

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO
PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ / PREZENČNÍ STUDIUM
2012 – 2013**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Marie Leschingerová

**Vedení a další rozvoj pracovníků telefonické krizové
pomoci**

Praha 2013

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Milan Demjanenko

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

**BACHELOR / FULL-TIME STUDIES
2012 - 2013**

BACHELOR THESIS

Marie Leschingerová

**The management and professional development of
telephone crisis help workers**

Prague 2013

The bachelor's Thesis Work Supervisor: PhDr. Milan Demjanenko

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne *Marie Leschingerová*

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu bakalářské práce PhDr. Milanu Demjanenkovi za cenné rady a postřehy během tvorby této práce. Rovněž bych chtěla poděkovat Mgr. Janě Kosařové, vedoucí sekce Krizové pomoci v organizaci Život 90, díky jejímuž laskavému a ochotnému přístupu mohla vzniknout praktická část práce.

Anotace

Bakalářská práce se ve své teoretické části zabývá vedením a rozvojem pracovníků telefonické krizové pomoci. Rozebírá postupně témata krizová intervence a zvláště telefonická krizová intervence, dále se zaměřuje na samotného pracovníka krizové telefonické intervence – především na jeho motivaci a vzdělání. Práce se dále zabývá vedením pracovníků telefonické krizové intervence a rozebrán je rozvoj a další vzdělání pracovníků. Navazuje část o psychohygieně pracovníků telefonické krizové intervence a jejím významu. V praktické části jsou teoretické poznatky podloženy konkrétními zkušenostmi a poznatky z praxe, sebranými v rámci fungování konkrétní krizové linky Senior telefon.

Klíčové pojmy

Intervize, krize, krizová intervence, krizová linka, krizová pomoc, linka důvěry, pracovník krizové linky, rozvoj pracovníků, Senior telefon, supervize, telefonická krizová pomoc, telefonický krizový intervent.

Annotation

The bachelor's thesis deals with the management and professional development of telephone crisis help workers in its theoretical part. It analyses topics related to crisis intervention, especially telephone crisis intervention. It focuses on telephone crisis intervention workers. Especially their motivation and education. The next part deals with the management of telephone crisis intervention workers and analyses their development and further education. The work also provides personal experience of mental hygiene and its importance for crisis intervention workers. In the practical part, theoretical knowledge is supported by specific practical experience obtained at the Crisis line for seniors.

Key words

Crisis, crisis help, crisis intervention, crisis line, crisis line workers, helpline, intervention, professional development, Senior telefon, supervision, telephone crisis intervention, telephone crisis interventionist.

OBSAH

ÚVOD.....	9
1 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC.....	11
1.1 Krizová intervence.....	13
1.2 Telefonická krizová intervence	14
2 PRACOVNÍK TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI.....	16
2.1 Motivace pracovníka telefonické krizové intervence.....	18
2.2 Vzdělání pracovníka telefonické krizové intervence.....	19
3 VEDENÍ PRACOVNÍKŮ TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI.....	23
3.1 Výběr pracovníka na pozici telefonického krizového pracovníka	24
3.2 Tým a jeho význam v telefonické krizové intervenci.....	26
4 ROZVOJ A DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI.....	29
4.1 Další profesní vzdělávání	30
4.2 Intervize.....	32
4.3 Supervize	33
4.4 Hodnocení a kontrola pracovníků.....	34
5 PSYCHOHYGIENA PRACOVNÍKŮ TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI.....	36
5.1 Rizika pracovníka telefonické krizové pomoci	37
5.2 Význam psychohygieny a její prvky	39
6 VEDENÍ A ROZVOJ PRACOVNÍKŮ NA PRACOVÍŠTI KRIZOVÉ TELEFONICKÉ LINKY SENIOR TELEFON	43
6.1 Pracovní profily	45
6.2 Výběr pracovníka	48
6.3 Zácvik nových pracovníků	52
6.4 Rozvoj pracovníků – intervize, supervize	53
6.5 Hodnocení pracovníků.....	58
6.6 Vzdělávání pracovníků – konference Pražské linky důvěry	59
6.7 Zhodnocení vedení a rozvoje pracovníků Senior telefonu	61

ZÁVĚR.....	63
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	65
SEZNAM PŘÍLOH.....	71

ÚVOD

Poskytovat pomoc lidem v akutní životní krizi. To je posláním pracovníků telefonické krizové pomoci. Ať už jde o smrt blízkého člověka, smířování se s vážnou nemocí nebo ztrátu zaměstnání, pracovníci krizové pomoci jsou mnohdy těmi prvními, kteří člověku v obtížné životní situaci poskytují pomoc v podobě úlevného rozhovoru. Bezpečný a svobodný prostor, který telefonický rozhovor přináší, nabízí člověku možnost sdílet svoje zážitky a emoce, s nimiž se sám hůře vyrovnává. A právě tento úlevný rozhovor je někdy tou první a nejdostupnější formou pomoci, kterou krizí postižený člověk volí.

Krizový pracovník „na druhé straně drátu“ je člověk jako každý jiný. Má však pro svou profesi určité předpoklady a vzdělání a spolu se svými kolegy tvoří tým konkrétní krizové linky. Takovou svébytnou a zároveň různorodou skupinu lidí spojuje především zájem o druhé. Pro poskytování kvalitních služeb a hladké fungování dané krizové linky ale nestačí osobní nasazení každého člena týmu. Podstatným faktorem jeho funkčnosti je také jeho vedení. Tedy výběr a zácvik pracovníků, podpora a kontrola, motivace a hodnocení, zpětná vazba. To vše a ještě více je součástí role vedoucího pracovníka, který vytváří vhodné prostředí pro kvalitní fungování dané krizové linky.

Bakalářská práce se zaměřuje právě na problematiku vedení týmu pracovníků telefonické krizové pomoci. Důvodem volby tohoto tématu je autorčin zájem o téma telefonická krizová pomoc, s nímž se setkala již během svého studia na vyšší odborné škole. Prostřednictvím praxe na krizové lince pro seniory se autorka blíže seznámila s fungováním krizové linky Senior telefon a posléze zde začala sama působit. Přestože sama problematika poskytování krizové pomoci po telefonu je tématem velmi obsáhlým, samostatnou oblastí je otázka podpory a vedení pracovníků, kteří ji poskytují. Do tohoto tématu spadá i otázka dalšího vzdělávání pracovníků a to, jakou roli hraje v rámci této profese psychohygienu.

Z toho vychází i samotné téma bakalářské práce: „Vedení a další rozvoj pracovníků telefonické krizové pomoci“. Práce se zaměřuje na tým linky telefonické krizové pomoci a roli jejího vedoucího. Cílem práce bude definovat stěžejní kritéria při výběru pracovníků telefonické krizové pomoci včetně požadavků na jejich vzdělání,

popsány také budou principy při vedení pracovníků a možnosti jejich dalšího vzdělávání. V rámci práce bude dále definován význam psychohygieny a vyzdvižen význam supervize v rámci telefonické krizové pomoci. Autorka zmíní také důležité prvky vedení týmu od výběru pracovníků, přes jejich kontrolu a motivování, až po další rozvoj a vzdělávání. V průběhu práce budou zodpovězeny otázky: Co potřebuje pracovník krizové telefonické pomoci pro to, aby kvalitně vykonával svou práci? Jak předcházet riziku vyhoření pracovníka telefonické krizové pomoci? Jaké jsou možnosti dalšího vzdělávání pracovníků? Tato bakalářská práce se dotkne zásadních témat jako psychohygieny, supervize, motivace, týmová dynamika. Zásadní roli mezi zmíněnými tématy hraje otázka vzdělávání. Ta bude rozebrána prostřednictvím otázek: Jaké vzdělání musí mít pracovník telefonické krizové pomoci? Kde může toto vzdělání získat? Jaké jsou možnosti dalšího vzdělávání pracovníků telefonické krizové pomoci?

Navazující praktická část této práce přinese pohled do „zákulisí“ konkrétní krizové linky – krizové linky pro seniory Senior telefon, kterou zřizuje občanské sdružení Život 90. Tato linka byla vybrána z důvodu úzké vazby autorky na tuto linku, díky níž bylo možno získat na tomto pracovišti cenné zkušenosti a materiály. V rámci praktické části práce bude předložen záznam z výběrového řízení, záznam ze supervize, popsány mechanismy intervize a hodnocení na pracovišti, čímž bude na teoretickou část navázáno konkrétními příklady z praxe v oblasti vedení a rozvoje pracovníků. V závěru pak bude zhodnocena propojenost teoretických a praktických poznatků získaných na lince Senior telefon.

Tato bakalářská práce si neklade za cíl obsáhnout celou problematiku telefonické krizové pomoci. Přináší spíše pohled na telefonickou krizovou pomoc z perspektivy vedení týmu pracovníků. Cílem autorky je přiblížit zázemí, které pracovníci telefonické krizové pomoci pro svou práci potřebují, a péči, která je jim zde poskytována.

1 Telefonická krizová pomoc

Pro úvod do problematiky zabývající se vedením pracovníků telefonické krizové pomoci je třeba seznámit se nejdříve se samotnou problematikou krize a krizové intervence. V této kapitole proto budou definovány pojmy krize, krizová intervence a stěžejní část kapitoly bude věnována telefonické krizové intervenci.

Nejdříve tedy k pojmu krize. Ať už se s krizí setkává člověk osobně nebo prostřednictvím prožitků druhého, cítí se v takové situaci přirozeně nesvůj. Odpověď na otázky, jak krize vypadá, jak lze člověku v krizi pomoc budeme hledat prostřednictvím odborné literatury několika autorů, kteří problematiku krize ve svých pracích již v minulosti přehledně zpracovali. Zmínit lze Danielu Vodáčkovou, Zdeňka Eise, Štěpána Vymětala, nebo Naděždu Špatenkovou. Z díla těchto odborníků bude autorka čerpat zejména v úvodu do problematiky krizové intervence. Stěžejním dílem je především přehledná a obsáhlá odborná publikace *Krizová intervence* od Daniely Vodáčkové, která bude odborný výklad provázet i v následujících kapitolách.

Krize

Co je krize a jak tento pojem definovat? Zdeněk Eis (1994) píše, že pojem krize se v lidské civilizaci objevuje již od starověku a doprovází ji do dnešních dní. Znaky krize jsou **nefunkčnost** a **bezperspektivnost**, k níž dochází v případě narušení některého z běžných životních mechanismů. V této souvislosti autor zmiňuje pojem krizový stav, který podle něj „*vyjadřuje stav člověka, který je v moci své krize.*“ (Eis, 1994, s. 38) Podle Eise (1994, s. 39) tedy: „*Krizový stav je vyvrcholením běžné psychické nestability.*“ Jde o stav, kdy vrcholí nahromaděné problémy a starosti a dochází ke změně chování jedince. Provázet ho mohou i somatické potíže jako je nespavost, bolest hlavy, pocity vyčerpání a další (Eis, 1992).

I přes to, že je krize pro člověka nepříjemná, je podle Eise (1994, s. 31) důležitou součástí života: „*Osobně se hlásím k pozitivnímu chápání krize v životě každého člověka. K pojetí krize jako něčeho užitečného, co při odpovídajícím řešení a dořešení může člověka vést k novým pozitivním aktivitám a hodnotám.*“ Jak Eis (1992) dále uvádí, krizi doprovází **ztráta psychické rovnováhy**, přesto nelze brát krizi jako jednoznačně negativní jev. Posunuje nás totiž na vyšší stupeň našich vztahů, znamená pro nás

příležitost, kdy můžeme prověřit sami sebe. Je tedy nezbytnou součástí života. V podobném duchu píše o krizi i Vodáčková (2007, s. 31): „Z toho vyplývá, že je zároveň nebezpečím i příležitostí.“

Pro schopnost účinně pomoci člověku v krizi je důležité pochopit jeho prožívání. Způsob, jakým člověk krizi prožívá, je velmi subjektivní a záleží na každém jedinci. „*Jsmeli v krizi, pak především hluboce prožíváme bezmocnost.*“ (Eis, 1994, s. 33) Prožívání člověka v krizi se vyznačuje tím, že jednak ztrácí své jistoty, psychickou rovnováhu a rozpoložení jeho psychiky často nahrává **pocitům vyčerpání a prohry**. Netřeba zdůrazňovat, že ve stavu krize se člověk přirozeně necítí dobře. Důležitým pojmem je zde oslabení, které krizový stav provází. „*Následky výše popsaného oslabení se projevují v již zmíněné ztrátě nálady, v podceňování vlastních potíží a hlavně v sebepodceňování. Nejzřetelněji je můžeme vysledovat na všemocných zábranách, zčásti velmi různorodých, které člověku nedovolují, aby se projevil, jakým by byl v ‚normálu‘.*“ (Eis, 1994, s. 66)

Jak již bylo řečeno, krize je záležitostí subjektivní, proto zcela různorodé a individuální jsou i příčiny, které krizi vyvolávají a míra závažnosti prožívání krize. Studium krize a její typologií se zabýval Baldwin, který vytvořil klasifikační systém krize na základě její závažnosti. Zmíníme zde několik typů, které čerpáme od Vodáčkové (2007, s. 34). Patří mezi ně **situční krize**, což je událost, kdy dochází ke ztrátě či hrozbě ztráty (například blízké osoby, zaměstnání), ke změně (povýšení v zaměstnání) nebo k volbě (rozhodování o volbě mezi dvěma partnery). Jiným typem je **krize z očekávaných životních změn**, které jsou dány překonáváním nejrůznějších životních překážek a vývojových fází. Objevit se může i **krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru** nebo **krize zrání, vývojové**, kdy jedinec dodatečně řeší něco, co dříve přeskočil. Pro úplnost zmíníme ještě **krize pramenící z psychopatologie** a **neodkladné krizové stavy**, kam patří stavy intoxikace či psychotické stavy.

Krize je časově ohraničeným procesem s určitou posloupností a nelze v ní zůstat věčně (Vodáčková, 2007). „*Krizový stav trvá několik hodin až dnů. Po této době se zpravidla objeví následek krize, ať pozitivní či negativní.*“ (Vodáčková, 2007, s. 44)

1.1 Krizová intervence

Řešení krize je spojeno jednak s vrozenými vyrovnávacími strategiemi, stejně tak jako s odbornou pomocí (Vodáčková, 2007). Pro tuto práci je stěžejním tématem právě odborná pomoc v krizi. Stěžejními pojmy jsou zde proto pojmy krizová intervence a krizová pomoc. Smysl a cíl krizové intervence vystihuje Vodáčková (2007, s. 55): „*Aktuální cíl spočívá ve stabilizaci stavu klienta, snížení nebezpečí, že se bude krizový stav dále prohlubovat. Minimálním krokem je zajistit klientovo fungování alespoň na úroveň před započítím krize.*“ Důležitým znakem odborné pomoci je dobrá dostupnost každému. Vodáčková (2007) to vysvětluje jako dostupnost v čase – tedy možnost okamžitého kontaktu, ale i faktor bezbariérovosti, kdy jedinec není nucen při hledání pomoci překonávat složité překážky. Podstatný je také individuální přístup ke klientovi a možnost doporučení navazující odborné pomoci. Komplexnost služeb poskytovaných lidem v krizi je zajištěna realizací několika forem pomoci. Jde na jedné straně o formu ambulantní, terénní a hospitalizaci, kdy se realizuje krizová intervence tváří v tvář, na druhé straně pak o formu telefonickou. Klientům v krizi je prostřednictvím těchto pracovišť poskytována pomoc psychologická, lékařská, sociální a právní (Vymětal, 2009).

Co si tedy konkrétně představit pod pojmem **krizová intervence**? „*Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování.*“ (Vodáčková, 2007, s. 60) Člověk, který vyhledal odbornou pomoc, se cítí nejistý, možná zažívá pocity napětí nebo frustrace. Krizový pracovník pro něj vytváří oporu, bezpečný prostor pro vyjádření emocí a do jeho prožívání vnáší strukturu. Prostřednictvím zpětné vazby klienta konfrontuje s realitou a zplnomocňuje klienta k projevení aktivity při hledání vlastní cesty (Vodáčková, 2007). „*....Měl by především pracovat s tím, co je v dané chvíli akutní, nejzřetelnější, nejpotřebnější a nejviditelnější.*“ (Vodáčková, 2007, s. 64) Je tedy pomocí aktuální, trvá po dobu klientova krizového stavu. Podle Špatenkové (2004) spočívá realizace krizové pomoci především v podpoře ventilace emocí, poskytnutí podpory při identifikaci nejzásadnějšího problému a mobilizaci zdrojů pomoci.

Krizová intervence by měla být poskytována člověku, který se nachází v takové fázi krize, kdy je více otevřený změně. „*Jakmile akutní krize odezní, situace se ‚fosilizuje‘ a motivace a připravenost ke změnám se zmenšuje. Pokud nenastala žádná změna, je nezbytné další zvýšení napětí, protože další dynamika skýtá možnost další intervence.*“ (Brown et al., 1992, s. 124) Z těchto slov jasně vyplývá, že právě otevřenost člověka ke změnám je pro jejich realizaci klíčová. Nelze dosáhnout změn, pokud krize odezní a člověk zpět získá své jistoty a klid.

1.2 Telefonická krizová intervence

Na úvod považuje autorka za důležité objasnit pojmy telefonická krizová intervence a telefonická krizová pomoc, s nimiž se budeme v rámci této problematiky hojně setkávat. Jaký je mezi nimi rozdíl? „*Telefonická krizová pomoc je soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm, které se deklaruje jako pracoviště telefonické krizové intervence.*“ (Vodáčková, 2007, s. 57) Pod pojmem krizová pomoc se skrývá komplex služeb, které reagují na klientovu situaci, jež není schopen sám řešit. Spočívá v poskytnutí podpory a vedení během kratšího časového úseku. (Vodáčková, 2007) Samotný pojem telefonická krizová pomoc je vymezen Zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. V tomto zákoně je **Telefonická krizová pomoc** jednou z forem sociálních služeb a definuje ji paragraf 55. Kromě této služby nabízí pomoc lidem v krizi i druhá služba – **Krizová pomoc** (§ 60). Dle zákona tedy: „(1) *Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. (2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:*

a) *telefonickou krizovou pomoc,*

b) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“ (Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37) To, jak službu definuje zákon je stěžejní zejména pro pracoviště konkrétních krizových linek. Podle Vodáčkové (2007) má telefonická krizová pomoc v naší zemi tři základní podoby, mezi něž patří **kontaktní linky** (nemají

charakter linky důvěry, umožňují spíše první kontakt s pracovištěm pro domluvu další, většinou již osobní konzultace), **specializované linky** (zaměřeny na specifickou problematiku – např. linky pro oběti domácího násilí, gay linky apod., většinou na tuto linku navazuje pracoviště nabízející osobní kontakt) a **linky důvěry** (zpravidla pro celou populaci nebo s rozdělením pro populaci, dětskou, širokou a seniorskou; je zde možný opakovaný kontakt, klient může být doporučen na konkrétní odbornou pomoc).

V rámci telefonické krizové pomoci pracovníci uplatňují **metody telefonické krizové intervence**, která má oproti intervenci tváří v tvář řadu specifík. Pracovník krizové linky musí být schopen se hned od počátku hovoru vyladit na klientovo prožívání a vytvářet vhodný komunikační prostor (Vodáčková, 2007). Pracovník telefonické krizové pomoci je postaven před řadu požadavků, které by jako pomáhající odborník měl naplňovat. Uvádíme některé z těch, které zmiňuje Vodáčková (2007): naslouchat faktům i emocím, neslibovat a neutěšovat, nedávat rychlé neuvážené rady, používat jazyk srozumitelný klientovi, nevnučovat vlastní řešení, respektovat klientův čas. Telefonická krizová je specifická řadou znaků, z nichž některé můžeme označit jako výhody, jiné jako nevýhody. Mezi výhody, které čerpáme od Špatenkové (2004), řadíme **možnost využít tuto pomoc v jakoukoli denní či noční hodinu** (řada krizových linek funguje nonstop), je velmi jednoduché vzít do ruky telefon a vytočit číslo. Jde o pomoc naprosto bezbariérovou a umožňuje klientovi zůstat ve svém domácím prostředí, kde se cítí být v bezpečí. Samotná služba je poskytována zdarma (klient platí maximálně poplatek za realizovaný hovor) a pocit bezpečí podporuje i fakt, že **může zůstat v anonymitě** (stejně jako pracovník). Pro obě strany může být příjemnější také to, že při komunikaci mohou zaujmout libovolnou polohu a zůstat ve svém běžném, pohodlném, neformálním oděvu.

Pro úplnost uvedeme také nevýhody (Špatenková, 2004), kam patří absence vizuálního vjemu protějšku při komunikaci, díky čemuž má pracovník o komunikačním partnerovi mnohem méně informací. Svou roli zde hraje i časový stres, kdy záleží na tom, jak rychle a zda vůbec se podaří pracovníkovi navázat s klientem dostatečně kvalitní kontakt, aby klient nechtěl hovor hned ukončit. Z důvodu technických závad je rizikem přerušování hovoru a je třeba zmínit i absenci zpětné vazby pro intervenanta. „*Telefonická intervence je v mnoha směrech obtížnější a náročnější, než jiné formy pomoci.*“ (Špatenková, 2004, s. 29)

2 Pracovník telefonické krizové pomoci

Tato práce si stanovila za cíl definovat principy vedení a možnosti rozvoje pracovníků telefonické krizové pomoci. Poté, co jsme v minulé kapitole definovali telefonickou krizovou pomoc jako takovou, se nyní zaměříme na samotného pracovníka telefonické krizové pomoci. V této kapitole budou definovány požadavky, které jsou na pracovníka telefonické krizové pomoci kladeny a zmíněny budou základní dovednosti, které musí ovládat. Popsány budou i důležité etické požadavky, které provázejí činnost všech pomáhajících profesí. V této kapitole také bude položen teoretický základ k tématu vzdělání pracovníků a motivace k výkonu profese. V závěru kapitoly dojde na rozpracování problematiky vzdělání pracovníků na pozici telefonického krizového pracovníka, výběr pracovníků pak bude rozpracován v další kapitole.

Jak si představit pracovníka telefonické krizové pomoci? Z laického pohledu lze předpokládat, že půjde o člověka s určitým vzděláním či přípravou, člověka, kterému nedělá problém se jasně a plynule vyjadřovat, člověka, který má příjemný hlas i celkový projev. Toto jsou však z větší části pouze vnější charakteristiky. Jaký ale skutečně je profesionál, poskytující telefonickou krizovou intervenci? Z pohledu autorky se jedná především o **příslušníka tzv. pomáhající profese**, tedy člověka, jemuž přináší uspokojení pracovat s lidmi z pozice „pomáhajícího“. *„Termín pomáhající profese definuje skupinu povolání, která jsou založená na profesní pomoci druhým lidem.“* (Gérincová, 2011, s. 21) Jde zpravidla o altruisticky založené pracovníky zdravotnictví, učitelství, psychology, terapeutů či duchovní. V čem jsou tato povolání odlišná od ostatních profesí, kde se pracuje s lidmi? Podle Gérincové (2011, s. 21) *„je k jejich vykonávání vždy nutný vztah s klientem a zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího do pracovního procesu.“* Dle Matouška (2003, s. 149): *„Centrem zájmu pomáhající profese by měl být klient jako osoba se všemi svými rolmi (ve většině ostatních profesí je klient vnímán instrumentálně, parciálně, v jedné roli, např. zákazníka, výrobce, plátce daní).“* Je tedy významný rozdíl mezi běžnou profesí, v níž člověk jedná s lidmi (např. prodavač, bankéř, recepční) a pomáhající profesí, která předpokládá zcela jiný přístup – především osobnější a celkově angažovanější vůči klientovi a jeho zájmům. Potřeby klientů jsou navíc určující pro výkon práce pomáhajícího profesionála, protože zdůvodňují existenci jeho profese (Matoušek, 2003).

Co do otázky požadavků se podle Jankovského (2003) u lidí působících v rámci výše jmenovaných profesních skupin předpokládá **spontánní prosociální jednání**. Pod tímto výrazem si lze představit ochotu pomáhat, schopnost empatie a sdílení problémů či samotné respektování druhých. Jak také zdůrazňuje Karel Kopřiva (2006), v pomáhajících profesích je nejdůležitější složkou právě **vztah k člověku**, tedy náklonnost, vlídnost, ochota, láska, trpělivost, vcítění aj. V jiných profesích je očekáváno chování v souladu s konvencemi, v pomáhajícím vztahu ale osobní vztah, v němž dokáže vyjádřit přijetí, spoluúčast či porozumění. Pomáhající vytváří atmosféru, v níž se klient cítí bezpečně. „*Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.*“ (Kopřiva, 2006, s. 15) Shrnutí základních hodnot, které by měl pomáhající – v tomto případě sociální pracovník – zachovávat, také přibližuje Etický kodex americké Národní asociace sociálních pracovníků z roku 1996 (Příloha A).

Pokud se vrátíme zpět k samotné profesi krizového intervenanta, jsou tyto požadavky těmi základními, které by měl splňovat. Hovoříme zde o tzv. **kompetencích**, což je „*soubor znalostí dovedností, zkušeností, vlastností a postojů, na němž je založeno úspěšné dosahování cílů v jednotlivých oblastech lidského konání.*“ (Vávrová, 2012) Podle Armstronga (In Kucharčíková a Vodák, 2007, s. 54) pojem kompetence „*Odpovídá tedy pojmu kvalifikace či odborná způsobilost.*“ Stěžejní kompetence právě pro krizové interventy uvádí Naděžda Špatenková (2004):

- umět navázat kontakt s klientem nacházejícím se v náročných podmínkách a kontakt dokázat udržet,
- umět vyhodnotit nebezpečí či ohrožení, být odolný vůči stresu,
- umět posoudit a analyzovat danou situaci,
- umět se rozhodovat v časovém presu a být za svá rozhodnutí odpovědný,
- umět spolupracovat s kolegy, institucemi,
- umět motivovat sebe i klienta k řešení krize,
- empatický a aktivní přístup, komunikativnost, zdravá sebedůvěra a optimismus, schopnost autoreflexe.

Pro telefonické krizové interventy je dále stěžejním požadavkem i schopnost **verbální komunikace**, která výrazně ovlivňuje úroveň a kvalitu vztahu mezi pomáhajícím a klientem (Knezović a Ralbovská, nedatováno).

2.1 Motivace pracovníka telefonické krizové intervence

„Pomáhající profese patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého. Jsou jednou z možností, jak se vyhnout rozštěpení života na dvě části, kdy jedna část - práce - je pouze nezbytnou obětí pro umožnění skutečného života, jenž začíná až po pracovní době.“ (Kopřiva, 1997, s. 17) Tuto podkapitulu otevíráme výstižným citátem, který přibližuje jedno z hlavních „lákadel“ pomáhajících profesí. Tedy to, že pomáhající profesionál je zpravidla plně angažován do své práce a realizuje se v ní spolu se všemi svými vlastnostmi, klady i zápory. Může tedy jít o jednu z motivací, proč se rozhodnout také pro práci telefonického krizového interventy. Na dalších řádcích se pokusíme shrnout další prvky, které pracovníky telefonické krizové intervence motivují k výkonu jejich profese.

Jako zcela zřejmá motivace se nabízí přirozená **touha po tom, být užitečný**. Pomáhání je pro řadu altruisticky založených lidí smysluplnou činností, jíž přispívají k uspokojivějšímu životu dalších lidí a fungování světa vůbec (Kopřiva, 1997). Podle Guggenbühl-Craiga (2007) může v procesu rozhodování se pro tuto profesi hrát svou roli náhoda, avšak společným znakem je velmi specifická psychologická struktura, která ovlivňuje pohled na vlastní životní úlohu.

Gérincová (2011) uvádí, že svou roli zde hraje také polarita, tedy dva jevy, které se vzájemně podporují či doplňují (například být sociálně úspěšný versus být sociálně vyloučený či na okraji). Vzhledem ke komplementárnosti těchto jevů totiž u řady profesionálů v pomáhajících profesích nastává situace, kdy se z oběti stane profesionální zachránce. „Volba role zachránce je často jediným způsobem, jak se vymanit z role oběti. Pokud se však „zachraňování“ nedaří podle ideálních představ, snadno se zachránce promění v pronásledovatele.“ (Gérincová, 2011, s. 30) Vnitřní podvědomou motivací tedy může být **snaha po vlastním osvobození se od rolí v narušených vztazích**, kdy se klient stává obětí, kterou pomáhající potřebuje, připoutává si ji k sobě, ovládá ji. V pomáhajících profesích je proto zásadní schopnost sebereflexe a touha po sebepoznání, které se uskutečňuje formou sebezkušenosti.

Motivací pro telefonické krizové interventy může být ale i nadšení pro dynamickou práci, která na člověka klade požadavek být stále připraven, a nabízí řadu jedinečných, někdy snad až adrenalinových okamžiků. Důvodem také může být pracovníkovo upřednostnění telefonického kontaktu před osobním, vzhledem k řadě

jeho specifík, či touha po uplatnění vlastních verbálních komunikačních dovedností, které v telefonickém kontaktu hrají významnou roli.

2.2 Vzdělání pracovníka telefonické krizové intervence

Jako krizoví pracovníci působí v praxi profesionálové z řady oborů (psychologové, lékaři, psychiatři, speciální či sociální pedagogové, sociální pracovníci, duchovní či zdravotnický personál), ale i dobrovolníci a laici. Za laiky považujeme placené pracovníky bez odborného vzdělání ale s výcvikem, zatímco dobrovolník je neplacený pracovník, který má či nemá odborné vzdělání, má však za sebou výcvik (Vodáčková, 2007). V současné době je pro výkon činnosti telefonického krizového intervanta zásadní **kurz telefonické krizové intervence**, a pokud jde o registrovanou sociální službu, je stěžejní také **statut sociálního pracovníka** tak, jak ho definuje Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. (Příloha B) Podle zákona je nejnižším dostatečným vzděláním vyšší odborné, jako krizoví pracovníci ale většinou působí vysokoškolsky vzdělaní lidé. Odborní krizoví pracovníci při přijímání na pracovišti procházejí výběrem, kdy jsou ověřeny jak jejich odborné předpoklady v podobě vzdělání, tak i bezúhonnost v podobě výpisu z rejstříku trestů. Předpokladem je dále způsobilost k právním úkonům (tedy právní způsobilost v plném rozsahu) a zdravotní způsobilost.

Ze základních formálních požadavků je jedním z nejdůležitějších právě kurz telefonické krizové intervence. Výcvikové kurzy v telefonické krizové intervenci nabízí v současné době několik organizací, jejichž výčet čerpá autorka z webových stránek České asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD. *Akreditované výcviky*. [online]. © 2012 [cit. 2012-11-18]): Remedium, o. s., Modrá linka, o. s., Rafea, o. s., Společenství pro vzdělávání a supervizi v krizové intervenci (SVSKI) a Prometheus, o. s. Na významu v současné době také nabývá internetové poradenství, pro něž se pracovníci školí například v rámci sdružení Prometheus, o. s. „*Výcviky jsou si do značné míry podobné. Jsou podobně rozsáhlé – cca 100 hodinové. Obsahují základní sumu informací, nabídku dovedností a sebezkušenosti, které jsou základem pro práci na lince důvěry s předpokladem, že budou nadále rozvíjeny formou práce v týmu a supervize.*“ (Vodáčková, 2007, s. 168) Vodáčková (2007) dále zmiňuje také inventář témat, s nimiž se začínající pracovníci krizových linek seznamují, jde např. o historii

linek důvěry, rozebírány jsou techniky hovoru, teorie krize, principy práce na lince, etické aspekty vážící se k práci na lince, vývojová psychologie, tematika závislosti, sociálně právní problematika, suicidium, psychopatologie a další.

Na následujících řádcích si prostřednictvím několika konkrétních akreditovaných kurzů nabízených v současné době některými občanskými sdruženími přiblížíme obsah, formy a rozsah těchto kurzů. Délka kurzů se pohybuje okolo půl roku, cena většinou v rozmezí 12–13 tisíc korun.

Telefonická krizová intervence - REMEDIUM o. s. (REMEDIUM Praha. *Telefonická krizová intervence (TKI)*. [online]. © 2006 [cit. 2012-11-18]).

Občanské sdružení REMEDIUM v současné době nabízí hned několik kurzů, které účastníky vzdělávají v technikách krizové intervence. Jedním z nich je i kurz Telefonická krizová intervence, který je určen: „*pracovníkům v sociálních službách a dalších pomáhajících profesích (sociální pracovníci, kurátoři, psychologové, lékaři, pedagogové, speciální pedagogové, duchovní apod.)*, kteří absolvovali kurz *Základní krizová intervence a naplnili vstupní požadavky kurzu.*“ (REMEDIUM Praha. *Telefonická krizová intervence (TKI)*. [online]. © 2006 [cit. 2012-11-18]) Tento kurz je realizován v rozsahu 89 hodin v podobě čtyř třídních setkání a 30 hodin odborné praxe, kdy frekventanti získávají praktické zkušenosti.

Zaškolení účastníků kurzu probíhá v oblastech: techniky hovoru, jak rozvíjet komunikační dovednosti, přiblížení problematiky týmové práce v telefonické krizové intervenci a standardů tohoto pracoviště. Frekventanti se dále seznamují s tématy z gynekologie, sexuologie, partnerských vztahů, problematiky dětí a dospívajících, sociálně-právní ochrany, suicidium či krize v kontextu s nemocí. Z cílů kurzu autorka vybírá čtyři dle jejího názoru zásadní:

„Naučit se aplikovat metodu telefonické krizové intervence v širokém okruhu specifických odborných témat. Zvládnout základní teoretická témata. Získané dovednosti umět používat při práci s klientem.

Posílit životní aktivizaci a kompetenci klientů a podpořit uspokojování jejich psychosociálních potřeb.

Naučit se rozeznat nejzákladnější zdravotně sociální patologie a zajistit jejich řešení prostřednictvím práce na telefonu.

Posílit sebevnímání pracovníka jako člena týmu, posílit jeho zodpovědnost a schopnost pracovat pod supervizí. Naučit pracovníka reflektovat svůj vlastní osobní rozvoj ve vztahu k sociální práci a pomáhající profesi.“ (REMEDIUM Praha. *Telefonická krizová intervence (TKI)*. [online]. © 2006 [cit. 2012-11-18])

Tento kurz je určen pro maximálně 20 a minimálně 12 účastníků, jeho odbornou garantkou je PhDr. Daniela Vodáčková. REMEDIUM uvádí i přehled doporučené literatury ke kurzu a zájemci jsou také informováni o vstupních požadavcích. Patří do nich požadavek na minimální vzdělání, věk, absolvování kurzu Základní krizová intervence a motivační dopis. Zájemce musí také doložit dohodu o výkonu odborné praxe na pracovišti poskytujícím některou z forem krizové pomoci.

Výcvik v telefonické krizové intervenci – Modrá linka o. s. (Modrá linka. *Výcvik v telefonické krizové intervenci*. [online]. © 2007-2012 [cit. 2012-11-18]).

Výcvik v telefonické krizové intervenci nabízí také občanské sdružení Modrá linka. Výcvik probíhá v celkovém rozsahu 120 hodin, přičemž realizován je v rámci šesti dvoudenních setkání. Každý z těchto kurzů vede jedna lektorská dvojice a obsahují výklad teorie, praktická cvičení, sebezkušenostní techniky a modelové situace. „*Cílem je osvojit si metodu telefonické krizové intervence, tak, aby absolventi byli schopni její aplikace v poskytování služby telefonická krizová pomoc.*“ (Modrá linka. *Výcvik v telefonické krizové intervenci*. [online]. © 2007-2012 [cit. 2012-11-18]) V závěru kurzu účastníci absolvují zkoušku, která ověří jejich znalosti a dovednosti a která odpovídá nárokům podle akreditace a nárokům stanoveným Českou asociací pracovníků linek důvěry. Frekventant v závěru obdrží dokument dokládající absolvování programu a splnění zkoušky. Tento kurz zatím nebyl akreditován, o akreditaci ale bylo požádáno a nyní se čeká na vyjádření Akreditační komise.

I v rámci tohoto kurzu jsou stanoveny požadavky na účastníky, kteří musí splňovat podmínku věku (minimálně 21 let), ukončení středoškolské vzdělání a vzdělání dle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. či započaté vzdělání anebo jde o pracovníka v sociálních službách, který má absolvovaný nebo započatý kvalifikační kurz.

Výcvikový kurz telefonické krizové intervence - BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ ve spolupráci se Společenstvím pro vzdělávání a supervizi v krizové intervenci (Bílý kruh bezpečí, o. s. *Výcvikový kurz telefonické krizové pomoci*. [online]. © [cit. 2012-11-18]).

Bílý kruh bezpečí je spolu se Společenstvím pro vzdělávání a supervizi dalším poskytovatelem kurzů telefonické krizové intervence. Tento kurz je „akreditovaný MPSV ČR se zaměřením na pomoc obětem trestných činů, svědkům, pozůstalým a osobám ohroženým domácím násilím.“ (Bílý kruh bezpečí, o. s. *Výcvikový kurz telefonické krizové pomoci*. [online]. © [cit. 2012-11-18]) Kurz je realizován v celkovém rozsahu 150 hodin, které se uskuteční v rámci půl roku formou víkendových bloků. Také u tohoto kurzu jsou definovány požadavky na frekventanty – věk nad 21 let, vysokoškolské vzdělání (případně VOŠ) v oblasti práva, psychologie nebo sociální práce, právní způsobilost a bezúhonnost podle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.

3 Vedení pracovníků telefonické krizové pomoci

Pracovníci telefonické krizové pomoci u nás působí v rámci téměř čtyřiceti různých linek důvěry. Každá z těchto linek je specifickým svébytným pracovištěm s vlastními pravidly a zvyky. V této kapitole se proto autorka zaměří na samotné pracoviště a tým pracovníků telefonické krizové intervence. Budou pojmenovány vnější podmínky, které jsou nutné pro úspěšné vykonávání profese, a dáme odpověď na otázku, co potřebuje pracovník krizové telefonické pomoci pro to, aby kvalitně vykonával svou práci.

Linky důvěry nabízejí klientům anonymní telefonický kontakt a možnost rozhovoru o naléhavých životních tématech. Původně vznikaly jako instituce působící v rámci prevence sebevražd (od 50. let 20. století kdy vznikla první linka důvěry ve Velké Británii), v průběhu desetiletí se však přirozeně proměňovaly a specializovaly. „*Linky důvěry dnes nabízejí širokou psychosociální pomoc a neomezují se přitom jen na úzce chápanou zdravotnickou pomoc při propuknutí choroby.*“ (ČAPLD. O linkách důvěry. [online]. © 2012 [cit. 2012-11-24]) Pracovníci linek důvěry pomáhají klientům v krizi, zároveň linky důvěry působí jako jedna z forem prevence. Zde lze znovu navázat na Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., který definuje službu Telefonická krizová pomoc právě jako **jednu ze služeb sociální prevence**.

Linky důvěry poskytují svoje služby bezplatně, klienti platí pouze běžný tarif za telefonní hovor. Některé linky důvěry poskytují své služby zcela bezplatně – jde o linky s předvolbou 800, které se zpravidla specializují na skupinu dětí a mládeže nebo na seniory. Část linek funguje v určitém časovém rozsahu (například během pracovního týdne od 8 do 20 hodin), řada linek důvěry funguje v nepřetržitém provozu. Linky se také liší podle skupin, kterým poskytují své služby (oběti domácího násilí, nemocní AIDS apod.) anebo podle regionu působnosti – zaměřují svou činnost například na určitý region. Řada z linek důvěry poskytuje své služby již nejen prostřednictvím klasického telefonického rozhovoru, ale i prostřednictvím moderních komunikačních prostředků jako internet – rozhovory přes Skype či mailové nebo chatové poradenství (ČAPLD. *O linkách důvěry*. [online]. © 2012 [cit. 2012-11-24]).

Jak vypadá **pracoviště telefonické krizové pomoci**? Jednotlivá pracoviště jsou si v řadě ohledů podobná. Všechna musí nabídnout klidný prostor pro práci krizového

interventa a umožnit mu, aby se mohl klientovi plně věnovat. Špatenková (2004) zmiňuje ergonomická kritéria, požadavky na duševní hygienu a bezpečnost. Trochu jinak ale funguje pracoviště poskytující své služby jen během pracovního týdne, jinak vypadá pracoviště v nepřetržitém provozu. Především pro nonstop provoz je třeba zajistit pracovníkům pohodlné pracovní místo, kde nebude problém strávit například dvanáctihodinovou službu. Je ideální, když má pracovník pro svou práci klid (čehož nelze zcela docílit na linkách s větším počtem pracovníků v jedné místnosti) a měl by mít po ruce všechny možné materiály, které by při hovoru mohl potřebovat. Praktické je mít okolo pracovního místa například nástěnky s důležitými informacemi, další materiály na nedaleké policiče apod. Tyto vnější podmínky pro poskytování telefonické krizové intervence nelze při koncipování takové služby opomenout.

3.1 Výběr pracovníka na pozici telefonického krizového pracovníka

Z druhé kapitoly již víme, jakými vlastnostmi a schopnostmi by měl pracovník telefonické krizové intervence disponovat a jaké nároky by měl splňovat. V této podkapitole na téma osobnosti pracovníka navážeme bližším zkoumáním procesu výběru pracovníků na pozici telefonického krizového intervenanta a pokusíme se popsat proces, který výběr nových pracovníků zahrnuje.

Každý pracovní kolektiv prochází změnami, které přinášejí i změny personální. Pokud tedy zaměstnavatel rozhodne o potřebě obsadit pozici telefonického krizového intervenanta v týmu, začíná proces výběru vhodného zaměstnance. V této fázi je na vedoucím pracovníkovi či personalistovi, který bude zaměstnance vybírat, aby si ujasnil stěžejní kritéria výběru. Tedy jaké místo chce obsadit, co musí uchazeč splňovat, jaká je míra tolerance při nesplnění některých požadavků na kandidáta, kdo bude za výběr budoucího zaměstnance zodpovědný a jakou formou bude výběr probíhat. Poté, co jsou stěžejní požadavky definovány, je nutno kandidáty oslovit. Velmi častým způsobem je zveřejnění nabídky (např. v tisku, v rozhlase, na internetu) a vyčkání reakce zájemců o pozici, kdy výhodou je větší počet uchazečů a tedy větší šance na výběr nejvhodnějšího kandidáta (Matějka, 2007).

Z došlých nabídek v podobě životopisů a motivačních dopisů posléze personalista či jiný pověřený pracovník na základě kritérií vybírá do užšího výběru vhodné

kandidáty. Těm, kteří neuspěli, je to písemně sděleno, vhodní kandidáti jsou zpravidla pozváni na osobní pohovor (Matějka, 2007). Tato fáze je mnohdy časově dost náročná, protože na pozici se hlásí i řada uchazečů bez splněných požadavků a na personalistovi v tuto chvíli leží povinnost, došlé nabídky protřídit a vyhodnotit.

Samotný **přijímací pohovor** je pak třeba pečlivě připravit. Svou roli při něm hraje místo, kde se koná, personální účast, ale i předešlé dostatečné prostudování dokumentů zaslaných uchazeči. „*Smyslem absolvování pohovoru je získání dalších nebo upřesnění již známých informací o kandidátovi.*“ (Matějka, 2007, s. 51) O uchazeči napoví mnohé již jeho včasný příchod a vzhled (čistá obuv, nečistota za nehty), personalista se dále soustředí na představení a řeč těla během komunikace (Matějka, 2007). Právě na pozici krizového telefonického intervanta je také podstatné sledovat verbální stránku komunikaci uchazeče – schopnost vyjadřování a přilnavost odpovědi na položené otázky.

Při výběru pracovníků mohou být použity ještě další metody, mezi něž patří například **psychologická diagnostika**, která může být součástí přijímacího pohovoru. Vybraní uchazeči jsou při ní testováni prostřednictvím pozorování či psychologických testů, které vyhodnocuje psycholog. Vzhledem k tomu, že se autorka s psychologickým testováním na pozici telefonického krizového intervanta sama setkala, zastaví se nyní u jednoho z nich, kterým je **Baum Test**. Je o projektivní metodu, jejíž zadání zní: „*Nakreslete strom, jaký chcete, jak nejlépe umíte, ale neměl by to být jehličnan (případně lze doplnit – ani palma.*“ (Altman In: Šípek, 2000, s. 67) Při hodnocení testu se pak postupuje od celkového dojmu k jednotlivým znakům. Sleduje se umístění a velikost kresby, tlak a vedení čáry, zralost kresby (přítomnost infantilních znaků), interpretace detailů, propojení částí stromu a další (Šípek, 2000). „*Pomocí projektivních technik je zachycován svět osobních významů, významností, vzorců reagování i prožívání. Narozdíl od osobnostních dotazníků se můžeme více dovědět o jedinečné osobnosti a její dynamice.*“ (Šípek, 2000, s. 21)

Jednou ze stále významnějších metod výběru zaměstnanců je **Assessment centre (AC)**. Jde o metodu, kdy je zkoumáno chování uchazečů ve skupině a jejich vzájemné interakce a lze tak hodnotit skupinu kandidátů najednou. Tato metoda se využívá především při testování zájemců o pozice ve vedení týmu či obchodní pozice,

proto se touto metodou nebudeme blíže zabývat (Jobs.cz. *Assessment centre (AC)*. [online]. © 1996-2013 LMC s.r.o. [cit. 2012-12-22]).

Po absolvování osobních pohovorů s uchazeči zaměstnavatel informuje o svém rozhodnutí úspěšné i neúspěšné kandidáty. V rámci dalších setkání proběhne podepsání pracovní smlouvy, rozhovor o podmínkách a dalších náležitostech vážících se k pracovní pozici s úspěšným uchazečem. Budoucí zaměstnanec je poté školen v telefonické krizové intervenci na daném pracovišti, seznamuje se s jeho provozem a standardy práce. Rozsah tohoto školení závisí z velké části na jeho dosavadních zkušenostech v oblasti telefonické krizové intervence.

3.2 Tým a jeho význam v telefonické krizové intervenci

Problematika týmové práce je v telefonické krizové intervenci velmi důležitým aspektem. Dokazuje to například fakt, že jde o jedno z témat prolínajících se kurzy telefonické krizové intervence. Tým působí v telefonické krizové intervenci jako jednotka se stejnými zájmy, jednotným cílem a metodami. Abychom mohli hovořit o týmu, je třeba zdůraznit, že jeho členové mají stejná práva a povinnosti, ačkoli se mezi sebou liší charaktery osobností či zkušenostmi a vědomostmi (Meier, 2009).

Na začátek uveďme zcela zásadní myšlenku: „*To, jak by týmy měly být složeny, závisí vždy také na předmětu úkolu.*“ (Meier, 2009, s. 15) Pokud tedy uvažujeme nad týmem telefonické krizové intervence, půjde o skupinu lidí, kteří mají základní kompetence pro výkon této profese, a spojuje je společný zájem o cílovou skupinu klientů. Obecně zde platí, že tato skupina by měla mít vhodnou velikost (pět až sedm členů), členové mají zájem mezi sebou spolupracovat, probíhá mezi nimi dostatečná komunikace a pro svou práci mají příznivý rámeček. Spojují je společné cíle a pocit „my“, tedy výsledek úspěšného týmového zrání (Meier, 2009).

Týmové role a skupinová dynamika

Důležitým znakem fungování týmu je rozdělení rolí, kdy každý člen má alespoň jednu roli. Role by se měly vzájemně doplňovat a tvořit tak vyváženou skupinu. Často citovanými rolemi jsou ty, jejichž autorem je R. M. Belbin. Zde citujeme výčet rolí od Meiera (2009, s. 30):

- „týmový vedoucí, který umí neobyčejně dobře motivovat svoje pracovníky,
- pomocník vyznačující se disciplinovanou a tvrdou prací,
- kreativec jako tvořivý element,
- správce (zdrojů) obstarávající prostředky,
- tvůrce strukturující diskuze a pracovní výsledky,
- pozorovatel se silně vyvinutými analytickými schopnostmi,
- týmový pracovník jako integrující element,
- testovač kvality s okem na důležité detaily.“

Ačkoliv je složitý tým složit z takových typů osobností, které na sebe vezmou výše jmenované role, často se mezery v týmech zaplní tím, že kolegové na sebe vezmou např. více rolí, anebo jednu roli nese více lidí.

Vzájemnou spoluprací vznikají v týmu vztahy, jež zkoumá **skupinová dynamika**. „Procesy skupinové dynamiky probíhají v každém týmu, jsou dokonce důležité, aby mohl vzniknout týmový duch a spolupráce mohla později fungovat bez tření.“ (Meier, 2009, s. 33) Tým prochází několika fázemi, kdy postupně nabývá produktivita. Meier (2009) rozděluje tento proces na pět fází, z nichž první nazývá **orientace** – počáteční nejistotu pracovníci řeší stažením se k obvyklým způsobům chování a očekávají, že tuto situaci bude řídit vedoucí. V této fázi je důležité nastavit pravidla vzájemné spolupráce a strukturu. V druhé fázi – **konfrontace** – se členové více zapojují do dění, dochází ke konfrontaci názorů či bojům o moc. „Teprve když proběhne tato fáze, může se skupina pokusit dát dohromady zájmy jednotlivců a cíl celé skupiny.“ (Meier, 2009, s. 35) Ve fázi **organizace** se již členové snaží o harmonii a skupina se začíná sama řídit a regulovat, vzniká sounáležitost a společně dodržovaná pravidla. Fáze **integrace** přináší řadu různých přístupů a nápad od jednotlivých členů, rovněž ovšem konflikty a spory o role. Poslední fází je **odchod**, kdy se tým rozpouští. I tato fáze je hodna pozornosti, protože někdy může být problematická.

I v týmu telefonické krizové intervence se projevují role a dynamika skupiny. Členové týmu, kteří jsou inovátory a hnacími motory přinášejí například na společné porady nová témata a otázky, pozorovatelé zase mohou dávat cennou zpětnou vazbu. Pokud odhlédneme od rolí, funguje dále v týmu předávání zkušeností ze strany zkušenějších kolegů k mladším, velmi důležité je také vzájemné podávání zpětné vazby. Kolegové si také navzájem vytvářejí stabilní zázemí a vyjadřují si podporu, sdílejí spolu

nepříjemné i milé zážitky, prožívají pocit soudržnosti a podpory „nejsem na to sám“. Členové týmu se navíc mezi sebou obohacují rozmanitostí pohledů a přístupů, odlišnými způsoby v jednání s klienty, učí se přijímat odlišné názory dalších členů týmu a diskutovat nad nimi.

Vedení týmu

Aby týmová práce plynula úspěšně a byla efektivní, je třeba pro tým zajistit vhodný **organizační rámec**. To patří k povinnostem týmového vedoucího, který vytváří příznivé pracovní podmínky, jednotlivé členy podporuje a zastupuje zájem týmu navenek. Tedy jak píše Meier (2009, s. 129): „*Umění týmového vedoucího spočívá ve vytvoření rovnováhy mezi pracovními požadavky, přáními týmu a zájmy jednotlivce.*“ Vedení týmu se liší od klasického vedení v tom, že jde o prvního mezi rovnými. Tato role není jednoduchá, protože na jednu stranu uznává samostatnou práci své skupiny a zároveň ale nese zodpovědnost za její výsledky. Vedoucí tým více podporuje, než aby ho řídil, a tým sám se účastní rozhodování. Týmový vedoucí také informuje tým o všem, co ovlivňuje jeho činnost. „*Postoj a způsob práce týmového vedoucího tým zásadně povzbuzují nebo brzdí.*“ (Meier, 2009, s. 119) Pro členy týmu je důležitá jeho spolehlivost, schopnost vytvářet dobrou atmosféru, schopnost integrace do týmu a vůdčí zodpovědnost vedoucího. Týmový vedoucí také nese zodpovědnost za řešení problematických situací v týmu a snaží se jim předcházet. Vzhledem ke všem těmto požadavkům jsou stěžejní komunikační schopnosti vedoucího. „*Výzkumy dokládají, jak důležitý je neustálý dialog se všemi osobami v týmu.*“ (Meier, 2009, s. 121)

V rámci pracoviště telefonické krizové intervence je role vedení důležitá pro to, aby se tým pracovníků mohl kontinuálně vyvíjet ke stále větší profesionalitě. Vzhledem ke specifickým krizového pracoviště by jeho vedoucí měl dbát především na tři zásadní aspekty, jimiž je:

- zajišťování potřeb krizových pracovníků i klientů a jejich propojení,
- jasná koncepce pojetí krize a krizové intervence,
- respektování třístupňového modelu pracoviště: vnitřní integrita osobnosti pracovníka, vnitřní integrita týmu, vnitřní integrita instituce a jejich konzistentnost (Vodáčková, 2007).

4 Rozvoj a další vzdělávání pracovníků telefonické krizové pomoci

Nejvyšší potřebou podle Maslowovy hierarchické teorie potřeb je potřeba sebeaktualizace, tedy seberealizace. Tato potřeba je tvořena komplexem tendencí, tzv. potřeby růstu, kam patří vedle dalších i potřeba poznávání (Nakonečný, 2005). Právě sem bychom tedy mohli zařadit i potřebu pracovníka dále prohlubovat svoje znalosti a dovednosti - tedy vzdělávat se. Neustálé poznávání, prohlubování vzdělání a obohacování svých dosavadních zkušeností o nové je navíc jednou z technik prevence syndromu vyhoření. *„Preventivní přístup k vyhoření tedy spočívá též ve vytváření stimulačního prostředí, které umožňuje další učení.“* (Havrdová, 1999) Tedy „nezůstávat na místě“, ale neustále „jít dál“ napomáhá tomu, aby se krizový intervent ve své práci stále cítil dobře.

Kromě toho je navíc třeba, aby se dnes, v 21. století - době neustálých změn, i telefonický krizový intervent nadále vzdělával. *„Proces (telefonické) krizové intervence je příliš komplexní na to, aby k jeho pochopení stačilo absolvovat jeden, poměrně krátký, výcvik, proto se pochopitelně předpokládá průběžné zvyšování kvalifikačního potenciálu každého pracovníka.“* (Špatenková, 2004, s. 43) Do zvyšování kvalifikačního potenciálu zahrnujeme jak získávání dalších praktických dovedností práce s klientem po telefonu, tak i teoretické znalosti krizového interventa, které rozšiřují jeho obzory a umožňují mu lépe se orientovat v dané oblasti. V rámci daného pracoviště či celé organizace je formování pracovních schopností pracovníků jedním z nejdůležitějších personálních úkolů (Koubek, 1995). Umožněním zaměstnancům prohlubovat jejich odborné znalosti navíc zaměstnavatel přispívá ke kvalitněji vykonávané práci.

V této kapitole se proto zaměříme na možnosti dalšího vzdělávání a celkového rozvoje pracovníků telefonické krizové pomoci. Zmíníme některé poskytovatele dalšího vzdělávání a dotkneme se také pojmu koučink. Důležitou podkapitolu dále tvoří témata supervize a intervize, která jsou neodlučitelně spjata s činností pomáhajících profesionálů. Samostatný tematický celek pak uzavře problematika hodnocení pracovníků jako jeden z nástrojů rozvoje.

4.1 Další profesní vzdělávání

Pro pomáhajícího pracovníka je důležité rozvíjet nejen své dovednosti a kompetence v rámci krizové intervence, ale i samotný vztah ke klientům. Rozvíjení těchto kompetencí je nejen v zájmu pracovníka, ale i jeho zaměstnavatele. Pokud je navíc pracoviště telefonické krizové pomoci registrovanou sociální službou, mají zde působící krizoví intervenenti povinnost dalšího vzdělávání, které definuje Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (Příloha C). Toto vzdělávání může probíhat jak v rámci pracoviště prostřednictvím přednášek, seminářů či školení, ale i mimo pracoviště formou supervizí, vzdělávacích seminářů či konferencí a dalších. Na následujících řádcích si nyní přiblížíme, kdo další profesní vzdělávání poskytuje a zaštiťuje a jak může vypadat.

Zastřešujícím orgánem dalšího profesního vzdělávání nejen krizových pracovníků je **Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)**, které např. v rámci projektu Kvalita v dalším profesním vzdělávání vytváří a ověřuje komplexní systém certifikace vzdělávacích institucí, lektorů a manažerů včetně akreditací programů dalšího profesního vzdělávání. MPSV tak usiluje o zkvalitnění a sjednocení úrovně vzdělávacích institucí a snaží se vytvořit ucelený systém v souladu s evropskými normami tak, aby odpovídal potřebám společnosti (Integrovaný portál MPSV. *Kvalita v dalším profesním vzdělávání*. [online]. © 2002-2012 [cit. 2013-01-29]).

Mezi instituce poskytující další profesní vzdělávání krizových pracovníků či usilující o jeho zkvalitnění a prohloubení můžeme zařadit např. **Asociaci vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP)**. „*Asociace vzdělavatelů v sociální práci je dobrovolné sdružení právních subjektů vyšších odborných a vysokých škol nebo jejich částí, které nabízejí vzdělání v sociální práci na území ČR, případně poskytovatelů dalšího vzdělávání v sociální práci.*“ (ASVSP. *Základní cíle*. [online]. © 2009 [cit. 2013-01-20]) Cílem ASVSP je kromě zvyšování kvality vzdělávání v sociální práci i vydávání časopisu Sociální práce/Sociálna práca. Asociace poskytuje svým členům konzultace, jejichž cílem je zmíněné zvyšování kvality.

Dalším významným sdružením oblasti dalšího vzdělávání je **Rada pro rozvoj sociální práce (RAROSP)**, jejímž posláním je „*rozvíjet odbornou úroveň, kvalitu a společenskou prestiž profese a oboru sociální práce prostřednictvím spolupráce, výměny zkušeností a příkladů dobré praxe mezi vzdělavateli v sociální práci, profesními*

organizacemi sociálních pracovníků a jejich zaměstnavateli.“ (RAROSP. *Poslání*. [online]. © 2011 [cit. 2013-01-20]) Rada například formuluje odborná stanoviska v rámci rozvoje sociální práce a podporuje rozvoj a kvalitu celoživotního vzdělávání v sociální práci. Jedním z dokumentů vzešlých z činnosti RAROSP je např. metodika *Další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách*, která definuje zásady efektivního vzdělávání pracovníků, stanovuje předpoklady a dovednosti pomáhajícího pracovníka, vztahuje je ke standardům kvality sociálních služeb a na základě toho pak nabízí jak vytvářet vzdělávací plán v organizaci.

Informace o vzdělávacích aktivitách mohou organizace i sami pracovníci čerpat z řady různých zdrojů – tištěných odborných periodik (Psychologie dnes), zejména však specializovaných internetových portálů (např. skoleni-kurzy.eu). V současné době funguje také celá řada firem či specializovaných internetových portálů, které nabízejí vzdělávací aktivity v rámci dalšího profesního vzdělávání. Jmenujme např. **Marlin – Centrum dalšího vzdělávání**, které nabízí akreditované vzdělávací programy v sociální oblasti, či portál **neziskovky.cz**, které shromažďují důležitá fakta z oblasti neziskového sektoru, mimo jiné zde lze vyhledat i informace o seminářích, přednáškách či konferencích, mezi nimiž si vyberou i krizoví pracovníci. Informace o vlastních pořádaných akcích sem mohou neziskové organizace také samy vyvěšovat. Zájemci o vzdělávání se orientují dle kategorií, vhodnou vzdělávací akci zde naleznou jak řadoví pracovníci - například kurz *Komunikace s klientem v poradenství*, tak vedoucí týmů - například kurz *Facilitace pracovních setkání* (Neziskovky.cz, o. p. s. *Otevřené kurzy*. [online]. © 2013 [cit. 2013-01-20]).

Další možností jsou nárazové akce v podobě **tuzemských či mezinárodních konferencí**. Jednou z nich byla např. také konference *Pražské linky důvěry*, která se konala v listopadu 2012. Vzhledem k atraktivitě pro pracovníky telefonické krizové intervence bude tato konference blíže rozebrána v praktické části této práce.

Koučování

Moderním nástrojem jak zvyšovat odborné dovednosti a kompetence je v dnešní době také koučování. Co je koučování vysvětluje Strnad (nedatováno): „*Modelový prostor společného tvůrčího myšlení a dovednostního tréninku v dialogu kouče a koučovaného, za jasně stanovených kompetencí a odpovědností každé strany,*

s užitečně definovaným cílem, který naplňuje tzv. změnu druhého řádu.“ Jde o způsob vedení, kdy kouč pomáhá koučovanému zmobilizovat vnitřní zdroje a hledat cesty a způsoby pro dosažení cílů koučovaného. Prostřednictvím kladení otázek kouč napomáhá koučovanému k formulování cílů a společně hledají, jak jich dosáhnout. Koučovaný je přitom stále plně odpovědný za své chování a rozhodnutí. Koučování se může týkat profesního rozvoje i osobního života (SLEJŠKOVÁ, L. *Co je koučování a jak probíhá*. [online]. © 2009 [cit. 2013-01-20]).

V rámci profesního koučování, které v posledních letech nabývá na popularitě, může být výsledkem vyšší pracovní výkon, ale i nové způsoby přemýšlení a osobní rozvoj, snížení stresové zátěže, rozvoj kreativity i zvýšená schopnost sebereflexe (AKTIP. *Koučování*. [online]. © [cit. 2012-12-04]). O stálé zvyšování kvality koučování u nás usiluje **Česká asociace koučů (ČAKO)**, což je „*nezávislá nezisková organizace sdružující členy, kteří se koučováním profesionálně zabývají, nebo se o ně zajímají.*“ (ČAKO. *O asociaci*. [online]. © 2012 [cit. 2013-01-20])

4.2 Intervize

Prohlubování pracovních schopností a dovedností je dnes v rámci zaměstnání standardním požadavkem. Potřebu vzdělávání a osvojování kompetencí pracovníků lze naplňovat prostřednictvím intervize – tedy v rámci organizace či týmu, kdy vedoucí či zkušenější pracovníci předávají své znalosti, dovednosti či zpětnou vazbu ostatním členům týmu. „*Učení nejlépe probíhá v životě, v práci, v reálné situaci, pokud je zkušenost reflektovaná.*“ (Havrdová, 1999) Nejčennějšími postřehy a připomínkami jsou tedy ty, které přicházejí v rámci samotné práce, tedy např. po skončení telefonického hovoru s klientem. Zpětná vazba ze strany intervizora je žádoucí jak v rámci zaškolování nových pracovníků, tak v rámci provázení zkušenějších kolegů, kteří se setkávají s novými nečekanými situacemi. Vzdělávání v rámci intervize slouží k tomu, aby případné nedostatečné kompetence pracovníků nevedly k přetížení či demotivaci v práci (Meier, 2009).

Intervizní setkání mohou probíhat jak **individuálně**, tak **skupinově**. Příkladem skupinových jsou semináře či školení, kdy se pracovníci vzdělávají např. v tématech – jak zvládat stres, jak si organizovat čas, jak zvládat konfliktní situace nebo jak efektivně

komunikovat. V takovém případě je vhodné, když pracovníci mohou nabyté znalosti po skončení školení co nejdříve uplatňovat (Meier, 2009). Individuální intervize probíhá mezi dvěma pracovníky například formou náslechu a následného rozboru telefonického hovoru, poznatky jsou tedy do praxe převáděny přímo v dané situaci.

Pro realizaci intervize je důležité **stanovení témat** či oblastí, kterých se bude intervizní sezení týkat. V centru tedy stojí sama intervidovaná osoba či tým, kteří spolurozhodují o obsahu či formě vzdělávání (Meier, 2009). V rámci procesu hraje důležitou roli sedm elementů, jimiž jsou:

- vytvoření dobré neformální atmosféry,
- společné plánování,
- správné rozeznání potřeb učení, tedy celkového smyslu i konkrétní potřeby,
- formulování cílů,
- plánování posloupnosti vzdělávacích aktivit,
- realizace a sdílení zkušenosti učení se,
- vyhodnocování procesu učení (Knowles In: Havrdová, 1999, s. 27).

Pro celkový úspěch intervize je důležitý především **smysl vzdělávání**. Pokud je dobře definován, je i motivace pracovníků do celého procesu přirozeně větší a celý intervizní proces je ve výsledku efektivnější.

4.3 Supervize

Supervize je jedním z důležitých nástrojů doprovázení pomáhajících pracovníků a **hraje významnou roli při prevenci syndromu vyhoření**, na čemž se shodují Hawkins a Shohet (2004) i Vávrová (2012). Supervize vytváří prostor pro možnost soustředit se na obtíže v práci, je ale i součástí profesního růstu a vývoje. Supervize dává prostor pro nahlédnutí na svou práci s odstupem, přináší šanci hledat nové možnosti a získávat podporu. (Hawkins a Shohet, 2004). Nahlížet na ni tedy můžeme i z pohledu vzdělavacího: „*Vzdělávací aspekt, jenž je přítomen v každé supervizi směřuje ke zlepšování odborných kompetencí pracovníků při práci se žákem/klientem/pacientem.*“ (Vávrová, 2012) Protože se v rámci této bakalářské práce zabýváme telefonickou krizovou pomocí, která je v řadě případů součástí sociálních

služeb, je na místě zdůraznit, že: „*Supervize má své nezastupitelné místo a legislativní oporu v oblasti sociálních služeb.*“ (Vávrová, 2012)

Proces supervize je souhrn interakcí mezi koordinátorem a facilitátorem procesu, jímž je supervizor a supervidovanými. Podstatnou roli hraje fakt, že supervizor není součástí organizace a přináší tak nezaujatý pohled (Vávrová, 2012). Prostřednictvím rozebírání práce se supervidovanými nabízí supervizor nové pohledy na to, jak lépe rozumět klientovi, jak si uvědomovat vlastní reakce na klienta, jak supervidování intervenují a jaký je význam jejich intervence, či jaké jiné způsoby práce s klientem jsou možné. Supervize tedy plní funkci **vzdělávací, podpůrnou a řídicí** (Hawkins a Shohet, 2004).

Supervize probíhá buď formou individuální, nebo skupinovou, základem pro ni je vždy jednoznačná smlouva s definovanou kategorií – jít může o supervizi výukovou, výcvikovou, řídicí (manažerskou) či poradenskou (Hawkins a Shohet, 2004). Oproti tomu Vávrová (2012) dělí supervizi na jiné tři kategorie – supervizi organizace, vztahovou a případovou. Jednou z forem supervize jsou **balintovské skupiny**, které spadají do oblasti skupinové supervize v případové práci a rozšířily se nejprve v sociální práci. „*Jednoduchá a promyšlená pravidla umožňují předání maxima zkušeností pro řešení konkrétní situace, aniž by docházelo mezi účastníky balintovské skupiny k osobním střetům a negativním pocitům vzešlým ze vzájemného poučování.*“ (Svobodová, 2012)

Jak balintovské skupiny, tak supervize obecně je pro pracovníky telefonické krizové pomoci cenným prostorem, kdy si mohou uvědomit své mezery v porozumění volajícímu, nahlížet na techniky vedení rozhovoru i svoje návyky a vědomosti a přijímat doporučení na jejich zlepšení či nápravu. Supervizní práce s pracovníky telefonické krizové pomoci může kromě skupinové supervize probíhat také formou individuální – např. v rámci příposlechu či náslechového hovoru a jejich rozboru (Vodáčková, 2007).

4.4 Hodnocení a kontrola pracovníků

Součástí vedení týmu pracovníků telefonické krizové pomoci je i hodnocení pracovního výkonu jednotlivých členů týmu. Hodnocení je velmi důležitou součástí personální činnosti, protože plní řadu důležitých funkcí – podřízený díky němu získává

zpětnou vazbu na svou práci, přispívá k jeho osobnímu rozvoji a může být i povzbuzením k dalšímu pracovnímu úsilí (Bělohlávek, 1996). Podle Koubka (1995, s. 166): „*Je považováno za velice účinný nástroj kontroly a usměrňování pracovníků.*“

Hodnocení pracovníků je popisováno v řadě publikací pro personalisty, odborníci se však mírně liší v definování tematických těžišť hodnocení. Např. Meier (2009, s. 124) zmiňuje čtyři: „*úkoly a výkon práce, spolupráce mezi vedením a spolupracovníkem, spolupráce v týmu, povzbuzování spolupracovníka.*“ Koubek (1995) je popisuje širěji, do hodnocení zahrnuje i ochotu a přístup k práci, fluktuaci a absenci, pozdní příchody, pracovní chování a celkovou kvalitu práce v souvislosti s jejím množstvím. Zásadní je podle něj spojení úsilí, schopností a vnímání role a to ve správném poměru.

Proces hodnocení pracovníka zahrnuje několik fází. Pracovník by měl být s dostatečným předstihem (týden nebo dva předem) upozorněn, aby se na hodnocení připravil. Vhodné je, aby hodnocení vedl bezprostřední nadřízený pracovníka (Koubek, 1995). Samotný rozhovor by měla provázet dobrá atmosféra. Nejdříve si vedoucí s pracovníkem vyjasní cíle rozhovoru, poté dochází ke srovnání jejich představ o pracovní náplni, procházejí se výše zmíněná těžiště hodnocení. Pracovník je následně informován o výsledcích hodnocení, kdy je vhodné pracovníka povzbudit – vedoucí se zajímá např. o jeho spokojenost, vytíženost, představy a rozhovor by měl končit pozitivně (Meier, 2009).

Pro úspěšné vedení hodnotícího rozhovoru zmiňuje Bělohlávek (1996) několik zásad: hodnocení je vhodné začít pozitivními výsledky, je třeba ocenit úspěchy pracovníka a není dobré hodnotit člověka, ale jeho pracovní výsledky. Negativní hodnocení je důležité dokládat na konkrétní situaci a celkové výsledky činnosti pracovníka nesrovnávat s výsledky jeho kolegů.

V praxi telefonického krizového pracovníka hodnotí jeho výkony zpravidla vedoucí týmu. Ten většinou v rámci ročního či půlročního hodnocení posoudí jeho pracovní výkon především v rámci práce s klienty, ale i v rámci spolupráce s ostatními členy týmu a celkovou angažovanost. Konkrétně může jít o kategorie: schopnost předávat klientům relevantní informace, zachovávat standardy či účast na poradách týmu. Hodnocení probíhá např. pomocí stupnice, kdy jsou jednotlivé aspekty zvlášť posuzovány.

5 Psychohygienu pracovníků telefonické krizové pomoci

Pokud vycházíme z popisu profese telefonického krizového intervenanta v kapitole 2, je zřejmé, že jde především o pomáhajícího profesionála, v jehož činnosti hraje významnou roli vztah mezi ním a klientem. Podle Kopřivy (1997) je sice vztah ke klientovi důležitý, tyto dovednosti však v běžném vzdělávacím systému většinou pochytil nelze. O to složitější je pak v rámci práce s klientem zůstat pevně zakotven v pozici pomáhajícího. Schmidbauer (2000) přesto vyzdvihuje význam vzdělání v pomáhajících profesích, především vzhledem k jeho preventivně terapeutickému významu.

Jak píše Kopřiva (1997, s. 94): „*Pomáhající povolání mají mnohé svérázné rysy. Mimo jiné je to práce, která nám může energii dokonce dodávat, ale zrovna tak se může stát upírem, který ji vysává.*“ Pro začínajícího pracovníka je důležité najít si svou vlastní vhodnou polohu, kdy bude na dosah klientovi, připraven pochopit ho a přijmout, zároveň ale zachovávat si zdravý odstup a neztotožňovat se zcela s úspěchy a neúspěchy svých klientů. Pro profesionála se zkušenostmi je zase výzvou zůstat angažovaným pracovníkem, který dokáže každého klienta přijmout, a přitom nezabřednout do stereotypu přecházejícího až do unaveného a rezignovaného vnímání situace klientů. Pro každého pomáhajícího pracovníka je proto důležité poznávat svoje limity, neustále na sobě pracovat a umět odpočívat. Psychohygienu, neboli duševní či psychická hygiena je nepostradatelnou součástí života každého člověka, pomáhajícího profesionála nevyjímaje. Jak naznačuje citace ze začátku tohoto odstavce - důležité je naučit se hospodařit s vlastním tělem a jeho energií, která pomáhajícímu dovoluje „dát“ a mít pomáhaní jako radost, ne jako břímě (Kopřiva, 1997).

V této kapitole se nejdříve zaměříme na možná rizika práce s klientem, která mohou krizového intervenanta v rámci jeho práce potkat – rozebrán bude především syndrom vyhoření jako hrozba nejen pro pomáhajícího profesionála. V další části bude pak rozebrán význam psychohygieny v praxi, kdy zmíníme možnosti jak pracovat na pracovišti se stresem nebo jaké konkrétní relaxační techniky může krizový intervenant v rámci své činnosti využívat.

5.1 Rizika pracovníka telefonické krizové pomoci

Náročná práce pomáhajících s sebou nese i odvrácenou stranu – únavu, vyčerpání, v některých případech i syndrom vyhoření. Přestože řada pomáhajících profesionálů včetně pracovníků telefonické krizové intervence dělá svou práci ráda, je třeba si čas od času odpočinout, načerpat síly a chuť znovu se vrátit do práce. Pokud účinné způsoby odpočinku a čerpání energie chybí, mohou se vyskytnout nepříjemná rizika vedoucí k psychickým problémům a krizi. Takovým symptomem může být i syndrom vyhoření, který bude nyní blíže rozebrán.

Syndrom vyhoření

„...služba druhým vyžaduje od těch, kteří ji hodlají poskytovat, určité osobnostní dispozice, vzdělání a mnohdy i ochotu přinášet oběti.“ (Jankovský, 2003, s. 157)

Zdaleka ne každý člověk, který se chce stát např. lékařem, má k dobrému vykonávání této profese veškeré předpoklady. Pouze vzdělání nedokáže připravit člověka na jeho budoucí působení, často se dokonce říká, že např. kantorem se člověk spíše rodí. Zjevně zde tedy jde o určité osobnostní nastavení člověka pro takové povolání, což u pomáhajících profesí jistě platí. To ale není všechno. Nedílnou součástí úspěchu v takové profesi je také respektování etických zásad, s nimiž se řada profesionálů setkává v podobě tzv. Etického kodexu (Příloha D). Náročné požadavky a vysoká zátěž však mohou u pomáhajících pracovníků způsobovat psychické, emocionální i fyzické vyčerpání, které může vést až k naprostému vyhoření či vyhasnutí (Jankovský, 2003). Tento stav vysvětluje Kopřiva (1997) jako dlouhodobě zápornou energetickou bilanci, tedy situaci, kdy člověk postrádá zdroje radosti v běžném životě. Vodáčková (2007) propojuje termín vyhoření se stresem, jehož dlouhodobý účinek může být příčinou poklesu chuti do práce, úbytkem síly či pocitu beznaděje a zbytečnosti. Jedinec má pocit, že jeho aktivita nemá sílu změnit běh věcí, cítí zklamání, skepsi. Zásadním způsobem se do zmíněných pocitů promítá také otázka po smyslu vlastní činnosti. *„Když se práce daří, je zážitek smysluplnosti práce pomáhajícího silnější, než by byl v mnoha jiných povoláních. Když se nedaří, je zrovna tak silnější i pochybnost.“* (Kopřiva, 1997, s. 101)

K rozvinutí syndromu vyhoření vedou podle Kopřivy (1997) tři cesty, z nichž jednou je ztráta ideálů, kdy se z člověka nadšeného do smysluplné činnosti postupně

stává člověk, který zjišťuje, že velkých změn není schopen dosáhnout. Vytrácející se smysluplnost činnosti a zatížení člověka vyčerpává a vede k vyhoření. Další příčinou může být workaholismus, tedy nutková potřeba hodně pracovat. Projevuje se jako jiné závislosti a cesta ven z ní vede skrze spolupráci s psychologem. Jako třetí příčinu zmiňuje autor ‚teror příležitostí‘, kdy lidem roste objem práce, kterou mají před sebou a kvůli nedostatečnému řádu a kontaktu s realitou nedokážou dostát svým závazkům, což je dovede k syndromu vyhoření. Kopřiva (1997) proto zejména v této souvislosti klade důraz na plánování času a jeho správné rozvržení.

Pracovníci na pracovištích poskytujících krizovou intervenci jsou podle Vodáčkové (2007) ohroženi syndromem vyhoření ve zvýšené míře. U krizových pracovníků včetně telefonických krizových interventů je proto zásadní jejich motivace a také vědomí vlastních citlivých míst, na nichž je třeba pracovat. Zvýšená zátěž pro krizové interventy spočívá např. v častém setkávání s bezmocí a bezvýchodností u klientů. Klienti totiž mnohdy přicházejí s problémem, s nímž se v rámci vlastního sociálního prostředí nedokážou vyrovnat, a to může naznačovat, že pro takový problém v tuto chvíli neexistuje adekvátní pomoc (Culley, 2008). To může být pro pracovníka těžké přijmout.

Specifickou zátěž také představuje absence ukončení procesu práce s klientem, kdy pracovník zažije pouze jeho omezenou část a postrádá pak zpětnou vazbu své činnosti. „*Tento druh zátěže může vést k pocitům nedostatečné profesionální satisfakce.*“ (Vodáčková, 2007, s. 176) Dalším faktorem syndromu vyhoření je podle Jankovského (2003) délka zaměstnání. Čím déle působí člověk na pozici, kde pečuje o lidi, tím méně ho práce uspokojuje. Rizikem je zde změna vztahů ke klientům, ale i k lidem v osobním životě.

Jak je zřejmé z výše popsaných rizik, zcela zásadní roli hraje prevence syndromu vyhoření. Co se týká prevence na rovině osobnostní – tedy psychohygieny, ta bude rozebrána v následující podkapitole. Neméně důležitá je však také prevence v rámci pracoviště, které by mělo akceptovat nebezpečí vzniku syndromu vyhoření u svých zaměstnanců. Vodáčková (2007) v této souvislosti vyzdvihuje kompetentní vedení týmu krizových pracovníků, které zajišťuje jak potřeby klientů, tak samotného personálu.

5.2 Význam psychohygieny a její prvky

Jak jsme nastínili v předchozí podkapitole, podceňovaná zátěž pracovníků krizové intervence může v některých případech přejít až do fáze syndromu vyhoření. Předcházení tomuto stavu zahrnuje především zahrnutí **psychohygieny (psychoprofylaxe)** do vlastní činnosti. Jde o schopnost pozitivního přeladění, které dodává pracovníkovi novou sílu (Jankovský, 2003). „*Oblíbeným způsobem je bezpochyby umění, ať již v aktivní či pasivní podobě. Dále pak sport, příroda, jiný druh práce, koníčky, sběratelství, cestování atp.*“ (Jankovský, 2003, s. 163) Podle Jankovského (2003) pomáhá pracovníkovi například i jeho osobní přesvědčení o každodenním smyslu a potřebnosti jeho práce. Je třeba, aby krizový intervent uměl dát do své činnosti i vlastní prožívání, zároveň však i uměl užít tzv. **reidentifikační techniky**, tedy umět se od činnosti oprostít. Hennig a Keller (1996) píšou, že svou roli hraje i pozitivní smýšlení, kdy z výzkumů vyplývá, že pozitivně uvažující jedinci jsou psychicky i fyzicky zdravější a žijí celkově šťastněji než lidé „negativní“. Jankovský (2003) i Kopřiva (1997) za důležité dále považují i zakotvení v rodině, manželství. Svou roli hraje i fenomén náboženství a víry, vlastní pokora a uvědomění si svých skutečných možností. V neposlední řadě můžeme zmínit i celkový životní styl zahrnující sport, výživu, spánek, společenský život a kultura (Kopřiva, 1997).

Jak zvládat stres na pracovišti

Pracovník telefonické krizové intervence je během pracovní doby vystaven neustálému tlaku a očekávání, jaké hovory mu může daný den v zaměstnání přinést. Stres také vyvolává řada obtížných hovorů, s nimiž je pracovník během služby konfrontován. Tento tlak a stres je třeba odbourávat, aby jeho dlouhodobější působení nepřerostlo ve vážnější následky. „*Je přirozené, že práce s krizovými stavy se odráží na stavu těla krizového pracovníka.*“ (Vodáčková, 2007, s. 176) Může jít o pocit napětí, bolest či energetické bloky (Vodáčková, 2007). Důležité je tedy v takové situaci nejen samotná práce s klientem, ale zároveň i to, jak pracovník zachází v takové chvíli sám se sebou. Hennig a Keller (1996) pro zvládání stresu vytyčují tři východiska, jimiž je jednak snížení počtu stresových situací v rámci pracovního dne, zmírnění emočního vzrušení, jež se dostavuje spolu se stresem, a změna způsobu zacházení se stresovými situacemi, které nelze ovlivnit (např. změnou postoje). Jednoduché rady, jak

v náročných situacích pracovat sám se sebou (např. během hovoru s klientem se suicidálními tendencemi) nabízí Culley a Bond (2008, s. 203):

- „*Posaďte se do přímého sedu (uvědomte si židli, na které sedíte, a zem pod nohama).*
- *Lehce zvyšte svůj hlas – to posílí vaši energii a sebedůvěru.*
- *Dýchejte pomalu a klidně, abyste snížili svou úzkost.*
- *Reformulujte, reformulujte a opět reformulujte! Empatie zahání napětí.*
- *Potvrďte „logiku“ toho, co vám klient říká, abyste se zaměřili na porozumění jeho prožitkům.*
- *Připomínejte si, že klienti jsou odpovědní za své chování a za svůj život – ne vy.“*

Vodáčková (2007) dále doporučuje uvolňovací techniky jako protažení, vydýchnutí, jednoduchá dechová cvičení, po náročném dni či konzultaci je dobré se osprchovat, pro očištění pracovního místa je vhodné větrat či dopřát si příjemné čichové vjemy. Důležité je i uspořádání a úklid pracovního místa, příjemné předměty okolo a celkově příjemná atmosféra.

Relaxační techniky

Pro znovu nabrání sil do běžného dne je třeba pravidelný a kvalitní odpočinek. Ať již jde o odpočinek aktivní (sport) nebo pasivní (spánek, „nicedělání“) jsou oba typy z pohledu psychohygieny důležité (Drotárová, 2003). Jednou z metod relaxace je **jóga**. „*Jóga představuje komplexní systém holistických postupů péče o tělesné a duševní zdraví s filosofickým a duchovním zázemím.*“ (Drotárová, 2003, s. 84) Jóga pracuje se třemi vzájemně propojenými složkami osobnosti (tělesnou, duševní a duchovní) a zahrnuje tělesná cvičení, regulaci dýchání, úpravu životosprávy a speciální pročišťující techniky. Podle výzkumů jóga pomáhá lidem trpícím hypertenzí, srdečními či cévními onemocněními, pozitivně působí i na lidi trpící cukrovkou, astmatem či úzkostmi. „...*při denním praktikování jógy se projevuje vyšší procento náprav v oblasti koncentrace na práci, všeobecného zdraví, subjektivního pocitu pohody a rodinných vztahů.*“ (Drotárová, 2003, s. 95)

Další kategorii mohou tvořit **relaxační postupy postavené na práci s tělem** – tedy masáže, akupresura či reflexologie. Masáže povzbuzují krevní oběh, pomáhají

odbourávat metabolické zplodiny vzniklé únavou či stresem, zlepšují kožní dýchání i činnost lymfatických žláz. Akupresura se využívá pro zmírnění bolesti či únavy nebo léčbě psychosomatických onemocnění, redukuje také následky stresu. Reflexologie rovněž zmírňuje některé tělesné potíže a symptomy, hlavně ty způsobené stresem (Drotárová, 2003).

Relaxaci mohou přinést i **dechová cvičení**, která učí využívat plnou kapacitu plic a zlepšují koncentraci, působí uklidňujícím a tonizujícím účinkem. Jinou variantu představují **relaxačně koncentrační metody**, kdy člověk uvolňuje veškeré kosterní svalstvo. Patří mezi ně například meditace či autogenní trénink, který přispívá k regeneraci organismu, optimalizuje kvalitu spánku, preventivně působí proti některým funkčním poruchám atd. „*Je postaven na autosugesci, jež působí na organismus a psychiku a vyvolává reakci – uvolnění.*“ (Książek, 2004, s. 72) Vlastní kategorii dále tvoří **relaxačně imaginativní metody**, při nichž se pro odstraňování bariér a rozvoj schopností využívá představivosti, příkladem je tzv. Silvova metoda (Drotárová, 2003).

Pro úplnost uvedme i **technologické relaxační postupy**. „*Jejich cílem je pomoci člověku uvolnit se a co nejrychleji a nejsnadněji dosáhnout hlubokého relaxovaného stavu.*“ (Drotárová, 2003, s. 217) Zařadit mezi ně můžeme floatační tanky, bioobvody, tzv. Ganzfeld brýle či tzv. hudební křesla a další. V neposlední řadě k relaxaci slouží i **aromaterapie, relaxace pomocí hudby či relaxační tanec** (Drotárová, 2003).

Tělesně zakotvené prožívání

Tělo a mysl – dvě osamostatněné části lidské osobnosti. Přestože, jak píše Kopřiva (1997, s. 95) bylo pro vývoj lidstva důležité osamostatnění mysli od těla, stále více se dnes promítá nutnost tělo a mysl integrovat. Člověk dnes své tělo zpravidla „vlastní“ – šatí ho, živí ho, nechává ho odpočívat. Podle Kopřivy je ale na místě větší rovnoprávnost. „*Nemám tělo, nýbrž jsem tělo. Co se tělu děje, mně se děje. Jsem vtělené vědomí i uvědoměné tělo současně.*“ (Kopřiva, 1997, s. 95) Tělo a rozum jsou našimi dvěma poznávacími kanály, jejichž poznání je třeba propojit.

Důležitým pojmem je zde **proces tělesně zakotveného prožívání**, což je odhalení významů svého prožívání díky významné pomoci těla. „*Porozumět principů, tělesně zakotveného prožívání a využívat je ve své práci je velmi důležité obzvláště*

v *pomáhajících profesích*.“ (Hájek, 2006, s. 23) Technikou, na níž toto propojení Kopřiva (1997) demonstruje je např. **metoda focusingu**. Kopřiva zde mluví o cítěném smyslu, jehož znakem bývá prožívání bez nějakého pojmenování. Pokud dojde k jeho pojmenování, vyjádření, člověk pocítuje úlevu – mysl se propojila s tělem. „*Focusing je metoda užitečná pro každého, ale v pomáhajících profesi ji oceníme dvojnásob.*“ (Kopřiva, 1997, s. 97) Jde o způsob, jak se dostat sám k sobě, čerpat energii z vlastních pocitů, a vyrovnávat se s pocity nepříjemnými. Pocity by profesionál rozhodně neměl vytlačovat – tak by mohla být narušována spolupráce mezi pomáhajícím a klientem. Pocity jsou naopak důležitým nositelem významů. Pokud profesionál tělesně zakotvenému prožívání rozumí, může lépe vytvářet prostor pro klienta i sebe. Klient může odhalit doposud skryté významy, pomáhající pracovník zase chrání sám sebe před emočním vyčerpáním (Hájek, 2006).

Artefiletika

„Je výchovné pojetí, které využívá uměleckých výrazových prostředků k integrativnímu duševnímu rozvoji a k pozitivní prevenci psychosociálních poruch, zejména u dětí a mladých lidí. Cílem artefiletiky je poskytnout člověku příležitost k odhalení vlastních psychických možností i mezí, dát mu šanci nalézat jeho místo a jeho úlohy v lidském společenství a vybavit ho citlivostí k bolesti druhých bytostí.“ (ABZ slovník cizích slov. *Pojem artefiletika*. [online]. © 2005-2006 [cit. 2012-12-04])

Zejména poslední věta by mohla být důvodem, proč pracovníka krizové intervence může artefiletika zaujmout. Jde totiž o způsob, který prostřednictvím výtvarné tvorby umožňuje uchopit vlastní životní zkušenost a prohloubit empatii. V nejširším slova smyslu zde lze mluvit o léčbě uměním, která se nejvíce projevuje ve zdravotnictví a sociální oblasti. Artefiletika, u které jistě nelze popřít podobnost s arteterapií, pomáhá poznávat a porozumět skrze výtvarné dílo. Tedy např. prohlubovat sebezkušenost a rozvíjet sebepoznání. Účastník se na artefiletickém setkání setkává s vlastním nitrem, lektor pro něj zajišťuje bezpečný rámec a reflektivní dialog. Artefiletika je tedy směr zážitkové pedagogiky, či zážitkové pojetí vzdělávání, které umožňuje uplatňovat vlastní tvořivost, zkoumat přiléhavost výtvarného projevu k tématu, tříbit sociální dovednosti ve skupině a schopnost vyjadřovat své myšlenky (Gérincová, 2011).

6 Vedení a rozvoj pracovníků na pracovišti krizové telefonické linky Senior telefon

V následující praktické části této práce se zaměříme na to, jak vedení a další rozvoj pracovníků telefonické krizové pomoci vypadá a funguje v praxi. Pro zkoumání bylo vybráno pracoviště Senior telefonu, služby telefonické krizové pomoci určené seniorům. Toto pracoviště autorka vybrala z toho důvodu, že jeho chod dobře zná a díky svému působení na této lince měla možnost získat o jejím fungování dostatečné množství informací. Cílem této části práce je podložit teoretické poznatky z předchozích kapitol o výběru, vedení a rozvoji pracovníků konkrétními zkušenostmi a rozšířit o praktické poznatky z pracovního prostředí linky Senior telefon. V průběhu dalších kapitol se zaměříme na to, jaké požadavky musí splňovat uchazeč o pozici telefonického krizového intervenanta na tomto pracovišti a jak zde vypadá výběrové řízení. Popsáno bude také období zacvičování nového pracovníka na pracovišti a rozebrán bude význam intervize a supervize v rámci činnosti pracovníků Senior telefonu. Dotkneme se také tématu kontrolních mechanismů, které má k dispozici vedoucí služby a definujeme, jak zde probíhá hodnocení a motivace pracovníků. V rámci tématu vzdělání blíže nahlédneme na to, jaké formy vzdělávání mohou krizoví pracovníci využívat a jaký je jejich význam. Co do metodologie následující části budou použity praktické poznatky nasbírané v praxi, nikoli však v rámci výzkumu. Jde o zkušenosti a poznatky z konkrétního pracoviště, jejichž cílem je ilustrovat a doložit teoretickou část této práce. Konkrétně autorka předloží záznam z výběrového řízení, záznam ze supervizního setkání a záznam z konference Pražské linky důvěry. Ostatní důležité doplňující informace pochází ze Standardů služby Senior telefon.

Krizová linka pro seniory – Senior telefon

Zřizovatelem pracoviště telefonické krizové linky pro seniory – Senior telefonu je nestátní nezisková organizace Život 90, o. s. V rámci této organizace spadá služba Senior telefon do sekce Krizové pomoci a poradenství. *„Senior telefon je jednou ze dvou linek důvěry pro seniory v České republice. Jako jediná linka však poskytuje své služby bezplatně po 24 hodin denně. Jde o nízkoprahovou sociální službu telefonické krizové pomoci realizovanou na čísle 800 157 157 pro uživatele z celé republiky.“*

(Leschingerová, 2012) Linka Senior telefon je registrovanou sociální službou, která poskytuje služby v souladu se Zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách. Roční počet hovorů se pohybuje okolo 12 tisíc (Příloha E).

Klienty služby Senior telefon jsou především senioři, a to z celé České republiky. Dle Standardů služby Senior telefon (nedatováno) jsou cílovou skupinou:

- „*Senioři v nepříznivé životní situaci,*
- *senioři ohrožení zdravotními, sociálními a kriminálními riziky,*
- *rodiny seniorů, jejichž člen se ocitne v těžké životní situaci,*
- *osoby pečující o seniory,*
- *široká veřejnost, která se náhodně stane svědkem, účastníkem pomoci seniorovi,*
- *další subjekty poskytující služby seniorům.*“

Historie Senior telefonu

Tradice Senior telefonu je delší než 20 let. Původně zpoplatněnou linku zprovoznili zakladatelé organizace Život 90 Blanka a Jan Lormanovi v únoru roku 1991 a od počátku linka fungovala v nepřetržitém provozu. Působili zde nejdříve dobrovolníci, později pak sociální pracovníci s výcvikem v telefonické krizové intervenci. Jako bezplatná linka funguje Senior telefon od podzimu roku 2003 (ŽIVOT 90. *Historie Senior telefonu*. [online]. © 2008-2009 [cit. 2013-01-22]).

Typy hovorů

„*Typologie hovorů na lince Senior telefonu je významně ovlivněna cílovou seniorskou populací. Témata hovorů souvisí v převážné míře s vývojovými krizemi ve stáří a typickými změnami, kterými člověk ve stáří prochází.*“ (Leschingerová, 2012) Velká část hovorů se týká tématu mezilidské vztahy, a to převážně vztahů rodinných a příbuzenských. Klienti většinou hovoří o mezigeneračních problémech, které zažívají – jde např. o problémy spočívající v odlišných názorech či v komunikaci. V souvislosti se vztahy se poměrně často vyskytuje téma týrání, které povětšinou vzniká právě v rodinných (a to partnerských i mezigeneračních) vztazích a méně časté téma domácího násilí. Příčinou mnoha hovorů je osamělost a absence sociálních kontaktů klientů. Dále se objevují i témata týkající se zdravotního stavu či vyrovnávání se se

ztrátou blízké osoby. Určité procento hovorů tvoří i suicidální tematika. Celkem významnou část klientů lze navíc zahrnout pod souhrnné označení „dlouhodobí klienti“, z nichž celá řada je zároveň pacienty trpícími některým psychiatrickým symptomem. V neposlední řadě se na linku obracejí i příslušníci rodin, které pečují o seniory. Jako ostatní nízkoprahové linky registruje kromě toho Senior telefon také telefonáty testovací či zneužívající.

Poskytovaná pomoc

Cílem činnosti krizových pracovníků Senior telefonu je podpořit klienta s cílem navrátit ho na předkrizovou úroveň. Uživateli je během hovoru poskytnut dostatečný prostor, kterým ho krizový pracovník provází a dává mu zpětnou vazbu. Pracovník vede hovor s klientem v souladu se zásadami telefonické krizové intervence. Klient je doprovázen tématem, s nímž se na linku obrací, a pracovníkem je zplnomocňován k řešení vlastních problémů. *„Pracovník linky komunikuje s uživatelem tak, aby dosáhl psychické stability, a spolu s klientem vyhledává možné příčiny jeho krize. Služba končí v momentě ukončení hovoru v situaci, kdy se klientovi podařilo dostat na předkrizovou úroveň a ten je schopen zvládat svoji situaci a jeho zakázka byla splněna.“* (Leschingerová, 2012) Někdy může být klientovi doporučena navazující služba a to v rámci organizace či jinde. V rámci linky je zachovávána anonymita a mlčenlivost. Pracovníci se v rámci své činnosti setkávají jak s hovory, kde uplatňují zásady a postupy telefonické krizové intervence, tak i s hovory poradenskými, v nichž je stěžejní zakázkou předání informací o vybraných tématech.

6.1 Pracovní profily

Pracoviště telefonické krizové pomoci Senior telefon spadá do sekce Krizové pomoci a poradenství, které řídí vedoucí sekce. Vedoucí zajišťuje kromě telefonické krizové pomoci i provoz Informačního a poradenského centra Života 90 (IPC) a specializovaných poraden (poradna právní, sociální, sociální poradna zaměřená na týrání). Pozice **vedoucího krizové pomoci** má v náplni práce následující činnosti:

- vedení týmu telefonické krizové pomoci,
- výběr pracovníků telefonické krizové pomoci,

- zaškolení pracovníků telefonické krizové pomoci,
- hodnocení pracovníků telefonické krizové pomoci,
- vedení odborných stáží,
- vzdělávání týmu telefonické krizové pomoci,
- vedení pravidelných porad,
- vytváření standardů kvality telefonické krizové pomoci,
- vytváření interních předpisů,
- vytváření pracovních postupů,
- vytváření metodických pokynů,
- kontrola kvality poskytované služby,
- prezentace sociální služby,
- komunikace s odbornou veřejností,
- vytváření projektů,
- účast na odborných seminářích (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

Vhodným uchazečem o pozici vedoucího sekce je člověk, který splňuje kvalifikační i osobnostní požadavky, které jsou na něj kladeny. Ze Standardů služby Senior telefon (nedatováno) vybíráme ty nejzásadnější z nich. Jde především o požadavky **kvalifikační**:

- kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění,
- výcvik telefonické krizové intervence,
- intervizí kurz.

Neméně důležité jsou také požadavky **osobnostní**:

- stresová odolnost,
- schopnost plánování a organizování,
- schopnost vedení a kontrolování,
- empatie, spolehlivost, flexibilita, tvořivost,
- ochota týmově spolupracovat,
- schopnost řešit problémy, schopnost přijímat a nést odpovědnost,
- samostatnost a výkonnost,
- schopnost zdůvodňovat a hodnotit,

- schopnost motivovat a vést,
- sebemotivace a sebeřízení, schopnost sebereflexe (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

Dalším vedoucím pracovníkem je **manažer sekce** Krizové pomoci a poradenství. Náplní této pracovní pozice je:

- řízení sekce krizové pomoci a poradenství,
- hodnocení pracovníků,
- schvalování vzdělávání a odměn,
- vytváření projektů, hledání a oslovování sponzorů,
- získávání financí na podporu a rozvoj služby telefonické krizové pomoci,
- komunikace s odbornou veřejností,
- vedení porad vedoucích,
- kontrola poskytované kvality služeb,
- vytváření standardů kvality telefonické krizové pomoci, vytváření interních předpisů (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

Kvalifikační a osobnostní požadavky na tuto pozici Standardy neuvádějí.

Největší úvazek na pracovišti telefonické krizové pomoci mají sociální pracovníci – krizoví intervenenti. Náplní práce **sociálních pracovníků/pracovnic krizové pomoci** je:

- poskytování telefonické krizové pomoci,
- poskytování sociálního odborného poradenství,
- poskytování pomoci při uplatnění práv a oprávněných zájmů uživatelům,
- doporučení návaznosti na odborné poradny nebo instituce,
- poskytování informací v sociální problematice,
- předávání informací o uživatelích kolegům v týmu,
- vedení dokumentace,
- samostatné sbírání a analyzování informací,
- vytváření standardů kvality telefonické krizové pomoci (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

K požadavkům, které musí sociální pracovník splňovat, se dostaneme v následující podkapitole.

Vzhledem k tomu, že v následujících podkapitolách se často vyskytuje role **intervizora**, je nutno také tuto pozici ve stručnosti představit. Intervizor je vybírán z řadových pracovníků Senior telefonu, podmínkou je celý úvazek na této pozici. Intervizor má v rámci svého úvazku v náplni práce jak přímou krizovou činnost s klienty po telefonu, tak podporu a intervizi týmu. K tomu, jak je intervize na pracovišti realizována, se blíže dostaneme v podkapitole 6.4.

6.2 Výběr pracovníka

Zásadní podmínkou působení na lince Senior telefon jsou požadavky, které z velké části vychází z platných legislativních dokumentů. Vzhledem k tomu, že služba Senior telefon je registrovanou sociální službou, jde především o Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, který tyto podmínky definuje. Řadoví pracovníci na krizové lince musí splňovat kvalifikační, odborné a osobnostní požadavky, které jsou zahrnuty ve Standardech služby. Jde jednak o **kvalifikační požadavky**, jimiž jsou:

- „*kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění - VOŠ obor sociální práce, nebo bakalářský, magisterský studijní obor sociální politika, speciální pedagogika, sociální péče sociální pedagogika nebo absolvování akreditovaných rekvalifikačních kurzů na pozici sociálního pracovníka/ce více viz Zákon 108/2006 Sb. v platném znění,*
- *uživatelská znalost práce s počítačem,*
- *výcvik telefonické krizové intervence.“* (Standardy služby Senior telefon, nedatováno)

Druhou skupinou jsou **požadavky osobnostní**. Mezi ně patří především empatie, spolehlivost, ochota pro týmovou spolupráci, flexibilita a stresová odolnost.

Výběrové řízení na pozici pracovník telefonické krizové intervence

Podmínky přijímání a zaškolování nových pracovníků vychází ze Standardů služby Senior telefon (nedatováno), které jsou všem pracovníkům dostupné k nahlédnutí

na pracovišti. Pracovníci krizové intervence jsou vybíráni a přijímáni na základě **výběrového řízení** sekce Krizové pomoci a poradenství. Výběrového řízení se účastní manažer sekce krizové pomoci a poradenství, vedoucí služby Senior telefon, případně další člen týmu dle uvážení manažera sekce.

Nyní blíže k samotnému výběrovému řízení. Pro účely této práce se autorka zúčastnila procesu výběru nových pracovníků během listopadu 2012. Na pozici pracovník telefonické krizové intervence Senior telefon o úvazku 0,5 na základě dohody o pracovní činnosti byli v této době hledáni 4 noví interventi, z nichž tři začnou na lince působit od ledna nového roku, čtvrtý poté od února 2013. Celý proces výběru nových pracovníků má na starost vedoucí služby ve spolupráci s manažerem sekce.

Proces výběru nových pracovníků zrcadlí teoretický postup popsany v teoretické části této práce. V první fázi bylo zapotřebí vytvořit nabídku s pracovní pozicí (Příloha F). Ta byla v následující fázi vyvěšena na internetové servery s nabídkami práce (jobs.cz, práce.cz), ale i na specializované portály (Neziskovky.cz). Na tyto inzeráty odpověděla zhruba stovka zájemců, kteří vedoucí služby zaslali svůj životopis spolu s motivačním dopisem.

Další fáze zahrnovala třídění došlých odpovědí od uchazečů. Řada z nich nespĺnila kvalifikační požadavky, a tak byla z výběrového řízení vyřazena. Tito uchazeči byli o rozhodnutí následně písemně vyrozuměni. Uchazeči, kteří splnili podmínky pro pozici (tedy především statut sociálního pracovníka a absolvování výcviku telefonické krizové intervence) byli následně pozváni k **osobnímu pohovoru**. Do užšího výběru se dostalo celkem 15 uchazečů, kteří se osobního pohovoru zúčastnili. Osobní pohovory se konaly v rámci tří pracovních dní měsíce listopadu v sídle organizace Život 90, v domě Portus. V první den se dostavilo šest uchazečů, druhý den pět uchazečů a třetí den čtyři uchazeči o pozici.

Autorka této práce se coby přizvaný pracovník zúčastnila osobních pohovorů konaných v druhý den, v pátek 23. 11. 2012, kdy se dostavilo pět uchazečů o pracovní pozici. Dva z nich byli pozváni na dopoledne, tři na odpoledne. Osobní pohovory vedla vedoucí sekce Krizové pomoci a poradenství, přítomen byl dále intervizor pracoviště.

Přijímací pohovor se skládal ze dvou částí – první část zahrnovala samotný **osobní pohovor**, druhá část spočívala ve **vyplnění dotazníku** po skončení osobního

pohovoru. Nyní tedy ke struktuře osobního pohovoru, který se odehrával u „oválného“ stolu. Lze ho rozčlenit takto:

1. **Přivítání účastníka**, navození otevřené a příjemné atmosféry.
2. **Představení pracovní pozice** – vedoucí informuje účastníka o tom, že se jedná o práci konanou na základě dohody o pracovní činnosti, ve směnném provozu, informuje o rozsahu úvazku, členění a množství služeb, platovém ohodnocení a dalších podmínkách, které se k pozici vážou. Vedoucí poté nabízí uchazeči prostor pro dotazy k organizačním záležitostem a zodpovídá jeho dotazy.
3. **Zjišťování motivace uchazeče** – vedoucí služby se ptá uchazeče na jeho motivaci. Autorka se během pohovorů setkala s řadou různých odpovědí – uchazeč rád pracuje s lidmi, rád pracuje se seniory, shání práci na částečný úvazek. Jedna uchazečka zmínila, že má 3leté dítě, absolvuje nyní výcvik v telefonické krizové intervenci a tato problematika ji zajímá, ráda by získala v této oblasti praxi. Další uchazeči uváděli jako motivaci získání zkušeností v rámci studia či menší pracovní vytížení a tedy hledání dalšího příjmu. V rámci této fáze se jedna z uchazeček se informuje o tom, zdali je reálné při této práci najít druhou práci na půl úvazku. Vedoucí uchazečku informuje, že to je možné skloubit.
4. **Otázky intervizora** - vedoucí předává slovo intervizorovi, která klade otázky uchazečům. Ptá se například na to, jak si tuto práci konkrétně představují. Uchazeči jsou vesměs připraveni – domnívají se, že se zde uskutečňují hovory s tématy osamělost, uchazeči jsou rovněž obeznámeni s tématy týrání a domácí násilí, suicidální chování. Intervizor se uchazečů ptá, zdali by jim rozhovor o těchto tématech nedělal potíže a zdali si dokážou představit, jestli by takové hovory zvládali. Další otázky intervizora směřují například k přínosu daného uchazeče do týmu, zjišťuje také, zdali uchazeč zvládne pracovat v noci. Otázky směřují i k cílové skupině senioři a motivaci pracovat právě s ní. Dochází i na otázku očekávání uchazečů vzhledem k pracovní pozici. Mezi odpověďmi zaznívá především získání praxe a zkušeností, příjem, seberealizace.

5. **Tři pozitivní a tři negativní vlastnosti** – v této fázi se vedoucí služby ptá uchazečů na tři pozitivní a tři negativní vlastnosti. Mezi pozitivními zaznívají: schopnost naslouchat, trpělivost, citlivost, empatie, otevřenost, komunikativnost, dochvilnost. Mezi negativními uchazeči zmiňují puntičkářství, nedochvilnost, náladovost, snahu dosáhnout vždy svého cíle, tvrdohlavost. Jedna z uchazeček v této fázi není schopna zmínit ani jednu negativní vlastnost. To může být signálem toho, že daná uchazečka není schopna sebereflexe. V rámci pracovní pozice by to mohlo znamenat problém např. během týmové supervize.
6. **Baum Test** – v rámci pohovoru je využíváno také psychologické testové metody Kresba stromu (tzv. Baum Test). Vedoucí vyzve uchazeče, aby na bílý papír A4 během 3-4 minut nakreslil tužkou jakýkoliv listnatý strom – papír mu podává na výšku a žádá ho, aby nepoužíval gumu. Tuto projektivní techniku následně vyhodnocuje psycholožka.
7. **Organizační záležitosti** - vedoucí se uchazeče ptá, zda pokud by byl na pozici vybrán, bude schopen během následujícího měsíce absolvovat zácvik na lince v rozsahu 20-40 hodin podle individuální potřeby. Informuje uchazeče, že zácvik probíhá během denních služeb, když je na pracovišti přítomna vedoucí nebo intervizora.
8. **Předání dotazníku** – vedoucí požádá uchazeče o vyplnění dotazníku, který uchazeč vyplňuje během zhruba 20 minut ve vedlejší místnosti a vyzve ho, aby ho po vyplnění přinesl. Dotazník (Příloha G) obsahuje modelové situace a slouží jako vodítko především v oblasti vědomostí uchazeče. Je navíc podroben grafologickému rozboru psycholožkou organizace.
9. **Dotazy, rozloučení** – uchazeči je nabídnut poslední prostor pro dotazy, následuje rozloučení.

Celý osobní pohovor trvá zhruba 15-20 minut. Vedoucí služby, která pohovor vede, má před sebou životopisy jednotlivých uchazečů, na něž si pořizuje poznámky a postřehy. Zapisuje si i šest vlastností, které uchazeči uvádějí.

Ústní pohovor je pro výběr pracovníků stěžejní – během pohovoru jsou zjišťovány především komunikační dovednosti uchazečů a způsob jednání (upřednostňován je tzv. „měkký způsob jednání“). Znalosti potřebné k výkonu pozice

lze doplnit nebo rozšířit, ale stěžejní je celkové vystupování, které lze jen těžko změnit. Vedoucí se během pohovoru také soustředí na možné známky projevů agresivity či nevyzrálosti, které pro tuto pozici nejsou žádoucí.

Po skončení osobního pohovoru vedoucí analyzuje odevzdané dotazníky a spolu s psychologkou rozebírá výsledky testu Kresby stromu i grafologický rozbor dotazníků. Po skončení všech pohovorů pak na základě syntézy poznatků o uchazečích vybírá nejvhodnější kandidáty. Úspěšní i neúspěšní kandidáti jsou posléze vyrozuměni písemnou formou, přijímaní uchazeči jsou vyzváni k podepsání pracovní smlouvy. Poté následuje jejich zacvičování na pracovní pozici.

6.3 Zácvik nových pracovníků

S uchazeči, kteří uspěli u výběrového řízení, je podepsána pracovní smlouva, platový výměr a projdou školením BOZP. Poté začíná jejich praktické zaškolování a zácvik, který trvá 1 až 3 týdny (individuálně – podle potřeby, praxe a schopností nového pracovníka). „*Sociální pracovníci Senior telefonu, kteří nemají výcvik telefonické krizové intervence, se dohodnou s manažerem sekce a vedoucími pracovníky na termínu zahájení výcviku.*“ (Standardy služby Senior telefon, nedatováno)

Praktický zácvik probíhá během denních služeb, kdy je na pracovišti přítomna vedoucí služby. Zaškolení provádí vedoucí a jím pověřený intervizoři. Noví pracovníci jsou nejdříve zacvičování teoreticky – seznamují se se strukturou celé organizace, se strukturou pracoviště, jsou představeni ostatním kolegům. Pracovníci jsou seznámeni s interními předpisy sekce a standardy služby telefonické krizové intervence, poznávají svá práva a povinnosti. Jsou jim předávány informace o typologii uživatelů, základních tematických okruzích, s nimiž se při své práci budou setkávat, noví pracovníci jsou také seznamováni s modelovými záznamy hovorů. V další fázi jsou noví pracovníci přizváni k náslechu hovorů, kdy je jim zároveň poskytována zpětná vazba ohledně vedení hovorů, technik hovoru apod. V poslední fázi je pak nový pracovník sám vyzván k vedení hovorů s klienty, kdy mu zpětnou vazbu i v rámci hovoru poskytuje vedoucí či intervizor, který s ním spolupracuje formou příposlechu. I poté, co noví krizoví pracovníci začnou již samostatně působit na lince, je vedoucí průběžně doprovází a intervuduje jejich činnost (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

V rámci odborných studijních praxí se na pracoviště Senior telefonu dostávají také studenti vysokých nebo vyšších odborných škol. Tito stážisté nejdříve absolvují ústní pohovor, kdy rovněž procházejí testováním v podobě Baum Testu. Stážisté se na pracovišti Senior telefonu seznamují s jeho provozem, perspektivní stážisté jsou poté zacvičováni praktickou formou. Účastní se náslechlů a pod intervizí se zacvičují pro přímou práci s klienty. V případě potřeby doplnění člena týmu může být pracovní pozice nabídnuta právě perspektivnímu stážistovi (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

6.4 Rozvoj pracovníků – intervize, supervize

Organizace Život 90, která je zřizovatelem pracoviště telefonické krizové pomoci podporuje profesní rozvoj svých zaměstnanců. Snaží se proto vytvářet vhodné podmínky pro jejich vzdělávání, podporuje absolvování výcviků, účast na stážích, konferencích a projektech. Organizace podporuje své zaměstnance k veškerým aktivitám směřujícím k jejich rozvoji.

Potřeby vzdělávání pracovníků telefonické krizové pomoci – Senior telefonu aktivně zajišťuje vedoucí sekce. Vedoucí vyhodnocuje potřeby vzdělávání pracovníků a na jejich základě stanovuje komplexní rozvoj týmu Senior telefonu. Pracovníci tedy mají možnost prohlubovat své znalosti a dovednosti a zvyšovat svou odbornost. Vzdělávání a prohlubování znalostí pracovníků se uskutečňuje prostřednictvím dvou základních forem – intervizních seminářů a supervizních setkání (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

Intervize na pracovišti Senior telefon

Intervize na pracovišti Senior telefonu probíhá ve dvou základních formách – jednou z nich jsou intervizní semináře a druhou individuální intervizní setkání. **Intervizní semináře** se na pracovišti telefonické krizové pomoci uskutečňují v rámci pravidelných měsíčních porad týmu, které jsou pro pracovníky povinné. Tyto měsíční porady se konají vždy v dopoledních hodinách v rozsahu 3,5 hodiny a každá z porad má tři základní části. V první části jsou probírány organizační záležitosti týkající se chodu pracoviště. V druhé části se pak v týmu rozebírá problematika týkající se uživatelů

služby a třetí část je pak soustředěna právě na vzdělávání týmu prostřednictvím intervizních seminářů. Intervizní semináře se konají v rozsahu 1 až 3 hodin měsíčně a vede je pověřený intervizor. Prostřednictvím teoretické či praktické formy předává svým kolegům poznatky z různých oblastí – např. jak pracovat s určitým typem klientů, jak pracovat při nepříjemném hovoru sám se sebou, jak si předávat zkušenosti mezi kolegy. Témata pro intervizní semináře na celý rok navrhnou sami pracovníci v rámci první porady v daném roce. Vedoucí sebrané návrhy vyhodnotí a spolu s intervizorem připravuje plán vzdělávání na celý rok.

Individuální intervizní setkání je poskytováno všem členům týmu Senior telefonu a provádí ji pověřený intervizor. „*Každý pracovník/ce Senior telefonu může požádat o individuální, případovou intervizi, náslechovou intervizi nebo může vyžádat prostor na intervizím semináři.*“ (Standardy služby Senior telefon, nedatováno) Náslechová či případová intervize je pro každého pracovníka povinná alespoň jednou ročně. Uskutečňuje se v rozmezí 2 až 4 hodin během služby pracovníka v dohodnutém termínu. Kromě této povinné intervize mohou členové týmu využít individuální intervizi ještě dvakrát do roka v délce do dvou hodin (ročně tedy v rozsahu do čtyř hodin). Intervize se zaměřuje na oblast práce s klienty včetně znalostí a dovedností člena týmu a jeho postojů, na další aspekty jeho profesionální role a profesionální rozvoj. Konkrétní zakázka intervize se stanovuje na začátku intervizního setkání a je věcí dohody mezi intervizorem a intervizovaným. Jako záznam z realizované intervize se vyplňuje Intervizní formulář (Příloha H).

Jinou variantou individuálního intervizního setkání je **náslechová intervize**, kdy je možné požádat kolegu z týmu či intervizora o vzájemné rozvojové naslouchání v rozsahu 2 až 4 hodin ročně. To se realizuje formou náslechu v rozsahu 1 až 2 hodin na službě vybraného pracovníka, který s touto formou rozvoje souhlasí a poté lze náslech uskutečnit i opačně. I kolegové si tak touto formou mohou poskytnout obohacení a zpětnou vazbu v rámci své činnosti. Z rozvojového naslouchání je rovněž vyplněn formulář (Příloha I).

„*Účelem intervize je udržování a rozvoj kvality a účinnosti poskytovaných sociálních služeb Senior telefonu, odpovídající platné legislativě a standardům.*“ (Standardy služby Senior telefon, nedatováno) Jednou ročně se koná evaluace intervize, kdy se k poskytování intervize vyjadřuje intervizor i členové týmu a jeho vedoucí. Po

vzájemné dohodě může být interní Intervizní předpis upraven tak, aby intervize byla prováděna efektivně a nadále splňovala svůj cíl (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

Supervize na pracovišti Senior telefon

Další formou rozvoje pracovníků telefonické krizové pomoci je supervize. Jak již bylo zmíněno v teoretické části této práce, je vhodné, aby supervize byla poskytována externím pracovníkem. Tak je tomu i na pracovišti Senior telefon, kde externí supervizi poskytuje psycholog či psychoterapeut s akreditací provádět individuální i skupinovou supervizi. Týmová supervize se uskutečňuje jednou měsíčně v rozsahu 3 hodin, pracovníci mají také možnost jednou ročně využít i supervizi individuální u téhož supervizora. Nyní se zaměříme na to, jak na pracovišti Senior telefon konkrétně funguje a vypadá týmová supervize. Bude zde popsáno supervizní setkání, které se uskutečnilo 22. 11. 2012, a v rámci něho převedeme dosavadní teoretické poznatky do zkušeností praktických.

Externím supervizorem pro tým Senior telefonu byla do prosince 2012 supervizorka Hana Dobiášová. Supervize probíhá v prostorech k tomu uzpůsobených – tým spolu se supervizorem sedí v kruhu, což umožňuje dobrý oční kontakt všech se všemi. V průběhu každého supervizního setkání je vytvořen zápis, který je posléze k dispozici supervizorce i supervidovaným. Zápis ze supervize (Příloha J) vytváří jeden ze supervidovaných, který je k tomu vyzván po uvítání.

Po přivítání je na začátku sezení zaznamenáno, kdo je a není přítomen, jeden z pracovníků je vyzván k pořízení zápisu. Supervizorka se pak ptá, jak se supervidovaní mají, jak se cítí v souvislosti s minulým setkáním, čtou se výstupy z minulé supervize. Supervizorka zjišťuje zpětnou vazbu na minulé setkání a jeho výstupy. Supervidovaní reagují a předkládají své postřehy, pocity a zkušenosti. Členové týmu zároveň předkládají své přání soustředit se v této supervizi na práci s klienty.

Supervizorka tedy zahajuje druhou část setkání, kdy supervidovaní navrhnou klientská témata. Jsou přednesena celkem **dvě klientská témata** – klient pan Petr¹ a pan Karel¹. Po hlasování je jako první téma vybrán klient pan Petr, jemuž je dán prostor z důvodu větší závažnosti pro supervidované.

¹ Senior telefon funguje anonymně, pro přehlednost byla zvolena smyšlená jména klientů

Tento klient je jednou z pracovníků, která se s ním na lince setkala, představen. Pracovnice zmiňuje svoje zkušenosti s klientem - jak dlouho na linku volá, čím je jeho projev specifický. V jeho hovorech se prolínají různé příběhy, informace jsou často rozporuplné. Klient má jasně mladý hlas, přesto tvrdí, že je senior. Na otázky po věku nabízí klient účelová vysvětlení. Pracovnice popisuje svoje pocity z klienta, její poznatky doplňují ostatní pracovníci z týmu. Zaznívá pocit, že jde o testovací hovor, či dokonce zneužití. Vzhledem ke změnám identity a prolínání různých osobností v rámci hovorů pracovníci předpokládají, že klient trpí nějakým duševním onemocněním. Nepříjemné pocity mají pracovníci také z manipulativního jednání klienta.

Supervizorka strukturuje informace a podává zpětnou vazbu. Zjišťuje, co pracovníci považují za největší problém. Zaznívají obavy z rizika navázání klienta na službu. Pracovnice mluví o nejistotě během hovorů, nemožnosti klienta ohraničit. Za problematické označují to, že hovory jsou dlouhé, přestože klient nespadá do cílové skupiny uživatelů. Vzhledem k tomu, že klient není senior, mají povinnost vést s takovýmto klientem pouze kratší poradenský hovor (do 10 minut). Klient však přesto vyžaduje větší prostor. Jak tedy postupovat dál (klient dostal kontakt na jiné linky, ale jejich pomoc nepřijímá, protože nejsou bezplatné)?

V další části supervizorka spolu se supervidovanými zjišťuje, jak by bylo možné s klientem pracovat. Pracovnice mluví o svých dosavadních zkušenostech (pracovat s emocemi se nevyplácí, protože se klient rozhovoří). Supervizorka navrhuje projevit autenticitu (svůj pohled na věc), trvat na tom, že jsme linka pro seniory. Uznat klientovy problémy, zároveň ho ale odkázat na přímý kontakt (psychoterapie apod.) a pro hovor stanovit limit 10 minut a na klientovi ponechat rozhodnutí, zdali prostor pro poradenské vedení využije. Neustále přitom držet strukturu hovoru. Zásadní otázkou je také jak při takovém hovoru pracovat sám se sebou. Supervizorka podává návrhy, jak se na věc dívat a jak hovor s takovým člověkem brát. Navrhuje také možnost přidávat něco ze svých aktuálních pocitů autenticky do hovoru (např. *„Pro mě je neuvěřitelné, že člověk s takhle mladým hlasem může mít takové problémy již s dospělými dětmi.“* nebo *„Nerozumím tomu, těžko se mi pokračuje v hovoru.“*). Verbalizací pracovníkova bloku dojde k jakémusi „přerušeni hry“, kterou s ním klient na lince hraje. V zásadě je však třeba směřovat klienta na odbornou pomoc.

Problematika práce s klientem Petrem byla tedy nejdříve představena, poté rozebrány a shrnuty hlavní problémy v práci s tímto klientem a nakonec podány návrhy. Celkově se tomuto klientovi věnovaly dvě hodiny z celkového času. Supervizorka poté zjišťuje zpětnou vazbu supervidovaných a téma uzavírá.

Po čtvrt hodinové přestávce je otevřeno **druhé klientské téma klienta Karla**. Klient je představen – témata, s nimiž se na linku obrací, výrazná specifika jeho projevu, délka hovorů a další informace. Klient je specifický tím, že jeho témata jsou nekrizová, jeho projev těžko srozumitelný a nestrukturovaný. Pracovnice předkládají další zkušenosti z kontaktů s klientem. Poté je představen poslední hovor s klientem a jeho téma. Supervizorka se doptává na to, co je pro pracovnice na hovorech nejtěžší. Supervidovaní mluví o etickém problému, který se v rámci hovorů vyskytuje: tedy být na straně klienta a zároveň i toho, o koho v hovoru jde (klient otevírá téma své přítelkyně, která je zbavena svéprávnosti; z hovoru vyplývá, že s ní klient zřejmě manipuluje a možná zde dochází k jejímu omezování).

V další etapě se pak hovoří o tom, jak je možné s klientem a jeho tématem pracovat. Supervizorka navrhuje možnost zvědomit klientovi, že jeho chování by mohlo hraničit s trestným činem týrání svěřené osoby. Takové řešení vytváří ohraničení a bezpečný prostor i pro pracovníky, kteří se díky tomu nemusí dostávat do eticky sporných témat. Supervizorka navrhuje dávat klientovi v hovoru najevo více zájmu o něj samého a jeho život, snažit se klientovi přiblížit a více poznávat jeho vlastní problémy.

Téma je po této fázi vzhledem k času uzavřeno, supervizorka zjišťuje zpětnou vazbu týmu. Na závěr supervize je pak hodnocen celkový dnešní přínos setkání pro supervidované a dvě pracovnice hodnotí celkový přínos supervize v průběhu jejich činnosti na lince, protože svoji činnost v týmu ukončují. Supervizorka si jejich poznatky zaznamenává a týmu posléze dává za úkol zvážit, zdali v supervizních setkáních s ní chce pokračovat i příští rok. Následuje rozloučení a uzavření tohoto supervizního setkání.

Pokud se zaměříme na celkové zhodnocení tohoto supervizního setkání, lze v něm rozpoznat jasnou **strukturu**: přivítání – zpětná vazba na minulé setkání – návrhy témat – výběr prvního tématu – prostor pro rozebrání prvního tématu – přestávka – prostor pro rozebrání druhého tématu – podání zpětné vazby – rozloučení. Význam

supervize spočívá pro pracovníky především v možnosti sdílet to, co je pro ně v rámci činnosti obtížné, mají možnost získat zpětnou vazbu na svou práci a nové nápady jak s klienty pracovat. Supervizní setkání jsou ve většině zaměřena na klientská témata, probíhají ale i supervize týmové (méně často, zhruba jednou do roka). Pro přínos supervize je také důležitý výběr supervizora, který týmu vyhovuje. Je například dobré, když má supervizor zkušenosti s telefonickou krizovou intervencí. Po určité době také může dojít k situaci, kdy tým chce změnu supervizora. Taková situace nastala i během závěru roku 2012, kdy vzhledem k většinovému hlasu v týmu Senior telefon od nového roku 2013 přebírá supervizní vedení jiný supervizor.

6.5 Hodnocení pracovníků

Jak již bylo teoreticky rozebráno v kapitole 4, rozvoj pracovníků lze uskutečňovat i prostřednictvím jejich motivačního hodnocení. Hodnocení na pracovišti Senior telefon spadá do kompetence vedoucího týmu a má dvě části. V první části se vedoucí sekce účastní rozvojového naslouchání, kdy formou příposlechu interviduje a hodnotí vedení hovoru pracovníkem a podává mu přímou zpětnou vazbu. V druhé části vedoucí vypracovává hodnotící formulář činnosti pracovníka.

První hodnocení pracovníka telefonické krizové intervence se uskutečňuje po třech měsících jeho působení na lince. V této době si vedoucí s pracovníkem smluví termín během denní služby pracovníka, kdy spolu absolvují pohovor a kontrolní náslechy. Vedoucí v rámci náslechu podává pracovníkovi zpětnou vazbu na jeho činnost, hodnotí jeho klady i nedostatky a umožňuje mu reflektovat nové pracovní zkušenosti. Pracovník má možnost se na setkání připravit a sám hodnotí své silné i slabé stránky.

Průběžné hodnocení se pak v rámci činnosti pracovníků Senior telefonu uskutečňuje jednou ročně. Vedoucí hodnotí individuálně každého z nich v rámci setkání uskutečňovaného během denní služby pracovníka. Tohoto setkání se kromě vedoucí účastní také manažer sekce a oba informují pracovníka o svém hodnocení. V rámci hodnocení vypracovává vedoucí sekce Hodnotící list pracovníka (Příloha K), v jehož rámci zvláště hodnotí jeho znalosti a dovednosti, angažovanost v rámci sekce a organizace a prostřednictvím slovního hodnocení i celkový výkon pracovníka. Již bez

přítomnosti manažera sekce se uskutečňuje rozvojové naslouchání vedoucím, kdy podává zpětnou vazbu pracovníkovi (Standardy služby Senior telefon, nedatováno).

Hodnotící pohovor trvá celkem 2 až 3 hodiny. Pracovník Senior telefonu má v rámci hodnotícího pohovoru možnost promluvit o svých nedostatcích či naopak ambicích, může dávat i zpětnou vazbu činnosti vedoucího. Vedoucí naopak pracovníka prostřednictvím motivujícího hodnocení povzbuzuje ke kvalitně prováděné činnosti a dává mu nové podněty k rozvoji.

6.6 Vzdělávání pracovníků – konference Pražské linky důvěry

Vzdělávání pracovníků Senior telefonu se uskutečňuje společně na pracovišti, ale i individuálně. Společné vzdělávání, které na pracovišti Senior telefon probíhá celoročně, je součástí měsíčních porad týmu. Jde o intervizní semináře, během nichž týmový intervizor předává nové poznatky či zkušenosti ostatním členům týmu. Paralelně se vzděláváním společným jsou členové týmu povzbuzováni k aktivnímu sebevzdělávání individuální činností mimo pracoviště Senior telefonu. Nabídky vhodných kurzů, seminářů či přednášek si pracovníci vyhledávají sami nebo na ně upozorňuje intervizor či vedoucí týmu. Některé placené kurzy či semináře si pracovníci mohou nechat částečně proplatit zaměstnavatelem, což funguje jako motivační prvek pro prohlubování jejich vzdělání.

Jednou ze vzdělávacích akcí, na niž byli pracovníci telefonické krizové pomoci Senior telefonu pozváni, byla **konference Pražské linky důvěry**, která se konala 15. a 16. listopadu 2012. Tato konference byla součástí projektu "Poskytování krizové pomoci - výměna zkušeností a know-how", který probíhal v rámci švýcarsko-české spolupráce - Fondu Partnerství. Díky mezinárodní spolupráci na konferenci vystoupili i švýcarští experti v oblasti poskytování krizové intervence. Konference byla určena jak pro pracovníky linek důvěry, tak i ostatní krizové pracovníky včetně další odborné i laické veřejnosti (PSYCHIATRICKÁ SPOLEČNOST ČLS JEP a ČESKÁ PSYCHIATRICKÁ SPOLEČNOST. *KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY, 15.-16.11.2012, Praha*. [online]. © 2013 [cit. 2013-01-22]).

Program konference (Příloha L) se soustředil na předání zkušeností mezi českou a švýcarskou stranou – zazněly příspěvky o tom, jak funguje linka důvěry „Die

Dargebotene Hand“ v Curychu či jak ve Švýcarsku probíhá pastorace prostřednictvím služby SMS. Příspěvky během obou dní konference byly z velké části zaměřeny na využití moderních komunikačních technologií v krizové intervenci. Zazněl např. příspěvek o systému práce s klienty s využitím chatu, či jak se s klienty pracuje prostřednictvím „Skype“. Za příspěvky hodnotné pro pracovníky linek důvěry lze také považovat příspěvek Daniely Vodáčkové o historii i současnosti krizové práce u nás, za velmi přínosný příspěvek považuje autorka této práce také příspěvek švýcarského odborníka Thomase Reische, Dr. Med., který promluvil na téma **Sebevražda – častá příčina úmrtí mladých lidí**. Vzhledem k tomu, že s tématem sebevražda se v různé podobě setkávají i pracovníci krizové linky Senior telefon, lze poznatky švýcarského psychiatra označit za velmi cenné. Na následujících řádcích si proto tento příspěvek blíže rozebereme.

Doktor Reisch svůj příspěvek zahájil zajímavými poznatky o místě, kde k sebevraždám často dochází – mostu Golden Gate Bridge. Z průzkumu vyplývá, že s odstupem 26 let, kdy byly před ukončením života skokem z tohoto mostu zachráněny desítky lidí, celkově pouze 4,8 % z nich svůj život posléze skutečně ukončilo sebevraždou. Doktor Reisch tedy pracovníky podpořil v tom nebát se téma sebevražda s klienty otevírat a se suicidálními klienty pracovat formou podpory života. Autor příspěvku dále posluchačům předával další zajímavé poznatky z oblasti sebevražedného chování, sebrané zejména v oblasti evropského a severoamerického kontinentu. Reisch se dále zaměřil na představení a vysvětlení šestifázového modelu suicidálního jednání a popis specifických znaků chování člověka během jednotlivých fází. Ukázal také posluchačům, jak v jednotlivých fázích s klientem účinně pracovat. Autor se dále dotkl tématu bilančních sebevražd a provázanosti sebevražd se symptomy deprese. V krátkosti také zaznělo téma provázanosti telefonické krizové intervence s tématem sebevražd u seniorů.

V druhé části svého příspěvku se doktor Reisch zaměřil na předání praktických zkušeností, jak se suicidálním jedincem pracovat. Hovořil o tom, jak odhalit pokročilost snah k dokonání suicidia (v rámci sedmičíselné škály) a také o častých skutečných příčinách suicidálního chování jedince. Zaznělo také, že u lidí, kteří za sebou mají neúspěšný pokus spáchání sebevraždy, je větší riziko dokonání suicidia. Doktor Reisch povzbudil pracovníky krizových linek v tom, že je důležité působit na klienta empaticky

a klidně, mluvit na stejné úrovni jako klient a v hovoru projevovat mírný optimismus. Dát klientovi dostatek prostoru a času, naslouchat, dát prostor emocím a zjišťovat spouštěč akutní situace. Reisch také pracovníkům navrhnul způsob jak pracovat s dlouhodobějšími klienty se sebevražedným chováním. Konkrétní návrhy a fráze, které je možné využít při práci se suicidálním jedincem, prezentoval doktor Reisch na konci své přednášky.

Z pohledu pracovníka linky důvěry byla přednáška doktora Reische plnohodnotným příspěvkem a vodítkem pro další práci. Dle autorky byl příspěvek všeobecně přínosný jak pro začínající, tak i zkušenější pracovníky působící v celé oblasti krizové intervence, protože odkrýval nová fakta a zkušenosti z dlouholeté praxe tohoto odborníka. Pohlížet na tak obtížné téma jako je sebevražda z nových pohledů považuje autorka této práce za velmi přínosné pro pracovníka také proto, aby neustrnul v naučených metodách práce s klientem, ale snažil se poznávat stále nové pohledy a přístupy. Právě v tomto významu lze spatřit hodnotu dalšího vzdělávání krizových pracovníků vůbec.

6.7 Zhodnocení vedení a rozvoje pracovníků Senior telefonu

Praktická část této práce se zabývá vedením a rozvojem pracovníků působících na pracovišti telefonické krizové linky Senior telefon, jehož zřizovatelem je občanské sdružení Život 90. V rámci šesti podkapitol bylo nastíněno fungování linky – rozebrali jsme, jak jsou pracovníci vybíráni a přijímáni, jak probíhá hodnocení pracovníků a jak v rámci praktického fungování linky probíhá rozvoj a další profesní vzdělávání pracovníků.

Vzhledem k tomu, že linka je dostupná 24 hodin denně v rámci sedmi dní v týdnu, je počet úvazků krizových pracovníků na lince celkem vysoký - 5,0. Počet pracovníků na lince je ale celkově vyšší než počet celých úvazků, většina z interventů totiž působí na lince s úvazkem 0,5. Z tohoto důvodu zajišťuje vedoucí podporu, vedení a další rozvoj celkově deseti pracovníkům. Kromě vedoucího (úvazek 1,0) zajišťuje podporu týmu formou intervize také intervizor s úvazkem 1,0.

Právě vedoucí služby je klíčovou osobou pro to, aby služba telefonické krizové pomoci kvalitně fungovala. Vedoucí vytváří a formuje tým interventů – jeho prvním

úkolem je již samotný výběr vhodných pracovníků. Vedoucí proto pečlivě připravuje výběrové řízení, které vždy probíhá s dostatečným časovým předstihem pro včasné zaškolení nových pracovníků. Dalším důležitým krokem je pak postupné včlenění pracovníků do týmu a podpora, kterou jim vedoucí i ostatní pracovníci týmu poskytují zejména na začátku ve zvýšené míře. Je třeba, aby postupem času skupina interventů začala skutečně působit jako tým a poskytovala si v dostatečné míře vzájemnou zpětnou vazbu.

Další důležitou oblastí, kterou zajišťuje vedoucí pracoviště spolu s intervizorem týmu, je rozvoj pracovníků Senior telefonu. Rozsah vzdělávání krizových pracovníků Senior telefonu se v průběhu celého roku uskutečňuje v rámci 24 hodin intervizních seminářů přímo na pracovišti a 30 hodin supervizí mimo pracoviště. Ročně jde tedy o 54 hodin vzdělávacích aktivit. Intervizní semináře probíhající v rámci měsíčních porad i supervize jsou pro pracovníky Senior telefonu povinné, ne vždy se jich ale mohou všichni účastnit (dovolené, pracovní směna ve stejném čase). Řada pracovníků se však vzdělává i mimo pracoviště (studium vysoké školy, dobrovolná účast na seminářích a konferencích).

V oblasti vzdělávání spočívá role vedoucího pracovníka ve zjišťování vzdělávacích potřeb pracovníků, na něž navazuje vhodné vzdělávací aktivity. V rámci své činnosti vedoucí dále např. vybírá vhodného supervizora, ve spolupráci s intervizorem plánuje a připravuje porady a vzdělávací intervizní semináře. Rozvoj pracovníků se uskutečňuje i v rámci samostatného pozitivního působení vedoucího na pracovníky – tedy podporou pozitivní a vstřícné atmosféry na pracovišti, dostupností neformální konzultace či rozhovoru na pracovišti i poskytováním rad a připomínek. Osobnost vedoucího lze pro pracoviště považovat za klíčovou proto, že ve velké míře spoluvytváří jeho celkovou atmosféru a svým osobním přístupem pracovníky motivuje jak ke kvalitně odváděné práci, tak i k prohlubování jejich vzdělání. Zajištění vhodných podmínek pro prohlubování dovedností a znalostí pracovníků je jedna z výzev, kterým vedoucí čelí a jež naplňuje.

ZÁVĚR

Bakalářská práce Vedení a další rozvoj pracovníků telefonické krizové pomoci se zaměřuje na problematiku vedení pracovníků linek důvěry. Autorka se v rámci teoretické části soustředila na představení problematiky telefonické krizové intervence včetně motivace a vzdělání pracovníků působících na této pozici. V souladu s cíli práce se pak autorka hlouběji zaměřila na mechanismy výběru pracovníků, význam týmu v rámci pracoviště krizové intervence a v následující části práce rozpracovala problematiku rozvoje a vzdělávání pracovníků s důrazem na význam supervize a intervize. Pozornost byla také věnována tématu psychohygiena pracovníků, které je s činnostmi telefonických krizových interventů nedílně spjato. Praktická část této práce pak na teoretické poznatky navázala konkrétními příklady z praxe krizové linky pro seniory Senior telefon. Demonstrovány zde byly metody výběru pracovníků, mechanismy jejich vedení, podpory a dalšího rozvoje v rámci pracoviště.

Jak v teoretické, tak následně i v praktické části práce byl v souladu s cíli práce rozebrán postup při výběru nového pracovníka a rovněž otázka požadavků na uchazeče kladených. Podrobně zpracována byla také problematika dalšího rozvoje a vzdělávání pracovníků, které se uskutečňuje formou intervizních seminářů, supervizi a dalších aktivit. Představen byl i význam psychohygieny v rámci činnosti telefonického intervenanta.

Prostřednictvím konkrétních poznatků z praxe sebraných na pracovišti Senior telefon autorka ověřila, že teoretické postupy a mechanismy se v praxi uplatňují ve velké míře. Zásadní roli hraje na pracovišti telefonické krizové intervence vedoucí, který činnost služby řídí, zaštiťuje a dbá na její kvalitu. Osobnost vedoucího a jeho přístup k pracovníkům je stěžejní i v rámci dalšího rozvoje pracovníků a jejich motivace k vlastnímu růstu. Vedoucí pracoviště stanovuje vzdělávací standardy, které pracovníci naplňují a vede pracovníky i k dalšímu osobnímu rozvoji. Ze sebraných poznatků prezentovaných v praktické části této práce také vyplývá, že významnou úlohu hraje vedoucí i při výběru nových zaměstnanců.

Autorce se v rámci práce podařilo odpovědět na jednu z nejzásadnějších otázek položených v úvodu: Co potřebuje pracovník krizové telefonické pomoci pro to, aby kvalitně vykonával svou práci? Odpověď je třeba hledat hned v několika oblastech – jde

o kvalitní pracovní i rodinné zázemí, týmovou oporu a podporu ve vedení, dostatečné proškolení pro činnost, důležitá je i motivace pracovníka a jeho osobnostní nastavení. Zodpovězena byla rovněž otázka, jaké vzdělání musí pracovník telefonické krizové intervence, resp. Senior telefonu mít a jak je možné ho dále prohlubovat.

Shromážděné poznatky prezentované v bakalářské práci mohou posloužit např. začínajícím vedoucím pracovníkům na pracovišti telefonické krizové intervence pro to, aby se lépe zorientovali ve své roli a dokázali správně využívat svých nástrojů pro vedení pracovníků. Práce by také mohla posloužit jako výchozí bod pro přípravu empirického šetření zjišťujícího např. vzdělávací potřeby pracovníků krizových linek či šetření mapujícího formy vzdělávání realizované na krizových pracovištích.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BĚLOHLÁVEK, F. *Organizační chování: Jak se každý den chovají spolupracovníci, nadřízení, podřízení, obchodní partneři či zákazníci*. 1. vyd. Olomouc: Rubico, 1996. ISBN 80-85839-09-1.

BROWN T., PULLEN I. a A. SCOTT. *Emergentní psychiatrie*. 1. vyd. Praha: Psychoanalytické nakladatelství, 1992.

CULLEY, S. a T. BOND. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6.

DOLISTA, J. (ed.). *Práce pomáhajících profesí v oblasti zdravotnictví a sociální péče*. 1. vyd. Praha: Evropské vzdělávací centrum Praha, 2010. ISBN 978-80-87386-10-1.

DROTÁROVÁ, E. a L. DROTÁROVÁ. *Relaxační metody: malá encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Epoque, 2003. ISBN 80-86328-12-0.

EIS, Z. *Krise všedního dne*. 1. vyd. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-85424-56-8.

EIS, Z. *Volejte linku důvěry!* 1. vyd. Jinočany: H&H, 1993. ISBN 80-85467-20-8.

GÉRINCOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.

GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HAWKINS, P. a R. SHOHEE. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HENNIG, C. a G. KELLER. *Antistresový program pro učitele: Projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-093-6.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

KNEZOVIC, R. a R. RALBOVSKÁ. *Komunikace pro pomáhající profese*. 1. vyd. Bratislava, Praha: Vysoká škola zdravotnictva a sociální práce sv. Alžbety; Evropské vzdělávací centrum Praha. ISBN 978-80-87386-03-3.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1995. ISBN 80-85943-01-8.

KSIAŹEK, E. *Autoterapie: relaxační metody k odstranění následků stresu*. 1. vyd. Frýdek-Místek: Alpress, 2004. ISBN 80-7362-002-2.

KUCHARČÍKOVÁ, A. a J. VODÁK. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1904-7.

LESCHINGEROVÁ, M. *Sociální pracovník na lince důvěry pro seniory*. Praha, 2012. Absolventská práce. Vyšší odborná škola sociálně právní v Praze. Vedoucí absolventské práce: Alice Bosáková.

MATĚJKA, M. a P. VIDLAŘ. *Vše o přijímacím pohovoru: jak poznat druhou stranu*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1972-6.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MEIER, R. *Úspěšná práce s týmem: 25 pravidel pro vedoucí týmu a členy týmu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2308-2.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0577-X.

SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9.

SVOBODOVÁ, D. Přidejte minuty, ušetříte hodiny... Balintovské skupiny v sebekoučování. *Psychologie dnes*. 2012, roč. 18, č. 4., s. 48-50. ISSN 1212-9607.

ŠÍPEK, J. *Projektivní metody*. 1. vyd. Praha: ISV nakladatelství, 2000. ISBN 80-85866-53-6.

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

VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.

VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

Seznam použitých internetových zdrojů

ABZ slovník cizích slov. *Pojem artefiletika*. [online]. © 2005-2006 [cit. 2012-12-04].

Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/artefiletika>

AKTIP. *Koučování*. [online]. © [cit. 2012-12-04]. Dostupné z:

<http://www.aktip.cz/cs/produkty-sluzby/koucovani/index.html>

ASVSP. *Základní cíle*. [online]. © 2009 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z:

<http://www.asvsp.org/>

Bílý kruh bezpečí, o. s. *Výcvikový kurz telefonické krizové pomoci*. [online]. © [cit.

2012-11-18]. Dostupné z: <http://www.bkb.cz/aktuality/n296-vycvikovy-kurz-telefonicke-krizove-pomoci/>

ČAKO. *O asociaci*. [online]. © 2012 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z:

<http://www.cako.cz/cs/o-asociaci/>

ČAPLD. *Akreditované výcviky*. [online]. © 2012 [cit. 2012-11-18]. Dostupné z:

<http://www.capld.cz/akreditovane-vycviky>

Informační portál Karlovarského kraje. *Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry*. [online]. © 2013 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z:

http://www.kr-karlovarsky.cz/NR/rdonlyres/15A8C348-B5EB-441D-8C03-8CA3BD3FEAF7/0/ek_ld.pdf

Integrovaný portál MPSV. *Kvalita v dalším profesním vzdělávání*. [online]. © 2002-2012 [cit. 2013-01-29]. Dostupné z:

<http://portal.mpsv.cz/sz/politikazamest/esf/projekty/kvalita>

Jobs.cz. *Assessment centre (AC)*. [online]. © 1996-2013 LMC s.r.o. [cit. 2012-12-22].

Dostupné z: <http://www.jobs.cz/poradna/pozvali-me/assessment-centre/>

Marlin – Centrum dalšího vzdělávání. *Legislativní podklady pro vzdělávání sociálních pracovníků*. [online]. © 2010 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: <http://www.socialni-vzdelavani.cz/legislativni-podklady-pro-vzdelavani-socialnich-pracovniku>

Modrá linka. *Výcvik v telefonické krizové intervenci*. [online]. © 2007-2012 [cit. 2012-11-18]. Dostupné z: <http://www.vzdelavani.modralinka.cz/index.php?menu=ok&stranka=vvtki>

Neziskovky.cz, o. p. s. *Otevřené kurzy*. [online]. © 2013 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: <http://www.neziskovky.cz/kurzy/>

PSYCHIATRICKÁ SPOLEČNOST ČLS JEP a ČESKÁ PSYCHIATRICKÁ SPOLEČNOST. *KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY, 15.-16.11.2012, Praha*. [online]. © 2013 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: http://www.psychiatrie.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=702:konference-praske-linky-dvry&catid=59&Itemid=81

RAROSP. *Poslání*. [online]. © 2011 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/>

REMEDIUM Praha. *Telefonická krizová intervence (TKI)*. [online]. © 2006 [cit. 2012-11-18]. Dostupné z: <http://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/kurz-telefonicka-krizova-intervence.php>

SLEJŠKOVÁ, L. *Co je koučování a jak probíhá*. [online]. © 2009 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: <http://koucovani.webnode.cz/co-je-koucovani-a-jak-probiha/>

STRNAD, V. *Co je (a co není) koučování?* [online]. [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: http://www.cako.cz/dokumenty/Clanek_Co%20je%20koucovani_Vratislav%20Strnad.pdf

ŽIVOT 90. *Historie Senior telefonu*. [online]. © 2008-2009 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: <http://www.zivot90.cz/4-socialni-sluzby/14-senior-telefon--telefonicka-krizova-pomoc/141-historie-senior-telefonu>

ŽIVOT 90. *Statistika*. [online]. © 2008-2009 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: <http://www.zivot90.cz/4-socialni-sluzby/14-senior-telefon--telefonicka-krizova-pomoc/144-statistika>

Seznam použitých ostatních zdrojů

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37. Dostupné z <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883>.

ŽIVOT 90. *Standardy služby Senior telefon*. Praha: ŽIVOT 90, Interní materiál.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Etický kodex americké Národní asociace sociálních pracovníků z roku 1996.....	I
Příloha B - Výňatek ze Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. ve znění podle pozdějších předpisů - požadavky na vzdělání soc. pracovníků.....	II
Příloha C - Další vzdělávání sociálního pracovníka § 111.....	III
Příloha D – Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry.....	IV
Příloha E - Počet volajících na Senior telefon v roce 2011.....	V
Příloha F - Inzerát pro pozici telefonický krizový intervent pro Život 90.....	VI
Příloha G - Dotazník pro uchazeče na pozici pracovník telefonické krizové pomoci, Život 90.....	VII
Příloha H - Intervizní formulář z individuální intervize.....	X
Příloha I - Intervizní formulář ze vzájemného rozvojového naslouchání.....	XI
Příloha J - Záznam ze supervize.....	XII
Příloha K - Hodnotící formulář.....	XV
Příloha L - Program konference Pražské linky důvěry.....	XVIII

PŘÍLOHY

Příloha A - Etický kodex americké Národní asociace sociálních pracovníků z roku 1996

„Kompetence jsou v oblasti sociální práce celosvětově vnímány jako jeden z úhelných kamenů tvorby taxonomie hodnot. Nejčastěji citovanou a všeobecně přijímanou taxonomií tohoto druhu je Etický kodex americké Národní asociace sociálních pracovníků z roku 1996, který rozlišuje šest základních hodnot:

1. služba – pomáhat lidem v nouzi a zabývat se sociálními problémy;
2. sociální spravedlnost – odmítnutí sociální nespravedlnosti;
3. důstojnost a hodnota osoby – respekt k základní důstojnosti a hodnotě jedince;
4. důležitost lidských vztahů – význam lidských vztahů je prioritou;
5. integrita – sociální pracovníci se chovají důvěryhodně;
6. kompetence – sociální pracovníci pracují v oblasti své nabyté profesní kompetence, udržují si ji a rozvíjejí v procesu celoživotního učení.“

(Mlčák In: Dolista, 2010, s. 245)

Příloha B – Výňatek ze Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. ve znění podle pozdějších předpisů - požadavky na vzdělání soc. pracovníků

„Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu⁴⁰⁾ v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu⁴¹⁾

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b).“

(Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37. Dostupné z <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883>)

Příloha C - Další vzdělávání sociálního pracovníka § 111

„(1) Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

(2) Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (dále jen "vzdělávací zařízení").

(3) Formy dalšího vzdělávání jsou

a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,

b) účast v akreditovaných kurzech,

c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,

d) účast na školicích akcích.

(4) Účast na dalším vzdělávání podle odstavce 3 se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu⁴³).

(5) Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 3 je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo.“

(Marlin – Centrum dalšího vzdělávání. *Legislativní podklady pro vzdělávání sociálních pracovníků*. [online]. © 2010 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: <http://www.socialni-vzdelavani.cz/legislativni-podklady-pro-vzdelavani-socialnich-pracovniku>)

Příloha D - ETICKÝ KODEX pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

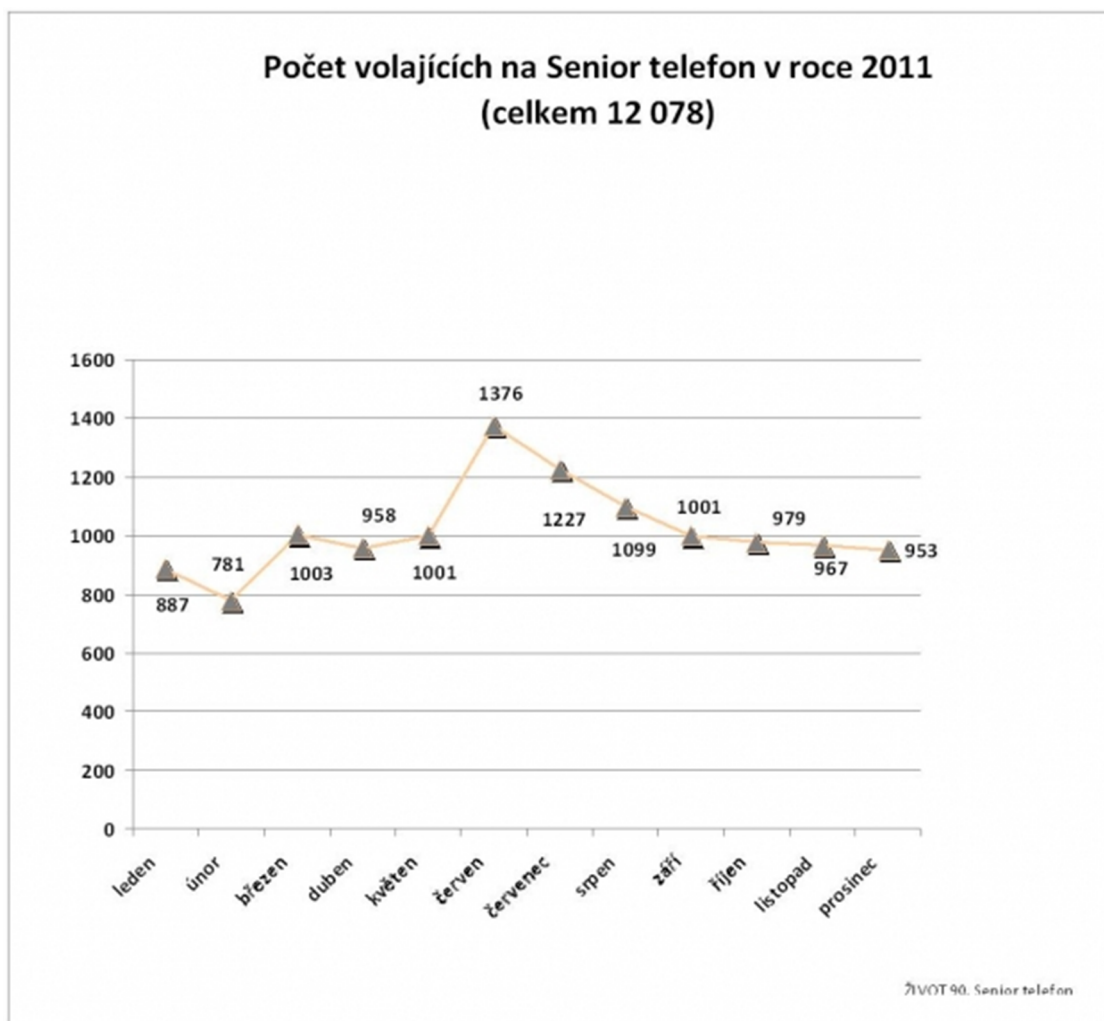
1. Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni.
2. Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.
3. Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje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

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

(Informační portál Karlovarského kraje. *Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry*. [online]. © 2013 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/NR/rdonlyres/15A8C348-B5EB-441D-8C03-8CA3BD3FEAF7/0/ek_ld.pdf)

Příloha E - Počet volajících na Senior telefon v roce 2011

Na sociální službu telefonické krizové pomoci se obrátilo v roce 2011 celkem 12 078 uživatelů.



(ŽIVOT 90. *Statistika*. [online]. © 2008-2009 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: <http://www.zivot90.cz/4-socialni-sluzby/14-senior-telefon--telefonicka-krizova-pomoc/144-statistika>)

Příloha F – Inzerát pro pozici telefonický krizový intervent pro Život 90

Sociální pracovník/pracovnice telefonické krizové pomoci

Občanské sdružení Život 90 hledá na pozici sociální pracovník/sociální pracovnice telefonické krizové pomoci "Senior telefon na 0,5 úvazku (DPČ). Cílová skupina jsou senioři a osoby pečující o seniory.

Požadujeme: VOŠ obor sociální práce a sociální pedagogika, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost.

Nebo bakalářské, magisterské vzdělání obor sociální práce, sociální politika, sociální péče, sociální patologie, sociální pedagogika, speciální pedagogika - odborná způsobilost dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Výcvik telefonické krizové pomoci výhodou, znalost telefonické krizové pomoci a sociálního odborného poradenství, uživatelské znalost PC, bezúhonnost, zodpovědnost, komunikační dovednosti, empatický přístup k uživatelům, stresová odolnost.

Nabízíme: smysluplnou tvůrčí práci v zajímavém kolektivu, profesní rozvoj, týmovou podporu, supervizi, intervizi, možnost vzdělávání, podnikové stravování.

NÁSTUP: 1. LEDNA 2013; PRÁCE NA SMĚNY (noční denní).

V PŘÍPADĚ ZÁJMU O NABÍZENOU PRACOVNÍ POZICI ZAŠLETE MOTIVAČNÍ DOPIS A PROFESNÍ ŽIVOTOPIS DO 27. SRPNA 2012 NA ADRESU: *[e-mail byl skryt]*

(Interní materiály Života 90)

Příloha G – Dotazník pro uchazeče na pozici pracovník telefonické krizové pomoci, Život 90

DOTAZNÍK

Jméno a příjmení:

datum:

1. Když budu mít nepříjemné pocity z jednání s klientem: *(zakroužkujte odpovědi, které jsou pro Vás přijatelné, případně doplňte komentář v bodu 4.)*

1. Nebudu zbytečně zatěžovat kolegy svými problémy, zkusím si své pocity vyřešit v sobě sám. Můžu se nad tím zamyslet třeba i v klidu doma.
2. Své pocity sdělím kolegům při předávání služby a získám i zpětnou vazbu na své jednání.
3. Otevřu situaci s klientem na případové supervizi.
4.

2. Na Senior telefon (telefonickou krizovou pomoc TKP) zavolá klient, který má pocit, že jeho život už nemá smysl, má sebevražedné tendence. Mluví o nich.

Popište v bodech jak budete s klientem pracovat i jaké možnosti pomoci mu doporučíte?

3. **Pokud si v hovoru na lince nebudu vědět rady:** *(zakroužkujte přijatelné odpovědi nebo doplňte další)*

1. V žádném případě to nesmí postřehnout klient — volající, musím to nějak zvládnout, být si jistý sám (sebou, aby mě klient chápal jako určitou autoritu).
2. Přiznám, že si momentálně nevím rady, budu autentický(-á).
3. Klientovi nesmím dát najevo, že si nevím rady, vše pak proberu se supervizorem nebo s týmem.
4. jinak.....

4. Na Senior telefon (TKP) volá klientka — 70letá paní. Neví si rady, jak dál. Žije se synem, který se k ní před rokem po rozvodu přistěhoval a denně ji slovně napadá, dokonce ji už několikrát uhodil. Má z něj strach. Je nešťastná, proto se obrací na Senior telefon s prosbou o pomoc.

Popište v bodech, jak budete s klientkou pracovat i jaké možnosti pomoci ji doporučíte?

5. Na Senior telefon TKP volá žena, 85 let, má dceru 60 let a vnuka 30 let, s rodinou se stýká velmi málo. Cítí se osamělá, Často pláče. Nemá si s kým popovídat

Popište v bodech, jak budete s klientkou pracovat i jaké možnosti pomoci ji doporučíte?

6. Na Senior telefon TKP se obrací žena, která popisuje, jak se jí ztrácejí věci z bytu i přesto, že má zamknuté dveře a klíč ode dveří má pouze ona. Klientka podezřívá sousedy, že se jí vloupávají do bytu. Situaci už řešila s policií, ale bohužel se nic nezměnilo.

Popište v bodech, jak budete s klientkou pracovat i jaké možnosti pomoci ji doporučíte?

7. Klient by rád odešel do domova pro seniory.

Popište v bodech jak budete s klientem pracovat i co mu doporučíte.

8. DEFINUJTE PŘÍSPĚVEK NA BYDLENÍ?

9. DEFINUJTE PŘÍSPĚVEK NA PÉČI A KDO O NĚJ MŮŽE ŽÁDAT?

10. Co vás vede k práci se seniory?

11. Jaká máte očekávání od pracovní pozice sociální pracovnice telefonické krizové pomoci – Senior telefon?

(Interní materiály Života 90)

Příloha H – Intervizní formulář z individuální intervize

ZÁZNAM INTERVIZE

DATUM A ČAS INTERVIZE:

INTERVIZOR/KA:

INTERVIDOVANÝ/NÁ:

ZAKÁZKA INTERVIZE:

VYJÁDŘENÍ INTERVIZORA/KY:

VYJÁDŘENÍ INTERVIDOVANÉ/HO

Podpis intervizora/ky
(Interní materiál Života 90)

podpis intervidované/ho

Příloha I – Intervizní formulář ze vzájemného rozvoje naslouchání

ZÁZNAM VZÁJEMNÉHO ROZVOJOVÉHO NASLOUCHÁNÍ

DATUM A ČAS:

NASLOUCHAJÍCÍ ČLEN/KA TÝMU ST:

NASLOUCHAJÍCÍ ČLEN/KA TÝMU ST:

ZAKÁZKA NASLOUCHÁNÍ:

VYJÁDŘENÍ NASLOUCHAJÍCÍ/HO:

VYJÁDŘENÍ NASLOUCHAJÍCÍ/HO:

Podpis naslouchající/ho

(Interní materiály Života 90)

podpis naslouchající/ho

Příloha J – Záznam ze supervize

TÝMOVÁ PŘÍPADOVÁ SUPERVIZE TÝMU TELEFONICKÉ KRIZOVÉ POMOCI – SENIOR TELEFONU 22. 11. 2012 S DANOU DOBIÁŠOVOU (SUPERVIZORKA)

Přítomny: JK, JN, AV, MČ, LS, ML, KC

Nepřítomny: ŠK (na službě), LO, AŠ (po noční), DK

Úvodní otázka: Jak se cítíte od minule? Jak z vás doznívají pocity z minulé supervize? Čtou se výstupy z minulé supervize – změnilo se od minule něco například v tom, jak si předáváme služby?

---> je to již dlouho, dozvuky vesměs nejsou, debriefing je stále stejný, je to velmi individuální – s někým je prostoru více, s někým méně. Dle supervizorky je změna spíše závislá na vnitřním nastavení každé z nás a záleží tedy na tom, zdali vůbec chceme s tím něco dělat. Pokud ne --> je lépe řešit na supervizi klienty

- JN zmiňuje svůj odchod, pro ni i pro MČ je to dnes poslední supervize

Navrhovaná témata:

- klient Petr (A, M, J) a klient Karel (M)

Klient Petr - klient je nejdříve představen: klient není nový, volá již delší dobu (1-2 roky zpět), nepravidelně, má mladý hlas (hlas neodpovídá seniorskému věku, tvrdí ale, že je senior)

- v hovorech různé příběhy (syn alkoholik, bere kl. peníze atd.) – informace jsou často rozporuplné -> vyvolává to dojem snahy natáhnout hovor – hovory dost dlouhé

pocity z hovoru: nepříjemné, hovor účelový, zbytečný?, blokáce linky, zneužití naše a našeho času, nelze s tím nic dělat – jde přitom o testovací hovor, klient na otázky po věku nabízí účelová vysvětlení

-> jsme v hovoru nejistí, neumíme ho ohraničit, přestože snaha vést hovor poradensky, hovor je dlouhý. Co klient potřebuje? poradenské nabídky odmítá, proč volá?

- zaznívá obava o ohrožení kolegyň – riziko navázání na službu („já jsem se do vás zamiloval“) -> táhne to do osobní roviny, manipulativní jednání („mám úzkosti, pomáhá mi s vámi mluvit“)

Supervizorka: možná je pro něj nějakým způsobem přínosné, že mluví o něčem, co není pravda – možná nemá vlastní příběh, žije v izolaci a identifikace s někým jiným je jediný způsob, jak vtáhnout druhé do zájmu o sebe

PROBLÉM: klient není senior, vyžaduje větší prostor x přitom požadavek vést hovor poradensky -> Co s tím? Klient dostal kontakty na běžné linky (evidentně k nám nepatří) x nechce je využít, protože nejsou bezplatné, tvrdí, že mu pomáhá hovor s námi (manipulace)

DOPORUČENÍ:

- jít po emocích se nevyplácí – klient se rozhovoří -> jsme v pasti
- zobrazit mu realitu - tedy uznat jeho potřebu ventilovat emoce x reagovat tak, že na tomto se nemůžeme sejít -> nabídka volání na jinou linku
- lze uznat jeho problémy, ale odkázat ho na přímý kontakt (psychoterapie apod.) a stanovit limit 10 minut a nechat na něm, zdali tento prostor pro poradenské vedení využije nebo ne, držet strukturu hovoru

Co dělat se sebou?

- uvědomit si, že někdo takto potřebuje fungovat (potřebuje mluvit o zástupném problému), jde o člověka volajícího o pomoc, tedy pozitivně vztah konotovat
- autenticky dát něco ze svých pocitů do hovoru (kontakt nemůže fungovat, když vzájemně nebudeme navázáni) -> „pro mě je neuvěřitelné, že člověk s takhle mladým hlasem může mít takové problémy již s dospělými dětmi.“ „Nerozumím tomu, těžko se mi pokračuje v hovoru“ (verbalizace našeho bloku) -> tak dojde vlastně k přerušení „hry“ kterou s námi hraje a doporučit spíše osobní kontakt

Klient Karel

- představení klienta: volal více během léta, řeší téma přítelkyně a její dcery (opatrovnice přítelkyně)- jde o nekrizová témata, je neodbytný
- poslední dobou často jen prozváněl (většinou během nočních služeb) – vnímáme jako agresi
- nyní čerstvě volal s tématem, že dal peníze přítelkyni na účet, ať si za ně něco koupí x přítelkyně dala peníze dceři -> klient je naštvaný, chce vědět, co má dělat – sám napsal návodný dopis dceři přítelkyně, aby se šla udat na policii

DOPORUČENÍ:

- etický problém: být na straně klienta a zároveň i toho, o koho tam jde (přítelkyně klienta, s níž klient zřejmě manipuluje a možná ji nějak omezuje)
- lze zvědomit klientovi, že by mohlo jít o TČ týrání svěřené osoby (pokud by byl opatrovníkem) → jde o ohraničení pro nás, že se nemusíme pouštět do řešení věcí, které mohou být eticky problematické
- dávat více prostoru klientovi a jeho životu (např. když se vyptává na nedůležité vědomostní věci), snažit se klientovi přiblížit a více poznat jeho vlastní problémy

Závěr:

- MČ a JN hodnotí přínos supervize
- úkol od supervizorky, ať si do příště rozmyslíme, zdali v supervizi u ní chceme pokračovat i příští rok

(Interní materiál Života 90)

Příloha K – Hodnotící formulář

HODNOTÍCÍ LIST PRACOVNÍKŮ - ŽIVOT 90, o. s.

strana 1

Pracoviště:

TKP - Senior
telefon

Jméno:

Příjmení:

pracovní zařazení:

úvazek

Sociální

pracovnice/pracovník

Senior telefonu

Přijímání a samostatné
vedení hovorů s nabídkou
řešení v rámci sociální
služby telefonické krizové
pomoci - Senior telefon.

obecná charakteristika:

**Pracovní činnost – povinnosti pravomoci a
odpovědnosti:**

- Poskytování telefonické krizové intervence
- Poskytování sociálního poradenství
- Doporučení návaznosti na odborné poradny nebo instituce
- Poskytování informací v sociální problematice
- Předávání informací o uživateli/klientech kolegům v týmu
- Vedení dokumentace
- Samostatné sbírání a analyzování informací

Stanovené požadavky na výkon práce:

- kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění
- VOŠ obor sociální práce, bakalářský nebo magisterský program, obor sociální práce, sociální politika, speciální pedagogika, sociální péče, sociální pedagogika, nebo absolvování akreditovaných rekvalifikačních kurzů na pozici sociálního pracovníka/ce, více viz 108/2006 Sb. v platném znění.
- uživatelská znalost práce s počítačem
- výcvik telefonické krizové intervence.

Datum:

Hodnocení provedl:

(Interní materiál Života 90)

Jméno:				
Příjmení:				
ZNALOSTI A DOVEDNOSTI				slabý
	vynikající	dobrý	příjemný	uspokojivý
schopnost zvládat stres				
schopnost strukturovat hovor				
schopnost dávat a přijímat zpětnou vazbu				
schopnost reflektovat vlastní emoce				
schopnost projevit empatii				
schopnost klást otevřené otázky				
schopnost unést mlčení				
schopnost respektovat tempo volajícího				
schopnost být zaměřen na téma, které klient prezentuje				
schopnost poskytovat adekvátní informace a kontakty				
schopnost shrnout a zrekapitulovat hovor				
schopnost rozpoznat, kdy je třeba hledat pomoc jinde				
schopnost přiměřeným způsobem hovor ukončit.				
UKAZATELE VÝKONU				slabý
	vynikající	dobrý	příjemný	uspokojivý
profesní vedení zápisů včetně popisu telefonické krizové intervence nebo poradenství				
dodržování metodiky vedení hovorů u kartotéčních klientů				
přiručování kartotéčních klientů				
dodržování standardů telefonické krizové pomoci				
doporučení adekvátních kontaktů v dané situaci				
angažovanost na poradách a supervizích				
předávání informací o uživatelích/ klientech kolegům				
zdokonalování se ve své profesi				
plnění zadaných úkolů				
včasná docházka				
ANGAŽOVANOST V RÁMCI SEKCE				slabý
	vynikající	dobrý	příjemný	uspokojivý
účast na poradách				
účast na seminářích				
přináší nové podněty ve vztahu ke klientům				
přináší nové podněty ve vztahu k sekci				
jiné / např. výzdoba...../				
ANGAŽOVANOST V RÁMCI ORGANIZACE				slabý
	vynikající	dobrý	příjemný	uspokojivý
účast na poradách				
účast na seminářích				
práce nad rámec náplně práce				
účast na akcích				
nápadů, které se v praxi výjimečně osvědčily				
jiné				
Datum:				
Hodnocení provedl:				

strana 3

Jméno:
Příjmení:

SLOVNÍ HODNOCENÍ

METODA KLÍČOVÉ UDÁLOSTI za období: _____

Pozitivní událost	Negativní událost

SEBEHODNOCENÍ

	proběhlo
	neproběhlo

Datum:
Hodnocení provedl:

(Interní materiály Života 90)

Příloha L – Program konference Pražské linky důvěry

KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY

v rámci projektu „Poskytování krizové intervence – výměna zkušeností a know how“ – za účasti švýcarských expertů

15. a 16. listopadu 9 – 17 hodin, Magistrát hlavního města Prahy, Mariánské náměstí 1

Simultánní tlumočení a občerstvení v průběhu konference zajištěno

Více informací o akci a projektu naleznete na www.krizova-pomoc.cz, kde je rovněž možné se k účasti na konferenci přihlásit

Program – Čtvrtek 15. listopadu

8:30 – 09:00 Registrace účastníků

I. Velká zasedací místnost

9:00 – 9:40 Oficiální zahájení

Uvítání, proslovy pořadatelů, představení projektu a partnerů, seznámení s činností Pražské linky důvěry, s programem konference apod.

5 minut pauza

9:45 – 11:25 První příspěvek

Telefonní rozhovor pomáhá dál – zkušenosti z organizace Die Dargebotene Hand

Tony Styger, teolog, pastorační pracovník, psychologický poradce, od roku 2001 je ředitelem organizace „Dargebotene Hand“ (linky důvěry) v Curychu

Pojednání o způsobu práce nízkoprahové nonstop linky důvěry „Podané ruce“ fungující na bezplatném čísle 143 v rámci celého Švýcarska už od roku 1957. Služba je dosažitelná také prostřednictvím e-mailu a chatu na www.143.ch. Seznámení s posláním, sebevnímáním a historií linky i konkrétními nabídkami a možnostmi pomoci. Důraz je přitom kladen na anonymitu klientů a podporu důvěry. Přiblížení způsobu vzdělávání práce s dobrovolníky, kteří jsou vnímáni jako „srdce organizace“. Co vše tedy může telefon 143 ovlivnit?

10 minut pauza

11:35 – 12:25 Druhý příspěvek

Systém práce s klienty na Pražské lince důvěry se zaměřením na zkušenosti z pilotního chatového provozu

Mgr. Jitka Medřická, DiS., psycholožka, sociální pracovníce, vedoucí Pražské linky důvěry

Seznámení se s možnostmi pomoci a způsobu práce s klienty Pražské linky důvěry. Jaké jsou specifika hovorů s již navázanými volajícími, kteří linku kontaktují opakovaně, mnohdy dlouhodobě? Supervizní a intervizní systém a jeho přínos pro klienty i pracovníky. Nová služba Pražské linky důvěry – poskytování krizové intervence a poradenství online prostřednictvím chatu na adrese www.chat-pomoc.cz. Jaká specifika má tento způsob práce? Zhodnocení zkušeností z pilotního tříměsíčního provozu (technické řešení, zaručení anonymity, metodické otázky, typologie klientů, opakované kontakty apod.) a výhledy do budoucna.

60 minut oběd

13:25 – 14:50 Třetí příspěvek

Poradenství, když je (nutně) potřeba – rodičovský coaching po telefonu

Peter Sumpf, sociální pracovník, párový a manželský poradce, manažer, vedoucí Rodičovské linky v Curychu

Představení Rodičovské linky a jejích možností (telefonická pomoc, e-mailové i osobní poradenství). Linka se zaměřuje zejména na prevenci CAN a řídi

se heslem: „raději sáhní na telefon, nežli na dítě“. Pojednání o výhodách telefonního poradenství v práci s rodiči, řešícími zejména výchovné problémy s dětmi. Zdůraznění nutnosti odborné kompetence a zkušenosti s poradenstvím. Jaké jsou konkrétní metody práce s klienty? Zamyšlení se nad hranicemi a limity telefonního poradenství. Výhody jednotného systému pomoci pro osoby s psychiatrickým onemocněním.

10 minut pauza

15:00 – 15:50 Čtvrtý příspěvek

Internet jako dobrý pomocník, ale zlý pán

PhDr. Lenka Hulanová, psycholožka, vedoucí Linky důvěry Dětského krizového centra

Z psychologického hlediska se stal internet prostředkem interpersonální komunikace, který může významně ovlivňovat lidské rozhodování, chování, postoje a emoce. Příspěvek se věnuje základním rizikům na internetu, která mohou potkat nejen děti, ale i dospělé. Zvláště alarmující je z tohoto hlediska on-line dětská pornografie, získávání osobních informací, fotografií a videí dětí, on-line násilí různého druhu, pořízení k nebezpečnému a nevhodnému chování dětí, a také kyberšikana. Příspěvek představí možnosti dětských internetových obětí a v neposlední řadě možnosti vhodné krizové pomoci při viktimizaci.

10 minut pauza

16:00 – 16:45 Pátý příspěvek

Způsob práce na Lince důvěry Liberec s zaměřením na hovory prostřednictvím „SKYPE“

Bc. Vendula Brožová, sociální pracovníce, vedoucí Linky důvěry Liberec
Bc. Hana Koubková, sociální pracovníce Linky důvěry Liberec

Technické zajištění provozu linky důvěry Liberec – pozitivní a negativní obsluhy včetně telefonních čísel (pevné linky, mobilní telefon, skype). Specifika vedení hovorů prostřednictvím aplikace skype, jaké jsou rozdíly oproti běžnému telefonování? Příspěvek se zaměřil na metodiku práce linky důvěry Liberec v rámci poskytování internetového poradenství prostřednictvím e-mailu.

16:45 – 17:00 Zakončení prvního dne konference

Diskuse, reflexe, podněty, uzavření

II. Malý salonek

Průběžně během dne cca od 9 do 14 hodin

Prezentace softwaru

Prezentace a možnost vyzkoušení softwaru pro záznam kontaktů linky důvěry, vyvinutého v rámci tohoto projektu. Ukázka nového modulu pro chatovou komunikaci, který využívá Pražská linka důvěry.

Projekt PF 065/5V “Poskytování krizové pomoci – Výměna zkušeností a know how”



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Pražská linka důvěry

Supported by a grant from Switzerland through the Swiss Contribution to the enlarged European Union

Podpořeno z Programu švýcarsko-české spolupráce

(PSYCHIATRICKÁ SPOLEČNOST ČLS JEP a ČESKÁ PSYCHIATRICKÁ SPOLEČNOST. KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY, 15.-16.11.2012, Praha. [online]. © 2013 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: http://www.psychiatrie.cz/images/stories/Program_konference_15_listopadu.pdf)

KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY

v rámci projektu „Poskytování krizové intervence – výměna zkušenosti a know how“ – za účasti švýcarských expertů

15. a 16. listopadu 9 – 17 hodin, Magistrát hlavního města Prahy, Mariánské náměstí 1
Simultánní tlumočení a občerstvení v průběhu konference zajištěno

Více informací o akci a projektu naleznete na www.krizova-pomoc.cz, kde je rovněž možné se k účasti na konferenci přihlásit

Program – Pátek 16. listopadu

8:30 – 9:00 Do-registrace účastníků

I. Velká zasedací místnost

9:00 – 9:15 Zahájení druhého dne

Stučně přestavení projektu pro nové účastníky, seznámení s programem druhého dne

9:15 – 10:30 První příspěvek

Pohled na historii a současnost krizové práce u nás

PhDr. Daniela Vodáčková, katedra sociální práce FFUK, soukromá psychologická praxe, odborná garantka a lektorka výcvikových programů v krizové intervenci, supervizorka

Příspěvek mapuje historii a aktuální stav krizových služeb v České republice. Zaměří se přitom na služby telefonické, ambulantní i mobilní. Specifika použití metody krizové intervence u různých cílových skupin (oběti domácího násilí, pacienti a jejich rodiny, lidé v terminálním stádiu nemoci, duševně nemocní). Jaké jsou klady a jaké jsou naopak nedořešená místa v této oblasti?

10 minut pauza

10:40 – 12:05 Druhý příspěvek

„Pastorace“ prostřednictvím SMS

Jorg Weisshaupt, vedoucí pro práci s mládeží reformované církve v Curychu, teolog, SMS master linky Seelsorge – Hilfe per SMS (SMS linky důvěry)

Poskytování krizové pomoci a pastorace prostřednictvím SMS. Služba funguje na čísle 767 a vedle SMS poskytuje i internetové poradenství (prostřednictvím e-mailu). Příspěvek přiblíží vznik a vývoj této „SMS linky důvěry“ – od „short message service se 160 znaky“ k „Trouble-Ticket-System (TTS)“ využívající moderní počítačové zpracování. Seznámení s historií služby (funguje již od roku 1998) a jejím posunem i na metodické úrovni. Zamyšlení se nad možnostmi a limity této v českém prostředí nové metody.

60 minut oběd

13:05 – 14:45 Třetí příspěvek

Sebevražda – častá příčina úmrtí mladých lidí

Thomas Reisch, Dr. Med., PD, psychiatr, suicidolog, vědec, vedoucí lékaře v oboru psychoterapie na univerzitní psychiatrické klinice v Bernu, vedoucí Národní studie „Sebevraždy ve Švýcarsku: Detailní národní studie z let 2000 až 2010“

Sebevražda je jedna z nejčastějších příčin úmrtí mladých lidí. Dá se, a pokud ano, tak jak snížit počet sebevražd? V příspěvku bude představen typický průběh sebevražedné krize. Zaměří se na důležité prvky v rámci snahy o efektivní prevenci sebevražd. Důraz by přitom měl být kladen na omezení přístupu k prostředkům a sebevražedným metodám na jedné straně, ale zároveň na správné vedení rozhovoru s lidmi ohroženými sebevraždou na straně druhé. Jaká jsou specifika práce s klienty s hraními poruchou osobnosti? Co se dá nabídnout klientům se sebe-poškozujícími tendencemi?

10 minut pauza

14:55 – 15:40 Čtvrtý příspěvek

Tísňová linka 112

Mgr. David Dohnal, psycholog Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje

Mgr. Ondřej Sezima, psycholog Hasičského záchranného sboru Královéhradeckého kraje

Jednotné evropské číslo tísňového volání 112 u nás zajišťuje Hasičský záchranný sbor České republiky a jeho použití je výhodné především v případě rozsáhlejších událostí, při kterých je potřeba zásah více složek integrovaného záchranného systému a dále pro cizojazyčné volající. Příspěvek přiblíží fyzickou i psychickou náročnost služby operátorů linky 112. Představen bude vzdělávací program realizovaný Psychologickou službou HZS. Ten je zaměřený na modelové situace a úkoly zvládnání náročných typů hovorů. Operátoři se mimo jiné učí rozlišovat tzv. akutní a neakutní sebevražedné jednání a podle okolností spolupracují s Policií ČR nebo krizovými linkami.

10 minut pauza

15:50 – 16:35 Pátý příspěvek

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi Policie ČR

Kpt. Mgr. Jana Malíková, vedoucí Anonymní telefonní linky pomoci v krizi Policie ČR a zároveň vedoucí skupiny krizové intervence Policejního prezidia České republiky

Představení nonstop Anonymní telefonní linky pomoci v krizi Policie ČR, která byla v roce 2002 zřízena pro policisty, hasiče, zaměstnance ministerstva vnitra a jejich rodinné příslušníky. Postupně začala být linka využívána i širší veřejností. V roce 2011 rozšířila svoji činnost a nabízí své služby armádě ČR a jejím zaměstnancům. Současně nabízí možnost spojení přes Skype a internetové poradenství. Linka je využívána také v situacích mimořádných událostí (např. při povodních). Úzce spolupracuje s tísňovou linkou 112, zejména při hovorech se sebevražednými tendencemi.

16:35 – 17:00 Oficiální zakončení

Reflexe, náměty, hodnocení, závěrečné slovo, ukončení konference

II. Malý salonek

Průběžně během dne cca od 9 do 14 hodin

Prezentace softwaru

Prezentace a možnost vyzkoušení softwaru pro záznam kontaktů linky důvěry, vyvinutého v rámci tohoto projektu. Ukázka nového modulu pro chatovou komunikaci, který využívá Pražská linka důvěry.

Projekt PF 065/5V “Poskytování krizové pomoci – Výměna zkušenosti a know how”



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Pražská linka důvěry

Supported by a grant from Switzerland through the Swiss Contribution to the enlarged European Union

Podpořeno z Programu švýcarsko-české spolupráce

(PSYCHIATRICKÁ SPOLEČNOST ČLS JEP a ČESKÁ PSYCHIATRICKÁ SPOLEČNOST. KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY, 15.-16.11.2012, Praha. [online]. © 2013 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: http://www.psychiatrie.cz/images/stories/Program_konference_15_listopadu.pdf)

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Marie Leschingerová

Obor: 7501R022 - Vzdělávání dospělých (Bc. VD VOŠ)

Forma studia: denní

Název práce: Vedení a další rozvoj pracovníků telefonické krizové pomoci

Rok: 2012/ 2013

Počet stran textu bez příloh: 56

Celkový počet stran příloh: 19

Počet titulů českých použitých zdrojů: 31

Počet internetových zdrojů: 19

Počet ostatních zdrojů: 2

Vedoucí práce: PhDr. Milan Demjanenko