

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**  
**FILOZOFICKÁ FAKULTA**  
**katedra pedagogiky**

**Marie Zýková**

**KRIZOVÁ INTERVENCE**  
**PŘI PRÁCI S DĚTMI A MLÁDEŽÍ**

**Crisis Intervention to Children and Young People**

**diplomová práce**

**Vedoucí diplomové práce: PhDr. Jitka Lorenzová Ph.D.**

**2008**

## PROHLÁŠENÍ AUTORKY O PŮVODNOSTI PRÁCE

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité prameny a literaturu.

V Praze dne .....

.....

Marie Zýková

## PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala všem lidem, kteří mi věnovali svůj čas a cenné rady během přípravy této diplomové práce. Především chci poděkovat za pomoc a trpělivost vedoucí své diplomové práce PhDr. Jitce Lorenzové Ph.D.

## OBSAH

PROHLÁŠENÍ AUTORKY O PŮVODNOSTI PRÁCE.....	2
PODĚKOVÁNÍ.....	3
ÚVOD.....	5
<b>1.1. Proces životního vývoje.....</b>	<b>10</b>
<b>1. 2. Vývojové úkoly dětství a dospívání dle Erika Eriksona.....</b>	<b>11</b>
<b>2. KRIZE.....</b>	<b>13</b>
<b>2. 1. Vymezení pojmu krize.....</b>	<b>13</b>
<b>2. 2. Příčiny krize.....</b>	<b>16</b>
2.2.1. Ztráta.....	16
2.2.2. Změna.....	18
2.2.3. Volba.....	19
2.2.4. Tabulka životních událostí Holmesa a Rahea.....	20
<b>2.3. Typologie krizí.....</b>	<b>21</b>
<b>3. KRIZOVÁ INTERVENCE.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Specifické znaky krizové intervence.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2. Formy krizové intervence.....</b>	<b>27</b>
<b>3.3. Některé instituce a pracoviště krizové intervence.....</b>	<b>28</b>
<b>4. TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1. Možnosti a limity telefonické pomoci a telefonické krizové intervence.....</b>	<b>33</b>
<b>4.2. Linky důvěry v ČR.....</b>	<b>37</b>
<b>4.3. Česká asociace pracovníků linek důvěry.....</b>	<b>38</b>
<b>4.4. Linka bezpečí.....</b>	<b>39</b>
4.4.1. Klienti Linky bezpečí a témata jejich hovorů.....	41
<b>4.5. Průběh telefonické krizové intervence na Lince bezpečí.....</b>	<b>47</b>
4.5.1. Kontakt s klientem na ústředně Linky bezpečí.....	47
4.5.2. Hovor na Lince bezpečí.....	50
4.5.2.1. Typy hovorů na Lince bezpečí.....	51
4.5.2.2. Fáze hovoru o problému s klientem Linky bezpečí.....	53
4.5.3. Realizace intervence na Lince bezpečí.....	63
<b>4.6. Emoce krizové intervence.....</b>	<b>67</b>
4.6.1. Práce s emocemi při telefonické krizové intervenci.....	69
<b>5. PRACOVNÍK LINKY DŮVĚRY.....</b>	<b>76</b>
<b>5.1. Kvalifikace pracovníků linek důvěry.....</b>	<b>76</b>
<b>5.2. Předpoklady pro práci na lince důvěry.....</b>	<b>77</b>
<b>5.3. Vztah pomáhajícího k jeho povolání.....</b>	<b>79</b>
<b>5.4. Některé klíčové znalosti a dovednosti pracovníka Linky důvěry.....</b>	<b>80</b>
<b>5.5. Nežádoucí tendence pomáhajícího pracovníka.....</b>	<b>81</b>
5.5.1. Tendence k přílišné kontrole v hovoru na lince důvěry.....	82
5.5.2. Tendence k sebeobětování se v hovoru na lince důvěry.....	83
<b>5.6. Profesní a další vlivy na způsob práce pracovníka poskytujícího telefonickou krizovou intervenci.....</b>	<b>83</b>
<b>6. PSYCHOHYGIENA PRACOVNÍKŮ A JEJÍ NÁSTROJE.....</b>	<b>87</b>
<b>6.1. Debriefing.....</b>	<b>89</b>
<b>6.2. Supervize.....</b>	<b>91</b>
<b>6.3. Nebezpečí syndromu vyhoření a další rizika.....</b>	<b>93</b>
ZÁVĚR.....	96
Příloha č. 1.....	104
Příloha č. 2.....	105
ANOTACE.....	106
SUMMARY.....	107
VÝPŮJČNÍ LIST.....	108

## KRIZOVÁ INTERVENCE PŘI PRÁCI S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

### ÚVOD

V této své práci se zabývám především náročnými životními situacemi, prožitkem a situací krize u dětí a mladistvých. Pokusím se nejprve vysvětlit, které situace a stavy mohou krizi předcházet a popsat jejich přítomnost v životě člověka obecně. Vysvětlím specifika prožívání obtížných situací a krizí u dětí a mládeže. Dále se v této práci budu věnovat poskytování pomoci a krizové intervence dětem a nedospělým klientům, zvláště se zaměřím na telefonickou krizovou intervenci.

Zdá se, že většina lidí touží prožít život bez potíží, v určité míře komfortu, dostatku a bezpečí, tak, aby byl minimalizován prožitek psychického nebo fyzického nepohodlí a strádání. Oproti této snaze ale stojí fakt, že starost, jakožto duševní neklid způsobený nesnázemi, je nedílnou součástí lidského bytí, a proto také významným prvkem lidského života. Takto zaměřeným pohledem lze nahlížet lidský život jako proces neustálého řetězení rozdílných starostí různé intenzity, přičemž člověk jako by usiloval o pomyslné trvalé štěstí a snažil se dosáhnout stavu co nejvyšší (plné) spokojenosti. Nepochybně pocit subjektivně prožívané nespokojenosti a neuspokojenosti vyrůstá na poli touhy a chtění, tedy mnohé starosti nutně souvisí s procesem usilování o něco. (Eis, 1995)

Jako je pro člověka přirozená tendence směřovat k uspokojenosti a relativní životní spokojenosti, přirozeně a paralelně se snahou o spokojenost se člověk dostává do situací, ve kterých se v rámci vývojových stádií, v nichž člověk usiluje o naplnění jejich určitých vývojových cílů, dostává do situací, které prožívá nelibě. Překonávání krizí a vyrovnávání se s obtížnými životními situacemi má nevyhnutelně své místo v životě každého člověka, a to i v dětském věku a v období dospívání. Protože se jedná o jeden z nevyhnutelných, a tedy pozornosti hodných aspektů lidského života (respektive života dětí a mladistvých),

pokusím se v této své práci přiblížit prožívání náročných životních situací a jejich vyhocenou podobu krize. Zároveň se zaměřím na osobnost a samotnou pomoc pomáhajícího pracovníka, který se v příslušných institucích jakožto profesionál setkává s dětmi coby dětskými a nedospělými klienty. Pozornost věnuji zejména telefonické krizové intervenci a práci konzultanta na telefonické lince důvěry pro děti a mládež.

Jako významný faktor, který rozšiřuje možnosti poskytování pomoci a zprostředkování intervence dětským a mladistvým klientům, vidím narůstající možnost využití elektronických médií nedospělými klienty. Využití elektronických médií k vzájemné komunikaci dnes mnoho dětí vnímá jako naprosto běžnou a přirozenou věc. Telefonický či internetový kontakt je v současnosti pro mnoho dětí každodenní záležitostí. Jako jednu z hlavních předností pomoci po telefonu vidím její bezbariérovost. Mám za to, že telefonický kontakt s dítětem či mladistvým klientem minimalizuje pocit strachu a studu dětí a mladistvých při hledání řešení v jejich obtížných situacích. Telefonická krizová intervence je pro mnohé nedospělé klienty přijatelná právě proto, že poskytuje možnost zachování anonymity při poskytování pomoci pracovníkem linky důvěry. Zároveň dítě či mladistvý nedospělý klient nemusí během přijímání pomoci prostřednictvím kontaktu po telefonu překonávat strach z návštěvy instituce a setkání s pomáhajícím profesionálem tváří v tvář.

Zejména si kladu ve své práci za cíl promluvit o způsobu poskytování telefonické krizové intervence, o jejím významu a o samotné práci pracovníka linky telefonické krizové intervence pro děti a mládež. Ve této své diplomové práci využiji jak poznatků získaných z odborné literatury, tak vlastních zkušeností z práce na telefonické lince krizové intervence pro děti a mládež.

## 1. OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE

V úvodu jsem se pokusila nastínit, že člověk se potýká s negativními pocity nespokojenosti, strádání a prožitku neštěstí nevyhnutelně, a to právě při cestě směřující k subjektivní spokojenosti a optimálnímu stavu životní pohody. Nekladu si za cíl poskytnout kompletní přehled příčin obtížných životních situací. V této části práce se pokusím zmínit některé z konkrétních životních událostí v souvislostech s životními procesy, které můžeme nazvat obtížnými životními situacemi dětí a mládeže a které neznárodně vyústí ve stav krize.

Některé životní události hrají roli mezníků vývoje v životě dětí a dospívající mládeže. Zvládání těchto životních překážek i překážky samy mají u dětí a mladistvých svá specifika a zvláštnosti (Jedlička, Kořa, 2004), překážky samotné pak mohou mít příčiny jak tělesné, které se projeví v závislosti na tělesném dospívání, tak mohou být příčinami sociálního rázu, ty se projeví zejména ve vztahové rodině, a to jak v rámci rodiny a mezi přáteli či v partnerských vztazích, tak v institucích, v případě dětí a mládeže tedy zejména v souvislosti s děním na školách. Specifika překonávání vývojových potíží a krizí dětí a mládeže vyplývají mimo jiné z krátké životní zkušenosti. Dospívající člověk většinou nemá dostatečné zkušenosti k rychlému a zdařilému překonání obtížných a krizových situací tak, aby z nich ve výsledku mohl výtěžit maximum pro svůj vlastní vývoj. „Specifiky jednání a prožívání dospívajících lidí jsou citová nestabilita a dosud ne zcela zvládnutá schopnost sebekontroly, také nedostatečná cílevědomost a schopnost najít alternativní řešení a varianty sociálním strategiím“ (Jedlička, Kořa 2004, s. 194).

Selhání sebekontroly může mít za následek zkratkovité jednání, které může být příčinou poškozování svého okolí (vandalismus), které dále vytváří konflikt mezi dospívajícím a jeho okolím, protože okolí často chování mladého člověka odsuzuje a hodnotí činy samotné, aniž by hledalo příčiny stresu, se kterými se mladý člověk nezvládnul vypořádat

vhodnějším a zralejším způsobem. Mladiství svou tenzi mimo neživého okolí ventilují i agresí vůči ostatním lidem, a to jak v rámci rodiny (násilí vůči sourozencům), tak v rámci vrstevnické skupiny, tedy vůči spolužákům a vrstevníkům mimo školu (šikana, fyzické násilí mezi partami), v neposlední řadě dochází k mnoha konfliktům na půdě školských zařízení (konflikty a nevhodné chování má za následek snížené známky z chování nebo vyloučení ze školy) a v dalších výchovných institucích, jako jsou výchovné ústavy nebo dětské domovy. Nejružnější projevy násilného chování jsou mnohdy důvodem k zahájení trestního stíhání mladého jedince.

Jiří Němec (2004, s. 321) upozorňuje v souvislosti s kriminalitou mládeže, že zásadní vliv na formování osobnosti dítěte má rodina. Vysvětluje, že jedinec, kterému bylo odpíráno uspokojení jeho základních potřeb, si nevěří, neumí dostatečně přejímat zodpovědnost za své chování, což se může projevat v agresivním chování jedince a vývoji nenávisti vůči svému okolí. Dítěti jsou nejvýznamnějším životním vzorem zpravidla rodiče a ostatní blízcí v sociálním okolí, nicméně „k problematickému vývoji dítěte dochází nejen v rodinách alkoholiků, toxikomanů a lidí, kteří nemají zájem pracovat, ale všude tam, kde chybí láska a pocit bezpečí, kde výchovu provází nedůslednost nebo nezdravé ochránářství nabízející dítěti vše“ (2004, s. 322) Dospívající mohou mít problém orientovat se v sociálních vztazích často ve svém okolí, které je silně ovlivňuje, postrádají pozitivní vzory. Problematický vývoj dětí a mládeže má zpravidla své příčiny v souvisejících nedostatecích, které mají škodlivý vliv na proces socializace jedince, a to příčiny jak uvnitř rodiny, tak v souvislosti s lidmi ve škole, také se může jednat o příčiny celospolečenského rázu (vliv trendů a mediální vliv). Všechny tyto faktory pak ovlivňují dospívání jakožto přechod k dospělosti jedince.



Dospívání je klíčovou životní etapou a je vnímáno jako „společensky uměle prodlužovaný tranzitorní stav mezi dětstvím a dospělostí“ (s. 356). Dospívající by měl v průběhu tohoto období najít cestu k vnitřní osobnostní integraci, aby mohl přejít do dospělosti jako stabilně rozmýšlející a zodpovědná osoba. Proces socializace nelze vidět pouze jako přizpůsobování se svému okolí a jeho napodobování. „Je především nepřetržitou interakcí a komunikací s mezi jedincem a komunitou, v níž žije, ale i stálým hledáním vlastní identity.“ Jedná se proces interakce mezi požadavky (naplňování pravidel a přejímání norem) na jedné straně a možnostmi a přáními jedince na straně druhé. Rodiče, vychovatelé, učitelé i pomáhající profesionálové usilují svými způsoby o usnadnění procesu a minimalizaci konfliktů a jejich následků během tohoto procesu, který je pro děti a mládež nevyhnutelný při procesu utváření vlastní identity. „Selhání a odchylky nejsou však již jen výrazem nezvládnutých vývojových a sociálních úkolů, ale i toho, že čas a prostor pro kreativní tvorbu identity ustupuje u některých adolescentů pouhému zvládnání života“ (s. 357).

Nedospělými klienty pomáhajících institucí pro děti a mládež jsou často mladí lidé, jejichž rodina jim neposkytuje podporu a neprojevuje zájem, leckdy ani stabilní prostředí k životu. Mnohé děti jsou vyrůstají ve vztahově nestabilním prostředí a ne výjimečně jsou zatahovány do vztahových problémů dospělých lidí (hádky rodičů, rozvody). Mnohé děti vyrůstají v neúplných rodinách nebo řeší problémy, které nastávají soužitím s novým nevlastním rodičem. V posledních letech přibývá případů domácího násilí, čím dál tím více se mluví o syndromu CAN (syndrom týraného, zanedbávaného nebo zneužívaného dítěte).

Do obtížné životní situace se může dostat jakékoli dítě nebo mladý člověk, některé skupiny lidí však lze označit jako rizikové či ohrožené. Může se jednat o lidi se způsobem života, který se zdá být provázen množstvím komplikovaných situací. Může se jednat o rodiny se vztahovými problémy, rodiny ve finanční tísní, rodiny jinak sociálně znevýhodněné, rodiny, kde jsou přítomni delikventi, také rodiny, ve kterých se děti staly oběťmi syndromu CAN.

Obtížné životní situace mohou být při optimálním překonání posilující a mohou přispět prožitkem zkušenosti ke kvalitnímu vývoji osobnosti. Zda se tak stane, závisí mimo jiné na způsobu překonání obtížných situací. Děti a mládež v obtížných životních situacích, kdy se jim nedostává podpory v rodině a od vrstevníků, si často nemají potřebu vyhledat odbornou pomoc nebo ji vyhledat neumí. Často také případnou nabídku odborné pomoci odmítají (důvodem může být strach, nedůvěra, ostych nebo nedostatek odvahy situaci se snažit změnit a další důvody.) Nicméně právě o práci s těmi, kteří mají možnost a zájem řešit svou situaci s pomocí konzultanta telefonické linky krizové intervence, se pokusím psát v této své práci.

R. Jedlička (2004, s. 265) píše, že „je důležité zbavit se pejorativního a diskvalifikujícího pohledu na krize.“ Aby mohl pomáhající odborník rozpoznat, jaká obtížná situace je nevyhnutelná a kdy se jedná o patologii, je třeba znát proces životního vývoje a rozumět mu jako celku. V následující kapitole se tedy pokusím nastínit proces životního vývoje, dále pak vývojové úkoly dětství a dospívání.

### **1.1. Proces životního vývoje**

Zaměříme-li pohled na náročné životní situace, jež mohou vyústit do stavu krize, uvidíme život člověka jako řetěz epizod různé délky a významu, v nichž se člověk snaží najít optimální řešení své situace. Různé

hypotézy o vývoji dítěte předkládají určité normy v souvislosti s vývojovými obdobími. V dynamickém procesu vývoje se pak jedná o cestu životními fázemi, během kterých se jedinec překonáním (respektive zvládnutím) nároků daného období posouvá do období následujícího. (Hort, Hrdlička, Kocourková, Malá a kol., 2000, s. 27-30) Normalitu vývoje můžeme vnímat jako dynamický proces zdůrazňující cíl, o kterém se předpokládá, že k němu vývoj směřuje. Normální vývoj je ten, který směřuje k potřebnému cíli daného vývojového období. Některé nesnáze a problémy nebo dokonce krize jsou v takovém pojetí nutnou součástí života a přirozeně se vztahují k dané životní fázi. V práci s dětmi a mládeží je třeba zohlednit nevyhnutelnost určitých krizí a přistupovat k nim jako k přirozené součásti vývoje.

## **1. 2. Vývojové úkoly dětství a dospívání dle Erika Eriksona**

Erik Erikson zdůraznil nevyhnutelnost krizí identity v průběhu života. Eriksonova sekvence vývojových stádií vychází z psychoanalýzy, využívá Freudových poznatků o intrapsyckém vývoji dítěte, avšak obohatila pohled na vývoj tím, že bere v úvahu vliv interakce mezi jedincem a jeho sociokulturním zázemím, rodinou a širší společností. Ve své sekvenci vývojových stádií Erikson ukazuje, že v každé fázi vývoje musí být splněny určité vývojové úkoly, aby mohla následovat další vývojová stádia.

První stádium má za cíl dosažení základní (bazální) důvěry v kontaktu s matkou. Jedná se o období prvního roku života. Jestliže dítě nedosáhne bazální důvěry s matkou, je ohroženo bazální nedůvěrou, což se projeví v neschopnosti navazování blízkých vztahů v průběhu pozdějšího života.

Cílem druhého stádia je dosažení autonomie mezi prvním a třetím rokem života. Dítě se učí poznávat vlastní tělo, prosazovat vlastní názor a přijímat omezení od okolí. K vybudování autonomie je třeba, aby rodiče

příliš neomezovali samostatnost dítěte a neohrozili dítě studem a pochybnostmi o sobě samém.

Třetí vývojové stádium je obdobím iniciativy mezi třetím a pátým rokem života. Hlavním projevem tohoto období je zvědavost (Erikson ovlivněn Freudem zdůrazňuje zvědavost sexuální). Dítě je ohroženo příliš striktním přístupem rodičů, který může zapříčinit nadměrné pocity viny, které mohou v pozdějším životě omezovat jedince iniciativu a zatížit psychiku přílišným svědomím.

Jako čtvrté je zde období pracovitosti mezi šestým a jedenáctým rokem. Jedná se o přechod do školního věku, kdy se dítě zaměřuje na záměrné učení a plnění úkolů, osvojuje si vztah k práci a učí se spolupráci s druhými. Zažívá pocit uplatnění a vlastní hodnoty. Setkává se také s novými autoritami mimo rodinu. Ohrožením v tomto období je pocit méněcennosti.

Pátým obdobím je puberta a adolescence, kdy hlavním vývojovým úkolem je budování vlastní identity. Zdravá identita je podmíněna úspěšným průběhem předchozích stádií. V tomto období jedinec přirozeně zkoumá vlastní kvality, předměty víry a buduje s vlastní porozumění hodnotám a svého zasazení ve světě. Obvyklé otázky tohoto období vedou ke krizím identity a postupného budování vlastního sebepojetí, což je krokem k dospělosti.

Během dětství a dospívání je třeba projít nevyhnutelné mezníky vývoje, přičemž nesnáze při zvládání nároků jednotlivých vývojových stádií mohou být příčinou vzniku obtíží. Mimo přirozených obtíží během procesu uspokojivého vývoje jedince mohou život a jeho další kvalitu ovlivnit také události, jejichž zvládnutí klade na jedince velké nároky a přináší míru zátěže, která může být pro jedince nezvladatelnou a může pak vyústit ve stavy krize.

## **2. KRIZE**

V této kapitole se budu věnovat obsahu pojmu krize a jeho možným definicím a způsobům použití v pojetí několika různých autorů. S použitím pohledu René Thoma popíši vnější příčiny možných krizí a přehled možných příčin doplním o tabulku životních událostí Holmesa a Rahea. Kapitulu uzavřu Baldwinovou typologií krizí v rámci cyklu lidského života.

### **2. 1. Vymezení pojmu krize**

Slovo krize je řeckého původu, původně je krize název pro rozhodující fázi dramatu, fázi rozhodné chvíle v dějové lince divadelní hry, momentem rozhodného obratu v příběhu. Termín krize má v jazyce své místo v různých oblastech lidské aktivity, na poli různých věd. V ekonomii se setkáme s pojmem krize jakožto fázi kapitalistického cyklu, v literatuře vyjadřuje vyvrcholení děje dramatu nebo románu, v medicíně vyjadřuje chvíli, kdy se pacientův stav ocitá na rozhraní mezi životem a smrtí, setkáváme se s pojmy ekologická krize, krize identity, hospodářská nebo politická krize.

Slovo krize má dnes své místo i v běžné, každodenní - čili neodborné - komunikaci, kde je často používáno jako synonymum špatné nálady (školák například říká: „...no a matka mě teď na ten koncert nepustí. To je fakt krize!“), často přítomnosti problému ne úplně zásadní závažnosti („...takže si přečetl všechny zprávy z jejího mobilu, což je teda krize.“) a dalších, čímž se dále mění a posouvá běžné porozumění tomuto slovu a míra naléhavosti obsažená v tomto slově v rámci různých věd a oborů (medicína, politika, psychologie a další).

I v rámci jednoho oboru může být krize definována různě, a to v souvislosti s odlišnými přístupy různých autorů, kteří definice vytvářejí.

Krize je, obecně řečeno, rozhodná chvíle, jež je vyvrcholením děje, který lze popsat jako působení nějakých protikladných sil, důsledkem

čehož dochází k rozhodnému obratu. Ač je krize určitým momentem a lze ji nahlížet a popisovat také jako stav, podle některých autorů je krize dynamický proces, neboť i ona vyhocená chvíle má svůj průběh, vyvíjí se a mění. V psychosociální oblasti je krize definována jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni překonat a zvládnout vlastními silami a strategiemi v přijatelném čase a navykklým způsobem. (Vymětal, 1995). René Thom (1992, in Vodáčková 2002) k pojmu krize poznamenal, že o krizi můžeme mluvit vždy jen v souvislosti s osobou, která je vybavena vědomím a nikoliv například u systémů, protože krize s sebou nese vždy také subjektivní prvek. (To souvisí s faktem, že lidé nedisponují nějakou obecně stejnou mírou odolnosti vůči stresu a stejnými zkušenostmi, čili události, kvůli kterým někdo prodělá krizi, nevedou nutně ke krizi u všech ostatních lidí.)

Lze říci, že lidé obecně se snaží rozumět dění v rámci svého životního prostoru a také dění ve svém životě a vlastním prožitkům alespoň do té míry, aby si uměli nějak uspokojivě vysvětlit události minulé, a tak být – přesto vždy jen do určité míry – schopni odhadnout některé události budoucí, zkrátka orientovat se uspokojivě ve světě, kde žijí. To se daří lépe se získáváním nových zkušeností. Krize, do kterých se lidé dostávají, mají samozřejmě své příčiny, které jsou někdy tak evidentní, přehledné a pochopitelné, že je člověk na krizi připraven alespoň tím, že ji očekává. To potom může mít vliv na průběh i důsledky prodělání krize. Lze předpokládat, že náročnou situaci, již jsme předvíдали o očekávali, budeme vnímat i pociťovat jako méně zatěžující v porovnání s neočekávanou zátěží, protože pokud náročnou životní situaci očekáváme, více či méně se na ni vnitřně připravujeme (tento proces se často odehrává neuvědoměle), nebo vědomě promýšlíme možné scénáře, průběh i důsledky krizí. Zdá se ale, že některé situace nebo zážitky mohou mít za následek krizi právě proto, že přijdou nečekaně a o to intenzivněji na člověka dopadnou, o to je situace složitější a negativní emoce

prožívány intenzivněji. Varena Kastová (2000, s. 15) píše: „O krizi hovoříme tehdy, když se člověk ocitne v zatěžující nerovnováze mezi subjektivním významem problému a možností zvládnání, které má k dispozici. V krizi jedinec cítí ohrožení své identity, kompetence utvářet svůj vlastní život.“

Pro tuto svou práci definuji krizi ve shodě s V. Kastovou, protože mi její definice krize připadá dostatečně široká a zároveň zohledňující důležitost subjektivity vnímání krize klientem samotným. Zároveň definice akcentuje moment klientovy obavy a pochybnosti o své základní kompetenci zvládat své životní obtíže, což je velmi přiléhavé v souvislosti s klienty, kteří se obrací na linku důvěry, o čemž zejména tato práce pojednává.

Krize je zatěžující především proto, že má člověk pocit ztráty schopnosti formovat svůj život, tedy pocit ztráty schopnosti, které lidé připisují zásadní hodnotu. Jedná se o schopnost, kterou lidé pocítují jako jednu ze základních životních kompetencí, a tak intenzita úzkosti v důsledku pocitu neschopnosti formovat v uspokojivé míře vlastní život, případně pochybnosti o této vlastní kompetenci nebo pocit její ztráty jsou v průběhu krize často až ochromující. Ač prožívající vnímá krizi jako situaci neodkladnou a maximálně naléhavou, je doslova zahlcen negativními emocemi a obavami z pocitu bezvýchodnosti a nemožnosti nalézt potřebné řešení, a tak si připadá v krizi bezmocný. S narůstající úzkostí se stupňuje intenzita prožívání negativních emocí a pokud tento stav trvá dlouho, což lidé vnímají a hodnotí subjektivně, (když děti například říkají „...a už to trvá dlouho“, je třeba mapovat trvání v čase konkrétně a ujistit se, co slovo dlouho pro konkrétní osobu znamená, abychom se nedopustili chybného úsudku způsobeného vlastním chybným předporozuměním, protože dítě může říct, že je jeho nejlepší kamarád naštvaný a nebaví se s ním už hodně dlouho a myslet tím celý týden, jiné dítě může popisovat, že už se o něčem rodiče hádají opravdu dlouho a

vyjde najevo, že mluvíme o měsících, když dítě volá na linku krizové intervence, protože někdo upadnul a nehýbe se, dlouho může znamenat i méně než minutu), není nalezeno řešení nebo člověk není schopen vyhledat pomoc, celou osobnost zaplaví panika.

## **2. 2. Příčiny krize**

Každá krize má své příčiny. Někdy je člověk neumí, nebo nechce vidět, nebo jim nerozumí, ale vždy jsou přítomny. René Thom (in Vodáčková, 2002) označil tři vnější aspekty krize, které zároveň vnímá jako urychlovače krize. Jsou jimi: ztráta objektu, změna a volba.

### **2.2.1. Ztráta**

Ztráta je zkušenost, která k lidskému životu nutně patří a nelze se jí úplně vyhnout, nemít s ní zkušenost. Ztrátu můžeme popsat jako náročnou životní situaci, zapříčiněnou nezvratným odloučením od významného objektu nebo funkce, přičemž důležitou roli zde hraje hodnota, kterou subjektivně objektu nebo funkci připisujeme.

O ztrátu objektu může jít, když pozbydeme něčeho hmotného a zároveň vnímaného jako mající zásadní hodnotu. Může se jednat o situaci, kdy shoří dům, nebo je například při záplavách poničena celá vesnice či oblast. Různé ztráty tohoto typu nastávají při živelných katastrofách, kdy lidé znenadání ztratí své domovy, běžné zázemí, ve kterém jsou zvyklí žít. Je potřeba zdůraznit, že při ztrátě obydlí se nejedná jen o hodnotu domu samotného, protože dům není jen místem k přespaní. K obydlí, jako k symbolu a rodinného zázemí, se vztahují také vzpomínky na chvíle prožité s blízkými a mnohé dílčí předměty, jejichž hodnota může být prožívána jako nenahraditelná – například rodinné fotografie, předměty z pozůstalosti, jež nám připomínají ty, kteří nás již opustili a tak dále. Zdá se, že zásadní hmotné ztráty nakonec nepředstavují pouze ztrátu konkrétní



věci či místa, ale často se ztráty řetězí a nabalují v kontextu sociálního, zejména rodinného soužití, mnohé ztráty tak vyvolají ztráty další.

Ztráta bývá jedním z témat hovorů na Lince bezpečí. Ač často dítě touží najít řešení, které by zpětně změnilo samotný fakt, že se něco ztratilo, nakonec se většinou jeví jako realizovatelnější a potřebnější, zamyslet se nad hrozbou ztrát, které se jaksi vzdalují konkrétní ztracené věci, ale vyplývají nevyhnutelně z kontextu situace. Příkladem je hovor, kdy žákyně prvního stupně základní školy volala na Linku bezpečí, aby se svěřila, že si tajně doma půjčila šperk po babičce, aby ho ukázala ve škole kamarádkám a po cestě domů zjistila, že ho už nemá. Zprvu očekávala (tedy zakázkou volající bylo), že jí poradíme, jak šperk hledat a najít, čímž by se celá situace vyřešila nejlépe. Když jsme ale zmapovaly celou situaci a její možné důsledky, jevílo se jako potřebné (stalo se zakázkou klienta) vymyslet, jak to doma říci a co udělat pro to, aby dívka neztratila důvěru rodičů a v kontextu celé situace se objevovala nová, palčivější témata jako to, že si půjčila tajně nějakou věc, která jí nepatřila, fakt, že bude matka smutná a zklamaná a možná i hodně rozzlobená na dceru a že bude následovat nějaký trest a v neposlední řadě špatné svědomí volající klientky a pocit viny. Samotný šperk, který se zprvu jevil jako největší ztráta, už v paletě nově viděných souvislostí nehrál nejzásadnější roli.

Pro úplnost uvedu, že hmotná ztráta může být i nemateriální - čistě finanční, například příčinou krádeže.

Ztrátou objektu R. Thom nemyslí jenom nějaký hmotný neživý předmět či peníze samotné, ale vlastně cokoli, co je pro jedince důležité svou existencí a přítomností, ale je ztraceno. Příkladem nehmotné ztráty může být úmrtí blízkého člověka. Může se jednat také o ztrátu něčeho, co existuje na bázi ideje. Příkladem může být zklamání ve vztahu, kdy jeden z partnerů v důsledku nějakých událostí ztratí důvěru k někomu blízkému, spouštěčem krize ale může být i pocit selhání (ztráta víry ve vlastní schopnosti), zklamání ze sebe sama. Pro některé rodiče může být

například spouštěčem krize narození těžce postiženého dítěte, kdy matka nečekaně a náhle ztratí ideál zdravého chytrého potomka. Další ztrátou tohoto typu může být i ztráta zdraví, hybnosti či zraku. Nelze říci, že by nehmotná ztráta byla obecně bolestnější než hmotná či naopak. Prožitek ztráty je totiž vždy velice individuální a ztráta jedné konkrétní věci může být dvěma lidmi prožívána s velmi odlišnou intenzitou. Zdá se ale, že ztráty, jež se týkají nehmotných idejí a vlastního těla, mohou být velice ohrožující pro stabilitu pocitu ze sebe sama, což může být pro jedince neobyčejně náročné.

### 2.2.2. Změna

Krizí ze změny máme na mysli například změnu stavu, jakou prožije člověk, který se znenadání stane nezaměstnaným či invalidním, rozvede se nebo se stane vdovcem či sirotkem. Náhle se změní jeho postavení a sociální role. Musíme zdůraznit, že mnohé změny (ztráty či naopak získání) sociálních rolí jsou stigmatizovány, což je dáno především kulturně, a tak je jedinec, který se vypořádává s jejich změnou, leckdy vystaven mnohým sociálním tlakům, kritice a znevýhodňování. Jako příklad spouštěče krize, kde příčinou je změna, můžeme zmínit ztrátu zaměstnání. Stát se nezaměstnaným je nesporně ve většině případů zatěžující a nepříjemné. Nezaměstnaný člověk se potýká s vlastní prohrou, když ztratí zaměstnání, jež by chtěl i nadále mít, musí však zmobilizovat své síly a vyhledat nové pracovní místo, ucházet se o přijetí, zároveň se však ocitá ve stigmatizující pozici toho, kdo nemá povolání, střetává se s nepříjemnými reakcemi své rodiny a známých. Ztrát ze změny je však mnoho, jedná se i o situace, které se mohou zdát na první pohled radostné, například uzavření manželského svazku. Ač předpokládáme, že většina lidí uzavírá v naší zemi manželství dobrovolně a v naději, že tím zejména získají, o určitou ztrátu se zároveň nepochybně jedná. Někteří jedinci, ač o manželství stojí, mohou roli manžela či manželky pociťovat jako

svazující, mohou mít pocit ztráty osobní svobody a volnosti ve vztazích, což leckdy může vyústit v krizi.

### 2.2.3. Volba

Třetím možným spouštěčem krize dle R. Thoma může být volba. Přílišná míra odpovědnosti za volbu či nějaké rozhodnutí může být pro některé lidi nesnesitelná. Jako příklad můžeme zmínit situaci těhotné ženy, která už má několik dětí, je samoživitelkou a zvažuje tak variantu přerušování těhotenství, která se jeví jako praktické řešení, ač je v rozporu s vnitřním přesvědčením ženy. Taková situace může být velmi stresující a strach z rozhodnutí tak ochromující, až se odkládáním volby stres nahromadí a vyúští v opravdovou krizi. Obzvláště náročné jsou situace, ve kterých se nelze volbě vyhnout, ale žádná z možných se přitom nejeví jako přijatelná. Krizi stejného typu pocítovali mnozí lidé, kteří se někdy rozhodovali, zda emigrují a opustí svou rodnou zemi, kde se narodili a k níž mají pochopitelně silné citové pouto a kde mají celou svou vztahovou síť, ale zároveň tam, například z politických důvodů, již nemohou bezpečně žít.

Zdá se, že existují situace, jež nespádají a nevejdou se výhradně jen do jedné z výše zmíněných kategorií, ale naopak se jakoby prolínají všemi. Představíme-li si rozvod, jež je nepochybně častým spouštěčem prožitku krize, jedná se o situaci, která souvisí se ztrátou, změnou i volbou. Uvažuje-li jeden z manželů o rozvodu, ztratí například status ženatého (či vdané), který bezpochyby přináší ve společnosti určité výhody (společné zdanění v podnikání, nárok na padesátiprocentní spoluvlastnictví manžela či manželky, ztráta určité péče, kontaktu s některými ze společných příbuzných či známých a jiné), zároveň se v mnohém bude jednat o změnu (rozvod často souvisí se změnou bydliště jednoho z manželů, změna se bude týkat pravděpodobně i četosti kontaktu s dětmi a podobně) a pokud bereme v úvahu situaci osoby, která

se chce rozvést, může rozvod spadat i do kategorie krize, kde jako spouštěč vidíme moment rozhodování se. Rozvod se zdá být aktem, jež probíhá mezi dvěma dospělými, avšak zásadně se týká dětí, které se – logicky – ocitají jakoby uprostřed mezi matkou a otcem. I pro dítě je často rozvod rodičů chvílí, ve které se nějak musí vypořádat se ztrátou, změnou i volbou. Často jsou mezi klienty Linky bezpečí děti, které se chtějí svěřit se svými bolestivými prožitky ztráty úplné rodiny s oběma rodiči, najít způsob, jak se vyrovnat se související změnou bydliště a školy nebo je tíží nutnost volby mezi životem s jedním či druhým rodičem.

#### 2.2.4. Tabulka životních událostí Holmese a Rahea

Existuje tabulka životních událostí Holmese a Rahea (Honzák, 1994 in Vodičková, 2002), která je seznamem zátěžových životních událostí. Autoři ve své tabulce koncem šedesátých let dvacátého století jednotlivé události obodovali a seřadili dle předpokládané míry zátěže, takže je možné sečíst body zátěže za rok a usuzovat, jestli se člověk ocitá na pomezí vlastních možností tolerance vůči stresu. Autoři (dva američtí badatelé) zamýšleli objasnit důvody nemocnosti populace a předčasných úmrtí. Tato metoda je v České republice užívána s názvem Škála sociální readaptace a obsahuje čtyřicet tři položek náročných životních situací, které byly vybrány na základě šetření zaměřených na korelaci mezi prožitím stresových situací v životě a vznikem nebo rozvojem různých onemocnění lidí. Takovou tabulku lze považovat jen za orientační. (viz příloha č. 1) Ne pro každého jsou například autory zmiňované Vánoce stejně stresující. Ať disponujeme jakýmkoli nástrojem pro vypočítávání míry stresu a pravděpodobnosti prožitku krize, je vždy třeba pamatovat na individuální prožívání a různou odolnost vůči stresu u různých lidí. Je možné, že jedinec prožije krizi v důsledku událostí, které běžně krizi u většiny lidí nevyvolají. Prožitek krize nelze s jistotou na základě znalosti „průměrné, běžné reakce“ předpovědět a zároveň nelze prožitek krize

zpochybnit. Seznam stresových situací nikdy nebude úplný a opravdu výstižný a vždy bude míru krize popisovat jen přibližně, protože nedokáže zohlednit individuální aspekty prožívání jedince.

Zmíněná tabulka Holmese a Rahea je navíc vypracována jako tabulka pro vypočítání prožitého stresu u dospělých lidí. Součet bodů za poslední rok může dle autorů orientačně informovat o míře stresu a zátěže. Autoři považují za hraniční počet 250 bodů. Jde o míru zátěže, kterou autoři vidí u jednotlivce jako pomezí vlastních rezerv. (In Vodáčková, 2002, s. 33) Ač je jejich tabulka naplněna položkami ze života dospělých lidí (půjčka peněz ve výši ročního platu, rozvod a podobně) a události ohodnoceny body vyjadřujícími míru zátěže, chci zdůraznit, že stres a prožití stresu u dospělých mají zásadní vliv na děti, protože se jedná o stres, který prožívají jejich rodiče, prarodiče a další blízké osoby. Nelze říci, že by stres a krize dospělých s dětmi nesouvisely a na děti nedoléhaly, je tomu naopak. To je důvodem, proč považuji za zásadní popisovat krizi obecně a zeširoka a zmínit v této práci i krize, které se zpočátku nejeví jako krize, jež jsou však také krizemi dětí a dospívajících. Domnívám se, že není žádná krize dospělých, jejíž důsledky by se dětí a mladistvých nedotýkaly. Myslím si, že seznamy a tabulky náročných životních situací nám mohou pomoci jen orientačně, protože je třeba přistupovat ke klientovi v náročné životní situaci nebo krizi ve snaze pochopit jeho konkrétní situaci v maximální možné míře jako individuální a neopakovatelnou.

### **2.3. Typologie krizí**

Obecně můžeme krize rozdělit na krize vývojové, které jsou nevyhnutelné a jsou přirozenou součástí cyklu lidského života, krize z vnějšku, které nastanou důsledkem událostí v našem životě a krize vnitřní, které nejsou podmíněny běžným vývojem, ale rodí na půdě naší specifické psychicky a jejích poruch nebo onemocnění. Podrobnější

typologii krizí o šesti základních bodech, kterou vypracoval Baldwin (Baldwin, 1989 in Vodáčková 2000, s. 34). Podle autora krize, jak je řadí, nabývají závažnosti a zdroj stresu se posunuje od vnějšího k vnitřnímu.

1. Situační krize je popsána jako událost, která působí na organismus a je vyvolána nepředvídatelným stresem, přičemž závažnost situace je určena subjektivním nazíráním na situaci a dostupností vyvažujících faktorů. Převládají zde vnější spouštěče, kterými jsou: změna a její anticipace, ztráta a její hrozba a volba. (René Thom zmiňuje aspekty krize, jež popisuje shodně s touto typologií.) Jedná se o nejčastější druh krize, která je přítomna v každodenním běžném životě a ne vždy má charakter krizí, ve kterých je třeba vyhledat odbornou pomoc. V mnoha případech je člověk v tomto typu krize schopen najít řešení sám, vyjít ze své vlastní zkušenosti. Pokud je krizová intervence poskytována, jedná se v tomto případě především o mapování zdrojů krize a hledání možných řešení s přihlédnutím ke klientově míře zranitelnosti.
2. Krize z očekávaných životních změn, též nazývaná tranzitorní, která je přirozenou součástí procesu růstu a zrání. Krize zrání je předvídatelná a probíhá v rámci prožívání jednotlivých vývojových období (například puberta nebo klimakterium), přičemž každé z vývojových období má svá specifika a obvyklé, pro ono období typické, krize. Vývojové fáze jedince popsal E. H. Erikson a vypracoval periodizaci osmi vývojových stádií člověka. Různé přechodné krize, jež probíhají v rámci jednotlivých období, jsou nevyhnutelnými obdobími pro přechod do další vývojové fáze. Strategií krizových intervencí v rámci tohoto typu krize je pomoci klientům, aby překonali úskalí probíhajících změn a poznali jejich význam pro další fáze života.
3. Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru jsou (dle Burgesse a Baldwin, 1989 in Vodáčková, 2002, s. 35) spouštěny mocnými vnějšími stresory, které osoba nepředvídá a když je s nimi

konfrontován, nemá nad spouštěčem žádnou kontrolu. Jako příklad autoři uvádějí živelné katastrofy a válečný stav. Krizová intervence v takové krizi znamená poskytnutí podpory a mobilizaci klienta. Protože se většinou jedná o situace nové, se kterými nemá klient ještě zkušenost a nemá ani teoreticky připraveny vzorce chování pro zmíněné situace, pracovník krizové intervence se především snaží vytvořit atmosféru, v níž může klient bezpečně přítomnou situaci a své zážitky bezpečně přijmout a začlenit do svého života tak, aby krize odezněla s minimálními následky traumatizujícího stresu. Obzvláště náročné jsou hromadné katastrofy, kde musí být krizová intervence řízena hromadně. V průběhu hromadné krizové intervence většinou nelze řešit krizi s takovým přihlédnutím k individualitě klientů jako je tomu při práci s jedincem. Individuální a individuální krizová intervence akcentují různé aspekty řešení krize. Individuální krizová intervence se snaží přispět k maximálně šetrnému překonání krize s co největším přihlédnutím k individuálním rysům jednotlivce, zatímco hromadná krizová intervence usiluje o přijatelnou optimální pomoc pro co největší množství lidí současně, a proto vychází především z obecných potřeb lidí v krizi, tak, aby byla pomoc vhodná pro většinu klientů.

4. Dalším bodem v Baldwinově klasifikaci typů krizí je vývojová krize, tedy krize zrání. Poukazuje zde na fakt, že lidský jedinec je konfrontován s řadou krizí, jejichž překonání je pro další život velice důležité. Pokud jedinec v takových krizích selhává, může to znamenat, že některé předchozí krize z předchozích etap vývoje ještě nejsou zcela dořešeny. Může se například jednat o rodičovskou krizi jako následek nepřekonané vlastní separační krize a podobně. Během krizové intervence se především pracovník snaží vytvořit klima, ve kterém je klient schopen přijmout vývojovou krizi jako výzvu a hledat strategii

k vyřešení osobního vývojového konfliktu. V takových případech bývá vhodné hledat řešení za pomoci psychoterapie.

5. Pátým typ krize pramení podle Baldwina z psychopatologie, respektive krize vzniká v kontextu psychopatologie. Lze říci, že duševně nemocní lidé jsou méně disponováni k vyrovnávání se s vývojovými nároky a zvládání zátěže. Původy krize neurotického klienta nebo klienta s poruchou osobnosti bude pracovník hledat patrně v raných vývojových stádiích a příčinu v nedořešených předchozích krizích. Smyslem krizové intervence je však reagovat na akutní problém a přispět ke stabilizaci klienta a co největší možné míře kompetentního fungování, čímž lze předejít nutnosti dlouhodobé hospitalizace v psychiatrické léčebně. V krizové intervenci se soustředíme více na aktuální problém než na diagnózu klienta, ale je potřeba v přístupu klienta diagnózu zohlednit.
6. Šestým, posledním bodem, jsou neodkladné krizové stavy. Patří sem aktuální psychotické stavy, drogové a alkoholové intoxikace, problémy spojené s kontrolou impulsů, následkem čehož se může jednat konkrétně o nekontrolovanou agresi, sebevražedné či vražedné chování. Vodáčková (2002, s. 38) k tomuto bodu Baldwina a Burgesse ještě přidává stav panické úzkosti, dezorganizovaného chování a stavy spojené s extrémním psychickým vypětím. Zároveň poukazuje na riziko, že se pracovníkovi příčinou velkého stresu poněkud zúží, podobně jako klientovi v tomto stavu, zorné pole, proto doporučuje pracovníkům pamatovat si, že při práci s tímto typem klientů mají vždycky více času, než jim připadá. Nejvhodnější je postupovat zde v práci s klientem v malých krocích, tak, aby měl klient prostor vnitřně se zorientovat a pracovník si zachoval schopnost vidět problém široce, bez tendence vidět jen katastrofické scénáře.



Je patrné, že celá řada životních událostí může být i pro zdravé a silné jedince jen těžko zvládnutelná vlastními silami. Když obtížná situace dosáhne pro jedince nezvladatelné míry zátěže, můžeme mluvit o krizi jako takové, která je extrémně zatěžující, čili zároveň nebezpečná a ve které je třeba jednat relativně rychle, aby člověk krizový stav překonal s co nejmenší újmou. Rychlou pomoc v akutní krizi, kterou nazýváme krizovou intervencí, přiblížím v následující kapitole.

### 3. KRIZOVÁ INTERVENENCE

Vodáčková (2002, s. 60) definuje krizovou intervenci takto: „Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“ Podle Matouška (2003, s. 129) můžeme krizovou intervenci vymežit stručně jako „specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi“.

#### 3.1. Specifické znaky krizové intervence

Aby byla krizová intervence poskytnuta účelně a kvalitně, musí pracovníci, jež ji poskytují, dbát na její principy. Základní principy krizové intervence jsou patrné z uvedených specifických znaků.

Knoppová (1997, s. 41) uvádí jako specifické znaky krizové intervence tyto:

**-okamžitá pomoc** (Poskytnutí pomoci by mělo být v rámci možností co nejrychlejší.)

**-redukce ohrožení** (Jedná se o eliminaci nebezpečí a aspektů, ze kterých možná nebezpečí vyplývají. Je třeba zajistit emocionální podporu, pocit bezpečí a případnou materiální pomoc.)

**-koncentrace na problém „tady a teď“** (Osobní historie klienta a analýza událostí, které předcházely krizi, jsou důležité, ale krizová intervence se zaměřuje na akutní situaci a problém.)

**-časové ohraničení** (Jedná-li se o krizovou intervenci, časové ohraničení vidí autorka jako maximálně deset setkání s pracovníkem a maximální délku krátkodobé hospitalizace v rámci krizové intervence jako deset dní, resp. nocí. Velice často ale krizová intervence proběhne v průběhu jediného kontaktu, například při telefonátu na linku tísňového volání nebo linku důvěry. )

**-intenzivní kontakt** (kontakt krizového pracovníka s klientem má velkou intenzitu, pokud je vícedenní, jedná se zejména o každodenní kontakt. Jedná-li se o poskytnutí krizové intervence po telefonu, často proběhne jako jednorázový dlouhý telefonát, nebo také například opakované volání v krátkém časovém úseku, například rychlý prvotní kontakt za účelem co nejrychlejšího základního řešení akutního problému a následné dokončení započatého kontaktu po několika desítkách minut nebo hodinách.)

**-strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup** (Práce krizového pracovníka se pohybuje na široké škále přístupů – od trpělivě empatického naslouchání až po direktivní zásah v situaci ohrožení života. Základní přístup ke klientovi mají různá pracoviště ze své podstaty odlišný. Přístup pracovníků linky důvěry je například mnohem méně direktivní, než přístup terénní sociální pracovnice během realizace předběžného opatření.)

**-individuální přístup** (Prožitek krize klienta je subjektivní. Na stejnou zátěžovou situaci reagují různí klienti odlišně, a proto je třeba volit přístup, který co nejvíce vyhovuje konkrétnímu člověku, jemuž pracovník pomáhá.)

### **3.2. Formy krizové intervence**

Špatenková (2004, s. 15) píše, že krizovou intervencí tvoří různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí.“ Dále pak, že krizová intervence zahrnuje především pomoc psychologickou, lékařskou, sociální a právní.

1) Psychologickou pomocí člověku v krizi rozumíme časově omezený terapeutický kontakt zaměřený na problém, který krizi vyvolal. Účelné zacházení s příznaky krize má napomoci nastolit znovu psychickou rovnováhu a zamezit rozvoji a prohloubení krizového stavu. Psychologická pomoc v krizové intervenci je prakticky zaměřena a je

žádoucí, aby byla především rychlá. Často není příčinou krize jedna konkrétní událost nebo problém, a protože si krizová intervence klade za cíl najít řešení momentálně vyhoceného stavu co nejrychleji, pracovník, který je v kontaktu s klientem, si neklade za cíl široké mapování situace v celé její složitosti, ale spíše se snaží společně s klientem zjistit, jak nejúčelněji postupovat v dané chvíli, aby se podařilo odvrátit krizový stav. Po odvrácení intenzivní krize může být v některých případech užitečné nabídnout klientovi dlouhodobější psychiatrickou nebo terapeutickou péči, během níž je možné zmapovat situaci klienta v celé její složitosti a pracovat na žádoucích změnách dlouhodobě.

2) Lékařská pomoc v psychické krizi zahrnuje především pomoc psychiatrickou a nejčastěji se jedná o zprostředkování medikace (například předepsání psychofarmak), lékařská pomoc v krizi může být spojena s krátkodobou hospitalizací.

3) Sociální pomoc v krizi je činnost směřující k okamžitému sociálnímu zásahu, který směřuje k jedinci v krizi.

4) Právní pomoc může být do určité míry poskytnuta sociálním pracovníkem, a to zejména v sociálně-právní oblasti, ale obecně spadá do kompetence právníků.

Krizovou intervenci poskytují nebo se na ní spolupodílejí různé instituce a odborníci z různých oborů. Společným znakem různých forem poskytování krizové intervence je snaha poskytnout pomoc klientovi v krizi co možná nejrychleji a odvrátit tak nebo alespoň minimalizovat velkou míru jeho negativních prožitků a dopadů obtížné životní situace.

### **3.3. Některé instituce a pracoviště krizové intervence**

R. Jedlička a J. Kořa (1998, s. 135-150) ve své knize vysvětlují, že mimo odborníků, jako jsou psychologové a psychoterapeuti, kurátoři,

sociální pracovníci, výchovní poradci, školní psychologové nebo knězi, je nejpodstatnější pomoc nejbližšího sociálního okolí.

Jako přirozené poskytovatele podpory člověku v krizi můžeme vidět jeho nejbližší lidi, tedy zejména rodiče a další příbuzné. Autoři píší, že ne vše, co v životě prožíváme jako nepříjemné, nebo ohrožující je krizí. Úzkost v jedinci může vyvolat jakýkoli těžší nebo neobvyklý úkol, jako je zkoušení ve škole nebo návštěva v rodině přítele či přítelkyně. „Pokud situace vyvolává prudké city, při nichž dochází ke ztrátě rozumové kontroly, píší Jedlička a Kořa (1998, s. 140), pak lze pod vlivem afektivního prožitku vidět situace hrozivější, než jsou.“ Lze říci, že pokud se člověku během prožívání silné úzkosti nedostane potřebné pomoci z jeho blízkého sociálního okolí, může stav přerůst ve skutečnou krizi. Faktem je, že v mnohých případech krize dětí a dospívajících má svůj původ právě v rodině nebo ve škole. Zmínění autoři zdůrazňují význam prevence proti krizím v prostředí školy možností relaxace a odpočinku, nevyhrocováním zbytečných konfliktů a dostatkem prostoru pro vyjádření vlastního názoru. Domnívám se, že tato doporučení můžeme přenést i na prostředí rodiny. Pokud autoři píší (1998, str. 147), že krizovou intervencí je třeba provádět všude tam, kde to okolnosti vyžadují“ a že ji může poskytnout jak školený odborník, ale i „každý, kdo je připraven poskytnout postiženému možnost svěřit se...“, je jisté, že všichni rodiče i pedagogové ve školách by měli být schopni poskytnout v rámci svých možností psychickou podporu jako krizovou intervencí. Dvojice autorů připomíná, že v období dospívání, kdy pro mnohé přestává být rodina zázemím a škola bývá často vnímána jako nevlídná nebo dokonce ohrožující instituce, je vhodné orientovat se a hledat emoční podporu a pocit sounáležitosti ve skupinách se sociálními programy a v zájmových (sportovních, turistických ...) oddílech. Je však zřejmé, že některé krizové situace se nedaří překonat v rámci sociálního zázemí a je třeba vyhledat

odbornou pomoc. Dalšími poskytovateli krizové intervence mohou být následující instituce.

- Dětská krizová centra

Dětské krizové centrum (dle [http://www.ditekrize.cz/o\\_nas.php#terapie](http://www.ditekrize.cz/o_nas.php#terapie)) jako první zařízení v ČR orientované na problematiku dětí týraných, zneužívaných a zanedbávaných (tedy děti vystavené syndromu CAN) založil již v roce 1992 Jiří Dunkovský.

Pracovníky DKC jsou psychologové, sociální pracovníci, terapeuti. Dětská krizová centra úzce spolupracují také s pediatry, dětskými psychology a psychiatry, v neposlední řadě spolupracuje i s orgány péče o dítě.

Dětské krizové centrum naplňuje cíle zařízení v oblasti prevence, diagnostiky a terapie syndromu CAN. Dětské krizové centrum je pověřeno k sociálně-právní ochraně dětí v rozsahu: vyhledávání dětí, na které se sociálně-právní ochrana zaměřuje, zřizování a provoz zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (psycho-sociální pomoc), dále pak odborné poradenství rodičům dětí a celým rodinám, činnost zaměřenou na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku. Krizové centrum může být dočasným místem pobytu pro dítě v krizi, které z různých důvodů nemůže zůstat v místě svého bydliště.

- Psychiatrické léčebny

Psychiatrické léčebny a ambulance jsou zařízení, která mohou klientům poskytnout dlouhodobou hospitalizaci. Jejich zaměstnanci jsou především psychiatři a lékaři a pomocný zdravotnický personál.

- Azylové domy

Azylové domy různého typu pro dospělé klienty jsou místem, kde mohou kontaktní pomoc odborníka i ubytování vyhledat například mladí

dospělí, kteří se ocitnou na útěku nebo jsou rodiči vyhozeni z bytu a nemohou již z důvodu plnoletosti využít zařízení pro děti a mladistvé.

- Nízkoprahové kluby

Nízkoprahové kluby a centra (Lorenzová in Kraus, Poláčková, 2001) jsou pracovním zázemím sociálního asistenta (streetworkera), ale sociální asistent také často pracuje v terénu, přímo v přirozeném prostředí svých klientů, což je výhodou především pro klienty, kteří z různých důvodů nechtějí vyhledat pomoc v budově instituce. Pomoc se tak stává dostupnou i sociálně vyčleňovaným lidem (Romům, mladistvým na útěku, drogově závislým lidem a podobně). Nízkoprahová kontaktní centra jsou dnes poměrně rozšířená a jejich provozu nezřídka pomáhají mimo profesionálů také místní dobrovolníci, laikové.

Krizová intervence má své specifické znaky, na jejichž základě lze předpokládat její účinnost a úspěšnou pomoc dětem a mladým nedospělým klientům v obtížných životních situacích. Optimální formu krizové intervence je třeba vybrat s ohledem na konkrétní příčinu obtíží klienta, jeho stav, možnosti a celou neodkladnou situaci. Pomoc může být realizována v různých vyhovujících zařízeních, přičemž zařízení poskytující krizovou intervenci dětem a mladistvým klientům mají svá specifika. Jedním z možných způsobů, jak poskytnout dětem a mladistvým rychlou pomoc v krizi, je profesionální pomoc po telefonu, které se věnuji v následující kapitole.

#### 4. TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE

Dále se v této diplomové práci zaměřím zejména na telefonickou krizovou intervenci, která představuje pro děti a mládež jeden z nejdostupnějších způsobů profesionální pomoci v obtížných situacích a krizích. Vysvětlím výhody a přínos telefonické krizové intervence na linkách důvěry pro děti a mládež. K přiblížení realizace krizové intervence linkou důvěry využiji poznatků (z odborné literatury i vlastní praxe) o Lince bezpečí a jejích pracovnících.

V současnosti dochází v ČR (podobně jako v dalších ekonomicky rozvinutých demokratických společnostech, zejména ve státech Evropy a USA) k výrazným změnám a rozvoji v sociální a zdravotnické sféře společnosti. Mluví se o „boomu pomáhajících profesí“. Tyto změny ovlivňuje politický vývoj států, stejně jako je nutně ovlivňuje vývoj ve vědě a využívání nových technických možností. Velikou roli zde hrají nové dopravní možnosti a možnosti kontaktu na dálku. Některé z tradičních způsobů kontaktu a činnosti, jež se tradičně odehrávaly tváří v tvář, se odehrávají (s využitím Internetu, mobilních telefonů a podobně) zprostředkovaně. Takový posun a z něj vyplývající změny dnes ovlivňují i oblast profesionálního pomáhaní. Je například možné komunikovat s psychologem po telefonu či přes Internet, stejně tak si pomocí sms zprávy může občan vyžádat pomoc pečovatelské služby a další druhy profesionální pomoci. Zprostředkovaný, neosobní kontakt s pomáhajícím profesionálem přináší určité výhody, ale má zároveň svá specifická omezení a limity. V této části práce se zaměřím na telefonickou krizovou intervenci.

Vodáčková (2002, s. 60) definuje krizovou intervenci takto: „Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující a podobně, se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních



překážek.“ Podle Matouška (2003, s. 129) můžeme krizovou intervenci vymezit stručně jako „specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi“. Varena Kastová (2000, s. 15) píše: „Intervence znamená, že mezi jedince a krizi vstoupí prostředník, že ten, kdo se ocitl v krizi, od ní získá poněkud větší odstup, takže s ní bude schopen navázat kontakt – vývoj krizové situace se zastaví a je možné využít jejího potenciálu.“ Intervence v poketí V. Kastové vystihuje podstatu intervencí na linkách důvěry, protože linka důvěry je v souvislosti s krizí volajícího prakticky v roli prostředníka mezi klientem a další institucí, která může volajícímu poskytnout pomoc s řešením krizové situace.

#### **4.1. Možnosti a limity telefonické pomoci a telefonické krizové intervence**

Špatenková a kol. (2004, s. 27- 29) poskytují výčet výhod a nevýhod telefonické krizové intervence. Jako výhody zmiňují:

- Telefonickou krizovou intervencí jako okamžitou pomoc, dostupnou v kteroukoli denní či noční dobu, protože mnohé z linek důvěry fungují nonstop. K tomu Špatenková a kol. (2004, s. 27) dodávají, že jakékoli prodlení může zapříčinit, že poskytnutá pomoc už nebude aktuální nebo klient upustí od hledání pomoci, případně může klient neefektivně fixovat své obranné mechanismy řešení krize či problému (útěk k alkoholu, suicidální tendence apod.)
- Snadná dostupnost je klientům nejbližší, v současné době, kdy téměř každá domácnost (respektive osoba) disponuje telefonem, není klient nucen opouštět místo, kde se cítí bezpečně. Výhodou je to zejména pro klienty, kteří by se z různých důvodů neodhodlali k osobnímu kontaktu v poradně nebo jiném zařízení.

- Bezbariérovost telefonického kontaktu umožňuje překonat interpersonální i geografické překážky, volající nemusí mít žádné speciální doporučení a o tom, jestli zavolá, může rozhodnout naprosto sám. Je třeba zmínit, že bezbariérový kontakt je velice zásadní možností kontaktu s odborníkem pro lidi, kteří se z různých důvodů nemohou k odborníkovi snadno fyzicky dostat. Velikou pomocí pro staré lidi, kteří se z různých zdravotních i jiných důvodů nemohou snadno k pomáhajícímu pracovníkovi do příslušné instituce dostavit, je možnost telefonického kontaktu na lince pro seniory. Stejně tak je možnost kontaktu po telefonu výhodou pro děti, které bydlí v odlehlých oblastech mimo město a není pro ně snadné dostavit se někam bez rodičů nebo pomoci dalších lidí. Ne každý dětský klient má takovou podporu od rodičů a ne každý dětský klient chce svůj problém řešit s vědomím rodičů. Navázání kontaktu s pracovníkem po telefonu tedy poskytuje klientovi velikou míru komfortu.
- Bezpečí a klientova kontrola situace jsou zásadní kvalitou telefonického kontaktu. Klient je do velké míry tím, kdo kontakt s krizovým interventem kontroluje, protože ukončit kontakt a zavěsit telefon může kdykoli.
- Nízké náklady za kontakt s profesionálním pracovníkem hrají pro velké množství klientů zásadní roli. (Většina linek důvěry je zpoplatněna běžným poplatkem místního volání a Linka bezpečí, která je dětskou linkou, je zdarma, podobně jako některé další linky – např. pro důchodce).
- Zachování anonymity klienta je velkou výhodou poskytování pomoci po telefonu a je jedním z důvodů, proč klienti vyhledávají právě tuto formu pomoci. Z výhody anonymity klienta vyplývá i nezávaznost kontaktu telefonické pomoci a intervence. Klient kontaktuje pracoviště dobrovolně a nevyplývají pro něj z kontaktu

žádné závazky. Špatenková (2004, s. 28) píše, že „otevření se jiné osobě představuje do značné míry akt zranitelnosti a právě anonymita redukuje strach klientů ze zesměšnění, odsouzení či zneužití poskytnutých informací.“ Další velikou předností kontaktu s pracovníkem po telefonu je pro klienta anonymita. Volající klient o sobě nemusí poskytnout žádná konkrétní data (adresu, jméno a jiné), takže se nemusí obávat ohrožení nebo zásahu zvenčí, o který nemá zájem. Děti a mladiství využívají služeb telefonických linek důvěry často právě proto, že je zachována jejich anonymita v maximální míře, o které mohou sami rozhodovat. Někteří klienti linek důvěry využívají jejich služeb, protože je pro ně obtížné svěřit se nebo požádat o radu někoho, kdo je zná. Je velmi časté, že se klient stydí za svou situaci nebo určitou neznalost nějakého problému, o kterém si potřebuje promluvit. Kontakt po telefonu je pak, narozdíl od kontaktu s pracovníkem v poradně tváří v tvář, pro klienta přijatelným. Mnozí klienti kontakt po telefonu využívají ke zmapování vlastní situace a hovor na lince důvěry předchází návštěvě krizového centra nebo kontaktování jiného odborného pracoviště (například odboru sociální péče nebo poradny psychologa a dalších). Linky důvěry mají často k dispozici databázi s kontakty na mnohá další pracoviště a mohou užitečné kontakty klientovi poskytnout. (Pokud se zdá, že se klient chystá povědět konzultantovi Linky bezpečí své jméno a další údaje, je klient včas informován, že v takovém případě má konzultant dle zákona oznamovací povinnost, která je dána ustanoveními §168 a §168 trestního zákona č. 140/1961 Sb. v platném znění. Pokud by se dozvěděl o nějakém trestném činu nebo protiprávním jednání. Pokud si klient sám nepřeje, aby konzultant této své povinnosti využil, Linka bezpečí se snaží zachovat klientovu anonymitu.)

- Podobnou výhodu znamená anonymita i pro intervenanta, kterého anonymní kontakt chrání, aby se na něho osobně klient neřekl, což není při krizové intervenci (je zpravidla jednorázová nebo sestává z několika málo kontaktů) žádoucí. Pracovník se nepředstaví na Lince bezpečí žádným jménem, vystupuje jako člen týmu a neposkytuje o sobě žádné osobní informace.
- Špatenková podotýká, že telefonický kontakt – narozdíl od kontaktu klienta a intervenanta tváří v tvář, který vyžaduje určitou kulturu, například úpravu zevnějšku a podobně, dává oběma stranám velkou míru volnosti, ve které se zúčastnění mohou cítit uvolněně a bezpečně, zařídít si osobní pohodlí (například klient může chodit nebo si naopak lehnout, pracovník může například vyhledávat informace na Internetu nebo požádat o příposlech kolegu, aniž by rušil klienta).

Nevýhodami telefonické krizové intervence Špatenková a kol. shledali absenci vizuálního klíče (při kontaktu tváří v tvář získáváme přirozeně množství informací z gest a mimiky i při neverbálním kontaktu), během telefonické telefonické krizové intervence tedy dochází k redukci informací. Při osobním kontaktu je mnohem více času k navázání kontaktu s klientem, a to zejména díky možnosti využít neverbální složky komunikace. Pokud se v několika málo minutách nepodaří dosáhnout určitého stupně důvěry, volající pravděpodobně zavěsí. Podle Špatenkové jsou první dvě minuty kritické.

Další nevýhodou mohou být problémy technického rázu – porucha v telefonní síti, slabý signál... Situace tohoto druhu jsou nepříjemné i pro intervenanta, který nemá prostor, aby vykonal kvalitně svou práci.

Největší nevýhodou pro pracovníka telefonické krizové intervence je nedostatek zpětné vazby. Telefonická krizová intervence je zpravidla

jednorázová a intervent tak nemá informace o výsledku své práce, což může vést k frustraci.

Posledním bodem ve zmíněném výčtu je náročnost – autorka vidí telefonickou krizovou intervencí „v mnoha směrech obtížnější a náročnější, než jiné formy pomoci.“ Limitem jednorázového kontaktu s pracovníkem a anonymity v hovoru po telefonu je fakt, že pomoc a omezená jednorázová péče nijak nutně nenavazuje v případném následujícím kontaktu; Linka bezpečí má velkou frekvenci hovorů a vysoký počet pracovníků, kteří se střídají na službách nonstop provozu, a proto není možné (ani žádoucí) zajistit klientovi v případném dalším hovoru kontakt se stejným pracovníkem. Není žádoucí, aby se klient na pracovníka jakkoli vázal a jedním z cílů hovorů s dětskými klienty na Lince bezpečí je maximální využití možností a schopností klienta samotného v řešení jeho obtížné situace.

Specifická úskalí telefonické krizové intervence v souvislosti s pracovníkem samotným (jeho předpoklady, kvalifikace a další) přiblíží následující částí této práce.

## **4.2. Linky důvěry v ČR**

První linka důvěry začala v České republice fungovat v roce 1964, kdy byla jako první založena Miroslavem Plzákem linka důvěry na psychiatrické klinice Ke Karlovu, v roce 1975 začala fungovat pod vedením Zdeňka Eise Linka důvěry Středočeského kraje při Psychiatrické léčebně v Kosmonosích, ale až do roku 1989 fungovalo v celé republice celkem jen dvanáct podobných linek, které vznikaly při zdravotnických zařízeních (Linka důvěry v Bílé vodě, Linka důvěry v Třebíči, Linka naděje v Brně a Linka důvěry při psychiatrické klinice v Olomouci a několik dalších linek mimo Prahu.)

V devadesátých letech pak začaly vznikat další linky důvěry, jejichž zřizovateli už nebyla jen zdravotnická zařízení, ale různá občanská sdružení, nadace a církve, zařízení ze sociální i školské sféry a počet linek důvěry v devadesátých letech dále narůstal. V roce 1995 bylo proto založeno občanské sdružení Česká asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD), aby sjednotilo přístup a styl práce na těchto pracovištích.

V současné době v ČR téměř čtyřicet linek důvěry nabízí anonymní telefonický kontakt za účelem rozhovoru o aktuálních problémech naléhavého nebo neodkladného charakteru. Ne všechny linky důvěry mají akreditaci České asociace pracovníků linek důvěry, mnohé usilují o její získání. Postupem času se vyprofilovaly linky důvěry, které se zaměřily na určitou oblast nebo problém klientů a poskytují poradenství a telefonickou pomoc, které jsou tematicky specializované, stejně tak jako jsou v dané oblasti specializováni pracovníci dané linky. Pro příklad uvedu telefonní linku Centra léčby závislosti na nikotinu, která je linkou zaměřenou na pomoc při odvykání kouření, linku Dona, kterou provozuje Bílý kruh bezpečí a je zaměřena na pomoc obětem domácího násilí a jako poslední příklad Zlatou linku, jež poskytuje telefonickou pomoc seniorům. V této práci především věnuji prostor informacím o Lince bezpečí, se kterou mám zkušenost, jakožto zaměstnanec na pozici konzultantky.

### **4.3. Česká asociace pracovníků linek důvěry**

Česká asociace pracovníků linek důvěry je občanské sdružení, které má snahu sdružovat linky důvěry a podporovat je v jejich rozvoji, zároveň si klade za cíl podporovat jejich činnost svou metodickou činností a pomáhat rozvíjet jejich profesionalitu, což ve výsledku chrání pověst linek důvěry a jejich pracovníky, stejně tak jako klienty samotné. České asociace pracovníků linek důvěry se zabývá akreditacemi výcviků telefonické krizové intervence (linky důvěry mohou zažádat o akreditaci odborné způsobilosti České asociace pracovníků linek důvěry) a zároveň

mapuje a napomáhá rozvoji sítě linek důvěry v regionech, poskytuje další odborné vzdělávání profesionálním pracovníkům linek důvěry (odborné tematické semináře, školení, akreditované výcviky v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství a supervize pro zřizovatele linek důvěry). Dále také spolupracuje s navazujícími pomáhajícími zařízeními jako jsou krizová centra a snaží se napomoci spolupráci mezi pracovišti telefonické krizové intervence a regionálních státních a sociálních zařízení v rámci regionů.

Česká asociace pracovníků linek důvěry vydala v roce 1998 Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry (viz příloha č. 2), který je pro pracovníky závazný a pomáhá vymezit základní rámec kvalitní telefonické krizové intervence.

#### **4.4. Linka bezpečí**

Linka bezpečí je jedna z linek důvěry, které v současnosti fungují v ČR. Zřizovatelem je Sdružení Linka bezpečí s. r. o. a jeho telefonická linka krizové intervence funguje již dvanáct let. Je bezplatná, je určena dětem a mladistvým. Mimo vedoucích pracovníků a cca dvanácti kmenových intervizorů zaměstnává okolo stovky externích konzultantů. Funguje nonstop a klade si za cíl pomáhat svým klientům řešit těžké životní situace a v případě potřeby poskytnout telefonickou krizovou intervenci. Linka bezpečí není tematicky zaměřenou linkou, a tak se její konzultanti setkávají s rozmanitou škálou problémů; podle statistik Linky bezpečí jsou to na prvních místech: problémy v rodině, problémy související s partnerskými vztahy. Hlavním smyslem Linky bezpečí je pomoc dětskému klientovi s ventilací jeho trápení. Pracovníci Linky bezpečí se nesetkávají s klienty osobně. Ač není hlavním cílem Linky bezpečí poskytování informací, pracovníci mají k dispozici databázi užitečných adres a telefonů různých pracovišť a dětský klient tak může získat kontakt na pracoviště, které mu může být prospěšnější, není-li

v silách Linky bezpečí vyřešit společně s klientem jeho problém. Telefonický rozhovor je tedy v práci konzultanta Linky bezpečí hlavním nástrojem.



#### 4.4.1. Klienti Linky bezpečí a témata jejich hovorů

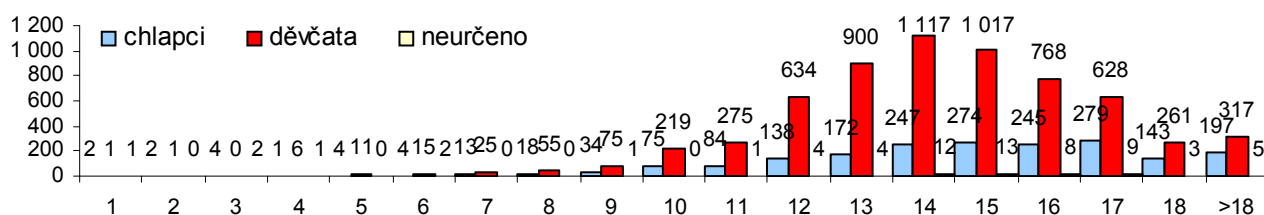
O tématu hovoru vedeném na Lince bezpečí rozhoduje volající klient, čili se může jednat o jakékoli téma, o kterém má klient potřebu mluvit a které souvisí s jeho obtížnou životní situací, kterou má klient zájem řešit za pomoci Linky bezpečí. Každý hovor je jedinečný, ani dva hovory na stejné téma s různými dětmi stejného věku nemohou být totožné a nelze je vést úplně stejným způsobem. I přesto lze hovory orientačně dělit na tématické skupiny na základě opakování některých témat volajících. O častosti témat hovorů si Linka bezpečí vede vlastní statistiku a sleduje tak vývoj témat, která mají děti potřebu voláním na Linku bezpečí řešit. Pokusím se nastínit nejčastější z okruhu témat dětí a mládeže volajících Linku bezpečí.

Příchozí hovory na Linku bezpečí jsou pro účely statistického zpracování rozděleny do několika skupin. Pracovník po dokončení hovoru s klientem hovor zaznamená tím, že ho zanesse do tabulky, ve které je možno zaznamenat některé ze získaných údajů o klientovi a tématu hovoru. Pracovník na ústředně zaznamená hovor, pokud jej nepřepojuje konzultantovi, tedy pokud hovor na ústředně končí. Pracovník na ústředně následně zaznamená pohlaví volajícího, dále pak typ hovoru. Na ústředně může být přijaté volání hodnoceno jako žerty, zavěšení, mlčení, zneužití Linky bezpečí, agrese. Největší prostor je věnován tématickým hovorům. Za tematické hovory považujeme takové, při kterých klient definuje svůj problém, tedy téma hovoru, které by rád řešil s pomocí pracovníka Linky bezpečí. Takový hovor nekončí na ústředně, ale je přepojen konzultantovi, aby se klient s konzultantem mohli společně zabývat řešením konkrétního tématu hovoru, tedy konkrétního problému klienta.

Z níže uvedeného grafu Linky bezpečí je patrné, že více volají s tématickými hovorů dívky než chlapeci.

V grafu také vidíme, že většinu klientů Linky bezpečí tvoří děti ve věku dvanáct až šestnáct let, přičemž nejvíce volajících je čtrnáctiletých. Většina klientů Linky bezpečí je studenty základní školy, především pak žáky druhého stupně. Zřídka jsou volajícími děti předškolního věku. Stává se, že pracovník ukončuje na ústředně hovor s velmi malým dítětem (tříletým nebo mladším), kterému dala do ruky telefon dospělá osoba za účelem zabavit dítě. Takové volání lze hodnotit jako volání dospělé osoby (často lze osobu v pozadí slyšet, zřídka má ale osoba zájem vyslechnout vysvětlení, proč se konzultant loučí a ukončuje hovor), která ale není klientem Linky bezpečí.

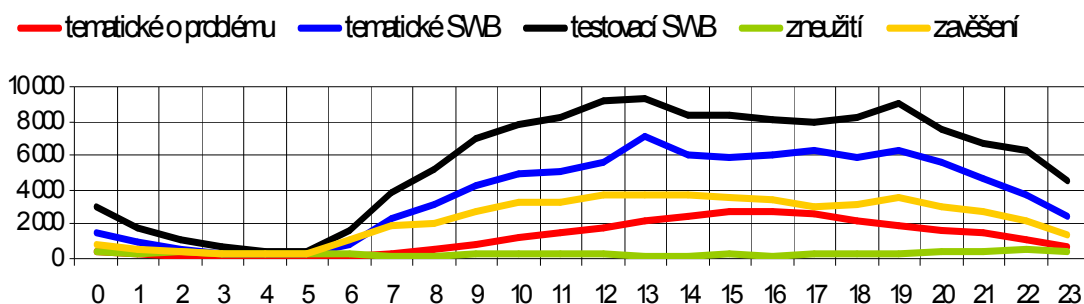
1. Graf – Věk klientů (u těch tématických hovorů, kde se jej podařilo určit)



Následující graf nabízí statistiku počtu volání v různých denních hodinách s přihlédnutím k typové skupině hovorů. Z černé křivky zobrazující testovací volání (žerty, agrese, mlčení) je patrné, že počet těchto hovorů reaguje nárůstem právě v hodinách, kdy mají školáci volnou chvíli a hledají zábavu (velká přestávka ve škole, čas po obědě a příchodu ze školy, větší počet testovacích hovorů v odpolední době volna, a opět malý nárůst v době, kdy je většina dětí již po večeři a mají opět chvíli času na zábavu před spaním). Když mluví V. Poláčková v knize Člověk, prostředí, výchova (2001, str. 164-171) o výchově mládeže ve volném čase, mimo jiné na základě Sakových výzkumů píše, že se mládež čím dál tím méně věnuje sportu, turistice a pobytu v přírodě obecně, zato mládež stále více sleduje televizi, poslouchá hudbu, aniž by se na jejím vzniku aktivně podílela, vyhledává zábavu spojenou s médii (videokazety,

televize, CD, Internet...), tedy zábavu pasivní. Poláčková píše (2001, str. 168) , že se prohlubuje pasivnost, konzumnost a nenáročnost. Zároveň podotýká: „Volnočasové aktivity...jsou stimulem dalšího zrání jedince ... Realizace zájmů a potřeb dítěte a mladého člověka prostřednictvím volnočasových aktivit patří do sociálního učení.“ Média mají v dnešní společnosti velice významnou roli, proto není ku podivu, že se s nimi děti a mládež seznamují, zjišťují, jak je využít a používají je ke své zábavě. V souvislosti s tím je zajímavé říci, že většinu přijatých hovorů na Linku bezpečí tvoří právě testovací hovory, tedy žerty, agrese, mlčení, z nichž velká část je součástí zábavy volajících dětí.

## 2. Počty telefonátů v denních hodinách se zohledněním typové skupiny volání



Jednou z oblastí, které Linka bezpečí mapuje, jsou témata hovorů. Následující graf číslo 3 zobrazuje, která témata jsou zastoupena v hovorech nejčastěji. Nejčastějším tématem klientů je dění v rodině. Klienty Linky bezpečí jsou zejména děti ve věku jedenáct až čtrnáct let, kdy má rodina jakožto sociální základna a události v ní pro děti zásadní význam. L. Stašová (Člověk, prostředí, výchova. 2001, s. 79) vidí jako jednu z funkcí rodiny funkci socializačně-výchovnou. Socializací v rodině rozumí „především proces působení rodiny na své členy v celém souhrnu jevů a procesů: ekonomických, sociálních, kulturních, mravních, estetických“ a dalších. Zdá se, že ve všech těchto procesech vzniká tenze, kterou děti mohou prožívat jako obtížnou životní situaci a která může

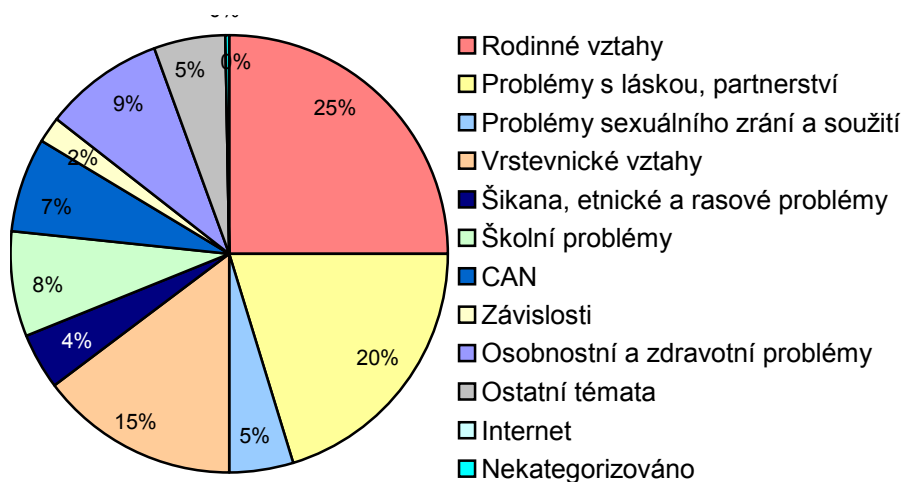
vyústit v konflikt nebo krizový stav. Klienti volající Linku bezpečí jsou často dětmi, které mají zájem najít vhodný způsob, jak v rodině řešit problémy nejrůznějšího charakteru. „Sociálně psychologická funkce rodiny může být narušována v celé řadě (Stašová 2001, s. 82)“. Často se z jejího pohledu může jednat o vztahové problémy - mnoho dětí je vystaveno změnám, které vyplývají z konfliktního manželství rodičů a z rozvodu, zmiňuje také závislostní chování rodičů, kdy je problémem alkohol nebo závislost na drogách, v neposlední řadě je dnes problémem také emoční nevyzrálость rodičů, kteří mají potíže s naplňováním sociálně-psychologických potřeb svých dětí a v komunikaci s nimi. O. Matoušek mluví o „klinikcých rodinách“ (In Stašová, 2001, s. 83), mezi které řadí rodiny s případy týrání, zanedbávání nebo zneužívání dětí, stejně tak rodiny, ve kterých se vyskytuje závažná tělesná nebo duševní nemoc, také rodiny svobodných matek. I v těchto rodinách, kde lze očekávat, že dítě bude čelit obtížným životním situacím, je citová funkce rodiny zásadní a žádnou institucí nenahraditelná, a proto je žádoucí, aby byl dětem a jejich problémům věnován čas pomáhajících odborníků, kteří dítěti mohou být nápomocni v hledání optimálních řešení při obtížích v rodině. Zdá se, že jedním z nejčastějších problémů dětí je skutečnost, že s nimi rodiče tráví málo času, čímž velice trpí vzájemná komunikace. Mnohdy mají děti obavu zmínit se před rodiči o důležitých věcech, protože nejsou zvyklí svěřovat se jim. Často je v hovorech s tématem rodina hlavní klientovou zakázkou vymyslet společně s konzultantem, jak nějakou věc rodičům říci, jak se zbavit ostychu (umět formulovat svůj kriticky hodnotící názor a projevit nespokojenost) a najít způsob navázání komunikace s rodiči.

Druhým nejčastějším tématem jsou problémy s láskou a partnerství. Jedná se zejména o snahu poradit se s někým nezávislým na strategiích seznamování nebo si promluvit o rozchodu. Hovory o lásce a partnerství patří nejčastěji mezi středně dlouhé hovory okolo deseti minut, čas těchto hovorů se s přibývajícím věkem klientů prodlužuje (klienti k ústřednímu

tématu vztahují více souvislostí, sami formulují různé pohledy na věc...). V období dospívání je navazování prvních partnerských vztahů jednou z nejdůležitějších snah některých mladých lidí. I zde jsou děti a mladiství vystaveni mnohým očekáváním a zklamáním, která přerostou v prožitek krize. I v těchto hovorech je pro dospívajícího velkou pomocí, když může mluvit s dospělým člověkem, který mu věnuje svůj čas a vnímá obsah rozhovoru s plnou vážností. Mnohé z volajících dětí říkají, že o vztahových problémech doma mluvit nemohou. Ve svém rodinném mikroprostředí se jedinec učí nejvíce o komunikačních strategiích, způsobech řešení osobních problémů a přístupech k problémům života obecně.

Třetím nejčastějším tématem jsou problémy sexuálního zrání a soužití. Vzhledem k věku volajících klientů je jisté, že se jedná o přirozený zájem o získání informací a načerpání znalostí a zkušeností v oblasti, která v jejich životě možná právě začíná být jednou z nejdůležitějších. Děti se zajímají o svou sexualitu, vnímají své nové tendence a pokud se jim nedostává dostatek informací a prostoru a možností k otázkám doma, využívají anonymního kontaktu s odborníkem telefonické linky. I v současnosti nepochybně v mnohých rodinách dítě nemá možnost otevřeně mluvit o své sexualitě nebo sexualitě obecně. V mnoha rodinách dítě přebírá předsudky svých rodičů a i přes svůj zájem se musí potýkat s naučeným ostychem. Mnozí mladiství se potřebují ujistit o tom, co je a není v sexuálním životě považováno za normální a mají dotazy týkající se sexuální orientace. Mnoho dívek má zájem dozvědět se víc o možnostech antikoncepce nebo mluvit o obavách z těhotenství. V současnosti lze (zejména v testovacím volání) také pozorovat záporný mediální vliv na představu o sexualitě. Některé děti mají sexualitu primárně spojenou s agresí a vulgaritou, často je patrná inspirace konkrétním televizním programem, který děti ovlivňuje.

3. *Graf – Struktura témat dle tématických skupin*



Pro podrobnější přehled o nejfrekventovanějších tématech volajících  
přikládám tabulku:

CHLAPCI			DÍVKY		
10 nejčastějších problémů	% ze všech	počet	10 nejčastějších problémů	% ze všech	počet
Vztahy s kamarády	7,1%	495	Vztahy s kamarády	11,0%	2456
Seznamování	6,5%	456	Seznamování	7,5%	1675
Přehnaná přísnost rodičů	5,0%	352	Konfliktní vztah	4,4%	988
Strach a obavy z reakce rodičů	5,0%	350	Rozchod	4,4%	978
Šikana ve škole	4,9%	342	Přehnaná přísnost rodičů	4,3%	971
Posmívání	4,0%	278	Strach a obavy z reakce rodičů	3,5%	788
Rozchod	3,6%	250	Gravidita	3,5%	777
Tělesné týrání	3,1%	220	Posmívání	3,4%	761
Strach z reakce rodičů	2,9%	206	Problémy v rodinné komunikaci	3,1%	695
Šikana mimo školu	2,5%	172	Nepochopení rodičů	2,5%	554

Zdá se, že dospívající dívky se oproti chlapcům více soustředí na vlastní vztahy mimo rodinu (první partnerské vztahy), zatímco chlapci vzhledem ke svému věku vidí své problémy častěji uvnitř rodiny (konflikty s rodiči, strach z reakce rodičů) a na vrstevnické vztahy s kamarády a spolužáky (šikana ve škole, posmívání).

Závěrem tohoto stručného přehledu témat klientů Linky bezpečí je třeba zdůraznit, že se jedná jen o stručný nástin témat, protože možnosti řešených konkrétních situací není možné popsat ve své úplnosti. Důležité je naopak přistoupit ke každému tématickému hovoru s maximální možnou mírou individuálního přístupu. Kvalita hovoru může být pro klienta rozhodující v překonávání jeho obtížné životní situace. V následující kapitole přiblížím způsob kontaktu s volajícím klientem.

#### **4.5. Průběh telefonické krizové intervence na Lince bezpečí**

##### **4.5.1. Kontakt s klientem na ústředně Linky bezpečí**

Klient volající na Linku bezpečí je nejprve spojen s ústřednou Linky bezpečí, takzvaný switchboard (SWB). Smyslem ústředny je umožnit co největšímu počtu volajících dětí a dospívajících, kteří se na Lince bezpečí obracejí, dovolat se. Toto je cílem ústředny i v případě, kdy všichni přítomní konzultanti již hovoří a není možno další volající spojit s konzultanty Linky bezpečí. V takovém případě volajícímu nabídneme, aby zkusil zavolat později. Pro člověka, který má aktuálně zájem o hovor s pracovníkem Linky bezpečí, je i tento krátký kontakt s pracovníkem – tedy živým člověkem – na ústředně příjemnější, než obsazovací tón v telefonu.

Další možností, jak řešit tuto situaci, je – pokud již známe téma, o kterém klient potřebuje hovořit – takzvané parkování, kdy klientovi vysvětlíme, že všichni pracovníci Linky bezpečí momentálně mluví s těmi, kdo se dovolali dříve, ale že může vyčkat, než se hovoru ujme některý z konzultantů, kteří mohou začít nový hovor. V takovém případě však neznáme přesnou dobu klientova čekání, na což ho upozorníme. Klient se může rozhodnout sám, zdali vyčká, nebo zavolá později znovu.

V případě, že situace volajícího vyžaduje neodkladný hovor s konzultantem, je možné spojit klienta s intervizorem směny. Intervizorova úloha na směně spočívá v podpoře a pomoci pracujícím

konzultantům příposlechem do druhých sluchátek nebo radou během hovorů, je tedy v zájmu konzultantů, aby intervizor byl k dispozici a nevedl jednotlivé hovory. Konzultant na ústředně zváží, zda je hovor tak neodkladný, že je nutné přepojit volajícího s intervizorem směny. S intervizorem konzultant z ústředny spojí neodkladné hovory s dospělými volajícími (konzultant vysvětlí volajícímu, že není oprávněn mluvit na dětské krizové lince s dospělou osobou a že volajícího spojí se svým kolegou).

Na ústředně Linky bezpečí se konzultant ohlašuje slovy: „Linka bezpečí, dobrý den (dobrý večer)...“ Sám klient často začne mluvit a řekne, proč volá. Konzultant pak krátce vysvětlí, že s ním volající mluví na ústředně a že ho přepojí na svého kolegu, se kterým je možné situaci klienta rozebrat. Trvání kontaktu na ústředně s jedním klientem by nemělo trvat déle než jednu minutu. I během tohoto krátkého kontaktu může pracovník na ústředně volajícímu klientovi poskytnout základní podporu a motivovat ho tak, aby pokračoval ve snaze řešit svou obtížnou životní situaci. Každý kontakt mezi klientem a pracovníkem na ústředně Linky bezpečí je specifický. Jeho nezaměnitelnost vyplývá z individuální situace volajícího klienta. I přesto lze v hovorech najít podobnosti, které vyplývají z dílčích cílů funkce ústředny. Hlavním cílem ústředny je zprostředkovat kontakt s konzultantem těm volajícím, kteří jsou klienty Linky bezpečí v pravém slova smyslu, tedy jejichž hovor bude hovorem tématickým.

Kontakt pracovníka na ústředně Linky bezpečí s klientem v akutní krizi může znít takto:

*Pracovník na ústředně (P): „Linky bezpečí, dobrý večer.“*

*Klientka (K) (pláče, mluví rychle a překotně): „...já už to nesnesu...on zase přišel...jako přítel matky no...a já za to nemůžu, že se pořád hádají. A nezmlátil mě poprvé...tohle není možný..“*

*P: „Říkáš, že tě matčin přítel zbil. Je to tak?“*



*K: „No ale vyhodil mě... já jsem venku a máma je zase pryč...já vůbec nevím, co mám dělat! Já nechci brečet, ale to nejde...“*

*P: „Slyším, že jsi v náročné situaci. Chápu, že je to do pláče.“*

*K: „Já nevím, co mám dělat...“*

*P: „Je dobře, že voláš. Teď spolu mluvíme na ústředně Linky bezpečí. Mohu tě přepojit na svou kolegyni, abyste to mohly pořádně rozebrat. Souhlasíš?“*

*K: „Jo...tak jo....“*

*P: „Dobře, chvílinku vydrž, přepojím tě.“*

Hovor z ústředny konzultant předává svému kolegovi konzultantovi bez hodnocení, které by mohlo ovlivnit kolegovo vnímání klienta. Konzultant ani nezmiňuje například svůj pocit či domněnku, že se jedná o imitaci. Optimálním předáním hovoru je např.: „Volá dívka, která má obavu jestli není těhotná a chce se poradit.“ Je úkolem konzultanta, který vede hovor, posoudit reálnost hovoru, navíc se může stát, že dítě nejprve popisuje vymyšlený příběh a až po překonání ostychu začne mluvit o problému, který skutečně má. (Tato část kontaktu s klientem už neprobíhá na ústředně).

Může se stát, že volající mlčí. Je vhodné počkat několik vteřin a reflektovat zvuky, které konzultant slyší, např. „Neslyším zatím žádný hlas, ale slyším, jak dýcháš. O čem s námi potřebuješ mluvit?“ Je dobré neukončit hovor příliš brzy, často mlčící klient začne mluvit s konzultantem až po této otázce. Pokud mlčení trvá déle než přibližně půl minuty, je možné hovor ukončit – konzultant na ústředně nabídne možnost opakovaného volání. („Slyším jen mlčení, tak se rozloučíme. Jestli s námi budeš potřebovat mluvit, můžeš zavolat znovu. Ahoj.“)

Konzultant může hovor s volajícím přerušit, pokud ten, kdo volá, není klientem Linky bezpečí – například tedy ten, kdo na Linku bezpečí volá za účelem zábavy (v telefonu např. slyšíme skupinu mladých

smějících se dětí, přičemž jedno z nich vypráví vtip, zpívá apod.), osoby, které vyžadují sexuální služby (klient je upozorní, že zneužívají dětskou krizovou linku a rozloučí se), osoby, které, aniž by byly klienty Linky bezpečí a volají opakovaně během krátkého časového úseku, lze upozornit na účel linky a dále (pokud je lze bezpečně rozpoznat) hovor rovnou ukončovat.

Práce na ústředně je náročná, konzultanti se na ústředně během své služby střídají. V některých částech dne konzultant přijímá telefonáty téměř jeden za druhým, jen s několikavteřinovou pauzou mezi jednotlivými voláními. Je nutností, aby byl konzultant po dobu přijímání hovorů na ústředně schopen soustředit se na každý z příchozích hovorů a kvalitně klienty předal svým kolegům. Optimální doba souvislé práce na ústředně by neměla přesáhnout cca 45 minut, přičemž konzultant má možnost nechat se vystřídat některým ze svých kolegů i dříve, pokud cítí, že to bude v jeho vlastním zájmu a v zájmu klientů.

#### 4.5.2. Hovor na Lince bezpečí

Hlavním nástrojem práce na telefonické krizové lince je rozhovor s volajícím klientem. Jak píše J. Křivohlavý, (1993, str. 8), „často vyhledáváme společnost druhého člověka z toho důvodu, že v sobě cítíme napětí, případně chaos a potřebujeme někoho, s kým bychom si o tom mohli popovídat.“ Promluvit s druhým člověkem o svém trápení je úlevné. Křivohlavý cituje Anne Long, která říká, že ten, kdo nám naslouchá, se na nás dívá jako na plnohodnotného člověka, a to je nám povzbuzením.

Hovor o problému by měl být jasně strukturovaný, je dobré držet se konkrétního tématu, aby byl hovor pro klienta i konzultanta přehledným. Protože je volající klient v tíživé situaci, je třeba, aby pracovník působil jistě a nezvyšoval míru klientovy úzkosti svou nejistotou. Konzultant by se měl během hovoru ptát pouze na věci, které potřebuje vědět v zájmu klienta a neměl by budit dojem, že se ptá příliš. Když konzultant pokládá

klientovi otázky, neměl by řadit více otázek za sebou, otázku by měl formulovat jako výstižnou, krátkou a srozumitelnou. Je vhodné informovat klienta o tom, proč se na danou věc pracovník ptá. Hovor nelze uspěchat. Je vhodné přizpůsobit se v hovoru klientově tempu řeči. Pokud klient reaguje pomalu, je vhodné dát mu dostatek prostoru, rekapitulovat hovor, dělat hovor přehledným.

Hovor o problému, který je přepojen z ústředny konzultantovi, začíná konzultant opět pozdravem „Linka bezpečí, dobrý den.“ Ke každému klientovi je nutné přistupovat individuálně, přesto lze popsat části hovoru a z nich vyplývající strukturu hovoru, které mohou napomoci k tomu, aby se jednalo o klientovi prospěšný, kvalitní hovor.

V úvodní části hovoru je nutné navázat kontakt s klientem. Konzultant již zběžně ví od kolegy z ústředny, o čem si klient přeje hovořit, přesto nechá klienta problém formulovat a popsat. Někdy klient začne popisovat svou situaci bez vyzvání, jindy je třeba podpořit ho, zeptat se, o čem by klient rád hovořil. Pokud je klient v silném afektu – např. pláče – je třeba dát mu prostor pro odeznění emocí a zklidnění. Cílem úvodní části hovoru je navázat kontakt, zjistit téma hovoru a získat potřebné informace o momentální klientově situaci. Strukturovaný rozhovor na určité téma má své fáze.

#### 4.5.2.1. Typy hovorů na Lince bezpečí

Na Lince bezpečí rozlišujeme několik typů hovorů:

- **Problém**

Hovor o problému bývá též označován jako tématický hovor. Jedná se o hovor na určité téma, kdy se klient společně s konzultantem snaží najít optimální řešení daného problému. Kvalitním a plnohodnotným hovorem na Lince bezpečí může být i hovor s klientem, který nevyústí v nalezení žádného konkrétního řešení. Pokud klient potřebuje mluvit např.

o nezvratných událostech, kdy žádné konkrétní řešení události nelze najít (např. úmrtí blízké osoby), je to relevantní důvod k rozhovoru bez hledání konkrétních řešení. Cílem je poskytnout klientovi pomoc v momentální krizi a podporu. Protože Linka bezpečí nenabízí klientovi dlouhodobý kontakt, nemá ambice poskytovat nebo suplovat terapii.

- Informační hovor

je hovor, jehož průběhem je především získávání informací, které klient potřebuje.

- Imitace

je označení pro hovor na téma, které klient imituje, téma tedy není reálné. Důvody, které má klient k tomu, aby vedl rozhovor na nereálné téma, mohou být různé. Může se jednat o testování toho, jak linka telefonické pomoci funguje, důvodem může být klientova neschopnost mluvit o reálném problému, který klient má, čili o pravém důvodu svého volání. Dalšími důvody k imitaci může být nuda a snaha pobavit se.

- Žerty

O žerty se jedná, když se klient snaží naplnit svůj kontakt s konzultantem vtipy, vyprávěním humorného příběhu a podobně. Podobně jako u imitací může být důvodem nesmělost nebo neschopnost mluvit o existujícím problému klienta nebo snaha pobavit se.

- Agrese

Jako agresi lze označit hovor s agresivními prvky (nadávky, vyhrožování...) vůči konzultantovi. V hovoru chybí tematický obsah, jedná se o snahu volajícího vybit své rozpoložení agresí. Důvodem může být opět nuda nebo neschopnost mluvit o problému, stejně tak jako konfrontace klienta s jeho nereálným očekáváním a limity telefonické krizové pomoci, na což může reagovat projevy vzteku. Agrese může být namířena proti konzultantovi i v případě, že klient pociťuje vztek vůči někomu jinému, ale nemůže z různých důvodů svůj vztek vyjádřit přímo.

#### ▪ Mlčení

Mlčením rozumíme hovor, kdy klient již od úvodního pozdravu s konzultantem nemluví, ale mlčí. Důvode klientova mlčení může být nedostatek odvahy k probrání jeho tíživé situace. Ve chvíli, kdy klient mlčí, může jít o čas, kdy klient sbírá odvahu k mluvení. Konzultant může klienta povzbudit a podporovat v započetí rozhovoru. V případě mlčení se může jednat i o klientovo testování, jak bude konzultant reagovat. Aby bylo možno klienta z ústředny přepojit, je třeba navázat oboustranný kontakt tak, aby se pracovník na ústředně dozvěděl, kvůli čemu klient volá – pak je zde předpoklad, že hovor s konzultantem splní svůj účel a klientovi pomůže. Mlčení během hovoru je v některých chvílích namíste a má svou úlohu, viz dále.

#### 4.5.2.2. Fáze hovoru o problému s klientem Linky bezpečí

Fázemi hovoru jsou: navázání kontaktu, vymezení problému a práce se zakázkou, hledání řešení a ukončení hovoru.

##### I. Navázání kontaktu

Při navazování kontaktu je cílem především navázání důvěry. Na Lince bezpečí, která je určena dětem, je běžné klientům tykat. Klientem může být i plnoletý student či studentka a je možné, že upřednostňuje vykání. Také je možné, že je konzultantovi samotnému milejší vykat klientovi (např. starší student s dospělým hlasem může v konzultantovi budít pocit dospělého člověka, kterému není namíste tykat), proto je možné klienta se zeptat a přizpůsobit se jeho přání, zda má konzultant v hovoru tykat či vykat. Pokud dítě vyžaduje vykání, konzultant na Lince bezpečí vysvětlí, že Linka bezpečí je dětská krizová linka, proto konzultanti v hovoru používají tykání. Pokud naopak někdo z klientů konzultantovi tyká, je požádán o vykání. U plnoletých studentů lze

přistoupit na oboustranné vykání, oboustranného tykání se na Lince bezpečí zpravidla neužívá.

Na počátku hovoru je klient v náročné životní situaci často rozrušen a má potřebu sdělit mnoho informací a mluvit o svých pocitech. Jednou z klíčových dovedností konzultanta je dát klientovi dostatek prostoru k vyjádření vlastních pocitů a prostor k vyjádření informací, které má klient touhu sdělit a zároveň zachovat strukturu hovoru tak, aby se nestal chaotickým a směřoval k optimálnímu řešení. Na začátku hovoru je dobré udělat si představu o tom, jak se klient cítí. Klient zpravidla stručně řekne, co se stalo a často sám nezmíní své pocity. Je možné klienta se na pocity zeptat.

*„Jak se dnes cítíš?“*

*„Jak ti je?“*

*„Jaký máš pocit z toho, co se stalo?“*

Jednou ze zásadních technik použitých v průběhu hovoru je naslouchání. Psychoanalytik Wilfred Bion (dle M. Nichols, 2005, s. 153) řekl, že k tomu, „abychom dokázali dobře naslouchat, musíme odložit starou paměť, touhu i úsudek.“ Jedná se tedy o minimalizování vlivu očekávání a předsudků vůči klientům. J. Křivohlavý (1993, s.14-16) vysvětluje rozdíl mezi slyšením a posloucháním. Slyšení je záležitostí fyziologickou, jedná se o schopnost zachycovat zvuk uchem, kde se zvuk mění na nervový vzruch, který je veden do příslušné části mozku, kde je zpracován. Naslouchání je proces, který je podmíněn schopností slyšet a na slyšení navazuje. Proces naslouchání obsahuje porozumění a pochopení slyšeného obsahu. Křivohlavý trefně říká, že „zatímco slyšení mohou ignorovat, naslouchání člověka v klidu nenechá.“ Nasloucháním dává konzultant najevo ochotu participovat na klientově situaci a hledání řešení jeho situace. Aktivní naslouchání je podmínkou pro rozvinutí kvalitního

hovorů. Pokud klient cítí, že mu někdo naslouchá, dostane se mu pocitu důvěry, což je důležitý moment pro navázání kontaktu s klientem.

V běžném rozhovoru jsou hovořící i partner fyzicky přítomni a zásadní roli hraje mimika, gesta, proxemika. Telefonický kontakt je o tyto důležité komunikační aspekty ochuzen, proto je namísto tyto nahradit, k čemuž lze využít techniku aktivního naslouchání. Jejimi pilíři jsou (Křivohlavý 1993, s. 53-61): participace, rezonance, reflexe, sumarizace.

- Participace neboli spolupodílení, na Lince bezpečí se používá také termín provázení. K aktivnímu naslouchání patří iniciativa na straně posluchače. Nejedná se jen o příjem informací, ale je pokusem o provázení partnera (klienta) k většímu – často novému nadhledu na jeho situaci a k případnému rozhodování, jak ji dál řešit. Empatie je jedním z klíčů k navázání spolupráce s klientem v náročné životní situaci. Michael Jacobs (in J. Křivohlavý 1993, s.63) řekl, že ve vzájemných vztazích je možno být empatický k lidem, k nimž necítíme žádné velké sympatie. Tento výrok je velice přiléhavý, pokud zmíním situaci, kdy například na krizovou linku volá pachatel trestného činu a potýká se s vlastní krizí následkem uvědomění si důsledků svého činu. Na empatii se – narozdíl od sympatie, která není plánovaná – podílí i vůle. Konzultant, který aktivně naslouchá, je empatickým, naslouchá tomu, co klient prožívá a pokouší se tzv. naladit se na klienta, soucítit s ním. Při telefonickém kontaktu je třeba tam, kde by běžně stačilo pokývání hlavou, dát najevo spoluúčast aktivního naslouchání slovy.

*Klient: „Já už to doma prostě nevydržím. Pořád brečím a je to jen čím dál tím horší.“*

*Pracovník: „Slyším, že je ti z toho opravdu těžko.“*

*K: „To jo. Někdy jsem si říkala, že promluví s mámou...“*

*P: „Aha...“*

Když klient popíše své emoce, je vhodné dát mu najevo porozumění a spoluúčast. Stačí krátká poznámka.

*„Chápu, že je ti do pláče, když jsi mi řekla, co se stalo.“*

*„Nedivím se, že jsi tak rozčilená.“*

*„Rozumím tomu, proč jsi tak naštvaná.“*

#### ▪ Rezonance

Rezonance znamená ozvěnu. Klient v rezonanci slyší to, co sám řekl, jedná se o určitou zpětnou vazbu. V klientovi rezonance umocní vědomí toho, že je konzultant přítomen a sleduje, o čem klient mluví. Někdy se klient sám utvrdí ve vlastním prožitku nebo plánu tím, že slyší to, co řekl, také z úst dalšího člověka.

*K: „Mám pocit, že už to takhle dál nejde. Musím s tím něco udělat.“*

*P: „Máš pocit, že už s tím něco musíš udělat?“*

*K: „Jo. Chci s tím pohnout. Řeknu jí to.“*

V některých rozhovorech jsou chvíle, kdy se nemluví. Michael P. Nichols (2005, s. 134) píše: „Dobré naslouchání bývá často mlčenlivé, ale nikdy ne pasivní.“ Důvody k mlčení mohou být různé. J. Křivohlavý (1993, s. 20-22) vysvětluje, že posluchač (v případě mlčení při hovoru na Lince bezpečí tedy většinou konzultant) musí poznat, o jaký typ mlčení se jedná. Mlčení může znamenat, že klient sbírá dech k tomu, aby něco řekl, že přemýšlí, jak myšlenku formulovat, klient může mít zábrany mluvit o tom, na co myslí a co potřebuje řešit, stydí se, klient může mít pocit, že neví, co říci, někdy klient testuje reakci konzultanta. Mlčení může být reakcí na informaci, kterou klient dostal, pokud byla šokující, potřebuje chvíli na promyšlenou. Někdy klientovo mlčení může být výrazem toho,



že už řekl vše, co chtěl a nyní čeká radu konzultanta. Mladší děti jako klienti Linky bezpečí někdy mlčí, protože si přejí hovor ukončit, ale je jim nepříjemné konec hovoru navrhnout. Dalším druhem ticha je chvíle, kdy klient i konzultant přemýšlí. Může být vhodné ticho popsat, udělat poznámku k jeho významu, přesvědčit se, že klienta ticho neznervózňuje. Na ticho lze navázat i otázkou po obsahu myšlenek a hovor znovu rozprout. Úkolem konzultanta je ticho nepodceňovat, umět s ním účelně zacházet a vhodně na něj reagovat. Možných reakcí na ticho při hovoru krizové intervence je nespočetně.

*„Slyším, že tvůj dech je klidný a už nepláčeš.“*

*„Co ti běží hlavou, když takhle mlčíme?“*

*„Teď, když mlčím, snažím se vymyslet něco dalšího.“*

*„Když takhle mlčíme, přemýšlím, jestli už jsme probrali všechno, o čem jsi chtěla mluvit...“*

#### ▪ Reflexe

Aktivní naslouchání rezonancí vlastně začíná a směřuje k reflexi. Konzultant (pracovník) při reflexi neopakuje to, co již bylo řečeno, ale (1993, s. 55) „pokouší se pochopit širší myšlenkový celek a formulovat ho vlastními slovy jinak, než to řekl partner (klient), ale významově velice souhlasně.“ Reflexi je vhodné použít, když klient opakuje stejný obsah různými způsoby a vyhýbá se pojmenovat konkrétní podstatu toho, co říká. Reflexí si konzultant s klientem ověří, že rozumí vzájemně sdělovaným obsahům.

*K: „No a už s ní chodím rok, a tak jsem jí řekl to...“*

*P: „Chceš mluvit o tom, cos jí řekl?“*

*K: „No právě. Řekl jsem jí, že bych to jako chtěl...“*

*P: „Co bys chtěl?“*

*K: „No jako že když už jsme spolu rok, tak bychom mohli...když už jsme se líbali a tak. No jenže jak to říct...“*

*P: „Zní mi to, jak že když už spolu rok chodíte a už jste získali nějaké zkušenosti s milostným životem. A teď by ses rád se svou dívkou miloval. Chápu to správně?“*

*K: „No přesně. Já nevěděl, jak to říct.“*

#### ▪ Sumarizace

Sumarizace znamená shrnutí. Sumarizace je přehledem nejen jedné dílčí věci v hovoru, ale celého širokého sdělení. Klient se ocitá tváří v tvář tomu, co řekl, sumarizace tedy může poskytnout klientovi i moment sebezpoznání, tzv. zrcadlo.

*P: „Takže se ve škole často hádáš a pak tě to trápí, nerada se omlouváš, ale někdy si nemůžeš pomoci, protože tě baví prosadit si svou?“*

*K: „No, asi tak. To mě ještě nenapadlo, že se někdy hádám ráda. Asi to tak je.“*

Určitým druhem sumarizace může být parafráze. Jedná se také o způsob shrnutí obsahu, ale konzultant (pracovník) v něm nabídne též nový úhel pohledu

*K: „Rodiče mi furt nádávají, že se neučím a tak, jenže jít ven s klukama zakouřit si, to je dneska prostě v mém věku normální, ne? To jako se školou stejně nesouvisí.“*

*P: „Možná se tví rodiče bojí, že když se nebudeš dost učit a budeš se vídat s kamarády, kteří už v patnácti kouří, ztratíš zájem o školu a nedostuduješ.“*

Na začátku hovoru je vhodné dát klientovi prostor k tomu, aby sám vyjádřil, proč volá. Po tom, co klient popíše svou situaci, lze využít otevřených otázek, které dávají klientovi prostor, aby sám popsal nebo vyjádřil, co potřebuje:

- *„Můžeš mi říci, co víc se děje u vás doma?“*
- *„Jak si vysvětluješ, co se stalo?“*
- *„S kým z rodiny bys o tom ještě mohla mluvit“*
- 

Uzavřené otázky směřují ke konkrétní odpovědi, odpověď je často pouze jednoslovná, používají se ke zjištění konkrétní informace. V rozhovorech s lidmi v náročných situacích je lépe nevyužívat je příliš často a v řadě za sebou, protože mohou působit pocit nátlaku nebo výslechu. Příkladem uzavřených otázek v hovoru na Lince bezpečí mohou být:

- *„Řekneš to rodičům?“*
- *„Kdo to udělal?“*
- *„Kdy se ti to stalo?“*
- *„Víte to někdo ve škole?“*

Ke zmapování situace v počáteční fázi hovoru lze využít tzv. „katastrofický scénář“:

- *„Co by se asi mohlo stát nejhoršího?“*
- *„Kam až by to mohlo dojít?“*
- *„Jak by to vypadalo, kdyby to dopadlo nejhůře?“*

Využití „katastrofického scénáře“ umožní klientovi mluvit o svých největších obavách i o věcech, které jsou často tabuizovány – například

sebevražda. Otázka na nejhorší možnou variantu vývoje věci také může klientovi pomoci uvědomit si některé z potlačovaných emocí. Úlevné může být, když klient zracionalizuje reálný vývoj situace a uvědomí si, že bez konkrétní představy vývoje věci obával víc, než když popsal reálné možnosti.

Velice důležitou zásadou je nezlehčovat problém klienta. Zvlášť v hovorech s dětmi je patrné, že veliké trápení může člověku způsobit něco, co je pro jiné lidi téměř bezvýznamné. Bylo by chybou, kdyby konzultant vztahoval důvod krize a její rozsah sám ke svému prožívání.

## II. Vymezení problému – práce se zakázkou

Před samotným řešením problému je třeba vědět, co chce klient řešit. To, co klient chce řešit, případně řešení, které chce nalézt, nazýváme zakázkou. Pokud klient formuluje dvě různé zakázky, konzultant je nazve a pro přehlednost v hovoru je oddělí. Nabídne klientovi možnost probrat obě témata, jedno po druhém.

*K: „Já bych potřebovala vědět, jak to udělat, když se mi líbí ten kluk a chci se s ním začít bavit a taky nevím, co mám dělat, aby se mi už kvůli tomu ve třídě holky nesmály.“*

*P: „Aha. Mně to připadá jako dvě různé věci: jak se začít bavit s tím klukem a co dělat, když se ti ve třídě smějí. Určitě se můžeme bavit o obou věcech a vzít to postupně. Čím bys chtěla začít?“*

Konečná zakázka by měla být výsledkem klientových požadavků a možností konzultanta. Je třeba vyjasnit si možnosti a limity pomoci. Děti, které volají na Linku bezpečí, se často domnívají, že konzultant má možnost za nimi přijet a promluvit s rodiči a podobně. Pokud má klient nerealizovatelná očekávání o pomoci, konzultant ho upozorní, jedná s ním upřímně a neposkytuje mu nerealistické očekávání.

*K: „....a tak mě máma často bije, a proto volám, abyste mi pomohli.“*

*P: „Jak by sis představoval naši pomoc?“*

*K: „Že byste přijeli a s mámou promluvili, aby toho už nechala. Já to říkat nechci.“*

*P: „Slyším, že bys raději, aby to s tvou mámou projednal někdo jiný. My ale za dětmi nejezdíme. Nabízím ti, že to spolu dál můžeme probrat po telefonu a zkusit vymyslet, jak bys s mámou promluvil, nebo co jiného můžeš udělat. Chceš?“*

### III. Hledání řešení

Tato fáze hovoru by měla spočívat v kooperaci volajícího a konzultanta. Konzultant nenabízí klientovi hotová řešení, ale snaží se najít spolu s klientem, jak zmobilizovat klientovy síly a jak využít možnosti, které jsou k dispozici. Konzultant vede klienta k využití vnějším opěrných bodů, kterými mohou být další blízké osoby nebo zdroje.

*„Už jsi o tom mluvil s některým ze svých kamarádů?“*

*„Všimla si toho už některá paní učitelka?“*

*„Dobře, s kým mimo rodičů o tom můžeš v rodině mluvit?“*

Konzultant pomůže klientovi mapovat jeho předešlé zkušenosti, ze kterých by mohl při řešení problému čerpat.

*„Už se ti to stalo někdy v minulosti?“*

*„Jak jsi to vyřešil minule, když se to stalo?“*

*„Kdo ti s tím pomohl, když se to stalo naposled?“*

Konzultant se snaží najít a využít klientových silných míst. Je-li klient vzteklý, lze ho pochválit za zmobilizování sil a vůli zabývat se

problémem, upovídánost lze vidět jako dobrou schopnost popsat své pocity a situaci. Zde je třeba opatrnosti, aby tento způsob podpory nenabyl podoby takzvaného fáčování, pouhého nepřínosného utěšování klienta. Podpory a nového úhlu pohledu lze v rozumné míře využít.

Při hledání řešení lze podat konkrétní informace o situaci klienta. Může se jednat o kontakty a instituce nebo osoby, které mohou být klientovi ku prospěchu při řešení problému (adresy a telefony krizových center, OSPOD, psychologů, poraden, lékařů atd.), stejně tak informace o tom, co daná instituce poskytuje a jak její pomoc probíhá.

Lze poskytnout návrh vlastní řešení. Tuto možnost je lépe využít až po vyčerpání předešlých zdrojů při hledání řešení. Pokud konzultant klientovi nabízí návrh konkrétního řešení, vždy stojí o zpětnou vazbu klienta a dál probírá okolnosti řešení, které navrhnul.

*„Teď mě napadla další věc, kterou můžeš zkusit, ale nevím, jestli to pro tebe bude užitečné...“*

Konzultant klienta podpoří v kompetenci řešit svůj problém. Je vhodné nemluvit o řešení jako o něčem, co bude každopádně fungovat tak, jak to vyznělo v hovoru. Je vhodné na rovinu říci, že výsledek není jistý, dokud se řešení nevyzkouší. Není dobré nechat klienta v očekávání sto procentního úspěchu.

*„Myslím, že to, cos vymyslela, by mohlo fungovat. Jsi šikovná.“*

*„I když ještě nevíme, jestli to takhle dopadne, mám pocit, žeš to vymyslel skvěle.“*

*„Nemáme jistotu, jak to dopadne, ale nic lepšího jsme tu spolu vymyslet asi nemohli.“*

*„Mám radost, žeš vymyslel plán, jak to uděláš. Snad to vyjde, jak si přeješ.“*

*„I když bude nepříjemné mluvit o tom s cizím člověkem, chci tě v takovém řešení podpořit.“*

#### IV. Ukončení hovoru

O délce rozhovoru rozhoduje klient i konzultant. V ideálním případě hovor končí ve chvíli, kdy je klient emočně zklidněn a spokojen s řešením situace. Pokus se zdá, že se v hovoru klient vrací k původní zakázce, je vhodné zeptat se, jak mu ještě můžeme pomoci. Pokud má konzultant pocit, že by hovor mohl už být ukončen, může sám navrhnout rozloučení.

*„Když jsme to takhle celé probrali a máš jasný plán, je to tedy všechno, o čem jsi chtěl mluvit?“*

*„Teď, když už víš přesně, co uděláš, až přijdeš domů, je ještě něco, co bychom měli probrat?“*

Pokud konzultant cítí, že by klient mohl potřebovat opětovný kontakt s Linkou bezpečí, může nabídnout další volání v případě potřeby. Pokud lze hovor považovat za ukončený a uspokojivě vyřešený a konzultant nepředpokládá, že klient bude potřebovat volat znovu, možnost nezmiňuje.

#### 4.5.3. Realizace intervence na Lince bezpečí

Linka bezpečí může intervenci poskytovat různými způsoby. (Hanuš P., Hellebrandová K., 2006) Linka bezpečí má možnost poskytnout z psychosociální sítě Linky bezpečí klientovi potřebné kontakty na instituce a odborníky, se kterými pak může klient navázat kontakt sám. Klient může získat užitečné kontakty, aniž by vystoupil ze své anonymity. Poskytnutí potřebných kontaktů může být součástí rozhovoru, ve kterém není možné klientovu situaci uspokojivě vyřešit při rozhovoru

s konzultantem a zdá se, že je v zájmu klienta kontaktovat další pomáhající pracovníky v jiných institucích (poradna, psychiatr, azylový dům, specializovaná linka důvěry a další.)

Instituce, kam bylo intervenováno v roce 2007

Za rok 2007 bylo uskutečněno 71 intervencí, z toho 42 jich bylo realizováno z linky přímo supervizorem. Intervence se týkaly 54 dívek a 17 chlapců.

<b><u>INSTITUCE:</u></b>	
OSPOD	55
Policie	5
Škola	1
Výchovná zařízení	0
Nemocnice	0
Krizové centrum	0
Jiné	9

Pokud se klient necítí kompetentní vyřešit svou naléhavou situaci sám, Linka bezpečí může klientovi nabídnout zprostředkování aktivní pomoci. To, jak konkrétní forma pomoci vypadá, je třeba rozhodnout v závislosti na naléhavosti situace klienta.

Jestliže není klient v akutním ohrožení a souhlasí s řešením v delším časovém horizontu, vystoupí z anonymity, poskytne konzultantovi příslušné údaje - jméno, datum narození, adresu trvalého bydliště, případně adresu školy. Klient vystupuje z anonymity dobrovolně a bez vnějšího nátlaku ze strany pracovníka Linky bezpečí. Vzhledem k tomu, že klienty Linky bezpečí jsou nejčastěji děti, někdy je třeba motivovat je k tomu, aby se odhodlaly svou situaci řešit. Je součástí profesionality pracovníků linek důvěry, aby ke klientům přistupovali citlivě a vyvarovali se manipulaci. Konzultant si zpravidla k takovýmto náročným hovorům přivolá jako podporu intervizora směny, který má roli opory a poskytuje pomoc konzultantovi, aniž by navazoval kontakt s klientem a později kontaktuje příslušné zařízení, splní svou ohlašovací povinnost, případ



následně předá k dalšímu řešení orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Tímto způsobem lze řešit některé případy dětí, které jsou dlouhodobě vystaveny pohlavnímu zneužívání, týrání nebo přílišnému trestání a podobně.

Další možnou intervencí je intervence na popud tzv. třetí osoby. Jedná se o situace, kdy se volající osoba snaží pomoci někomu dalšímu, ale sama se bojí kontaktovat příslušné orgány. Jedná se o hovory, kdy vrstevníci, příbuzní či sousedé informují Linku bezpečí o svém podezření, že je někdo vystaven týrání či zneužívání. V takovém případě opět konzultant požádá volající osobu o informace nezbytné k vyhledání pomoci pro osobu v ohrožení a kontaktuje orgány kompetentní k řešení situace. Anonymita volajícího je tak zachována.

Pokud hovor s klientem směřuje k aktivnímu zprostředkování pomoci, konzultant požádá klienta o nejdůležitější informace – minimálně místo, kde se klient právě nalézá. Nejpozději v této fázi hovoru už konzultant komunikuje také s intervizorem směny, který může začít vlastní intervencí tím, že telefonicky kontaktuje příslušné pracoviště, s nímž je třeba spolupracovat.

Samotný akt neodkladné intervence, čili aktivního zásahu ze strany Linky bezpečí, spočívá v kontaktování další instituce za účelem zprostředkování pomoci volajícímu klientovi. Může se jednat o policii, nemocnici, azylový dům nebo jiné zařízení, které může zprostředkovat ubytování (v případech, kdy je klient na útěku nebo byl vyhozen z domova), případně nějaká další pracoviště. Nejčastěji během intervence Linka bezpečí kontaktuje příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí. Sociální pracovníci, která má pohotovost, lze kontaktovat v jakoukoli denní či noční dobu.

Než pracovník Linky bezpečí kontaktuje sociální pracovníci, ujistí se, že dítě s intervencí souhlasí, že má dostatečné povědomí o tom, jak intervence proběhne a co bude následovat po intervenci. Když pracovníci

Linky bezpečí vyhodnotí situaci tak, že lze předpokládat klientovu aktivní spoluúčast na intervenci, lze kontaktovat sociální pracovníci. Se sociální pracovníci komunikuje intervizor směny, zatímco klient Linky bezpečí stále pokračuje v hovoru s konzultantem. Klient (dítě nebo mladistvý) je informován o plánovaném průběhu kontaktu se sociální pracovníci.

Zpravidla následuje část hovoru, kdy jsou v telefonickém spojení klient, pracovník Linky bezpečí a sociální pracovníce, jedná se o takzvanou „konferenci“. Tato část hovoru má za cíl zmapovat možnosti průběhu intervence a konkrétní plán realizace intervence. Jednou z hlavních předností konference je, že je dítě mimo sociální pracovníce, která je v hovoru novou osobou, stále v kontaktu také s konzultantem Linky bezpečí, kterého už poznalo během hovoru. V průběhu konference mluví s dítětem především sociální pracovníce, ale dítěti se stále dostává podpory a povzbuzení ze strany konzultanta. Je v zájmu kvality průběhu hovoru, aby se na začátku konference zúčastnění představili a aby vystupování pracovníka Linky bezpečí i sociální pracovníce bylo pokud možno klidné, přátelské a pro dítě srozumitelné. Je na místě ujišťovat se v průběhu konference, že klient všemu rozumí. Je vhodné, dát dítěti prostor pro další případné otázky a poskytnout vysvětlení. Konference zpravidla končí konkrétním plánem, sociální pracovníce například v doprovodu policie vyzvedne dítě a zajistí bezpečný převoz do krizového centra nebo jiného zařízení. Linka bezpečí se dodatečně snaží získat alespoň základní informace o zakončení intervence.

**ZPĚTNÉ VAZBY:**

Klient neexistuje	4
Problém nepotvrzen	6
Předáno k prošetření	12
V péči	33
V péči (jiný problém)	0
Neurčeno	16

V úplném minimu případů se intervence i přes zdánlivě uspokojivý průběh hovoru nezdaří. Také započatá intervence může vyústit v poznání, že se jednalo o nerozpoznanou imitaci klienta nebo neúspěchem, kdy se klient se sociální pracovníci z neznámých příčin neseťká. Ve většině případů však představuje intervence, jakožto pomoc zprostředkovaná Linkou bezpečí a další jinou institucí, účinnou pomoc dětem a mládeži v neodkladné krizové situaci.

#### **4.6. Emoce krizové intervence**

Emoce jsou mechanismy reagování na okolní svět. Konkrétní emoce si nelze vybrat, protože se spouští automaticky, jsou spontánní reakcí. Schopnost emocionálně reagovat je vrozená a společná všem lidem bez rozdílu rasy či kultury. Kulturní vliv (zejména výchova) ale učí člověka usměrňovat a kontrolovat projevy emocí a člověk se během života učí, jak předcházet situacím, které vyvolávají negativní emoce, a naopak si lidé osvojují strategie chování, které směřují k příjemným emocím a libým prožitkům.

Když člověk prožívá krizi, vnímá svůj stav jako neodkladný a nezvladatelný vlastními silami. Situace krize je naplněna mnoha nepříjemnými emocemi neobvykle silné intenzity. Velice zatěžující je zkušenost s nezvykle silnou emocí a vlastní reakcí. Lidé po zkušenosti prožitku krize často popisují, že jsou zpětně překvapeni silou emoce a vlastní reakcí v afektu.

Příliš silné, klientem subjektivně vnímané jako nezvladatelné a příliš zatěžující nebo ohrožující emoce jsou často pohnutkou ke kontaktování pracovníka linky důvěry. Návštěva krizového centra nebo terapeuta je oproti tomu většinou promyšlená a naplánovaná. Pracovník linky důvěry se tedy setkává s emocemi ve své vyhocené podobě a musí vědět, jak s nimi v hovoru s klientem zacházet.

Nejdůležitější zásadou v práci s emocemi v krizové intervenci je dát klientovi prostor pro jejich odžití a projevení. Vymětal (1995, s. 33) píše, že psychické a zdravotní potíže související s nevyřešenou krizí jsou nejčastěji depresivní a úzkostné stavy. Dále podotýká, že duševní krizi provází pocit ztráty jistoty a bezpečí, především v souvislosti s pocitem klienta, že je na všechno sám. Možnost promluvit o svých pocitech s druhou osobu, je tedy pro klienta přínosná. Nejdůležitější součástí mnoha volání linky důvěry je odžití a spoluprožití náročných emočních stavů klientů. Různé linky důvěry a krizové intervence mají částečně odlišné a specifické cíle a pracovníci na různých pracovištích mohou na potřebu projevení emocí reagovat odlišně. Pro některé krizové linky, které jsou ovlivněny zejména rogersovským způsobem vedení hovorů, je prioritou v kontaktu s klientem dát co nejvíce prostoru, aby sami klienti rozhodli na základě vlastních pocitů, kolik času je třeba strávit zaměřením na emoční stavy. Některé jiné telefonní linky ve svém způsobu práce hovor více strukturují a prioritou je především nalezení uspokojivého řešení v přijatelně relativně kratší době, některé linky krizové intervence si nekladou za cíl práci s emocemi, ale především rychlé a účinné řešení krizové situace – například telefonní linka první pomoci nebo policie. V níže uvedených popisech práce s emocemi klienta při telefonní krizové intervenci vycházím z vlastní zkušenosti z práce na Lince bezpečí v současnosti (i na Lince bezpečí se ale styl práce postupně dynamicky vyvíjí a do jisté míry mění v souvislosti s vedením Linky bezpečí, přístupem psychologa linky. Ještě ve druhé půli devadesátých let byl styl hovoru více ponechán na klientovi; například reakce pracovníka Linky bezpečí na ticho v začátku hovoru je dnes na Lince bezpečí jiná než před pěti lety, viz níže).

Emocemi, jež se pojí s krizí, jsou zejména: hněv, smutek, strach a úzkost.

#### 4.6.1. Práce s emocemi při telefonické krizové intervenci

Pracovník poskytující telefonickou krizovou intervenci se v kontaktu s volajícími klienty často setkává s projevy různých emocí. Emoční projevy mohou mít různou intenzitu – od nevýrazné až po extrémní podobu, stejně tak mohou mít svou specifickou podobu (některý projev může působit například nezvykle, překvapivě, nevěrohodně...), i tak je třeba s projevem klientovy emoce pracovat, využít zkušenosti a na emoci se snažit reagovat ku prospěchu volajícího. Je třeba dát klientovi prostor pro odžití emocí a citlivě reagovat na příslušné rozpoložení člověka, který se na nás obrací s důvěrou v naši schopnost zareagovat tak, aby mu po kontaktu s námi bylo lépe. Zdá se, že už samotné vyjádření a odžití emocí má obrovsky úlevný efekt, pomůže klientovi překonat intenzivní nával zatěžujících emočních prožitků a napomáhá tak v začátku procesu překonávání krize. Potřeba sdílet pocity vyplývá z faktu, že člověk je tvor sociální, má potřebu spolusdílet, a to nejen radost, ale také prožitky nepříjemné.

##### ▪ Pláč

Pláč je ventilem napětí, je reakcí na silnou emoci, často je projevem emoce smutku. Pláč může mít subjektivně úlevný účinek („vybrečet se“), ale dlouhý pláč je naopak unavující až vysilující. Pláč je přirozenou reakcí na určitou míru nepříjemných pocitů jako je bolest, pocit neštěstí a další, ale může být i projevem přemíry příjemných pocitů (pláč starších dětí nebo dospělých už je diferencovanější a může být také projevem štěstí, dojetí a podobně.)

Je třeba rozlišovat pláč dítěte a pláč dospělých lidí. Pláč u dítěte je třeba vnímat jako volání o pomoc, ne však nutně jako projev neštěstí. Některé maminky dětí v kojeneckém věku říkají, že rozlišují u svého dítěte různé druhy pláče: některý pláč malého dítěte je projevem bolesti, jiný výrazem nespokojenosti a nepohodlí, jinak zní pláč, který vyjadřuje prosbu o pozornost a kontakt. Obecně však platí, že pláč druhé osoby je většinou lidí nepříjemný a lidé mají tendenci nějak na pláč druhého reagovat.

S pláčem souvisí některé předsudky. Mnozí lidé považují pláč za projev slabosti. Někteří rodiče s takovýmto postojem dítě za pláč kárají a kritizují ho. Dítě se pak za pláč stydí a snaží se u rodičů uspět – neplakat před nimi. Nežádoucími důsledky jsou zejména:

- 1) Pomyslná propast mezi rodičem a dítětem, tedy situace, kdy dítě prožívá své emoce, ale nesmí je autenticky a přirozeně před rodičem dát najevo. V důsledku toho (někdy neuvědoměle) prožívá dítě pocit nepřijetí. (Tento fakt většinou verbalizují děti staršího školního věku a mladiství; děti v mladším školním věku vyjadřují pocit nepochopení nebo nepřijetí rodiči spíše nepřímou.)
- 2) Pocit dítěte, že neobstálo a že není dost silné, zároveň také pochybnosti o sobě samém, což může nežádoucím způsobem ovlivnit (respektive poškodit) sebevědomí dítěte. (Některé děti mladšího školního věku například říkají věty jako „Ale před mámou nechci brečet, protože je pak smutná. Dělam jí starosti.“)

Dalším předsudkem, se kterým se děti bohužel setkávají často od učitelů ve škole i ze strany rodičů a prarodičů, je postoj „Nebreč, už jsi velký/ velká.“ Není jakkoli prospěšné, zrazovat člověka od pláče s poukazováním na jeho věk. Pláč je projevem emocí, které mají své opodstatnění v jakémkoli věku. Není žádný věk, ve kterém by už lidé

nemohli (nebo dokonce nesměli) plakat. Když někdo nabádá druhého, aby neplakal, může to být projev snahy ukonejšit druhého a pomoci mu překlenout prožívanou strast, také se často ale jedná o ochranu samotného konejšícího (respektive usměrňujícího), protože není s to být přítomen plačícímu a brání se tak vlastnímu nepříjemnému prožitku.

Předsudkem z nejobvyklejších je postoj, který je založený na tradičním, stereotypním chápání role muže. I malí chlapci jsou často omezováni v projevu emocí, které souvisí s pláčem, větami typu „Kluci nebrečí.“ Jedná se určitou segregaci na základě pohlaví.

#### Pláč v hovoru na lince bezpečí

Pracovník Linky Bezpečí se s pláčem klientů setkává poměrně často, proto je důležité, aby byl na pláč připravený a také s pláčem v hovoru uměl zacházet. Někteří dětští klienti se za svůj pláč omlouvají. V hovoru na lince důvěry není potřeba pláč tišit a nabádat klienta, aby neplakal. Je důležité projevit účast na klientově prožitku a aktivní přijetí (například: „Slyším, že je ti do pláče. Můžeš tady plakat.“) Je dobré reagovat přirozeně, situaci nedělat v hovoru s dětmi příliš formální. Při telefonátu s dítětem je vhodné dát prostor pro vytvoření základního osobního komfortu, aby se dítě mohlo soustředit na hovor („Slyším, že se ti ztěžka dýchá. Můžeš se vysmrkat, jestli potřebuješ.“ nebo „Připadá mi, se teď nemůžeš pořádně nadechnout. Co kdybychom se zhluboka nadechli spolu? Bude se nám pak mluvit lépe.“)

Trvá-li pláč ale příliš dlouho, může to znamenat ještě jiné skutečnosti, než že je pláč reakcí na samotné emoční rozpoložení. Překotný a neodeznívající pláč může být i důsledkem vlivu některých drog nebo může být projevem klienta s psychiatrickou diagnózou, může se jednat o situaci, kdy klient není schopen ani ve spolupráci s pracovníkem linky důvěry nechat pláč postupně odeznít. Ať je důvodem cokoli, v případě, že klient není schopen mluvit a hovor se nijak nevyvíjí, není

účelné ani nutné v hovoru pokračovat a ujistí-li pracovník klienta, že může zavolat později, až bude moci a chtít mluvit. Na lince krizové intervence je hovor do určité míry limitován i časem, protože jedním z důležitých účelů krizové linky (linky tísňového volání) je i maximální možná dostupnost pro maximální počet potenciálních klientů. I přesto zpravidla pracovník poskytne plačícímu klientovi dostatek času a péče k momentálnímu překlenutí situace s projevy pláče.

#### ▪ Strach a úzkost

Strach a úzkost jsou emoce, které jsou si podobné a podobně se s nimi zachází, ale přesto je třeba rozlišovat je.

Strach chápeme jako obavu z něčeho konkrétního. S touto emocí se v hovorech na Lince bezpečí setkáváme často. Může se stát, že je strach pro klienta tak svazující, že se mu mluví těžko, prožívané obavy ho jakoby ochromí a vlastně neumí ani říct, čeho přesně se bojí. V hovorech o strachu je dobré použít tzv. „krizový scénář“ a pomoci tak klientovi (i pracovníkovi samotnému) lépe popsat situaci pomocí otázky typu: „Co by se mohlo stát nejhoršího (doma, večer, teď apod.)?“ Tato otázka může celou situaci dobře zmapovat, klientovi samotnému se často ukáže, čeho přesně se bojí. Možnost dalšího vývoje hovoru s emocí strachu nastíním v následujícím příkladu z úseku telefonátu na Lince bezpečí:

*Klient: „No... (odmlčí se) já se bojím jít domů.“*

*Pracovník: „Říkáš, že se bojíš jít domů. Můžeš mi o tom povědět víc?“*

*K: „Dostal jsem zase poznámku a máma mi v úterý říkala, že jestli se to stane ještě jednou, dostanu od táty výprask, no a teď se bojím jít domů.“*

*P: „Aha. Takže se bojíš jít domů, protože máš strach z výprasku?“*

*K. „No táta mě prostě zabije!“*



*P: „Říkáš, že tě zabije. A jak to dopadlo minule, když jsi dostal tu poznámku?“*

*K: „Dal mi zaracha.“*

*P: „Rozumím, dostal jsi zaracha. A co by se mohlo stát nejhoršího dneska, až se rodiče dozví o té poznámce?“*

*K: „Asi dostanu zaracha na celý týden.“*

*P: „Takže nejhorší, co by se mohlo stát, je ten zarach?“*

*K: „Jo, asi jo. Ten zarach nejsíš. Táta mi výprask nedává, to spíš máma tu facku někdy, když je hodně naštvaná.“*

#### ▪ Hněv

Některá volání na linku důvěry mohou být ze strany klienta plná agresivních impulzů, hněvu, zlosti, vzteku. Křivohlavý (1994, s. 104-109) píše, že v agresivním chování, které má nejčastěji základ v nekontrolované impulzivní reakci, nacházíme téměř vždy pohromadě zlost a vztek, přičemž zlost i vztek jsou „afektivní odpovědí na stres, při němž aktér prožívá mimořádně vysokou úroveň emocionálního vzrušení“. Zlost a vztek vyvolávají agresivní chování, pokud se aktérovi nedaří zmíněné emoce a jejich průběh a projevy zvládnout usměrnit, tedy kontrolovat. Problémy s výbušnou neusměrněnou reakcí na stres mají zejména lidé se sklonem k agresivnímu chování a útočnému chování jako reakci na různé druhy stresu. Hněv je většinou afektivní rozpoložení poměrně krátké časové délky, ale o to je intenzivnější, je spojen s velkým výdajem energie a přirozeně rychle nastane a podobně rychle pomíjí. Křivohlavý vysvětluje, že při výbušném chování platí „zákon eskalace“: přirozeným jevem je, že na agresivní projev reaguje druhá strana obdobně, a to s vyšší mírou agresivity, což vytváří ve výsledku „spirálu neustále se zvyšující míry hostility“.

Pracovník linky důvěry se může setkat s verbální agresí volajícího. Není žádoucí dát průchod přirozenému (výše zmíněnému) procesu

vzájemně se stupňujícího nepřátelského chování (zde myšleno verbálních projevů). Jednou ze zásadních kvalit pracovníka linky důvěry je schopnost nevztahovat projevy emočních stavů klientů na sebe sama, nevnímat případnou agresi klienta nijak osobně a být schopen udržet si profesionální pomyslný odstup od agresivních projevů klienta. Lze říci, že je obtížné zahájit smysluplný hovor s agresivním klientem, ale je to možné.

V hovoru s agresivním klientem se jeví jako užitečné využít techniky „zrcadlení“, kdy klientovi nabídneme jeho pomyslný pohled na jeho vlastní slova a jeho verbální projev. Často je to jedna z cest, jak se klient může vymanit z nekontrolovaného projevu vlastní nahromaděné agrese, jak ukážu na příkladu začátku jednoho hovoru na Lince bezpečí:

*Pracovnice: „Linka bezpečí, dobrý den.“*

*Klient (křičí): „Jo, jasně, ty krávo!“*

*P: „Slyším, že mi říkáš krávo. Dovolal ses na linku krizové intervence.*

*Potřebuješ s námi o něčem mluvit?“*

*K (zvýšeným hlasem): „No jasně! Zase ženská! Jako moje matka. Zase to samý!“*

*P: „Zniš teď rozzlobeně. Stalo se něco?“*

*K: (stále rozhněvaně, ale nekřičí): „No zase to samý, jako ve škole a doma s matkou, zase stejný! Já už s ní fakt doma nevydržím. Je to tam prostě hrozný!“*

*P: „Rozumím tomu správně, že voláš, protože se stalo něco nepříjemného mezi tebou a mámou?“*

*K: „Hm.“*

*P: „Teď spolu mluvíme na ústředně Linky bezpečí. Můžu ti nabídnout, že tě přepojím na někoho z kolegů a můžete si o tom promluvit víc, jestli chceš, ano?“*

*K (o poznání klidněji) : „Hm, tak jo.“*

Popsala jsem, že telefonická krizová intervence má pro děti a mladé nedospělé klienty zásadní výhody, stejně tak z poskytování pomoci po telefonu vyplývají i její limity. Hlavním nástrojem na telefonních linkách důvěry je rozhovor. Klíčem k úspěchu v poskytování pomoci je pro pomáhajícího profesionála na telefonu zdatnost ve vedení rozhovoru s volajícími dětmi a mladistvými klienty. Témata hovorů i jejich vedení na linkách důvěry určených dětem mají svá specifika. Práce na lince krizové intervence pro děti a mládež klade na pracovníka značné nároky. Předpokladům a kvalifikaci pracovníků pro poskytování kvalitní pomoci po telefonu se budu věnovat v příští kapitole. Stejně tak vysvětlím důležitost vztahu pomáhajícího profesionála k jeho povolání a zmíním se o rizicích k nežádoucím tendencím v hovorech s dětmi a mladistvými klienty.

## **5. PRACOVNÍK LINKY DŮVĚRY**

### **5.1. Kvalifikace pracovníků linek důvěry**

Vodáčková (2002, s. 165-166) rozděluje pracovníky krizové intervence na laiky a odborníky a zároveň profesionály a dobrovolníky. Definuje je následovně:

Odborník má odpovídající vzdělání, má často specializovaný výcvik v krizové nebo telefonické krizové intervenci (což je nyní podle úpravy zákona o sociálních službách z roku 2007 povinné i pro laiky), případně má i další sebezkušenostní výcviky. V současnosti je k dispozici velké množství sebezkušenostních výcviků ovlivněných různými psychologickými směry. Výcviky pro různé pomáhající profese se podle délky pohybují od několikátýdenních (například Výcvik v telefonické krizové intervenci pořádaný Linkou bezpečí má 150 hodin plus 30 hodin naslechu), existují ale i sebezkušenostní psychoterapeutické výcviky čtyř i víceleté. Výcviky jsou poskytovány různými institucemi, často je poskytují sama pracoviště telefonické krizové intervence (například RIAPS v Praze). Specializovaný akreditovaný výcvik je nyní podmínkou pro práci na linkách důvěry. Pracovníci linek, kteří tuto kvalifikaci nemají, ale v minulosti, kdy to bylo dle zákona možné, už začali na linkách pracovat, si potřebný výcvik musí nejpozději do roku 2009 doplnit.

Laik nemá odborné vzdělání (určité obory na vysoké nebo vyšší odborné škole), ale musí mít výcvik v krizové intervenci nebo telefonické krizové intervenci.

Dále Vodáčková dělí pracovníky předešlých dvou kategorií na profesionály a dobrovolníky. Profesionál je za svou práci placen, kdežto dobrovolník svou práci dělá bez nároku na honorář.

Můžeme říci, že v současné době vzrůstá počet odborníků i laiků, kteří mají specializované vzdělání, k čemuž přispěla změna v zákoně o sociálních službách, podle které každý pracovník linky důvěry musí mít akreditovaný výcvik v telefonické krizové intervenci.

## **5.2. Předpoklady pro práci na lince důvěry**

Pracovníci linek důvěry jsou pečlivě vybíráni (většinou psychologem), ale není cílem najít lidi perfektní, a nebo lidi s dokonalými předpoklady pro pomáhání po telefonu. Dokonalost v předpokladech ani v samotném pomáhání neexistuje. Spíše se při výběru jedná o vytipování co nejvhodnějších kandidátů, kandidátů s co nejlepšími předpoklady pro tuto práci.

Existují lidské nedokonalosti, které nejsou překážkou, protože s profesí nesouvisí. Ani některé související nedokonalosti pracovníků nemusejí být nepřekonatelnou překážkou v možnosti kvalitně pracovat na lince důvěry (to se týká aspektů osobnosti, které může dotyčný např. v průběhu a vlivem výcviku úspěšně měnit, oblastí, ve kterých se lze zdokonalovat- například doplněním potřebných znalostí, získáním nových zkušeností a podobně.)

Pracovník linky důvěry musí mít určité kvality a předpoklady pro práci s lidmi a další specifické předpoklady pro práci s lidmi v náročných životních situacích a krizích. Pracovník při své činnosti potřebuje využívat mnoho znalostí a dovedností, které získá především během výcviku v telefonické krizové intervenci. Pro dobrého pracovníka krizové intervence jsou nutné (mimo znalostí a dovedností získaných ve výcviku a během studia - ty tvoří pracovníkovu odbornost) a pro kvalitně odváděnou práci nepostradatelné i některé osobnostní předpoklady a vlastnosti. Je patrné, že v kontaktu mezi pomáhajícím profesionálem a klientem hraje často hlavní roli pracovníkova osobnost. (Například Linka bezpečí má svého psychologa, který pohovorem a testováním vybírá uchazeče

o započetí výcviku v telefonické krizové intervenci, jehož úspěšné absolvování je podmínkou pro práci na lince bezpečí.)

Existují okolnosti a vlastnosti osobnosti, které jsou neslučitelné s rolí pomáhajícího konzultanta, protože by nedovolovaly (znemožňovaly) vykonávat tuto práci kvalitně. Není žádoucí, aby v roli pomáhajícího na lince důvěry pracoval člověk, který je diagnostikován jako psychiatrický pacient nebo člověk, který má velké osobní problémy a právě se účastní terapie v pozici klienta. Se specifickou zátěží, které se v kontaktu v klienty v krizi nelze vyhnout, se lépe vyrovná člověk, který je relativně stabilní a nemá běžně problémy v kontaktu s lidmi. Součástí kvalitního praktikování telefonické krizové intervence je ze strany pracovníka i schopnost vcítění se a spoluprožívání. Lze očekávat, že člověk, který je sám zatížen vlastní krizí nebo se potřebuje vyrovnat s přemírou vlastních traumat, by shledal zátěž jako přílišnou a nemohl by se plně soustředit na klienta. V horším případě by pomáhající s přemírou vlastních problémů používal (a třeba nevědomě) pomáhání ke kompenzaci vlastního neuspokojivého stavu. K. Kopřiva (1997, s. 87-88) píše, že „...když dva dělají totéž, nemusí to být totéž. Láska k bližnímu patří do říše svobody. Je to jiný prožitek než nutkavé a v podstatě sebeochranné „nemohu nedat“, resp. nemohu nepomoci“. Dále varuje, že někteří lidé, kteří se potýkají s pocitem osamocení a vlastní nepotřebnosti, se doslova oddávají příjemnému pocitu z mezilidském kontaktu, ve kterém jsou nutně potřeba a vymaňují se tak z pocitu vlastní nedostatečné potřebnosti a důležitosti. Jedná se tedy pak o charakterovou obranu a určitý druh násilí na klientovi, spíše než o pomoc v pravém slova smyslu. Ze základních motivací k volbě pomáhající profese se odvíjí i další dění v průběhu kontaktu s klienty. K podobným nebo obdobným procesům může docházet i u dobrých pracovníků (např. jako reakce na nedostatek supervize nebo odpočinku, viz dále).

### **5.3. Vztah pomáhajícího k jeho povolání**

Vztah pomáhajícího pracovníka k jeho povolání (a zároveň přístup ke klientovi obecně) je také jednou z podstatných složek, která ovlivňuje kvalitu odváděné práce.

Kopřiva (1997, s. 16-17) popisuje rozdíl na dvou typech pracovníků: neangažovaný a angažovaný pracovník.

Neangažovaný pracovník pojímá svou práci jako výkon svěřených pravomocí, ale nejeví o klienta osobní zájem, nesnaží se být klientovi oporou mimo poskytování svých znalostí a užívání pravomocí. Kopřiva píše, že vztah takového pracovníka ke klientovi a pracovníkův projev může být jen neutrální nebo horší (lhostejný, chladný, arogantní). Jsou povolání, která si nekladou za cíl jiný přístup a neangažovaný pracovník je v jejich rámci dostačující, i když angažovaný přístup by zřejmě klient ocenil. Takovým povoláním může být bankéř, prodavač, advokát.

Angažovaného pracovníka popisuje Kopřiva především jako člověka, pro něhož je stěžejní pocit smysluplnosti jeho práce. Angažovaný pracovník je nadchnut svou prací, je zaujat celý a nemusí svůj život rozdvajovat mezi čas na práci, která představuje jen nutnou oběť pro umožnění skutečného života, který ale probíhá mimo pracovní dobu. Angažovaný pracovník může díky svému povolání překonat pocit osamělosti a upevnit si vlastní sebeúctu v kontaktu s klienty. Aby ale práce byla kvalitní a neblížila se situaci, kdy si člověk zařizuje pocit vlastní spokojenosti se sebou samým na základě toho, že se setkává s lidmi, kteří jsou na tom hůře, nesmí být zmíněné zisky angažovaného pracovníka jeho základní motivací. Motivace k angažovanému přístupu pomáhajícího pracovníka by měla mít základ v lásce k lidem obecně a v adekvátní míře vědomí vlastních schopností a předpokladů pro profesionální pomáhání. V případě, že se pracovník realizuje v pomáhající profesi, aby si se například zbavil pocitu samoty nebo si zajistil pocit

vlastní hodnoty či zažil pocit moci, což jsou ale procesy, které se nemusejí dít na straně pracovníka uvědoměle, projeví se zmíněné skutečnosti v tendencích, které jsou bohužel na úkor kvality pomáhání.

#### **5.4. Některé klíčové znalosti a dovednosti pracovníka Linky důvěry**

Ze znalostí a dovedností, které uvádí Vodáčková (2002, s. 167) jako požadavky na pracovníka krizové intervence, zmíním ty, které se mi jeví jako zásadní pro pracovníka telefonické krizové linky a doplním je o další, které Vodáčková neuvádí.

Jednou z klíčových oblastí, ve kterých se pracovník linky důvěry musí alespoň základně orientovat, jsou základy práva, zejména trestního a rodinného. Je třeba, aby byl pracovník schopen vysvětlit a zodpovědět právní otázky klientovi (i dětskému klientovi) srozumitelně, tak, aby byla klientovi pracovníkova orientovanost a odpověď ku prospěchu. V souvislosti se základní znalostí práva samotného je třeba, aby pracovník uměl doporučit potřebnou právní pomoc a poskytnout užitečné kontakty. Zásadní je umět dětem vysvětlit jejich práva, a to i na konkrétních příkladech, protože k právům dítěte se často vtahují otázky dětských a mladistvých klientů linek důvěry.

Mnohé užitečné dovednosti pracovníků linek důvěry a krizové intervence jsou podmíněny základními schopnostmi, které krizový pracovník průběžně rozvíjí v průběhu dalšího vzdělávání. Jsou jimi zejména: schopnost rozpoznat případnou klientovu manipulaci a dovednost bránit se jí, dovednost rychle se domlouvat s lidmi, s čímž nutně souvisí schopnost rychlého rozhodování bez sklonů k úzkosti jako reakce na stres. Zde je třeba zdůraznit obecnou schopnost zvládnutí psychické zátěže, která je v práci s krizovou intervencí poměrně velká. Ke kvalitnímu zacházení s vlastním stresem a zátěží pracovníka je třeba rozvíjet jeho schopnost sebereflexe.



K. Kopřiva se ve své knize *Lidský vztah jako součást profese* zabývá mimo jiné zamyšlením nad hranicí mezi altruismem a egoismem. Ukazuje, že zdravý lidský vývoj směřuje k vlastní autonomii, přičemž být autonomním není nutně sobecké. V souvislosti s profesionálním pomáháním vysvětluje (1997, s. 73-92), že být si vědom své vlastní ohraničenosti a nesplývat s klientem, není sobecké a zlé, ale zdravé a užitečné. Problém splývání doslova označuje (tamtéž, s. 78) jako „hlavní problém při pomáhání“. Domnívá se, že když bere pracovník záležitosti klienta příliš jako své vlastní, trpí nejen pomáhající, ale celý proces pomáhání. Namísto „splývání“ s klientem navrhuje „rezonanci“ a za přirozený a normální stav označuje „hranice dobře ohraničené a polopropustné.“ Rezonance obsahuje empatické vcítění se a citlivé naladění se na klienta se snahou vidět klientovy problémy z jeho úhlu pohledu. O nežádoucí splývání se jedná, pokud si zároveň s empatií pracovník neumí zachovat profesionální odstup a klientův problém ho pohltí.

### **5.5. Nežádoucí tendence pomáhajícího pracovníka**

Typickými tendencemi pracovníka, který si kompenzuje uvědomělé nebo neuvědoměle vlastní nedostatky, jsou: tendence k nadbytečné kontrole klienta a snaha řídit klienta a projevovat vlastní moc, a nebo si pracovník naopak vytváří pocit sebeobětování se, takže nedbá na odpočinek a určitou nutnou míru profesionálního odstupu a vyčerpává se, ztrácí jasné vědomí distance mezi svým vlastním a klientovým životem, nezachází už s klientem jako se svéprávným a pracuje stále méně s klientovým potenciálem a schopnostmi; při takovém pracovníkově přístupu nejsou v dostatečné míře využívány klientovy možnosti a schopnosti. V takovém případě pracovník vytváří pocit, že je nepostradatelný a klient se může objevit v pozici závislého, což ale není

žádoucí. Ani jedna z předešlých tendencí není žádoucí a ku prospěchu klienta. Žádný pomáhající pracovník zřejmě není úplně ideálně vyrovnaný a bez tendence k různé míře kompenzace vlastních nedostatků, a proto je v zájmu kvality práce pomáhajícího profesionála pracovat se svými nedostatky a v rámci supervize a dalších sebezkušenostních výcviků.

#### 5.5.1. Tendence k přílišné kontrole v hovoru na lince důvěry

Z předešlého je jasné, že téma určité míry kontroly a tendence ke kontrole je v profesionálním pomáhání vždy přítomným tématem, týká se tedy i pomáhání po telefonu, ve kterém je základním nástrojem pomáhání rozhovor.

Kopřiva vysvětluje, že tendenci k přílišné kontrole a direktivnímu způsobu vedení v práci s klientem mohou mít lidé, které znejišťuje nesouhlas druhých osob, a proto jim lépe vyhovuje, když k projevení nesouhlasu klienta není dost prostoru. Popsané sklony pracovníka linky důvěry se projeví v tendenci mluvit ze zdánlivé pozice experta, nabízet hotová řešení a vytvářet určitý tlak na akceptaci navrženého řešení, které pracovník sám vymyslí a navrhne jako hotové. Takové jednání je na úkor kvality pomoci klientovi a spěje k omezování klientovy autonomie.

Rizika vyplývající z takové tendence logicky navazují. Protože by pracovníkovi linky důvěry se zmíněnou tendencí byly nepochybně (možná přemíru) příjemné klientovy projevy vděčnosti nebo různé formy projevu díky, které by mu vlastně potvrzovaly dominantní pozici a nadřazenost (pocit moci) vůči klientovi, je takový pracovník v nebezpečí, že jím bude manipulováno; například klienti s hraniční poruchou osobnosti (nebo klienti s projevem typickým pro lidi s hraniční poruchou osobnosti) využívají velice obratně lichocením a projevování vděčnosti a díky pracovníkům k různým nežádoucím manipulacím v hovoru.

### 5.5.2. Tendence k sebeobětování se v hovoru na lince důvěry

Tendence obětování se a maximálně (až příliš) se o klienta postarat opět vede k porušení hranice mezi klientem a pracovníkem. Pracovník se přes míru snaží najít co nejlepší řešení klientovy situace, aniž by uměl vyčkat klientových nápadů, navrhuje nová a nová řešení a neustále se vyčerpává vymýšlením ještě lepších nápadů, snaží se být maximálně shovívavým vůči klientovi a někdy přistoupí na klientovu agresi přítomnou ve verbálním kontaktu, čímž omezuje sám sebe a svůj základní komfort, který je nezbytnou podmínkou kvalitně vedeného hovoru. Taková nadměrná péče klienta spíše oslabuje, podceňuje vlastně jeho potenciál a brzdí ho v nalézání vlastních nápadů. Pracovníka vyčerpává.

V takovém hovoru na lince důvěry hrozí, že bude hovor neúčinně prodlužován novými a novými nápady pracovníka. Zároveň je možné, že bude pracovník pochybovat o vlastních nápadech a bude působit nejistě, což může klienta znejistit. I v nedirektivním hovoru je ze strany pracovníka třeba určité míry ráznosti, projevu, který působí přiměřeně sebejistě, aby mohl klient vnímat pracovníka na druhém konci telefonu jako oporu.

### **5.6. Profesní a další vlivy na způsob práce pracovníka poskytujícího telefonickou krizovou intervenci**

Pracovník linky důvěry byl do výcviku vybrán a úspěšně prošel -než se stal profesionálním konzultantem linky důvěry- akreditovaným, kvalitním výcvikem v telefonické krizové intervenci, což garantuje určité znalosti a dovednosti, které jsou předpokladem pro kvalitní práci na lince důvěry. Mimo odborného vzdělání ve výcviku je ale každý pracovník linky důvěry také svébytná osobnost, která vstřebala a získala mnoho dalších znalostí a zkušeností v průběhu života a působily na ni - mimo zmíněného specializovaného výcviku – mnohé další vlivy, které formovaly osobnost pracovníka. Když jeden konkrétní výcvik absolvuje

například dvacet lidí zároveň, jejich práce nebude stejná, v mnohém se bude přístup a nápady jednotlivých konzultantů lišit. Různost v práci jednotlivých konzultantů nemusí nutně znamenat, že jeden či druhý konzultant je lepší nebo horší. Pracovníci jsou různí, ale neznamená to nutně rozdíl v kvalitě. I různě vedený hovor na jedno téma může mít stejnou míru kvality a splnit svůj účel.

Vodáčková (2002, s. 166-167) poukazuje na skutečnost, že různé profese pracovníků linek důvěry mohou v mnohém zásadně ovlivnit jejich přístup ke klientovi, míru pozornosti věnovanou určitým aspektům probíraných problémů a témat. Její pohled na vlivy různých profesí doplňuji o pohled, že je v mnohém různost pracovníků, v důsledku jejich původních profesí, přínosem. Zmíním stručně několik různých profesí a způsob, jaký mohou mít na práci na lince důvěry.

Lékař - psychiatr jako pracovník na lince důvěry, je zvyklý hledat a diagnostikovat duševní poruchy a dále pracovat s psychiatrickou diagnózou. Při práci na lince důvěry je třeba, aby se dovedl odpoutat od potřeby klienta léčit a pohyboval se na úrovni řešení konkrétního problému v rámci krize volajícího klienta. Případné duševní onemocnění většinou tvoří kontext krize, nikoliv přímou příčinu jejího vzniku. Ku prospěchu může tomuto odborníkovi být zkušenost v jednání s lidmi s duševní poruchou a připravenost na specifickou komunikaci.

Pro lékaře, který je ve své praxi zvyklý na kontakt se zraněnými a nemocnými a pro kterého je základní prioritou zachránit pacientův život, může být například obtížné nepřebírat za klienta zodpovědnost v hovoru se sebevražednou tematikou a vzít na vědomí klientovo rozhodnutí nevyjít z anonymity a ponechat si plnou odpovědnost za rozhodnutí, zda žít nebo ne. Zároveň zde může lékař velmi zúročit své medicínské znalosti v případě, že klient žádá konkrétní rady, například v hovorech o zdraví, v hovorech, které se týkají životního stylu, těhotenství, antikoncepce a podobných témat.

Podobně zdravotní sestra, která je ve své praxi zvyklá na poměrně direktivní přístup, kdy pacienta učí, jak dělat správně to či ono, může pociťovat jako nepřirozené, že nemůže být tak razantní a vůdčí, jako ve své běžné práci. Zároveň jsou zdravotní sestry jako pracovnice linky bezpečí velice trpělivé a nevyčerpává je to, protože jsou na to zvyklé, což je velká výhoda pro ně samotné i pro klienta.

Psychoterapeut může mít dost často tendenci vidět klientův problém v širokých souvislostech klientova dětství, rodiny a podobně, to ale může ubírat na potřebné razanci jednání v krizové intervenci a přílišné rozebírání všech souvislostí, na které je terapeut ve své běžné práci zvyklý, může klienta až příliš zatížit. Je zároveň možné, že díky svým zkušenostem nabídne terapeut v pozici pracovníka Linky bezpečí klientovi výstižný a bystrý vhled do situace a pomůže klientovi užitečně se zorientovat ve své situaci.

Také sociální pracovník může mít tendenci uplatňovat svá obvyklá řešení a vidět příčinu klientovy krize ve vnějším světě, a tak někdy jakoby nutí klienta do změn, které ani nejsou nutné. To proto, že se jedná o změny, které jsou v rámci jeho hlavního povolání běžné. Opět je to jen důsledkem zvyku z jiného pracoviště. Velikou výhodou je dobrá znalost zákonů a práv v oblasti rodiny, kterou lze využít v častých hovorech na téma rozvodu, pobytů v nápravných a výchovných zařízeních a dalších podobných hovorech.

Pokud je pracovníkem linky bezpečí pedagog, který je zvyklý chování a výkon žáků hodnotit, je pravděpodobné, že bude mít v hovoru s dítětem podobné sklony. Výhodou je to ve chvíli, kdy dítě umí pozitivně motivovat a pochválit.

Jako poslední profesi možného pracovníka linky důvěry uvedu duchovního. Vodáčková (2002, s. 167) píše, že musí „zreflektovat svou tendenci zabřemeňovat klienta svým vlastním morálním systémem, tendenci dělit věci na hříšné a správné a zachytit u sebe nutkání kázat a

odpouštět.“ Obávám se, že je tato formulace velice zkratkovitá. Ač jsem se nikdy během své téměř roční praxe konzultantky na lince důvěry ještě nesetkala s žádným pracovníkem, který by byl zároveň duchovním, myslím si, že pracovník, který by byl přijat do výcviku telefonické krizové intervence a úspěšně jej dokončil, by nepochybně splňoval aspekty, na které zde Vodáčková apeluje.

Bezpochyby jsou i další povolání a profese, které po dlouhodobé zkušenosti a zvyku pracovat určitým způsobem a nahlížet věci specificky, ovlivní člověka i v práci na lince důvěry. Pokud se některé tendence vycházející z původní (hlavní) pracovníkovy profese zdají být na překážku, je třeba dále s nimi v supervizi pracovat, což je možné.

Následující kapitola vysvětlí důležitost a realizaci psychohygieny pro pomáhající pracovníky.

## 6. PSYCHOHYGIENA PRACOVNÍKŮ A JEJÍ NÁSTROJE

Z výše zmíněného je patrné, že nároky na pomáhajícího pracovníka jsou značné. Proto je důležité, aby pracovník uměl střízlivě rozpoznávat hranice svých možností a uměl se chránit před přílišnou zátěží. K. Kopřiva (1997, s. 94) vysvětluje, že pomáhání nám může energii nejen dávat, ale i brát, domnívá se, že „kdo má hodně energie, tomu může přidat, ale kdo má málo, tomu bere. Je žádoucí, aby pomáhání mohlo být radostí, a nikoliv břemenem.“ Velkou důležitost má v práci s krizovou intervencí psychohygiena pracovníků.

Pracovníci Linky bezpečí jsou vystaveni různým druhům zátěže, která vyplývá z konkrétních telefonátů, ale také jsou vystaveni specifické zátěži, která vyplývá přímo z tohoto typu práce, kdy pracovník nepřijde do osobního kontaktu se svým klientem.

V konkrétních telefonátech musí pracovník čelit časté agresi. V případě Linky bezpečí se jedná zejména centrálu (ústřednu) Linky bezpečí – jeden z telefonů přijímá všechny příchozí volání, pracovník krátce zjistí, proč klient volá a hovor následně přepojí některému z konzultantů. Tento postup chrání konzultanty od přemíry agresi, které takto může zpracovat konzultant na centrále. Konzultanti, kteří jsou připraveni pro hovory s klienty, jsou takto do určité míry před vysilujícím kontaktem s volajícími, kteří Linku bezpečí zneužívají. Na centrále se pracovníci konkrétní směny střídají cca po 30 až 60 minutách.

U agresivního volání se jedná jak o agresi lidí, kteří jsou klienty Linky bezpečí (např. rozzlobený klient, který nejprve vulgárně nadává pracovníkovi, než je schopen uklidnit se a mluvit o své zlosti vůči někomu jinému, jindy může být klient s poskytovanou službou nespokojen, cítí se zklamán a svůj stres ventiluje projevy agrese a podobně.) Zásadní dovedností je umět si uvědomit neadresnost agrese- to znamená nevztahovat ji osobně na sebe sama.

Zatěžující je situace zneužití telefonické linky důvěry, kdy agrese přichází od osoby, která není klientem Linky bezpečí, linka jí není určena. Taková agrese je zřejmě vysilující především tím, že na lince pro děti nemá místo – není v plánu, ale musí se s ním počítat. Jedná se např. o volání dospělých onanistů, kteří se bezplatný kontakt po telefonu snaží zneužít k vlastnímu uspokojení. (Často kontakt s pracovníkem naplní slovní agresí. S takovými volajícími na Linku bezpečí hovor ukončujeme krátkým vysvětlením, že krizovou linku zneužívají. Některé pracovníce i po několikavteřinovém kontaktu s takovým volajícím mluví po takovém telefonátu o pocitu zneužití, se kterým se musí vyrovnat.) Je třeba naučit se najít a využívat způsoby, jak se odreagovat a s nepříjemným zážitkem se vypořádat bez pocitu přílišné zátěže. Samozřejmě se taková dovednost vyvíjí s nabývajícím zkušeností v pozici konzultanta.

Zatěžující není jen záměrná agrese nebo zneužití linky důvěry, ale sama podstata práce, kdy pracovník je během své pracovní doby v kontaktu s lidmi, kterým je z různých důvodů zle. Ač pracovník prošel výcvikem v profesionálním jednání s lidmi v náročných situacích a krizích, může se stát, že se pro něj v určitém hovoru klientova situace dostane do živé souvislosti s jeho vzpomínkou nebo momentální situace v životě a musí se pak vyrovnat s obzvlášť náročným hovorem. Proto se bude konzultantovi pracovat lépe, když i mimo službu na lince dokáže co nejlépe minimalizovat svá trápení. Emoce si záměrně nemůžeme volit, aktivizují se sami. Můžeme však předpokládat, že člověk v zásadě dobře naladěný bude v hovorech s nešťastným člověkem stabilnější a více schopen nevztahovat klientův smutek sám ke svým smutkům. Je výhodné zachovat maximální možnou míru neutrality v kontaktu s klientem. To se nevyklučuje s empatií, která je také žádoucí. Empatii je třeba nezaměňovat se splýváním s klientem. Empatickým je pracovník, když se umí vžít do pozice klienta z pohledu klienta. O splývání se jedná, když se pracovník ocitne v klientově smutku, protože je sám smutný.



Mimo psychohygieny v podobě relaxace a budování osobního vnitřního klidu, které pracovník může poskytovat sám sobě, je na Lince bezpečí pracovníkům poskytována pomoc intervizorů směny. V průběhu směny je intervizor přítomen a kdykoli k dispozici. Pracovník může intervizora kdykoli požádat o tzv. příposlech, což v praxi znamená, že během náročného hovoru si intervizor může přisednout s druhými sluchátky a aniž by verbálně zasahoval dohovoru, může pracovníkovi pomoci poskytnutím napsané rady, jindy jen naznačí gestem atd. Aby konzultanti využili této pomoci intervizora a nepocíťovali potřebu pomoci jako vlastní selhání, je třeba střízlivého náhledu konzultanta, stejně tak jako vstřícného přístupu intervizora. Takováto spolupráce se nezdá být možná a konfliktním vztahu; je důležité, aby vztahy mezi pracovníky linek důvěry na konkrétních pracovištích nebyly zatíženy osobními sváry. Hawns a Shoet (2004, s. 32) mluví o pracovním stresu pomáhajících profesionálů a píší: „Je velmi důležité, abychom coby pomáhající přebírali zodpovědnost za to, že si budeme sami všimnout známek přetížení vlastního systému, a abychom se ujistili, že se nám dostane podpory nejen při zvládnání příznaků stresu, které se u nás objevují...“ Dále vysvětlují, že pokud příznaky přemíry zátěže pracovník příliš dlouho přehlídí a nepracuje na jejich odbourávání, dostane se do situace, kdy mu jeho vlastní kapacita již nebude stačit na to, aby svou energii věnoval kvalitně klientovi, protože pak pracovník musí řešit své vlastní příznaky přetížení. Vyústěním takového procesu je stav vyhoření.

### **6.1. Debriefing**

Debriefing (in B. Baštecká a kol, 2005, s. 178-187) je metoda, kterou zavedl v 80. letech 20. století J. T. Mitchell, původně „jako přísně strukturovanou, na předepsaném postupu založenou metodu opětovného působení na oběti z řad záchranářů po traumatizující události“. Anglický výraz debriefing lze přeložit jako podávání hlášení. Jedná se o metodu,

která „napomůže porozumění vlastním zážitkům ve vztahu k traumatizující události“. Původní „mitchellovský debriefing“ byl sedmikrokovým postupem určeným přesnými pravidly a jako taková znamenala účinný způsob, jak zvládnout a odstranit posttraumatické příznaky. Debriefing byl a je poskytován jako obětem traumatizující události, tak pomáhajícím profesionálům (policistům, hasičům, vojákům, pracovníkům linek důvěry a dalším). Dnes se již setkáme s různými druhy debriefingu, mnozí profesionálové tuto metodu pozměnili a ponechali jí původní název debriefing. Pod tímto názvem se tak rozšiřuje pomoc pracovníkům z řad pomáhajících profesionálů. Zdá se, že metodu debriefingu lze využít individuálně i skupinově. Dle B. Baštecké (2005, s. 180) se dnes debriefingem nazývá téměř jakékoli skupinové sezení, v němž se nějakým způsobem probírá mimořádná událost.

McMains a Mullins (1995) se dle Baštecké (2005, s. 180) shodují, že různé modely debriefingu mají tři společné prvky: zabývají se tím, co se lidem během události přihodilo, jak na to, co se lidem přihodilo, lidé reagují, do třetice pak vzdělávají tím, že poskytují informace o obvyklých reakcích na traumatizující událost. Dle zmíněných autorů má debriefing několik cílů: má poskytnout rozumový vhled na událost a na její emoční důsledky, má pomoci navodit proces, během něhož pomáhající přijme své pocity a myšlenky v souvislosti s událostí, také má debriefing napomoci pracovníkovi nepodléhat nadměrnému rozrušení, které traumatizující událost doprovází.

Běžnou součástí každé služby na Lince bezpečí je debriefing, který je pro pracovníka povinným zakončením každé směny. Debriefing na Lince bezpečí je společná chvíle všech pracovníků směny a intervizora směny před odchodem domů. Jedná se o přibližně půlhodinovou společnou chvíli konkrétního dne pracovníků směny (nejčastěji tři až sedm lidí). Je v zájmu pracovníků, aby s intervizorem probrali vše, co jim z hovorů směny utkvělo, aby se s kolegy poradili o případných

pochybnostech při své práci nebo svých nepříjemných pocitech a nemuseli si tyto myšlenky odnášet mimo pracoviště. Intervizoři směny (dříve na Lince bezpečí nazýváni supervizoři směny) jsou zkušenými pracovníky Linky bezpečí a jsou vycvičeni k dodatečnému rozebrání hovorů s pracovníky. B. Baštecká a kol. (2005, s. 185) uvádějí, že zásadou francouzských vojenských psychiatrů je, že „debriefing lze dělat jen u toho, kdo měl debriefing“. Fakt, že intervizoři směn mohou při debriefingu použít zúročit svou vlastní zkušenost, hraje významnou roli v kvalitě debriefingu.

Intervizor směny poskytne pracovníkovi možnost mluvit o svých pocitech, prožitcích a případných nejistotách. Pracovníkovi se dostane zpětné vazby od intervizora a případně dalších kolegů, aniž by bylo cílem hledat vinu. Na Lince bezpečí hraje debriefing významnou roli z hlediska psychohygieny pracovníků.

## **6.2. Supervize**

Důležitým nástrojem psychohygieny a dalšího rozvoje konzultanta linky důvěry je supervize. Hess (in Hawns, P. a Shohet, R., 2004, s. 59) definuje supervizi jako „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se ...supervizor setkával se ... supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.“ Supervize má především vzdělávací a podpůrnou funkci, zároveň určitou míru funkce kontrolní a řídící. Všechny tyto funkce jsou pro supervidovaného přínosem a pomocí. Hawns a Shohet (2004, s. 19) se domnívají, že „nedostatek supervize může přispívat k pocitům opotřebovanosti, rigidity a zaujímání obranné pozice“ (vůči klientovi). A dodávají, že „v krajním případě opotřebovanost a sebeobrana přispívají k syndromu vyhoření.“ Supervize je nástroj, s jehož pomocí lze takové nežádoucí procesy zmírnit a zastavit. Chrání tak pracovníka i klienta před úpadkem standardů profesionální práce. Třemi ústředními rolemi supervize (dle Kandushina,

1976 in Hawns a Shoet 2004, s. 176) jsou: řídicí role (tedy kontrola kvality práce), vzdělávací role (rozvoj supervidovaných osob) a role podpůrná, ta zajišťuje, aby byl supervidovaný schopen své zkušenosti zpracovat, namísto aby jej zatěžovaly).

Supervize může probíhat skupinově. Jako taková má na pracovišti Linky bezpečí své nezastupitelné místo. Dle Hawnsa a Shoeta (s. 131-144) by v ideálním případě měla být účast na supervizi dobrovolná, výhodou účasti na takové supervizi pak vidí to, že taková skupina vytváří pracovníkům podpůrnou atmosféru. Jestliže skupina pracuje v supervizi dobře, supervizor nemá dominující pozici, naopak je supervize stmelující pro členy týmu. Poté, co je jisté složení skupiny pro supervizi, by měl supervizor umět řídit dojednání smlouvy. Smlouva by měla mluvit o tom, jaké cíle supervizní skupina má a jaké role je třeba v rámci skupiny přijmout, aby se cíle naplnily. Smlouva by taktéž měla určovat míru zastoupení didaktického materiálu a měla by vyjasňovat, jakou roli bude v průběhu supervize hrát hodnocení. Při skupinové supervizi hraje zásadní roli skupinová dynamika a supervizor by měl být připraven vhodně s ní zacházet. Jedná-li se o vzájemnou supervizi s kolegy, je vhodné domluvit se, jestli je cílem supervize práce s klienty nebo dění v rámci skupiny pracovníků. Hawns a Shoet (s. 141) k tomu dodávají: Při neexistenci vedoucího skupiny je více zapotřebí pevná a jednoznačná struktura, což vyžaduje větší odhodlání ze strany členů skupiny.“

Linka bezpečí nabízí svým konzultantům mimo zmíněného debriefingu, který je součástí každé směny, také delší jednorázová setkání na balintovské supervizi (dle anglického lékaře maďarského původu Balinta, který vytvořil systém skupinové supervize v 80. letech 20. století). Tato setkání jsou součástí dalšího interního vzdělávání pracovníků Linky bezpečí. (Soustavu tohoto interního vzdělávání tvoří pestrá nabídka tematických přednášek, setkání, supervizí a kontrolních nácvikových nahrávání.)

Linky bezpečí, stejně tak jako všechna ostatní pomáhající pracoviště, by měly poskytovat svým pracovníkům maximální možnou míru potřebné psychohygieny a supervizí v zájmu kvality práce poskytované klientovi a v zájmu ochrany a pomoci pomáhajícím profesionálům.

### **6.3. Nebezpečí syndromu vyhoření a další rizika**

Hawns a Shohet (2004, s. 194) definují syndrom vyhoření jako „psychický stav, do něhož se jedinec dostal při vykonávání své práce, v níž nedokáže pokračovat kvůli stresu, nemoci či únavě.“ Vysvětlují, že podstatou vyhoření je stav, kdy je stav nerovnováhy mezi tím, co pracovník poskytuje, a tím, co sám přijímá. M. D. Rush (2003, s. 7) definuje stav vyhoření jako „druh stresu a emocionální únavy, frustrace a vyčerpání, k nimž dochází v důsledku toho, že sled určitých událostí týkající se vztahu, poslání, životního stylu nebo zaměstnání dotyčného jedince nepřinese očekávané výsledky.“

Špatenková (2004, s. 174-179) vidí původ vyhoření v přílišné míře pracovního stresu, důsledkem čehož u pracovníka poklesne chuť podávat výkon, ztrácí se osobní výkon, klesá víra ve smysl práce. Vyhoření lze nazvat pocitem ztráty smyslu. Zároveň poukazuje na to, že syndrom vyhoření je spojen s tělesnými změnami (změny imunity, autodestruktivní choroby), čili je spojen i s vyšší nemocností pracovníků. M. D. Rush (2003, s. 9) se domnívá, že nepříjemný a bolestivý stav vyhoření může být pracovníkům k užitku, protože je přiměje „zastavit se dříve, než se člověk fyzicky zničí.“

Špatenková a kol. (2004, s. 44-46) upozorňuje, že vyčerpání z neustálé připravenosti pomáhat klientům a pocit nejistého efektu telefonické krizové intervence společně s minimální pozitivní zpětnou vazbou od klientů mohou působit velkou míru dlouhodobého stresu, který může u pracovníka vést v jeho vlastní krizi. Pokud není tato krize

pracovníka vhodně ošetřena a včas překonána, přechází podle Horowitz (In Křivohlavý, 1998) do chronické krizové reakce – syndromu vyhoření. Špatenková (2004) píše: „Čím vyšší je jeho (pracovníkovo) původní nadšení, tím závažnější může být stav vyhoření.“ Podotýká zároveň, že syndrom vyhoření se netýká jen začínajících a nadšených pracovníků s vysokou mírou očekávání, protože: „Emocionální náročnost spjatá s procesem krizové intervence představuje značnou psychickou zátěž i pro zkušené pracovníky, ta pak může relativně snadno a rychle přerůst i do podoby chronického stresu a ohrožení syndromem vyhoření.“ (Špatenková, 2004, s. 45)

M. D. Rush (2003) se domnívá, že v boji s vlastním vyhořením musí být člověk připraven, že začne žít jinak a že dokáže sám přijmout pomoc druhých lidí. Neznamená to, že by pracovník přestal být cílevědomým a produktivním, ale naučí se odhadnout míru vlastní zátěže a pracovat tak, aby sám sebe nevyčerpával. Autor se domnívá, že změna bude spočívat především v odlišném trávení vlastního času, protože člověk bojující se syndromem vyhoření se potřebuje naučit změnit tempo své práce a naučit se odpočívat. Jako optimální vidí autor aktivní odpočinek, nejlépe alespoň částečně relaxace při fyzické aktivitě.

Mimo syndromu vyhoření mohou být pracovníci krizové intervence ohroženi také sekundární posttraumatickou reakcí (Kubíčková 2001, in Špatenková 2004, s. 46). Jedná se o možnou reakci na konfrontaci s příběhem klienta, který byl vystaven traumatizující události (přepadení, katastrofa, znásilnění, úmrtí blízké osoby apod.), následkem čehož se pracovník setkává se silnými emočními projevy klienta (vztek, zlost, agrese, smutek, panika, zoufalství). V rámci sekundární posttraumatické reakce pracovník může dodatečně prožívat podobné pocity jako člověk v krizi, s jehož příběhem byl pracovník konfrontován.

Na psychologické důsledky pomoci obětem traumatizujících událostí má vliv především samotná osobnost pracovníka a další

významnou roli zde hrají schopnost a možnosti pracovníka zmíněným možným důsledkům předcházet, ovlivňovat průběh nevyhnutelného stresu a vyrovnat se v dostatečné míře s důsledky vlastního stresu způsobeného pomocí lidem v krizi.

Předcházet případným důsledkům poskytování pomoci pracovníka je prevence syndromu vyhoření. O psychohygienu, která může mít podobu debriefingu, supervize, konzultací, dalšího vzdělávání a jiné podoby, by měl usilovat sám pracovník, stejně tak jako zaměstnavatel by měl poskytovat možnost kvalitní psychohygieny. Kvalitní psychohygienu pracovníků má zásadní vliv na kvalitu poskytované pomoci klientům, stejně jako na další profesionální vývoj pracovníků a jejich osobní spokojenost.

## ZÁVĚR

Děti a mladí lidé jsou v rámci procesu životního vývoje vystaveni značné zátěži. Příčinou obtížných životních situací mohou být nesnáze při zvládnání překážek typických pro jednotlivá stádia životního vývoje. Obtížné situace však mohou být zapříčiněny také patologiemi v tělesném nebo psychickém vývoji člověka nebo patologií vnějších vlivů (kriminalita, závislosti, zkušenost dítěte s agresí či zneužíváním a jiné vlivy).

Úspěšný proces socializace a kvalita vlastního vývoje dětí a mládeže jsou do značné míry závislé na životní zkušenosti prvních let života, kterou dítě získává především v rámci rodiny.

První z obtížných situací, kterým dítě čelí, jsou často způsobeny neuspokojivou situací v rodině. Zdá se, že s přibývajícím počtem neúplných rodin se situace dětí stává obtížnější, protože mnohé děti vyrůstají ve vztahově nestabilních rodinách.

Traumatizující zkušenost dítěte (syndrom CAN) může mít nežádoucí vliv na celý budoucí život jedince, protože zvláště neuspokojivě ošetřená traumata mohou mít za následek výrazný negativní vliv na vývoj osobnosti jedince.

Mimo konfliktů, obtížných životních situací a krizí, které se odehrávají uvnitř rodiny, je dítě vystaveno nárokům ve škole a mezi vrstevníky. Navazování přátelských a prvních partnerských vztahů s sebou nese mnohé konflikty a krize, v nichž se snaží jedinec obstát. I přes nevyhnutelnost různých životních krizí je dětem, mladistvým i dospělým lidem společná snaha o osobní spokojenost a minimalizaci strádání.

K překonání některých životních obtíží a krizí potřebuje dítě pomoc ze svého okolí. Situace je tím lépe zvládnutelná, čím více má dítě podpory, pomoci a lásky ze strany svých blízkých v rámci rodiny. Situace se stává náročnější při selhávání zájmu o dítě nebo mladistvého ze strany členů jeho rodiny a dalších blízkých osob, při nedostatku lásky,



pozornosti a snahy o porozumění. Děti a mladiství musí z různých důvodů vyhledat pomoc mimo rodinu nebo také její vyhledávání mimo rodinu upřednostňují. Důvodem může být nemožnost (u dětí žijících v ústavních zařízeních) nebo neschopnost vyřešit problém jen mezi rodiči a dětmi (problémy v komunikaci uvnitř rodiny, malý zájem rodičů o problémy dítěte, syndrom CAN, závislosti členů rodiny a další důvody).

Překonávání krizí u dětí a mládeže má svá specifika, vycházející především z krátké životní zkušenosti a emoční nedospělosti. (Nejčastějším tématem na lince bezpečí v hovorech s dětmi a mladistvými klienty jsou rodinné vztahy, následují problémy s láskou a partnerstvím, dále pak problémy sexuálního zrání a vrstevnické vztahy).

Krizová intervence, jakožto rychlá a účinná pomoc člověku v krizi má svá specifika. Jsou jimi především: okamžitá pomoc, časové ohraničení – pomoc je především jednorázová a rychlá, intenzivní kontakt s individuálním přístupem, široká škála způsobu práce od aktivního naslouchání až k direktivnímu přístupu. Linky důvěry poskytují zejména nedirektivní pomoc. Specifické je i poskytování krizové intervence dětem v zařízeních sociální sítě. Jsou jimi například dětská krizová centra, azylové domy, nízkoprahové kluby a další zařízení.

Děti a mladiství se často návštěvy institucí nebo setkání s odborníkem tváří v tvář obávají a neumí pomoc přijmout. Mimo pomoc v krizových centrech, nízkoprahových klubech, poradnách, léčebnách nebo u psychologů, psychiatrů a dalších odborníků, využívají děti a nedospělí klienti pomoci v telefonickém kontaktu na linkách důvěry nebo v internetových poradnách, které poskytují telefonickou krizovou intervenci pro děti a mládež.

Jednou z hlavních předností tohoto způsobu pomoci, díky které se linky důvěry těší zájmu svých nedospělých klientů, je anonymita, kterou si mohou děti a mladiství po celou dobu kontaktu zachovat, aniž by na ně byl vykonáván jakýkoli nátlak k vystoupení z anonymity. Zároveň může

být pomoc po telefonu okamžitá, bezplatná (například Linka bezpečí a některé další linky důvěry), dítě nebo mladistvý klient mají bezbariérový přístup k pomoci, v kontaktu s konzultantem mohou získat kontakty na další místa pomoci, nedospělý klient má po celou dobu přijímání pomoci svou situaci pod kontrolou. V případě zájmu může linka důvěry dítěti či nedospělému klientovi, který se rozhodne vystoupit z anonymity, zprostředkovat rychlou a účinnou pomoc - ve spolupráci s dalšími institucemi může linka důvěry zprostředkovat realizaci samotné krizové intervence.

Kvalitní práce konzultanta na lince telefonické krizové intervence pro děti a mládež je podmíněna jak osobnostními předpoklady pomáhajícího, tak jeho dostatečnou kvalifikací. Hlavním nástrojem je rozhovor s klientem a zásadní roli v kvalitě hovoru s dítětem nebo dospívajícím klientem hraje dovednost aktivního naslouchání. Na rozvíjení dovedností pracovníků linek důvěry má vliv průběžné další vzdělávání. V České republice poskytuje akreditované vzdělávání (výcviky) pracovníkům a akreditace konkrétním linkám Česká Asociace Pracovníků Linek Důvěry. Je otázkou, již jsem se v rámci své práce bohužel nemohla zabývat, do jaké míry má tato akreditace (splnění podmínek pro získání akreditace) vliv na kvalitu pomoci poskytované dětem a mladistvým.

Protože práce na linkách krizové intervence pro děti a mládež je náročná, dalším z předpokladů kvalitně poskytované profesionální pomoci je optimální psychohygiena poskytovaná pracovníkům. Pracovník linky důvěry je vystaven nejen nejrůznějším emocím na straně klientů, ale také verbální agresi některých volajících klientů a případným zneužitím linky důvěry některými volajícími. V neposlední řadě je pracovník sám vystaven své vlastní reakci na velkou míru zátěže.

Na všech akreditovaných linkách důvěry je povinná práce pod supervizí, na Lince bezpečí a jiných linkách pracovníci zároveň využívají

techniky debriefingu po každé odpracované službě. Psychohygienu pro pomáhající profesionály má zásadní význam v boji proti syndromu vyhoření. V důsledku má pak tedy i vliv na kvalitu pomoci poskytované dětem a nedospělým klientům pracovníky linek důvěry a ostatních zařízení.

Krizová intervence poskytovaná kvalifikovanými odborníky je významnou pomocí pro děti a mládež. Jako taková má celospolečenský pozitivní dopad. Telefonická krizová intervence patří k nejdostupnějším způsobům poskytování pomoci dětem a mladistvým klientům. Vzhledem k rozvoji nových komunikačních technologií a jejich přijetí mladými lidmi lze předpokládat v blízké budoucnosti další možnosti využití nejnovějších způsobů zprostředkované mezilidské komunikace i v poskytování pomoci a intervence. Domnívám se však, že i přes své nesporné výhody nemůže využití moderních komunikačních technologií v krizové intervenci nikdy zcela nahradit osobní komunikaci mezi klientem a pomáhajícím profesionálem.

## LITERATURA

- ANTIER, E. *Agresivita dětí*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-808-2
- BACKWINKEL, H., STURTZ, P. *Telefonujte profesionálně*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1397-7
- BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X
- CARROL M., THOLSTRUPOVÁ M.: *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-582-5
- CONWAYOVÁ, H. *Domácí násilí*. Praha: Albatros, 2007. ISBN 978-80-0001550-7
- DENTEMAROVÁ, C., KRANZOVÁ, R. *O hněvu*. Havlíčkův Brod: NLN, 1996. ISBN 80-7106-172-7
- DRTILOVÁ, J., KOUKOLÍK, F. *Odlíšné dítě*. Praha: Vyšehrad, 1994. ISBN 80-7021-097-4
- EIS, Z. *Krise všedního dne*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-85424-56-8
- EIS, Z. *Malá životní klopýtnutí*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-298-X
- EIS, Z. *Starost a starosti*. Praha: Ježek, 1995. ISBN 80-85996-02-2
- EIS, Z. *Volejte linku důvěry*. Jinočany: H&H, 1992. ISBN 80-85467-20-8
- GODDETOVÁ, E. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-492-3
- HANUŠ, P., HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, ISBN 80-86991-84-9
- HAWKINS, P., SHOHER, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9
- HOŠEK, V. *Psychologie odolnosti*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-889-1
- CHARVÁT, J. *Život, adaptace a stres*. Praha: SZN, 1969.
- CHARVÁTOVÁ, D. *Metody sociální práce I*. Praha: SPN, 1990. ISBN 80-04-23992-7
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6
- JEDLIČKA R., KOŤA J. *Analýza a prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže*. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-555-8
- JEDLIČKA, R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0

- JEDLIČKA, R. *Psychologická první pomoc v práci výchovného poradce*. Praha: UK, 2000. ISBN 80-7290-035-8
- KASTOVÁ, V. *Krise a tvořivý přístup k ní*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-365-X
- KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-513-X
- KNOPPOVÁ, D. *Telefonická krizová intervence*. Praha: Remedium, 1997.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-318-8
- KRAUS, B. , POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*. Praha: Návrat, 1998. ISBN 80-85495-18-X
- MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-747-7
- MARÁDOVÁ, E. *Ochrana dětí v každodenní práci školy*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-33-7
- MAREŠ J. a kol. : *Sociální opora u dětí a dospívajících II*. Hradec Králové: Nucleus, 2002. ISBN 80-86225-25-9
- MATĚJČEK Z., DYTRYCH Z: *Krizové situace v rodině očima dítěte*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0332-7
- MATOUŠEK, D. *Dospívání chlapců v Čechách a na Moravě*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-121-5
- MATOUŠEK, O. , KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-771-X
- NICHOLS, M. *Zapomenuté umění naslouchat*. Praha: Návrat, 1995. ISBN 80-7255-106-X
- PERNEROVÁ, R. *Tabu v rodinné komunikaci*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-363-
- POTHE, P. *Dítě v ohrožení*. Praha: G plus G, 1996. ISBN 80-901896-5-2
- PORTERFIELDOVÁ, M.: *Jak se vyrovnat s následky traumatu*. Havlíčkův Brod: NLN, 1997. ISBN 80-7106-262-6
- ROGGE, J. *Dětské strachy a úzkosti*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-237-8
- RONENOVÁ, T. *Psychologická pomoc dětem v nesnázích*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-370-6

- RUSH MYRON D. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. ISBN 80-7255-074-4
- SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9
- ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9
- TRÉLAUN, B. *Překonávání konfliktů v rodině*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-935-3
- ÚLEHLA, J. *Umění pomáhat*. Písek: Renaissance, 1996.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie problémového dítěte školního věku*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-488-8
- VIZINOVÁ, D. , PREISS, M. *Psychické trauma a jeho terapie*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-284-X
- VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9
- VYMĚTAL, J. *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace, 1995. ISBN 80-90-1773-4-4

## **INTERNETOVÉ ODKAZY AKTUÁLNÍ KE 21. 7. 2008**

[www.linkabezpeci.cz/webmagazine/home.asp?idk=106](http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/home.asp?idk=106)

[www.capld.cz](http://www.capld.cz)

[www.donalinka.cz/index.php](http://www.donalinka.cz/index.php)

[www.ditekrize.cz](http://www.ditekrize.cz)

[www.bkb.cz/index.php](http://www.bkb.cz/index.php)

[www.domacinasili.cz/index.php](http://www.domacinasili.cz/index.php)

[www.amrp.cz](http://www.amrp.cz)

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

[www.azylovedomy.cz/adresar.php](http://www.azylovedomy.cz/adresar.php)

[www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz)

[www.dumtriprani.cz](http://www.dumtriprani.cz)

[www.strep.cz](http://www.strep.cz)

[www.prevcentrum.cz/cz/home/](http://www.prevcentrum.cz/cz/home/)

[www.drogy-info.cz/](http://www.drogy-info.cz/)

<http://www.dkc.cz/eu/azylovy-dum-premysla-pittra.php>

**Příloha č. 1****TABULKA ŽIVOTNÍCH SITUACÍ HOLMESE A RAHEA**

<b>Událost</b>	<b>Body</b>
Úmrtí partnera, partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření nebo přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální obtíže	39
Přírůstek nového člena do rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeražení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat	31
Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem, tchýní, zetěm, snachou	29
Mimofádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel, manželka nastupuje nebo končí zaměstnání	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo pracovních podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna rekreačních aktivit	19
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17
Změna splátkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (úmrtí, sňatky)	15
Změny stravovacích zvyklostí	15
Vánoce	12
Přestupek (např. dopravní) a jeho projednání	11



## ETICKÝ KODEX

### pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

1. Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní.
2. Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.
3. Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.
4. Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
5. Povinností pracovníka LD je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí LD nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto 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.*

## ANOTACE

V úvodu a první kapitole diplomové práce Krizová intervence při práci s dětmi a mládeží popisují lidskou přirozenou tendenci směřování ke spokojenému životu a snaze o uspokojení svých potřeb. Dále se věnují nevyhnutelnosti prožitku obtížných životních situací v životě dětí a mládeže při překonávání překážek v procesu životního vývoje. Vývojová stádia a překážky s nimi spojené jsem stručně popsala dle známých vývojových stádií, jak je popsal Erik Erikson.

Ve druhé kapitole se zabývám vymezením pojmu krize podle českých i zahraničních autorů. Následuje obecné vysvětlení možných příčin krizových stavů s odkazem na tabulku životních událostí dle Holmese a Rahea. Kapitulu uzavírám typologií krizí.

Třetí kapitola je již věnována krizové intervenci s jejími znaky a formami, příkládám výčet institucí, které krizovou intervenci poskytují.

Čtvrtá kapitola pojednává o telefonické krizové intervenci, kde popisují také její možnosti a limity. Dále mluvím o současné situaci linek důvěry v České republice a jejich důležitosti a navazuji bližším seznámením s Linkou bezpečí. S pomocí statistik charakterizuji klienta Linky bezpečí a mluvím o nejčastějších tématech hovorů. Následuje popis samotné krizové intervence s příklady úseků hovorů konzultanta s klientem. Popisují hovor jakožto hlavní nástroj telefonické krizové intervence s jeho kvalitami a limity jeho použití. Pozornost je věnována práci s emocemi klientů i pomáhajících pracovníků.

V páté kapitole se zaměřuji na pracovníka, jeho předpoklady pro práci konzultanta linky krizové intervence a na jeho vztah k samotné profesi pomáhajícího profesionála. Zmiňuji nástrahy náročné práce a nežádoucí tendence pracovníků.

Poslední kapitolu věnuji zásadnímu významu psychohygieny jakožto prevencí syndromu vyhoření a stručnému přehledu nástrojů psychohygieny.

## SUMMARY

The introduction and the first chapter of the master thesis *Provision of Crisis Intervention to Children and Young People* describe the natural tendency of individuals to aim for satisfaction in their lives and to fulfil their needs. This part also deals with the necessity of experiencing difficult life situations by children and young people when overcoming obstacles in the process of life development. Stages of development and obstacles related to these stages are briefly described in compliance with the well-known stages of development postulated by Erik Erikson.

The second chapter gives definition of the term 'crisis' according to Czech and foreign authors. This is followed by general explanation of possible causes of crisis states with reference to the scheme of life events by Holmes and Rahe. The chapter closes with typology of crisis.

The third chapter is devoted to crisis intervention with its characteristics and forms, including a list of institutions providing crisis intervention.

The fourth chapter is concerned with crisis intervention by telephone and description of its scope and limits. Moreover, the current situation of help lines in the Czech Republic and their importance is discussed followed by a more detailed introduction of the Safety Line. Using statistics, the average client of the Safety Line and the most common topics of calls are characterized. Description of crisis intervention itself follows with examples of fragments of calls between consultants and clients. Calls are defined as the key tool of telephone crisis intervention and its qualities and limits of use are considered. The focus is on dealing with the clients' and the helping consultants' emotions.

The fifth chapter is centred on consultants, their predispositions for the work of crisis intervention line consultant and their approach to their career of helping professionals. Pitfalls of this demanding work and unwanted tendencies of consultants are analyzed.

The last chapter is devoted to the crucial importance of psychohygiene as the prevention of burnout and it presents a brief overview of tools for psychohygiene.

## VÝPŮJČNÍ LIST

Souhlasím s tím, aby moje diplomová práce byla půjčována ke studijním účelům. Žádám, aby citace byly uváděny způsobem užívaným ve vědeckých pracích a aby se vypůjčovatelé řádně zapsali do přiloženého seznamu.

V Praze dne.....

.....  
Marie Zýková

Pořadové číslo	Jméno čtenáře	Č. ISIC karty	Bydliště	Datum