

Příloha 1.

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 započítáním služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LD. Po celou dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
9. Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.

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

Příloha 2.

Etický kodex Linky bezpečí

Preambule

Hlavním posláním *Linky bezpečí* je poskytovat nepřetržitou, bezplatnou a anonymní telefonickou krizovou pomoc a poradenství (prostřednictvím telefonu, chatu a e-mailu) dětem a mladistvým, jež se nacházejí v tíživé životní situaci. Etický kodex *Linky bezpečí* vychází z etického kodexu *České asociace pracovníků linek důvěry*, z etického kodexu *Childline ve Velké Británii* a z etických kodexů dalších etablovaných organizací (*Společnost sociálních pracovníků ČR* a *National Association of Social Workers*).

1. Obecné etické zásady

1.1. Služby *Linky bezpečí* se odvíjí od hodnot lidských práv tak, jak jsou vyjádřeny v mezinárodních úmluvách (např. Charta lidských práv či Úmluva o právech dítěte) a řídí se Ústavou a platnými zákony České republiky.

1.2. Pracovník *Linky bezpečí* respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jakým způsobem se podílí na životě celé společnosti.

1.3. Základními hodnotami, které v přístupu ke klientům pracovník LB uplatňuje, jsou práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení, anonymitu a autonomii. Tato práva jsou zpochybnitelná, pokud jednáním jedince dochází:

- k omezení takových práv u druhých osob nebo
- pokud takovým jednáním ohrožuje sebe nebo ostatní na životě či výrazným způsobem na zdraví nebo
- je takovéto jednání v rozporu se zákony.

1.4. Profesionální odpovědnost má prioritu před osobními zájmy a potřebami pracovníka. Služby pracovník LB poskytuje na nejvyšší možné odborné úrovni. Poskytuje pouze služby vymezené rámcem krizové intervence, poradenství a svými kompetencemi.

1.5. Etiku práce řeší pracovník LB v rámci supervize, intervize a porad. Při řešení etických problémů se opírá o Metodiku práce na LB a tento etický kodex.

2. Etické zásady ve vztahu ke klientům

2.1 Pracovník *Linky bezpečí* respektuje klienty, podporuje je k vědomí vlastní odpovědnosti. Chrání jejich důstojnost a lidská práva a pomáhá všem se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace.

2.2 Pracovník *Linky bezpečí* podporuje klienta v hledání konstruktivního řešení situace a ve využívání jeho vnitřních i vnějších zdrojů, popř. ho odkazuje na další vhodný typ pomoci.

2.3 Povinností pracovníka je zachovávat mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Tuto povinnost je možné porušit pouze v naléhavých případech (viz také bod 1.3). Klienti jsou o takovém postupu informováni, pokud je to možné a účelné (především s ohledem na záchranu života). Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí *Linky bezpečí* nebo jím pověřený pracovník, a to na jejich písemné vyžádání.

2.4 Anonymita klienta je zachována i při archivaci. Telefonické hovory ani chaty se nearchivují. Jsou o nich vedeny elektronické záznamy. E-maily se archivují po dobu 5 let. Ke všem zmíněným záznamům mají přístup pouze pracovníci LB. Výjimky jsou možné pouze v případech definovaných zákonem (viz bod 1.3). Z důvodu zvyšování kvality práce konzultanta může být při vedení hovoru, resp. chatu, přítomen pověřený pracovník.

2.5 Pracovník se během poskytování služby nezabývá činnostmi, které ho odvádějí od práce s klientem.

2.6. Pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci.

3. Etické zásady ve vztahu k organizaci a kolegům

3.1. Pracovník plní odpovědně své povinnosti vyplývající ze závazků ke svému zaměstnavateli. Pracovník má právo ovlivnit pravidla pro práci s klienty nebo obecně fungování organizace *Linka bezpečí* za účelem zlepšení kvality práce. Činí tak vědomým způsobem na k tomu určených místech (dle Metodiky LB).

3.2. Pracovník *Linky bezpečí* upřednostňuje týmovou spolupráci před individualistickým přístupem. Zároveň respektuje znalosti, zkušenosti a rozdíly v názorech svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Spolupracuje s nimi, čímž zvyšuje kvalitu poskytované služby. Připomínky k nim vyjadřuje vědomým způsobem na k tomu určených místech (dle Metodiky LB).

3.3. Pracovník LB vědomě přispívá k pozitivní atmosféře na pracovišti svou otevřenou komunikací, konstruktivním přístupem k řešení problémů a respektem ke kolegům.

4. Etické zásady odbornosti

4.1. Pracovník se chová tak, aby jeho jednání vedlo k odbornému rozvoji služby krizové intervence. Dbá na udržování a zvyšování prestiže daného typu služby.

4.2. Před nástupem do aktivní služby prochází pracovník výběrem podle platných podmínek přijímání pracovníků *Linky bezpečí*.

4.3. Pracovník *Linky bezpečí* je zodpovědný za své celoživotní vzdělávání, čímž zvyšuje odbornou úroveň práce.

5. Etické zásady ve vztahu ke společnosti

5.1. Pracovník LB při svém veřejném vystupování jménem **Linky bezpečí:**

- Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

5.2. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

5.3. Pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

5.4. Pracovník LB při svém vystupování ve veřejném prostoru respektuje tyto zásady.

5.5. Úcta k hodnotě lidského života a k lidské důstojnosti

5.6. Pracovník LB požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

revize květen 2017 (předchozí prosinec 2014)

Příloha 3.

Prohlášení o souhlasu s účastí ve focus group

Základní informace

Byl/a jste přizván/a k účasti na focus group, která je součástí výzkumného šetření mé diplomové práce. Tato práce sleduje, jaké možnosti mají konzultantky a konzultanti **Linky bezpečí, z. s.**, v práci s dlouhodobě volajícími klienty této linky. Záměrem práce je zjistit, jaké postoje práci s dlouhodobými klienty usnadňují (jsou spíše podporující pro konzultanty při práci s DK), a jaké znesnadňují práci (odtrhávají od kontaktu, způsobují zaplavení nepříjemnými pocity, nebo způsobují to, že se konzultant musí hodně zaměřit na vnitřní práci se sebou).

Diplomovou práci píše na Katedře sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Vedoucí práce je PhDr. Daniela Vodáčková.

Postup

Pokud budete s účastí souhlasit, zúčastníte se ohniskové skupiny (focus group), která bude uvedený záměr diplomové práce sledovat. Rozhovor bude trvat od hodiny do hodiny a půl. S Vaším dovolením budu rozhovory nahrávat, abych zajistila přesné zachycení Vašich myšlenek a mohla provést jejich následnou analýzu.

Zásady důvěrnosti

Ve své diplomové práci nebudou uveřejněny žádné informace, které by umožňovaly Vás identifikovat. Zvukový záznam použiji pouze k přepisu informací a poté je smažu. Přepisy rozhovorů použiji pouze ke zpracování analýzy v diplomové práci, dále nebudou nikde zveřejňovány. Závěry a informace, které z výzkumu vyplynou, budou uveřejněny v diplomové práci při zachování pravidel anonymity pracovníků i klientů LB.

Kdybyste měli jakékoliv dotazy nebo nejasnosti, neváhejte se mě zeptat. Pokud budete mít nějaké otázky později, kontaktujte mě na e-mailu alexandra.krebsova@gmail.com.

Přečetl/a jsem si uvedené informace a souhlasím se svou účastí ve výzkumu.

V Praze dne

podpis:

Podpis autorky výzkumu:

Příloha 4.

Osnova Focus Group

	čas	témata	otázky a poznámky
ÚVOD	10 minut	<p>Přivítání a poděkování, informace o délce, o průběhu, praktické informace.</p> <p>Představení a podepisování prohlášení o souhlasu s účastí.</p> <p>Představení pravidel – zejm. zásada zachování mlčenlivosti.</p>	<p><i>Pokud na něco nechcete odpovídat, nemusíte.</i></p> <p><i>Máte před začátkem jakékoliv dotazy?</i></p>
TÉMA 1	20 minut	<p>Kdo jsou opakovaně volající klienti Linky bezpečí.</p> <p>Jak s opakovaně volajícími klienty pracovat.</p>	<p><i>Co si myslíte o opakovaně volajících klientech?</i></p> <p><i>O jejich životech, potřebách?</i></p> <p><i>Jsou mezi nimi rozdíly, nebo mají společné znaky? Jaké?</i></p> <p><i>Co si myslíte, že od služby linky důvěry očekávají?</i></p> <p><i>Je možné jim to poskytnout?</i></p> <p><i>Myslíte si, že jsou „typičtí“ dlouhodobí klienti Linky bezpečí?</i></p> <p><i>Jak si myslíte, že s nimi pracovat?</i></p>

<p>TÉMA 2</p>	<p>20 minut</p>	<p>Dilemata a emoce konzultanta při práci s opakovaně volajícími klienty.</p> <p>Možnosti zvládnání hovoru s dlouhodobě volajícími klienty – funkční a nefunkční strategie.</p>	<p><i>A co vy – jaké prožíváte s opakovaně volajícími klienty dilemata? Jaké emoce?</i></p> <p><i>Co se vám osvědčilo?</i></p> <p><i>Jaké postoje práci s DK usnadňují?</i></p> <p><i>Co způsobuje pozitivní emoce během vedení hovoru?</i></p> <p><i>Co dle vašich zkušeností nefunguje?</i></p> <p><i>Co odtrhává od kontaktu s klientem?</i></p> <p><i>Co způsobuje nepříjemné emoce během vedení hovoru?</i></p> <p><i>Jsou situace, kdy se musíte velmi zaměřit na vnitřní práci se sebou? Jaké situace to jsou?</i></p> <p><i>Řekli byste, že něco z uvedeného je typické pro Linku bezpečí?</i></p>
<p>TÉMA 3</p>	<p>20 minut</p>	<p>Mapování ideálních podmínek, podpůrných strategií pro lepší zvládnání hovorů s dlouhodobými klienty.</p> <p>Celkové vnímání jevu.</p> <p>Ošetření případných emocí objevených během focus group.</p>	<p><i>Jak byste s fenoménem opakovaně volajících klientů naložili?</i></p> <p><i>Co byste potřebovali, abyste mohli s opakovaně volajícími klienty pracovat tak, jak byste chtěli?</i></p> <p><i>Jaké byste potřebovali podmínky?</i></p> <p><i>Jak vám teď je?</i></p>

ZÁVĚR	5 minut	Prostor pro případné dotazy, připomínky. Poděkování.	