

**Univerzita Karlova
Filozofická fakulta**



Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Alexandra Krebsová

Možnosti práce s opakovaně volajícími na Lince bezpečí

Opportunities to manage repeat callers to the children's helpline

Linka bezpečí, z.s.

Praha 2018

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Vodáčková

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 18. prosince 2018

.....
Alexandra Krebsová

Klíčová slova

Telefonická krizová intervence, Linka bezpečí, dlouhodobě volající klient, konzultant linky důvěry.

Keywords

Telephone crisis intervention, children's helpline Linka bezpečí, repeat callers, safety line consultant.

Abstrakt (česky)

Cílem této práce je provést hloubkovou analýzu pracoviště dětské krizové linky – *Linky bezpečí* – se zaměřením na práci konzultantů s opakovaně volajícími klienty této linky. Zvolená tematika byla zpracovávána kvantitativní metodou (zjištění počtu hovorů s dlouhodobými klienty na *Linky bezpečí* během období půl roku, délka těchto hovorů, témata, jež do hovorů na linku dlouhodobí klienti přinášejí a další), a kvalitativní metodou – pořádání focusní skupiny s pracovníky *Linky bezpečí* s cílem zjistit jejich možnosti práce s dlouhodobými klienty. Hlavním výsledkem práce je souhrn zjištění, které konkrétní skutečnosti práci s dlouhodobě volajícími klienty pracovníkům usnadňují, a které naopak znesnadňují, spolu s konkrétními tipy pro praxi.

Abstract (in English)

The aim of this work is to perform an in-depth analysis of the workplace of the children's crisis line – *Linka bezpečí*, focusing on the work of consultants with repeat callers of this line. The chosen subject was processed by a quantitative method (finding the number of calls with long-term clients on the crisis line during the six-month period, the duration of these calls, the topics that repeat callers bring to the calls on the line, etc.) and the qualitative method – organization a focus group with *Linka bezpečí* line's staff to find out their potential to work with long-term clients. The main result of the thesis is a summary of the findings, which make the work with the long-term calling clients easy for the workers and which, on the contrary, make it difficult, along with practical tips for practice.

OBSAH

1 ÚVOD	7
I. TEORETICKÁ ČÁST	
2 DLOUHODOBÍ KLIENTI LINEK DŮVĚRY	11
2.1 KDO JSOU DLOUHODOBÍ KLIENTI LINEK DŮVĚRY	11
2.2 NÁROČNOST HOVORŮ S DLOUHODOBÝMI KLIENTY	13
2.3 TIPY NA MOŽNOSTI PRÁCE S DLOUHODOBÝMI KLIENTY; PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ PRACOVNÍKŮ	14
3 O LINCE BEZPEČÍ, Z. S.	20
3.1 ZÁKLADNÍ PŘEDSTAVENÍ	20
3.2 HOVORY NA LINCE BEZPEČÍ	22
3.3 DLOUHODOBÍ KLIENTI V METODICE LB – TEORIE	24
II. EMPIRICKÁ ČÁST	
DLOUHODOBÍ KLIENTI V METODICE LB – PRAXE	26
4 CÍLE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	27
5 METODY VÝZKUMU	28
5.1 KVANTITATIVNÍ ANALÝZA ZE STATISTIK HOVORŮ S DLOUHODOBĚ VOLAJÍCÍMI KLIENTY LB	29
KOMENTÁŘE A DÍLČÍ ZÁVĚRY PRO VÝZKUMNOU OTÁZKU 1	33
5.2 FOCUS GROUP S KONZULTANTKAMI A KONZULTANTY LB	34
5.2.1 <i>Východiska pro přípravu focus group – výhody a limity focus group; popis metodiky práce</i>	35
5.2.2 <i>Kódování témat prezentovaných focus group</i>	37
DÍLČÍ ZÁVĚRY PRO VÝZKUMNOU OTÁZKU 2	46
6 ZÁVĚR	48

7	DISKUSE A ETICKÉ OTÁZKY VÝZKUMU	50
8	SEZNAM LITERATURY A POUŽITÝCH ZDROJŮ	53
PŘÍLOHA 1	I
PŘÍLOHA 2	II
PŘÍLOHA 3	VI
PŘÍLOHA 4	VII

Seznam zkratk

CAN – Syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (Child Abuse and Neglect)

ČAPLD – Česká asociace pracovníků linek důvěry

DK – dlouhodobý/á klient/ka

FG – focus group, focusní skupina

LB – Linka bezpečí, z. s.

NNTB – *Nenech to být* – projekt Linky bezpečí

TIS – Toxikologické informační středisko

ZZS – Zdravotnická záchranná služba

Předmluva

Prvotní úvahy o tématu diplomové práce vycházely z mého profesního působení na dětské lince důvěry, *Lince bezpečí*. Obecně vzato, mě krizová intervence, zejména telefonická krizová intervence, velmi zajímá a naplňuje, na *Lince bezpečí* (i když s přestávkami) pracuji již osmým rokem.

Postupně se téma diplomové práce zúžilo na problém nikoliv nový co do jeho existence, ale v současné době velmi diskutovaný: práce s opakovaně volajícími na linky důvěry. Každé pracoviště linek důvěry má totiž klienty, kteří volají opakovaně a dlouhodobě. V menší či větší míře tento fakt způsobuje pro pracovníky linky důvěry zátěž. Ať už se jedná o pocit suplování jiné služby – například psychoterapie, pocitu znechucení, že je klient „zneužívá“, pocitu nejistoty, jak pracovat s klientem, který již není zcela anonymní, v službě, která se jako anonymní prezentuje... Sporných oblastí je mnoho.

Inspirací pro myšlenky ohledně této problematiky mi byla také průkopnická diplomová práce Mgr. Lucie Šimkové (r. 2014), mapující postoje pracovníků několika linek důvěry k dlouhodobě volajícím klientům. Podobně zajímavá byla i diplomová práce ze stejného roku, Mgr. Et Bc. Veroniky Charvátové, s názvem *Fenomén opakovaně volajících na linku důvěry*. Problému opakovaně volajících klientů na specializovanou linku důvěry – *Senior telefon* – se ve své práci věnuje i Mgr. Jana Borecká¹. Z mé zkušenosti, i z výsledků těchto zmíněných prací, vycházejí rovněž sporné oblasti v práci konzultantů a konzultantek linek důvěry, které jsem naznačila výše. Podobně se o telefonátech stálých volajících vyslovují také autoři, z publikací kterých jsem čerpala pro poznatky uvedené v *Teoretické části* této diplomové práce.

Na rozdíl od Lucie Šimkové, která se zaměřila spíše na hledání postojů pracovníků několika pracovišť linek důvěry, mým cílem bylo provést hloubkovou analýzu jednoho pracoviště. Chtěla jsem zmapovat možnosti práce s dlouhodobě volající klientelou na *Lince bezpečí*, a aspoň málem přispět k debatě o tomto komplexním tématu. A to zejména s důrazem na praktické využití výsledků výzkumu této diplomové práce jednak pro *Linku bezpečí*, ale ideálně i pro jiná pracoviště. Práce si nedělá ambice problém vyřešit, dát přesný návod nebo univerzálně použitelný postup. O jak širokou tematiku se jedná, jsem

¹ Zmiňované práce jsou uvedeny v *Seznamu literatury a použitých zdrojů*.

měla možnost se přesvědčit i v rámci konference *Diference a opakování*, která byla právě dlouhodobě volajícím klientům věnována.² Zajímavé postřehy z příspěvků této konference v práci rovněž cituji.

Ve chvíli, kdy jsem práci začínala psát, pod pojmem „*dlouhodobě volající klient*“ se mi vybavily dvě vzpomínky. V období, kdy jsem na lince důvěry začínala, byla tématem zejména existence tzv. testovacích hovorů³. U pohovoru jsme byli dotazováni, jak tuto situaci zvládáme, co si o testovacích hovorech myslíme, jaké jsou naše zkušenosti s testovacími hovory... Zdá se, že v současnosti je oním *tématem* právě přijetí skutečnosti klientů, kteří se ozývají pravidelně a dlouhodobě. Objevují se naléhavé otázky, jak pracovat s jejich příběhem. Kdybych to shrnula, poté, co byl výzkumný a odborný čas věnovaný jednomu tématu – tématu testovacích hovorů, přesunuje se pozornost jinam. Metodika práce na lince důvěry se neustále rozvíjí. Tento pohled na sociální práci, jako na neustále proměnlivou, zlepšující, zkoumající, mi přijde velmi poutavý a ráda bych k němu alespoň troškou přispěla.

Druhým momentem, kdy jsem měla možnost pocítit silnější emoce spojené s dlouhodobou klientelou, byla chvíle, kdy jsem se po pauze rok a půl dlouhé na *Linku bezpečí* vrátila. Zjistila jsem, že klientka, která před mým odchodem poměrně intenzivně minimálně rok telefonovala, volala celou dobu mé nepřítomnosti, a volá stále i po mém návratu.

Je nesporné, že jsem s pracovištěm a s tématem spojená, mám k němu nějaký postoj a vztah. V průběhu celého psaní jsem svou práci sledovala i z pohledu, zda by tato skutečnost mohla fakta nějakým způsobem ovlivnit, a promýšlela jsem, jaká lze udělat opatření pro to, aby to nebylo na úkor objektivity. Tato zamyšlení jsou shrnuta v kapitole *Diskuse a etické otázky výzkumu* v závěru textu.

Závěrem pouze technické pozastavení – v celé práci používám pojmy klient, pracovník, konzultant a další v mužském rodě jako generické maskulinum.

² Pořádala *Elpida o.p.s.* dne 25. 5. 2017; více informací na <http://elpida.cz/konference17/> (cit. 8. 11. 2018)

³ Jde převážně o krátké hovory, kterými si volající – nejčastěji děti a adolescenti – linku důvěry a reakce pracovníků testují, zkoušejí. Přesnější popis a příklady uvádí například Vodáčková a kol. (2010: 154 – 155).

1 Úvod

Kopřiva ve své knize (2000) uvádí, že mezi tzv. paradoxy profesionálního pomáhání patří i představa „*mít pochopení pro každého klienta (ačkoliv je to nemožné), nepotřebovat klientovu kladnou odezvu pro vlastní dobré sebehodnocení (ačkoliv je přirozené vidět v ní kritérium kvality vlastní práce)*“ (Kopřiva 2000: 13). Otázkou zůstává, co je v případě dlouhodobě volajícího klienta kladná odezva? Pozitivní změna „*kteřá by u takového klienta proběhla, není jen v přítomnosti v průběhu jednoho hovoru, ale právě v jeho životě*“ (Šimková 2014:41). Nechceme touto představou ale po dlouhodobě volajících téměř terapeutický posun? A můžeme po nich v prostředí (telefonické) krizové intervence takový posun chtít?

„*Důležitým znakem profesionality je (také) vědět co dělám a proč to dělám.*“ (Havrdová 1999: 48). Jaké jsou postoje k dlouhodobě volajícím klientům, které práci s nimi usnadňují – jsou spíše podporující pro konzultanty linek, a které jsou ty, které práci znesnadňují – odtrhávají od kontaktu, způsobují zaplavení nepříjemnými pocity, způsobují, že se konzultant musí víc zaměřit na vnitřní práci se sebou?

A je vůbec nutné mezi *klienty* a *dlouhodobými klienty* rozlišovat? Pracujeme s *klienty* více na úrovni řešení problému, a s *dlouhodobými klienty* se pohybujeme více v úrovni vztahu? Jak pracujeme se zakázkou – je u dlouhodobého klienta zakázka explicitní – nebo spíše skrytá? To vše na poli krizové intervence, u které asociujeme spíše rychlé, až dramatické změny v životě klienta – u dlouhodobého klienta je ale nepředpokládáme?⁴

Na začátku je mnoho otázek. Nicméně problematika dlouhodobě volajících klientů na linky důvěry sebou nemálo otázek nese, i když se do ní ponoříme hlouběji. Otázek a dilemat. Dilema je podle Musila (2004:36 – 43) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi – nicméně v jeho pojetí jsou jednotlivé póly dilematu jasně ohraničené, jedná se o buď – anebo. V kontextu opakovaného volání na linku důvěry je přechod od pólu k pólu plynulý, a přesnou pozici v něm může být těžké najít pro každého

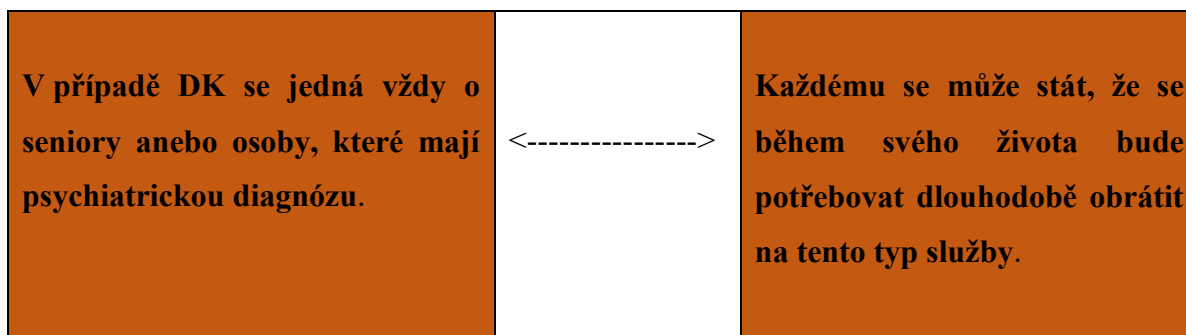
⁴ Myšlenky v tomto odstavci zazněly na konferenci *Diference a opakování*.

konzultanta; a každý konzultant si ji může mít problém najít i ve vztahu ke každému „svému“ dlouhodobému klientovi. Nicméně pracovníci linek důvěry v tomto dilematu jsou vědomě, jak svědčí jejich velký zájem účastnit se různých druhů debat na toto téma – konference *Diference a opakování*, kterou jsem již několikrát zmínila, ohniskových skupin, které pořádala Lucie Šimková, a konečně například i té, která byla součástí výzkumného šetření této mojí práce.

Jaká dilemata se můžou k dlouhodobě volajícím pojit, zachycuje následující zobrazení postojů od extrému do extrému⁵ (některá z těchto dilemat prozkoumává focusní skupina této diplomové práce):

<p>DK (dlouhodobí klienti) na krizových linkách důvěry jsou jasným zneužitím služby.</p>	<p><-----></p>	<p>Má hlubokou smysluplnost, že DK na linky důvěry volají.</p>
<p>Opakované volání nemá pro klienta žádný význam, je to mělké povídání.</p>	<p><-----></p>	<p>Volání DK mají psychoterapeutický význam, každé volání může přinést velký užitek.</p>
<p>K opakovaně volajícímu vždy přistupujeme jako k nově volajícímu – neřešíme, zda již volal, nenavazujeme na předešlá volání.</p>	<p><-----></p>	<p>K opakovaně volajícímu přistupujeme jako k někomu, kdo drží kontinuitu, my (pracovníci) také držíme kontinuitu, a pracujeme s ní.</p>

⁵ Podkladem pro vytvoření tabulky byly informace a postřehy Daniely Vodáčkové během jejího úvodního příspěvku konference *Diference a opakování*. K dispozici také online – viz *Seznam literatury a použitých zdrojů*.



Závěrem této úvodní kapitoly bych pouze chtěla připomenout několik konstatování, která jsou pro hlubší zamyšlení o fenoménu dlouhodobě volajících na linku důvěry výchozí a podstatná.

Služba linky důvěry je specifická zejména tím, že je primárně myšlena jako poskytovatel okamžité anonymní prvé psychické pomoci, je bezbariérová a snadno dostupná.⁶ Náklady klienta pro využití pomoci LD jsou nízké – platí se pouze za volání dle tarifu operátora, existují i LD, na které lze volat zdarma⁷, za poskytované služby se neplatí (na rozdíl například od terapeutického sezení). Kontrola klienta nad průběhem setkání je zde vysoká, včetně toho, že klient může hovor kdykoliv ukončit.

Mezi nevýhody telefonické krizové intervence patří zejména riziko přerušení kontaktu z důvodu selhání techniky, redukce informace o klientovi – klienta pouze slyšíme, ale nevidíme; dále pak možné rušné pozadí klienta a podobně. Pro někoho může být za nevýhodu považována také absence zpětné vazby od klienta.

Zde je důležité také zmínit, že služba linky důvěry je vnímána jako diskontinuitní – to znamená, že se předpokládá, že volající klient je v okamžité krizi, během hovoru je stabilizován a jsou s ním domluvené další kroky, co může pro svoji situaci podniknout, vymyšlený plán, případně předán kontakt na další návaznou péči (psychologa, právní poradnu atd.).

Dlouhodobí klienti přinášejí do tohoto pojetí kontinuitu svého příběhu. Konzultant tak je nucen pracovat jinak, včetně toho, že může být nucen měnit obvyklou strukturu hovoru. Za normálních okolností tato struktura sestává z úvodu, navázání kontaktu

⁶ Literatura, která více rozebírá výhody a nevýhody telefonické krizové intervence je například Špatenková 2004: 26 – 39, Vodáčková a kol. 2012: 70 – 73 a 151 – 153 a mnoho dalších.

⁷ Mezi takové linky důvěry patří i *Linka bezpečí*.

s klientem, identifikace zakázky klienta, mapování a reflektování emocí klienta využitím například aktivního naslouchání a dalších technik; následuje řešení klientovy zakázky, a ukončení hovoru. Více informací k jednotlivým fázím hovoru a k technikám telefonické krizové intervence nabízí odborná literatura⁸; více informací k nutnosti změnit zaběhlé schéma vedení hovoru v případě hovoru s dlouhodobým klientem rozebírám více v následující kapitole, zejména v její poslední části *Tipy na možnosti práce s dlouhodobými klienty, prevence syndromu vyhoření*.

Je zjevné, že na lince důvěry můžeme vést mnoho typů náročných hovorů – ať už jsou to hovory se sebevražedným klientem, klientem v panické atace, manipulativním a zahlcujícím klientem... Špatenková k obtížným hovorům řadí i hovory s dlouhodobými klienty (2004); v přepracované publikaci z roku 2017 již v poznámce pod čarou dodává: „Protože to ale (DK) dělají, nějaký důvod k tomu s největší pravděpodobností mít budou. Tento důvod však nemusí být pro krizového intervenanta snadno uchopitelný, srozumitelný a jasný.“ (2017:93).

Následující text, zejména pak *Empirická část* této diplomové práce, měla za cíl přinést alespoň trochu víc porozumění a srozumitelnosti pro uchopení jevu dlouhodobě volajících klientů. S vědomím toho, že jakékoliv závěry jakákoliv práce či výzkum ohledně tohoto fenoménu přinese, faktem zůstane, že dlouhodobě volající na linkách důvěry byli, jsou a velmi pravděpodobně budou.

⁸ Například Vodáčková a kol. 2012: 89 – 114.

I. TEORETICKÁ ČÁST

2 Dlouhodobí klienti linek důvěry

2.1 Kdo jsou dlouhodobí klienti linek důvěry

Spojují se s nimi pocity bezmoci, hostility, dojem zneužití linky důvěry - uvádí například Špatenková (2004:37); autorka zmiňuje, že DK jsou často „zdatnými manipulátory“ (2004:37). Na druhou stranu také píše, společně s jinými autory, že „opravdu existují lidé, kteří procházejí těžkými, chronickými krizemi“ (2004:37), a že „bezbariérovost a relativně snadná dostupnost telefonické krizové intervence (...) přitahuje i takové klienty, kteří z různých důvodů stojí mimo běžný systém psychosociální a terapeutické péče“ (2004:37).

Nejde přitom o zanedbatelný počet – Brož a Vodáčková uvádí, že „stálí volající tvoří asi třetinu volání na linky důvěry“ (2015:49). Dlouhodobě volající charakterizují jako nemocné „tělesně i psychicky, (lidí) s různými specifickými křehkostmi a zranitelnostmi, (lidí), kteří pro svůj handicap nemohou docházet za odborníkem anebo zatím či nikdy nejsou schopni udržet systematický kontakt s psychoterapeutem“ (tamtéž).

Ač se tedy zdá logické, že se na linku důvěry budou tyto skupiny klientů⁹ obracet pravidelně, žádné jednoznačné podrobnější metodiky pro práci s dlouhodobě volajícími nejsou v odborné literatuře snadno k nalezení. Nicméně i „základní prvky krizové intervence“, které uvádí Špatenková (2004:38), se dají aplikovat na telefonáty s dlouhodobě volajícími: „navázání kontaktu s klientem, (...) zaměření na aktuální situaci a na emoce, které vyvolává – tady a teď, posílit kompetenci klienta k řešení jeho krize, mobilizace zdrojů pomoci.“ Není ale pochyb, že dané se snadněji řekne, než provede v praxi. Několik dalších tipů, jak se stálými volajícími pracovat, uvádím v další kapitole.

⁹ Pro účely této práce mi nepřišlo důležité vyhledávat a zmiňovat, nebo poté také vytvářet, typologii dlouhodobě volajících. Některé typologie se v odborné literatuře najít dají, například v diplomové práci Mgr. Jany Borecké (viz *Seznam literatury a použitých zdrojů*).

Na tomto místě bych ráda ještě rozebrala odlišnosti jednorázové a dlouhodobé péče o klienta, protože ono rozdělení je právě tou hranicí, kterou opakovaně volající klienti neustále, v očích (uších) konzultantů, překračují.

Jednorázová pomoc – pomoc krizová, akutní – se dá přirovnat k návštěvě pohotovosti při akutním problému. Dlouhodobou by pak byla hospitalizace v nemocnici kvůli komplexnímu řešení zdravotního stavu. Analogicky v případě naší tematiky, jednorázovou pomocí by se rozumělo konzultování na telefonické krizové lince, dlouhodobou pak psychoterapie, která jde významně více „do hloubky“.

Definici psychoterapie přináší například Vymětal, který píše, že „*psychoterapie je obor, který se zabývá prevencí, terapií a rehabilitací poruch zdraví, které mají svůj původ či jsou významně spoluurčeny psychosociálními faktory*“ (1995: 53).

Borecká ve své práci také připomíná, že „*psychoterapie představuje komplexní péči o klienta, jejíž významnou část tvoří zabývání se minulostí klienta (dětství, výchova, traumatické zkušenosti) a její souvislostí s obtížemi, se kterými se klient setkává ve své aktuálním životě.*“ (2010:17).

Zde stojí za to připomenout, že obvyklá délka terapeutického sezení se pohybuje od 45 minut do 1 hodiny. Jedna z představ, vážících se ke dlouhodobě volajícím klientům, naznačuje, že průměrná délka hovorů s nimi se blíží oné terapeutické hodině.¹⁰

Rozdíl mezi krizovou intervencí a terapií spočívá v tom, že terapie pracuje s kontinuitou – s kontinuitou prožívání klienta, a zejména s kontinuitou příběhu. V případě linek důvěry je situace složitější – nositelem kontinuity je u klasického hovoru klient, pracovník je připraven pracovat s diskontinuitou vázanou také na anonymnost služby. Nicméně když klient volá opakovaně, konzultant je u paradoxu: musí pracovat – minimálně v rámci práce se sebou během hovoru – s kontinuitou, kterou buď již slyšel od

¹⁰ V případě výzkumného šetření této práce se uvedená představa nepotvrdila: délka hovoru s dlouhodobým klientem byla během sledovaného období na *Lince bezpečí* průměrně 30 minut. Spíše se zde ukazuje opačný trend, že dlouhodobým klientům volajícím na *Linku bezpečí* často stačí krátký čas, pouze „*připomenutí, že konzultant je a existuje a je možnost mu zavolat*“, jak se shodli účastníci focus group pořádané na toto téma (viz Empirická část DP).

klienta sám, nebo ji zná zprostředkovaně od kolegů na lince, kteří s daným klientem již mluvili... Potřebuje se vyznat v tom, kde je hranice kontinuity a diskontinuity.¹¹

Kdo tedy dlouhodobě volající jsou, co potřebují? Zde se mi zdálo nejprůlehlavější uvést rozdělení potřeb podle Alberta Pessa¹², v jejich fyzické, psychologické, duchovní i sociální úrovni¹³; tedy – co dlouhodobí klienti potřebují?

- *potřeba místa*: někam patřit, být přijati, vítáni, že jsou na dobrém místě;
- *potřeba péče*: zájem, orientace konzultanta v příběhu, rozhovor s někým, kdo umí navázat;
- *potřeba bezpečí*: mají hovor pod kontrolou, opora a podpora;
- *potřeba limitů a hranic*: kdo je potřebuje víc – pracovník, nebo klient?¹⁴

K poptávce potřeb přináší nabídku Brož a Vodáčková: „*Krizové pracoviště psychoterapii nesupluje, nabízí jiný typ kontaktu – stabilizaci, podporu, místo, kde je možné vnitřní prožitky pojmenovat nahlas.*“ (2015:49).

2.2 Náročnost hovorů s dlouhodobými klienty

Jak uvádí své pozorování například Vojtíšková: „(DK) si může smýšlet různé příběhy, může interventovi říct, že chce jenom mluvit, aniž by prožíval nějakou krizovou situaci, nebo měl problém, se kterým by potřeboval pomoci. ...tito klienti jsou často manipulátory, a snaží se pracovníka udržet na telefonu různými metodami.“ (2016:34)

¹¹ Pojmy *kontinuita* a *diskontinuita* přinesla do diskuse o dlouhodobých klientech Daniela Vodáčková, během konference *Diference a opakování*. Zmiňovaný příspěvek je k dispozici také online; viz *Seznam literatury a použitých zdrojů*.

¹² Více informací například v knize Diany Boyden-Pesso a Alberta Pessa PBSP – *Úvod do Pesso-Boyden systém psychomotor*; vydalo nakladatelství Scan v roce 2009.

¹³ Uvedené myšlenky vycházejí z příspěvků účastníků konference *Diference a opakování*.

¹⁴ Zde se nabízí zamyšlení, že vznik metodologie a jasných pravidel pro práci s DK na daném pracovišti LD je k prospěchu pracovníkovi i klientovi – oba vědí, v rozmezí jakých hranic se můžou pohybovat. Více k této skutečnosti uvádím jednak v popisu metodologie *Linky bezpečí* ohledně práce s DK, a jednak v samotném závěru práce, v shrnutí závěrů, které přinesl rozhovor účastníků focus group.

Je zjevné, že hovory s těmito klienty jsou pro konzultanty náročné. Z mnohých zdrojů i z mých zkušeností vyplývá, že dlouhodobí klienti jsou častým tématem supervizních setkání.

Z faktů, která se sebou práce s DK přináší, totiž vyplývá několik **možných pozic práce konzultanta**, které nutí k zamyšlení o hranicích TKI (zdůrazňuji *možných* – jistě mohou být pracovníci LD, kteří pracují v hovoru s DK jako v každém jiném):

EXISTENCE PŘEDCHOZÍCH INFORMACÍ O KLIENTOVI (ze záznamů hovorů na pracovišti, ze sdělených zkušeností kolegů, z vlastních zkušeností z hovorů s klientem) ----
-má vliv na -----> POSTOJ KE KLIENTOVI (zvědavost na pokračování příběhu; očekávání od hovoru ve smyslu výzvy, touhy udělat průlomový hovor; přesvědčení, že vím, co je pro klienta dobré) ---- **má vliv na -----> ZMĚNY V PRÁCI V HOVORU** (vynechávání nebo přidávání technik TKI, poskytování exkluzivity dlouhodobému klientovi).

Podobné „zachycení souvislostí“ lze vytvořit také z toho, ***jak konzultant hovor prožívá***:

VNITŘNÍ PROŽÍVÁNÍ KONZULTANTA V HOVORECH S DK (strach z klienta/radost/znechucení, že klient opět volá; vyšší nároky na sebe – na průlomový hovor/pasivita – „již se vše zkusilo“) – **má vliv na -----> ZMĚNY V PRÁCI V HOVORU** (jiné mapování [případně jeho vynechání – například v případě mapování zdrojů pomoci v sociálním okolí klienta: kdo nefungoval před měsícem, by nyní nápomocný být mohl apod.]; zapojování kreativity/rezignace; možná jiná práce s emocemi, loučením)

2.3 Tipy na možnosti práce s dlouhodobými klienty; prevence syndromu vyhoření pracovníků

V této kapitole prezentuji několik tipů a zamyšlení pro práci s dlouhodobými klienty prezentovaných v odborné literatuře, které mi během psaní diplomové práce přišly nejužitečnější. Ve zkratce, zde popisuji zvýšení kompetencí pracovníka LD vzděláváním,

důležitost jednotnosti týmu, otázku časového limitu pro hovor s DK, důležitost přesně stanovené zakázky¹⁵ s DK, autosupervizi a sebehodnocení, a několik zamyšlení o práci s touto klientelou, která jsou pro téma relevantní. Text končí krátkým připomenutím rizika syndromu vyhoření.

Tato kapitola byla – shodně, jako celá diplomová práce – psána s cílem zvýšit kompetenci pro práci s dlouhodobými klienty na krizové lince. Kompetenci, jak o ní píše Havrdová (1999:42): „...v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role ... pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“ a dále, je to nejčastěji „schopnost rozvíjet účinnou komunikaci ... orientovat se a plánovat postup..., schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu“ (Havrdová 1999: 45 – 46).

Havrdová dále upozorňuje na to, že „kompetence se projevuje nejčastěji při práci s klienty v rámci nějaké sociální organizace“ (Havrdová 1999:45). V této souvislosti několik zdrojů poukazuje na to, že je velmi důležitá týmová práce a zejména **jednotný postup všech pracovníků organizace**.¹⁶

Dalším uváděným předpokladem pro jakýkoliv rozvoj pracovníka v sociálních službách je jeho profesionální zdokonalování – především je zde myšleno **další vzdělávání** (Matoušek 2003:344), které je přínosné a praktické pro zaměstnance, a reflektuje změny v skladbě nebo potřebách klientely.¹⁷

Jedním z dalších nástrojů, které organizace může použít v kontaktu s dlouhodobě volajícími klienty, je **nastavení časového limitu pro klienty**. Někteří autoři (ve své práci popisuje například Borecká, 2010:64) vidí v nastavení časových limitů komplikaci jak pro pracovníka (větší tlak, náročnost), tak i pro klienta (rozzlobenost, pocit odmítání). Na

¹⁵ Zakázka je to, „co sám klient v danou chvíli od rozhovoru očekává, jaké jsou jeho aktuální potřeby“ (Vodáčková a kol. 2012: 193).

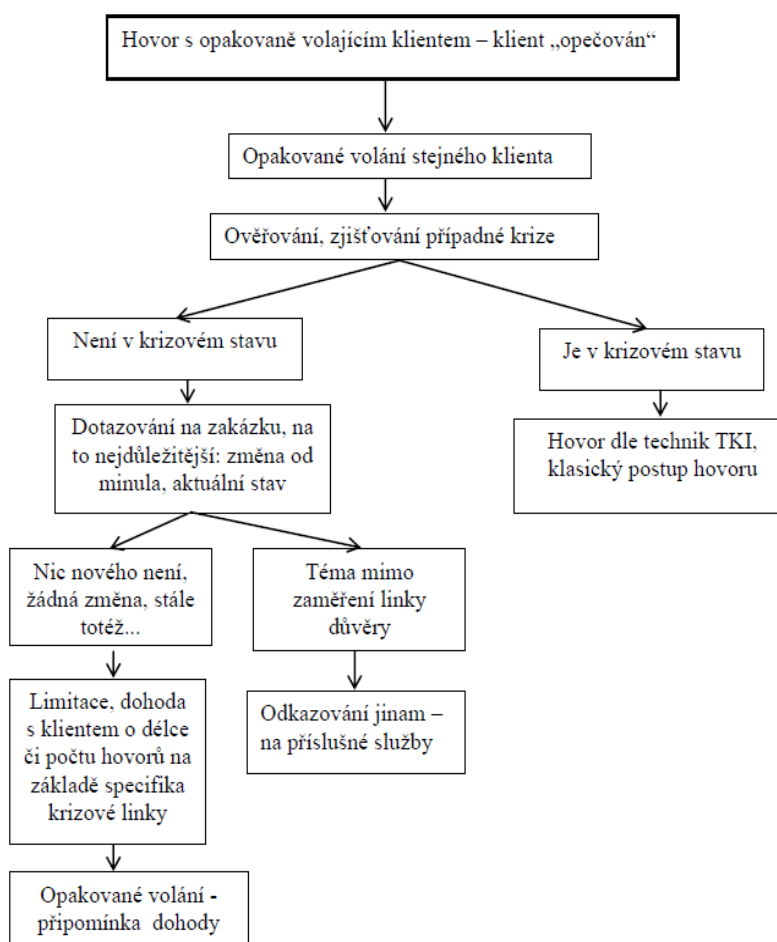
¹⁶ Například Musil uvádí, že práce na lince důvěry je týmová práce, která je realizována individuálně či osamoceně (Šimková 2014: 49). O důležitosti jednotnosti týmu mluvili i respondenti v rámci focus group, která byla realizována pro účely této DP.

¹⁷ Velký význam vzdělávání pro svoji práci zdůrazňovali také účastníci focus group, viz dále.

jiných linkách k tomuto kroku přistupují v daných případech s větším klidem a přesvědčením o jeho opodstatněnosti (mezi takové patří i LB). V této souvislosti zde uvádím vysvětlení Kopřivy (2000: 110), proč předem domluvený čas rozhovoru s klientem dodržet – toto vysvětlení považuji pro danou metodu za klíčové: „*když se tento řád poruší, dostalo se potřebnému zvláštnímu zacházení a on (klient) to cítí. Možných reakcí, na kterých pak může práce ztroskotat, je celá řada – např. „můj problém je výjimečný, takové neštěstí jiní lidé nemají, a proto mám i nadále nárok na výjimečné zacházení“ nebo „tento člověk mi nepomůže, protože sám vypadl ze svého řádu, když slyšel můj problém“.*

Přes vnější podmínky práce s dlouhodobými klienty, jako jsou sdílené představy o kompetencích pracovníků LD a nastavení týmu, se dostáváme k těm praktičtějším – jak *konkrétně* lze s dlouhodobým klientem pracovat?

Zajímavé schéma zobrazující postup s opakovaně volajícím klientem nabízí ve své diplomové práci Lucie Šimková (2014: 65):



Další konkrétní tip je popsán v interním materiálu LB¹⁸ a zdůrazňuje, že velmi prospěšné pro hovor je **přesné stanovení zakázky klienta**. Konzultanti LB jsou pobízeni k tomu, že je dobré se také „v rámci hovoru vracet k otázce, zda (zakázka) vyhovuje, co z toho je dobré, co zlepšilo stav (klienta) a na konci shrnout.“ (interní materiál LB). Rovněž jsou ujistěni v tom, že je v pořádku také dlouhodobě volajícímu nabízet „zakázku za LB – například také hledání dalších zdrojů pomoci mimo LB“ (tamtéž).

Jednou z možností, jak se podívat na svojí práci s DK je tzv. **autosupervize**. Havrdová (1999: 37) uvádí několik užitečných otázek pro tento proces reflexe:

„Co jsem slyšel, že můj klient říká?“

„Co jsem si myslel a co jsem cítil o svém pozorování?“

„Jaké jsem měl alternativy, co říct a udělat v tomto momentě?“

„Jak jsem si mezi nimi vybral?“

„Jak jsem měl v úmyslu pokračovat se zvolenou možností reakce?“

A následně otázky pro sebehodnocení: „Jaký účinek měla moje reakce na klienta?“ a „Jak bych tedy hodnotil účinnost své reakce?“.

Havrdová radí tento proces reflexe dále prohlubovat tím, že je možné si tyto vlastní myšlenky, pocity, tělesné reakce, neverbální projevy i například způsoby dýchání, zapisovat (Havrdová 1999: 37). Dle mého názoru mohou být dále takovéto záznamy skvělým podkladem pro individuální supervizi, jejíž tématem je práce s dlouhodobým volajícím.

Podobně Jiřina Šiklová v předmluvě publikace Kopřivy (2000:23) radí využívat pro rozvoj profesionálních dovedností (a tedy i dovedností práce s DK) psané záznamy o sobě: „...hledat to, pátrat, co nás rozčiluje – zapsat si to a číst si zapsané znova a znova – protože to je to, co se nás týká nejvíce. ... Skutečnost, že něco a nějaké chování je popsáno a zachyceno i mimo nás, vám určitě pomůže.“

Další inspirací pro práci s dlouhodobými klienty bylo pro mne zamyšlení, které přednesl Kopřiva v kapitole věnující se „nemorálním“ klientům (násilníkům, agresivním

¹⁸ Shodně se o prospěšnosti dobře domluvené zakázky vyjádřili také konzultanti a konzultantky LB účastní focusní skupiny pořádané pro účely této DP.

apod.) (Kopřiva 2000: 23): „*Nezatemní-li naše vnímání emoce, můžeme si dát za úkol pozorovat, zda u ... klienta neshledáme signály, že ani on sám není ze svého ... jednání nadšený. ... Pak stačí citlivě na takové signály poukázat a brzy můžeme mít s klientem společné téma: co ho to vlastně nutí jednat způsobem, který se mu konec konců nelíbí?*“ Dalo by se v některých případech, s některými DK, použít podobnou radu, nahradit slovo nemorální za „opakovaný“?

Velmi užitečné jsou další dvě Kopřivovy myšlenky, jež si lze při práci s DK připomenout. První v souvislosti s DK linek důvěry připomíná, že je vhodné, aby si pracovník našel jiné signály, že se jeho práce s klientem daří, než je to, aby přímo viděl (slyšel), že se klientův život pod jeho vlivem změnil k lepšímu – nebo za takové znamení může považovat i malou změnu (jak uvádí také respondenti focus grup, kterou jsem realizovala): „*Je snadné... potřebovat, aby pracovníka jeho klienti oceňovali – buď přímo projevenou chválou a vděčností, nebo nepřímou tím, že se pod jeho vlivem viditelně změnil k lepšímu – a tím ho zbavovali nejistoty o profesionální kompetenci. V ten okamžik se však vztah mezi pracovníkem a klientem podstatně změnil. Už to není klient, kdo něco důležitého potřebuje, Přijetí, úspěch a dobrý vztah potřebuje teď i pomáhající, a to nejen jako signál, že práce je hotová nebo že se zřejmě daří, ale jako uspokojení své emoční potřeby dobrého sebehodnocení.*“ (Kopřiva 2000: 25).

Druhá myšlenka je relevantní hlavně v případě, že pracovník předem přijímá předsudky o dlouhodobém klientovi, který na pracoviště volává: „*V komunikaci s klientem nemá vnitřní svět pracovníka – včetně jeho obrazu o klientovi – právo na status nějakého objektivního hodnocení, nýbrž je zase jen subjektivním pohledem.*“ (Kopřiva 2000: 29).

Závěrem této kapitoly bych jenom krátce zmínila, že neošetřená častá práce s DK může být u pracovníka příčinou **vzniku syndromu vyhoření**. Jde o ohrožení nejnuitnějších zdrojů pracovníka, kterých vyčerpání se projeví tělesně i duševně; „*tělo je pro pomáhajícího pracovníka důležitým zdrojem poznání. ...a tělo je zdrojem energie.*“ (Kopřiva 2000: 93).

Syndrom vyhoření je v odborné literatuře dobře popsán. Pro téma dlouhodobých klientů v prostředí linek důvěry se mi zdál přílehlý popis Borecké (2010:59), která parafrázuje autory Maslacha a Litera: „*jeden z hlavních důvodů syndromu vyhoření (je)*

ztráta kontroly nad tím, co člověk dělá. (Autoři) uvádějí, že lidskou přirozeností je v práci projevovat svoji schopnost řešit problémy a každý pracovník potřebuje příležitost užívat vlastních schopností a dovedností k řešení problémů, aby mohl zažívat pocit smysluplnosti své práce.“ Souhlasím dále s Boreckou, že zaměstnanci linky důvěry můžou „pocítovat, že dosavadní práce s dlouhodobými klienty nenaplnuje nejen potřeby klientů, ale není uspokojující ani pro pracovníky a kooperaci v týmu.“ (2010:59)

Neméně důležité je v této situaci uvést další závažný důvod, který přispívá k rozvoji syndromu vyhoření, a tím je dle autorů Maslacha a Littera stav, kdy pracovník pocítuje, že hodnoty jeho práce jsou v konfliktu – zažívá různá dilemata.

Borecká uvádí, že těmito rozpory může být:

- *„nesoulad vnitřních hodnot pracovníka s požadavky, které jsou na něho kladeny ze strany klientů;,”*
- *rozpor vnitřních hodnot pracovníka s nařízeními, která dostává od vedení pro vykonávání své práce;*
- *rozpor mezi službami, které se organizace zavazuje poskytovat a mezi tím, jak reálně poskytování služeb probíhá.“ (2010: 59 – 60).*

Na tomto místě lze pouze připomenout, že nezbytný prvek podpory pracovníků v obtížných situacích, kterým musí při vykonávání své profese čelit představuje supervize.

Na některých pracovištích to může být i intervize: *„supervizní setkání skupiny bez supervizora. Jde o podobně funkčně postavené spolupracovníky, sdílející odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich.“(Matoušek 2003: 356).*

3 O Lince bezpečí, z. s.

„Posláním Linky bezpečí je poskytovat kvalitní a snadno dostupnou pomoc dětem, studentům a všem, kteří jednají v jejich zájmu. Linka bezpečí nabízí krizovou intervenci a poradenství pro klienty z celé České republiky prostřednictvím telefonu, chatu a e-mailu, pomáhá s řešením náročných životních situací i každodenních starostí a problémů.“

(Výroční zpráva LB, rok 2016)



3.1 Základní představení

Linka bezpečí, z. s., (dále LB) byla dne 13. 4. 1994 akreditována v rámci systému sociálně-právní ochrany dětí v České republice. Již od svého počátku funguje LB jako anonymní linka, s non-stop provozem. Zpočátku se zdarma mohly dovolat pouze děti z Prahy, od 1. ledna 1997 mohou LB využívat zdarma děti z celé České republiky. Linka v této době fungovala na telefonním čísle 800 155 555, později na telefonním čísle 116 111, které je harmonizované v rámci celé Evropské unie pro hovory na dětské krizové linky. Náklady na bezplatné volání hradila společnost Český Telekom, později Telefónica, v současnosti O2.

LB je členem *České asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD)*, členem *Asociace poskytovatelů sociálních služeb*, i členem celosvětové asociace dětských linek důvěry *Child Helpline International* (Výroční zpráva LB, 2016). Z modernější historie je důležité zmínit, že v roce 2014 slaví LB 20 let fungování, během kterých přijala 10 milionů hovorů (a 11 tisíc poděkování od dětí)¹⁹. V roce 2015 *Linka bezpečí* získala ocenění *Neziskovka*

¹⁹ Zdroj: <http://spolek.linkabezpeci.cz/o-nas/historie/> (cit. 20. 9. 2018).

roku 2015, v kategorii velkých organizací a nejvyšší počet hlasů v kategorii *Cena veřejnosti*.

Podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, provozuje LB dvě registrované sociální služby: krizovou pomoc a poradenství dětem a studentům do 26 let, kterou poskytuje *Linka bezpečí*, a *Rodičovskou linku* pro všechny dospělé, kteří potřebují odbornou konzultaci týkající se dětí (od roku 2001). Pro děti, které nemohou nebo nechtějí telefonovat, funguje v rámci *Linky bezpečí* také e-mailová poradna a čím dál tím více využívanější *chat Linky bezpečí*.²⁰

V celé práci se blíže věnuji telefonické krizové lince pro děti a mládež, která funguje nonstop a zdarma z celé České republiky na jednotném telefonním čísle 116 111. Pro službu je „*klíčová anonymita klientů*“ (Výroční zpráva LB za rok 2016:5): „*primárně nezjišťujeme jméno ani adresu bydliště klienta*“²¹, rovněž telefonní číslo, z kterého klient volá, není pracovníkovi zobrazeno.

Nepřetržitý provoz telefonických služeb LB zajišťuje přibližně 100 zaměstnanců v roce 2016, stejný počet zaměstnanců udává také *Výroční zpráva za rok 2017*. Přímo v kontaktu s volajícími jsou tzv. konzultanti a vedoucí směn. V odpoledních hodinách, kdy je nejvyšší počet volání, může být na směně najednou až sedm konzultantů (Výroční zpráva 2016). Všichni pracovníci, kteří přímo „mluví“ s klienty, musí absolvovat akreditovaný kurz telefonické krizové intervence, dále musí projít kurzem *Specifika LB*, účastnit se 30 hodin násllechů přímo na pracovišti LB, a také projít psychologickým

²⁰ Chat LB je určen, stejně jako telefonická krizová pomoc, pro děti do 18 let, případně pro studenty do 26 let. Služba nefunguje non-stop, nicméně v současnosti se, zejména kvůli rostoucímu zájmu klientů, zvyšuje počet zaměstnanců na Chatu LB, a tím zvyšuje možnost pro klienty chat využít.

²¹ V některých vážných případech ovšem klient může z anonymity dobrovolně vystoupit, může – po objasnění dalšího postupu pracovníkem LB – uvést své jméno, adresu, datum narození. LB poté kontaktuje ve prospěch klienta další organizaci: nejčastěji jsou to orgány sociálně-právní ochrany dětí, Policie ČR, Zdravotnická záchranná služba, krizová centra. V praxi LB je možné využít i tzv. konferenci, kdy se v jednu chvíli slyší společně klient, pracovník LB a pracovník dané instituce.

V případech, kdy se na LB obrátí klient s tím, že požil nějaké léky, konzultuje vedoucí pracovník LB míru toxicity a ohrožení života na Toxikologickém informačním středisku, se kterým LB v roce 2012 uzavřela memorandum o spolupráci. (Výroční zpráva LB 2016: 8 – 9). V takové situaci je důležité především zjistit (kromě druhu a množství a času požití léku/ů) věk a případně hmotnost volajícího (nejedná se tedy o úplné vystoupení z anonymity).

pohovorem s psycholožkou LB. Po nástupu mají konzultanti každý rok povinnost pravidelného následného vzdělávání (*Výroční zpráva LB 2016*). Kvalita práce konzultantů je pravidelně kontrolována, s cílem zajistit co možná nejvyšší úroveň služby: každý konzultant absolvuje „jednou do roka kontrolní následek s intervizorem LB, s vedoucím LB nebo s psycholožkou LB, kde dostane zpětnou vazbu o své práci, o svých silných stránkách a možnostech dalšího rozvoje“ (Vojtíšková 2016:39).

Co se týče financování, LB je nestátní neziskovou organizací, která není přímo napojená na státní rozpočet. Svůj provoz a financování zajišťuje aktivním fundraisingem. Největší podíl na pokrytí rozpočtu v roce 2016 tvořila dotace MPSV, dále pak MVČR, Nadace ČEZ, NROS a Nadace Naše dítě. Další podstatnou část rozpočtu pomáhají zajišťovat finanční i nefinanční podporou generální a hlavní partneři LB. Vysoký podíl na výnosech mají dary firem, obcí a individuálních dárců. LB organizuje také vlastní sbírku, do které mohou přispívat i individuální dárci převodem na sbírkový účet.²²

Pracovníci LB jsou vázání Etickým kodexem LB, jehož úplné znění je uvedeno v Přílohách práce (Příloha č. 2). Z hlediska tematiky této práce je zde podstatné uvést, že LB garantuje (mimo jiné) právo klienta na *rovný přístup, zachování mlčenlivosti* (limitováno zákonnými normami), *anonymitu a ochranu osobních údajů, aktivní přístup pracovníka k řešení jeho situace, poskytnutí informací, včetně kontaktu na jiné organizace poskytující sociální služby* a také *znovunavázání kontaktu podle jeho potřeb*.

3.2 Hovory na Lince bezpečí

V roce 2016 přijala LB celkem 178 774 hovorů (Výroční zpráva LB 2016), v roce 2017 celkem 151 421 hovorů (Výroční zpráva LB 2017)²³. Nejčastěji volají děti mezi 14 a 17 lety; dívky častěji než chlapci mají konkrétní téma k řešení. Nejčastěji řešená témata jsou v obou posledních letech stejná: většina dětí se svěřila s Problémy sexuálního zranění, druhá nejčastější jsou Osobní témata (Výroční zpráva LB 2016 a 2017).

²² Zdroje informací: Výroční zprávy LB 2016 a 2017 dostupné online; viz *Seznam literatury a použitých zdrojů*.

²³ Současně s poklesem počtu hovorů vzrostl počet jednotlivých chatů s klienty.

V roce 2016 LB 67 krát v zájmu klienta kontaktovala jinou organizaci, z toho 61 kontaktů bylo akutních přímo během hovoru s dítětem. V roce 2017 to bylo podobně 60 krát. Většinou se volalo na Toxikologické informační středisko s cílem zjistit účinek léků, které klient před hovorem požil, a na pohotovostní telefon orgánu sociálně – právní ochrany dětí.

Praktický popis toho, jak celé volání klienta na LB probíhá, je uveden také přímo na internetových stránkách LB²⁴. Denně se na LB dovolá přibližně 550 dětí²⁵. S dítětem – klientem nejdřív mluví pracovník na tzv. ústředně LB, kde se konzultanti jedné směny postupně střídají. Na ústředně je přibližně 200 hovorů ukončeno – může se jednat o okamžité zavěšení klienta, o tzv. testovací hovory, které jsem zmínila v úvodu práce, dále například o mlčící klienty, kteří i přesto, že dostanou prostor a informace, mluvit nezačnou – v těchto případech konzultant vysvětlí, jak a pro koho LB funguje a v případě, že dítě nereaguje, se konzultant s nabídkou dalšího zavolání v případě nějakých starostí loučí. S vysvětlením jsou zde ukončeny i hovory, ve kterých je velký hluk a klienta není dobře slyšet (například dítě volá během přestávky ve škole z plné třídy apod.) – v takovém případě zkouší konzultant s dítětem vymyslet klidnější místo na povídání, případně je dítě požádáno, aby zavolalo z nějakého klidnějšího místa později. Podobně s vysvětlením jsou zde ukončeny i hovory, kde klient přináší téma a má zájem o něm mluvit, nicméně kapacita směny je vyčerpána – to znamená, že pracovník ústředny nemá volného kolegu nebo kolegyni, na koho by mohl volajícího přepojit. S vysvětlením a nabídkou předání kontaktu na jinou linku důvěry jsou zde ukončovány i hovory s dospělými volajícími, kteří nespádají do cílové skupiny LB (děti do 18 let a studující v denním studiu do 26 let).

V případě, že má dítě zájem nějakou záležitost probrat, a je volná kapacita směny, je přepojeno, a mluví dále s konzultantem na stanovišti. Po ukončení hovoru s klientem tento konzultant hovor zaznamenává v interním systému – při zachování klientovy anonymity: zaznamenává se pouze pohlaví, věk, pokud je známý, téma hovoru a obsah volání (tzv. *analýza*²⁶). Další informace se zaznamenávají pouze v případě, že se klient rozhodl z anonymity vystoupit – to se děje nejčastěji v situacích, kdy je klient v ohrožení života nebo zdraví, anebo je porušován zákon (syndrom CAN, zneužívání apod.). V tomto

²⁴ <http://www.linkabezpeci.cz/sluzby/zavolej-nam/> (cit. 12. 11. 2018).

²⁵ Informace ze statistik dovolání LB.

²⁶ S analýzami hovorů konzultantů LB s dlouhodobými klienty LB jsem pracovala také v Empirické části DP.

případě již má pracovník dle zákona oznamovací povinnost²⁷ a kontaktuje příslušné orgány (nejčastěji OSPOD, ZZS, PČR).

3.3 Dlouhodobí klienti v metodice LB - teorie

Tato kapitola má poměrně velký přesah již do praktické části této diplomové práce, nicméně pro převažující popisný charakter jsem informace o teoretických východiscích pro práci s dlouhodobě volajícími na LB nechala zařazeny v Teoretické části DP. Zároveň je tato podkapitola jakýmsi propojením obou předchozích kapitol.

Nejdříve bych jenom krátce připomněla, že telefonická krizová intervence je specifický druh pomoci, který má své výhody i omezení. Z pohledu mnoha profesionálů (například pohled prezentovaný v diplomové práci Borecké), jde v telefonické krizové intervenci převážně o okamžitou a jednorázovou pomoc, na rozdíl od jiných dlouhodobých forem psychické pomoci. Za hlavní výhodu intervence po telefonu označujeme zejména její bezbariérovost, okamžitou dostupnost, a anonymitu pracovníka i klienta; zejména poslední bod je však v případě dlouhodobých volajících narušen.

Jak celé stanovování, kdo je DK, na *Lince bezpečí* probíhá? Jde především o určité znaky, které se v případě volajícího klienta vyskytnou, zejména opakovanost kontaktu, ale také obtížnost tématu, v projevu, kontaktu; a výrazná rozpoznatelnost klienta. Z dokumentování příběhu klienta v analýzách a potřeby sdílení vzniká na poradách LB stanovený postup práce s jednotlivými DK.

Zde si dovolím malou odbočku – na *Lince bezpečí* se rovněž přemýšlelo nad samotným faktem, že se postupy práce s DK vytvářejí – že existují doporučení, jak s daným DK pracovat; zdrojem následujícího popisu je interní materiál LB:

- (a) Za klady tohoto postupu je považováno to, že má konzultant možnost se o něco opřít, doporučení mu mohou šetřit energii, přinášejí kolektivní zkušenost a

²⁷ Nepřekážení trestného činu (§ 367 trestního zákoníku) a zejména Neoznámení trestného činu (§ 368 trestního zákoníku); více informací například <https://www.policie.cz/clanek/oznameni-trestneho-cinu.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D> (cit. 17. 12. 2018).

možnost, jak efektivně sdílet dobrou/špatnou praxi – co u daného DK funguje/nefunguje. Rovněž může být v doporučeních práce s daným DK legitimizován nestandardní postup, který je domluvený. Také pro klienty může být domluvený postup přínosem – mají přesnější představu o tom, jak je služba poskytována.

- (b) Za zápory lze považovat hrozbu snížené autenticity konzultanta v přístupu ke klientovi, snižování pozornosti, rezignace na mapování, předsudky a předpojatost, možný stres konzultanta z „nutnosti“ řídit se přesnějšími doporučeními

V případě pracoviště *Linky bezpečí* je jasné dáno, že „*cílem služby není dlouhodobé klienty nemít, ale přemýšlet, co můžeme za sebe udělat, abychom je zbytečně nenavazovali a pomohli jim v rámci jejich i našich možností*“ (interní materiál LB).

S výše uvedeným souvisí zejména promyšlení tématu hranic při hovorech s DK, v materiálech *Linky bezpečí*, podobně jak byly uvažovány na konferenci *Diference a opakování*. Je zdůrazněno, že tyto hranice může překračovat jak klient, tak konzultant. Rovněž se na pracovišti *Linky bezpečí* eviduje myšlenka, že navazování a pokračování v příběhu dlouhodobě volajícího nám-konzultantům může sytit ten aspekt práce, který v ostatních hovorech (většinou) chybí: příběh a jeho vývoj.

Metodický materiál pracoviště také uvádí, že „*je obecně dobré mít na zřeteli, že pro DK je často jedna z nevyřčených zakázek – mít osobní kontakt, dostat něco autentického, jedinečného...*“ – což je představa, s kterou souzní i účastníci focus group, již jsem realizovala, a jejíž rozbor je dále popsán.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

V této druhé části diplomové práce, na základě teoretických poznatků shrnutých v první části, představuji cíl výzkumného šetření, výzkumné strategie a techniky sběru dat. Zmiňuji etické aspekty výzkumu a rizika možných zkreslení. V závěru celé části i diplomové práce prezentuji výsledky výzkumného šetření a jejich interpretaci, také vzhledem k jejich možné aplikaci do praxe.

Dlouhodobí klienti v metodice LB – praxe

Tento krátký text navazuje na předchozí kapitolu přesnějším popisem toho, jak v praxi práce s DK na LB probíhá.

Ve chvíli, kdy je zřejmé, že daný klient volá opakovaně (a nezdá se k tomu i sám hlásí – ve smyslu „*to jsem já, jak jsem vám volala...*“), rozebírá stejný příběh, volání s ním může být z nějakého důvodu velmi náročné – tato skutečnost je povšimnuta vedoucími směn, a posléze diskutována na poradách týmu vedoucích směn (intervizorů) a vedení LB. Zde se také danému klientovi, poté, co je označen za dlouhodobého, přiděluje přezdívka, pod kterou se hovory s ním dají v systému i zpětně vyhledat; nové hovory se již pod touto přezdívkou ukládají. Porada týmu je také místo sdílení, co komu v práci s daným DK pomohlo, co se osvědčilo, a naopak, co nefunguje. Můžou se objevit návrhy a nápady, co by se ještě zkusit mohlo, vedoucí směn mohou tlumočit návrhy a zkušenosti jednotlivých konzultantů, kteří s klientem hovor vedli. Výsledkem tohoto sdílení je materiál, který představuje DK pod jeho přidělenou přezdívkou (která se klientovi nesděluje), je zde uvedený popis způsobu práce, který je doporučen, jsou zde důležité informace, co s klientem na základě opakované zkušenosti „nedělat“ (například *neprodýchávat, jde do hyperventilace*). Rovněž si zde konzultanti mohou přečíst, jaké závěry hovorů už zkusili jejich kolegové – nejčastěji ve smyslu „*kontakt jinam (na linku Anabell, sexuologa, psychologa...) již předán*“.

Tento materiál obsahující doporučení a návrhy k jednotlivým DK je k prostudování pro každého konzultanta před začátkem směny – konzultant si může materiál vyhledat také přímo během hovoru s klientem.

Jelikož se stav dlouhodobého klienta i zkušenosti s ním můžou v průběhu času vyvíjet, někdy je v materiálu uveden také *archiv doporučených postupů* a postupy nové. Situace DK jsou na poradách týmu pravidelně diskutovány.

V případě, že DK volat přestane, přesouvá se z materiálu o aktivních DK do archivu DK.

4 Cíle výzkumného šetření

Výzkumné šetření mělo za cíl ozřejmit, **jaké možnosti mají pracovníci *Linky bezpečí* při práci s dlouhodobě volajícími klienty na tuto linku**. Zajímalo mě, co ovlivňuje to, jak k opakovaně volajícím klientům přistupují, jak s nimi pracují, jak svou odvedenou práci vnímají.

1. Obecným cílem bylo prozkoumat fenomén opakovaně dlouhodobě volajících klientů, prostřednictvím analýzy jednoho pracoviště. Ke snaze o naplnění tohoto cíle jsem využila několik různých technik sběru dat (viz dále), aby výsledná analýza byla hloubkovou sondou do práce s dlouhodobě volajícími z různých perspektiv.
2. Záměrem bylo přispět k debatě ohledně fenoménu opakovaně volajících klientů a ke zkoumání tohoto jevu, přinést výsledky, které snad budou inspirativní nejenom pro další rozvoj poskytování telefonické krizové intervence na samotné *Linky bezpečí*, ale případně i na dalších linkách důvěry, které řeší dilematickosti jevu dlouhodobě volajících klientů a klientek.

5 Metody výzkumu

Vycházela jsem z výmluvného citátu Loučkové (2012:18): „*Výzkum v sociální práci upřesňujeme tak, že výzkumným cílem je nalézt odpověď na výzkumné otázky, které vyrůstají ze vztahu mezi lidským jednáním a sociálními strukturami.*“ Pro naplnění cílů jsem se rozhodla využít několik různých technik sběru dat.

Nechtěla jsem dělat, slovy Evy Dragomirecké, výzkum, který „*jen popisuje, co se i bez něj děje, a potvrzuje, co i bez něj víme*“ (Dragomirecká 2012: 15). Bez provedeného výzkumného šetření by se neodehrála focus group, která přinesla zajímavá zjištění a pomohla fakta objasnit výpověďmi jejích účastníků. Také, jsem toho názoru, že konzultanti LB nemají přesnou představu (bez toho, aby danou informaci přímo hledali), kolik hovorů se s danými DK celkem odvedlo, jak často DK vlastně volají a jaká je průměrná délka těchto hovorů – možná by pro ně ani nebylo snadné si vzpomenout, kolik DK se v danou chvíli na LB eviduje. Zjistit tyto informace se mi pro celkovou představu o fenoménu DK na LB zdálo nevyhnutné.

Během přípravy výzkumné části této práce mne velmi zaujala myšlenka Morgana, že „*rozdělení psychické a sociální reality na kvalitativní a kvantitativní je umělé...realita se vždy jeví v obou svých aspektech – kvalitativním i kvantitativním*“ (Morgan 2001:8). Pro hloubkovou analýzu postupů jednoho pracoviště se mi skutečně zdálo nejlepší využít oba tyto přístupy.

Kvantitativní přístup tak zastupuje statistika hovorů s dlouhodobě volajícími klienty LB, kde jsem jednotlivé hovory vyhledala a dále zaznamenávala podle předem zvolených klasifikátorů. Kvalitativní přístup pak představuje focus group, kterou jsem pro účely této práce s konzultantkami a konzultanty LB pořádala, a jejíž tématem byla práce s DK na LB.

5.1 Kvantitativní analýza ze statistik hovorů s dlouhodobě volajícími klienty LB

Pro představu, s jak velkým objemem hovorů s DK se musí konzultantky a konzultanti *Linky bezpečí* potýkat, jsem podrobněji zkoumala období půl roku práce na *Lince bezpečí*. Jelikož se, jak již bylo uvedeno, dle metodiky LB musí z hovorů s dlouhodobým klientem zapsat do interního systému krátká analýza, kvantitativní analýzou jsem tyto hovory dále sledovala. Po domluvě s vedoucí diplomové práce byl zvoleným pozorovaným obdobím půlrok od **1. září 2017 do 28. února 2018**.

Práci se záznamy hovorů předcházela souhlas vedoucího *Linky bezpečí*, který byl seznámen s technikou sběru těchto dat; podmínkou práce pak bylo naprosté zachování anonymity klientů, ale také konzultantů, jež hovory vedli. Z tohoto důvodu jsem klasifikátory hovorů s DK rozdělila do dvou skupin. První skupinu představuje statistika **pohlaví, věku a průměrnou délku jednoho hovoru daného klienta**. Druhou, částečně již kvalitativní technikou zpracovanou statistiku představují **témata těchto hovorů**, a mapování toho, zda klientky a klienti byli konzultanty LB odkazováni na jinou, návaznou službu – **odkaz na jinou službu**. Vyhnula jsem se tak tomu, aby byly v rámci jedné tabulky vedle sebe prezentovány u jednoho klienta jeho pohlaví, věk, témata hovorů i směr práce, kterou konzultanti LB s tímto DK volili. Mám za to, že takto prezentovaná fakta by již mohla zachování úplné anonymity narušit, zejména v očích konzultantů, kteří tyto hovory vedli.

První výzkumnou otázkou – nebo spíše skupinou otázek – tedy bylo:

VO 1: Jaké jsou osobní charakteristiky dlouhodobých klientů LB (pohlaví, věk), jaký je počet hovorů s DK v zkoumaném období, jejich průměrná délka (v minutách), a jaká je frekvence dovolání těchto klientů (poměr k celkovému počtu hovorů²⁸)? Jaká témata DK na LB nejčastěji řeší? Odkazují konzultanti LB dlouhodobě volající na jiný typ služby?

²⁸ Celkový počet hovorů na *Lince bezpečí* v období od 1. září 2017 do 28. února 2018 činil 12 854 hovorů (bez chatů).

Na začátek bych zopakovala, že za dlouhodobého klienta je na *Lince bezpečí* označen klient, kterému již je vedením na poradách přidělena přezdívka, a hlavně dohodnutý jednotný postup, který je k dispozici na prostudování pro každého pracovníka.

Ve zkoumaném období od 1. září 2017 do 28. února 2018 byli na LB evidováni tito dlouhodobě volající; jejich pohlaví a věk zachycuje tabulka:

	pohlaví	věk	Počet hovorů v zkoumaném období	Frekvence hovorů ²⁹	Průměrná délka hovoru (zaokrouhлено na celé minuty)
DK 1	žena	13	42	1 z cca 306 hovorů	23 minut/hovor
DK 2	žena	19	26	1 z cca 494 hovorů	50 minut/hovor
DK 3	žena	19	8	1 z cca 1607 hovorů	24 minut/hovor
DK 4	muž	24	18	1 z cca 714 hovorů	20 minut/hovor

Tab. 1: Osobní charakteristiky dlouhodobě volajících na LB ve zkoumaném období; frekvence hovorů s daným DK a průměrná délka hovoru

V návaznosti na sledování osobních charakteristik dlouhodobých klientek a klientů LB jsem sledovala i četnost témat hovorů s nimi, a mapování toho, zda je konzultanti LB v rámci hovoru také odkazovali na jinou službu. Data byla shromažďována opět ze zachycených psaných analýz v interním systému LB – ze všech hovorů se všemi DK, a zachycují je následující tabulky; řazeno od hovorů s nejvyšším počtem záznamů.

²⁹ Pro lepší představu připomínám, že počet hovorů vedených denně na LB je zhruba 350 hovorů denně.

Téma (z interních analýz)	Počet hovorů	Téma (z interních analýz)	Počet hovorů
Psychické obtíže: poruchy příjmu potravy	13	Problémy s láskou, partnerství: rozchod	2
Psychické obtíže: sebevražedné tendence	12	CAN: sexuální zneužívání	2
Psychické obtíže: Sebepoškozování	12	Psychické obtíže: nespokojenost se sebou	1
Psychické obtíže: sebevražedné myšlenky	8	Osobní témata: volba, rozhodování	1
Psychické obtíže: strach z nemoci, bolesti, lékaře	8	Psychické obtíže: strach o blízké	1
Šikana: šikana ve škole	6	Psychické obtíže: strach-jiné	1
Osobní témata: Strach - jiné	5	Škola: strach ze zkoušky, školy	1
Osobní témata: Potřeba verbálního kontaktu	5	Rodinné vztahy: hádky mezi rodiči	1
Rodinné vztahy: strach a obavy z reakce rodičů	4	Psychické obtíže: nespokojenost ze sebou	1
Osobní témata: Somatické potíže	4	Psychické obtíže: Psychické obtíže a poruchy	1
Osobní témata: osobní témata - ostatní	3	Psychické obtíže: psych. obtíže a poruchy – ostatní	1
Rodinné vztahy: rodinná komunikace	2	Rodinné vztahy: Nepochopení rodičů	1

CAN: tělesné týrání	2	Osobní témata: hospitalizace, nemoc	1
Rodinné vztahy: neshody s rodinou	2	Osobní témata: volnočasové aktivity	1
Rodinné vztahy: úmrtí v rodině	2	Neurčeno: neurčeno	1
Šikana: šikana - ostatní	2		

Tab. 2: Analýza hovorů s DK: témata hovorů s DK na LB

Počet hovorů	Odkaz kam	Počet hovorů	Odkaz kam
14	Psycholog, psycholožka	2	psychiatr
12	RZZS, sanitka, záchranka	2	Lékař (ne akutní stav), zdravotní sestra
4	Policie, 158	1	TIS
3	Poradna pro poruchy příjmu potravy, příp. konkrétně linka Anabell ³⁰ / Centrum pro diagnostiku a léčbu PPP v Praze	1	NNTB ³¹

Tab. 3: Analýza hovorů s DK na LB: odkazování klientů na jinou službu

K datům uvedeným v tabulkách přikládám dvě poznámky:

- (a) Za prvé – za odkazování na jinou službu jsem počítala všechny situace, kdy konzultant zmínil klientovi možnost obrátit se jinam, poskytl mu o dané možnosti

³⁰ Více info: <http://www.anabell.cz/cz/nabizime/telefonicka-pomoc> (citace 9. 11. 2018).

³¹ NNTB - *Nenech to být* - je moderní on-line systém a mobilní aplikace, jejichž cílem je bojovat proti šikaně. Projekt vymysleli studenti gymnázia v Brně a spolupracovali na něm s Pedagogicko- - psychologickou poradnou Brno a *Linkou bezpečí*. V roce 2017 se do projektu zapojilo více než 800 škol po celé ČR; „*Linka bezpečí slouží v projektu jako pojistka v obzvláště závažných případech*“ (Výroční zpráva LB 2017:5).

informace, případně ke kontaktování jiné služby přímo nabádal. Případně také situace, kdy už klient svého psychologa měl, a konzultant ho nabádal, aby s ním dané téma konzultoval. Automaticky to tedy neznamenal, že se zakázkou klienta konzultant dále nepracoval a hovor se ukončoval – nabídka obrátit se jinam často proběhla pouze jako informace o jiné možnosti. To se týká zejména neakutních stavů (u ZZS a TIS byla situace samozřejmě jiná).

- (b) Druhou poznámkou je pouze konstatování, že zachycených témat je více než analyzovaných hovorů, protože se několikrát v rámci jednoho hovoru řešilo více témat, konzultant, který hovor vedl, tedy k analýze z hovoru více témat uvedl. Pojmenování kategorií témat vychází z názvů kategorií témat hovorů, jak jsou používány v systému LB.

Data jsou tedy získána jednak z kategorií daných systémem interního zachycování hovorů LB, a jednak z textu analýzy, kterou z obsahu hovoru psal konzultant, který hovor s dlouhodobým klientem vedl.

KOMENTÁŘE A DÍLČÍ ZÁVĚRY PRO VÝZKUMNOU OTÁZKU 1:

Linka bezpečí v období od 1. září 2017 do 28. února 2018 evidovala **čtyři dlouhodobé klienty, tři ženy a jednoho muže; průměrný věk dlouhodobých klientů je 18,8 roku.**

Ze sledovaných analýz vyplývá, že ve 181 sledovaných dnech se v 94 případech odehrál hovor s dlouhodobým klientem *Linky bezpečí* (tj. **přibližně jednou za dva dny se dovolal dlouhodobý klient**). **Průměrná délka jednoho hovoru s dlouhodobým klientem byla ve sledovaný půlrok přibližně 30 minut**, a nejčastěji se řešilo **téma psychických obtíží klienta: poruchy příjmu potravy, sebevražedné tendence klienta a sebepoškozování klienta.**

Ve zmíněných 94 hovorech s DK konzultanti ve 39 případech klienta odkazovali na jinou službu (nejčastěji na psychologickou pomoc, následuje v akutních stavech záchranná služba), ve 4 případech konzultanti odkazovali do dvou institucí. **Z toho plyne, že ve 59**

hovorech (více, než polovině hovorů s DK) konzultanti *Linky bezpečí* pracovali bez toho, aby klienta odkazovali na jinou službu.³²

5. 2 Focus group s konzultantkami a konzultanty LB

Pro formulaci druhé výzkumné otázky jsem vycházela z několika pramenů. Jedním z nich byl teoretický náhled, jehož shrnutí prezentuji také v teoretické části této práce. Je zřejmé, že posuzování jevu dlouhodobých klientů je mezi pracovníky LD různé, v závislosti od individuálních zkušeností, celkového nastavení pracovníka (někdy i nastavení v danou chvíli), jeho zkušeností s prací se sebou, s hranicemi, s manipulací...

Nicméně jsem přesvědčená, že je možné předpokládat, že kultura organizace, a pravidla, která jsou v organizaci pro práci s DK určena, jsou také silným determinantem pro přístup konzultantů, proto mi metoda focus group přišla pro analýzu možností práce konzultantů na LB nejvhodnější; o dalších důvodech zvolení této metody píšu dále.

Inspirací pro formulaci výzkumné otázky byly i otázky, které použila ve své práci Lucie Šimková (2014: 37), a formulovala je pro svoje respondenty takto:

- 1) *Co si myslíte o opakovaně volajících klientech, o jejich životech, potřebách a očekáváních od služby linky důvěry? Jak si myslíte, že se s nimi má pracovat?*
- 2) *Jaká prožíváte při práci s opakovaně volajícími klienty dilemata a jak je řešíte? Co se vám osvědčilo?*
- 3) *Jaké byste měli mít podmínky (co byste potřebovali), abyste mohli s opakovaně volajícími klienty pracovat tak, jak byste chtěli? Jak byste s fenoménem opakovaně volajících klientů na linkách důvěry naložili?*

³² Jsem si vědoma toho, že je do jisté míry subjektivně na každém konzultantovi, zda nabídne odkaz jinam, stejně tak, že odkazování klienta na jinou službu může záviset i na momentální kapacitě konzultanta... Nicméně pro ilustraci mi danou skutečnost odkazování a neodkazování přišlo velmi zajímavé sledovat. Jak dále uvádím v závěru DP, aspekt odkazování či neodkazování klienta jinam by jistě stál za to prozkoumat v samostatné práci (ve které fázi hovoru, jakým způsobem apod.).

Tyto otázky jsem použila především v přípravě osnovy na focus group, kterou jsem vedla³³.

V rámci psaní této práce jsem rovněž byla v kontaktu s vedoucím *Linky bezpečí*, a po domluvě se svojí vedoucí diplomové práce jsem ho oslovila s nabídkou, aby formuloval svoji zakázku pro moji práci, která na téma dlouhodobě volajících na „jeho“ pracovišti vzniká. Vedoucí LB nabídku rád přijal, a zakázku formuloval následovně:

VO2: Jaké jsou postoje k dlouhodobě volajícím klientům, které práci s nimi usnadňují – jsou spíše podporující pro konzultanty LB, a které jsou ty, které práci znesnadňují – odtrhávají od kontaktu, způsobují zaplavení nepříjemnými pocity, způsobují, že se konzultant musí víc zaměřit na vnitřní práci se sebou?

Tuto formulaci jsem v práci několikrát použila pro její výstižnost, a je **druhou výzkumnou otázkou (VO2)**.

5. 2. 1 Východiska pro přípravu focus group – výhody a limity focus group; popis metodiky práce³⁴

Pro zjištění odpovědi na druhou výzkumnou otázku jsem po domluvě se svojí vedoucí DP zvolila metodu focus group (ohniskové skupiny). Slovy Morgana: „*zde se totiž může objevit něco, co se v individuální reflexi nebo v rozhovoru mezi dvěma lidmi nikdy nevyvoří*“ (Morgan 2001:8). Zajímaly mne interakce uvnitř skupiny pracovníků LB na téma práce s dlouhodobě volajícími klienty.

V této práci je tedy dle Morganovy klasifikace metoda focus group použita ve smyslu jedné ze složek „multimetodického“ výzkumného šetření (Morgan 2001:14), kde došlo ke kombinaci „*více způsobů shromažďování dat, v nichž žádná z použitých metod nedeterminuje použití metod ostatních*“.

³³ Osnova focus group – viz Příloha č. 4

³⁴ Některé další reflexe k metodice práce jsou uvedeny rovněž v kapitole *Diskuse a etické otázky výzkumu*.

Limity focus group lze minimalizovat, zásadami, které cituje Morgan (2001:10), a autory kterých jsou Merton, Fiske a Kendall:

- Retrospekci (evokováním kontextu, v němž členové skupiny vyjadřovali svoji zkušenost)
- Zachycením šíře zkušenosti a její specifičnosti (detailním popisem)
- Postižením osobního kontextu (porozuměním individuálním významům zkušenosti).

Druhý a třetí bod analyzuji v následující kapitole, k bodu prvnímu bych zde chtěla zmínit, jak probíhala příprava a samotná realizace focus group (dále FG). Po počáteční domluvě a souhlasu vedoucího *Linky bezpečí* jsem emailem oslovila všechny konzultanty LB, s nabídkou účasti na FG, ozřejmila jsem její téma i účel. Po prvním kole emailů se mi obratem ozvali čtyři konzultanti, kteří o setkání měli zájem. Po cca měsíci jsem akci zopakovala, s účastí souhlasila další osoba.³⁵

Poté jsme domlouvali termín setkání, což se ukázalo jako mimořádně náročné. Tuto skutečnost zařazují i někteří autoři prací o FG (Miller a O'Connor in Morgan 2001:27) mezi „kritický činitel“: uvádějí, že „pro některé účastníky nemusí být praktické dojíždět... nebo může být velice složité shromáždit dostatek (vhodných) lidí“. V mém případě bylo potíží s velkou pravděpodobností to, že na LB pracuje převážná většina lidí na částečný úvazek, případně na jiné formy úvazku – je téměř pravidlem, že práci na LB kombinují konzultanti se studiem nebo s jiným zaměstnáním. Je tudíž velice těžké přizpůsobit čas a místo konání všem účastníkům.

Po domluvě termínu se bohužel jeden z přihlášených dostavit nemohl. Členové skupiny se tedy mezi sebou znali (ani se nepředpokládalo, že by se neměli), a lze konstatovat, že nikdo nevyčnival, zkušenost práce s dlouhodobě volajícími měli podobnou.

Předem jim bylo známo téma rozhovoru, také předem obdrželi *Prohlášení o souhlasu s účastí ve focus group* (viz Příloha č. 3), které i podepisovali.

Mezi výhody FG řadí Morgan například následující:

³⁵ Ráda bych doplnila, že tři další konzultanti reagovali, že by nabídku velmi rádi přijali, ve smyslu, že je pro ně téma DK velmi aktuální, nicméně pro pracovní a osobní vytíženost se v blízké době FG účastnit nebudou moci.

- FG mají smysl u takových témat, která „jsou buď řízená zvykem, nebo nejsou detailně promyšlená“ (2001:25)
- „mají schopnost získat velké množství údajů, které se budou týkat přesně předmětu zájmu“ (2001:27) – badatel definuje téma diskuse
- jsou efektivní pokud jde o „nashromáždění ekvivalentního množství údajů“ (2001:27)
- skupinová interakce, „srovnávání názorů a zkušeností účastníků je cenným zdrojem vhledu do složitosti chování a motivací“ (2001:28)

K uvedenému bych ráda zmínila, že pro můj účel bylo výhodné, že jsem předem definovala téma diskuse, opírala se o předem připravenou osnovu, kde jsem promyslela i jednotlivé otázky, které bych k danému sub-tématu mohla použít. Jako velmi přínosná se zvolená metoda FG ukázala zejména v bodě, který uvádí Morgan jako poslední: „palčivé téma“ dlouhodobých klientů oživalo v skupinové interakci velmi silně; samotná diskuse trvala 1 hodinu 13 minut (délka nahraných interakcí) s minimem „tichých“ míst – naopak, několikrát nastaly situace, kdy účastníci měli tendenci skákat si do řeči.

K dalšímu představení kontextu FG, již jsem realizovala a jejíž data budu dále interpretovat, bych připojila několik etických otázek, které dále rozebírám v *Diskusi* v závěru diplomové práce.

5. 2. 2 Kódování témat prezentovaných focus group

Přepsaný zvukový záznam jsem dále zpracovávala tzv. otevřeným kódováním; označovala jsem skutečnosti, o kterých respondenti mluvili, a kategorizovala je pod jednotlivé pod-otázky, které tvořili osnovu focus group. Jednotlivé nalezené kategorie pojmů uvádím za každou z otázek:

- 1) *Co si myslíte o opakovaně volajících klientech, o jejich životech, potřebách a očekáváních od služby linky důvěry? Jak si myslíte, že se s nimi má pracovat?*

(kategorie pojmů: **předpokládané potřeby DK, konzultantova charakteristika DK, předpokládané očekávání DK, konzultantova práce s DK**)

2) *Jaká prožíváte při práci s opakovaně volajícími klienty dilemata a jak je řešíte? Co se vám osvědčilo?*

(kategorie pojmů: **dilema, konzultantovo řešení dilematu**)

3) *Jaké byste měli mít podmínky (co byste potřebovali), abyste mohli s opakovaně volajícími klienty pracovat tak, jak byste chtěli? Jak byste s fenoménem opakovaně volajících klientů na linkách důvěry naložili?*

(kategorie pojmů: **potřeba konzultanta, hodnocení fenoménu DK na LD**)

K uvedeným kategoriím pojmů jsem dále v přepisu zvukového záznamu focus group hledala všechna data, která k nim přináležela. Následující text je sestaven z těchto zjištěných informací, obsahuje dále přímé citace účastníků FG – pro ilustraci tvrzeného – a několik dalších komentářů. V závěru této kapitoly jsou veškerá zjištění shrnuta do přehledné tabulky.

CO SI MYSLÍTE O (a) OPAKOVANĚ VOLAJÍCÍCH KLIENTECH, O JEJICH ŽIVOTECH, (b) POTŘEBÁCH A (c) OČEKÁVANÍCH OD SLUŽBY LINKY DUVĚRY? (d) JAK SI MYSLÍTE, ŽE SE S NIMI MÁ PRACOVAT?

(a) Co se týče názorů konzultantů na DK, DK byli v průběhu celé FG hodnoceni zejména **jako klienti s velkou potřebou kontaktu**. V očích konzultantů a konzultantek LB je hlavním společným jmenovatelem dlouhodobých klientů jejich osamělost:

*„jsou to lidi, kteří nemají to nejbližší okolí, na které by se mohli obracet“
„...nemá nikoho blízkého, o koho by se mohl opřít“*

Výše uvedený citát naráží také na to, že osamělost DK je provázána s absencí sociální sítě, která by normálně měla představovat podporu a pomoc člověku, a která v případě DK z různých důvodů nefunguje. Lucie Šimková v této souvislosti uvádí, že tato *„faktická nebo domnělá izolovanost opakovaně volajících klientů vytváří jeden z největších tlaků na pracovníky, protože vytváří fatální pocit jedinečnosti, v tom smyslu, že nikoho*

jiného nemají.“ (Šimková 2014:53). Nicméně respondenti v analyzované focus group tento tlak neregistrovali.

Několikrát také zazněla myšlenka, že v případě dlouhodobě volajících jde o **klienty s určitou poruchou osobnosti, úzkostnou nebo hraniční, případně s nějakou sexuální deviací**. Stejnou zkušenost uvádí ve své práci také Lucie Šimková, která také cituje názor pracovníků LD, že v případě dlouhodobých klientů se jedná o osoby s psychiatrickou diagnózou; Šimková cituje rovněž Kochův názor³⁶, že *„nejčastějšími opakovaně volajícími klienty jsou osoby s poruchou osobnosti a schizofrenií“* (Šimková 2014:52).

(b) Co se týče potřeb DK, v návaznosti s výše uvedeným, jako zásadní a hlavní potřebu označili účastníci FG potřebu *kontaktu*:

„...jak prostě chtějí kontakt, tak že už pak si i vymýšlejí nějaké příběhy, jenom aby s námi mohli mluvit“;

„když jde o ten kontakt, tak jim je to téma vlastně jedno“;

„jim to fakt stačí prostě slyšet, že tam ten druhý člověk je, a že existuje, no“

(c) Očekávání klientů od služby nejlépe vystihuje tento citát:

„někteří z nich zmiňovali, že nikde nic podobného nenašli, takovou službu“. „nějaká důvěra... a nějaká anonymita tam hraje důležitou roli. A že si to regulují, že jo, vlastně, že si to položili, kdy chtěli, a věděli, že příště je zas zvedneme“

Zároveň v této souvislosti vyjádřili konzultanti pochybnosti, zda mohou vůbec být nápomocni – otázka, která se dotýká smysluplnosti hovorů (kterou více analyzuji níže):

„něco říkají, že chtějí, to jim třeba můžeme poskytnout, ale otázka je, či je to to, co potřebují“

(d) Jak s DK pracovat : účastníci focus group vytvořili během diskuse dvě pomyslné skupiny dlouhodobě volajících: *„akutní“* DK, kteří volají *„v situacích, kdy jsou na té hraně, že potřebují třeba zarazit v nějakém konání, anorexie, sebepoškozování... Prostě to, abych se teď nepřevedla, když vím, že mi to ublíží, abych se nepořezala...nebo (když jsou) sebevražední.“* A DK, kteří volají pro nějakou podporu: *„...jenom, aby*

³⁶ Lucie Šimková cituje KOCH, B.J.: *Management of Repeat Hotline Callers with Borderline Personality Disorder*. Dostupné online: <http://www.uic.edu/orgs/convening/repeat.htm> [cit. 27. 4. 2014].

zrekapitulovala celý svůj den a potřebovala podpořit jenom v tom, že to, co udělala, nebylo špatně“. V první skupině viděli konzultanti smysluplnost použití klasické telefonické krizové intervence. DK druhé skupiny hodnotili jako různé, ve smyslu, že je každý jiný, na každého funguje něco jiného – shodli se na tom, že tito klienti volají kvůli přijetí, možnosti sdílení a již zmíněnému kontaktu.

Ráda bych v této souvislosti uvedla, že jedním z tvrzení Lucie Šimkové (2014:58) bylo, že „Pracovníci vůbec nezmiňovali (ve focusní skupině) plnou výhodu anonymity pro opakovaně volajícího klienta v tom smyslu, že anonymní prostředí umožňuje vytvářet jakýsi virtuální obraz o sobě samém a uspokojovat tak potřeby, které v reálném životě nemohou být nikdy uspokojeny, nebo být alespoň chvíli tím, kým by si volající přál být. Z toho tedy vyvozují, že z pohledu pracovníků je pro opakovaně volající klienty anonymita důležitá jen minimálně a vzhledem k tomu, že se sami většinou vzdávají této anonymity i diskontinuity, vyvozují, že pro ně tato unikátnost a specifická služba není tak důležitá. Dokonce se domnívám, že opakovaně volající klienti tyto specifické znaky služby z většiny nepotřebují.“

Oproti tomu ale, moji respondenti naopak poukázali na skutečnost, že pro některé dlouhodobé klienty může být výhoda, že na *Lince bezpečí* trvá delší dobu (vzhledem k počtu konzultantů, kteří se na směnách střídají a počtu dovolání na linku), než je DK povšimnut a případně konfrontován s opakovaným voláním: „pro některé z nich to může být výhoda, že nechtějí být rozeznány, to je přesně ono, že někteří z nich chtějí jenom to opečování, ujišťování a tak. A že přesně to, že dostanou čerstvého, nezatíženého konzultanta, je přesně to, co potřebují, že jim to dělá dobře. Já věřím tomu, že já ho tak neopečuji, když už ho poznám podle hlasu a už jsem s ním mluvila po desátý, tak se do toho tak neobuju, jak třeba konzultant, který je tam nověj, natěšenej, jak bude tohle řešit.“

Zároveň se konzultanti LB shodli, že klientela dlouhodobých klientů je od jiných linek důvěry odlišná – nebo minimálně jsou odlišné příběhy, kterými se na *Lince bezpečí* prezentují: „že ten dlouhoboj, který volá i na jinou linku, tak u nás má ten příběh posazený do té dětské roviny, že potřebuje, že se vydává za to dítě.“

Zároveň jsme během FG narazili také na paradox *Linky důvěry*, kdy vzhledem k její přesně dané klientele (děti a studující do 26 let), se z dlouhodobých klientů „můžou stát neklienti. Takové typické pro naši linku. Časem.“ Domnívám se, že tato skutečnost, byť se

stává ojediněle a zřídka, představuje pro celý tým velkou zátěž; i během povídání jsme na tuto skutečnost narazili: „*Jo, toto bylo pro mě už úplně mimo rámec nějaké krizovky, nějaké ukončování vztahu...Jsem si říkala, ty bláho, a to jak, jakože vůbec jak to udělat. A nemůžu říct, že jsem proti, ale věděla jsem, že se v tom nebudu cítit silná. Oproti tomu, když mi někdo řekne, veď ten hovor, jako kdyby volal poprvé – to dokážu. Se přecvaknout. Ale naopak, naopak, pojďme ukončit dlouhodobý vztah?*“ Z této myšlenky prezentované během FG vychází i jeden z mých návrhů pro aplikaci do praxi – mít tuto situaci předem ošetřenou, vymyšlený postup, jak dlouhodobému klientovi sdělit, že již přestal být, z důvodu věku či ukončení studia, klientem LB. Situace může být komplikovaná (pro klienta i konzultanta) nejenom z důvodu, že je klient zvyklý na danou praxi na *Lince bezpečí*, ale také z toho důvodu, že na *Linku bezpečí* je volání – na rozdíl od volání na linky důvěry pro dospělé – zdarma.

JAKÁ PROŽÍVÁTE PŘI PRÁCI S OPAKOVANĚ VOLAJÍCÍMI KLIENTY DILEMATA A JAK JE ŘEŠÍTE? CO SE VÁM OSVĚDČILO?

Respondenti opakovaně **naráželi na otázku frekvence** – tedy toho, jak často hovor s dlouhodobým klientem vedou – čím častěji takový hovor vedli, tím hůř se jim pracovalo. Dilema by v tomto případě mohlo být formulováno **jako potřeba konzultanta pracovat dobře v podmínkách neustálého opakování:**

„Vadí mi (DK) jen ve chvíli, kdy s nimi mluvím často. Třeba jsem měla období, že jsem mluvila často, skoro na každé směně, s jedním člověkem, a pak mi přišlo, že se mi to moc těžko drží v těch mezích krizové intervence.“

„Když jsem s klientkou mluvila jeden týden, druhý týden, třetí týden, tak jsem měla i já tendenci to posouvat už mimo rámec té krizové intervence, a stálo mě to hrozně moc energie to tam vracet.“

„...mám tam ten prvek zahlcení, to znamená, že kdyby volal třeba pětkrát za odpoledne, zahrtil by celou směnu“

V tomto případě se respondenti shodli na tom, že se jim nejvíc osvědčila **sebereflexe a sebeopěčování** konzultanta ve smyslu chránit se před syndromem vyhoření;

jako první pomoc se ukázal nejefektivnější způsob, snažit se změnit si pracovní směny v časech kterých konkrétní DK obvykle volává:

„...už mě to fakt zatěžovalo, že jsem věděla třeba, když jsem byla na noční, že bude volat vždycky v půl druhý, a to bylo pro mne, že jsem vždycky čekala, kdy zazvoní telefon, a říkala jsem si, ty jo, už je půl druhý, ještě nevolala, co se děje... A jediný, co jsem vymyslela jako protektivní nějaký faktor, že jsem si přestala dávat tu část, kdy volala, abych s ní nemusela mluvit, protože už to bylo, už jsem věděla, že to je špatně, že už dopředu mám ten přístup blbej. Takže jediný, na co jsem přišla akutně, jak to vyřešit, než si to srovnám.“³⁷

K dilematu náročnosti a opakování bych také dodala, že si účastníci FG všimli také skutečnosti, **že nezáleží jenom na tom, kolikrát pracovník s daným DK přímo vede hovor, ale také na tom, kolikrát ví, že s ním mluvil někdo z jeho kolegů³⁸:**

„To si myslím, že ztěžuje tu situaci, že nemusíš s ní (s DK) mluvit ani jednou, ale vidím, že šla tady vedle a tady vedle, a to vlastně žije v tom člověku“

Dalším zajímavým způsobem, jak kompenzovat náročnost opakovaných podobných hovorů se stejnými klienty byla na focus group pronesená poznámka, **že je velmi osvěžující slyšet vést hovor s DK nově nastoupeného konzultanta:**

„...když slyšíme nováčka na lince mluvit, s dlouhodobým, tak je to takové osvěžující! On třeba i ví, že je to dlouhodobý klient, ví nějaký postup, ale stejně nerezignuje na ty standardní věci, mapování zdrojů, to, co my už dávno neděláme, přece ho známe, víme, že je matka nepoužitelná, tak se nezeptáme, a přitom by zrovna po půl roce mohla... a ten nováček to dodrží, ale úplně si říkám ty jo, tak takhle se to dá.“

V této souvislosti se nabízí konstatování, zda by bylo možné rozpracovat a promyslet možnost pro konzultanty s velkým počtem odsloužených hodin – a tedy velmi pravděpodobně velkým počtem hovorů vedených s DK – zařadit pravidelné náslechy s nováčky, které by mohly být přínosem pro obě strany. Tento návrh dále uvádím také v závěru DP.

³⁷ Zde byla zajímavá poznámka jiné účastnice focus group, že uvedená situace konzultantky je podobná, jako by terapeut čekal na objednaného klienta...

³⁸ Zde bych ráda upřesnila, že na pracovišti LB je několik konzultantských pracovišť v jedné místnosti. I když je každý konzultant u svého stolu a má kolem sebe určitý prostor, může slyšet mluvit jiného konzultanta, když se na to soustředí (a sám zrovna nevede hovor).

Dalším vysledovaným dilematem bylo **dilema, jak být autentický v opakovaných situacích s dlouhodobým klientem:**

„je to pro mne hrozně náročný, ...když v tom tejdnu jedu stejný hovor po několikáté, a řešíme stejnou situaci, prostě udělej tohle, tohle, odlož tu žiletku, že si člověk přijde tak trochu roboticky...že už to není za mě moc autentický, ale jsou to věci, které musíš v tom hovoru odvést, že musíš udělat ten kontrakt...tak mi to přijde, že hrozně nás to, nebo mě aspoň, odděluje od toho pracovat s klientem autenticky...“

„...že musíš udělat zas těch x kroků, aby jste se vůbec dostali k tomu, mluvit o něčem...a víš, že i on to zažil s námi už tisíckrát.“

V případě tohoto dilematu dali konzultanti dohromady tyto zásady: **(a) mít dobře udělanou zakázku, (b) nerezignovat na mapování příběhu a (c) udržovat hranice:**

(a) *„...pomáhá jasně si stanovit tu zakázku, konkrétně, a i v průběhu ji sledovat“*

(b) *„když pojedu takové to áááá', dlouhodobý klient, tak rezignuji trochu na mapování, rezignuji, protože už všechno vím, že...“*

(c) udržování hranic dle respondentů funguje jak **v rovině časové** (*„...spustu klientů, kde (bylo domluveno) 10 minut, půl hodiny, a to mi přijde dobré, to řekneš na začátku a jedete v rámci tohoto času“*), a **také v rovině obsahové:** *„...říct, jo, takže jde o to snížit úzkost, teďka jste v úzkosti na tolikátce, až budete na kolikátce, co vám stačí, já nevím, dostat se na pětku? Takže si to budete sama hlídat? Jo. A to bylo, jak si stanovit tu hranici.“*

Schopnost být autentický pro konzultanty značně komplikuje i skutečnost, kterou ve své práci popisuje také Lucie Šimková (2014:46): *„Někdy se dokonce stává, že pracovník ví, že opakovaně volající klient neříká pravdu, nebo neříká to, co říká obvykle: „nám se někdy stává, že klient fabuluje, nebo si vymýšlí a já nevím, co si s tím počít.“ V tu chvíli se pracovník dostává do situace, kdy může klienta konfrontovat s jeho nepravdou, ale přitom on tuto nepravdu vůbec nemá znát. Prožívají tak konflikt, který by, kdyby klienta nerozpoznali, vůbec nenastal.“* K popsání situací, kdy konzultant během hovoru s DK narazí na určité nesrovnalosti oproti faktům, které DK prezentoval v předchozích hovorech, nabízelí účastníci FG, kterou jsem pořádala, následující vysvětlení: *„když jde o ten kontakt, tak jim (DK) je to téma jedno vlastně.“* A v této souvislosti podobně: *„Oni (DK) pak mají tendenci stejně chodit s jinými příběhy.“* Pozorovala jsem zde snad větší

míru smíření se s touto skutečností, než jak popisuje u svých respondentů Šimková. Vysvětlením může být skutečnost, že od roku 2014 se situace vyvíjela a otázka dlouhodobě volajících na krizové linky je nyní mnohem více diskutovaná a známá.

Dalším palčivým dilematem byly situace v hovoru s DK, kdy v sobě **konzultant musí řešit hranici mezi krizovou intervencí a terapií** – zejména v případě, že sami konzultanti měli absolvovaný psychoterapeutický výcvik, nebo v nějakém byli:

„...vždy mě to strhávalo, se přiznám. Chtělo to se hlídat, zda nejsem v rozporu s linkou“ .

Toto dilema se kombinovalo s pocitem odpovědnosti za odvedený hovor i vzhledem k celému týmu:

„...k tomu kolegovi či kolegyni, která hovor s dlouhodobým klientem povede za mnou“.

Obecně velkou podporou nejenom v této souvislosti je pro konzultanty dle účastníků focus group **„jasný postup s dlouhodobými klienty na Lince bezpečí“** a **jednotnost týmu**: *„věřit v ten tým. Že to není jenom na mě.“*

Důležitým faktorem, který obecně v této situaci pomáhá, bylo dle respondentů **vzdělávání**: *„...pomohlo, podpořilo, to, že jsme se tomu věnovali, ...mě vlastně pomohla i konference³⁹...byli tam lidé z celé republiky a bavilo se o dlouhodobosti ve službách, kde není primárně dlouhodobá ta služba.“*

A v závěru, opět mezi účastníky FG panovala shoda v tom, že velmi pomáhá **celkové nastavení konzultanta**:

„mě vlastně pomáhá i takové to si říct, že tak to prostě je. Že se toho nezbavíme.“

„Je to takové na vázkách všechno, dělat si záznamy, dělat si postupy, mě to uklidnilo, že vlastně to řeší teď všichni, a nikdo ještě na žádné lince nepřišel na způsob, jak pracovat s dlouhodobě volajícími klienty.“

³⁹ Konference *Diference a opakování*, které se respondentka účastnila.

JAKÉ BYSTE MĚLI MÍT (a) PODMÍNKY (CO BYSTE POTŘEBOVALI), ABYSTE MOHLI S OPAKOVANĚ VOLAJÍCÍMI KLIENTY PRACOVAT TAK, JAK BYSTE CHTĚLI? (b) JAK BYSTE S FENOMÉNEM OPAKOVANĚ VOLAJÍCÍCH KLIENTŮ NA LINKÁCH DUVĚRY NALOŽILI?

Ad (a): Konzultanti na FG se shodli, že to, že klienta znají, jim zároveň může i pomoci:

„To mi přijde výhoda toho, když klienta známe, že si můžeme říct, co nepomáhá, co mu zhoršuje stav, a je to opakovaná zkušenost.“

Podobné sdílení má ale jednu stinnou stránku – snaha o rozpoznávání, jestli se v aktuálně vedeném hovoru jedná o DK, nebo ne, kterou nejlépe vystihne tento citát:

„Co mě vadí, je, když probíhá nějaké pátrání – že se rozběhne takové pátrání, teď kon odhalíme, že to je on nebo ona. Tak mi přijde, že to přináší víc horšího než dobrýho.“

Konzultanti se zde shodli, že je dobré mít společné podklady, že nepomáhá čist analýzy, a že by potřebovali, aby zejména v začátcích (ale ani později), kdy se na LB nový DK objeví, neprobíhalo mezi pracovníky cílené rozpoznávání tohoto klienta.

Jako hlavní věc, která konzultantům LB v práci s DK pomáhá, shodně všichni zúčastnění FG uváděli zejména již zmíněné **vzdělávání**. Všichni zúčastnění pracovníci by další vzdělávání související s DK uvítali. Přínosné jim je zejména vzdělávání, které je praktické, přináší *„nějaké přiblížení se prožitku, co to pro toho člověka (DK) může být, co mu to může dát...že nevolá, aby nás naštvál, ale že volá proto, že něco potřebuje, ať je to cokoliv. Někdy, jak s ním dlouhodobě pracuješ, tak fakt máš pocit, že volá proto, aby tě naštvál. Ale přitom to tak není, že.“*

„Mě pomohlo, když jsme měli...kurz práce s hraničními poruchami osobnosti, kde to bylo hodně praktické, třeba od té doby je pro mne jednodušší se s nimi (DK) bavit. Takže celkově se podívat, co to všechno může být za lidi, a jak s nimi pracovat.“

Jako podobně užitečné uváděli respondenti také „sdílňny“ – setkání v týmu, kde by se o tématu DK mluvilo:

„Sdílení, protože jsou tam lidi (konzultanti), co přisлуchávají, pak jsou tam konzultanti, kteří s nimi (s DK) mluví občas, pak jsou tam konzultanti, kteří s nimi mluví často, takže v tom týmu sdílet ty dojmy a bavit se o tom, co komu pomáhá, co kdo potřebuje.“

Ad (b): Focus group na téma dlouhodobých klientů se samozřejmě neobešlo bez toho, že bychom si nepoložili otázku **užitečnosti, nebo smysluplnosti služby pro DK:**

„...v momentě, když už klient počítá s tím, že my ten příběh známe, že my navazujeme, že už něco o něm víme, tak pro mě tohle dělá tu dlouhodobost. Tam je potom otázka, jestli to pomáhá. Jestli ta služba, kterou poskytujeme, jestli pomáhá.“

Když byli respondenti přímo dotázáni, **zda dlouhodobí klienti na linky důvěry vůbec patří**, jednoznačně **se shodli, že ano**, byť důvody pro toto tvrzení byly různé:

„Já si myslím, že ano, než třeba udělají ten krok jít někam do terapie“

„Mám to nastavené tak, že jestli můj hovor vedený v rámci krizovky povede k tomu, že jim (DK) se na hodinu uleví, že budou na hodinu cítit úlevu, ...tak mi nevádí k tomu přispět.“

DÍLČÍ ZÁVĚRY PRO VÝZKUMNOU OTÁZKU 2:

Výzkumná otázka číslo 2, dle „zakázky“ vedoucího *Linky bezpečí*, zněla:

Jaké jsou postoje k dlouhodobě volajícím klientům, které práci s nimi usnadňují – jsou spíše podporující pro konzultanty LB, a které jsou ty, které práci znesnadňují – odtrhávají od kontaktu, způsobují zaplavení nepříjemnými pocity, způsobují, že se konzultant musí víc zaměřit na vnitřní práci se sebou?

Zjištěné poznatky, které uvedli ve focusním setkání konzultanti *Linky bezpečí*, uvádím pro přehlednost v následující tabulce, která ve zkratce zachycuje všechny informace, prezentované, citované a rozebrané v této kapitole:

Práci s DK na LB usnadňuje	Práci s DK na LB znesnadňuje
Střídat časové pracovní směny, zejména v případě, že daný DK volá vždy v pravidelnou dobu	Vést hovor s daným DK často
Slyšet hovor s DK, který vede nově nastoupený kolega/kolegyně (který s DK ještě nemluvil) – zdroj inspirace a osvěžení	Být na směně, kde hovor s daným DK vede jiný kolega/kolegyně, a slyšet ho – přispívá k pocitu zahlcení daným DK
Mít dobře udělanou zakázku v hovoru s DK, a ověřovat její platnost opakovaně v průběhu hovoru	Číst si analýzy – obsahové záznamy předchozích hovorů s daným DK: vzniká zatížení konzultanta, snadněji pak v hovoru rezignuje na mapování
Nerezignovat na mapování, i když se může zdát, že je příběh klienta již dobře známý	Možným zatěžujícím faktorem může být konzultantova zkušenost v terapeutickém výcviku – více energie na oddělování krizové intervence a terapie
Udržovat hranice, pokud byly nastavené – ty časové (např. 15 minut na hovor s daným DK), i ty obsahové (např. snížení úzkosti DK z hodnoty 10 na hodnotu 5)	Situace, kdy se rozběhne „pátrání“: snaha směny odhalit, zda volající klient je daný DK
Jasný postup s daným DK, který dodržují všichni kolegové, celý tým, zachycený v materiálu, který je k dispozici všem pracovníkům; jednotnost týmu	
Sdílení v týmu	
Vzdělávání	
Vnitřní nastavení konzultanta, smíření se s jevem DK na linkách důvěry, schopnost zdůvodnit si užitečnost volání DK na linku důvěry	

Tabulka č. 4: Závěry k výzkumné otázce č. 2

6 Závěr

Téma diplomové práce jsem volila vzhledem k oblasti svého zájmu a profesního působení na dětské lince důvěry *Lince bezpečí*, a vzhledem k tomu, aby práce alespoň málem přispěla k aktuálním otázkám v oboru. Problém dlouhodobě volajících klientů na linky důvěry je z tohoto pohledu lépe řečeno problémem nikoliv novým, ale nově uvědomovaným – důkazem toho je nejenom uskutečněná konference na toto téma *Diference a opakování*, ale také o tom snad svědčí i to, že se tématu podrobněji věnují zejména diplomové práce z posledního období (zmiňované i v textu DP), a méně starší odborné publikace.

Cílem práce bylo prozkoumat fenomén opakovaně dlouhodobě volajících klientů, prostřednictvím analýzy jednoho pracoviště. Ke snaze o naplnění tohoto cíle jsem využila několik různých technik sběru dat, aby výsledná analýza byla hloubkovou sondou do práce s dlouhodobě volajícími z různých perspektiv.

Tento cíl jsem přetransformovala do dvou výzkumných otázek:

VO 1: Jaké jsou osobní charakteristiky dlouhodobých klientů LB (pohlaví, věk), jaký je počet hovorů v zkoumaném období, jejich průměrná délka (v minutách), a jaká je frekvence dovolání těchto klientů (poměr k celkovému počtu hovorů⁴⁰)? Jaká témata DK na LB nejčastěji řeší? Odkazují konzultanti LB dlouhodobě volající na jiný typ služby?

VO2: Jaké jsou postoje k dlouhodobě volajícím klientům, které práci s nimi usnadňují – jsou spíše podporující pro konzultanty LB, a které jsou ty, které práci znesnadňují – odtrhávají od kontaktu, způsobují zaplavení nepříjemnými pocity, způsobují, že se konzultant musí víc zaměřit na vnitřní práci se sebou?

Výsledkem byl podrobný přehled o metodice práce s DK na *Lince bezpečí*, o konkrétním počtu hovorů s evidovanými DK na této lince v sledovaném období půl roku, o průměrné délce těchto hovorů a jejich frekvenci. Práce popisuje také osobní charakteristiky dlouhodobých klientů *Linky bezpečí* v tomto období. Zjištěné informace jsem zpracovala do tabulek (Tabulka 1, Tabulka 2 a Tabulka 3, strany 30 – 32). Z výsledků výzkumného

⁴⁰ Celkový počet hovorů na *Lince bezpečí* v období od 1. září 2017 do 28. února 2018 činil 12 854 hovorů.

šetření mimo jiné vyplývá, že na LB se během sledovaného období přibližně jednou za dva dny vedl hovor s dlouhodobým klientem. Průměrná délka jednoho hovoru s DK byla přibližně 30 minut, a nejčastěji se řešila témata psychických obtíží klienta (poruchy příjmu potravy, sebevražedné tendence klienta a sebepoškozování klienta). Velké množství probíraných témat (od zmíněných výše, přes téma strachu, somatických potíží, neshod s rodinou, až po téma volnočasových aktivit) může nasvědčovat tomu, že v případě DK jde o lidi s absencí sociální podpůrné sítě ve většině oblastí jejich života.

Pro zodpovězení druhé výzkumné otázky jsem pořádala polostrukturovanou metodu focus group s konzultanty *Linky bezpečí*, kde jsme přibližně hodinu a čtvrt mluvili o hovorech s dlouhodobými klienty v praxi. Přepis těchto rozhovorů jsem následně kategorizovala a sepisovala k dílčím tématům focusní skupiny. Nejpodstatnějším výsledkem je zachycení všech skutečností, které konzultantky a konzultanti zmínili, že jim při práci s DK pomáhají, a které jim naopak práci v hovorech s DK ztěžují; data jsou zachycena v Tabulce č. 4 (strana 47). Mezi ty, které účastníci focus group diskutovali s největší naléhavostí, patřila zejména potřeba vzdělávání o tématu dlouhodobě volajících a potřeba sdílení této skutečnosti v týmu.

7 Diskuse a etické otázky výzkumu

V rámci plánování focus group jsem, dle informací z práce Morgana (2001), brala v úvahu zejména tři faktory: *etické otázky*, *rozpočet* a *časovou tíseň* (Morgan 2001: 47) a ošetřila je následovně:

- **Etické otázky** zahrnují v mém případě několik situací. Obecně je v případě focus group faktem, že primárním prostředkem sběru dat je nahrávání – jde tedy o „určitou invazi do soukromí“ (Morgan 2001: 47). O mojí další práci s nahrávkou setkání jsem účastníky ústně i písemně informovala (viz. Příloha č. 3: *Prohlášení o souhlasu s účastí ve focus group*).

Morgan dále poukazuje na to, že „unikátním etickým problémem v ohniskových skupinách je skutečnost, že to, co účastníci badateli řeknou, je zákonitě sdíleno s ostatními účastníky“ (Morgan 2001: 48). Tento fakt jsem připomněla hned v úvodu setkání, a zmínila platnost pravidla zachování mlčenlivosti. Toto pravidlo je mezi konzultanty LB dobře známe z workshopů, intervizí (konajících se po každé směně) i supervizí, proto nepředpokládám nepochopení ze strany účastníků.

K zamyšlení mne vedl hlavně fakt, že jsem účastníky focus group znala osobně, jsou mými kolegy na pracovišti. Tuto skutečnost jsem zvažovala zejména z pozice, zda mohla nebo nemohla ovlivnit výsledky výzkumného šetření. Silně předpokládám, že pokud se naše známost někde projevila, bylo to spíše v rovině toho, že se kolegové FG účastnili ve svém volném čase, i když jim z toho neplynuly žádné výhody. Samotné výsledky výzkumu dle mého názoru tímto ovlivněny nebyly – kolegové jsou postaveni na stejné nebo vyšší úrovni, než já, nejsem jejich nadřízená, ani nijak jinak jejich pracovní pozici neovlivňuji, proto nepředpokládám, že by měli důvod jakkoliv přede mnou svoje názory upravovat.

-**Rozpočet** je tématem, které Morgan ve své kapitole *Plánování a výzkumný design metod ohniskových skupin* (2001:47 – 61) rozebírá obsírně. V mém případě postačí komentář, že na focus group jsem nevynaložila (kromě malého občerstvení pro účastníky) žádné výlohy. Závěry výzkumu to dle mého názoru neovlivnilo.

-co se týče **časové tísně**, poučením pro mne byla zejména skutečnost, že v případě tak vytížených aktivních lidí, jací pracují na LB, je vhodné začít setkání domlouvat s velkým předstihem (termín konání focusní skupiny se domlouval více než měsíc, než se našlo datum, které vyhovovalo všem).

Dalším bodem, který je podstatný z hlediska etiky, je zajištění anonymity. Toto pravidlo jsem ve výzkumu velice důsledně dodržovala, byla to také podmínka zpracovávání záznamů hovorů na LB. Jsem přesvědčená, že ochrana pracovníků i klientů LB zachováním anonymity byla zajištěná, totéž platí také pro účastníky focusní skupiny.

Skutečnost, že na *Lince bezpečí* pracuji, jsem během psaní práce měla neustále na paměti. Především během psaní kapitol, ve kterých rozebírám FG a interpretuji zjištěné kódy, jsem měla tendenci psát „my“ místo „účastníci FG“. Nicméně jsem s čistým svědomím přesvědčená, že jsem vědomě odkládala své vlastní myšlenky od těch, které prezentovali účastníci FG, a při analýzách jsem pracovala pouze s přepsaným zvukovým záznamem FG.

Následující text prezentuje můj záměr **příspěvek k debatě a zkoumání jevu DK na linkách důvěry**. Přinést výsledky, které budou inspirativní nejenom pro další rozvoj poskytování telefonické krizové intervence na samotné *Lince bezpečí*, ale případně i na dalších linkách důvěry, které řeší dilematickosti jevu dlouhodobě volajících klientů a klientek. Zjednodušeně řečeno, **přinést návrhy pro praxi, myšlenky a návrhy pro další zkoumání jevu dlouhodobě volající klientely na linky důvěry**.

Zde je uvádím v pořadí, v jakém se během přípravy a psaní práce objevovaly:

(a) V této diplomové práci je metoda focus group použita pouze jako jedna z metod výzkumného šetření, ne jako hlavní. Pro návazný výzkum by se dalo uvažovat o uspořádání několika focusních skupin, jejichž výsledky by bylo možné srovnávat. Další možností, jak stávající výzkum rozšířit, by bylo použít závěry uskutečněné FG k vytvoření anketních dotazníků. Tyto dotazníky by bylo možné šířit mezi konzultanty LB, případně je použít k zjištění postojů konzultantů během nějakého společného setkání.

- (b) Zajímavá zjištění a další doporučení pro praxi by mohl přinést výzkum orientovaný na aspekt odkazování či neodkazování dlouhodobého klienta na jinou službu. Bylo by možné prozkoumat, kdy tento směr pracovníci linek nejčastěji volí, jakým způsobem nabídku jiné služby klientovi prezentují a podobně.
- (c) Návazný výzkum by mohl rovněž prozkoumat zaměření supervizí na téma DK, a zkušenosti supervizorů s tématem.
- (d) Během focusní skupiny pořádané pro účely této práce se objevila také myšlenka, že je velmi osvěžující pro služebně starší kolegy slyšet hovor, který vede s dlouhodobým klientem nový kolega. Nabízí se zde nápad, zda by bylo možné rozpracovat a promyslet možnost pro konzultanty s velkým počtem odsloužených hodin – a tedy velmi pravděpodobně velkým počtem hovorů vedených s DK – zařadit pravidelné náslechy s nováčky, které by mohli být přínosem pro obě strany.
- (e) Posledním doporučením pro praxi na LB je mít předem vymyšlený postup, jak dlouhodobému klientovi sdělit, že již přestal být, z důvodu věku či ukončení studia, klientem LB. Situace může být komplikovaná (pro klienta i konzultanta) nejenom z důvodu, že je klient zvyklý na danou praxi na *Lince bezpečí*, ale také z toho důvodu, že na *Linku bezpečí* je volání – na rozdíl od volání na linky důvěry pro dospělé – zdarma.

8 Seznam literatury a použitých zdrojů

BORECKÁ, Jana. *Řízení změny ve vedení týmu a souvisejících činnostech při práci s dlouhodobými klienty na krizové lince pro seniory*. Praha, 2010. Diplomová práce. Univerzita Karlova. Fakulta humanitních studií.

BROŽ, Filip, VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál, 2015. 168 s. ISBN 978-80-262-0811-2

Centrum Anabell, z. ú.: <http://www.anabell.cz/cz/nabizime/telefonicka-pomoc> [online]. Citace 10. 9. 2018

DRAGOMIRECKÁ, Eva. *Úvodní poznámky k tématu výzkumu v sociální práci* in KODYMOVÁ, Pavla, ŠÁMALOVÁ, Kateřina (eds.): *Vzdělávání v sociální práci: sborník z mezinárodní vědecké konference 5. dny sociální práce*. Praha: FALON, 2012. 321 s. ISBN 978-80-87432-07-5

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM vydavatelství a nakladatelství, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5

CHARVÁTOVÁ, Veronika. *Fenomén opakovaně volajících na linku důvěry*. Olomouc, 2014. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta.

Konference *Diference a opakování*, pořádaná organizací Elpida 25. 5. 2017, dostupná také online z: <https://www.youtube.com/watch?v=DMPrSIYc8tM> [cit. 14. 12. 2018]

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X

Linka bezpečí: *Výroční zpráva 2016*. [online] Dostupné z: http://spolek.linkabezpeci.cz/getattachment/O-nas/Ke-stazeni/Vyrocnizpravy/Linkabezpeci_Vyrocnizprava-2016.pdf.aspx [cit. 5. 1. 2018]

Linka bezpečí: *Výroční zpráva 2017*. [online] Dostupné z: <http://spolek.linkabezpeci.cz/getattachment/O-nas/Ke-stazeni/Vyrocnizpravy/Vyrocnizprava-2017.pdf.aspx> [cit. 9. 11. 2018]

LOUČKOVÁ, Ivana. *Možnosti a meze výzkumu v sociální práci* in KODYMOVÁ, Pavla, ŠÁMALOVÁ, Kateřina (eds.): *Vzdělávání v sociální práci: sborník z mezinárodní vědecké konference 5. dny sociální práce*. Praha: FALON, 2012. 321 s. ISBN 978-80-87432-07-5

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

MIOVSKÝ, Michal.: *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, 332s. ISBN 80-247-1362-4

MORGAN, David L. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Boskovice, Tišnov: Albert; Sdružení SCNN, 2001. 99 s. ISBN 80-85834-77-4

MUSIL, Libor. *"Ráda bych Vám pomohla, ale..."*. Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9

ŠIMKOVÁ, Lucie. *Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům*. Brno, 2014. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Fakulta sociálních studií.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. 285 s. ISBN 978-80-247-5327-0

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. 197 s. ISBN 80-247-0586-9

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence. Krize v životě člověka; formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál, 2012. 544 s. ISBN 978-80-262-0212-7

VOJTÍŠKOVÁ, Anna. *Psychohygienu pracovníků Linky bezpečí*. Praha, 2016. Diplomová práce. Univerzita Karlova. Filozofická fakulta.

VYMĚTAL, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace, 1995. 90s. ISBN 80-901773-4-4.

ZÁKON 108/2006 Sb. O sociálních službách

§ 367 trestního zákoníku – Nepřekážení trestného činu

§ 368 trestního zákoníku – Neoznámení trestného činu

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**:

- Zasaduje 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>Privítání 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>

			<i>Jak vám teď je?</i>
ZÁVĚR	5 minut	Prostor pro případné dotazy, připomínky. Poděkování.	