespoň o odložení. Nikdy se nesmí pokus rozmlouvat nebo bagatelizovat. Pracovník buduje důvěru a empaticky klienta provází (27, 12).

### ***1.3.3 Chroničtí klienti***

Na linkách důvěry se pracovníci setkávají s problémem opakovaných, chronických hovorů. Jsou to lidé volající na LD opakovaně, bez zjevného důvodu. Mnohdy si své zakázky vymýšlejí, čímž ztrácí důvěru pracovníků. Pokud jsou to rizikovní klienti, bývá těžké se s nimi domluvit na kompromisu, telefonování se stává terorem (27).

Důvody pro opakované telefonáty jsou různorodé:

a) chronické volání v době dlouhodobé krize. Pokud řeší klient závažný problém, jenž předpokládá časovou změnu, nabádají ho linkaři, aby zavolal znovu. Stává se, že klienti

volají během zátěžového období a poradci sledují vyvíjející se změnu emocí, která klientům dovolí skutečnost přijmout (31).

b) chronické volání u klientů, kteří jsou celkově křehčí a vyžadují stabilizaci. Do této skupiny spadají lidé, kteří jsou kvůli svému onemocnění či osobnosti labilnější a snaží se nalézt nějakou jistotu, podporu. Proto opakovaně kontaktují linky důvěry v různou denní dobu a zakázka se netýká ničeho závažného (31).

Když se opakované telefonáty protáhnou do mnohaletých dennodenních hovorů, začnou tvořit pro pracovníky LD citelný problém a klient se stává otravným. Práce, která jde do hloubi v jakékoli pomáhající profesi, vyvolává osobní pocity, rozrušení, hněv nebo neštěstí. Chroničtí klienti se stávají tématem pro supervizi a vedou se nekonečné diskuze, zda je na LD místo pro takové volající. Hlavní postup spočívá ve stanovení jasných postupů a metod práce s chronickými klienty. Základem je věnovat jim optimální čas a snažit se pro ně udělat to, co je v silách pracovníků. Jeví se jako velice důležité, aby se takový klient udržel v mezích závislosti. Podstata spočívá v důkladném zachování hranic týmu (31, 10).

#### ***1.3.4 Zneužití linky***

Do zneužití linky patří především hovory za účelem sexuálního uspokojení. Rozumí se tím volání mužů a žen, kteří využívají hlasu pracovníka pro sebeuspokojení-onanismus. Pracovník ho může rozpoznat podle hlasu již po zvednutí sluchátka. Ovšem většinou jsou vodítka pro rozpoznání zakázky slabá a ošidná. Volající může mezi uspokojováním předstírat problém. Pracovníka na LD může překvapit či šokovat, vyvolat úzkostnou reakci či otázky na vlastní hranice. Nebude schopen slova, nebo zareaguje nepřiměřeně agresivně. Je několik pracovníků, kteří i takový hovor vedou dál. Je to nadbytečná přechota. Jako zdroj úzkosti klienta je nezpracovaný zážitek v rodině, příliš puritánská výchova s tabuizovaným sexem nebo sexuální zneužívání. Pokud se dostane pracovník do takového hovoru, rada zní, nechat si čas na odpověď, pracovat s dechem, dobře se opřít chodidly o zem a být konstruktivně vymezující. Oznamit

klientovi, že takový typ hovoru linky neposkytují, nabídnout mu řešení opravdového problému či předat telefonní číslo na erotickou linku (31, 14).

## **1.4 Dobrovolnictví**

Dobrovolnictví je velice složitý termín, jenž oplývá několika definicemi. Klíčový znak utváří přirozená občanská zralost nikoli oběť. Dobrovolnictví přináší konkrétní pomoc potřebnému a současně poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti a obohacení. Slovník cizích slov udává, že dobročinnost neboli filantropie se definuje jako lidumilnost či pomoc sociálně slabým (29).

Jednoznačně definovat dobrovolnictví je problematické, avšak základní princip spočívá v jeho svobodném zvolení. Tato činnost je vykonávána ve prospěch druhých a bez nároku na finanční odměnu. Dobrovolník vydává část svých schopností, energie a času. Získává dobrý pocit, smysl života, přátelství, zkušenosti a mnoho dalšího (5).

Rozeznáváme dobrovolnictví veřejně a vzájemně prospěšné. Vzájemným prospěchem se rozumí realizace vlastních cílů ve volnočasové, sportovní či kulturní oblasti. Veřejně prospěšné dobrovolnictví vychází z ochoty lidí svobodně se angažovat v nějaké formě pomoci, řízené dobrovolnickým centrem. Místem uplatnění pro veřejně prospěšné dobrovolnictví se stávají většinou nestátní neziskové organizace, jež se snaží získat dobrovolníky z řad veřejnosti, ať již se jedná o jednorázové akce, nebo dlouhodobou dobrovolnou spolupráci (7, 29).

### ***1.4.1 Typy dobrovolné činnosti***

Existuje několik pohledů na dobrovolnou činnost a službu. Rozdělujeme je podle určitých bodů. Jeden z nich je:

Podle časového hlediska:

a) jednorázové akce, které se pořádají jednou, či několikrát do roka. Vztah s dobrovolníky je pouze na ústní dohodě.

b) dlouhodobá dobrovolná pomoc se vyznačuje pravidelností. S dobrovolníkem by se měla sepsat dohoda, seznámit ho s jeho činností a pojistit ho. Linka důvěry využívá této dlouhodobé dobrovolné pomoci. Dobrovolníci podepisují smlouvy na dobu neurčitou (29, 7).

### ***1.4.2 Historie***

Dobrovolnictví není novým jevem, vyskytovalo se již dříve v minulých kulturách. Celá společnost je v základě založena na vzájemné solidaritě a pomoci (29). Po roce 1989 došlo k obnově demokracie a nezávislá sdružení zaznamenala prudký rozvoj. Bylo přijato mnoho nových zákonů, mezi nimi i zákon 182/2002 sb. o dobrovolné činnosti (25).

V české společnosti přetrvává pocit z doby minulé, že dělat něco navíc a dobrovolně, se nevyplácí. Dobrovolnictví se stále považuje za něco vnucovaného, je velice křehké a málo důvěryhodné. I přesto se rozšiřují novodobé názory veřejnosti, že se dobrovolnictví stává součástí životního stylu a je považováno za prospěšnou věc (25).

Pro propagaci dobrovolnictví byl důležitý rok 2001, kdy OSN vyhlásila Mezinárodní rok dobrovolníků. Učinila tak na návrh japonské vlády, která spolu s mezinárodními dobrovolnickými organizacemi žádala o ocenění dobrovolníků z celého světa, kteří se podíleli na odstraňování následků ničivého zemětřesení (29).

### ***1.4.3 Dobrovolník***

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, vědomosti, dovednosti a energii ve prospěch jiných lidí a společnosti. Vyznačuje se paletou podobných znaků, jako je občanská dobrovolná výpomoc, kompetenční schopnosti, otevřenost, schopnost spolupracovat, odpovědnost, tolerance, nezištnost, flexibilita, vnímavost a spolehlivost. Role dobrovolníka je ohraničena tak, aby se na ni mohl příjemce pomoci v dohodnutém okruhu spolehnout. Dobrovolník může být chápán

jako spolehlivý pomocník, na kterého je možné mít podobné nároky jako na placeného zaměstnance. Když oplývá tvořivou silou a energií, pomáhá tím i hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním a neziskovým sektorem organizace (29).

Nabízí se možnost si dobrovolníka představit jako sebevědomého člověka, který se nebojí sám měnit věci, které se mu nelíbí, a dostatečně prezentuje svoje názory a myšlenky. Dokáže zorganizovat natolik svůj čas, že vyplní velký kus prázdnoty v čase druhých (13).

Dobrovolníky ovlivňuje velice mnoho faktorů. Mimo nepostradatelnou motivaci lze uvést např. individuální očekávání od dobrovolné činnosti. Každý dobrovolník očekává něco jiného. Někdo uznání, jiný zdokonalení. Velice záleží na pocitu z dobročinnosti, na zpětné vazbě od nadřízených či klientů, podpoře spolupracovníků, rozsahu pravomocí, uznání veřejnosti a blízkých. To vše vede k pozitivnímu či negativnímu stanovisku dobrovolníka, který ho podporuje a nabádá k větší zánícenosti nebo naopak brzdí a vede ke skončení dobrovolné činnosti. Jako neopomenutelná složka vystupuje i zákon, který upravuje dobrovolnou činnost (29).

#### ***1.4.4 Dobrovolník a organizace***

Dobrovolník potřebuje ke své činnosti partnera, kterým se obvykle stane organizace, jež mu nabídne příležitost k dobrovolné činnosti. Pokud se má dobrovolník stát nedílnou součástí organizace a skutečným zdrojem trvalé pomoci, potřebuje profesionální řízení své činnosti. Vedení organizace si neuvědomuje, že špatně připravený systém může dobrovolníky odradit a program zastavit (29).

Dobrovolníci přinášejí organizaci nejčastěji pomoc při zvládnutí kvantity práce, nové pohledy na řešení problémů a zpětnou vazbu zabraňující zbytečnosti výkonu. Dobrovolníci mohou lépe identifikovat potřeby, problémy a skupiny, na které může organizace zaměřit svoji činnost. Mají čas a možnost dělat činnosti, které nelze zvládat během provozu, čímž velice usnadní práci zaměstnancům. Klientům poskytují i jinou formu vztahu, navazují nové kontakty využitelné pro organizaci (15, 29).



Vedení organizace potřebuje mít zpětnou vazbu, aby mohlo rozhodovat o činnosti organizace, o dalším vzdělávání a výcviku pracovníků. Zpětná vazba mezi dobrovolníkem a organizací se zajišťuje formou supervize či přátelského posezení spojeného s výměnou zkušeností, zážitků a hodnocení dobrovolné a organizační činnosti. Důležitým bodem zůstává ocenění, které je stále nejčastěji opomíjenou složkou práce nejen s dobrovolníky, ale i s profesionálními pracovníky. Dobře fungující zpětná vazba vždy přispívá nejen ke zkvalitnění činnosti, ale i k pozitivní náladě v organizaci (29, 10).

#### ***1.4.5 Odměna za práci***

Znalost konkrétních motivů jednotlivých dobrovolníků je pomáhá stimulovat. V zaměstnání tuto stimulaci řeší manažeři finančním odměňováním. Peněžní odměna má jistě prioritní význam, ale zdaleka není jediným motivačním potenciálem. Nehmotnými odměnami rozumíme možnosti odborného růstu, podpory, zvýšení pravomoci, větší sociální jistoty, zkušenosti, schopnosti pracovat v týmu, známosti a vzdělání (15).

Autoři literatury o dobrovolnictví - Tošner a Sozanská uvádí: „Hodnocení může sloužit k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a v ohodnocení vykonaného díla jako argumentu pro to, aby dobrovolnictví bylo uznáno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti. Hodnocení se může stát přesvědčivým argumentem, že dobrovolnictví je zdrojem nejen lidskosti a síly, ale také ekonomickým přínosem pro společnost“ (29 str. 83). Všeobecné hodnocení musí být přijatelné, srozumitelné, nezávisle na silných i slabých stránkách hodnoceného (22).

Dobrovolníky lze odměnit za jejich činnost mnoha způsoby. Samozřejmě odměnou zůstává prosté „děkuji“. Na druhé straně formální poděkování se může stát frází, není-li sděleno upřímně se zájmem o druhého. Minimálně jednou za rok by měl koordinátor spolu s vedením organizace uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s oceněním jejich zásluh. Dalšími možnostmi poděkování je uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě, či jiné výhody plynoucí ze zaměření organizace (29).

Některé organizace mají dobrovolnou činnost akreditovanou Ministerstvem vnitra České republiky. Dostávají na ni určité dotace, za které se poskytují výcvikové kurzy pro dobrovolníky, zážitková setkání, výlety, přednášky, dárky, diplomy,..(6).

Jako výraz ocenění za dlouhodobou dobrovolnickou službu byl tým dobrovolníků Linky důvěry Arkáda nominován na cenu „Dobrá parta 2006 a Křesadlo - cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci“. Tímto se dostává dobrovolná činnost do podvědomí široké veřejnosti (18).

### **1.5 Pracovníci na LD**

Pracovníci se vybírají podle osobnostní složky, která je žádána pro danou profesi. Výběr by měl zajistit, aby ve všech oborech činnosti pracovali lidé, kteří pro tyto obory mají dostatečné vzdělání, kvalifikaci a osobností předpoklady. Srovnání stanovených nároků profese a výsledku hodnocení pracovníků poskytuje podněty pro profesní a osobnostní rozvoj, zviditelňuje jejich přednosti a nedostatky, což zvyšuje kvalitu a efektivitu práce (15).

V krizové pomoci nalézají uplatnění široký okruh pracovníků. Rozeznáváme pracovníky profesionály či jiné odborníky a laiky. ČAPLD vysvětlila ve svých stanovách, kdo je považován za odborníka. Jde o osoby s vystudovaným vzděláním- lékař, psychiatr, psycholog, speciální pedagog, sociální pracovník, střední zdravotnický pracovník a duchovní. Mimo specifický TKI výcvik by všichni měli mít splněný minimálně psychoterapeutický 3 nebo 5letý kurz. Jako laik se označuje pracovník s jakýmkoli jiným středoškolským vzděláním. Laici mají někdy oproti odborníkům výhodu čistého štítu, nezatěžuje je jejich předchozí povolání v krizové pomoci. Laik se podobá dobrovolníkovi, stačí jim specifický výcvik v TKI. Dobrovolník ale nepracuje za finanční odměnu-na rozdíl od laika může mít povolání, které ČAPLD uznává odborníkům (27, 14, 31).

V zákoně, který provází linky důvěry, je také stanoven inventář dovedností a znalostí krizového pracovníka. Nejdůležitější dovednosti jsou dle specialistky na krizovou intervenci - Vodáčkové aktivní naslouchání, empatie, krizová intervence,

vyjednávání, vedení dokumentace, komunikace v týmu, získávání informací, zacházení s určitými specifickými skupinami klientů, znalosti psychosociální sítě, základů právního minima, sebeobrany a první pomoci (31).

Odborný garant linky SOS ve Zlíně - Naděžda Špatenková uvádí mimo tyto základní požadavky ještě osobnostní rozvíjení pracovníků. Pracovník by měl být schopen navazovat vždy kontakt, udržet ho po potřebnou dobu, ohlídat si hranice, rychle se rozhodovat, dostatečně posoudit situaci, motivovat sebe i ostatní, atd. (27).

### ***1.5.1 Vztah dobrovolníků a pracovníků***

Po příchodu dobrovolníků do organizace lze z počátku očekávat i skepsi, způsobenou strachem pracovníků z nových posil. Po prostudování principů dobrovolnictví a společném seznámení pracovníků a dobrovolníků se vztahy normalizují. Využívá se přínosů pro organizaci, nových názorů a myšlenek. Vztahy vznikající mezi zaměstnanci a dobrovolníky, mají velký vliv na kvalitu, využití a úspěšnost dobrovolnické činnosti. Budování vztahu představuje závazek mezi podnikem a pracovníkem, k němuž je potřeba dlouhodobé spolupráce a povzbuzování v hledání samostatného řešení. K tomu všemu výrazně napomáhá práce koordinátora dobrovolníků (29, 22).

V závislosti na míře a charakteru dobrovolné činnosti by měla organizace zvažovat, jakým způsobem uzavírat s dobrovolníky smlouvu. Ze smlouvy se mají dobrovolníci dovědět základní údaje, kdo je jejich nadřízený nebo podřízený, jaká mají práva a povinnosti (udávané v etickém kodexu dobrovolníka). Dále by mělo být ve smlouvě řečeno, že dobrovolník nemá nárok na finanční odměnu s výjimkou úhrady vynaložené na výdajích spojených s dobrovolnou činností. Smlouva může zahrnovat ustanovení o mlčenlivosti, údajích o klientele a organizaci. Doporučuje se také doplnit ustanovení o době trvání smlouvy, zda se hovoří o smlouvě uzavírané na dobu určitou, či na dobu plnění (8, 29).

### *1.5.2 Výcvik pracovníků*

Výcviky pracovníků mohou být různorodé. Průběžné vzdělání pracovníků je jednou z podmínek smysluplné práce. Výcvik je důležitou součástí pro udržení morálky a výkonnosti (30).

Požadavky na přípravu dobrovolného pracovníka jsou definovány v zákoně o sociálních službách. Hlavní složkou pro přípravu pracovníka na lince důvěry je jeho výcvik v krizové intervenci. I odborný pracovník ho musí absolvovat, jelikož se specificky liší od krizové intervence face tu face (31, 27).

Dobrovolníkem na Lince důvěry Arkáda může být pouze motivovaný uchazeč, který je ochoten věnovat svůj čas dalšímu vzdělání, zamýšlí se nad svou prací a reflektuje jí na supervizních skupinách (18).

V současné době poskytují tento akreditovaný výcvik ČAPLD v telefonické krizové intervenci čtyři provozovatelé-Sdružení přátel Linky důvěry Česká Lípa, SOS centrum Střediska křesťanské pomoci Diakonie Českobratrské církve evangelické Praha, Sdružení „D“ Liberec a Občanské sdružení Remedium Praha. Výcvikové programy pořádané Remediem Praha a SOS centrem Diakonie Praha jsou akreditovány u Ministerstva školství České republiky, mládeže a tělovýchovy jako kurzy rekvalifikační (1).

Pracovníci obdrží osvědčení o absolvování výcvikového kurzu v TKI. Trvá cca 100 hodin, obsahuje základní množství informací, nabídku dovedností a sebezkušeností, které jsou základem pro práci na lince důvěry. Výcvik je zahrnut do tematických okruhů, tzv. modulů. Rozděluje se na teoretickou a dovedností část (1).

Teoretické přednášky obsahují nezbytné informace o historii linek důvěry, systému práce v TKI (jako techniky a typologie hovorů, principy práce na LD), teorie krizí a krizovou intervenci, etické aspekty práce, kompetence pracovníků, syndrom vyhoření, vývojovou psychologii, psychopatologii, religionizitu a práci v týmu. Dále jsou zaměřeny na specifickou práci na linkách důvěry- problematika dětí a dospívajících, partnerské, manželské a rodinné otázky, mezigenerační a mezilidské vztahy, domácí násilí, týrání a zneužívání, akutní situace, syndrom CAN, sociálně

právní problematika, orientace v psychosociální síti, sexualita a sexuologie, seniorská problematika, nemoc, smrt a bezmoc (33, 1).

Praktická část výcviku pomáhá pracovníkům při osvojování dovedností. Tvoří především modulové rozhovory teoretických okruhů. Pracovníci by se měli zdokonalit v komunikaci, v práci s hlasem, v kladení vhodných otázek, v zacházení s vlastními emocemi, v práci s PC a sebereflexí. Získávají nové poznatky v technikách, fázích a zápisu hovoru. Naučí se aktivnímu naslouchání, dotazování, práci se zakázkou, s mlčením, pláčem, panikou, vztekem, s testovacími hovory, se sexuálními hovory a obtížnými klienty (33).

Jedním z nejdůležitějších bodů vzdělání pracovníků je sebezkušenost. Jedná se o motivaci k práci na lince důvěry, vlastním limitu a dispozici, zvládnutí reakcí na zátěž a stres, psychohygienu a systém intervence a supervize (14).

### ***1.5.3 Motivace pro činnost na LD***

Motiv lze označit jako pohnutku chování neboli druh jednání směřující k uspokojení potřeby, a tím vedoucí k nastavení rovnováhy v organismu. Psychologický význam přisuzuje motivacím velice složitý obsah. Tento obsah obdržel mnoho odlišných výkladů, ale většinou se shoduje hlavní podstata motivace v hledání nějakého cíle neboli uspokojení potřeby. Diferencuje se zde hodnota motivace na dvě roviny - biologickou a sociální entitu. Zdroje hodnot se nacházejí jak v těle jedince, tak v jeho sociální bytosti, sociální situaci. Motivace ze sociální sféry, které mají zdroj v sociální situaci, mohou být například získávání obdivu a uznání, jež uspokojuje trvalou potřebu kompetence či respektu (15,20).

Dobrovolníky většinou vede k výkonu prospěšných činů pro společnost motivace vycházející ze sociální oblasti. Negativní motivy se mohou stát důvodem pro odmítnutí dobrovolníka - pocit povinnosti, nepřiměřená zvědavost, snaha něco si zasloužit, soucit, touha obětovat se, osamělost, nenahraditelnost, panovačnost,... Motivace profesní se uplatňuje u studentů a mladých lidí, kteří touží po zkušenostech, hledají různá odvětví pro svou budoucí práci. Senioři chtějí v dobrovolné činnosti

využít svoje nabyté dovednosti a zkušenosti. U dobrovolníků na Lince důvěry Arkáda je nejčastější motivací být užitečný a nezištně pomáhat druhým lidem (29, 18).

U pracovníků v týmu se očekává nejen jejich vlastní vnitřní motivace, nýbrž navíc i schopnost motivovat k práci ostatní. Mnozí lidé se domnívají, že motivace je vrozená lidská vlastnost. Ukázalo se tvrzení, že motivace vzniká jako výsledek procesu. Naše motivace podléhá značným odchylkám, závisí na působení různých faktorů (22).

Každý člověk má svou určitou míru, témata, přání a cíle, které působí motivačně. V této souvislosti hovoříme o obecné motivaci, jež je označována přáním něco vytvářet, něčeho dosahovat a něco ovlivňovat. Specifická motivace je rozhodující faktor pro angažovanost v činnosti a naplnění dlouhodobých cílů (22).

#### ***1.5.4 Právní minimum***

Právní postavení krizového pracovníka zahrnuje otázky etiky, svědomí, dovednosti a vlastního úsudku pomáhajícího versus zákonné povinnosti. Poradce řeší otázky, do jaké míry je závazný slib důvěry s klientem, pokud jsou získané informace v rozporu se zákonem. Hranice, co se musí a nesmí oznámit, je nejžhavější ohnisko telefonní krizové intervence, kde slovo důvěra stojí v záhlaví samotného názvu-linka důvěry. Velice těžko se stanovuje, kde končí povinnost pomáhajícího pracovníka ochránit klienta a začíná povinnost chránit společnost (27).

Všechny výpovědi klienta by měly být důvěrné a bez jeho souhlasu nesmějí být přístupné. Mlčenlivost je povinnost pracovníka mlčet o všem, co mu klient sdělí. Existují i výjimky, například ohlašovací povinnost daná trestním zákonem (9, 27).

Trestní zákon, který upravuje ohlašovací povinnost, ukládá všem osobám povinnost překazit právě páchanou trestnou činnost. Oznámit by se vždy mělo týrání dítěte. Sociálně právní ochrana dětí má v tomto ohledu nepřetržitou službu a možnost podat návrh na předběžné opatření. U některých trestných činů, např. pohlavního zneužití platí povinnost ohlášení při páchání, nikoli oznámení již spáchaného činu v minulosti (31).

Porušení mlčenlivosti je vypsáno v Trestním zákonu. Ten, kdo zpřístupní osobní údaje získané při výkonu povolání, může být potrestán trestem odnětí svobody až na 3 léta. Ovšem stejně bude potrestán i ten, kdo neoznámí či nezamezí páchaní trestné činnosti. Telefonní krizové intervence se týká především ten fakt, že ohlašovací povinnost platí i tehdy, když se oznamovatel dozví o trestném činu, ale nezná jméno pachatele. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí linky důvěry (14, 27).

### ***1.5.5 Supervize***

Slovo supervize k nám přišlo z angličtiny, překladem zní dohled či dozor. Termín se ale daleko častěji používá ve spojení s psychoterapií, kde znamená proces praktického učení. Supervizi definovalo mnoho autorů, ale základem zůstává mezilidská interakce individuálního setkání supervizora a supervidovaného, za účelem zlepšení schopnosti účinně pomáhat druhým lidem. Dala by se označit jako nadhled, pomoc, nikoli kontrola. Jedná se o metodu kontinuálního zvyšování profesionální kompetence. Hlavní pracovní prostředek supervizorů je profesionální zručnost, teoretická znalost a praktické zkušenosti. Cíle supervize jsou prevence klientova poškození, správnost postupů při práci s klientem, možnost jiných alternativ práce. Řeší konkrétní problémové situace, vznikající při práci s klienty. Týká se emočních, vztahových aspektů práce a reflektuje, co se děje mezi klientem a terapeutem (16,10, 30, 9).

Rozděluje ji dle různých okruhů. Supervize podle oblastí, v níž působí:

- a) na psychoterapeutickou či sociální
- b) na vzdělávací, podpůrnou a řídicí (10).

Konkrétní formy supervize zajišťuje:

- a) přímá supervize-supervizor je přítomen u práce s klientem.
- b) nepřímá supervize znamená, když supervidovaný referuje supervizorovi ústně, nebo používá videonahrávky či aplikované techniky-sousoší, psychodrama, modelové rozhovory,... (9).

Poradenská asociace utvořila základní pravidla, vnesla osvědčené postupy a definovala výsledky. Rozšířila pojetí supervize z klinické práce na supervizi v organizacích. Ta značně přispívá ke zvýšení kvality organizací, k rozvoji jejich služeb, podílí se na vzdělanosti organizace a vede k procesům vývoje kolektivu a organizace. Supervize pomáhá promyslet teorii, pracovat s emocemi v organizaci, zaměřit se na jednotlivce nebo na to, co je pro organizaci dobré (4).

Supervize dobrovolnictví se rovná komunikaci dobrovolníka se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými technikami dobrovolníka. Může být brána také jako forma klubového setkání. Účast dobrovolníků na supervizi je povinná. Základní otázka spočívá v tom, co dobrovolníkům supervize přináší (29).



## **2. Cíle práce**

1. Zmapovat okolnosti zapojení dobrovolníků do činností na lince důvěry.

### ***Dílčí cíle k 1. cíli:***

Zjistit, co od této činnosti dobrovolníci očekávají.

Zmapovat, jaký má linka důvěry význam pro dobrovolníky, co jim přináší.

2. Zjistit, jak dobrovolnictví ovlivňuje jejich soukromý život a je samé
3. Zjistit, čím jsou dobrovolníci při pomoci druhým ovlivňováni

### ***Dílčí cíl k 3. cíli:***

Objasnit, čeho se dobrovolníci na lince důvěry obávají

Na základě zjištěných dat budou v závěru práce stanoveny hypotézy.

### 3. Metodika

#### 3.1 Metodický postup

Pro tuto práci byl vybrán kvalitativní výzkum. Jedná se o výzkum, který zkoumá chování lidí, podrobné příběhy, vzájemné vztahy i chod organizace. Má pružný, nestrukturovaný charakter. Výzkumník vytváří komplexní obraz z přirozeného prostředí. Sběrem dat se získávají informace o realitě. Poté výzkumník pátrá po pravidelnostech, společných znacích výzkumu. Výstupem jsou například hypotézy (26).

Jako technika sběru dat byl použit polostandardizovaný rozhovor. Je to technika terénního sběru informací, které jsou dosaženy kladením cílených otázek. Jedná se o ucelený verbální kontakt tváří v tvář. Vyžadované informace jsou získané v přímé interakci tazatele s respondentem v ústním jednání. Otázky zjišťují názory, vztahující se ke zkoumané společenské realitě (11).

Vyžaduje náročnější techniku, potřebu vytvořit určité schéma, které se stává pro tazatele závazné. Toto schéma specifikuje okruhy otázek. Rozhovor se koncipuje do přirozeného, nenásilného dialogu. Zvláštní pozornost je třeba věnovat začátku a konci hovoru. Z počátku je nutno prolomit psychické bariéry a snažit se vést rozhovor v přátelském duchu (11).

Pro zapisování byl použit záznamový arch. Rozhovor tvořil 6 stanovených okruhů.

- a) První okruh obsahoval **identifikační údaje** o pohlaví a věku dobrovolníků. Autorce přišlo zajímavé zeptat se dotazovaných na jejich pracovní poměr, zda se dá zařadit mezi pomáhající profese a na charakterové vlastnosti, které souvisí s pomocí druhým.
- b) Druhý okruh zjišťoval otázky týkající se **dobrovolnictví**. Autorku zajímalo, jak mají dobrovolníci své odpovědi podložené zkušenostmi z LD. Objevily se v něm otázky na smysl dobrovolnictví, délku výkonu služby, či zda mají dobrovolníci představu, jak se dá dlouho věnovat dobrovolné službě na LD.
- c) Třetí okruh se zabýval **okolnostmi rozhodnutí stát** se dobrovolníkem. Velice zajímavé odpovědi byly získány na otázku, jaké byly okolnosti rozhodnutí pro

dobrovolnou činnost na LD a co dobrovolníci od činnosti očekávají. Další otázky hodnotí vztah s kmenovými zaměstnanci Arkády, a zda ovlivnilo něco rozhodnutí dobrovolníků-co je vedlo k přihlášení se do dobrovolnictví na LD.

d) Čtvrtý bod zahrnoval **využití odborných znalostí**. Dobrovolníkům byly pokládány otázky směřující na připravenost pro dobrovolnou činnost, jak hodnotí kurz TKI, jaký byl, jak probíhal, co jim dal, zda byl dostatečný,...Další okruhy otázek zjišťovaly, jak je jiná teorie a praxe, co používají při hovorech a pomoci druhým, do jaké míry využívají naučené techniky z kurzu a jak znají výhody a nevýhody TKI.

e) Pátý okruh tvořila **pravidla LD**. Specifikoval se na organizaci. Ověřovaly se znalosti dobrovolníků, zda ví přesně, jaké mají povinnosti vůči Arkádě. Zda mají i oni nějaké výhody od Arkády, jestli jim něco umožňuje. Zaměřil se také na supervizi, možnosti dalšího vzdělání a hranice linkařů. Autorku zajímalo, co dělá dobrovolníkům největší problém při činnosti na LD.

f) Okruh šestý se koncipoval na **podporu okolí**. Názory rodiny, veřejnosti, mýty mezi lidmi, publicita LD, a zda má smysl veřejnost přesvědčovat o účinnosti LD.

### **3. 2 Charakteristika výzkumného souboru**

Výzkumný soubor tvořili dobrovolníci z linky důvěry v Písku, kterou poskytuje Pedagogiko-psychologická poradna Arkáda. Výzkum byl prováděn na půdě Arkády nebo v domácím prostředí dobrovolníků. Autorka práce požádala o svolení ředitelku Arkády, která jí vyšla vstříc. Poprosila dobrovolníky, zda by s ní udělali rozhovor a překvapila ji jejich neochota. Respondenty se nepodařilo dostatečně motivovat smysluplností rozhovoru, proto se místo stanovených 20 rozhovorů získala jen 10. Sběr dat se tedy zkomplikoval sháněním alespoň poloviny stanoveného počtu rozhovorů. Probíhal v rozmezí dva a půl měsíce, od začátku února do poloviny dubna.

Problémem v polostandardizovaném rozhovoru bylo udržení dané struktury okruhů. Občas se stalo, že se tazatelka dostala s respondentem do úplně jiného odvětví, po kterém následovala improvizace. Bylo neskutčné vrátit se pak k vytyčeným bodům. Dalším negativem byla nerovnoměrnost časového setkání s dobrovolníky. Někteří

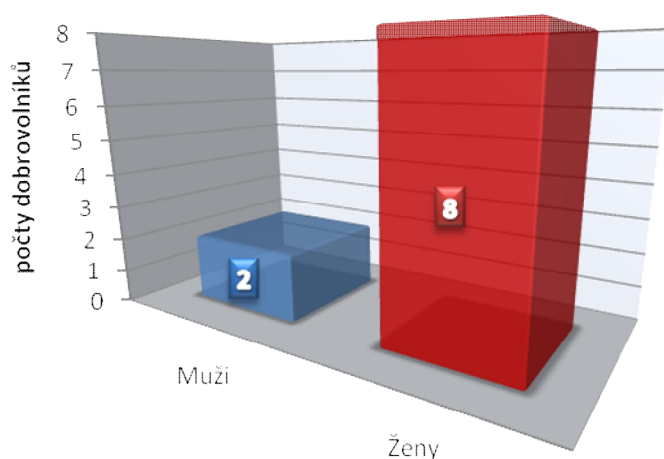
věnovali rozhovoru jen půl hodiny a jejich odpovědi byly velice stručné. Jiní dobrovolníci si času udělali dostatek, ale jejich názory nebyly tak zajímavé, či neměli dostatek zkušeností. Přesto se autorka domnívá, že některá data jsou zajímavá a přínosná.

## 4. Výsledky

V této kapitole jsou v šesti okruzích zpracovány zajímavé a podstatné výpovědi 10 dotazovaných dobrovolníků. Jsou uvedeny některé přímé odpovědi dobrovolníků, které jsou přínosné a shrnují danou problematiku či zastoupené názory.

### *První okruh*

**Graf 1: Pohlaví dotazovaných dobrovolníků**



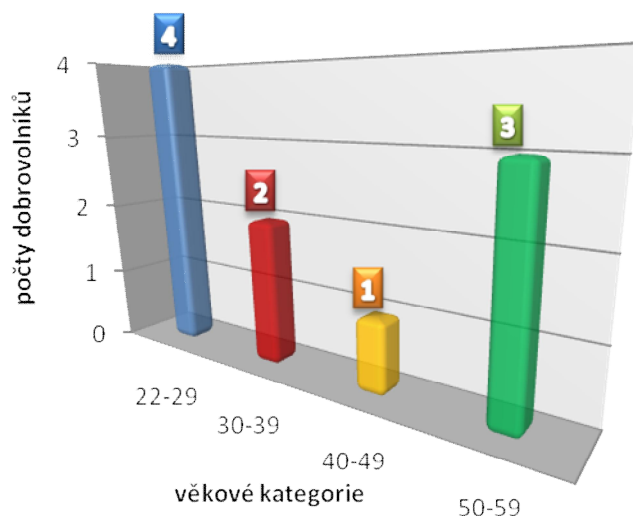
Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 10 dotazovaných jsou jen 2 muži a 8 žen.

### **Zaměstnání dobrovolníků:**

Na otázku zda lze zařadit skutečný pracovní poměr dobrovolníků také do pomáhající profese, byly získány vesměs kladné odpovědi. Dobrovolníci vykonávají svá skutečná zaměstnání v oborech školství, zdravotnictví, sociálních služeb či studují nějaký obor na vysoké škole humanitně zaměřené. Jen jeden z dobrovolníků uvedl, že nepatří do této skupiny. Jeho práce byla v účetnictví, ale momentálně je v důchodovém věku.

**Graf 2: Věk dotazovaných dobrovolníků**



Zdroj: Vlastní výzkum

Rozhovorů se účastnilo 10 dobrovolníků ve čtyřech věkových kategoriích. První kategorie byla 22-29 let a byly v ní 4 dobrovolníci. Mezi tyto nejmladší dotazované spadali dva 22letí, jeden 23letý a jeden 24letý účastník. Další věková kategorie 30-39 byla zastoupena 2 dobrovolníky. Jeden 36letý a jeden 37letý. Kategorii 40-49 zastupoval jeden 46 let starý dobrovolník. Poslední věková kategorie 50-59 zahrnovala 3 dobrovolníky, jeden 50letý, jeden 55letý a jeden 58letý účastník.

### Uvedení charakteristických rysů vhodných pro dobrovolnou činnost

**Tabulka 1: Charakterové rysy, jež souvisí s dobrovolnou činností**

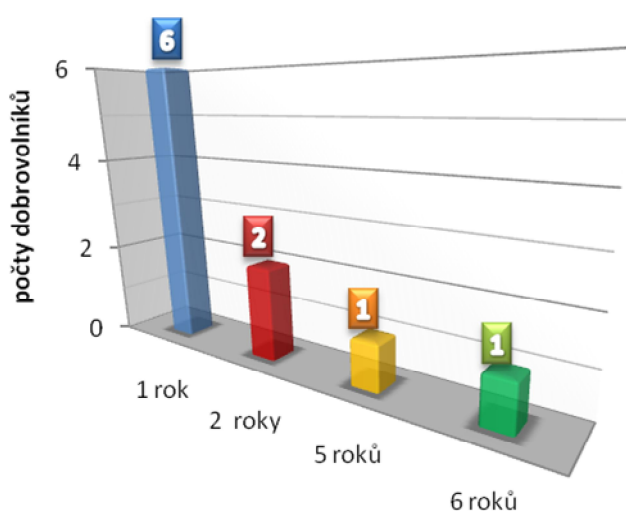
empatie	5x	pochopení druhých	1x
umět vyslechnout	4x	laskavost	
trpělivost	4x	stabilita	
obětavost	3x	Porozumění chování lidí	
citlivost	3x	ohleduplnost	
vstřícnost	2x	spolehlivost	
komunikativnost	2x	schopnost rozhodování	
respektování druhých	2x	dobrosrdečnost	
altruismus	1x	ochota	

Zdroj: Vlastní výzkum

Každý z dobrovolníků uvedl nejméně dvě své vlastnosti, které podle něj souvisí s dobrovolnictvím. V této tabulce je vypsán seznam rysů, který byl od dobrovolníků získán. Nejvíce se opakovalo slovo empatie, které zaznělo 5x. Následovala slova umět vyslechnout a trpělivost, jež byla řečena 4x. Obětavost byla řečena 3x. 2x se opakovaly vlastnosti-citlivost, vstřícnost a komunikativnost. Další charakterové rysy byly řečeny pouze 1x a jednalo se o respektování druhých, altruismus, laskavost, stabilitu, porozumění chování lidí, ohleduplnost, spolehlivost, schopnost rozhodování, dobrosrdečnost a ochotu.

### *Druhý okruh*

**Graf 3: Délka dobrovolné služby na LD**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 10 dotazovaných se věnovalo 6 dobrovolníků dobrovolné službě po dobu 1 roku. 2 dobrovolníci sloužili na LD 2 roky. Jeden byl dobrovolníkem 5 let a nejdéle provozoval službu jeden dobrovolník - 6 let.

### **Smysl dobrovolnictví:**

Názor dobrovolníků byl vždy kladný. Objevily se odpovědi typu potřeby této služby, protože pomoc lidem není schopen celou pokrýt stát. Nezisková organizace nemá dostatek finančních prostředků, proto jí velice pomůže dobrovolná výpomoc. Dobrovolnictví je chápáno i z pohledu naplnění života dobrovolníků, kteří se rozhodli smysluplně využít čas, a je třeba si jich za to vážít. Toho, kdo pomáhá, to tolik nezatíží, a tomu druhému to pomůže, protože nadšení lidé mají ve své práci značné výsledky. Osvěží se společnost, že všechno nemusí být jen pro peníze. Jedná se o aktivní formu osobní účasti, ne jen pasivní lhostejnosti.

Odpověď jednoho z dobrovolníků: „ *Je to součást kulturní společnosti, dokud budou existovat lidé potřební (chudí, nemocní, nešťastní, bezradní,...) budou existovat i dobrovolníci ochotní pomoci. Nezachrání všechno, ale smysl má maličkost, základ je pomoc jednotlivcům.*“

### **Úvaha nad možnou délkou věnovat se dobrovolnictví na LD:**

Z celkového počtu 10 dotazovaných odpověděli 2, že neví- zatím nemají ponětí. Zbýlých 8 dobrovolníků uvedlo, že je to individuální, záleží to na psychohygieně, supervizích, vyrovnanosti dobrovolníka a smysluplnosti dobrovolné činnosti. 2 dobrovolníci z těchto 8 uvedli, že je to neomezená činnost na doživotí.

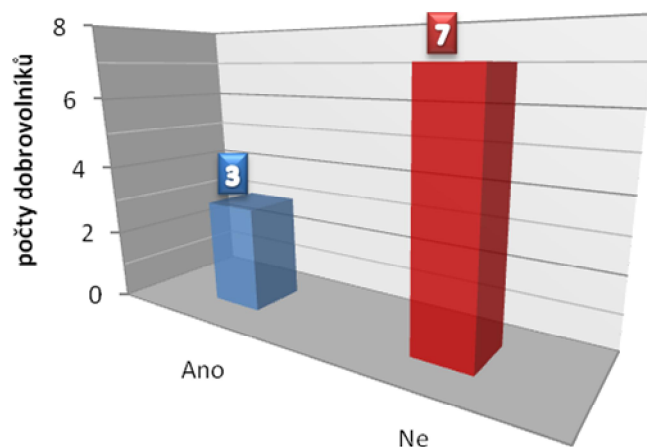
„*Pokud se do něčeho pustím, jen tak toho nenechám. Nejsem z těch, kdo by se vzdával.*“

Další dva dobrovolníci z 8 řekli i roky, jak dlouho si tuto činnost představují vykonávat. Jedná se o 5 a 20 let.

Upřesnění odpovědi: „*Myslím, že je to velice individuální. Ale já už se cítím hodně vyčerpaná svým předchozím zaměstnáním v K-centru, a proto je moje představa fungování na LD maximálně 5 let.*“



**Graf 4: Zkušenost s jinou dobrovolnou činností**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z celého počtu 10 dotazovaných zkoušeli jen 3 jinou dobrovolnou činnost. Jen jeden v této činnosti pokračuje i nadále. Ostatní skončili z časových důvodů, nebo šlo o dobrovolnictví jednorázové.

### *Třetí okruh*

**Tabulka 2: Okolnosti pro rozhodnutí stát se dobrovolníkem na LD**

<b>1. dotazovaný</b>	Souvisí s mou prací - prevence sociálně patologických jevů; zajímá mě práce s lidmi
<b>2. dotazovaný</b>	Láska k bohu a lidem
<b>3. dotazovaný</b>	potřeba, smysluplnost
<b>4. dotazovaný</b>	Chci pomoci a něco nového zkusit a poznat
<b>5. dotazovaný</b>	Dobrym pocitem, že můžu být někomu užitečná
<b>6. dotazovaný</b>	Vědomí, že někomu skutečně pomáhám

<b>7. dotazovaný</b>	Pocit užitečnosti; smysluplnost; sounáležitost s ostatními lidmi; poznávání nových lidí (ostatní dobrovolníci)
<b>8. dotazovaný</b>	Práce mě baví, hodí se mi jako praxe ke studiu
<b>9. dotazovaný</b>	Moje motivace jsou profesní, chci poznat a naučit se něco nového, být užitečná, nápomocná. Toužím i po uznání rodiny. Naučení se technik TKI
<b>10. dotazovaný</b>	Snahou aktivně osobně pomáhat druhým a zároveň sebezdokonalováním, učení se novým věcem. Mít přehled a informace o různých možnostech pomoci. Mnohem více poznám i sám sebe, svoje možnosti. Je to i jiná forma využití a zúročení mých znalostí a dosavadních zkušeností z mojí profese.

Zdroj: Vlastní výzkum

### **Očekávání dobrovolníků od LD:**

Z 10 dotazovaných 8 vyjmenovalo, co očekávají a co jim LD dává. Jednalo se o nové informace ve formě školení, vlastní pomoc a užitečnost, zkušenost do života, seznámení se s lidmi podobného zaměření, zajímavou, rozmanitou a prospěšnou činnost.

Shrnující odpověď jednoho z dobrovolníků: *„Očekávám, že mě LD zdokonalí, pomůže mi rozpoznat moje vnitřní já. Naučí mě vycítit a rozpoznat klientův problém a najít alternativy řešení. Dotvořím si slovník a zdokonalím profesní komunikaci s klientem.“*

Zbylí dva dotazovaní odpověděli, že neví, a *„Neočekávám nic, očekávají ode mne.“*

### **Ovlivnění rozhodnutí stát se dobrovolníkem:**

Rozhodnutí stát se dobrovolníkem bylo ovlivněno nejčastěji známými, chtít pomáhat, zaměstnáním, studiem či praxí, mít se kde rozvíjet, realizovat, životními situacemi, či šlo o výzvu, zda to člověk zvládne.

### **Jaký je vztah s kmenovými pracovníky Arkády:**

Na tuto otázku odpovědělo 6 dotazovaných, že je ovlivňuje pouze pozitivně a 4 dotazovaní našli ve vztahu i negativa.

V pozitivním vztahu se objevovala slova respektu, přátelského a kvalitního vztahu, pocitu bezpečí a povzbuzení.

*„Kmenoví zaměstnanci Arkády se k nám chovají velmi mile, vstřícně, laskavě, ochotně nám pomáhají. Tento vztah je pro mě obohacující.“*

Negace od 4 dobrovolníků spočívaly v neosobním kontaktu s pracovníky nebo nedostatku setkání, či pouze vztahu profesionálním.

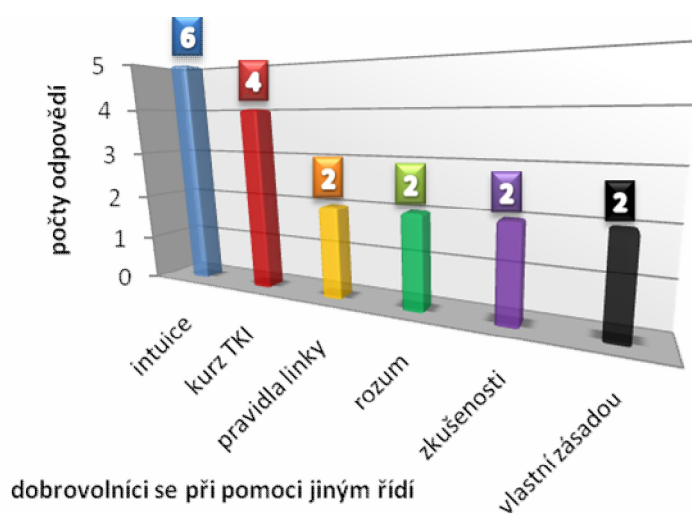
*„Vztah mě ovlivňuje hodně. Zním se s několika pracovníky, tento vztah je přátelský a velice mě motivuje v mé činnosti. Z určitých pracovníků mám ale pocit negativní. Cítím se před nimi méněcenně, zbytečně, nepříjemně. Měli by se účastnit zážitkových víkendů, abychom se všichni lépe poznali.“*

### **Čtvrtý okruh**

#### **Hodnocení kurzu TKI:**

Všem 10 dotazovaným dobrovolníkům kurz vyhovoval, hodnotili ho jako kvalitní. Jen 4 dobrovolníci by ho časově prodloužili a 3 z 10 dotazovaných by uvítali další možnost vzdělávání v pokročilé formě či kurz si po určité době zopakovali.

**Graf 5: Čím se dobrovolníci při pomoci druhým řídí**



Zdroj: Vlastní výzkum

Při pomoci druhým se nejčastěji dobrovolníci řídí intuicí, jež byla řečena 6x. V dalším zastoupení byly uvedeny 4x techniky z kurzu TKI. Po 2 odpovědích dobrovolníci určili vlastní zásadu, zkušenost, rozum či pravidla linky. Vlastní zásada 2 dobrovolníků:

„*Když nevím, jak dál, raději neradím, jen naslouchám. Hlavní je neublížit ještě víc.*“

„*Pomáhám vždy na maximum, protože nevím, kdy budu potřebovat pomoc já.*“

#### **Otázka, zda využívají dobrovolníci techniky naučené z kurzu:**

Všech 10 dotazovaných dobrovolníků se shodlo, že je využívají hodně, především u problémových klientů, u silných emocí, nebo pokud si neví rady. Začátečník popisuje: „*Využívám techniky kvůli nedostatku zkušeností a neutvořenému slovníku. Hovořím v naučených vzorcích otázek.*“

„*Využívám je hodně, přímo při práci ne, na to není čas, ale snažím se připravovat dopředu, anebo dochází-li mi nápady při hovoru, tak vím, kam se mohu podívat.*“

Objevily se ale i zajímavé názory dvou dobrovolníků, kteří techniky využívají, ale mají k nim připomínku či je nevyužívají vždy. Názor zkušenějšího dobrovolníka, který využívá techniky dle situace, ale spíše mu přijdou nepoužitelné, protože jsou to naučné fráze. Volí raději civilnější formu.

Druhý dobrovolník sdělil: „*Využívám techniky tak na 45%*“

### **Čím je jiná teorie od reality práce na LD:**

Názory dotazovaných se různily. Tři dobrovolníci z celkového počtu 10 odpověděli jednoznačně, že se neliší.

Zajímavé postřehy: *„Jelikož jsem při výcviku absolvovala hodně cvičných telefonických hovorů, mám pocit, že jsem pro praxi na LD dobře připravená a nevidím v tom velký rozdíl.“*

Opačné názory mělo 7 dobrovolníků, jež zastávalo názor, že teorie má specifická pravidla daná jen na určité typy problémů. Jsou jasná, vždy se řeší jen jeden problém. Jsou potřebná pro začátečníka, aby se měl od čeho odpíchnout, ale v hovoru je potřeba lidskost, srdce a hlubší znalosti problematiky.

Potvrzující odpověď tázaného: *„Člověk může mít naučenou teorii i techniku hovoru, ale při skutečném hovoru musí stejně improvizovat. Nejdůležitější je navázat kontakt s klientem, který je vždy individualita.“*

U služebně mladších dobrovolníků zazněly také názory, že to nemohou dostatečně zhodnotit, pro nedostatek hovorů.

Odpověď: *„Praxe není častá, zatím se problémy opakují.“*

### **Nevýhody a výhody TKI vůči intervenci tváří v tvář:**

Z celkového počtu 10 dotazovaných zodpověděla většina jak výhody, tak nevýhody.

Jeden dobrovolník vyjmenoval pouze nevýhody.

Dva dobrovolníci nevidí naopak žádné nevýhody.

Byly uvedeny tyto výhody a nevýhody:

Nevýhody: chybí zpětná vazba, přímý kontakt, neverbální projev, ukončení hovoru způsobující bezmocnost, klient si může s terapeutem jen tak hrát. Schází, že nevíme, co je s klientem, chybí terapeutické vedení.

Výhody: dostupnost, anonymita, větší otevřenost klienta, čas, možnost omylů, rad.

## ***Pátý okruh***

### **Povinnosti dobrovolníků vůči Arkádě:**

Z celkového počtu 10 dobrovolníků odpověděli 3 velice obecně.

Sdělení dobrovolníků:

*„Povinnosti jsou sepsány na LD.“*

*„Jsou to organizační zásady.“*

*„Dodržovat všechna pravidla, která nám byla stanovena.“*

Zbylých 7 dobrovolníků vyjmenovalo několik povinností. Základní pravidla řečena byla. Vykonávat svou dobrovolnickou práci, jak nejlépe umím dle etického kodexu vést hovory s klientem. Docházet na služby, čtyřikrát ročně absolvovat skupinovou či individuální supervizi a sám se vzdělávat. Zachovávat mlčenlivost, dodržovat pravidla linky-hranice, práce v týmu. Provést zápis z hovorů. Dodržovat organizační pravidla LD.

### **Má Arkáda nějaké výhody pro své dobrovolníky:**

Všech 10 dotazovaných dobrovolníků uvedlo minimálně jednu výhodu. Nejčastěji vyzdvihovali supervize, poskytnutí vzdělávacího materiálu, profesní růst, zajímavou spolupráci.

Výpověď jednoho z dobrovolníků: *„Arkáda mi umožňuje poznat na vlastní kůži tuto oblast sociální práce a podílet se na této práci, neustále se zdokonalovat a rozvíjet své poznatky, být v dobrém kolektivu s ostatními dobrovolníky.“*

Z 10 dotazovaných polovina doplnila ještě různé dárky od Arkády (kuponky do knihkupectví,...) a možnosti účastnit se víkendových zážitkových kurzů a školení bez finančních poplatků.

### **Hodnocení supervize:**

Jen jeden dobrovolník z 10 uvedl, že je to pro něj povinnost, kterou musí splnit. Jinak se všem líbí a považují ji za velice potřebnou pro práci na LD. Vypichují především skupinovou supervizi, Bálintonské skupiny nebo modelové situace. Je pro ně důležitá zpětná vazba a názory kolegů. Individuální supervize nebyla většinou popisovaná. Dva dobrovolníci uvedli, že jim nevyhovuje nutnost si o ni někoho požádat, proto ji nevyužívají.

### **Problém udržet hranice LD**

Všech 10 dotazovaných se shodlo na tom, že problém nemají.

Uvedli názory např.:

*„Dodržování hranic je důležité pro mé bezpečí.“*

*„Mám špatné zkušenosti, kdy jsem v rámci navázání kontaktu nechala klientku proniknout do mého soukromého života, se snažím se tyto hranice nepřekračovat.“*

### **Problém zneužití linky**

Z celkového počtu 10 dotazovaných odpovědělo 7 dobrovolníků, že jim to problém nedělá. Uvedli i příklady v poskytnutí informací o stálých hovorech s mužem, jež se sexuálně uspokojuje. Volá pravidelně a jeho hovor začíná nějakou sexuální otázkou. Například - zda může starší muž oplodnit mladou dívkou a prozradí se zrychleným dechem. Pokud dobrovolník odpoví, rychle poté telefon pokládá.

Slovy jedné dobrovolnice: *„Proč bych mu tu chvíli neobětovala, když mu stačí ženský hlas. Než aby znásilnil někoho v parku...“*

4 dobrovolníci ze 7, kterým zneužití linky problém nezpůsobuje, upřesnili, že na takové dotazy tohoto muže neodpovídají. Jen sdělí, že na tuto otázku mu už mnohokrát odpověděli, a nabídnou, zda chce hovořit o něčem jiném.

Zbylí 3 dobrovolníci sdělili, že zneužití za problém považují. Popsali problémy s dlouhodobě volající klientkou. Pravidelně volá několikrát v týdnu a manipuluje s dobrovolníky. Snaží se překračovat hranice týmu. Evidentně tedy linku zneužívá. Ostatním dobrovolníkům tato klientka nevadí. Tvrdí, že je psychicky nemocná a volání na linku ji může pomoci, takže splňuje požadavky LD.

**Tabulka 3: Co dělá dobrovolníkům největší problém při práci na LD**

<b>Uvedený problém</b>	<b>okruh</b>	<b>Citace názorů dobrovolníků</b>
<b>Odborné selhání</b>		Obávám se, že se mi nepodaří dobře zvládnout nějaký hovor a udělám závažnou chybu
		Bojím se, že nebudu v hovoru vědět, jak mám dál pokračovat, a že klientovi nepomůžu, ale ublížím
		Mám strach z rychlého rozhodování a syndromu vyhoření
<b>Nepřehledný seznam</b>		Uvítala bych seznam na jednom papíře, kde bych měla vše pohromadě. Telefony, jež jsou nejvíce žádané.
<b>Těžká témata a problémoví klienti</b>		Nejvíce se bojím klienta v panice
		Problém pro mne představuje mlčící klient a o hodně starší klienti (respekt)
		Témata syndromu CAN u dítěte a drog. závislostí
		Nahání mi hrůzu sebevraždy, domácí násilí a partnerské problémy
<b>Osobní pocit</b>		Bojím se, že neudržím své hranice
		Začátku služby (samoty)
		Cesty po službě v noci domů
<b>Neuvedený</b>		OK, zatím ničeho

Zdroj: Vlastní výzkum



## Šestý okruh

### Otázka na představy blízkých či veřejnosti o dobrovolné činnosti na LD:

Z celkového počtu 10 dotazovaných odpovědělo 5 dobrovolníků, že představy o činnosti na LD mají jejich blízcí a veřejnost jednoznačně kladné.

*„Veřejnost se zajímá a vyptává. Blízcí mě podporují, o mé činnosti vědí hodně.“*

Další účastník odpověděl obecně: *„Většina si této práce váží, oceňuje ji a dobře hodnotí. Ojedinělý je názor, že je divné a zvláštní pracovat dobrovolně a zadarmo.“*

Zbylí 4 dobrovolníci si nejsou jisti, odpovědi byly neutrální:

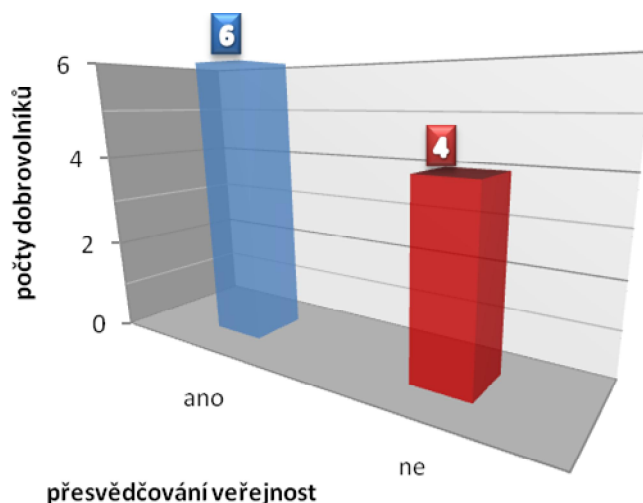
*„Velice mlhavou představu, někteří ji obdivují, jiní mě od ní odrazují.“*

*„Veřejnost o mé práci neví, blízcí jsou informováni.“*

*„Nevím, nemluvím o tom.“*

*„Nemají žádnou představu, nezajímají se o to.“*

**Graf 6: Názory na smysl přesvědčování veřejnosti o účinnosti LD**



Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu 10 dotazovaných sdělilo 6 dobrovolníků, že to smysl má. Zbylí 4 dobrovolníci tvrdí, že je to zbytečné. Smysl to má dle dobrovolníků z důvodu, že nikdo

neví, v jaké situaci se může jednou ocitnout, a je dobré vědět, kam se obrátit pro pomoc. Nejlepšími šířiteli jsou ti, kterým LD pomohla a využívají ji.

Shrnující odpovědi dobrovolníků:

*„Je velká nutnost přesvědčovat veřejnost o účinnosti LD. Pokud se zamezí šíření mýtů mezi lidmi a média budou šířit pozitiva a realitu práce LD, začnou ji lidé více využívat. Nebudou se bát, přestanou se stydět, že je to něco nenormálního, a zavolají. LD bude poté naplňovat svůj smysl působit pro širokou veřejnost.“*

*„Tyto informace, tuto nabídku a možnost, je dobré neustále zveřejňovat, připomínat jako jednu z účinných možností sociální prevence.“*

4 dobrovolníci uvádějí, že smysl přesvědčovat veřejnost nemá, pouze ji informovat. Ti, kteří službě nevěří, nemá smysl ujišťovat o účinnosti.

*„Nemá to smysl, protože rozumní lidé ji sami vyhledají a nemusí být přesvědčováni. Ostatní stejně nikdo nepřesvědčí.“*

*„Je to služba, kterou může využít ten, kdo chce, je to možnost.“*

### **Existují mezi veřejností mýty:**

Pouze dva dobrovolníci z 10 si myslí, že ano.

*„Mám pocit, že si spousta lidí myslí, že nejčastějšími klienty LD jsou týrané děti, za to asi mohou média. Pokud to někoho opravdu zajímá, tak mu vysvětlím, že škála volajících klientů je rozmanitější.“*

*„Zlobí mě, že existují lidé, kteří tyto mýty (např. že se hovory nahrávají) šíří na veřejnosti.“*

Ostatní dobrovolníci uvedli, že ne, dosud se s nimi nesešli.

Jediný z nich odpověď více rozvedl: *„S mýty o LD jsem se nesešel. Pokud bych se s mýty o LD někdy setkal, pokusil bych se, pokud by to bylo možné, o konkrétních případech hovořit, vysvětlovat, objasňovat, hájit užitečnost a prospěšnost práce na LD.“*

## 5. Diskuse

V diskusi jsou zhodnoceny výsledky získané vyhodnocením polostandardizovaného rozhovoru s dobrovolníky. Výzkumný soubor tvořilo 10 dobrovolníků z písecké linky důvěry. Výsledky výzkumu jsou vyhodnoceny vzhledem ke stanoveným cílům práce, jež se zjišťovaly specifickými otázkami z okruhů.

Na otázku, zda lze zařadit skutečný pracovní poměr dobrovolníků do pomáhající profese, byly získány vesměs kladné odpovědi (viz Zaměstnání dobrovolníků). Jen jeden z dobrovolníků uvedl, že nelze. Jeho práce byla v účetnictví, ale momentálně je v důchodovém věku. Jelikož celý život toužil pomáhat lidem, rozhodl se, být dobrovolníkem. Podle názoru autorky si tento dobrovolník naplnil potřebu být užitečný druhým, kterou mu jeho práce dosud nedala. Obecně tento výsledek autorka předpokládala. Autorka se domnívá, že jsou dobrovolníci na pomoc druhým lidem zvyklí. Proto je přirozené, že je jejich profese obdobná. Zaměstnání také souvisí s charakterovými rysy, jež vedou dobrovolníky k práci v pomáhajících profesích. Každý z dobrovolníků uvedl nejméně dvě své vlastnosti, které podle něj souvisí s dobrovolnictvím. Byly řečeny vlastnosti jako empatie, umět vyslechnout, trpělivost, obětavost, citlivost, vstřícnost, komunikativnost, respektování druhých, altruismus, laskavost, stabilita, porozumění chování lidí, ohleduplnost, spolehlivost, schopnost rozhodování, dobrosrdečnost a ochota (viz Tabulka 1). Specialistka na krizovou intervenci Daniela Vodáčková doplňuje dovednosti, které by měl mít pracovník na LD-krizovou intervenci, vyjednávání, vedení dokumentace, získávání informací, zacházení s určitými specifickými skupinami klientů, znalosti psychosociální sítě, základy právního minima, sebeobrany a první pomoci (31). Odborný garant linky SOS ve Zlíně Naděžda Špatenková uvádí mimo tyto základní požadavky ještě osobnostní rozvíjení pracovníků, hlídání hranic, motivovat sebe i ostatní (27). Autoři Tošner a Sozanská, zabývající se dobrovolnictvím, dodávají k obecným vlastnostem dobrovolníků otevřenost, schopnost spolupracovat, odpovědnost, nezištnost, flexibilitu (29). Podle

názoru autorky dobrovolníci uvedli základní paletu vlastností, tudíž byli na LD vybráni správně.

Začátečnicků, kteří se věnují službě nejkratší dobu, což je jeden rok je více než polovina (viz Délka dobrovolné služby). Autorka si myslí, že pokud slouží dobrovolník delší dobu, vyjadřuje to jeho spokojenost a tento druh dobrovolnictví mu vyhovuje. Což doplňují odpovědi, že jinou dobrovolnou činnost většina dobrovolníků nezkoušela (viz graf 4). Nejdéle slouží dva dotazovaní, a to po dobu 5 a 6 let. Jejich odpovědi byly více specifické a zajímavější než dobrovolníků začátečnicků. Každý dobrovolník má své individuální nastavení, jak se lze činnosti na LD věnovat dlouho. Záleží to na psychohygieně, supervizích, vyrovnanosti dobrovolníka a smysluplnosti dobrovolné činnosti. Dva dobrovolníci sdělili, že je to neomezená činnost na doživotí. Jeden z nich je povoláním duchovní. Je vnitřně nastaven na pomáhání druhým. Další dva dobrovolníci uvedli roky, jak dlouho si tuto činnost představují vykonávat. Jedná se o 5 a 20 let (viz Úvaha nad možnou délkou věnovat se dobrovolnictví na LD). Autorku překvapila odpověď dobrovolníka, jež stanovuje relativně krátkou časovou dobu - maximálně 5 let. Autorka zjistila, že se jedná o bývalého pracovníka v sociálně preventivních službách, kde musel skončit z důvodu velké psychické náročnosti. Výkon dobrovolnictví v tomto odvětví je pro něj velice náročný. Dle autorky je to následek nedostatečné psychohygieny a supervize. Autorka se ztotožňuje s názorem autorů publikace o supervizi - Hawkinse a Shoheta, že častá supervize je prevence vzniku syndromu vyhoření, zahlcenosti a stresu pracovníka (10). Proto si autorka myslí, že si jmenovaný dobrovolník neumí představit dobrovolnou činnost na LD déle.

Dle výsledků na otázku týkající se hodnocení supervize, bylo zjištěno, že jen jeden dobrovolník z deseti uvedl, že je to pro něj povinnost, kterou musí splnit. Jinak se všem líbí a považují ji za velice potřebnou pro práci na LD. Shoduje se tedy názor dobrovolníků a odborné literatury. Tam se obecně uvádí, že se jedná o metodu kontinuálního zvyšování profesionální kompetence. Zajišťuje prevenci klientova poškození, správnost postupů při práci s klientem a možnost jiných alternativ práce (9). Pro dobrovolníky jsou důležité zpětné vazby a názory kolegů, proto popisovali spíše skupinovou supervizi. Dle názoru autorky, ji dobrovolníci preferují před individuální

z důvodu komunikace s ostatními stejně naladěnými lidmi. Těší se na příjemně strávený čas s kolegy a přátelským vedením supervizora. Autorka reaguje na myšlenku Tošnera a Sozanské, kteří tvrdí, že supervize může být brána také jako forma klubového setkání (29). Autorka se domnívá, že u supervize dobrovolníků není ještě individuální supervize rozšířená. Příkladá to faktu, že supervizorem bývá vedoucí pracovník z organizace a z nedostatku času uskutečňuje skupinové supervize. Z rozhovoru s dobrovolníky autorka zachytila poznámku, že by preferovali supervizi častěji a s přítomností odborníků. Například s kmenovými pracovníky Arkády. Z tohoto výsledku vyplynula **hypotéza: Dobrovolníci na LD preferují skupinovou supervizi před individuální.**

Okolnosti rozhodnutí stát se dobrovolníkem souvisí s motivacemi dobrovolníků. Dobrovolníky většinou vede k výkonu prospěšných činů pro společnost motivace vycházející ze sociální oblasti. Motivace profesní se uplatňuje u studentů a mladých lidí toužících po zkušenostech, hledajících různé odvětví pro svou budoucí práci. Senioři chtějí v dobrovolné činnosti využít svoje nabyté dovednosti a zkušenosti (29). U dobrovolníků na Lince důvěry Arkáda je nejčastější motivací být užitečný a nezištně pomáhat druhým lidem (18). Což se shoduje s výpovědí dobrovolníků. Obecně zaznělo, že je k činnosti vede pomoc druhým, potřebnost, smysluplnost, práce s lidmi, naučit se něco nového, uplatnit své znalosti (viz Tabulka 2).

Dobrovolníci očekávají nové informace ve formě školení, vlastní pomoc a užitečnost, zkušenost do života, seznámení se s lidmi podobného zaměření, zajímavou, rozmanitou, prospěšnou činnost (viz Očekávání dobrovolníků od LD). Dle odborníků Tošnera a Sozanské velice záleží na pocitu z dobročinnosti. Pokud je jednoznačně kladný, dobrovolník je spokojený sám se sebou a vykonává svou činnost s plným nasazením. Vede ho to k ještě větší zanícenosti a podpoře. Ovlivňuje to zpětná vazba od nadřízených, klientů, podpora spolupracovníků, rozsah pravomocí a hodnocení okolí. Hodnocení může sloužit k prokázání účinnosti a ocenění vykonaného díla, jak uvádí Tošner spolu se Sozanskou. Je to argument pro uznání dobrovolnictví jako činnosti, která má své místo i v tržní společnosti. Hodnocení se může stát přesvědčivým důkazem, že dobrovolnictví je zdrojem nejen lidskosti a síly, ale také ekonomickým přínosem pro společnost. Dobrovolníky lze odměnit za jejich činnost mnoha způsoby.

Samozřejmě odměnou zůstává prosté „děkuji“. Na druhé straně formální poděkování se může stát frází, není-li sděleno upřímně se zájmem o druhého. S tímto názorem autorka z vlastní zkušenosti souhlasí. Dalšími možnostmi poděkování je uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě, či jiné výhody plynoucí ze zaměření organizace (29). Nehmotnými odměnami jsou dle odborníků možnosti odborného růstu, podpory, zvýšení pravomoci, větší sociální jistoty, zkušenosti, schopnosti pracovat v týmu, známosti a vzdělání (15). Takové výhody dle názoru dobrovolníků Arkáda poskytuje. Nejčastěji byly vyzdvihovány supervize, poskytnutí vzdělávacího materiálu, profesní růst, zajímavá spolupráce. Z 10 dotazovaných polovina doplnila ještě různé dárky od Arkády (kupony do knihkupectví,...) a možnosti účastnit se víkendových zážitkových kurzů a školení bez finančních poplatků (viz Má Arkáda nějaké výhody pro své dobrovolníky). To potvrzuje konstatování internetového zdroje, že některé organizace mají dobrovolnou činnost akreditovanou Ministerstvem vnitra České republiky. Dostávají na ně určité dotace, za kterých se platí výcvikové kurzy pro dobrovolníky, zážitková setkání, výlety, přednášky, dárky, diplomy,... (6).

Vztahy, vznikající mezi zaměstnanci a dobrovolníky, mají velký vliv na kvalitu, využití a úspěšnost dobrovolnické činnosti (29). Budování vztahu představuje závazek mezi organizací, tedy jejími zaměstnanci a pracovníky. Je k němu potřeba dlouhodobé spolupráce a povzbuzování při hledání samostatného řešení jak spolu vyjít (22). 6 dobrovolníků hodnotilo vztah pozitivně, jako přátelský, kvalitní, s pocitem respektu, bezpečí a povzbuzení. Avšak zbytek dobrovolníků uvedlo i negativa, jež spočívaly v neosobním kontaktu s pracovníky nebo nedostatku setkání (viz Jaký je vztah s kmenovými pracovníky Arkády). Autorka zastává stejný názor spolu s Tošnerem a Sozanskou, že minimálně jednou za rok by se mělo spolu s vedením organizace uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s oceněním jejich zásluh. Autorka potvrzuje z vlastní zkušenosti mínění Tošnera a Sozanské, že společným seznámením pracovníků a dobrovolníků se vztahy normalizují (29). Po příchodu dobrovolníků do organizace lze z počátku očekávat i skepsi, způsobenou strachem pracovníků z nových posil. Což doplňuje domněnka autorky, že problém se vztahem mají především začátečníci, kteří slouží teprve rok a neznají dostatečně své kolegy a

nadřazené. Z tohoto výsledku vyplynula **hypotéza: Problém se vztahy s pracovníky organizace mají služebně mladší dobrovolníci.**

Autorka publikace Krizová intervence - Vodáčková uvádí, že laici mají někdy oproti odborníkům výhodu čistého štítu, nezatěžuje je jejich předchozí povolání v krizové pomoci (31). Autorka práce tento názor nesdílí. Přiklání se k myšlence psychoterapeuta Ivana Úlehly. Ten popisuje, že rozdíl mezi amatérem a profesionálním pracovníkem je v jejich zkušenostech. Ty umožňují nadhled a pochopení, které často amatérovi schází (30). Přesto se dobrovolník stává kvalifikovaně proškoleným pracovníkem po splnění kurzu TKI. Hlavní kompetence stanovuje výcvik, jenž dodá dobrovolníkovi právo pracovat s klientem (27). Autorka má utkvělou představu, kterou získala z výpovědí dobrovolníků - pokud se do telefonu zahlásí pracovník jako dobrovolník a ne kvalifikovaný pracovník, jak se to doporučuje, vyvolá to v klientech odpor. Mají pocit, že dobrovolník není dostatečně kvalifikovaný a mohou s ním odmítnout hovořit. Názory dobrovolníků na kurz TKI jsou převážně kladné, cítí se dostatečně pro práci připraveni. Jen několik dobrovolníků uvedlo, že by kurz prodloužili a uvítali by další vzdělávání (viz Hodnocení kurzu TKI).

Pro navázání kvalitního kontaktu s klientem je potřeba využívat specifické techniky. Psycholožka a dlouholetá pracovnice LD - Knoppová je obecně stanovila, podle výzkumu, kdy zjišťovala, čím se řídí její spolupracovnice při pomoci klientům. Obecně uvedly, že nevyužívají žádnou předurčenou psychoterapeutickou školu, ale postupují dle vlastního individuálního stylu. Popisují, že každý hovor je odlišný, proto je vždy potřeba trochu jiný přístup. Většinou se používají techniky vyslechnutí a empatie. Důležité je řídit se citem a zakázkou klienta, vzbudit důvěru a doprovázet klienta v hovoru. První ze stanovených technik jsou provázení a vedení. Provázení obsahuje následování klienta, jedná se o udržení klientova tempa, obrazně řečeno chůzi vedle něj. Používá se aktivní naslouchání, podobný jazyk a analogické výrazy klienta. Nesmí se opomenout ani rytmus řeči, který je nutno sladit. Jedním z druhů kvalitního naslouchání je zrcadlení. Vedení se realizuje prostřednictvím otázek a formulací, které rozvíjejí dialog. Mezi formulace spadá shrnutí, parafráze a kotvení. Technika otevřených dveří je specifická při práci s emocemi (14). Tyto stanovené techniky hodně

využívají dobrovolníci, především u problémových klientů, u silných emocí, nebo pokud si neví rady. Začátečník si více uvědomuje využívané techniky. Názor zkušenějšího dobrovolníka je vyzrálejší, využívá techniky dle situace. Volí raději civilnější formu. (viz Otázka, zda využívají dobrovolníci techniky naučené z kurzu). Dobrovolníci dále uvedli, že se při pomoci druhým řídí mimo techniky z kurzu ještě intuicí, vlastními zásadami, zkušenostmi, rozumem či pravidly linky (viz graf 5). Z tohoto výsledku vyplynula **hypotéza: Začátečníci upřednostňují při hovorech techniky naučené na kurzu telefonní krizové intervence.**

Překvapivý je výsledek, kdy se shodlo všech 10 dobrovolníků, že nemají problém s udržením hranic týmu (viz Problém udržet hranice LD). Dle názorů odborníků se naopak jedná o častý problém. Linka důvěry pracuje jako tým pracovníků a ten musí mít jasně stanovené mantinely fungování jako celku. Pokud budou interventi dodržovat stejné podmínky pro všechny klienty, nedojde k prolomení autority týmu (31). Z důvodu chybní vizuální klíče na LD se utvářejí vizuální představy a to především s chronicky volajícími klienty. Ti často porušují dané hranice týmu a vyptávají se pracovníka na osobní věci. Vyskytují se u nich mnohem častěji okamžiky, kdy chtějí vědět konkrétně, jak pomáhající vypadá, kolik je mu let, jak se jmenuje a další osobní podrobnosti. Potvrzuje to výpověď 3 dobrovolníků uvádějících, že linku zneužívá dlouhodobě volající klientka. Manipuluje s dobrovolníky a snaží se překračovat hranice týmu (viz Problém zneužití linky). Zde se liší názory autorky výzkumu s Knoppovou. Ta vidí řešení tohoto problému v povolení hranic týmu. Zastává názor, že klientovi může terapeut odpovědět, prohloubí to jejich důvěrnější kontakt (14). Autorka nenabývá tohoto přesvědčení. Naopak preferuje striktní udržování hranic týmu, které mimo jiné minimalizuje závislost klienta. Čímž se shoduje s výrokem Vodáčkové, že těsnější vztah mezi klientem a určitým pracovníkem vede k větší závislosti, zamezuje posunutí klienta a absolvování vhodnější terapie (31). Další typ klientů, kteří překračují hranice, jsou volající za účelem sexuálního uspokojení. Dle Vodáčkové může takový hovor vyvolat u pracovníků pocit zneužití a zamyšlení se nad svými osobními hranicemi (31). K tomuto názoru se autorka přiklání. Z vlastní zkušenosti upřesňuje, že pocit zneužití přichází až po delším vedení hovoru. Když



pracovníkovi trvá delší dobu zjistit, o jaký styl hovoru vlastně jde. Pokud má pracovník více indicií a pozná, o jakého půjde klienta hned ze začátku, má šanci se s tím snáze vyrovnat. Takto reaguje necelá polovina dotazovaných. Nicméně dle mínění Knoppové může být i onanie po telefonu krizová intervence, pokud ji klient využívá jako obranu proti sexuálnímu násilí či exhibicionismu. Sexuologové takovou prevenci doporučují (14). Stejnou filosofií se řídí 3 dobrovolníci, kteří uvedli, že nemají problém se zneužitím linky. Hovořili o dlouhodobém volajícím onanistovi na jejich linku. Slovy jedné dobrovolnice: „*Proč bych mu tu chvíli neobětovala, když mu stačí ženský hlas. Než aby znásilnil někoho v parku.*“ (viz Problém zneužití linky) Vodáčková je oproti Knoppové více vymezena proti sexuálně uspokojujícím. Tvrdí, že pracovník by měl zdravě zareagovat, což znamená konstruktivně se vymezit, s přihlédnutím ke klientově situaci (31).

Dobrovolníci uvedli, že mají obavu z hovoru s problémovým klientem (viz tabulka 3). Někteří začátečníci mívají z práce s obtížnými klienty strach, jelikož se vymyká kontrole. Hovoří se především o mlčícím klientovi, pro kterého znamená chvíle ticha aspoň nějaké bezpečí (9). Autorka tento názor vyvrací, podle jejího úsudku nesouvisí tyto obavy ani s délkou výkonu dobrovolné činnosti ani se získanými zkušenostmi. Určí je pracovníci, jež mají jasno v souvislostech linky důvěry, znají její pozitiva, negativa, všechny problémové situace. Mají dostatečný náhled na problémy, které se na lince řeší, a jsou schopni uvést, co jim dělá problém při práci. Naopak hodnotí autorka tuto perspektivu pozitivně. Dobrovolníci si jsou jisti konkrétními případy, které jim nahánějí strach. Vědí, na co si mají dávat pozor a na čem pokračovat v samovzdělávání.

Představy o práci dobrovolníků mají jejich blízcí, či veřejnost jednoznačně kladné. Jeden účastník odpověděl obecně: „*Většina si této práce váží, oceňuje ji a dobře hodnotí. Ojedinělý je názor, že je divné a zvláštní pracovat dobrovolně a zadarmo.*“ Tento fakt ve veřejnosti stále ještě přetrvává, jak je uvedeno na internetové stránce. V české společnosti přetrvává pocit z doby minulé, že dělat něco navíc a dobrovolně, se nevyplácí. Dobrovolnictví se stále považuje za něco vnucovaného, je velice křehké a málo důvěryhodné. I přesto se rozšiřují novodobé názory veřejnosti, že se

dobrovolnictví stává součástí životního stylu a je považováno za prospěšnou věc (25). Dobrovolník je člověk, který se bez nároku na finanční odměnu zavazuje k výkonu činnosti. Poskytuje svůj čas, vědomosti a energii ve prospěch jiných lidí a společnosti, což by mělo být hodnoceno pouze pozitivně. Pokud selhává uznání veřejnosti a podpora blízkých, omezuje to osobnostní růst dobrovolníka. Nemůže se sám se sebou vyrovnat, zda ho činnost dostatečně naplňuje. Mnohdy to vede až ke skončení dobrovolné činnosti (29). I podle názoru autorky působí nedostatek podpory a nepřijetí okolím pochybnost dobrovolníka. Tato nejistota se promítla v odpovědích 4 zbylých dobrovolníků. Odpovědi byly neutrální, představy nebyly žádné nebo mlhavé. (viz Otázka na představy blízkých či veřejnosti o dobrovolné činnosti na LD).

Autorka se podivuje nad názory 4 dobrovolníků, kteří uvádějí, že nemá smysl přesvědčovat veřejnost, pouze ji informovat. Ti, kteří službě nevěří, nemá smysl ujišťovat o účinnosti (viz graf 4). Autorka se shoduje s myšlenkou Knoppové, že publicita je pro propagování služeb linky a získávání prostředků na provoz důležitá. Je třeba dbát na to, aby nepoškozovala důvěryhodnost nabízené služby (14).

## 6. Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala telefonní krizovou intervencí, výhodami, nevýhodami, fázemi a technikami hovoru. Nedílnou součástí práce tvořili dobrovolníci, kterým je věnována celá polovina práce. Je v ní popisován především smysl dobrovolnictví, motivace, okolnosti rozhodnutí, vztah s pracovníky, výcvik dobrovolníků a odměna za práci. Okrajově je v práci zmíněna povinnost absolvovat supervize.

Cíle práce jsou zmapovat okolnosti zapojení dobrovolníků do činností na lince důvěry. Upřesnit, co od dobrovolné činnosti očekávají a co jim přináší. Zjistit, jak dobrovolnictví ovlivňuje jejich soukromý život a je samé. Zmapovat, čím se dobrovolníci řídí při pomoci klientovi. Objasnit, čeho se dobrovolníci na lince důvěry obávají.

Cíle práce byly splněny.

Na základě výsledků vzešlých z kvalitativního šetření stanovila autorka následující hypotézy:

1. Dobrovolníci na lince důvěry preferují skupinovou supervizi před individuální.
2. Začátečníci upřednostňují při hovorech techniky naučené v kurzu telefonní krizové intervence.
3. Problém se vztahy s pracovníky organizace mají služebně mladší dobrovolníci.

Autorka zastává názor, že práce by mohla být užitečná pro organizace zajišťující linky důvěry. Sloužila by k většímu pochopení činnosti dobrovolníků. Dala by se využít ve studiu předmětu Dobrovolnictví, eventuelně v předmětu Teorie a metody sociální práce.

## 7. Seznam použité literatury:

1. *Akreditované výcviky* [online]. Poslední aktualizace 2.3.2007 [cit. 2008-02-14].  
Dostupný z: <<http://www.capld.cz/show.php?sk=62>>.
2. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentu podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2 : Část 1 Citace : metodika a obecná pravidla* [online] Verze 3.3. Poslední aktualizace 11.11.2004. 21s. [cit. 2008-02-07] Dostupné z :  
<<http://www.boldis.cz/citace/citace1.pdf>>.
3. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentu podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2 : Část 2 Modely a příklady citací u jednotlivých typů dokumentů* [online] Verze 3.0. Poslední aktualizace 11.11.2004. 16s. [cit. 2008-02-07] Dostupné z :  
<<http://www.boldis.cz/citace/citace2.pdf>>.
4. CARROLL, M. – THOLSTRUPOVÁ, M. *Integrativní přístupy k supervizi*. 1 vyd. Praha: Triton, 2004. 280s. ISBN 80-7254-582-5
5. *Co je to vlastně dobrovolnictví*. [online]. [cit. 2008-02-20]. Dostupný z :  
<[http://www.dobrovolnik.cz/l\\_coje.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/l_coje.shtml)>.
6. *Co z toho lidé mají*. [online]. [cit. 2008-02-20]. Dostupný z :  
<[http://www.dobrovolnik.cz/l\\_co.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/l_co.shtml)>.
7. *Druhy dobrovolnictví*. [online]. [cit. 2008-02-20]. Dostupný z :  
<[http://www.dobrovolnik.cz/d\\_druhy.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/d_druhy.shtml)>.
8. *Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry*. [online]. Poslední aktualizace 11.5.2007 [cit. 2008-02-20]. Dostupný z :

<<http://www.modralinka.cz/odbornici/akceapublikace/etickykodex.html>>.

9. GÁBURA, J. – PRUŽINSKÁ, J., *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147s. ISBN 80-858550-10-9
10. HAWKINS, P. –SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9
11. HENDL, J. *Jak dělat kvalitativní výzkum*. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2
12. KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 168 s. ISBN 80-7178-365-x.
13. *Kdo jsou dobrovolníci*. [online]. [cit. 2008-02-20]. Dostupný z : <[http://www.dobrovolnik.cz/l\\_lide.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/l_lide.shtml)>.
14. KNOPPOVÁ, D. et al. *Telefonická krizová intervence-linka důvěry*. 2.vyd. Praha: Remedium, 1997. 304 s.
15. KOHOUTEK, R. – ŠTĚPANÍK, J. *Psychologie práce a řízení*. 1vyd. Brno: Cerm, 2002. 216 s. ISBN 80-214-1552-5
16. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6
17. KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej naslouchám*. 1st edition. Praha : Návrat, 1993. 105 s. ISBN 80-85495-18-x.
18. Linka důvěry: O projektu. In VONDRÁŠKOVÁ, A. *Výroční zpráva 2007* Arkáda.

Arkáda, 2008. s. 54.

19. *Mýty o linkách důvěry* [online]. [cit. 2008-02-14]. Dostupný z: <<http://www.capld.cz/show.php?sk=10>>.
20. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. 1.vyd., Praha: Academia, 1997. 270 s. ISBN 80-200-0592-7
21. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1.vyd. Brno: Zeman, 2001. 168.s ISBN 80-903-0700-0
22. NIERMEYER,R. –SEYFFERT,M. *Jak motivovat sebe a své spolupracovníky*. 1.vyd. Praha: Grada,2005. 321s. ISBN 80-247-1223-7
23. O2 a linky bezpečí : *Jak může starý mobil pomáhat*. O.pen : komunikační časopis Telefonica. 1.2.2008, č. 2, s. 6.
24. *O linkách důvěry* [online]. [cit. 2008-02-14]. Dostupný z: <<http://www.capld.cz/show.php?sk=4>>.
25. *Pohled do historie dobrovolnictví*. [online]. [cit. 2008-02-20]. Dostupný z : <[http://www.dobrovolnik.cz/d\\_hist.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/d_hist.shtml)>.
26. STRAUSS,A.-CORBINOVÁ,J. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1.vyd. Brno: Albert, 1999. 228s. ISBN 80-85834-60-X
27. ŠPATENKOVÁ, N., et al. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha : Grada, 2004. 195 s. ISBN 80-247-0586-9.
28. *Telefonická krizová intervence* [online]. [cit. 2008-02-14]. Dostupný z:

<<http://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/kurz-telefonicka-krizova-intervence.php>>.

29. TOŠNER, J. - SOZANSKÁ, O. , *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, 218s. ISBN 80-7367-178-6
30. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2 vyd. Praha: Slon, 2007. 128s. ISBN 978-80-86429-36-6
31. VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. 533s. ISBN 80-7178-696-9
32. VYHLÁŠKA č. 505/2006 Sb. k zákonu 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
33. *Vzdělávací centrum* [online]. 2007 [cit. 2008-02-14]. Dostupný z: <<http://www.vzdelavani.modralinka.cz/index.php?menu=vc&stranka=kdo-jsme>>.
34. ZÁKON 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

## **8. Klíčová slova**

Linka důvěry

Telefonní krizová intervence

Dobrovolná činnost