

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Hana Petránková

**LINKA BEZPEČÍ DĚTÍ A MLÁDEŽE – ETICKÉ ASPEKTY
HOVORŮ VYŽADUJÍCÍCH KONTAKT NA JINOU
INSTITUCI**

Obor:

Sociální práce

Forma studia:

Prezenční

Akademický rok:

2005/2006

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Daniela Vodáčková

Oponent diplomové práce:

Mgr. Petr Hanuš

Datum obhájení:

Výsledek obhajoby:

PROHLAŠUJI,

že tuto předloženou diplomovou práci jsem vypracovala zcela samostatně a cituji v ní veškeré prameny, které jsem použila.

V Praze, 25. července 2006

Podpis:

Upřímně děkuji všem, kteří mi byli ve vypracování mé diplomové práce nápomocni, zejména své vedoucí práce PhDr. Daniele Vodáčkové za odborné vedení a všem kolegům za vstřícnost, s jakou se zúčastnili mého výzkumu.

Hana Petráková

Obsah

Obsah.....	4
Úvod.....	7
1. Krizová intervence	11
1.1 Krize.....	11
1.1.1 Duševní krize.....	12
1.1.2 Příčiny krize	14
1.1.3 Důsledky krize.....	15
1.1.4 Řešení krize	16
1.2 Krizová intervence	18
1.2.1 Definice krizové intervence	18
1.2.2 Krizová intervence tváří v tvář (face to face).....	18
1.2.3 Telefonická krizová intervence (TKI).....	19
1.2.4 Specifika dětské TKI vycházející z praxe na Lince bezpečí dětí a mládeže ..22	
2. Linka bezpečí dětí a mládeže	26
2.1 Historie a vznik Linky bezpečí dětí a mládeže	26
2.2 Současnost Linky bezpečí dětí a mládeže	26
2.2.1 Struktura organizace.....	27
2.2.2 Výcvik konzultantů	28
2.2.3 Systém supervize.....	30
2.2.4 Program následného vzdělávání.....	32
3. Nejčastější témata hovorů na Lince bezpečí	33
3.1 Statistická analýza tématických hovorů řešených na LB v roce 2004	34
3.2 Tématické hovory, v nichž se nejčastěji vyskytuje potřeba kontaktovat jinou instituci	38
3.2.1 Útěk z domova nebo z ústavního zařízení.....	38
3.2.2 Syndrom CAN.....	39
3.2.3 Šikana	41
3.2.4 Rodinné potíže.....	42
3.2.5 Sebevražedné tendence	45
4. Proces kontaktu na jinou instituci z Linky bezpečí dětí a mládeže.....	47
4.1 Okamžitý a následný kontakt na jinou instituci	47
4.1.1 Okamžitý kontakt na jinou instituci	48
4.1.2 Následný kontakt na jinou instituci.....	50
4.2 Statistická analýza okamžitých a následných kontaktů na jiné instituce z Linky bezpečí	51
5. Etické aspekty hovorů vyžadujících okamžitý či následný kontakt na jinou instituci z Linky bezpečí dětí a mládeže.....	55
5.1 Vybrané organizace a dokumenty zabývající se etikou v telefonické krizové intervenci	55
5.2 Etický kodex Linky bezpečí dětí a mládeže.....	58
5.3 Vybrané pojmy související s etikou v telefonické krizové intervenci	60
5.3.1 Etika	60
5.3.2 Svědomí.....	61
5.3.3 Norma a zákon	62

5.4 Vymezení vybraných etických aspektů hovorů na Lince bezpečí dětí a mládeže, vyžadujících okamžitý či následný kontakt na jinou instituci.....	62
5.4.1 Naslouchání versus „direktivita“	62
5.4.2 Poskytování informací – kolik a jak.....	66
5.4.3 Kontakt na „neosvědčené“ či neznámé instituce.....	67
5.4.4 Informace od volajících dospělých	70
5.4.5 Děti zneužívající LB, opakovaně volající klienti	71
5.4.6 Blokování telefonních čísel.....	74
6. Reflexe kmenových supervizorů Linky bezpečí dětí a mládeže na etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci - výzkumné šetření.....	76
6.1 Projekt výzkumu	76
6.1.1 Určení problému.....	76
6.1.2 Přehled literatury	78
6.1.3 Metodologie	78
6.2 Výzkumná zpráva z výzkumného šetření - Reflexe kmenových supervizorů Linky bezpečí dětí a mládeže na etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci	83
6.2.1 Úvod.....	83
6.2.2 Metodologie	85
6.2.3 Výsledky výzkumného šetření	86
6.2.4 Závěr a diskuse.....	124
7. Návrh metodiky pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci na Lince bezpečí dětí a mládeže.....	129
7.1 Význam a cíle metodiky pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci na Lince bezpečí dětí a mládeže	129
7.2 Návrh metodiky.....	130
7.2.1 Zakázka klienta	130
7.2.2 Naléhavost situace, míra ohrožení klienta.....	132
7.2.3 Množství získaných informací o klientově situaci.....	133
7.2.4 Znalost povinností, kompetencí a postupů instituce	134
7.2.5 Schopnost klienta zprostředkovat si pomoc sám.....	135
7.2.6 Reálnost hovoru.....	136
7.2.7 Opakovaně volající klienti	137
7.2.8 Nepřekážení trestného činu zákona a Neoznámení trestného činu	138
7.2.9 Sdílení náročného hovoru s kolegou na službě	139
7.2.10 Zpětná vazba od institucí.....	140
7.2.11 Kompetence kmenového supervizora LB	140
8. Kazuistiky.....	142
8.1 Kontakt na neosvědčenou instituci.....	142
8.2 Volání dospělé osoby	147
8.3 Opakovaně volající klienti	148
8.4 Naslouchání versus direktivita	150
8.5 Poskytování informací.....	153
Závěr.....	157
Seznam použité literatury	161
Citovaná literatura	161
Použitá literatura:	162

Úvod

Již pátým rokem pracuji ve Sdružení Linka bezpečí, na Lince bezpečí dětí a mládeže (LB), která poskytuje telefonickou krizovou intervenci dětem a mládeži. Tři roky jsem na pozici tzv. „kmenového supervizora“ – tedy pracovníka, který je, po dobu služby na Lince bezpečí, k dispozici všem konzultantům, přebírá obtížné hovory, na které se konzultanti necítí kompetentní, přisluouchává obtížné hovory nebo hovory, ve kterých se konzultanti cítí nejistí, vede hovory s dospělými osobami, které (ač je LB určena primárně dětem) se na LB z různých důvodů obracejí a v neposlední řadě sám kontaktuje jiné odborné instituce ve prospěch klienta, či posuzuje vhodnost předat informace o klientovi sociální pracovníci LB, která kontaktuje instituce následně, není-li situace dítěte akutní.

Témat hovorů uskutečňujících se na Lince bezpečí je celá řada. Některá jsou spíše úsměvná, někdy stačí povzbuzení, rada, jindy se jedná o velmi náročné, emocionálně vypjaté hovory plné smutku, obav, trápení. Jsou i takové hovory, kdy je na místě zásah zvnějšku do situace dítěte. Tyto hovory budou hlavní náplní mé práce. V souvislosti s nimi vyplývá na povrch řada otázek a etických dilemat, která si uvědomuji tím více, čím déle se v oblasti telefonické krizové intervence a zejména na pozici pracovníka, jež je kompetentní k rozhodování a vhodnosti kontaktování jiné instituce, pohybuji. Je řada hovorů, ve kterých se pracovník LB musí rozhodovat, volit „menší zlo,“ zamýšlet se nad tím, které jednání je skutečně ve prospěch dítěte. Pracovník je často konfrontován s vlastními zkušenostmi, obavami, vlastním strachem, ale také s nekompetentností či neochotou odborníků jiných institucí, mezerami v psychosociální síti.

Pracovník LB je také velmi často svědkem zneužívání LB, k čemuž přispívají některá specifika provozu LB, o kterých se v práci zmíním.

Linka bezpečí dětí a mládeže poskytuje služby linky důvěry pro děti a mládež. Sdružení Linka bezpečí, jehož je LB součástí, je organizací akreditovanou Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky k poskytování sociálně - právní ochrany dětem a mládeži. Stejně jako na každou fyzickou osobu starší 15 let i organizaci poskytující na území České republiky sociálně - právní ochranu dětí, se na LB vztahuje tzv. ohlašovací povinnost, zakotvená v trestním zákoně, č. 140/1961 Sb. § 167 Nepřekážení trestného činu a § 168 Neoznámení trestného činu. (Trestní zákon č. 140/1961 Sb.) Linka bezpečí dětí a mládeže má tedy možnost i povinnost informovat o situacích, kdy je dítě v ohrožení, orgán sociálně - právní ochrany dětí (OSPOD), Policii České republiky (PČR) i jiné organizace vykonávající sociálně - právní ochranu dětí (dětská krizová centra, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc aj.)

V souvislosti s hovory, které vyžadují zásah jiné instituce se vyskytuje řada otázek, kterými se chystám na následujících stranách zabývat. Nejsem si jistá, zda najdu jednoznačné, jasné odpovědi. Obávám se spíše nemožnosti striktních závěrů. Co však vnímám jako důležité, je přemýšlení nad etickými aspekty takových hovorů. Nakolik respektovat dítě jako samostatně myslící osobu s právem rozhodovat o sobě samém a nakolik jednat v tzv. „nejlepším zájmu dítěte“, jež zakotvuje Úmluva o právech dítěte OSN (Matoušek, 2003) a jež se může od přání dítěte diametrálně lišit? A jak se rozhodnout v poměrně krátkém časovém intervalu jednorázového kontaktu

po telefonu, které z těchto hledisek upřednostnit, jsou-li ve vzájemném rozporu?

Pro úplnost předkládané tematiky, považuji za nutné ve své práci objasnit základní pojmy – krizi, druhy krize, důsledky krize, řešení krize, krizovou intervenci (KI), druhy krizové intervence, nabídku, možnosti a omezení telefonické krizové intervence (TKI). Dále se pokusím specifikovat dětskou telefonickou krizovou intervenci a práci na dětské lince důvěry, podrobně budu formou monografické studie informovat o Lince bezpečí jako instituci. Na základě analýzy dokumentů – statistik zpracovaných na LB uvedu typologii témat hovorů, které jsou nejčastěji přijímány a typologii hovorů, které vyžadují kontakt na jinou instituci, popíši, jak kontaktování jiných organizací z Linky bezpečí probíhá. Část práce bude věnována empirickému šetření provedenému metodou kvalitativního dotazování, technikou rozhovoru pomocí návodu. Zkoumaným vzorkem jsou kmenoví supervizoři, tedy ti pracovníci LB, kteří kontaktují jiné instituce v zájmu dětí. V rámci tohoto šetření hodlám analyzovat jejich postoje k etickým aspektům hovorů na LB, jež vyžadují kontakt na jinou instituci. Cílem bude rozkrýt a vymezit nejčastější etické otázky daných pracovníků, na jejichž základě se pokusím vytvořit návrhy metodických postupů, které by tato dilemata usnadňovaly. Část práce věnuji kvalitativní analýze – analýze dokumentů – zápisů z rozhovorů, které vyžadovaly zásah jiné instituce. Cílem použití kazuistik – praktických ukázek hovorů vyžadujících rozhodnutí o zásahu do situace - je propojení teorie s praxí.

Budu vycházet z dostupné literatury – nejčastěji z knihy Krizová intervence (Vodáčková, 2003) a Etika pro pomáhající profese (Jankovský, 2003),

Kvalitativní výzkum:základní metody a aplikace (Hendl 2005) - a z výročních zpráv a statistik, které se každý rok podrobně zpracovávají na Lince bezpečí.

V úvodu práce bych ještě ráda vysvětlila pojmy používané v textu. Každý hovor, který se uskuteční na Lince bezpečí, je intervencí – jedná se o zásah do situace klienta, který takovou službu vyhledá. Pro účel této práce však budu někdy používat pojem intervence pro hovory, kde je třeba zásah třetí osoby (PČR, OSPOD aj.), tedy intervence jiné instituce. Jedná se o pojem v tomto smyslu užívaný právě na pracovišti LB. Rovněž funkce kmenového supervizora je fakticky spíše funkcí intervizora a vedoucího směny současně, ale vzhledem k úzu LB, budu používat spojení kmenový supervizor. Za dítě (resp. děti a mládež), považuji pro účel této práce všechny klienty spadající do působnosti Linky bezpečí – tedy primárně klienty mladší 18 let, ale v případě studentů, až cca do 24 – 26 let.

1. Krizová intervence

1.1 Krize

Pojem krize znamená „z ekonomického hlediska fázi ekonomického cyklu. V tržním hospodářství je charakteristická zejména značným ekonomickým poklesem a rostoucí nezaměstnaností. V literatuře se jedná o část děje (románu, dramatu), v níž vrcholí dějový konflikt. Hovoříme-li o krizi psychické, jde o výraz pro extrémní psychickou zátěž (psychické vyčerpání, fyzické či psychické týrání), život ohrožující nebezpečný stav (patogenní deprese, sklon k sebevraždě), životní událost (ztráta blízké osoby). Krize je vždy subjektivně prožívaná a individuálně rozdílná. Krize je též označení pro rozhodující obrat v léčbě a psychoterapii.“ (Diderot, 1999)

„Z pohledu medicíny se tohoto pojmu užívá pro ten okamžik nemoci, kdy se rozhodujeme, zda nemoc ustoupí nebo zvítězí.“ (Knoppová, 1997)

„Krizi můžeme chápat jako subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny. Bez ní by nebylo možno dosáhnout životního posunu, zrání.“ (Knoppová, 1997)

Z. Eis (1994) hovoří o pozitivním chápání krize. Vnímá krizi jako „něco užitečného, co při odpovídajícím řešení a dořešení může člověka vést k novým pozitivním aktivitám a hodnotám.“

Osobně se přikláním k pojetí Knoppové, že krize na straně jedné je silně ohrožující a zátěžová situace, na straně druhé však její překonání umožňuje významný životní posun.

1.1.1 Duševní krize

„Duševní krize nastává, jestliže se jedinec střetne s překážkou, kterou není s to vlastními silami zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem. Následuje pak dříve či později narušení a ztráta duševní rovnováhy.“ (Vymětal, 1987)

Duševní krizi často provázejí pocity ztráty jistoty a bezpečí. *„Jedinec v takové situaci prožívá ohrožení, bezradnost a dojem, že je na všechno sám. Prožitím a překonáním duševní krize se vnitřně obohacujeme a osobnostně rosteme. V opačném případě může dojít k ohrožení základních hodnot člověka.“* (Vymětal, 1987)

S duševní krizí se pravděpodobně setkáme všichni a naše reakce jsou velmi individuální.

Duševní krize můžeme podle J. Vymětala (1987) dělit na krize vývojové a traumatické, dále pak na krize zjevné a latentní a na krize akutní a chronické.

Vývojové krize jsou ty, které se pravidelně vyskytují v určitém vývojovém stadiu člověka, například v dospívání, při narození dítěte, v klimakteriu. Tyto situace tedy postihují každého jedince, není možné se jim v průběhu života vyhnout. Krize traumatické nastávají jako důsledek událostí, které přicházejí náhle, neočekávaně, člověk se na ně nemůže připravit. Tyto krize bývají pro jedince z hlediska jeho duševního zdraví nebezpečné, mohou se projevit i v podobě psychosociální poruchy.

Příkladem takového traumatu může být např. neočekávaná smrt blízké osoby.

Krize zjevné si jedinec uvědomuje a připouští – např. chronické onemocnění. Krize latentní jsou ty, které zůstávají lidskému vědomí utajené. Člověk si je neuvědomuje, případně si je nechce připustit. Může se jednat např. o jednostranný způsob života – „útěk“ k nějaké aktivitě.

Akutní krize mají bouřlivý průběh s ohraničeným začátkem a koncem. Krize chronické mají nenápadný průběh, trvají a zatěžují jedince dlouhou dobu. Bývají spojeny s mezilidskými vztahy.

Podrobnější klasifikaci krizí vytvořil Baldwin (in Vodáčková, 2002).

Rozdělil krize na šest tříd odstupňovaných podle závažnosti:

1. **Situační krize** – je způsobena nepředvídatelnou událostí, stresem. (Aguiler a Messick in Vodáčková, 2002) Převládají zde vnější spouštěče – ztráta a hrozba ztráty (ztráta zdraví, blízkého člověka, zaměstnání atp.), změna a přizpůsobení se této změně (rozvod, stěhování, změna zaměstnání atp.) a volba (rozhodování se o budoucím studiu, rozhodování se mezi dvěma partnery atp.) (Vodáčková, 2002)
2. **Krize z očekávaných životních změn (tranzitorní krize)** – jsou dány „nároky růstu a zrání.“ (Vodáčková, 2002) Jedná se o předvídatelné procesy, které souvisejí s růstem a vývojem a rozvíjejí se v určitém časovém období (např. puberta, klimakterium). (Vodáčková, 2002)
3. **Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru** – tyto krize „jsou precipitovány mocnými vnějšími stresory, které klient neočekává a nad nimiž nemá téměř žádnou kontrolu.“ (Burgess a Baldwin in Vodáčková, 2002) Jedná se např. o náhlé úmrtí blízkého člověka, znásilnění, přepadení.
4. **Krize zrání, vývojové** – podle Vodáčkové (2002) je člověk „v kontextu mezilidských vztahů konfrontován s otázkami, které jsou pro jeho další vývoj důležité.“ V nich však

člověk může z různých důvodů selhávat (např. sexualita, vztahy, partnerství, rodičovství). Vývojová krize přichází tam, kde neproběhla řádným způsobem krize tranzitorní – člověk „*dodatečně řeší to, co ve svém životě přeskočil či vyřešil náhradně a tím pádem i dočasně.*“ (Vodáčková, 2002)

5. **Krize pramenící z psychopatologie** – jsou krize, vznikající u lidí s dispozicí k duševnímu onemocnění, často se jedná o klienty, kteří mají zkušenosti s psychiatrickou léčbou. Kořeny této krize sahají do „*ranějších vývojových stadií jedince.*“ (Vodáčková, 2002) Jedná se o klienty s poruchou osobnosti, závažnými neurotickými obtížemi, závislé na alkoholu, drogách, klienty s depresí, psychózou. Spouštěčem krize může být změna, ztráta, volba i vývojové nároky. To vše je ještě umocněno „*specifickou zranitelností jedince či nerovnováhou rodinného systému.*“ (Vodáčková, 2002)
6. **Neodkladné krizové stavy** – jsou takové situace, které jsou velmi naléhavé. Jedná se o akutní stavy, které „*mohou, ale také nemusejí provázet psychické onemocnění.*“ (Vodáčková, 2002) Podle Burgesse a Baldwina (in Vodáčková, 2002) se jedná o akutní psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace, sebevražedné nebo vražedné chování, nekontrolovatelná zlost a agrese. Vodáčková (2002) přidává ještě panickou úzkost, některé druhy disociativních stavů, automatické a dezorganizované chování a stavy spojené s extrémním psychickým vypětím.

1.1.2 Příčiny krize

J. Vymětal (1995) hovoří o tom, že aby mohla vzniknout krize, musí dojít k „propojení vyladěnosti organismu s vnějším spouštěčem.“ Jako vnější spouštěče – urychlovače (precipitory) **krize označuje René Thom (in Knoppová, 1997) tři aspekty: „ztrátu objektu, volbu dvou stejných kvalit a změnu.“** **Za vnitřní spouštěče jsou označeny:**

- 1) „nutnost adaptace na svůj vlastní vývoj a změny z toho pramenící“ (tedy např. období dospívání).

- 2) jev, který Thom označuje pojmem „**hybris**“ – náhradní opatření v období nepříznivých podmínek, které pomůže toto období překlenout. Toto opatření pak nefunguje trvale a v určitém období dojde k rozvoji krize.

Holmes a Rahe (in Vodáčková, 2002) vytvořili v 60. letech dvacátého století studii životních událostí, která pomáhá odhadovat míru zátěže a ohrožení člověka v určitých časových obdobích. Mezi nejvíce zátěžové situace patří úmrtí partnera, rozvod, rozvrat manželství, uvěznění, úmrtí blízké osoby, úraz a vážné onemocnění, sňatek, ztráta zaměstnání.

1.1.3 Důsledky krize

R. Bahbouh (in Knoppová, 1997) hovoří o tom, že pokud klient „pochopí výzvu skrytou v krizové situaci a pomocí terapeuta této situaci porozumí v širší perspektivě, je bohatší, než kdyby na své cestě krizovou situaci jen o několik metrů minul.“ Tímto konstatováním se dostávám opět k definicím krize, která (je-li dobře zvládnutá) může být životním přínosem a vnitřním obohacením.

Není-li krize řešena, nastává odlišná situace. Situace člověka se na pohled stabilizuje, ale ve skutečnosti se krize tzv. „zapouzdří“ a někdy v budoucnu a za určitých podmínek se pravděpodobně znovu objeví, i když třeba v pozmeněné podobě. (Vodáčková, 2002) Dřívější krize, které byly řešeny náhradním způsobem a nebyly dobře zpracovány, mohou vytvářet „podloží eventuálního psychického, či somatického onemocnění v budoucnosti.“
(Vodáčková, 2002)

1.1.4 Řešení krize

Krizi lze řešit dvěma základními cestami – pomocí „*přirozených vyrovnávacích strategií, svépomocí, kontaktem s rodinou, přáteli, laické pomoci*“ (Vodáčková, 2002) nebo využitím odborné pomoci v krizi.

Caplan (in Vodáčková 2002) zmiňuje pojem vyrovnávací (coping) strategie. Jedná se o „*způsob a formu chování, kterým se přizpůsobujeme nárokům života.*“ „*Zvládací postupy se obvykle odvozují od základních reakcí na zátěž ve smyslu útoku, útěku a ochromení.*“ (Baštecká, Goldman, 2001 in Vodáčková, 2002)

Zde si dovoluji použít členění vyrovnávacích strategií tak, jak je použito v knize Krizová intervence. (Vodáčková, 2002)

Vrozené vyrovnávací strategie

Jedná se o vývojově staré mechanismy, které mají zajistit přežití. Jde vlastně o „*vybuzení určité části vegetativního nervstva,*“ (Vodáčková, 2002) které vede buď k aktivaci nebo k útlumu. Ve smyslu aktivace jde o reakce typu útok a útek. Ve smyslu útlumu dochází až k ztuhnutí.

Přirozené mechanismy chránící před fyzickou i psychickou bolestí

- **Regrese** – ochranný proces, kdy se člověk vrací ke starým „osvědčeným vývojovým vzorcům chování.“ (Vodáčková, 2002)
- **Disociace** – ochranný proces, při kterém se „dva psychické procesy od sebe oddělí a koexistují vedle sebe, aniž by se propojily.“ (Rycroft, 1976 in Vodáčková, 2002)
- **Skotomizace** – ochranný proces, při němž „subjekt nevnímá ohraničené oblasti svého prostředí nebo sebe sama.“ (Rycroft, 1993 in Vodáčková, 2002)

Adaptivní a vědomé strategie

- Kontakt s pocity, schopnost ulevit si pláčem, hněvem, zorientovat se v ambivalentních pocitech, respektovat emoce u druhých lidí.
- Schopnost sdílet a sdělovat.
- Dobrý kontakt s tělem – vnímat vlastní tělesné prožitky.
- Kontakt s vlastními potřebami – zabývat se vlastními niternými potřebami.
- Vědomí vlastních hranic – např. říkat souhlas či nesouhlas podle vlastních potřeb.
- Orientace v situaci s využitím dostupných prostředků a informací.
- Schopnost využít vlastní starší zkušenosti.
- Schopnost využít existence a zkušenosti blízkých lidí.
- Schopnost využít potenciálu přirozené komunity.
- Schopnost využít vzorců kolektivního chování – např. společenské rituály (svatba, pohřeb atp.).
- Inspirace literárními příběhy.
- Otevřenost neobvyklým tvořivým řešením, zapojením fantazie.
- Víra a naděje.

Odborná pomoc v krizi

„Krizová pomoc je komplexem služeb, které odpovídají na klientův prožitek vlastní životní situace, již vnímá jako neodkladnou a naléhavou a ve stavu nouze ji není schopen řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů. Cílem je poskytnout klientovi bezpečí, podporu, naději a vedení, aby pocítil úlevu, aby se zvýšila jeho schopnost situaci zvládat a aby se vrátil na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití. Krizová pomoc je krátkodobá, trvá obvykle do sedmi dnů a v dosahu má krizové lůžko.“ (in Vodáčková, 2002 – definice pracovní skupiny

zpracovávající pod vedením B. Baštecké standardy krizové pomoci pro návrh Zákona o sociální pomoci, 2000.)

1.2 Krizová intervence

1.2.1 Definice krizové intervence

Knoppová (1997) hovoří o hlavním cíli krizové intervence: *„Hlavním cílem krizové intervence je ohraničit akutní krizový stav a snížit jeho intenzitu, aby nedošlo ke zhoršení, případně k tragickým následkům, které z něho mohou vyplynout.“* Zmiňuje i nutnost odlišovat krizovou intervenci od psychoterapeutické pomoci, když hovoří o tom, že akutní stav krize může být důsledkem *„neřešených minulých krizových stavů“*. Potom je vhodné klienta po krizové intervenci odkazovat na následnou psychoterapii.

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování.“ „Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“ (Vodáčková, 2002)

1.2.2 Krizová intervence tváří v tvář (face to face)

Charakteristickým prvkem pro intervenci tváří v tvář je okamžitý kontakt klienta s odborníkem. Ten může probíhat formou ambulantní, hospitalizace, terénní formou – např. výjezd ke klientovi, návštěva klienta nebo formou krizové pomoci v klientově přirozeném prostředí. (Vodáčková,

2002) Důležité je, aby tyto služby byly pro klienta dostupné (tzn. vhodná pracovní doba – nejlépe nepřetržitý provoz, dostatek informací o nabídce služeb klientům v krizi, aj.) (Knoppová, 1997)

1.2.3 Telefonická krizová intervence (TKI)

TKI je obdobou krizové intervence tváří v tvář. Jde však o kontakt po telefonu.

TKI má v České republice dvě základní formy:

- 1) Specializované linky zaměřené na určitou problematiku – tzv. hot line (např. AIDS, drogová problematika, gay linky aj.)
- 2) Linky důvěry (LD), které se nespécializují jen na určitou problematiku, jsou pro celou populaci nebo jen pro děti či dospělé. (Knoppová, 1997)

„Telefonická krizová pomoc je soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm, které se deklaruje jako pracoviště telefonické krizové pomoci.“ (Vodáčková, 2002)

Cíle TKI jsou shodné s cíli krizové intervence tváří v tvář. Při TKI je však potřeba pracovat s velkou intenzitou, protože pracovník linky důvěry musí udělat maximum v době kontaktu, neboť kontakt může být z mnoha příčin kdykoliv přerušen (technické potíže, vyrušení klienta aj.). Je tedy nutné s klientem navázat kvalitní vztah hned v úvodu hovoru, aby komunikace byla pro obě strany účinná. *„Terapeut se musí rozhodovat ihned, bez otálení, odkladů, prodlev, je žádán o pomoc ve vypjatých chvílích toho, kdo je v krizovém stavu a musí se rozhodovat bezprostředně.“* (Eis, 1993)

Nad kontaktem po telefonu má klient větší kontrolu než při kontaktu face to face. Může se zcela svobodně rozhodnout, zda v hovoru pokračovat, či ne, může pro něj být snazší mluvit o citlivých tématech – nikdo ho nevidí, kontakt může být zcela anonymní. V TKI se jedná o „*kontakt s aktuálním problémem. Pro konzultanta není nutné znát celou klientovu životní historii, ale jen údaje podstatné pro daný rozhovor. Jde o nezávazný kontakt, o jehož začátku, délce a ukončení rozhoduje klient.*“ (Smělá in Knoppová 1997)

V této charakteristice je vystihnout rozdíl mezi TKI, KI face to face (tam se většinou o klientovu problému dozvídáme více informací) a psychoterapií (kde jde především o dosažení nějakých kvalitativních změn v klientově osobnosti). (Smělá in Knoppová, 1997)

Nabídka TKI

TKI nabízí volajícím možnost sdělení svých problémů. Během hovorů mají příležitost vyslovit nahlas věci, které by se mezi blízkými lidmi nebo v kontaktu tváří v tvář neodvážili říci. Pracovníci linek důvěry podle Knoppové (1997) poskytují podporu, obnovu naděje, povzbuzení, získání ztracené jistoty, ale i rady a informace. Společný rozhovor umožňuje klientům rozumové uchopení jejich problému, orientaci v něm, redukci nebezpečí a napětí, poskytuje úlevu.

Možnosti TKI

Výhoda telefonické krizové intervence spočívá v její snadné dostupnosti. Ta se díky mobilním telefonům ještě zvýšila. Některé linky důvěry jsou i bezplatné (např. Linka bezpečí dětí a mládeže, Národní linka prevence AIDS, Senior linka).

Dalším kladem je nonstop provoz některých linek a rychlost přijetí klienta. Většinou klient nemusí po vytočení čísla již dlouho čekat na rozhovor. Klienti navíc mohou kontaktovat linku, kdykoliv cítí potřebu, třeba i opakovaně během dne.

Klienti mohou volit možnost volat na LD také pro uchování a respektování anonymity. To je výhodné pro ty, kteří mají obavu z osobního rozhovoru tváří v tvář. TKI vyhledávají i lidé, *„kteří z různých důvodů nemohou přijít k některému z odborníků osobně nebo nevědí, na kterého by se měli obrátit.“* (Knoppová, 1997)

Omezení TKI

Omezení TKI jsou způsobena různými technickými záležitostmi. Může dojít k přerušení spojení kvůli poruše aparátu. Při volání z mobilních telefonů často dochází ke špatné slyšitelnosti v důsledku nekvalitního signálu daného operátora. Někteří operátoři mobilních sítí úmyslně přerušují hovory trvající nad určitý stanovený limit (např. po 60 minutách). Na druhou stranu může klient hovor kdykoliv ukončit také sám, což mu může dodávat pocit kontroly nad kontaktem, pracovník je zde však znevýhodněn, neboť se nemůže spolehnout, že se k něčemu důležitému bude čas vrátit, že lze v hovoru něco odložit.

V některých městech stále chybí pracoviště poskytující TKI. Některé linky důvěry jsou v posledních letech rušeny z finančních důvodů. V případě, že se klient obrátí na linku důvěry, která je tarifovaná, a ještě volá „meziměsto“, může pro něj být hovor velmi drahý. V současné době

vzhledem k zásadnímu postavení společnosti Český Telecom, jehož služeb využívá většina obyvatel České republiky a v jehož vlastnictví jsou i telefonní budky, tato potíž odpadá, neboť dochází ke stejnému zpoplatnění hovorů ze všech míst České republiky.

Překážkou může být i chybějící návaznost v krizovém centru. V některých regionech nemají pracovníci možnost volajícímu nabídnout osobní návštěvu v příslušném zařízení.

Pracovníkům LD chybí zpětná vazba. Nedomluví-li se na opětném kontaktu s volajícím, nedozví se, jak situace klienta dopadla. Pracovníci linek mají k dispozici pouze „akustické signály.“ (Vodáčková. 2002) To klade velké nároky na umění rozhovoru – pracovníci se musí naučit citlivě pracovat s hlasem, s tichem, paraverbálními signály (tempo řeči, dikce, hlasitost aj.) a rovněž se musí naučit být vnímavými ke všemu, co se na druhé straně telefonu děje.

Ze své zkušenosti ještě mohu hovořit o velkém tlaku a potřebě neustálého soustředění se na hovory. Linka bezpečí dětí a mládeže přijímá denně velký počet dovolání. Témata hovorů se velmi rychle mění, někdy konzultantovi může dělat velké obtíže vcítit se do postojů klientů. Každý klient si však zaslouží maximální pozornost, toleranci a respekt své situace.

1.2.4 Specifika dětské TKI vycházející z praxe na Lince bezpečí dětí a mládeže

Telefonický hovor s dětmi je specifický. Děti mají velkou tendenci linky testovat – tak jako testují všechno, co je pro ně nové. Pokud volá dětský klient s reálným problémem, většinou považuje pracovníka linky za

autoritu. Může mít pocit, že dospělý zná odpověď na všechny otázky a zná radu pro řešení kterékoliv situace.

Děti volají s různými tématy – těm se ještě budu podrobněji věnovat. Někdy žádají konkrétní radu, jindy se chtějí svěřit, či si povídat, protože je jim smutno nebo jsou zrovna samy, nebo mají starosti, se kterými si neví rady. Je důležité brát všechny hovory za reálné – pracovník si nikdy nemůže být jistý, co se za mlčením, smíchem nebo zdánlivými nesrovnalostmi v poskytovaných informacích skrývá. Pokud si však dítě dělá zjevně opakovaně legraci, lze mu klidně vysvětlit, že se zrovna možná nemůže dovolat někdo jiný a s dítětem se rozloučit.

Způsob vedení hovoru závisí také na věku dítěte – malé děti např. ještě příliš neumí hovořit o svých pocitech. Je třeba dítěti přizpůsobit tempo hovoru, způsob vyjadřování – nepoužívat cizí slova a odborné termíny, používat výrazy dítěte a citlivě reagovat na způsob, jakým dítě mluví tak, aby nedocházelo ani k bagatelizaci ani k přílišnému dramatinování situace, pokud ji tak dítě nevnímá, aby nedošlo k vystrašení dítěte.. Vyplácí se zeptat na věk dítěte a co ho vede k tomu, že volá, o čem si chce povídat, co by potřebovalo, jak si myslí, že mu linka může pomoci, jakou o tom mělo představu, než zavolalo. Důležité je pořádně si vyjasnit zakázku – dítě, které vnímá pracovníka jako „vševědoucí autoritu,“ může mít potíže sdělit mu, že o tom vlastně mluvit ani nechtělo nebo že nabízené řešení vůbec není to, co by si představovalo.

Je důležité dítě ocenit za to, že volá, že se snaží situaci řešit, ocenit jeho odvahu, povzbudit, případně pochválit, že např. pomáhá kamarádovi, sourozenci.

Je potřeba zjistit „kontext situace“ (Vodáčková, 2002) – tedy kde dítě je, odkud volá, je-li tam s někým apod. Dítě často neumí a ani nemůže řešit situaci samo – potřebuje tedy někoho, kdo mu může pomoci, na koho se může s důvěrou obrátit- takovou osobu je potřeba najít. Dítě v prvním okamžiku nemusí nikdo napadnout, postupným vyptáváním a vyjmenováváním blízkých lidí však někdy lze někoho nalézt.

Dítě může špatně snášet dlouhé mlčení – netuší, co se na druhém konci telefonu děje, neumí si to vysvětlit. Jeho mlčení může být reakcí na špatně položenou otázku, které nerozumí, neví co odpovědět. Dítěti lze pomoci s formulací, nalézt vhodné slovo. Je však nutné dát si pozor na to, abychom mu nevkládali do úst naše soudy a domněnky. I v tomto případě může mít dítě problém říci, že se pracovník plete a ono si to tak nemyslí.

Vyplácí se tzv. „pozitivní přeznačkování“ (Vodáčková, 2002) – tzn. když dítě říká negativní sdělení, snažíme se ho převést v pozitivní např. „Dostala jsem první pětku v životě.“ „To jsi asi šikovná, když jsi dostala první pětku až v páté třídě.“ Dítě bychom nikdy neměli soudit a určitě bychom se měli vyhnout výchovným poučkám, zákazům a morálním kázáním. Přesto však nemusíme dítěti odsouhlasit něco, s čím souhlasit nemůžeme. To mu sdělujeme jako názor – i dítě má právo rozhodnout o své situaci a volit řešení podle svého rozhodnutí. S dítětem lze při rozhodování poměrně úspěšně zvolit metodu „pro a proti.“

Pro dítě bývá velkou frustrací, pokud se nepodaří nalézt řešení jeho situace resp. se nalezne jen řešení, které mu z nějakého důvodu nevyhovuje. Spoléhalo se na „vševědoucí odborníky,“ neví už, kam jinde by se mohlo obrátit. Proto je vhodné hovory směřovat k nalezení optimálního řešení. To se ale opravdu nemusí vždy povést. V takovém případě lze dopřát dítěti čas, ať si nechá projít hlavou vše, o čem se mluvilo a nabídnout mu opakovaný kontakt, kdy se může znovu o všem poradit (třeba i s někým jiným, který může mít jiné nápady). Rozhodně by se dítě nemělo tlačit do kroků, o nichž samo není přesvědčeno. I přesto, že i pro pracovníka linky může být velmi frustrující, že „nedokázal“ pomoci dítěti s jeho trápením a ono nadále setrvává v tíživé situaci.

Dítě by vždy mělo být přiměřeně informováno o všech faktech, které se týkají jeho situace a mohly by ovlivnit jeho rozhodování při volbě řešení. Např. rozhodování o kontaktu sociální pracovníce při výskytu syndromu CAN, rozhodování o řešení situace nečekaného těhotenství nezletilé dívky atp.

Dítě velmi dobře vnímá, jestli konzultant na telefonu zůstává sám sebou a reaguje spontánně a přirozeně nebo jestli se stylizuje do nějaké role. Nicméně pracovník linky by neměl zapomenout, že je profesionálem, který pomáhá po telefonu – ne starší kamarád ani hodná teta. I dítě je pro nás partnerem – má právo na svůj názor, rozhodnutí, které mu vyhovuje, na své pocity.

2. Linka bezpečí dětí a mládeže

2.1 Historie a vznik Linky bezpečí dětí a mládeže

7. Linka bezpečí dětí a mládeže byla založena v roce **1994** jako jeden z hlavních projektů Nadace Naše dítě, kterou založila v roce 1993 Ing. Zuzana Baudyšová. Sídlí v areálu Psychiatrické léčebny v Bohnicích, v Praze. U zrodu Linky bezpečí dětí a mládeže stála řada odborníků, např. prof. Zdeněk Matějček, prof. Jiří Dunovský, který byl první, kdo přišel s myšlenkou založit celorepublikovou bezplatnou telefonní linku pro děti, která by byla k dispozici 24 hodin každý den. Při vytváření koncepce LB se vycházelo ze zkušeností britské Child Line, která v té době již 7 let úspěšně fungovala na území Velké Británie. Linka bezpečí dětí a mládeže zahájila svou činnost **1. září 1994**. (Výroční zpráva Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže, 2004)

8.

9. V letech 1995 – 2003 při Sdružení Linka bezpečí pracovalo také nestátní zdravotnické zařízení Krizové centrum Linky bezpečí.

10.

11. Stejně jako u britské Child Line se od samého začátku pro práci na LB využívali školení laici, tzv. konzultanti. Zpočátku bylo bezplatné volání umožněno jen pražským dětem, volání z ostatních míst republiky bylo placené. Od 1. ledna 1997 je volání na LB bezplatné z celé republiky. Postupně se zvyšoval a nadále zvyšuje počet přijatých volání denně. V průběhu 10 let fungování LB se vytvořila databáze odborných institucí, kam lze děti odkazovat. (Výroční zpráva Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže, 2004) Tato databáze je průběžně aktualizována.

12.

2.2 Současnost Linky bezpečí dětí a mládeže

13.

14. V průběhu roku 2004 došlo k oddělení Sdružení Linka bezpečí od Nadace Naše dítě a **Linka bezpečí dětí a mládeže** je nyní jedním z projektů Sdružení Linka bezpečí (SLB). Dalšími projekty jsou **Linka vzkaz domů** (pro děti na útěku z domova, ústavního zařízení nebo pro děti, které o útěku uvažují i pro rodiče a jiné blízké dospělé děti na útěku),

Rodičovská linka (pro rodiče a jiné dospělé, kteří mají různé potíže týkající se dětí) a **Internetová linka** (určená dětem, které nemají možnost telefonovat nebo jim kontakt přes internet postačuje nebo lépe vyhovuje, děti, které se nacházejí v zahraničí, či pro děti s vadami sluchu nebo řeči, jež znesnadňují nebo znemožňují kontakt po telefonu). Sdružení Linka bezpečí se v současné době podílí i na řadě menších projektů, zaměřujících se na preventivní a vzdělávací akce pro děti a mládež, např. projekt Bezpečný internet, projekt Tell me aj. Rovněž se stále rozšiřuje publikační činnost Sdružení Linka bezpečí.

15.

16. Sdružení Linka bezpečí je akreditováno Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR jako organizace poskytující sociálně - právní ochranu dětem v České republice.

17.

18. Linka bezpečí dětí a mládeže i ostatní projekty telefonních linek Sdružení Linka bezpečí mají celostátní působnost, Linka bezpečí dětí a mládeže je bezplatná pro dovolání z celé ČR z pevných i mobilních linek, funguje non-stop 24 denně, každý den v roce. V současné době využívá svůj softwarový program, jehož součástí je průběžně aktualizovaná databáze odborných institucí na celém území ČR.

19.

20. LB disponuje třemi ústřednami, odkud jsou přepojovány tematické hovory na 10 telefonických stanišť, která mohou přijímat hovory. V současné době LB zaměstnává tzv. kmenový tým a cca 80 konzultantů. Počet pracovníků přítomných na službách v průběhu dne se řídí podle množství telefonátů, vysledovaných z průběžných statistik (tj. méně v noci a v dopoledních hodinách všedních dnů, více v odpoledních hodinách, o víkendech).

21.

2.2.1 Struktura organizace

22. Sdružení Linka bezpečí je občanským sdružením, jež má své představenstvo a dozorčí radu.

23.

24. Ve vedení Sdružení Linka bezpečí stojí ředitel Sdružení Linka bezpečí, každá linka má svého vedoucího. Vedoucí LB je zároveň sociální pracovník LB. Dalšími kmenovými pracovníky LB jsou hlavní psychologka LB, datový analytik, personální pracovnice, fundraiseři, pracovníci PR, kmenoví supervizoři.

25.

26. Externí tým pracovníků tvoří tzv. konzultanti, kteří jsou rozděleni do čtyř kategorií:

- Konzultant I – začínající konzultant
- Konzultant II – samostatný konzultant
- Konzultant III – asistent náslechu
- Konzultant IV – externí supervizor

27.

28. Konzultanti mají možnost v rámci kariérního postupu přecházet do vyšší kategorie. Podmínkou pro postup je vždy odsloužený stanovený počet hodin při práci na telefonu a úspěšné absolvování náslechu od externích a kmenových, supervizorů, či hlavní supervizorky (hlavní psycholožky LB). Úspěšný náslech práce na telefonu je rovněž podmínkou pro práci na nočních službách, která je možná až od kategorie II. Asistent náslechu školí nové zájemce o práci na LB, kteří již absolvovali teoretický výcvik, v přímé práci na telefonu. Externí supervizor je v době služby k dispozici kmenovému supervizorovi, pomáhá konzultantům s obtížnými hovory, dělá průběžné náslechy konzultantům, v případě potřeby zastupuje kmenového supervizora.

29.

2.2.2 Výcvik konzultantů

30. Zájemci o práci na LB zasílají životopisy, na jejichž základě jsou pozváni na řízený pohovor a psychologický test. Základní podmínky jsou věk alespoň 20 let a maturitní zkouška. Zájemci o práci kmenového supervizora musí mít dosažené vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání, či být v studentem posledního ročníku VŠ humanitního zaměření.

31.

32. Výcvik konzultantů, kteří v současnosti pracují na LB probíhal následovně. Přijetí zájemci prošli odborným výcvikem v rozsahu 120 hodin, který byl složen z teoretických přednášek, seminářů i praktických workshopů. Na výcviku se podíleli odborníci z různých institucí i kmenoví pracovníci (včetně kmenových supervizorů) LB. Přednášky a semináře byly zaměřeny na různá témata objevující se v hovorech na LB – např. syndrom CAN, sociálně - právní problematika, komunikace v rodině, problematika šikany,

sebevražedné tendence aj. Na teoretické přednášky navazovali praktické workshopy, při kterých si zájemci o práci na LB nacvičovali modelové hovory po telefonu. Výcvik byl placený a certifikovaný Sdružením Linka bezpečí.

33.

34. Na teoretický výcvik navazovalo minimálně 30 hodin náslechů na telefonu již na pracovišti LB. Nováčci absolvovali náslechy pod vedením asistentů náslechů. Po absolvování těchto 30 hodin museli zájemce ještě projít závěrečným náslechem u garanta výcviku, kterým byla hlavní psycholožka LB.

35.

36. V současné době získalo Sdružení Linka bezpečí finance na projekt s názvem Výcviky v krizové intervenci. V rámci výzvy hlavního města Prahy Sdružení Linka bezpečí předložilo projekt pro podporu z JPD3, což je program, který je zaměřen na podporu projektů týkajících se rozvoje lidských zdrojů z prostředků Evropského sociálního fondu. Na financování se dále podílí Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky a Magistrát hlavního města Prahy.

37.

38. Finance na projekt Výcviky v krizové intervenci jsou zatím získány na dva roky. Výcviky jsou rozděleny na několik programů:

- Výcvik v telefonické krizové intervenci zaměřené na děti a mládež v rozsahu 120 hodin.
- Všeobecný výcvik v telefonické krizové intervenci, který bude kromě TKI zaměřené na děti a mládež obsahovat blok TKI s dospělými. Celkový rozsah bude 160 hodin.
- Modul praxe z Linky bezpečí dětí a mládeže a Linky vzkaz domů, který bude zahrnovat i 30 hodin náslechů přímé práce na telefonu v provozu Linky bezpečí dětí a mládeže.
- Výcvik v krizové intervenci „face to face,“ zaměřený na děti a mládež, v rozsahu 140 hodin.

39.

40. Všechny výcviky jsou zakončeny zkouškou. Součástí projektu je úsilí o získání akreditace České asociace pracovníků linek důvěry pro všeobecný výcvik v telefonické krizové intervenci a akreditace Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy pro všechny výcviky jako rekvalifikační kurzy.

41.

42. Sdružení Linka bezpečí při realizaci tohoto projektu spolupracuje s občanským sdružením „D“, které realizuje blok týkající se telefonické krizové intervence s dospělými, s Českou asociací pracovníků linek důvěry (ČAPLD) na koordinaci vzniku všeobecného výcviku v telefonické krizové intervenci tak, aby výcvik splňoval kritéria nezbytná pro získání akreditace ČAPLD a se Vzdělávacím institutem ochrany dětí, jež se prostřednictvím svých odborníků podílí za zajištění odborných přednášek.

43.

44. Pro nové konzultanty Sdružení Linka bezpečí je povinné absolvovat psychologické testy a Výcvik v TKI zaměřené na děti a mládež a Modul praxe z Linky bezpečí dětí a mládeže a Linky vzkaz domů zakončený zkouškou. Všechny výcviky jsou přístupné nejen budoucím zaměstnancům Sdružení Linka bezpečí, ale i jiným zájemcům.

2.2.3 Systém supervize

45. Systém supervize na LB zahrnuje supervizi externí i interní. Vnitřní supervizi v průběhu služeb na LB zajišťují kmenoví a externí supervizoři. Jsou konzultantům kdykoliv k dispozici, provádějí průběžné **příposlechy** hovorů. Kmenový supervizor, je zároveň vedoucí směny, což může přinášet potíže při supervizi konzultantů v tom smyslu, že je zároveň odpovědný za průběh směny a za to, co se na službě odehrává. Proto jeho supervize může být často vnímána spíše jako kontrola než podpora a pomoc. Cílem interní supervize na LB je:

- Podpora, pomoc a povzbuzení konzultantů.
- Upozornit konzultanta na „*mezery v porozumění*“ (Eis, 1994) klientovi.
- Upozornit konzultanta na chyby v technice vedení hovoru.
- Posoudit „*pracovní návyky a vědomosti*“ (Eis, 1994) konzultanta.
- Doporučit vhodnou nápravu nedostatků – v praxi LB to znamená např. doporučit výcvikové náslechy, doporučit vhodnou literaturu a k hovorům, které dělají potíže, si přizvat supervizora na příposlech.

46. Kmenoví supervizoři na pracovišti Linky bezpečí dětí a mládeže musí obsáhnout různé role, což může vlastní supervizi značně ovlivňovat. K takovým rolím patří:

- Poradce poskytující podporu.

- Pedagog pomáhající supervidovanému učit se a rozvíjet se.
- Manažer s odpovědnostmi jak za činnost supervidovaného, tak vůči klientovi.
- Manažer s odpovědnostmi vůči organizaci. (Hawkins, Shohet, 2004)

47.

48. Každá služba je zakončena tzv. **debriefingem**, vedeným kmenovým supervizorem, což je prostor pro konzultanty pro vyjádření všech pocitů ze služby, rozboru zajímavých, či náročných hovorů, předání zkušeností a informací. Slouží jak k referování o proběhlé službě, emočnímu odreagování, tak i k supervizi a intervizi.

49.

50. Vnější supervize je k dispozici kmenovému týmu – tedy kmenovým zaměstnancům a kmenovým supervizorům. Je zajišťována zvnějšku, formou supervize týmu nebo formou případové supervize, jednou za měsíc.

51.

52. Kromě toho má každý konzultant i kmenový supervizor možnost vyhledat supervizi hlavní psycholožky a zároveň hlavní supervizorky LB, případně může dostat doporučení na odborníka pro individuální supervizi mimo pracoviště.

53.

54. K ochraně konzultantů, jejich podpoře i pomoci, ale i ke kontrole kvality vedení hovorů slouží průběžné **náslechy**. Po odsloužení prvních 100 hodin na LB musí každý konzultant absolvovat náslechy u vedoucí LB, poté je povinnost každého půl roku absolvovat tzv. kontrolní náslechy u kmenového či externího supervizora, kmenoví supervizoři mají tyto náslechy u hlavní supervizorky. Kromě těchto povinných kontrolních náslechů se průběžně konzultantům nabízejí i tzv. výcvikové náslechy, kdy se ve vedení hovorů střídá supervizor s konzultantem, a tím si navzájem poskytují zpětnou vazbu.

55.

56. Kmenoví supervizoři mají možnost **intervize**. „*Intervize se svým obsahem, smyslem i nástroji neliší zásadně od supervize, provádí a poskytuje ji však kolega, nejčastěji v souřadné pozici.*“ (Procházková in Vodáčková, 200) Tedy kmenoví supervizoři si navzájem poskytují zpětnou vazbu k vedení hovorů a způsobu práce.

57.

2.2.4 Program následného vzdělávání

Pro všechny konzultanty LB je zajišťováno následné vzdělávání, které má sloužit k odbornému růstu i k duševní hygieně.

Následné vzdělávání zahrnuje přednášky na různá témata, semináře, workshopy, jež organizují buď kmenoví pracovníci nebo odborníci z jiných institucí. Součástí programu jsou i relaxace, víkendové teambuildingové zájezdy s vnější supervizí a krátkodobé sebezkušenostní výcvikové kurzy např. v rodinné terapii, logo terapii, rogersovské psychoterapii a poradenství, efektivním rozhovoru.

Aktivity spadající do systému následného vzdělávání jsou ohodnoceny kreditními body a každý konzultant má povinnost získat určitý počet kreditů za rok.

Kmenoví supervizoři mají navíc od Sdružení Linka bezpečí nárok na finanční příspěvek na následné vzdělávání související s prací na Lince bezpečí dětí a mládeže. Dvakrát ročně je pro ně organizován praktický workshop na zvolené téma, během kterého si pracovníci vyměňují zkušenosti s prací na Lince bezpečí dětí a mládeže. V roce 2005 byl pro kmenové supervizory Sdružením Linka bezpečí zajištěn a plně uhrazen výcvikový program občanského sdružení pro videotrénink interakcí SPIN Komunikace pro supervizory.

3. Nejčastější témata hovorů na Lince bezpečí

Linka bezpečí denně přijme přibližně 2000 dovolání, z nichž asi 48 % jsou tematické, řešené hovory. Nejvíce hovorů se v roce 2004 týkalo problémů s láskou a partnerstvím, problémů v rodinných vztazích, problémům ve vrstevnických vztazích, školních problémů, osobnostních a zdravotních problémů, problémů sexuálního zrání a soužití. Na pomyslném sedmém místě se vyskytují hovory s problematikou syndromu CAN, dále potíže se závislostmi, šikanou a etnickými a rasovými problémy. (Výroční zpráva Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže, 2004)

Linku bezpečí velmi zaměstnávají tzv. testovací hovory. Nedají se považovat za tematické, na Lince bezpečí jsou však v poměru k dovolání nejčastější (cca 52%). (Výroční zpráva Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže, 2004) (Mezinárodní konference linek důvěry v Bratislavě).

Testování může mít různé příčiny. Někdy děti vytácejí čísla opravdu jen pro zábavu – nudí se, předhánějí se ve skupině kamarádů, kdo si dovolí více, vícekrát se dovolá atp. Někdy slouží linka jako první nárazník agresivity dětí. S tím souvisí i témata testovacích hovorů – děti volají, aby popřáli hezký den, zeptali se, jak se pracovníci linky mají, kolik je hodin, vyprávějí vtipy, zpívají do telefonu, někdy jenom zakřičí, jindy řeknou nějaký vulgarismus, pokládají různé otázky, vymýšlejí si nemožné příběhy aj. Toto se stává i u dospělých, dospělí – nejčastěji muži - také volají za účelem sexuálního uspokojení. Děti ovšem mohou linku testovat i mlčením nebo vyprávěním zástupného problému, či pokládáním zástupných otázek – cílem je zjistit, jestli mohou mluvit, o čem skutečně chtějí nebo potřebují,

jestli se opravdu mohou zeptat. Zjišťují, zda jim tento kontakt vůbec vyhovuje.

Samostatnou záležitostí je volání dospělých, kteří často neví, že Linka bezpečí dětí a mládeže je určena výhradně pro volání dětem, nebo se potřebují poradit, kam jinač se mohou obrátit, případně využívají bezplatné volání z důvodu špatné finanční situace. Vzhledem k bezplatnosti volání a nonstop provozu je také velmi časté volání dospělých mužů za účelem sexuálního uspokojení.

3.1 Statistická analýza tématických hovorů řešených na LB v roce 2004

Celkem v roce 2004 přijala Linka bezpečí dětí a mládeže 263 337 tématických hovorů. Denní průměr přijatých tématických hovorů je 720.

Více se s tématickými hovory na Linku bezpečí dětí a mládeže obračejí dívky než chlapci. Děvčat se na LB obrátilo cca 150 548, chlapců 88 457, neurčené pohlaví zůstalo u 24 332 dovolání.

Nejčastější věkové rozmezí volajících dětí je 11 – 14 let.

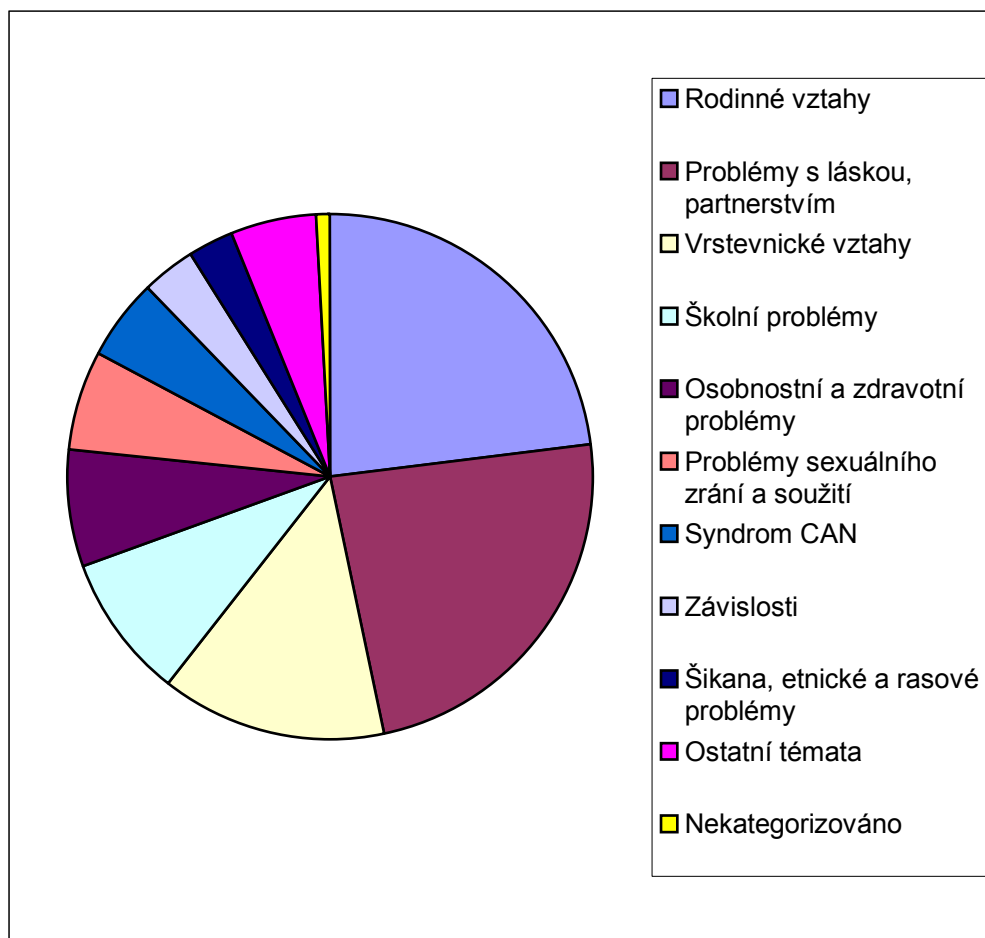
Tabulka č. 1 – Počty témat pro jednotlivé tématické skupiny hovorů za rok 2004

Dle tématických skupin	Počet celkem
Rodinné vztahy	16 274
Problémy s láskou, partnerstvím	16 808
Vrstevnícké vztahy	9 802
Školní problémy	6 312
Osobnostní a zdravotní problémy	5 080
Problémy sexuálního zrání a soužití	4 429

Syndrom CAN	3 506
Závislosti	2 270
Šikana, etnické a rasové problémy	2 125
Ostatní témata	3 609
Nekategorizováno	645
Celkem	70 860

Jeden tématický hovor může být veden na více témat, která se všechna ukládají do záznamu z vedeného hovoru. Proto počet témat zaznamenaných za rok 2004 je vyšší než počet tématických hovorů. (Statistika Sdružení Linka bezpečí za rok 2004)

Graf č. 1 - Struktura témat dle tématických skupin hovorů za rok 2004

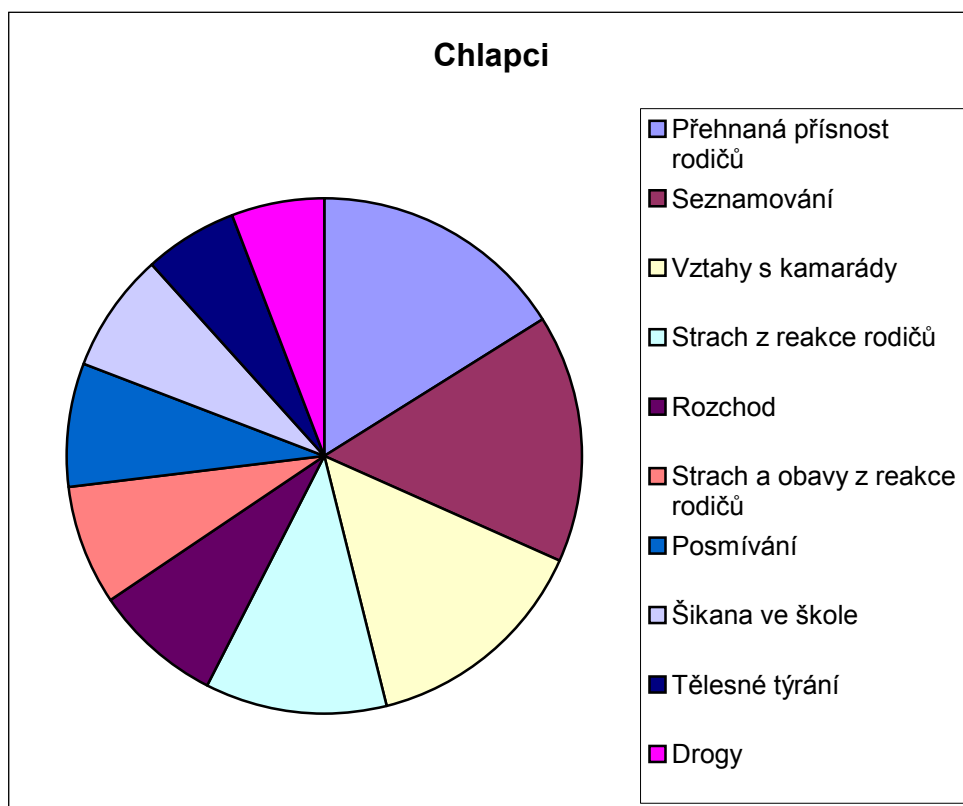


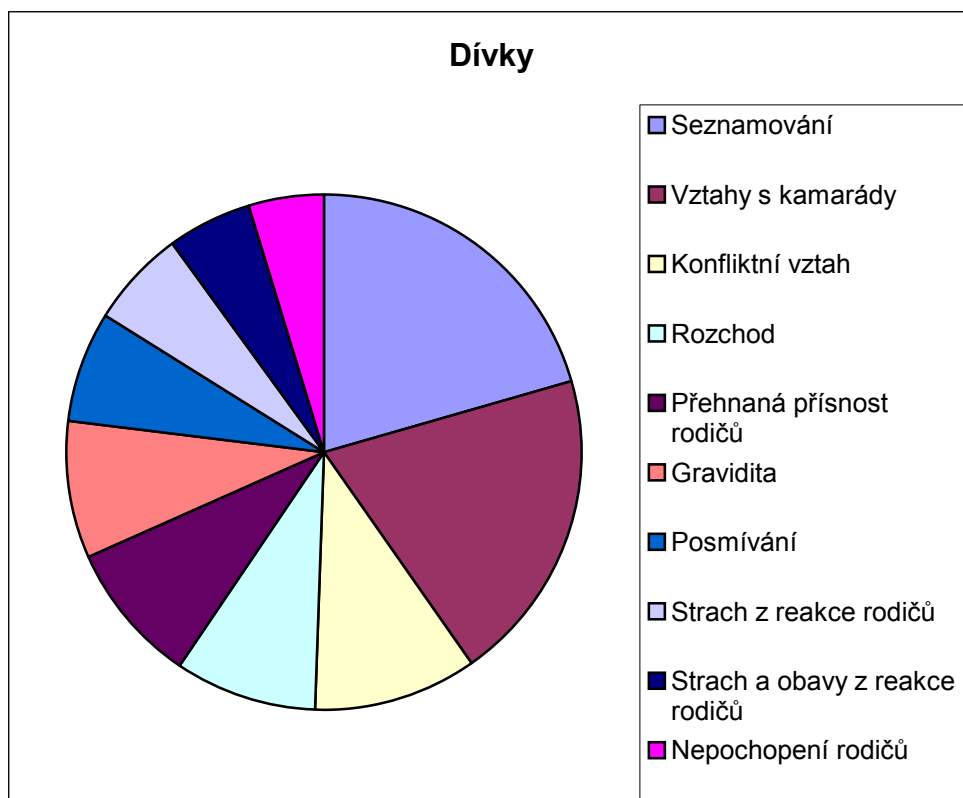
Tabulka č. 2 – Nejčastější témata, která se objevují u chlapců a dívek

Chlapci		Dívky	
10 nejčastějších problémů	Počet	10 nejčastějších problémů	Počet
Přehnaná přísnost rodičů	1233	Seznamování	5514
Seznamování	1180	Vztahy s kamarády	5257
Vztahy s kamarády	1110	Konfliktní vztah	2787
Strach z reakce rodičů	865	Rozchod	2396
Rozchod	618	Přehnaná přísnost rodičů	2384
Strach a obavy z reakce rodičů	587	Gravidita	2268
Posmívání	578	Posmívání	1855
Šikana ve škole	575	Strach z reakce rodičů	1673
Tělesné týrání	453	Strach a obavy z reakce rodičů	1401

Drogy	447	Nepochopení rodičů	1279
-------	-----	--------------------	------

Graf č. 2 – Nejčastější témata, která se objevují u chlapců a dívek





3.2 Tématické hovory, v nichž se nejčastěji vyskytuje potřeba kontaktovat jinou instituci

3.2.1 Útěk z domova nebo z ústavního zařízení

Velmi vážným tématem, vyskytujícím se na LB, je útěk z domova, případně z dětského domova či výchovného ústavu. Děti často jednají impulzivně, utečou z domova odpoledne nebo se nevrátí ze školy a teprve večer, když přijde tma a zima, dostanou strach a kontaktují linku s žádostí o pomoc. Někdy volají okamžitě a není výjimkou, že se dítě v průběhu hovoru rozhodne se vrátit a pokusit se třeba situaci řešit jiným způsobem, jsou však situace, kdy návrat domů naprosto odmítají. Děti volají i s tím, že zatím o útěku jen přemýšlejí a chtějí znát názor dospělého, ptají se, co by to pro ně mohlo znamenat, kam by mohly jít.

K útěku z domova mají děti nejrozličnější důvody. Často to bývá strach z reakce rodičů na nějakou situaci – špatnou známku, školní důtku, těhotenství. Bývají to i dlouhodobé neshody s rodiči, potíže v komunikaci, neschopnost se dohodnout, nepříjemné, pro dítě nesnesitelné rodinné prostředí. Tyto dlouhodobé neshody mohou vyústit ve zkratkovité či naopak řádně promyšlené jednání v podobě útěku z domova. Často dítě utíká z domova pro nemožnost déle vydržet utrpení, které mu pobyt v rodině přináší – jedná se o vážné případy týrání, zanedbávání, či sexuálního zneužívání dítěte, o kterých se zmíním podrobněji.

K útěku z ústavních zařízení dítě nejčastěji vede touha vrátit se k rodině, či do prostředí, odkud bylo do ústavního zařízení přivedeno. Vážnou příčinou je útek z důvodu šikany, kterou dítě v instituci zažívá ze strany vrstevníků, případně z důvodu zanedbávání či přílišné přísnosti ze strany personálu.

3.2.2 Syndrom CAN

Dětskou krizovou linku kontaktují děti, jichž se nějak dotýká syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte – syndrom CAN (Child Abuse and Neglect). (Spilková, 1997)

Obvykle se týrání, zneužívání a zanedbávání rozlišuje na tělesné týrání, psychické týrání, sexuální zneužívání, zanedbávání.

Do kategorie tělesného týrání patří různé projevy fyzického násilí páchaného na dítěti jakoukoliv dospělou osobou. Je to bití rukou, gumovou

hadicí, vařečkou, elektrickou šňůrou, kopání, pálení cigaretou, opaření vařící vodou, dušení, topení, trhání vlasů aj. (Pöthe, 1996)

Psychické týrání dítěte se může projevovat různými způsoby. Často se pojí s fyzickým týráním (Matoušek, 2003). Dítě např. není chváleno, oceněno, naopak je ponižováno, jsou snižovány jeho kvality, je kritizováno, jsou na něj kladeny nesplnitelné nároky, je mu vyhrožováno atp. Pod psychické týrání patří i vyhození dítěte z domova nebo např. nenavštěvování dítěte hospitalizovaného v nemocnici, kterému nebrání žádná příčina (např. infekční choroba).

Za sexuální zneužívání dítěte se považuje „nepatřičné vystavení dítěte pohlavnímu kontaktu, činnosti, chování. Zahrnuje jakékoliv pohlavní dotýkání, styk, či vykořisťování kýmkoliv, komu bylo dítě svěřeno do péče anebo kýmkoliv, kdo dítě zneužívá. Takovou osobou může být rodič, příbuzný, přítel, odborný či dobrovolný pracovník či cizí osoba“ (Zdravotní komise Rady Evropy in Pöthe, 1996). Jedná se tedy o veškeré dotykové i bezdotykové aktivity (např. promítání pornofilmů dítěti), patří sem i tzv. komerční zneužívání, kdy je dítě nuceno provozovat prostituci, či např. natáčet pornofilmy nebo fotit porno.

Zanedbávání dítěte je vlastně „*neuspokojování bazálních potřeb*“ (Lucká in Vodáčková, 2002). Je to „*jakýkoliv druh nedostatku péče, který dítěti způsobuje vážnou újmu*“ (Matoušek, 2003). Dítě je zanedbáváno v oblasti výživy, lékařské péče, vzdělávání, podnětů. Nemá např. vhodné oblečení, vyhovující prostředí k životu.

Děti kontaktují LB ze všech těchto důvodů. Na Lince bezpečí tvoří problematika syndromu CAN asi 4,5% tematických hovorů. (Výroční zpráva Sdružení Linka bezpečí, 2003) Toto téma bývá velmi náročné pro klienta i konzultanta, který může prožívat silné emoce v průběhu hovoru a může zažívat i frustraci z hovoru, protože dítě se velmi těžko odhodlává k řešení své situace. Někdy dítě volá v situaci, kdy je mu velmi těžko a chce pouze s někým mluvit, někdy se ptá na možnosti řešení. Jsou i hovory, kdy dítě nedokáže přesně říci, co se děje a pouze naznačuje. Dítě často trpí silnými pocity viny a odlišnosti a při hledání řešení se naráží na jeho obavu, aby zneuživateli „neublížilo“ (např. trestním stíháním), případně aby se jeho situace po oznámení nezhoršila.

Linku někdy kontaktují i vrstevníci nebo sourozenci, kteří mají podezření, že dítěti někdo ubližuje a ptají se, jak mohou dítěti pomoci. I na dětskou linku volají dospělí z okolí dítěte, kteří se chtějí poradit, jak postupovat, mají-li obavy ze zneužívání nebo týrání dítěte.

3.2.3 Šikana

„Šikanování jsou především spory, ve kterých je zřejmý nepoměr mezi silou agresora (útočníka) a silou oběti. Jedná se především o úmyslné, opakované týrání až zotročování spolužáka, či spolužáků, při kterém se používá fyzická agrese i psychická manipulace s obětí.“ (Kolář, 1997) Mírnější formou, která má podobu především psychického násilí, je tzv. ostrakismus (Kolář, 1997). Projevuje se vytlačováním dítěte na okraj skupiny, dítě je neoblíbené, neuznávané, ostatní děti ho pomlouvají, intrikují proti němu atp. Kolář (1997) ostrakismus označuje za „*prvopočátek šikanování*“.

Na LB se obrací řada dětí se strachem ze šikany. Ta se odehrává nejčastěji ve škole, ale i v mimoškolních kolektivech (zájmových kroužcích, na letních táborech atp.) Často se téma šikany objevuje v souvislosti s přestěhováním rodiny, kdy dítě přichází do nového prostředí. Se šikanou v dětském kolektivu souvisí i etnická a rasová problematika.

Šikana bývá velmi náročné téma, které může skončit u dítěte i u konzultanta frustrací z hovoru, protože děti jsou často natolik ovlivněné svým strachem z útoků agresorů, že odmítají jakoukoliv možnost řešení, z obavy, aby se situace ještě nezhoršila. Zároveň však prahnou po vyřešení situace, přály by si, aby vše skončilo.

58.

59. Strach z agresorů může děti vést k záškoláctví, útekům z domova, či ústavních zařízení, i k sebevražedným myšlenkám. Pocity strachu dítě zažívá nejprve ve vztahu k událostem týkajícím se šikany, později však přecházejí do trvalých depresí a úzkosti (Pöthe, 1996). „Dlouhodobé šikanování má za následek nízké sebevědomí na hranici hlubokých pochybností o vlastní hodnotě.“ (Pöthe, 1996)

3.2.4 Rodinné potíže

„Rodina jako instituce vznikla na počátku lidských dějin jako ochranné společenství, které chrání před vnějším nebezpečím. ...rovněž slouží jako prostředek k předávání základních duchovních a materiálních hodnot. ...její ústřední rolí je ochrana a výchova dětí.“ (Pöthe, 1996) *„Stálá přítomnost vysoce citově angažovaných rodičů je dnes považována za nepostradatelnou podmínku zdravého duševního i tělesného vývoje dítěte. Další takovou podmínkou je bezpečí domova jako stabilního a chráněného prostředí. Obojí může dítěti poskytnout jen rodina, a to nezastupitelně.“* (Matoušek, 2004)

Rodinné potíže jsou velmi širokým tématem. Děti volají s nejrůznějšími trápeními, týkajícími se rodičů, sourozenců, ale i prarodičů a jiných příbuzných.

Asi nejčastějším tématem je rozvod rodičů – strach, že se rodiče rozvedou, rodiče se právě rozvádějí a doma není příjemná atmosféra, dítě je nuceno si vybrat, u kterého rodiče chce po rozvodu být nebo se rodiče již rozvedli a dítě se nemůže vídat s druhým rodičem, jeden z rodičů si našel nového partnera, má „nové“ děti, nebo dítě prostě trápí, že se rodiče vůbec rozvedli a nejsou již pohromadě. Vyskytuje se i problematika alkoholismu jednoho z rodičů v souvislosti s rozvodem a s tím obvykle související problém zanedbávání, někdy i týrání dítěte.

Děti mívají často strach a obavy z reakce rodičů na něco, co se jim přihodilo. Mají obavy z nepřiměřeného trestání, ze zloby rodičů. Někdy volají, jak rodiče přesvědčit, aby dosáhly něčeho, co si moc přejí, ale také, jak rodiče překvapit a udělat jim radost.

Smutným tématem bývá závislost rodiče (či obou rodičů) na nějaké návykové látce (alkoholu, lécích aj.), která často vede k zanedbávání, či dokonce týrání dítěte. Zanedbávání, nezáměr o dítě, nedostatek pozornosti a zájmu bývá dětským trápením, i bez přítomnosti závislosti. Děti často kontaktují linky, protože je jim smutno, nudí se nebo si neví s něčím rady, když zůstávají často samy doma a rodiče na ně nemají čas nebo se chtějí z tíživé situace dostat a neví jak.

Někdy se dětem stane, že odhalí nevěru rodiče a neví, co si v té chvíli počít. Jindy mají z nevěry jednoho rodiče obavy. Děti trápí i násilí, či hádky

mezi rodiči. Dospělí si s nimi často o vzniklé situaci nepovídají a děti se v ní nevyznají.

V období puberty si děti často přestávají se svými rodiči rozumět a i takový vztah, který byl před pubertou harmonický, se může změnit v konfliktní. Děti z toho mohou být smutné nebo se mohou zlobit. Volají, jak vyřešit nějakou konfliktní situaci, jak přesvědčit rodiče, že už jsou velcí a lze jim důvěřovat, jak získat větší volnost. Mladí lidé si také v tomto období začínají všimnout „chyb“ svých blízkých, dovolují si s nimi nesouhlasit, a tak nastávají těžké situace pro obě strany, doprovázené konflikty, protesty a snahou o prosazení sebe sama. Spory se objevují i při výběru školy, zájmů a přátel adolescenta.

Děti mívají trápení i se svými sourozenci – navzájem si ubližují, žárlí na sebe, mají pocit, že rodiče mají raději druhého sourozence, upřednostňují ho. Někdy se nemohou vidat v důsledku rozvodu rodičů, jindy o sebe mají starost, rádi by sourozenci s něčím pomohly.

Děti volají i kvůli prarodičům, či jiným příbuzným – rodiče jim zakazují styk s nimi nebo je naopak nutí jezdit k příbuzným, např. trávit u nich prázdniny a dítě si to z nějakého důvodu nepřeje.

I v dětské telefonické krizové intervenci se bohužel objevuje téma úmrtí v rodině, kdy se dětem po blízkém člověku stýská, je jim smutno, chtějí si o něm povídat. Někdy má dítě starost o jiného blízkého, kterého smrt člena rodiny těžce zasáhla.

3.2.5 Sebevražedné tendence

Vážným tématem v dětské telefonické krizové intervenci jsou sebevražedné tendence, či myšlenky. Tyto myšlenky se objevují z nejrůznějších příčin. Dětské sebevraždy jsou v ČR „druhou nejčastější příčinou úmrtí dětí, hned po úrazech.“ (Havránková in Vodáčková, 2002) Dětské suicidální chování se ve zvýšené míře objevuje především v období školních vysvědčení. (Havránková in Vodáčková, 2002) Jindy je příčinou některý z vážných důvodů (syndrom CAN, ztráta blízkého člověka, závislosti, somatické či duševní potíže, deprese, nespokojenost se sebou aj.) Frankel a Kranzová (1998) v publikaci O sebevraždách informují o vědecké práci M. A. Smithové a D. de Andové, které v roce 1993 zkoumaly nejčastější příčiny vedoucí adolescenty k sebevražedným myšlenkám. Zkoumaly celkem 165 adolescentů, kteří se obrátili na linky důvěry v okrese Los Angeles.

Závěrem byly následující důvody:

- Problémy v lásce (20, 6 %)
- Rodinné konflikty (16,4 %)

Frankel a Kranzová (1998) vyjmenovávají seznam nejčastějších událostí, které mohou být u adolescentů spouštěčem k sebevraždě:

- Rozchod nebo rozvod rodičů, smrt někoho z rodičů
- Rozchod s přítelkyní, přítelem
- Rozchod s kamarádem
- Přestěhování do jiného města
- Neúspěch ve sportu, v učení nebo v jiných dovednostech
- Zranění, které znamená konec kariéry ve sportu, v hudbě
- Neúspěch v soutěži

Na LB se obracejí se sebevražednými myšlenkami především dospívající. Někteří sebevraždu skutečně chtějí spáchat, někteří o ní

přemýšlejí. Frankel a Kranzová (1998) vyjadřují názor, že „pro většinu dospívajících je sebevražda výrazem touhy po pomoci či po změně, spíše než přáním zemřít.“

4. Proces kontaktu na jinou instituci z Linky bezpečí dětí a mládeže

Ve vážných případech, kdy je volající ochoten vystoupit z anonymity nebo je třeba v zájmu záchrany života totožnost volajícího zjistit, může LB zprostředkovat pomoc. Pokud dítě o zprostředkování nemá zájem a chce svou situaci řešit s pomocí jiné instituce, lze mu samozřejmě předat informace o daných organizacích a vysvětlit mu, jak bude pomoc asi vypadat a jak může ovlivnit jeho situaci. Pokud však dítě o zprostředkování pomoci zájem má (vzhledem k nízkému věku, nemožnosti telefonovat na placená čísla, strachu aj.), LB může takovou pomoc zajistit – sociální pracovnice LB zkontaktuje příslušnou instituci, seznámí ji se situací dítěte a předá ho do její péče nebo v případě akutní krize takovou pomoc může zajistit i kmenový supervizor LB. (Výroční zpráva Sdružení Linka bezpečí 2004)

„Intervence znamená, že mezi jedince a jeho 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.“ (Kastová, 2000).

Tato definice zcela vystihuje podstatu intervencí – kontaktů na jiné instituce - z Linky bezpečí, neboť *„ta v pravém slova smyslu sehrává úlohu prostředníka. Znamená to, že je prostředníkem mezi klientem a další institucí, která může vstoupit do klientova sociálního prostředí a pomoci mu s řešením jeho problému.“* (Hellebrandová, 2003)

4.1 Okamžitý a následný kontakt na jinou instituci

Z LB lze kontaktovat jinou instituci ve prospěch klienta dvojitým způsobem – ihned při hovoru s klientem, v případech nejnaléhavějších nebo v situacích mimo běžnou pracovní dobu většiny institucí nebo se informace od klienta převezmou a kontaktování instituce provádí sociální pracovníce LB nejbližší následující pracovní den.

4.1.1 Okamžitý kontakt na jinou instituci

V případě nutného okamžitého kontaktu na jinou instituci, se provádí intervence přímo ze služby. Jedná se nejčastěji o případy ohrožení života volajícího klienta – zranění, intoxikace léky, drogou, alkoholem, sebevražedný pokus, ataka duševní poruchy aj. Intervence přímo ze služby se také provádí v případě dítěte na útěku, či dítěte vyhozeného z domova.

Tento kontakt provádí službu vedoucí kmenový supervizor, případně si přizve na pomoc jiného pracovníka. V takovém případě je třeba, aby volající klient sdělil o sobě co nejvíce údajů a tedy vystoupil z anonymity. Ne vždy je to pro klienta snadný krok. Než se tak stane, je povinností pracovníka LB dostatečně a přiměřeně informovat volajícího o tom, jakou pomoc lze zajistit, jak se bude pro něj situace nadále vyvíjet, co pro něj bude intervence znamenat a informovat ho, že si může celou věc řádně promyslet, protože pokud již sdělí své osobní údaje, je povinností LB informace o dítěti i dospělém a jeho situaci předat. V případě, že je dítě v ohrožení života, je žádoucí zjistit osobní údaje od dítěte co nejdříve. V hovorech se sebevražednou tematikou, může být obtížné potřebné údaje zjistit, klienti mohou být velmi opatrní na sdělení jakýchkoliv informací, které by je mohly identifikovat, pokud si skutečně přejí zemřít.

Službu konající supervizor má k dispozici databázi odborných institucí, telefonní čísla na stanice rychlé záchranné služby, policejní služebny, pohotovostní telefonní čísla pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) i mobilní čísla pražských kriminalistů z mravnostního oddělení, se kterými Sdružení LB blíže spolupracuje. Supervizor zváží, zda je okamžité kontaktování jiné instituce nezbytné a na základě svého posouzení se spojí s příslušnou organizací.

Pokud supervizor kontaktuje OSPOD v čase mimo pracovní dobu sociálních pracovníků, obrací se na pohotovostní telefon. V ČR však není ze zákona povinnost zajistit pohotovostní službu na telefonu. To, jestli sociální pracovníci daného OSPOD slouží pohotovost, záleží na rozhodnutí a vnitřních směrnících zaměstnavatele. To může přinášet řadu problémů. Obvykle se hledá jiná alternativa, jak pomoci dítěti, které má trvalé bydliště nebo se vyskytuje v místě, kde sociální pracovníci OSPOD neslouží pohotovostní služby. Hledá se možnost umístění dítěte v krizovém centru, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, nemocnici, alespoň na překlenutí doby do pracovní doby pracovníků OSPOD. Pokud se nepodaří spojit se s sociální pracovníci OSPOD, ani není možnost jiné alternativy, je nutné se obrátit se na Policii ČR.

Pokud se provádí okamžitý kontakt na jinou instituci, jsou dvě možnosti. Během hovoru lze dítě propojit se sociální pracovníci, či zaměstnancem jiné instituce, pomocí tzv. konference, což je proces, kdy hovoří všichni tři účastníci – tedy dítě, sociální pracovníci a kmenový supervizor LB. Supervizor se na této možnosti dohodne s dítětem, domluví se, co by si dítě představovalo za pomoc. Poté zatelefonuje sociální

pracovníci – v této chvíli dítěti hraje ve sluchátku hudba. Po domluvě se sociální pracovníci propojí supervizor pomocí konference všechny tři účastníky hovoru dohromady. Není-li možná konference (dítěti dochází baterie v mobilu, volá z telefonní budky, kde někdo čeká na hovor atp.) a s dítětem se domluvilo zprostředkování kontaktu na sociální pracovníci, je možné se obrátit jen na ni – bez konference. Tyto intervence provádí výhradně kmenový supervizor, event. externí supervizor LB.

4.1.2 Následný kontakt na jinou instituci

Následný kontakt na jinou instituci probíhá tak, že si konzultant zaznamená osobní údaje o dítěti, zapíše je do zprávy o klientovi programu LB a sociální pracovníci LB tyto informace nejbližší pracovní den předá k prošetření příslušnému OSPOD. Podmínkou pro převzetí osobních údajů dítěte je, že se na tom konzultant s dítětem dohodne a dítě je dostatečně informováno o činnosti OSPOD a o možném dalším průběhu své situace.

Je vhodné si o klientovi zjistit co nejvíce údajů – především jméno, adresu bydliště nebo místa, kde se nachází, věk (datum narození), adresu školy, třídu, případně jméno třídní učitelky – jsou situace, kdy si dítě přeje, aby se první kontakt se sociální pracovníci uskutečnil ve škole nebo na jiném místě mimo domov. To se děje zejména při velkých obavách z reakce rodičů na to, že to, co se doma děje, dítě ohlásilo. Dítě tak má možnost se nejprve domluvit se sociální pracovníci na další strategii řešení svých potíží a říci jí vše podle své verze událostí, aniž by do rozhovoru zasahovali rodiče, či jiné osoby. Tato možnost se dětem nabízí a do zprávy o hovoru se zapisuje, kde si dítě přeje setkání uskutečnit.

Za následný kontakt na instituci se považuje také situace, kdy volají dospělí či nezletilí z okolí dítěte, kteří mají podezření nebo jsou přesvědčeni o porušování práv dítěte a chtějí to ohlásit. V takových případech se LB spíše snaží poskytnout informace a podpořit volající k samostatnému nahlášení případu. Pokud však volající mají vážný důvod pro který se nechtějí na OSPOD obracet sami, LB přebírá informace o dítěti a předává je OSPOD. Za takové vážné důvody je považován např. strach z okolí dítěte nebo obavy, že osoba ohlašovatele by mohla nepříznivě ovlivnit výsledek šetření, či nezletilost volajícího a jeho obavy z osobního kontaktu se sociální pracovníci.

Intervence dále probíhá tak, že se sociální pracovníce LB spojí se sociální pracovníci OSPOD v místě trvalého bydliště dítěte, případně v místě, kde se dítě nachází, předá jí informace získané z hovoru a požádá o zpětnou vazbu. Zpětná vazba se týká předání informací, zda se potíže klienta potvrdily a jak se bude nadále situace řešit. Poskytnutí těchto informací LB je dobrou vůlí sociální pracovníce – nemá povinnost LB dále informovat. Z praxe je však zkušenost se zpětnými vazbami od sociálních pracovníků různých institucí velmi dobrá. LB využívá zpětných vazeb zejména pro statistické účely a pro monitorování opakovaně volajících klientů.

4.2 Statistická analýza okamžitých a následných kontaktů na jiné instituce z Linky bezpečí

60. Na základě analýzy dokumentů Linky bezpečí přikládám statistické zpracování kontaktů na jinou instituci za rok 2004. Je možné vysledovat počet kontaktů, pohlaví a věk klientů, jichž se tato forma pomoci týkala. Snažila jsem se také rozkrýt, v jakých situacích

volající tuto pomoc žádali. Dále jsem se zaměřila na typologii institucí, které byly kontaktovány. V závěru uvádím, jakou zpětnou vazbu LB u jednotlivých případů eviduje.

61.

62. V roce 2004 bylo uskutečněno celkem **117** kontaktů na jiné instituce. Z toho jich **80** bylo realizováno přímo ze služby kmenovým supervizorem. Dalších **37** intervencí prováděla sociální pracovnice LB následně. Intervence se týkaly **117** klientů – **75 dívek** a **42 chlapců**. Věk klientů uvádí následující tabulka:

63.

64. Tabulka č. 3 Věk klientů

65.	Věk	66.	Počet klientů
67.	6-10	68.	6
69.	11-14	70.	36
71.	15-18	72.	49
73.	19 a více	74.	8
75.	Neuveden	76.	18

77.

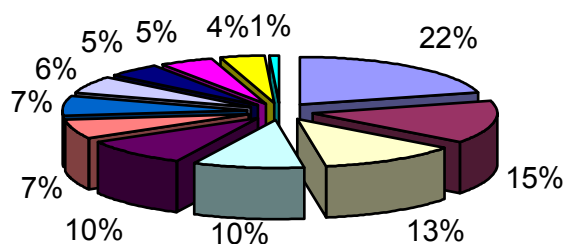
78. Tabulka ukazuje, že děti, jichž se intervence týká, jsou nejčastěji ve věku 11 až 14 let. Případů, kdy věk není uveden, je také vysoký počet. To je dáno tím, že se při zpracovávání statistických údajů vychází z dat, která zaznamenali konzultanti bezprostředně po ukončení hovoru v počítačovém programu LB. Pokud se jim v průběhu hovoru nepodařilo zjistit, kolik let volajícímu je, zůstane kolonka pro věk nevyplněna. Proto není možné s tímto údajem dále pracovat.

79.

80. Situace, při nichž si volající vyžádali okamžitý či následný kontakt na jinou instituci

Graf č.3 Struktura témat u intervenovaných případů v roce 2004

- CAN - tělesné týrání 22%
- Útěk 15%
- CAN - zanedbávání 13%
- Rodinné problémy 10%
- Vyhození z domova 10%
- Spor o dítě 7%
- Ostatní 7%
- CAN - těl. týrání - alkohol 6%
- Pohlavní zneužívání 5%
- Šikana 5%
- CAN - psychické týrání 4%
- CAN - psych.týrání -alkohol 1%



81. Z grafu lze vyčíst, že nejčastěji prováděla LB intervenci v případech tělesného týrání dětí (22%), útěků (15%) a zanedbávání (13%). Dalšími čteněji zastoupenými tématy jsou problematika vyhození z domova a téma rodinných problémů (shodně 10%). Další témata, jak vyplývá z grafu, nepřekročila četností hranici 10%.

82.

83. V roce 2004 byly kontaktovány následující instituce:

84.	Orgán sociálně právní ochrany dětí	71krát
85.	Policie ČR	11krát
86.	Škola, školská zařízení	1krát
87.	Výchovná zařízení	0krát
88.	Nemocnice	6krát
89.	Krizové centrum	3krát
90.	Jiná instituce	25krát

91.

92. Z tohoto výčtu lze vysledovat, že nejčastěji LB spolupracuje s orgány sociálně - právní ochrany dětí. Mezi jiné instituce se pak řadí např. azylové domy, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

93.

94.

95. K intervenovaným případům zaznamenala LB tyto zpětné vazby:

96.	Klient je v péči příslušné instituce	97krát
97.	Klient je v péči příslušné instituce s jiným problémem	5krát
98.	Klient neexistuje	5krát
99.	Klient existuje, ale problém se nepotvrdil	6krát
100.	Případ předán k prošetření	1krát
101.	Neurčeno	3krát
102.		

103.

104. V rámci zpětných vazeb je možné učinit závěr, že ve většině případů LB předala informace, kterými se daná instituce začala zabývat a klienta převzala do péče. V některých případech již klient v péči kontaktované organizace byl. To se objevovalo zejména v situacích, kdy LB předávala informace orgánu sociálně - právní ochrany dětí.

105.

106. Vzhledem k tomu, že klienty LB jsou především děti, u nichž lze předpokládat, že si mohou udělat legraci, existují i závěry, že klient neexistuje. Děti také někdy pouze testují, jak může LB pomoci, a pak získáme zpětnou vazbu, že se problém nepotvrdil. V některých těchto případech se jedná i o volání, kdy se někdo v sousedství domnívá, že jsou svědky týrání dítěte – např. často slyší křik. Sociální pracovnice OSPOD pak může řádným šetřením v rodině zjistit, že se taková skutečnost neděje.

107.

108. Na základě uvedených skutečností, je možné konstatovat, že klíčovým prostředím je pro dítě jeho rodina. Právě v té se setkává s řadou problémů. V některých závažných případech (např. syndrom CAN, útěk z domova) hledá dítě pomoc u Linky bezpečí, která pak spolupracuje s dalšími institucemi. Jak vyplývá z výše uvedeného grafu, většina problémových situací, vyžadujících kontaktovat jiné instituce, se vztahuje právě k rodinám dětí. Proto je institucí, u které LB intervenuje v zájmu dítěte nejčastěji, orgán sociálně právní ochrany dětí.

5. Etické aspekty hovorů vyžadujících okamžitý či následný kontakt na jinou instituci z Linky bezpečí dětí a mládeže

Každý pracovník některé linky důvěry, a tedy i pracovník Linky bezpečí, která je linkou důvěry pro děti a mládež, se mnohdy musí potýkat s řadou otázek souvisejících s etikou, důvěrou, svědomím, zodpovědností a na druhé straně se zákonem, nejlepším zájmem dítěte, oznamovací povinností. Jednoznačné závěry a z nich vyplývající jednoznačná metodika práce se pravděpodobně nedají stanovit. Každé pracoviště a dokonce každý pracovník vychází ze svých zkušeností, dovedností i z určitých pravidel práce nastavených na dané lince důvěry.

5.1 Vybrané organizace a dokumenty zabývající se etikou v telefonické krizové intervenci

109. Etická pravidla pro práci v telefonické krizové intervenci alespoň rámcově upravují dva hlavní zdroje:

- 1) Zásady IFOTESu (IFOTES – International Federation of Telephone Emergency Services) (Ošancová in Vodáčková, 2002)
- 2) Etický kodex České asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD) (Ošancová in Vodáčková, 2002)

IFOTES je mezinárodní organizace, která spolupracuje se Světovou zdravotnickou organizací a jinými mezinárodními institucemi. Od roku 1967 sdružuje linky důvěry. Zaměřuje se na celou škálu krizových stavů, účastní se vzdělávání pracovníků linek důvěr a podporuje zřizování telefonických krizových linek v místech, kde ještě nejsou. IFOTES také vytvořila mezinárodní normy telefonické pomoci, které uznávají i ty linky důvěry, které nejsou členem IFOTES. (Ošancová in Vodáčková, 2002) Podrobné

cíle, zásady a metody IFOTES obsahuje příloha č. 3. Zdůrazním ty body, které jsou podstatné pro účely této práce.

Základním cílem IFOTES je poskytování telefonické pomoci v krizových stavech každému člověku v „tísni, zoufalství a při nebezpečí sebevraždy“, aniž by ho ten, který vede hovor „omezoval v jeho svobodě.“ „Jestliže si to volající přeje, je možné mu zprostředkovat rozhovor s osobou, která může volajícímu dále pomoci.“ Jednou ze zásad IFOTES je, že každému volajícímu je zaručena absolutní anonymita. „Absolutní mlčenlivost smí být porušena jen na jeho výslovnou žádost.“ Pokud je v zájmu volajícího navázat spolupráci s jinými místy, je k tomu zapotřebí jeho souhlasu.“

IFOTES tedy klade důraz především na respektování zakázky volajícího a souhlasu s veškerými kroky podnikanými v rámci kontaktu po telefonu. Blíže nespécifikuje vedení hovoru s klientem s ohledem na míru ohrožení klienta, věk klienta, zaměření linky, ani se podrobněji nezabývá možným střetem mezi zásadou absolutní mlčenlivosti a zákony dané země, což je vzhledem k obecné formě norem pochopitelné. Naopak v rámci metod práce vymezuje právo linky důvěry „odstoupit od další pomoci“ klientovi.

Česká asociace pracovníků linek důvěry je občanským sdružením, které vzniklo v roce 1995 v souvislosti s potřebou odborné záštity a sjednocení filozofie oblasti telefonické krizové intervence. Členem ČAPLD může být jak jednotlivec, tak organizace. ČAPLD chrání zájmy pracovníků linek důvěry a jejich klientů, napomáhá při vzdělávání pracovníků linek důvěry

především tím, že formuluje kritéria a podmínky vzdělání pracovníků, akredituje výcviky v TKI, organizuje supervizní činnost, organizuje přednášky, semináře, distribuuje specializovaný počítačový program pro záznam hovorů na lince důvěry a databázi odborných organizací, kam je možné odkazovat klienty. ČAPDL dbá o návaznost další péče o klienty tím, že mapuje psychosociální a zdravotní služby v České republice, podněcuje zřizování služeb, je činná v grantové činnosti, informuje veřejnost, pořádá sněm pracovníků linek důvěry. Organizace se stále dále vyvíjí. Pro tuto práci je stěžejní její činnost na poli péče o etickou, lidskou a odbornou úroveň linek důvěry a vydání Etického kodexu pracovníka linek důvěry.

Etický kodex pracovníka linek důvěry a pracoviště linek důvěry byl přijat na sněmu ČAPLD 20. října 1998 v Hradci Králové a doplněn předsednictvem ČAPLD dne 6. listopadu 2002 v Praze. (Ošancová in Vodáčková, 2002) Celé znění obsahuje příloha č. 2. Bod 3. obsahuje informaci, že pracovník linky důvěry může se souhlasem klienta zprostředkovávat následnou péči pro klienta. Na rozdíl od IFOTES upravuje Etický kodex v bodě 5. i možnost porušení anonymity klienta v naléhavých případech, které souvisí s podáváním zprávy pro orgány činné v trestním řízení a soudy. Vždy o tom musí být klient informován. Stejně jako cíle, zásady a metody IFOTES, se ani Etický kodex pracovníka LD a pracoviště LD nezabývá podrobněji poskytováním konkrétních služeb, respektováním zakázky, dodržováním absolutní anonymity, zprostředkováním následné péče v souvislosti s aspekty věku, míry ohrožení klienta ani zaměřením linky na určitou cílovou skupinu klientů (např. děti a mládež, senioři), či na určitou problematiku (např. problematika HIV, AIDS, těhotenství, interrupce). Etický kodex neupravuje možnost linky důvěry odmítnout

spolupráci s klientem. Bod 4. však upravuje zásadu, že pracovník LD se snaží především o zplnomocnění klienta k vlastnímu řešení, bod 6. zakazuje jakýkoliv nátlak na klienta, který by se týkal jeho přesvědčení.

Ošancová (in Vodáčková, 2002) se zabývá těmito etickými otázkami:

- **Anonymita na lince důvěry.** Většina telefonátů na lince důvěry proběhne, aniž by se klient představil, někteří klienti se však představí. Potíž nastává v případě, kdy se pracovník následně dozví příběh, „*který svou povahou svádí k mnohem radikálnějšímu řešení,*“ nežli je telefonický hovor (např. volá pachatel trestného činu). Pracovník může pociťovat potřebu zasáhnout, zná-li identitu klienta. Stejně potřeby může pracovník pociťovat i při hovorech se suicidální tematikou, pokud klient není přístupný pomoci zvnějšku. Anonymita na lince důvěry dostává nový rozměr spolu s rozvíjející se technikou, kdy telefonní přístroje již umí zobrazit číslo volajícího. Tím se z hovoru může „*vytráčet intimita a anonymita*“ – je pak velmi jednoduché poskytnout číslo policii, OSPOD nebo volat rychlou záchranou službu, aniž by si tak zněla domluva mezi klientem a pracovníkem.
- **Respektování zakázky klienta.** Pro hovor s klientem v krizi je důležité, co sám klient od rozhovoru očekává, co potřebuje. Pokud se pracovník pečlivě nevyptá na zakázku, může snadno dojít k tomu, že s klientem hovoří o něčem zcela jiném, že jím manipuluje, omezuje ho, uspokojuje spíše svoje potřeby.
- **Stížnost klienta na svého terapeuta.** Ke stížnostem na svého terapeuta je třeba přistupovat maximálně citlivě a v celém kontextu péče o klienta, neboť často bývají součástí terapeutického procesu. Není proto vhodné ihned klienta od terapie odrazovat nebo mu nabízet kontakty na jiné terapeuty.

5.2 Etický kodex Linky bezpečí dětí a mládeže

Vzhledem k tomu, že Linka bezpečí dětí a mládeže v současné době není akreditovaným pracovištěm ČAPLD, má vytvořený svůj vlastní

Etický kodex Linky bezpečí dětí a mládeže, který však vychází z Etického kodexu ČAPLD a etického kodexu Childline ve Velké Británii. Byl vyhlášen 14. srpna 2003 a schválen 1. září 2003. Etickému kodexu je věnován i samostatný blok v rámci Výcviku v telefonické krizové intervenci Sdružení linka bezpečí.

Etický kodex Linky bezpečí dětí a mládeže obsahuje preambuli a znění Etického kodexu Linky bezpečí. Kontakty na jiné instituce obecně upravuje bod 3., který obsahuje informaci, že: *„Klient LB je informován i o možnostech následné péče a pomoci prostřednictvím nabídky kontaktů na instituce, kde může být klientovi následná péče nebo pomoc poskytnuta. Linka bezpečí dětí a mládeže může se souhlasem a na žádost klienta následnou péči a pomoc zprostředkovat.“*

Rovněž Etický kodex LB je obecným předpisem, který nemůže obsáhnout všechny konkrétní okolnosti a situace vyskytující se v hovorech, v nichž vznikne potřeba kontaktovat jinou instituci. Zakotvuje základní pravidla a zásady práce na LB. Vymezuje klienta LB na osobu mladší 18 let, *„eventuálně jinou osobu blízkou tomuto věku.“* Na rozdíl od metod IFOTES se nezabývá možností ukončit spolupráci s klientem, v souladu s Etickým kodexem ČAPLD. Pouze obsahuje ustanovení, že *„činnost LB je vedena tak, aby byl vyloučen rozvoj závislosti klienta na službu a zejména na konkrétní pracovníky LB.“* Podobný bod neobsahuje ani Etický kodex ČAPLD, ani cíle, zásady a metody IFOTES. Lze se domnívat, že v tomto bodě vycházela LB ze svých zkušeností s klienty, kteří se stávají závislími na volání na LB (podrobněji se tomuto aspektu práce na LB věnuji v kapitole 5.4.6 Blokování telefonních čísel).

Všechny zmíněné dokumenty upravující etické aspekty v oblasti telefonické krizové intervence jsou pouze obecnými dokumenty upravujícími základní zásady a pravidla. To mě vede k závěru, že konkrétním situacím a specifikům vyplývajících ze zaměření dané linky důvěry, se musí pracoviště samostatně věnovat, vypracovávat vlastní pravidla, postupy a metodiky, které by neměly obsahově odporovat obecným předpisům. Jako nutné vnímám rovněž dbát na vzdělávání svých pracovníků a sdílení zkušeností na každém i mezi různými pracovišti linky důvěry .

5.3 Vybrané pojmy související s etikou v telefonické krizové intervenci

5.3.1 Etika

Pojem etika má původ v řeckém slově „*ethos*“, což v češtině znamená „*zvyk, mrav, obyčej*.“ (Jankovský, 2003) Jedná se tedy o nauku „*zabývající se správným (obvyklým) jednáním v lidském společenství*.“ (Jankovský, 2003)

Předmětem etiky, jako vědy je morálka, „*kteřá hodnotí lidské jednání z hlediska dobra a zla*.“ (Jankovský, 2003)

„*Etika je filozofická nauka o správném jednání. Hodnotí činnosti člověka z hlediska dobra a zla. Na rozdíl od morálky, která je blíže konkrétním pravidlům, se etika snaží najít společné a obecné základy, na nichž morálka stojí, popřípadě usiluje morálku zdůvodnit*.“ (Malý encyklopedický slovník A-Ž, 1972)

Profesní etika aplikuje obecná etická ustanovení, tzv. etický kodex, na konkrétní profesionální činnosti.“ (Jankovský, 2003)

5.3.2 Svědomí

Z etymologického hlediska výraz svědomí vystihuje *„právě to, co člověk koná s vědomím.“* (Jankovský, 2003) Podle téhož autora se pojem svědomí spíše opisuje, než že by existovala obecně přijatelná definice.

„Svědomí dává člověku schopnost morálně hodnotit své jednání.“ (Jankovský, 2003) Jednat souhlasně se svým svědomím však ještě nemusí být totéž jako jednat morálně. (Henriksen, Veltesen, 2000) Rozlišuje se svědomí před činem a po činu – tedy před vlastním jednáním slouží jako kritérium správnosti či nesprávnosti chování, po jednání se vrací jako hodnotitel toho, co se odehrálo. Vlastnosti svědomí se dají ovlivnit výchovou. (Jankovský, 2003)

Podle téhož autora je dobře vyvinuté a zdravé svědomí projevem profesionality pracovníka v pomáhajících profesích. Pomáhající pracovník se zdravým svědomím dokáže postřehnout, *„jaké má jeho jednání celkové souvislosti a zda je v souladu s jeho svědomím.“* Naopak, pro člověka s nesprávně vyvinutým svědomím, který se vyznačuje nejistotou, nerozhodností, úzkostí a strachem před odpovědností, může být výkon pomáhající profese zdrojem frustrací, komplexu méněcennosti a častěji se u nich vyskytuje syndrom vyhoření. Podle Henriksena a Vetlesena (2000) svědomí zajišťuje to, že můžeme jednat podle vlastního morálního pojetí a nebudeme jednat proti svému přesvědčení. *„Jednat podle svého svědomí tedy znamená jednat v soulase se svými ideály, jimiž se cítíme vázání a jsem ochotni se za ně postavit.“* (Henriksen, Vetlesen, 2000)

5.3.3 Norma a zákon

Normy ve společnosti dávají „obecně závazný řád, což člověku ulehčuje orientaci ve světě.“ (Jankovský, 2003)

Existují normy mravní, což bývá nepsané pravidlo, které je platné v určité společnosti nebo v určité skupině. Norma mravní se projevuje ve svědomí člověka.

Druhým typem je norma právní. Norma právní již není záležitostí pouze svědomí člověka. Je vyhlášena oprávněným orgánem a má formu zákona, který může být závazný pro všechny občany společnosti nebo jen pro některé. Překročení právní normy je trestné. Nepřítomnost právních norem ve společnosti vede k anarchii. (Jankovský, 2003)

5.4 Vymezení vybraných etických aspektů hovorů na Lince bezpečí dětí a mládeže, vyžadujících okamžitý či následný kontakt na jinou instituci

5.4.1 Naslouchání versus „direktivita“

V řadě hovorů, kde konzultant LB zvažuje nutnost kontaktovat jinou instituci, se vyskytuje velký otazník nad tím, nakolik na klienta „naléhat“, není-li si zcela jistý, zda si intervenci skutečně přeje. Kdy je správný čas a nakolik by měla být situace naléhavá, aby konzultant přešel od empatického naslouchání klientovi k nabízení, či dokonce k pobízení k intervenci.

Touto otázkou se nejčastěji zabývám v hovorech s tematikou syndromu CAN. „*Podezření na týrání dítěte bychom měli podle zákona oznámit vždy.*“ (Ošancová in Vodáčková, 2002) Tato povinnost vyplývá z již dříve zmíněné ohlašovací povinnosti, která se vztahuje na fyzické osoby starší 15 let a je upravena ustanoveními trestního zákona č. 140/1961 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Ohlašovací povinnost je upravena § 167 – Nepřekážení trestného činu a § 168 Neoznámení trestného činu. (Trestní zákon č. 140/1961 Sb.) Na případy týrání dítěte se vztahují oba paragrafy, pokud jde o pohlavní zneužívání dětí, zákon stanovuje povinnost překazit či zabránit dalšímu páchání tohoto trestného činu, ne však povinnost oznámit trestný čin, ke kterému již došlo.

Obecně lze říci, že se spíše vyplatí na klienty nenaléhat. (Hellebradová, 2003) I dětský klient má právo se rozhodnout, zda si zásah do své situace přeje. Je vhodné klienta informovat o možnostech řešení jeho situace a nabídnout kontakty na instituce, které mu mohou být k užitku. Vyplatí se klienta povzbuzovat ve vědomí vlastních práv a v neoprávněnosti jednání týrajícího či zneužívajícího a zplnomocňovat ho k řešení svých potíží.

Pokud si to klient přeje, je pro něj možné zprostředkovat následnou intervenci prostřednictvím LB – tuto možnost lze klientovi jen nabídnout, klient se může v klidu rozhodnout a kontaktovat LB opakovaně nebo se na ní dohodne konzultant s klientem již při prvním kontaktu. Tuto možnost volíme zejména u malých dětí či klientů, u kterých je pravděpodobné, že nejsou kompetentní sami organizaci kontaktovat (např. děti s psychickou poruchou, mentální retardací atp.) U starších dětí se spíše snažíme zjistit, zda neexistuje v okolí dítěte někdo dospělý nebo zda není dítě samo schopno

si o pomoc říci a poskytnou podrobné informace o instituci (nejčastěji o OSPOD).

Opatrnost je důležitá zejména proto, že pro umožnění intervence je potřeba od dítěte převzít osobní údaje. V tu chvíli, kdy však LB má identifikační údaje o dítěti, vztahuje se na ni výše zmíněná ohlašovací povinnost. Může se stát, že dítě má pocit, že by si takové řešení přálo, předá LB informace o sobě a následně si vše rozmyslí. LB však v tu chvíli již musí respektovat zákon, protože jak píše R. Ošancová (in Vodáčková, 2002), *„žijeme v právním státě, a tak jsou pro nás právní předpisy závazné.“* Proto je vždy nutné před převzetím osobních údajů dítěte dostatečně a přiměřeně jeho stavu a věku poskytnout informace o instituci, o pravděpodobném následném průběhu intervence, o jejích možných důsledcích. Je vhodné dítěti nabídnout možnost rozmyslet si toto řešení a kontaktovat LB opakovaně, a to i za cenu vlastních nepříjemných pocitů z toho, že víme, že dítě se nachází v rizikové situaci a „my ho v ní dále ponecháme.“ Na prvním místě je vždy klient, který má právo se rozhodnout a je třeba jeho rozhodnutí respektovat tak, aby nedošlo k narušení jeho důvěry v LB a dítě tak neztratilo mnohdy jediného spojence pro svou situaci.

Jinak se konzultant LB pravděpodobně bude rozhodovat v situacích, kdy z hovoru vyplyne, že dítě je v ohrožení života, či zdraví. Tato skutečnost rozhoduje i o volbě mezi zprostředkováním kontaktu na jinou instituci okamžitě nebo následně. V případě, že se na začátku nebo v průběhu hovoru dozvíme, že dítě je akutně v ohrožení života (v důsledku intoxikace léky, drogou, alkoholem, zranění, sebevražedné tendence) nebo zdraví (dítě na útěku nebo vyhnané z domova, které nemá kam jít, je „na

ulici“), vnímám jako povinnost pracovníků LB udělat maximum pro to, aby se nebezpečí hrozící dítěti odvrátilo.

Pokud se konzultant dozví, že klient je intoxikován léky, drogou, alkoholem, snaží se zjistit, kolik a čeho klient snědl, spolykal, vypil nebo aplikoval intravenózně. Zpravidla on nebo někdo z kolegů kontaktuje Toxikologické informační středisko, kde se poradí, zda může být klient v ohrožení života. V případě akutního ohrožení života dítěte se konzultant pokouší identifikovat dítě i přes jeho nesouhlas pomocí návodných otázek, které mohou pomoci zjistit, odkud dítě volá, z jakého je města, kde bydlí atp. Případně lze požádat o pomoc i policii nebo Český Telecom, kteří mohou zjistit telefonní číslo, které na LB právě volá. To bývá komplikováno tím, že na LB zpravidla probíhá více hovorů než jeden. Na LB se nezobrazují čísla volajících, což LB vnímá jako jeden z principů anonymity klientů.

I v případě ohroženého dítěte na útěku nebo vyhozeného z domova se konzultant snaží přimět dítě k jinému řešení než setrvání v současné situaci, která pro něj může být ohrožující. Nejčastěji nabízí spojení se s sociální pracovnící OSPOD, nakontaktování na azyl pro děti nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc nebo krizové centrum.

Potýkám se s otázkou, nakolik je etické postupovat proti přání klienta, zda je vhodnější bezvýhradně respektovat jeho zakázku, či se snažit ho přimět k jinému řešení. Nakolik dítě „direktivně“ vést ke kontaktování jiné instituce? Na lince důvěry, kterou LB bezpochyby je, nelze samozřejmě v žádném případě hovor vést formou příkazů a zákazů, tedy čistě

direktivně, domnívám se však, že v případech akutního ohrožení života, či zdraví dítěte, může být jistá míra direktivity i jednání proti vůli klienta (zjišťování čísla atp.) na místě, protože hlavním cílem v tu chvíli je záchrana dítěte. V jiných případech než je přímé ohrožení dítěte na zdraví či na životě je však jednání proti vůli klienta nepřípustné.

5.4.2 Poskytování informací – kolik a jak

V souvislosti s nabízením kontaktu na jinou instituci prostřednictvím Linky bezpečí vyvstává otázka, nakolik a jakým způsobem dítě informovat o následujícím pravděpodobném průběhu řešení jeho situace a o možných dílčích dopadech, které pro dítě nemusí být příjemné.

Mám na mysli dilema, které může konzultant LB prožívat při hovorech, kde dítě udává nějaký závažný problém – syndrom CAN, šikanu aj. Může být velmi jednoduché podlehnout potřebě dítěti pomoci a odkázat ho na příslušnou odbornou instituci bez podrobného vysvětlení dalšího průběhu. Dítě v obtížné situaci se někdy snadno chytá naděje, někdy se neumí nebo ostýchá vyptat na vše, co ho zajímá, někdy může mít pocit, že „ten dospělý odborník na Lince bezpečí“ vše ví a může souhlasit s intervencí LB bez potřebných znalostí. Konzultant může mít pocit, že hlavní je dítěti pomoci a že by vysvětlení podrobností intervence mohlo klienta od takového kroku spíše odradit. Někdy se stane, že sám konzultant nezná přesné informace a nemůže je proto klientovi předat.

Jako povinnost každého pracovníka LB vnímám předat dětskému klientovi veškeré možné informace, které konzultant zná, nezná-li je, měl by situaci zkonzultovat s kmenovým supervizorem a kolegy. V případě, že

nastane situace, že si nějakou informací není nikdo na službě přítomný jist, měl by to konzultant dítěti popravdě sdělit. Pravdou je, že dítě se může popisovaného průběhu intervence zaleknout – např. nechce, aby se o všem dozvěděli rodiče, má strach, že by bylo umístěno do diagnostického ústavu atp. – to však neospravedlňuje zatajení takových informací.

Dítě by mělo být vždy dostatečně a přiměřeně svému věku a chápání informováno o tom, co ho čeká. Jinak pracovník riskuje ztrátu důvěry v instituci Linky bezpečí, která může být jediným důvěrníkem dítěte. Dítě se v průběhu následujících událostí, na které nebylo připraveno, může vývoje zaleknout a vše popřít, což značně ztěžuje možnost pomoci mu. Vždy je vhodné k vysvětlení, co se bude dít poté, co se zkontaktuje sociální pracovnice OSPOD, policie, krizové centrum, záchranná služba aj., připojit informaci o tom, že tak, jak jsme situaci popsali, by probíhat měla. Nemůžeme však dítěti slíbit, jak do detailu ve skutečnosti probíhat bude. Můžeme zmínit různé alternativy s tím, že vždy záleží na konkrétním člověku, který případ dítěte převezme. Je třeba se zeptat, zda dítě situaci rozumí, opakovat a nic nezatajovat, byť s „dobrým úmyslem“ dítěti zajistit pomoc.

5.4.3 Kontakt na „neosvědčené“ či neznámé instituce

LB je celostátní linkou, přijímá tedy hovory z celé České republiky. Aby byly služby poskytované klientům co nejkvalitnější, pravidelně LB aktualizuje databázi různých organizací na území celé ČR. Při tomto rozsahu je však zřejmé, že není možné znát kvalitu všech evidovaných institucí. Proto vždy existuje určité riziko, odkazujeme-li klienta na instituci, se kterou nemá Linka bezpečí zkušenost. Je snaha tomu

předcházet tím, že pokud pracovníci zjistí nový kontakt na neznámou instituci, sociální pracovnice, či hlavní supervizorka LB danou instituci zkontaktují a informují se na jejich činnost, co klientům mohou nabídnout a které klienty je případně vhodné na jejich zařízení odkazovat. Totéž se provádí i při průběžné aktualizaci databáze. Informace o instituci, včetně kontaktních osob, telefonních čísel a pracovních dob se zaznamenávají do databáze. Přesto se však nelze stoprocentně spolehnout na kvalitu poskytovaných služeb.

Dalším a možná ještě složitějším problémem v souvislosti s nabízením kontaktů klientovi, či kontaktováním jiné instituce, jsou předchozí špatné zkušenosti s organizací. Toto se týká zejména některých linek důvěry, OSPOD a policejních služeb.

Zejména v malých obcích, kde není na výběr z institucí nebo v případě OSPOD a policie konzultanti a kmenoví supervizoři musí řešit otázku, zda klienta odkazovat na instituci, se kterou již dříve nebyla učiněna dobrá zkušenost. U dětského klienta je situace komplikována tím, že má ztíženou možnost obrátit se na instituci, která by třeba byla ve vzdálenějším městě – dítě nemá peníze, je pro něj složité se někam dopravit, neví jak nebo nesmí nebo ještě opravdu nemůže nikde samo cestovat. V případě OSPOD je navíc dané, pod kterou sociální pracovnici klient spadá vzhledem k adrese trvalého bydliště nebo momentálního pobytu. Taktéž policie se kontaktuje podle místa, kde se dítě nachází.

Je nutné se zmínit o tom, že spolupráce mezi LB a většinou organizací i OSPOD probíhá velmi dobře, byly však už učiněny i nepříjemné

zkušenosti, např. se sociálními pracovníci při sloužení pohotovostních služeb nebo s necitlivým přístupem policistů.

Má-li konzultant takovou zkušenost, a není-li jiná možnost, kam odkázat klienta, který potřebuje zprostředkovat kontakt, může být obava, aby situace pro klienta dopadla příznivě, pro konzultanta zdrojem velkého stresu. Částečně se snaží pracovníci LB předcházet nedorozuměním tak, že klienta upozorňují na „možnost selhání lidského faktoru,“ jak jsem již výše zmínila – informují klienta o tom, jak by situace přibližně měla probíhat, ale nemohou mu nic slíbit. To však pochopitelně může v dítěti vyvolávat nejistotu a zklamání z nabízené pomoci. Navíc to nepomůže odstranit riziko nepříjemné zkušenosti pro klienta.

Tomu se na LB snažíme předcházet také využitím tzv. konference při okamžitém zprostředkování kontaktu na jinou instituci prováděném přímo z linky. Na telefonních přístrojích je možno propojit dohromady dítě, kmenového supervizora LB a sociální pracovníci (policistu, vychovatele ústavů aj.) tak, že se na této možnosti kmenový supervizor LB nejprve dohodne s dítětem, poté se spojí se sociální pracovnící, kterou informuje o situaci dítěte, což dítě neslyší, a poté je možno propojit všechny tři účastníky hovoru. Výhoda spočívá v tom, že existuje třetí osoba, která slyší domluvu mezi odborníkem a dítětem, pracovník LB může do hovoru mezi sociální pracovnící a dítětem vstupovat, eventuálně hájit zájmy dítěte, upřesňovat domluvu atp., přičemž vždy vychází z předchozí domluvy mezi ním a dítětem, případně si průběžně ujasňuje, zda to, co se plánuje, dítěti vyhovuje. Na tuto možnost však bohužel někteří pracovníci jiných institucí nejsou ochotni přistoupit. I zde se navíc objevuje riziko, že dítě bude např.

svědkem nepříjemného dohadování mezi pracovníkem LB a jinou organizací, neochoty jiných pracovníků atp. Hlavním úkolem kmenového supervizora LB, jež zprostředkování kontaktu fakticky provádí, by mělo být vždy ochránit klienta a snažit se mu zajistit adekvátní pomoc.

V případě dojmu závažného pochybení pracovních povinností jiných institucí se vedoucí LB obrací přímo na vedoucí daných pracovišť se stížnostmi a žádostmi o prošetření.

5.4.4 Informace od volajících dospělých

Na LB se poměrně často obracejí dospělé osoby, příbuzní, sousedé, známí, kteří mají podezření, že se v určité rodině odehrává něco nesprávného – nejčastěji se jedná o podezření na týrání, zanedbávání, či pohlavní zneužívání dítěte. Obvykle se kmenový supervizor, který je oprávněn mluvit i s dospělými snaží odkázat dospělého klienta na linku důvěry pro dospělé nebo volajícímu poskytne základní informace, kam a jak se volající může obrátit a koho kontaktovat v případě takového podezření – OSPOD, dětské krizové centrum, policii, či jinou organizaci.

Někteří volající dospělí však odmítají vlastní iniciativu, mají strach, že by se prozradilo, že informace předali instituci oni, bojí se okolí, nemají s institucí dobré zkušenosti atp. Domáhají se potom pomoci od LB. LB má možnost převzít od volajícího informace o dětech a předat je příslušnému OSPOD. V souvislosti s tím se však nabízí několik otázek, zda je takové jednání skutečně pro dítě to nejlepší. Pokud sociální pracovnice OSPOD takové informace získá, má ze zákona povinnost okolnosti prošetřit. To znamená zásah do příslušné rodiny. Je však otázkou, nakolik je takové

poskytnutí informací Lince bezpečí věrohodným způsobem. Objevují se i případy, kdy si rodina tzv. vyřizuje účty a používá k tomu takto silné zbraně a LB se v tomto boji stane prostředníkem. Navíc se stále snažíme vycházet z nejlepšího zájmu dítěte a jeho přání, pokud nabízíme kontakt my, respektujeme jeho rozhodnutí a v tomto případě situaci ohlašujeme zcela bez vědomí dětí.

Snažíme se tedy všemožně podporovat dospělé ve vlastní iniciativě, informujeme je o tom, že oznámení na OSPOD mohou učinit i anonymně, písemně, telefonicky, upozorňujeme je zároveň na ohlašovací povinnost, kterou sami také mají. Pokud to však zcela zásadně dospělá osoba odmítá, domnívám se, že lepší je informace převzít a předat OSPOD než podezření vůbec neakceptovat. V případě, že bylo ohlášení bezpředmětné, nemusí intervence sociální pracovnice znamenat zásadní narušení integrity rodiny. Nabízí se však otázka, nakolik traumatizující může být intervence pro dítě, které skutečně je obětí týrání, zneužívání či zanedbávání a není na takový zásah připraveno. Domnívám se, že je nutné posuzovat každou situaci individuálně, nepaušalizovat. Vždy je nutno přihlídnout k míře ohrožení dítěte.

5.4.5 Děti zneužívající LB, opakovaně volající klienti

Do kategorie opakovaně volajících klientů jsou zařazováni takoví volající, kteří číslo Linky bezpečí vytácejí opakovaně, poměrně často a dlouhodobě a důvodem jejich telefonátů není akutní duševní krize. Jsou mezi nimi lidé trpící psychickými poruchami (poruchami osobnosti, neurózami, psychózami, mentální retardací, sexuálními úchytkami apod.) i

fyzickými poruchami (roztroušená skleróza, ochrnutí atd.) ale i lidé volající z dlouhé chvíle a lidé, kteří LB doslova zneužívají, někdy jsou na LB závislí.

U některých opakovaně volajících klientů dochází v rámci jejich volání ke zvláštnímu fenoménu. Vytváří se u nich specifická psychická závislost na telefonování na LB. Takový klient cítí ve volném čase neodolatelné nutkání znovu a znovu LB kontaktovat, přičemž ani tak nezáleží na formě kontaktu. Může to být mlčení, žerty, imitace či prezentování reálného problému, což závisí na klientově momentálním psychickém rozpoložení. Závislost může přerůst do obrovských rozměrů, kdy klient volá kupříkladu v průběhu jednoho roku doslova každý den a počet jeho dovolání se měsíčně pohybuje v řádu stovek i tisíců. Jedno telefonní číslo se v březnu roku 2004 dovolala více než 4000krát. (Statistika LB za měsíc březen 2004)

Etický problém, kdy člověk sahá hluboko do svého svědomí nastává, když takový klient, který volává opakovaně a je na LB již dostatečně známý, vyžaduje okamžitý kontakt na jinou instituci. Někdy se jí domáhá přímo tak, že si o ni řekne, někdy nepřímo manipulacemi v hovoru. Stává se, že se pro takového klienta již v minulosti kontakt na jinou instituci zprostředkoval i několikrát – např. na pohotovostní pracovnice OSPOD nebo na rychlou záchrannou službu, a pak se stalo, že klient udal na LB špatnou nebo neexistující adresu, telefon i jméno a místo, kde se nachází. Mnohdy se tito klienti vydávají za mladší než jsou. V dalších hovorech se klient však již zapřísahá, že tentokrát skutečně mluví pravdu a potřebuje pomoc. Manipulace bývají skutečně náročné – klient popisuje svou těžkou situaci, kdy je zcela bez prostředků nebo v ohrožení života sebevražděným pokusem. Pracovník potom musí zvažovat a rozhodovat se, zda zkontaktuje již poněkolkáté a možná opět „zbytečně“ stejného pracovníka (např. sociální pracovníci) nebo bude postupovat jinak.

V praxi se na LB takovéto hovory většinou řeší tak, že klient je konfrontován s tím, že volává často, již v minulosti se pro něj pomoc zprostředkovala (i třeba opakovaně), a proto se to již tentokrát dělat

nebude. Klientovi se klidně a srozumitelně zopakuje, co může v tuto chvíli udělat pro sebe sám – zavolat si záchrannou službu, policii, dojít do krizového centra atp. a pracovník se s klientem rozloučí. Při takových hovorech pracovník zažívá velký stres z pochyb, zda klient zrovna tentokrát opravdu nemůže být v ohrožení života, zda není lepší zbytečně zaktivizovat pomoc, než něco zanedbat. Tím však může docházet ke zneužívání akutních forem pomoci a následným komplikacím při žádání pomoci pro skutečně potřebného klienta. Navíc další zprostředkovávání pomoci může upevňovat klientovu závislost na volání na LB.

Dalším momentem, kdy pracovník LB přemýšlí o vhodnosti zprostředkování kontaktu na jinou instituci bývají hovory, ve kterých děti, jiné než opakovaně volající, potřebují ve své situaci kontakt na jinou instituci zprostředkovat, ale pracovník si z různých důvodů není dítětem prezentovaným příběhem zcela jist. Je důležité si uvědomit, nakolik je LB jako bezplatná dětská celostátní linka zneužívána, a že tedy imitování problému ze strany dítěte není zdaleka výjimečné. Někdy děti opravdu jsou schopny imitovat velmi vážná témata v poměrně dlouhé době hovoru a někdy se skutečně stane, že hovor dovedou až k domluvě na okamžitém či následném kontaktu jiné instiuce, předají pracovníkům LB falešné údaje o sobě a rozloučí se, jako by skutečně pomoc očekávali. Teprve výjezdem pohotovostní sociální pracovnice, rychlé záchranné služby, policie, nebo následným šetřením sociální pracovnice OSPOD na udané adrese, se zjistí, že nikdo takový neexistuje, na domluveném místě nikdo není atp. Které z dětí se jen leknou zásahu do své situace a raději udají nesprávné údaje a které z nich si opravdu vymýšlí, lze těžko zjistit. Stejně tak se lze jen dohadovat o pravé příčině imitování příběhu – dítě může LB testovat,

zjišťovat, jak LB reaguje, co může nabídnout, s nějakým podobným příběhem se setkalo ve svém okolí a chce znát možnosti řešení, může si takovým voláním vytvářet důvěru v LB aj., na což má bezpochyby právo.

V takových chvílích pracovník LB vychází především ze svých zkušeností, z individuálního posouzení hovoru a pokud se skutečně nezdá, že by byla možná jiná forma pomoci, raději se rozhodne kontakt na jinou instituci zprostředkovat, než riskovat neposkytnutí pomoci dítěti.

5.4.6 Blokování telefonních čísel

110. V souvislosti s opakovaně volajícími klienty se zmíním ještě o jedné etické otázce. Nesouvisí přímo s kontaktováním jiných institucí – snad jen ve výše zmíněných souvislostech s opakovaně volajícími klienty, ale spíše s obecně etickými principy práce na celostátní bezplatné lince důvěry pro děti.

111.

112. V průběhu roku 2003 se objevily skutečnosti, které přiměly Linku bezpečí měnit metodiku práce. Již v minulosti se častokrát stalo, že se po službě při tzv. debriefingu nebo již během služby zjistilo, že určitý klient hovořil během téhož dne se všemi z konzultantů (tj. až s deseti lidmi během čtyř až šesti hodin). V roce 2003 byl však nárůst dovolání některých klientů až neúnosný a v podstatě blokoval jinou práci na LB. Zejména na nočních službách, kdy telefony zvedá jeden až dva konzultanti, např. jeden klient volal i několik hodin bez přestání z více telefonů, čímž prakticky znemožňoval dovolání někoho jiného. To přivedlo pracovníky LB ke zjištění, že takový klient je vázán na LB jako službu, která mu je kdykoli přístupná. Aby se předešlo tomuto navázání, dospělo se k jistému opatření. Tím je úplné zablokování služby LB pro opakovaně volající v jakémkoliv jiném případě, kdy se nejedná o krizovou intervenci. Znamená to, že na centrále dostanou klienti prostor nastínit, o čem potřebují hovořit, ale pokud nemají nic konkrétního, co by mohli řešit teď a tady, nejsou přepojeni, hovor je ukončen. Tato změna je podpořena ještě jedním opatřením. Tím je, že se hovory takových klientů časově ohraničují, aby se nestaly rozsáhlými

a bez obsahu. „Potvrzuje se, že pokud je volající nucen k časové tísni, zaměří se pouze na to, co je pro něj důležité v tomto okamžiku.“ (Hellebrandová, 2003)

113.

114. Zcela novým opatřením, které bylo zpočátku realizováno pouze u „obtěžujících“ opakovaně volajících (tj. hranice překračujících, někdy i zneužívajících onanujících dospělých), je znepřístupnění LB jejich telefonním aparátům. Po získání výpisu telefonních čísel, která kontaktovala LB, bylo zjištěno, že některá čísla se objevují v jednom měsíci opakovaně, a to i tisíckrát a více. Poté, kdy se sledoval čas, ve kterém jimi byla LB kontaktována, dospělo se k závěru, že se v některých případech jednalo právě o „obtěžujícího“ volajícího. Proto se tomuto konkrétnímu číslu zablokovala možnost volání na LB. Později bylo toto opatření využito i v případech volání „neobtěžujících“ opakovaně volajících klientů. Avšak pouze těch, kde počet dovolání za jeden měsíc přesáhl předem stanovenou hranici, která vznikla na základě obecné shody kmenového týmu LB. V praxi to znamenalo zablokovat volání právě těm klientům, u nichž byly počty dovolání přes stovky i tisíce.

115.

116. Aby se toto opatření co nejvíce zprůhlednilo a nedocházelo k neetickým manipulacím s čísly, toto opatření prováděl jen vedoucí LB vždy zpětně za daný měsíc podle výpisu telefonních čísel od Českého Telecomu. Klienti, kteří LB zneužívali a doslova zahlcovali telefonáty, byli na tuto skutečnost vždy předem upozorněni. Dospělí „obtěžující“ volající byli opakovaně upozorňováni, že zneužívají dětskou krizovou linku.

117.

118. V roce 2006 LB obnovila své technické vybavení a nové IP telefonie jsou vybaveny takovým softwarem, který umožňuje blokovat čísla okamžitě po dosažení předem navolené hranice počtu telefonátů. Blokace jsou vždy po určité době rušeny tak, aby děti, které jednorázově překročily danou hranici, neměly znemožněné dovolání na LB už napořád. O tom, že byl telefonnímu číslu odepřen přístup na LB, jsou děti informovány hláskou v telefonu. V hlásce je zmíněna i příčina, proč k blokování došlo. Před zavedením tohoto opatření byla veřejnost o záměru informována, proběhlo několik tiskových konferencí a informace o zavedení proběhla i dětskými médii.

6. Reflexe kmenových supervizorů Linky bezpečí dětí a mládeže na etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci - výzkumné šetření

6.1 Projekt výzkumu

6.1.1 Určení problému

Linka bezpečí dětí a mládeže nabízí svým klientům ve vážných případech možnost kontaktovat jinou instituci, je-li to ku prospěchu klienta a pokud si to klient přeje nebo s tím souhlasí. To může probíhat dvěma způsoby. Podrobněji o tomto způsobu práce s klienty pojednává kapitola 4.

V případě nutného okamžitého kontaktu na jinou instituci, se provádí intervence přímo ze služby. Jedná se nejčastěji o případy ohrožení života volajícího klienta – zranění, intoxikace léky, drogou, alkoholem, sebevražedný pokus, ataka duševní poruchy aj. Intervence přímo ze služby se také provádí v případě dítěte na útěku, či dítěte vyhozeného z domova. Tento kontakt provádí službu vedoucí kmenový supervizor, který má k dispozici databázi odborných institucí, telefonní čísla na stanice rychlé záchranné služby, policejní služebny, pohotovostní telefonní čísla pracovníků OSPOD i mobilní čísla pražských kriminalistů z mravnostního oddělení, se kterými Sdružení Linka bezpečí blíže spolupracuje.

Následný kontakt na jinou instituci probíhá tak, že si konzultant LB převezme osobní údaje od dítěte, zapíše je do zprávy o klientovi programu LB, kde si je přečte sociální pracovníce LB, která tyto informace nejbližší pracovní den předá k prošetření příslušnému OSPOD. Základní podmínkou pro takový postup je, že s ním dítě souhlasí a je dostatečně informováno o činnosti OSPOD a možném dalším průběhu své situace.

Za následný kontakt na jinou instituci se považuje také situace, kdy volají dospělí či nezletilí z okolí dítěte, kteří mají podezření nebo jsou přesvědčeni o porušování práv dítěte, chtějí to ohlásit a vyskytuje se závažný důvod, proč nemohou situaci ohlásit sami.

Metodologicky tuto práci objektivizují provedeným empirickým šetřením, kde jsou zkoumaným vzorkem kmenoví supervizoři Linky bezpečí dětí a mládeže. Jedná se o pracovníky LB, kteří provádějí kontakty na jiné instituce buď okamžitě ze služby nebo následně, po převzetí osobních údajů od klienta LB.

V souvislosti s hovory, ve kterých se vyskytuje potřeba kontaktovat jinou instituci se může vyskytnout řada etických dilemat. Etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci jsou vymezeny v kapitole 5.4. Předpokládám, že se v rámci analýzy rozhovorů objeví i jiné etické aspekty, předem nevymezené. Tento předpoklad vychází z domněnky, že každý z pracovníků LB, kteří provádějí kontakty na jiné instituce prožívá etická dilemata, některá více pracovníků shodně, jiná může prožívat některý pracovník sám. Potřeba zabývat se etickými aspekty výše vymezených typů hovorů vznikla na základě zkušeností s prací na LB, supervizí a diskusí pracovníků LB, kteří zprostředkování kontaktů na jiné instituce realizují.

Účelem výzkumného šetření je popis postojů pracovníků LB k etickým aspektům hovorů na Lince bezpečí dětí a mládeže, které vyžadují kontakt na jinou instituci a návrh metodiky, jak v takových hovorech postupovat. Cílem bude analyzovat reflexi etických dilemat, která takové

hovory provázejí. Na základě provedených rozhovorů a jejich analýz hodlám vymezit etické aspekty výše zmiňovaných hovorů podle pracovníků LB a navrhnout metodické postupy, jež by poskytovaly orientační návody, jak v daných hovorech postupovat. Tento návrh metodiky bude k dispozici pracovníkům LB.

6.1.2 Přehled literatury

S tématem etických aspektů hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci v rámci telefonické krizové intervence jsem se dosud v žádné existující výzkumné studii nesešla. Výzkumné šetření této práce je úzce omezeno prostředím Linky bezpečí dětí a mládeže, které je svým nepřetržitým provozem, bezplatností a zaměřením na dětskou populaci v České republice specifické.

Při vymezení obecných etických hledisek při práci na lince důvěry se opírám o dostupnou literaturu, zejména: Vodáčková (2002): Krizová intervence, Jankovský (2003): Etika pro pomáhající profese.

Při zpracování projektu výzkumu, provedení výzkumné studie a následné vypracování zprávy o výsledcích výzkumu se opírám o studie: Hendl (2004): Kvalitativní výzkum, Disman (2002): Jak se vyrábí sociologická znalost, Milovský (2006): Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.

6.1.3 Metodologie

Metodou kvalitativního dotazování, technikou rozhovoru pomocí návodu budu analyzovat postoje pracovníků LB k etickým aspektům hovorů na Lince bezpečí dětí a mládeže, které vyžadují kontakt na jinou

instituci. Cílem bude rozkrýt tuto reflexi etických dilemat, která takové hovory provázejí.

Získávání dat bude probíhat prostřednictvím série kvalitativních rozhovorů s pracovníky LB, kteří provádějí kontakty na jiné instituce.

Charakteristika souboru respondentů:

119. Soubor se stává z 10 osob ve funkci kmenového supervizora, zaměstnaných na pracovní smlouvu v rozsahu 0,3 – 0,6 plného pracovního úvazku. Výběr respondentů je cílený, byl proveden totální výběr, vzhledem k malému počtu objektů výzkumného šetření – pracovníků LB na konkrétní pracovní pozici kmenového supervizora. Jedná se o pracovníky, kteří kontaktují jiné instituce přímo ze služeb při akutní potřebě, která vyplyne v průběhu hovoru s klientem LB, v případě nepřítomnosti sociální pracovníce LB kontaktují instituce i následně, předávají odkazy na jiné organizace klientům, jež nechtějí vystoupit z anonymity, zároveň přebírají od klientů osobní údaje pro následné kontaktování institucí, které fakticky provádí sociální pracovníce LB.

Znaky respondentů:

Dle pohlaví: 9 žen

1 muž

Dle funkce – pracovního zařazení – 10 kmenových supervizorů LB

Důvodem volby výzkumné techniky rozhovoru pomocí návodu je možnost vést i neformální rozhovor s kolegy, v rámci kterého lze dle návodu položit předem připravené otázky. „Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata.“ (Hendl, 2004) **Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí informace získá, může i přizpůsobovat formulace otázek podle situace. Současně však**

rozhovory probíhají strukturovaněji, což umožňuje jejich srovnání. Technika rozhovoru podle návodu „pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit vlastní perspektivy a zkušenosti.“ (Hendl, 2004)

Data z rozhovorů budou sbírána pomocí audiozáznamů. Audiozáznamy z diktafonu budou přepisovány a prostřednictvím transkripce, technikou shrnujícího protokolu, převedeny do zpracovatelné podoby. Technika shrnujícího protokolu je použita vzhledem k tomu, že jde především o obsahově-tématickou stránku materiálu.

Jak problematiku etických aspektů hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci vnímají kmenoví supervizoři Linky bezpečí dětí a mládeže, kteří kontaktování jiných institucí realizují se pokusím rozkrýt pomocí následujících otázek:

- 1) Vnímáte při některých hovorech, které vyžadují kontaktovat jinou instituci nějaká etická dilemata?
- 2) Která to jsou? Pokuste se je, prosím, vysvětlit.
- 3) Podle čeho se při řešení konkrétních etických dilemat rozhodujete o nejvhodnějším postupu v hovoru?
- 4) Co by vám usnadnilo řešit vámi výše vymezená etická dilemata?

Pro rozhovory je předem připraven scénář rozhovorů, který se může v průběhu výzkumného šetření měnit v zájmu získání potřebných informací. Scénář rozhovorů zahrnuje seznámení s tématem výzkumného šetření, účelem výzkumného šetření, otázky pro návod k rozhovoru a přípravu prohlubujících sondážních otázek.

Pilotní studie uskutečněna nebyla vzhledem k předchozí orientační znalosti vnímání dané problematiky u kmenových supervizorů LB.

Analýza dat bude provedena technikou kvalitativní obsahové analýzy provedených a transkribovaných rozhovorů. Jsou předem stanovené pracovní hypotézy výsledků výzkumného šetření. Zobrazovacími prostředky výsledků studie bude především text, ale také tabulky.

Formulace pracovních hypotéz:

- 1) Domnívám se, že všichni pracovníci, kteří budou kontaktovat jiné instituce, budou u některých hovorů vnímat etická dilemata.
- 2) Domnívám se, že nejčastějšími etickými otázkami při hovorech, jež vyžadují kontaktovat jinou instituci budou otázky:
 - Kdy je správný čas dítěti nabízet kontakt a kdy setrvat v roli naslouchajícího pracovníka linky důvěry?
 - Jak řešit situaci, kdy pracovník LB musí dítě odkázat na instituci, se kterou již dříve pracoviště nemělo dobrou zkušenost?
 - Jakým způsobem předat dítěti všechny informace potřebné pro jeho svobodné rozhodnutí o postupu v hovoru, v němž se objeví potřeba kontaktu na jinou instituci, aniž by došlo k odrazení klienta od nabízené pomoci, či naopak nedostatečnému informování.
- 3) Domnívám se, že při řešení konkrétních dilemat v hovoru budou hrát roli zejména:
 - Zkušenosti pracovníků.
 - Znalost institucí, na které klienty odkazují a jejich pracovních postupů.
 - Naléhavost situace, ve které se dítě nachází.
- 4) Domnívám se, že pracovníkům při řešení etických dilemat pomáhají především:
 - Dostatečné informace a znalosti postupů institucí, na které jsou klienti odkazováni.
 - Zakázka klienta a jeho souhlas se zprostředkováním kontaktu na jinou instituci.
 - Získání informací od institucí, jak se situace dítěte po jeho předání dále vyvíjela.

Jisté omezení studie je dáno především úzkým vymezením specifického provozu Linky bezpečí dětí a mládeže a jejím zaměřením na dětskou klientelu. Výsledky šetření budou využitelné převážně pro pracovníky LB, jejich aplikovatelnost na obecnou rovinu telefonické krizové intervence je tím omezena. Snaha zmírnit toto omezení vedla k zařazení dokumentů a organizací zabývajících se etikou v TKI, obecných pojmů, souvisejících s etikou v TKI a vybraných etických aspektů TKI do této práce. Vzhledem k tomu, že zprostředkovat kontakt na jinou instituci nabízí i jiné linky důvěry, jsou výsledky šetření do určité míry přenositelné i na jiná pracoviště.

Přínos studie spatřuji ve zmapování etických dilemat, se kterými se potýkají pracovníci LB, kteří zprostředkovávají klientům kontakty na jiné instituce, zmapování jejich procesů při rozhodování, jak v takových hovorech postupovat a co jim v daných hovorech usnadňuje rozhodování. Na základě těchto reflexí bude vytvořen návrh metodiky poskytující rámcový návod pro postup v hovorech, v nichž se objevují etická dilemata pracovníků LB. Tento materiál bude pracovníkům LB k dispozici. Zároveň budou výsledky šetření do jisté míry přenositelné i na jiná pracoviště telefonické krizové intervence, která zprostředkovávají klientům kontakty na jiné instituce.

Výzkumné šetření proběhne v několika fázích. První fází je sběr dat, současně s fází sběru dat bude probíhat fáze transkripce a analýzy dat. Z výsledků šetření bude sepsána výzkumná zpráva. Na jejím základě vznikne návrh metodiky, jak postupovat v hovorech vyžadujících kontakt

na jiné instituce tak, aby postup co nejvíce eliminoval etická dilemata vznikající při vedení takových hovorů.

120.

6.2 Výzkumná zpráva z výzkumného šetření - Reflexe kmenových supervizorů Linky bezpečí dětí a mládeže na etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci

6.2.1 Úvod

Účelem výzkumného šetření byl popis postojů kmenových supervizorů LB k etickým aspektům hovorů na Lince bezpečí dětí a mládeže, které vyžadují kontakt na jinou instituci a návrh metodiky, jak v takových hovorech postupovat.

Cílem výzkumného šetření byla analýza reflexe kmenových supervizorů Linky bezpečí dětí a mládeže na etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci. Průběh kontaktů na jiné instituce je podrobně popsán v kapitole 4. V souvislosti s těmito hovory se vyskytuje řada etických dilemat, která je třeba v průběhu hovoru s klientem řešit. Blíže jsou etické aspekty daných hovorů vymezeny v kapitole 5.4. Předpokládám, že se v rámci analýzy rozhovorů objeví i další aspekty, předem nevymezené. Tento předpoklad lze vysvětlit domněnkou, že každý z kmenových supervizorů LB prožívá osobní etická dilemata v hovorech, v nichž se objeví potřeba zprostředkovat klientovi kontakt na jinou instituci. Potřeba zabývat se etickými aspekty výše vymezeného typu hovorů vznikla na základě zkušeností s prací na LB, supervizí a diskusí kmenových supervizorů LB.

Na základě provedených rozhovorů a jejich analýz hodlám vymezit etické aspekty výše zmiňovaných hovorů podle pracovníků LB a navrhnout metodické postupy, jež by poskytovaly orientační návody, jak v daných hovorech postupovat. Tento návrh metodiky bude k dispozici pracovníkům LB. Protože i na jiných linkách důvěry je možné klientům zprostředkovat kontakt na jinou instituci, domnívám se, že návrh metodiky bude částečně přenositelný i na jiná pracoviště telefonické krizové intervence.

Obecně se etickými aspekty v telefonické krizové intervenci zabývá Ošancová (in Vodáčková, 2002). Vzhledem k nepřetržitému, pro celou republiku bezplatnému provozu LB a jejímu zaměření na klienty z řad dětí a mládeže, však považuji téma etických aspektů provázejících na LB hovory vyžadující kontakt na jinou instituci za specifické.

Při vymezení obecných etických hledisek při práci na lince důvěry jsem vycházela z dostupné literatury, zejména: Vodáčková (2002): Krizová intervence, Jankovský (2003): Etika pro pomáhající profese.

Při zpracování projektu výzkumu, provedení výzkumné studie a následné vypracování zprávy o výsledcích výzkumu jsem se opírala o studie: Hendl (2004): Kvalitativní výzkum, Disman (2002): – Jak se vyrábí sociologická znalost, Milovský (2006): Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.

6.2.2 Metodologie

Výzkumné šetření proběhlo metodou kvalitativního dotazování, technikou rozhovoru pomocí návodu. Získávání dat probíhalo prostřednictvím série kvalitativních rozhovorů s pracovníky LB, kteří provádějí kontakty na jiné instituce.

Důvodem volby výzkumné techniky rozhovoru pomocí návodu byla možnost vést i neformální rozhovor s kolegy, v rámci kterého lze dle návodu položit předem připravené otázky. Tazatel má jistou volnost v tom, jakým způsobem a v jakém pořadí informace získá, může i přizpůsobovat formulace otázek podle situace. Současně však rozhovory probíhají strukturovaněji, což pomáhá udržet zaměření rozhovoru a umožňuje jejich srovnání.

Data z rozhovorů byla sbírána pomocí audiozáznamů – nahrávek na diktafon. Audiozáznamy z diktafonu byly přepisovány a transkribovány technikou shrnujícího protokolu. Technika shrnujícího protokolu byla použita vzhledem k tomu, že šlo především o obsahově-tématickou stránku získaného materiálu.

Jak problematiku etických aspektů hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci vnímají kmenoví supervizoři Linky bezpečí dětí a mládeže, kteří kontaktování jiných institucí realizují jsem zjišťovala pomocí následujících otázek:

1. Vnímáte při některých hovorech, které vyžadují kontaktovat jinou instituci nějaká etická dilemata?
2. Která to jsou? Pokuste se je, prosím, vysvětlit.

3. Podle čeho se při řešení konkrétních etických dilemat rozhodujete o nejvhodnějším postupu v hovoru?
4. Co by vám usnadnilo řešit vámi výše vymezená etická dilemata?

121. Pro rozhovory byl předem připraven scénář, který se částečně měnil v zájmu získání potřebných informací. Scénář rozhovorů zahrnoval seznámení s tématem výzkumného šetření, účelem výzkumného šetření, otázky pro návod k rozhovoru a přípravu prohlubujících sondážních otázek. Rovněž byl kladen důraz na zajištění anonymity výpovědí jednotlivých kmenových supervizorů, vzhledem k tomu, že se jedná o osobní a důvěrné informace.

Rozhovory byly prováděny v prostředí Linky bezpečí dětí a mládeže, v rámci výkonu služby kmenového supervizora, vždy však v klidné oddělené místnosti, která slouží k odpočinku a tzv. debriefingům po skončení služeb.

Pilotní studie uskutečněna nebyla vzhledem k předchozím orientačním předpokladům vnímání dané problematiky u kmenových supervizorů LB.

Analýza dat byla provedena technikou kvalitativní obsahové analýzy provedených a transkribovaných rozhovorů. Byly předem stanovené pracovní hypotézy výsledků výzkumného šetření, se kterými jsou získané odpovědi srovnány. Tyto hypotézy obsahuje projekt výzkumu v kapitole 6.1.3

6.2.3 Výsledky výzkumného šetření

Odpovědi na otázku č. 1, jejich četnosti, interpretace a srovnání s hypotézou:

- Ano 10 x

Všech deset kmenových supervizorů odpovědělo, že při některých hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci vnímají etická dilemata.

Pracovní hypotéza k otázce č. 1. - Domnívám se, že všichni pracovníci, kteří kontaktují jiné instituce, budou u některých hovorů vnímat etická dilemata - byla zcela potvrzena.

Odpovědi na otázku č. 2, jejich četnosti, interpretace a srovnání s hypotézou:

- Jak postupovat v hovoru, když nevím, co přesně mohu čekat od člověka jednajícího za instituci nebo od instituce, na kterou se obracím. 5 x
- Jak postupovat, když ze zkušeností nevnímám instituci, na kterou jsem nucen(a) se obrátit jako dostatečně kompetentní nebo vhodnou. 5 x
- Nakolik zasahovat do dojednávání postupu klienta s institucí při zprostředkovaném konferenčním hovoru. 2 x
- Kdy a jak dostatečně a srozumitelně dětského klienta informovat o následujícím postupu po zprostředkování kontaktu na instituci, aby měl všechny podstatné informace pro vlastní rozhodnutí, ale ty ho zároveň neodradily. 3 x
- Kdy je správný okamžik klientovi začít nabízet zprostředkování kontaktů, abychom za něj nepřebírali odpovědnost a neubírali mu samostatnost v řešení své situace. 3 x
- Jak postupovat, když mám pochybnosti o reálnosti příběhu předkládaného klientem a situace ukazuje na potřebu zprostředkovat kontakt na jinou instituci. 4 x
- Kdy zprostředkovat kontakt na jinou instituci opakovaně volajícím klientům, pro které již byla tato forma pomoci v minulosti bezvýsledně zprostředkována. 2 x
- Kdy přebírat informace o dětech a předávat je další instituci od dospělých volajících na LB, a kdy je naopak podporovat ve vlastní aktivitě při oznamování situace dětí. 1 x
- **Jak postupovat, když je dítě zjevně v ohrožující situaci, ale odmítá námi zprostředkovaný kontakt na jinou instituci a současně odmítá nebo není schopno samostatného kontaktování odborníků, kteří mu mohou adekvátně pomoci. 7 x**

- **Kolik informací o klientovi získaných v hovoru na LB je třeba předávat jiné instituci při zprostředkování kontaktu. 2 x**
- **Kdy zprostředkovávat kontakt na rychlou záchrannou službu při hovoru se suicidálním klientem, který tento kontakt odmítá, my však máme informace, kde se nachází. 2 x**
- **Kdy nastává naše povinnost oznámit a překazit trestný čin podle zákona č. 140/1961 Sb. Trestního zákona, pokud máme informace o dítěti, na kterém se někdo dopustil trestného činu, ale dítě samo nechce svou situaci nikam oznámit. 2 x**

Jako nejčastější etické dilema v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci se ukázala otázka kmenových supervizorů LB jak postupovat v hovoru, kdy dítě je zcela zjevně v situaci, která ho ohrožuje, samo není schopno zkontaktovat se s institucí nebo tuto možnost z nějakého důvodu odmítá a současně odmítá zprostředkování kontaktu pracovníky LB. Tento etický aspekt hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci, se objevil v sedmi z deseti odpovědí. Z odpovědí vyplývá, že toto dilema je způsobeno především pocitem zodpovědnosti za dítě, potřebou ho ochránit, ale zároveň potřebou respektovat jeho rozhodnutí a obavou z „nucení“ ho k řešení, na které dítě není připravené. Pracovníci přemýšlejí o otázce své moci v takovém hovoru, vnímají, že do jisté míry lze dětské klienty v takových situacích ovlivnit způsobem podání informací o nabízené pomoci nebo např. poukázáním na negativní důsledky rozhodnutí v neprospěch zprostředkování kontaktu na jinou instituci. Přemýšlejí, co je pro dítě „menší zlo“ – jestli ho ponechat v ohrožující situaci nebo se pokusit ho přimět k řešení, pro které není samo úplně rozhodnuto a na něž nemusí být úplně připraveno. Jako příklad takové situace se nejčastěji objevovala

situace dítěte týraného, pohlavně zneužívaného nebo dítěte na útěku z domova či ústavního zařízení. Jedna pracovnice toto dilema komentovala přáním mít v takové situaci větší kompetence a možnost zasáhnout sama do situace dítěte, např. nabídnutím lůžka v krizovém centru, které by bylo součástí LB.

Pět kmenových supervizorů vnímalo jako etické dilema v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci jak postupovat v hovoru, když nevím, co přesně mohu čekat od člověka jednajícího za instituci nebo od instituce, na kterou se obracím. Dilema spočívá v učinění rozhodnutí, na kterou instituci se obrátit a nemožnost zaručit se za postup, který instituce nabídne a za řešení, které dítěti poskytne. Tento etický aspekt hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci vyplývá především z neznalosti institucí, která je ovlivněna celorepublikovou působností LB. Pracovníci vnímají v tomto směru omezení LB, na rozdíl od regionálních linek důvěry, které mají možnost se seznámit s organizacemi působícími v jejich oblasti a nakontaktovat se s nimi. Roli hraje také orientace každého pracovníka na určitou oblast psychosociální sítě, což má za následek menší přehled o existenci a nabídkách organizací v jiné oblasti.

Stejný počet supervizorů, tedy pět, vnímal v souvislosti s tímto dilematem i otázku jak postupovat, když ze zkušeností nevnímám instituci, na kterou jsem nucen(a) se obrátit jako dostatečně kompetentní nebo vhodnou. Toto dilema vzniklo na základě nepříznivých zkušeností při některých hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci. Pracovníci ho dokládali špatnými zkušenostmi s Policií České republiky a některými pracovníci OSPOD. Často by raději dítěti nabídli kontakt na krizové

centrum pro děti nebo azylový dům pro děti, nabídka takových zařízení je však v některých regionech omezena, a tak musí volit kontaktovat pohotovostní číslo OSPOD. Nedobré zkušenosti s OSPOD se týkaly především neochoty sociálních pracovníků angažovat se v situaci dítěte a jejich snahy si zásah ulehčit a nutit dítě k návratu domů s odkazem na návštěvu úřadu v pracovní době sociální pracovníce. V případě neexistence pohotovostního čísla na OSPOD zbývá jediná možnost – Policie ČR, se kterou však zmíněných 5 pracovníků udávalo špatné zkušenosti týkající se především neznalosti svých kompetencí, neochoty se angažovat v situaci dítěte a necitlivého přístupu k dítěti. Jedna pracovníce tento etický aspekt komentovala: *„Když necítím důvěru v instituci, kam dítě odkazuji sama, těžko ji mohu předat dítěti.“*

Čtyři z deseti kmenových supervizorů vnímají etické dilema při rozhodování jak postupovat, když mají pochybnosti o reálnosti příběhu předkládaného klientem, avšak situace, kterou dítě prezentuje, ukazuje na potřebu zprostředkovat kontakt na jinou instituci. Toto dilema zažívají pracovníci LB v souvislosti s častým testováním a zneužíváním LB a se zkušeností s opakovaným zprostředkováním kontaktu na jinou instituci pro dítě, které udalo neexistující adresu nebo údaje svého kamaráda, který žádnou pomoc nepotřeboval, stalo se i, že pro dítě jela na domluvené místo sociální pracovníce a dítě na místě nebylo, dokonce existují případy, kdy pro dítě jela policie, hasiči, záchranná služba a sociální pracovníce současně, protože příběh, který dítě uvádělo, takovému zásahu odpovídal a volající dítě se zásahu dožadovalo. Po příjezdu všech zaangażovaných se však zjistilo, že na uvedené adrese nikdo uvedeného jména nežije. Dilema v hovorech, ve který mají kmenoví supervizoři LB pochybnosti o reálnosti

příběhu předkládaného dítětem představuje rozhodování, kdy raději riskovat „zbytečný“ zásah příslušných odborníků a zatěžovat je neexistující situací, a kdy si troufnout dítě konfrontovat se svým pocitem nedůvěry v příběh a nabídnout mu jiný postup, např. směřovaný k vlastní aktivitě volajícího. Toto rozhodování bývá ovlivňováno i denní či noční dobou. Zbytečný výjezd k neexistujícímu případu vnímají pracovníci jako zbytečné obtěžování institucí, zároveň se obávají, aby po takových případech, nepůsobila LB nedůvěryhodně. Jedna z myšlenek k tomuto etickému dilematu zněla: *„Nechci poškodit ani jednu stranu – ani dítě, ani nás, ani jinou instituci.“*

Tři kmenoví supervizoři LB ve svých odpovědích udávali etické dilema, kdy a jak dostatečně a srozumitelně dětského klienta informovat o následujícím postupu po zprostředkování kontaktu na instituci, aby měl všechny podstatné informace pro vlastní rozhodnutí, ale ty ho zároveň neodradily. Toto dilema se týká převážně situací, kdy je dítě na útěku, je vyhozeno z rodiny, jedná se o dítě týrané, zneužívané, zanedbávané. Postup, který může následovat po zkontaktování OSPOD, je často pro dítě nepříjemný, nevyhovující – často v oblasti, odkud dítě volá, nebo v jeho okolí není jiná možnost než dítě umístit do diagnostického ústavu, je riziko, že bude dítě svěřeno do ústavní péče. Není-li možné se spojit se sociální pracovníci OSPOD, je třeba kontaktovat policii, která dítě převáží na služebnu, kde čeká na sociální pracovníci nebo na tzv. záchyt do diagnostického ústavu. O těchto možnostech, které mohou nastat, je třeba dítě informovat, aby mělo dostatečnou představu, na základě které by se mohlo svobodně rozhodnout o tom, zda chce zprostředkovat kontakt na jinou instituci. Dítě je také nutné informovat o tom, že pokud se situace

začne řešit, bude následovat návštěva sociální pracovníce v rodině dítěte, rodiče se o všem dozvědí, je také možné, že za své chování vůči dítěti bude rodič potrestán – na tyto informace se děti často v hovorech samy ptají, a pak je třeba jim na ně co nejotevřeněji odpovědět. V souvislosti s tím vnímají pracovníci LB riziko, že tyto informace děti mohou odradit, vylekat. Přemýšlí tedy jakým způsobem dítě o všem co možná nejcitlivěji informovat, aby nedošlo ani k zastrašování dítěte, ani k jeho „chlácholení“, ale zároveň aby dítě mělo všechny podstatné informace a mohlo se rozhodnout. V odpovědích se objevila formulace: *“V tom, jak a kdy informace dítěti podáme, máme poměrně velkou moc nad tím, jak se dítě nakonec rozhodne.”* S tím souvisí riziko, že dítě zprostředkování kontaktu odmítne a pracovník tak zažívá pocit definovaný v jednom z předchozích bodů – pocit zodpovědnosti za dítě a obavy o něj ve chvíli, kdy je dítě objektivně v ohrožující situaci a odmítá pomoc při zprostředkování kontaktu na odbornou instituci.

Tři z deseti oslovených pracovníků vnímají v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci etickou otázku, kdy je správný okamžik klientovi začít nabízet zprostředkování kontaktů, abychom za něj nepřebírali odpovědnost a neubírali mu samostatnost v řešení své situace. Toto dilema je dáno především dětskou klientelou LB. Dítě je oslovenými pracovníky LB obecně vnímáno jako více ohrožené a méně kompetentní než dospělý člověk zařídit si pomoc samo. To může svádět k potřebě přebírat za něj odpovědnost a rozhodovat za něj o nejvhodnějším postupu, ke kterému ho pak pracovník směřuje. Rozhodování, nakolik ponechat volbu a samostatnost v řešení, ovlivňuje míra ohrožení dítěte, věk dítěte, odhad jeho schopností a možnost dítěte obrátit se na někoho ve svém okolí. Většina

pracovníků se vyjadřovala ve smyslu, že pokud mají pocit, že dítě samo zvládne říci si o pomoc, nechávají řešení na něm.

Dva kmenoví supervizoři vnímají za eticky náročné hovory, ve kterých zvažují, nakolik zasahovat do dojednávání postupu klienta s institucí při zprostředkovaném konferenčním hovoru. Možnost zprostředkovat klientovi konferenci je standardně nabízenou možností při domlouvání způsobu zprostředkování kontaktu na jinou instituci. Některým pracovníkům je nepříjemné, že v pozadí poslouchají domluvu dítěte a jiné instituce a někdy jsou nuceni zasáhnout do dojednávání dalšího postupu. I přesto, že o své přítomnosti v hovoru klienta i instituci informují, mají pocit, že narušují soukromí dítěte i instituce. I přesto, že vnímají svou přítomnost jako přínosnou a někdy i důležitou, v zájmu dítěte, vlastní zasahování do dojednávání dalšího postupu vnímají jako zasahování do kompetencí dotyčné instituce a „dělání nepříjemností“ ze strany LB. Zároveň se obávají snižování důvěry dítěte v jinou instituci, pokud je třeba do hovoru zasahovat ve smyslu vysvětlování kompetencí (v případě policie), odmítání nepřijatelného řešení pro dítě (naléhání sociální pracovníce OSPOD na návrat dítěte domů) apod.

Dva kmenoví supervizoři uváděli etické dilema, kdy zprostředkovat kontakt na jinou instituci opakovaně volajícím klientům, pro které již byla tato forma pomoci v minulosti bezvýsledně zprostředkována. V tomto smyslu měli na mysli hovory s opakovaně volajícími klienty, kteří se dožadují zprostředkování kontaktu na jinou instituci, tito klienti jsou v hovoru bezpečně identifikováni a je známo, že již pro ně byl, někdy i opakovaně, zprostředkován kontakt na jinou instituci, který byl

bezvýsledný – klient nebyl na domluveném místě, udal neexistující adresu, udal existující adresu, ale falešné jméno, nechal si poslat RZS a než k němu došla, volal, že si vše vymyslel. Pracovníci se musí rozhodovat, nakolik limitovat klienta ve zprostředkování pomoci. Pracovnice LB se k této otázce vyjadřuje: „*Jak mám vědět, že i když už desetkrát sebevraždu předstíral, tentokrát ji opravdu nespáchá?*“ Opakované bezvýsledné kontaktování institucí však může instituce neúměrně zatěžovat, blokovat jejich pomoc někomu jinému a také ztěžovat pozici LB v jiných případech a snižovat její důvěryhodnost.

Dva kmenoví supervizoři z deseti dotázaných vnímají etické dilema při rozhodování, kdy zprostředkovat kontakt na rychlou záchrannou službu při hovoru se suicidálním klientem, který tento kontakt odmítá, oni však mají informace, kde se klient nachází. Někdy se v hovoru stane, že klient o sobě sdělí nějaké informace, které mohou pomoci při jeho vyhledání, což by umožnilo poslat pro něj RZS a zprostředkovat mu tak záchranu života. Tuto možnost však klient odmítá. Pracovník je pak nucen rozhodovat se, nakolik respektovat jeho přání zemřít a nevolat RZS, či naopak využít alespoň částečné znalosti o identitě klienta a místě, kde se nachází a zprostředkovat mu kontakt na RZS. Objevila se úvaha, zda se vůbec může nezletilý člověk, tedy podle zákona dítě, zodpovědně rozhodnout pro ukončení svého života a zda pracovník LB vůbec může toto jeho rozhodnutí respektovat. Rozhodování ovlivňuje množství informací, které o klientovi pracovník zjistí, věk klienta a odhad míry jeho ohrožení.

Dva pracovníci se zamýšleli nad otázkou, kdy nastává naše povinnost oznámit a překazit trestný čin podle zákona č. 140/1961 Sb. Trestního

zákona, pokud máme informace o dítěti, na kterém se někdo dopustil trestného činu, ale dítě samo nechce svou situaci nikam oznámit. Podle § 167 Nepřekažení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. a § 168 Neoznámení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. má každý, „*kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný připravuje nebo páchá nebo spáchal trestný čin, povinnost tuto skutečnost ohlásit policejnímu orgánu nebo státnímu zástupci.*“

V některých hovorech se stává, že se nám dítě na začátku hovoru představí celým jménem a v průběhu hovoru nečekaně nebo úmyslně sdělí, kde žije. Pokud je na něm páchán trestný čin – např. týrání svěřené osoby podle § 215 Trestního zákona, pohlavního zneužívání podle § 242 atp. a pracovník LB se dozvěděl v hovoru osobní údaje od dítěte, měl by být tento trestný čin ohlášen. Někdy si však dítě toto nepřeje a místo odkud je nám sdělilo kvůli tomu, abychom mu našli kontakt na OSPOD, pokud přemýšlí, že se na něj samo obrátí, nebo třeba jen dokládá, že jsou malá obec, kde se všechno rozkřikne a jméno obce řekne. Pokud je obec opravdu malá a o dítěti navíc víme, jak se jmenuje, do které třídy chodí a kolik má sourozenců a jakého je pohlaví, nemusí být těžké dítě vyhledat. Pokud se na tom však pracovník s dítětem nedomluví, nebo si dítě dokonce takovou pomoc výslovně nepřeje, riskuje ohlášením, že dítě může ztratit mnohdy jediného důvěrníka ve své situaci, zaleknout se řešení, což může mít za následek popření všeho a následnou sekundární viktimizaci dítěte v institucích, které by se případem zabývaly i v samotné rodině. Někdy je možné odvolávat se na to, že informace získané po telefonu nejsou získané hodnověrným způsobem za účelem chránit dítě před řešením, na které není připraveno. Pracovník tím však může riskovat ohrožení dítěte.

Dva pracovníci zprostředkovávající kontakty na jiné instituce vnímají etické dilema v tom, kolik informací o klientovi získaných v hovoru na LB je třeba předávat jiné instituci při zprostředkovávání kontaktu. Toto dilema se objevovalo v souvislosti s neochotou institucí angažovat se v situaci dítěte a potřebou pracovníka doložit získanými informacemi naléhavost situace dítěte a tím mu zajistit náležitou pomoc. Někteří pracovníci institucí, byl uváděn příklad OSPOD, se také snaží získat o situaci klienta co nejvíce informací ještě před tím, než s klientem sami hovoří. Poskytnuté informace mohou doložit naléhavost situace dítěte a potřebnost pomoci, mohou také usnadnit klientovi další rozhovor o nepříjemných skutečnostech s institucí, na niž mu byl zprostředkován kontakt. Zároveň však pracovníci vnímali informace získané při hovoru s klientem jako důvěrné. Zamýšleli se nad tím, kolik a jaké informace je vhodné pracovníkům institucí poskytovat, aby to bylo v zájmu klienta a ten současně neztratil důvěru v LB.

Jedna pracovnice LB vnímala etické dilema při zvažování, kdy přebírat informace o dětech a předávat je další instituci od dospělých volajících na LB, a kdy je naopak podporovat ve vlastní aktivitě při oznamování situace dětí. Zvažovala zde hlavně riziko nepřipravenosti dítěte na zásah instituce do jeho situace a riziko „vyřizování účtů“ mezi dospělými prostřednictvím dětí, což anonymní bezplatné oznámení značně ulehčuje. Současně však uvažovala nad možným ohrožením dospělého, který se odváží upozornit na situaci dětí nebo jeho nedostatečnou schopností obrátit se na jinou instituci, či jeho předchozím neúspěchem ve snaze upozornit na situaci dětí.

Pracovní hypotéza k otázce č. 2 byla částečně potvrzena v tom, že mezi nejčastějšími etickými otázkami při hovorech, jež vyžadují kontaktovat jinou instituci byly otázky:

- Jak postupovat v hovoru, když nevím, co přesně mohu čekat od člověka jednajícího za instituci nebo od instituce, na kterou se obracím.
- Jak postupovat, když ze zkušeností nevnímám instituci, na kterou jsem nucen(a) se obrátit jako dostatečně kompetentní nebo vhodnou.
- Jakým způsobem předat dítěti všechny informace potřebné pro jeho svobodné rozhodnutí o postupu v hovoru, v němž se objeví potřeba kontaktu na jinou instituci, aniž by došlo k odrazení klienta od nabízené pomoci, či naopak nedostatečnému informování.
- Kdy je správný čas dítěti nabízet kontakt a kdy setrvat v roli naslouchajícího pracovníka linky důvěry?

Nepotvrdila se v tom ohledu, že zcela nejčastěji prožívaným etickým dilematem byla otázka:

- Jak postupovat v hovoru, kdy dítě je zcela zjevně v situaci, která ho ohrožuje, samo není schopno zkontaktovat se s institucí nebo tuto možnost z nějakého důvodu odmítá a současně odmítá zprostředkování kontaktu pracovníky LB.

Toto dilema nebylo zařazeno do pracovní hypotézy. Do pracovní hypotézy také nebylo zařazeno v odpovědích třetí nejčetnější etické dilema:

- Jak postupovat, když mají pracovníci pochybnosti o reálnosti příběhu předkládaného klientem, avšak situace, kterou dítě prezentuje, ukazuje na potřebu zprostředkovat kontakt na jinou instituci.

Odpovědi na otázku č. 3, jejich četnosti, interpretace a srovnání s hypotézou:

- Podle znalostí povinností, kompetencí a postupů instituce, na kterou se obracím. **6 x**
- Podle zakázky klienta, důležité je pro mě, jestli si klient zprostředkovat kontakt na jinou instituci přeje. **10 x**

- Podle jednání a vystupování instituce. **3 x**
- Podle své zkušenosti s danou institucí. **4 x**
- Podle naléhavosti situace a míry ohrožení klienta. **9 x**
- Podle množství zjištěných informací o klientově situaci, o tom, co již klient podnikal, na koho se zkoušel obrátit. **7 x**
- Podle toho, zda již klienta znám. **1 x**
- Podle délky hovoru, čím je delší, tím spíš mám pocit, že by bylo vhodné nabídnout zprostředkování kontaktu na jinou instituci. **2 x**
- Podle vlastního odhadu reálnosti hovoru, vycházím především ze svých zkušeností. **4 x**
- Podle kompetentnosti klienta zprostředkovat si pomoc sám, roli hraje věk, vyzrálost, místo, kde se nachází atp. **5 x**
- Podle toho, zda se informace, které dítě uvádí vztahují k § 167 Nepřekažení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. a § 168 Neoznámení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. **1 x**

Nejčastěji se kmenoví supervizoři LB o nejlepším postupu v jimi vymezeném eticky sporném hovoru vyžadujícím kontakt na jinou instituci rozhodují podle zakázky klienta. Tato odpověď na otázku č. 3 se objevila u všech deseti respondentů. Vycházejí z toho, zda si klient zprostředkování kontaktu na jinou instituci přeje, zda s ní souhlasí po nabídnutí této možnosti pracovníkem, zda je pro něj přijatelná i po důkladném vysvětlení všech okolností, které mohou proces zprostředkování kontaktu na jinou instituci provázet. Respekt k přání klienta kontaktovat či nekontaktovat jinou instituci se ukázal jako klíčový pro rozhodování pracovníků o nejvhodnějším postupu v hovoru. Jedna pracovnice reagovala:

„Nejdůležitější je pro mě respektovat přání klienta, i když je nezletilý.“ Nebo:

„Čím více si klient zprostředkování kontaktu na jinou instituci přeje, tím spíš a snáze se pro něj rozhodnu i já.“ Jedna pracovnice uváděla, že přání a

souhlas dítěte s podmínkami kontaktu na jinou instituci je pro ni stěžejní, nicméně přílišné a okamžité naléhání na zprostředkování kontaktu je pro ni „podezřelé“ a ovlivňuje její představy o reálnosti hovoru. Má pocit, že takový klient už dobře zná jak postupy jiných institucí, tak služby LB, což ji vede k dojmu, že klient se na LB dožaduje zprostředkování kontaktu častěji. V takových případech se o zprostředkování kontaktu rozhoduje především na základě dalších kritérií, která jsou pro ni důležitá – míra ohrožení klienta, odhad jeho kompetencí zprostředkovat si pomoc sám. Doslova říká: *„Spíše se rozhoduji podle naléhavosti situace než podle naléhání klienta.“*

Devět z deseti pracovníků považuje za důležité pro rozhodování o postupu v hovoru, ve kterém se objeví potřeba zprostředkovat kontakt na jinou instituci, naléhavost situace a míru ohrožení klienta. Obecně lze odpovědi kmenových supervizorů LB interpretovat tak, že čím větší vnímají ohrožení, v němž se klient nachází, tím větší mají potřebu klienta ke zprostředkování kontaktu na jinou instituci směřovat. Ohrožení vnímají jak aktuální, ve chvíli telefonátu dítěte (např. dítě na útěku, klient se suicidálními tendencemi), tak ohrožení do budoucna, které může vyvolat setrvání dítěte v nepříznivé situaci (dítě týrané, zneužívané, zanedbávané, dítě šikanované). Míru ohrožení do budoucna posuzují pracovníci i na základě svých zkušeností. Jedna z pracovníků udává příklad: *„Když se jedná např. o dítě na útěku z ústavní péče, tak vím, že riziko, že mu kontakt nezprostředkuji, pro něj může být horší než akutní zásah.“* Větší potřeba směřovat klienta ke zprostředkování kontaktu na jinou instituci vzniká také tehdy, jestliže se dítě vlastními představami o řešení své situace ohrožuje nebo je jeho představa o řešení nereálná. Naléhavost situace

vyplývá pro pracovníka především právě z míry ohrožení klienta. Roli hraje i denní či noční doba – ohrožení dětského klienta vnímají pracovníci v noci o něco více, což ovlivňuje rozhodování o postupu v hovoru směrem k větší potřebě pracovníka zprostředkovat kontakt. Na druhou stranu v odpovědích zaznívala potřeba pečlivého rozmýšlení zprostředkování kontaktu na OSPOD při nejistotě o reálnosti hovoru, vyplývající z obavy „neobtěžovat“ sociální pracovníci zbytečně. Naléhavost situace také ovlivňují další okolnosti, jako např. (ne)možnost dítěte obrátit se na někoho ve svém okolí, přespát u někoho blízkého a na instituci se obrátit druhý den s někým dospělým, množství a druh spolykaných léků atp. Tendence rozhodovat se rychleji o potřebě zprostředkování kontaktu na jinou instituci se vyskytuje, jestliže se stav klienta na telefonu zhoršuje – to se stává zejména u hovorů s klienty se suicidálními tendencemi, ale také např. s dětmi vyhozenými z domova, dětmi na útěku z domova, jejichž stav ovlivňuje strach, hlad, žízeň, zranění atp.

Sedm kmenových supervizorů LB se o vhodném postupu v hovoru rozhoduje podle množství zjištěných informací o klientově situaci, o tom, co již klient podnikal, na koho se zkoušel obrátit. Odpovědi se shodovaly v tom, že čím více mají pracovníci informací o situaci klienta, jak je pro něj ohrožující, o tom, co již sám nebo s pomocí okolí zkoušel podniknout pro zlepšení, na koho a na jaké instituce se zkoušel obrátit, tím je pro něj snazší se rozhodnout, jestli nabízet klientovi zprostředkování kontaktu na jinou instituci a jak moc k němu klienta směřovat. Pokud si klient sám bezvýsledně zkoušel zprostředkovat pomoc, vnímají pracovníci kontaktování instituce pomocí LB jako adekvátnější. V opačném případě se nejprve snaží postupovat „směrem od klienta ven“ a hledat s ním osoby a

instituce v jeho okolí, na které by se mohl sám obrátit. „*Potřebuji vědět, co se stalo, jak často se to děje, jak dlouho to trvá, jak moc je situace pro klienta teď naléhavá, jakou má představu o řešení, kdo jiný než my mu může pomoci, jestli by klient vůbec sám chtěl kontakt zprostředkovat, jestli by to pro něj byla přijatelná možnost.*“ Pracovníci uváděli, že množství informací získaných o klientovi a možnosti řešení, které již byly vyzkoušeny, hrají roli i při přebírání informací o dětských klientech od dospělých volajících na LB. V tomto případě se snaží zjistit i vztah volajícího k dětem, do jaké míry je sám ochoten se v situaci dětí angažovat sám volající – pro nabídnutí zprostředkování kontaktu se rozhodují snáze pokud již bylo bezvýsledně vyzkoušeno více možností, pokud dospělý uvádí, že se sám neúspěšně pokoušel zajistit dětem pomoc.

Šest z deseti kmenových supervizorů uvádí, že rozhodování o postupu v daných hovorech ovlivňuje znalost povinností, kompetencí a postupů instituce, na kterou se obrací. Čím lepší mají představu o tom, co může instituce klientovi nabídnout nebo jak bude v jeho případě postupovat, tím snáze se jim posuzuje, zda může být zprostředkování kontaktu na danou instituci pro klienta přínosné. „*Když vím, že zrovna tenhle azylový dům pro děti vyžaduje k umístění spolupráci sociální pracovníce OSPOD nebo dokonce potvrzení o bezinfekčnosti dítěte, nebudu ho tam posílat a raději se rovnou obrátím na sociální pracovníci OSPOD.*“ Vzhledem k některým špatným zkušenostem pracovníků s některými institucemi, je pro ně důležité znát co nejpřesněji i povinnosti a kompetence institucí. Pracovníci ve svých odpovědích uváděli, že taková znalost pro ně bývá užitečná zejména při komunikaci s PČR, někdy s OSPOD. Je pro ně jednodušší hájit postup vhodný pro klienta, pokud vědí, že se ho mohou domáhat, že je

v kompetenci dané instituce, či že je dokonce její povinností. Jedna z pracovníků dokládala potřebu co nejpřesnějších znalostí o kompetencích a postupech svou zkušeností: *„Nerada se obracím na policii, protože nikdy nevím, jaký postup klientovi nabídne. Někdy není problém pro dítě dojet a zprostředkovat mu kontakt s pohotovostní sociální pracovníci, někdy dokud policistům nevysvětlím, že jejich operační důstojník má ze zákona povinnost mít k dispozici kontakt na sociální pracovníci, nehnou ani prstem. Pak, když vidí, že znám jejich povinnosti, najednou to jde.“* Informace o institucích získávají pracovníci z databáze odborných organizací Sdružení Linka bezpečí, z odborných přednášek, workshopů, předáváním zkušeností a také z písemných zpráv o hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci, do kterých se cíleně zapisuje, jak pracovník postupoval, koho kontaktoval, jaká byla spolupráce, co organizace klientovi nabídla atp.

Podle kompetentnosti klienta zprostředkovat si pomoc sám, se rozhoduje pět kmenových supervizorů Linky bezpečí dětí a mládeže. Snahou je ponechat co nejvíce zodpovědnosti za řešení své situace na klientovi i když je klient nezletilý. Tato snaha podle odpovědí vyplývá z toho, že je-li to možné, chtějí pracovníci ponechat klientovi dostatek času na rozmyšlenou, na zvážení nabízených postupů řešení situace dítěte a na zařazení pomoci od odborné instituce ve spolupráci s někým blízkým z okolí dítěte. Zprostředkování kontaktu na jinou instituci Linkou bezpečí dětí a mládeže vnímají pracovníci jako možnost, která přichází na řadu tehdy, není-li možné kontaktování instituce odkládat nebo pro dítě není vhodná jiná možnost, jak se s institucí spojit. Schopnost zprostředkovat si pomoc sám posuzují pracovníci podle věku, vyzrálosti klienta, projevu klienta, jeho schopnosti posoudit situaci, najít reálné a bezpečné řešení, podle

zdravotního stavu klienta, místa, kde se nachází atp. Obecně platí, že čím méně je klient podle posouzení pracovníka LB schopen si pomoc zprostředkovat sám, tím spíše mu budou zprostředkování kontaktu na jinou instituci nabízet a směřovat ho k ní. Odpověď jedné z pracovnic dokonce zněla: *„Když mám pocit, že klient sám není schopen si pomoc zařídit, rozhodnu za něj a snažím se ho přesvědčit o tomto postupu. Není to ideální, to vím, ale když mi to pro něj připadá bezpečnější, postupuji tak.“*

Čtyři z deseti kmenových supervizorů odpovídali, že o nejvhodnějším postupu při eticky nejasných hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci se rozhodují také podle své zkušenosti s danou institucí. Tato okolnost je ovlivňuje především při rozhodování, zda se na instituci obrátit či ne a jak postupovat, aby celý proces byl pro klienta co nejbezpečnější. Jako příklad o takovém rozhodování poslouží již uvedená citace jedné z pracovnic o kontaktování azylového domu pro děti. Zda se na instituci pracovníci obrátí, ovlivňuje zkušenost s tím, co může instituce klientovi nabídnout, prahovost instituce, ale také předchozí negativní nebo naopak pozitivní zkušenosti pracovníků s konkrétní institucí. Všichni čtyři pracovníci uváděli, že zprostředkování kontaktu na policii volí až jako poslední možnost, vzhledem k řadě předchozích nepříznivých zkušeností, vycházejících zejména z neochoty policistů, necitlivého přístupu k dítěti a dokonce neznalosti svých povinností. Negativní zkušenosti s OSPOD vedou ke snaze zprostředkovat dítěti kontakt např. na azylový dům pro děti, krizové centrum nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Z odpovědí však vyplynulo, že negativní zkušenosti s OSPOD ovlivňují pracovníky při volbě instituce méně než negativní zkušenosti s policií, což je dáno nezastupitelností OSPOD v systému sociálně-právní ochrany dětí

v České republice a zároveň střídáním se pracovníci, které pohotovostní služby v dané oblasti slouží.

Nyní si dovoluji nedodržet pořadí četností odpovědí a na toto místo zařadím odpověď, která se vyskytla třikrát. Úzce totiž souvisí s předchozí odpovědí o zkušenostech s institucemi. Tři z deseti pracovníků uváděli, že jejich postup v daných vymezených hovorech ovlivňuje také jednání a vystupování instituce. To znamená, že pro předání informací o dítěti jiné instituci, je pro ně důležité její vystupování a jednání. Proces akutního kontaktu na jinou instituci přímo ze služby probíhá na LB tak, že nejprve se kmenový supervizor LB spojí s institucí, které předá základní informace o situaci dítěte. Teprve poté dojde ke konferenčnímu hovoru instituce, klienta a LB. Pokud by pracovníci LB, kteří odpovídali, že se rozhodují podle jednání a vystupování instituce měli dojem, že instituce pro dítě nebude vhodná nebo nesouhlasili s nabízeným postupem, je pro ně přijatelné se, ještě před předáním údajů o klientovi, s institucí rozloučit a hledat jinou možnost, kam klienta odkázat. Jedna pracovnice doslova říká: *„Dokud je nepropojím konferencí, nebo jim nesdělím osobní údaje dítěte, můžu to zastavit.“* Zároveň však všichni tito tři pracovníci uváděli, že může být obtížné tento postup dodržet v oblastech, kde není možné volit jinou alternativu k nevyhovující instituci nebo v situacích, kdy jiná instituce nemůže poskytnout dítěti potřebné služby. Tuto možnost tedy volí pouze tehdy, mají-li dojem zásadního pochybení jiné instituce. Jako konkrétní příklad takové situace byla uveden kontakt na pohotovostní pracovníci OSPOD, která doslova řekla, že neví, co si s dítětem vyhozeným z domova má počít a ještě se o pracovníci LB vyjadřovala vulgárně kvůli tomu, že ji nutí dítě zabezpečit. Tato situace byla řešena nepředáním informací o

osobních údajích dítěte a místě, kde se nachází a obrácením se na pohotovostní pracovníci OSPOD sousedního města.

Pracovníci, kteří uváděli jako etické dilema v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci pochybnosti o reálnosti hovoru, se v takovém hovoru rozhodují především podle vlastního odhadu reálnosti hovoru, přičemž vycházejí převážně ze svých zkušeností. V odpovědích se objevila i formulace: „rozhoduji se intuitivně.“ Pracovníci se řídí vlastním úsudkem, zkušenostmi, ale také posouzením vážnosti situace a míry ohrožení klienta. Snaží se také klienty na nesrovnalosti v hovoru citlivě upozorňovat a zjišťovat, čím jsou způsobeny. V takových hovorech, kde se objevují pochybnosti o pravdivosti uváděného příběhu mají pracovníci spíše tendenci směřovat klienta k samostatnému zajištění pomoci a většímu zvažování nabízení zprostředkování kontaktu Linkou bezpečí dětí a mládeže. To je způsobeno i snahou chránit jiné instituce před „zbytečnými“ aktivitami (např. výjezdem sociální pracovníce k dítěti, které neexistuje). Čím větší je míra ohrožení klienta, tím spíše se rozhodují pro zprostředkování kontaktu i při pochybnostech o reálnosti hovoru. Všichni čtyři takto odpovídající pracovníci se shodly, že raději budou jednat i přes své pochybnosti, než aby své povinnosti zanedbali.

Dva kmenová supervizoři uváděli, že se rozhodují o nejvhodnějším postupu také podle délky hovoru. Uváděli, že čím je hovor delší, tím spíš mají pocit, že by bylo vhodné nabídnout zprostředkování kontaktu na jinou instituci. Délka hovoru úzce souvisí s množstvím získaných informací o situaci klienta, o možnostech, které již vyzkoušel, o jeho schopnosti

zprostředkovat si pomoc sám. Všechny tyto okolnosti byly již dříve zmíněné jako důležité při rozhodování se o nejvhodnějším postupu v hovoru vyžadujícím kontakt na jinou instituci. Pracovníci však uváděli, že někdy jim rozhodování o vhodném postupu v hovoru usnadní naopak i velmi krátký hovor. To bývá v situacích, kdy je klient zjevně ohrožen na životě, na zdraví a se zprostředkováním kontaktu na jinou instituci souhlasí.

Jedna pracovnice odpovídala, že je pro její rozhodování o vhodném postupu v konkrétním hovoru vyžadujícím kontakt na jinou instituci podstatné, zda již klienta zná, a to v několika ohledech. Je pro ni důležité, jestli se jedná o opakovaně volajícího klienta, kterému již byl kontakt na jinou instituci někdy bezvysledně zprostředkován. Pokud klienta v hovoru bezpečně identifikuje, snižuje to její tendenci k nabízení zprostředkování kontaktu a spíše se snaží klienta směřovat k tomu, aby si pomoc zařídil sám. Dále při rozhodování hraje roli, jestli se jedná o opakovaně volajícího klienta, kterému kontakt ještě zprostředkován nebyl a tato možnost znamená významný posun v jeho situaci nebo mu kontakt zprostředkován byl, celý proces proběhl úspěšně, ale klient potřebuje využít této služby LB znovu. V těchto případech se pracovnice rozhoduje klientovi kontakt na instituci zprostředkovat snáze, neboť v první uvedené situaci vnímá jako přínosné, že se klient s pomocí opakovaných hovorů na LB rozhodl pro řešení své situace s pomocí odborné instituce. Ve druhém případě klient volá s jasnou zakázkou, navíc instituce, na kterou chce kontakt zprostředkovat, je mu známá, a žádá-li si s ní opakované spojení, pravděpodobně mu její služby vyhovují.

Jedna pracovnice také uváděla jako podstatné pro rozhodování o postupu v daném hovoru to, zda se informace, které dítě uvádí o své situaci vztahují k § 167 Nepřekážení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. a § 168 Neoznámení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. Pokud ano, spíše klientovi nabídne při kontaktování odborné instituce pomoc LB. Její rozhodování v takovém případě ovlivňuje především závažnost situace a současně pocit zodpovědnosti za dodržování zákona. I v tomto případě však konečné rozhodnutí o zprostředkování kontaktu na jinou instituci závisí především na tom, co si přeje klient, pokud nám o sobě nesdělí své osobní údaje. V případě, že by je sdělil, vnímá pracovnice jako povinnost svou i LB informace předat OSPOD nebo PČR.

Pracovní hypotéza k otázce č. 3 byla částečně potvrzena v tom, že mezi nejčastějšími odpověďmi, podle čeho se při řešení konkrétních dilemat v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci kmenoví supervizoři LB rozhodují, byly odpovědi:

- Podle znalostí povinností, kompetencí a postupů instituce, na kterou se obracím.
- Podle naléhavosti situace a míry ohrožení klienta.

Tyto odpovědi byly obsaženy v pracovní hypotéze.

Hypotéza se nepotvrdila v tom, že naprosto nejčastější odpovědí pracovníků byla odpověď:

- Podle zakázky klienta, důležité je pro mě, jestli si klient kontakt na jinou instituci přeje.

Tuto odpověď hypotéza neobsahovala. Hypotéza neobsahovala také třetí v pořadí nejčastější odpověď kmenových supervizorů:

- Podle množství zjištěných informací o klientově situaci, o tom, co již klient podnikal, na koho se zkoušel obrátit.

Naopak hypotéza předpokládala, že mezi třemi nejčastějšími odpověďmi bude, že se pracovníci rozhodují především na základě svých zkušeností. Tato odpověď byla až šestou nejčtenější.

Odpovědi na otázku č. 4, jejich četnosti, interpretace a srovnání s hypotézou:

- **Lepší znalost poskytovaných služeb, povinností a kompetencí institucí, na které klienty odkazují. 9x**
- **Lepší orientace v platných zákonech. 2x**
- **Dobrá orientace v situaci klienta. 2x**
- **Zřetelné přání klienta kontakt na jinou instituci zprostředkovat. 3x**
- **Písemná pravidla od LB, jak v některých eticky sporných situacích postupovat, čím se při rozhodování řídit. 3x**
- **Možnost konzultovat svůj postup, sdílet hovor s kolegou na službě, bez ohledu na jeho pracovní kategorii. 6x**
- **Mít základní zpětnou vazbu od institucí, jak případ dopadl, jak dále probíhá spolupráce s klientem. 4x**
- **Předávání si zkušeností s kolegy. 4x**
- **Vědomí vlastních kompetencí a své pozice na službě. Právo na vlastní rozhodnutí, jak v hovoru postupovat. 3x**
- **Kvalitnější psychosociální síť v České republice – mít možnost výběru, kam klienta odkázat. 2x**
- **Možnost zasáhnout a ovlivnit domluvu mezi institucí a klientem při konferenčním hovoru. 2x**
- **Vlastní autenticita v hovoru s klientem v ohrožení, odmítajícím zprostředkovat kontakt na jinou instituci. 2x**
- **Nabízení opakovaného volání na LB. 1x**

- **Posílení pozice Linky bezpečí dětí a mládeže v systému sociálně-právní ochrany dětí. 1x**

Při zpracovávání odpovědí na otázku č. 4. se pro větší přehlednost objevila potřeba rozdělit odpovědi do dvou skupin podle toho, co již pracovníkům řešení etických dilemat v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci ulehčuje, a co by ještě pro ulehčení takových dilemat potřebovali.

Co již pracovníkům řešení etických dilemat v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci ulehčuje:

Nejčastější odpovědí v této skupině, která se objevila u šesti kmenových supervizorů, byla možnost konzultovat svůj postup, sdílet hovor s kolegou na službě, bez ohledu na jeho pracovní kategorii. Kmenoví supervizoři, kteří mají na starost vedení směny, vedení obtížných hovorů, podporu kolegů v nižší kategorii a praktické provádění kontaktů na jinou instituci, uváděli, že i pro ně je přínosné, když mohou někoho z pracovníků přítomných na službě požádat o pomoc, příposlech hovoru, konzultaci vhodného postupu ještě před vlastním rozhodnutím. Vnímají, že zodpovědnost za konečné rozhodnutí o postupu v hovoru nemohou předávat nikomu jinému, pro proces řešení etického dilema však možnost konzultace a sdílení dojmů z hovoru, vítají. U všech takto odpovídajících pracovníků se objevovalo konstatování, že v čím vyšší pracovní pozici je kolega, kterého o spolupráci požádají, tím je pro ně jeho přítomnost důležitější a užitečnější. Shodují se však, že není-li na službě žádný kolega v některé z vyšších kategorií (za ty považovali kmenoví supervizoři

kategorii III. a IV.), je pro ně přínosná přítomnost kolegů i v nižších kategoriích. Formulace jedné z pracovnic byla: „*Pomáhá mi přítomnost a možnost konzultace s někým na službě, bez ohledu na to, ve které kategorii je.*“ Jiná zněla: „*Pomáhá mi konzultace s kolegy na službě, i když jsou v nižší kategorii.*“ Potřeba příposlechu a konzultace postupu s kolegy se vyskytovala zejména u hovorů, ve kterých se pracovník potýká s pochybnostmi o reálnosti hovoru, není si jist svým odhadem, že jde o opakovaně volajícího klienta, pro kterého již byl kontakt v minulosti bezvýsledně zprostředkován, není si jist, co nabízí některá z institucí.

Čtyři z deseti kmenových supervizorů uváděli, že jim pomáhá mít alespoň základní zpětnou vazbu od institucí, jak případ dopadl, jak dále probíhá spolupráce s klientem. Měli tím na mysli získání alespoň stručné informace o tom, jaký další postup instituce zvolila po předání klienta do její péče, ale také o tom, zda klient skutečně existoval, zda se potvrdily události, které popisoval. Tuto potřebu uváděli pracovníci ze dvou důvodů. Mít zpětnou vazbu o tom, jaký postup instituce zvolila jim pomáhá v tom, že mají informace o tom, jak instituce ke klientům přistupuje, zda respektuje předchozí domluvu s klientem, u které byl přítomen kmenový supervizor LB. Tato informace může usnadnit rozhodování, zda se na ni v budoucnu dále obracet, či nikoliv. Zpětná vazba o klientovi, zda existuje, zda bydlí na uvedené adrese, zda se potvrdily informace, které uváděl v hovoru, slouží ke zmapování opakovaně volajících klientů, pro něž by kontakt zprostředkován bezvýsledně. Tato možnost samozřejmě nastává pouze tehdy, pokud by takový klient opakovaně udával i stejné údaje o sobě, což se někdy stává. Všichni takto odpovídající kmenoví supervizoři se shodli, že z těchto uvedených důvodů, vítají i zpětnou vazbu, která pro ně

není „příjemná.“ Myslí tím např. informace o tom, že instituce nedodržela domluvený postup nebo že se informace uváděné klientem nepotvrdily. Vyčerpávající odpověď jedné pracovnice zněla: „ *Pomáhá mi, pokud vím, že se dozvím, co je s klientem dále – zpětná vazba od instituce – i kdyby nebyla příznivá, je lepší než nejistota a úplná nevědomost, co je s dítětem. Navíc zpětná vazba dává možnost přesvědčit se o postupu a v případě pochybení možnost stížností nebo prostě víme, že tam klienta už nebudem odkazovat. Taky se tím můžeme dozvědět, že si dítě vymýšlelo a máme zkušenost pro případný další kontakt tohoto dítě, pokud bychom ho poznali.*“

Čtyři pracovníci odpovídali, že jim řešení určitých etických dilemat usnadňuje předávání si zkušeností s kolegy. Jako důležité vnímají především předávání si zkušeností o konkrétních institucích, o jejich postupech, o tom, co nabízejí, co mohou od institucí vyžadovat. Neméně důležité jsou také informace o klientech, hlavně opakovaně volajících. Pracovníci si předávají zkušenosti při předávání služeb, při intervizích, případových supervizích, na poradách a písemnými zprávami o uskutečněných kontaktech na jinou instituci.

Tři pracovníci se vyjádřili, že významným ulehčením při řešení etických dilemat v hovoru je pro ně zřetelné přání klienta kontakt na jinou instituci zprostředkovat. Tato odpověď se překrývá s odpovědí na otázku č. 3., kdy pracovníci uváděli, že tento aspekt je pro ně důležitý při rozhodování o nejvhodnějším postupu. Pracovníci uváděli, že jasné přání klienta zprostředkovat kontakt na jinou instituci jim do jisté míry usnadňuje rozhodování, jak postupovat, protože cítí jistotu, že klient se pro tuto možnost rozhodl sám a vnímá ji pro sebe jako užitečnou. Protože však

přání klienta neodstraňuje další vymezené etická dilemata, jako např. určitá rizika při odkazování klienta na neznámou či neosvědčenou instituci, zůstává souhlas klienta pouze jedním z aspektů, který pracovníkům vymezená etická dilemata usnadňuje řešit.

Tři kmenoví supervizoři odpověděli, že jim při řešení etických dilemat v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci pomáhá vědomí vlastních kompetencí, které vychází z postavení a pracovní náplně funkce kmenového supervizora Linky bezpečí dětí a mládeže. Tato pozice jim umožňuje rozhodnout se o vhodném postupu v hovoru na základě vlastního posouzení situace. Jedna z pracovníc uváděla: „*Pomáhá mi vědomí vlastních kompetencí a pozice na službě, mám právo na vlastní rozhodnutí, jsem k tomu dokonce pověřena.*“ Přesný popis pracovní náplně a setkávání se s respektem vedoucích pracovníků LB k vlastním rozhodnutím kmenových supervizorů LB v hovoru, vedou u takto odpovídajících pracovníc k posílení pocitu osobních kompetencí k „dobrému“ rozhodnutí. Jedna pracovníce tuto odpověď dokládala tím, že je pro její pocit z eticky sporného hovoru vyžadujícího kontakt na jinou instituci důležité, že ví, že „*má ze své pozice vyplývající právo sama posoudit situaci a kontakt zprostředkovat.*“ Pracovníci vysvětlovali, že tato varianta odpovědi se zřetelně neodlišuje od potřeby pracovníků mít při eticky sporném hovoru k dispozici názor jiného pracovníka, hovor s ním sdílet. Konečné rozhodnutí o volbě postupu v hovoru vždy zůstává na kmenovém supervizorovi, který k rozhodnutí může využít názor někoho dalšího.

U dvou pracovníků zaznělo, že jim řešení vymezených etických dilemat usnadňuje dobrá orientace v situaci klienta. Tato odpověď se

vztahuje k odpovědi na otázku č. 3, kdy pracovníci uváděli, že se o nejvhodnějším postupu v hovoru rozhodují podle množství informací o situaci klienta. Jako důležité faktory patřící pod dobrou orientaci klienta pracovníci uváděli informace o situaci, ve které se klient nachází, co se přesně děje, jak dlouho již taková situace trvá, co již klient sám zkoušel, na koho se obracel pro vyřešení svých potíží, jaká je ve chvíli hovoru míra ohrožení/bezpečí klienta, jak akutní je ohrožení klientova zdraví či života ve chvíli hovoru. Dobrá orientace v situaci klienta zahrnuje i spolupráci s dalšími odborníky, jako např. konzultace s pracovníky azylového domu pro děti, jaké má daný azylový dům podmínky pro přijetí klienta. Jasně informace usnadňují rozhodnutí pro volbu nebo naopak nevyužití konkrétní instituce. Dalším konkrétním příkladem byla telefonická konzultace s Toxikologickým informačním střediskem, jehož telefonní linka je v nepřetržitém provozu. Toxikologické informační středisko je schopno poskytnout orientační informace o tom, jaká dávka jakých léků může být pro klienta v určitém věku a určitého pohlaví toxická a životu nebezpečná, i informace o nejvhodnější první pomoci intoxikovanému klientovi. Taková orientace v situaci klienta usnadňuje pracovníkům zejména rozhodování, kdy nabízet zprostředkování kontaktu na jinou instituci a nakolik důrazně k této možnosti klienta směřovat.

Dva pracovníci uváděli, že jim usnadňuje řešit vymezená etická dilemata vědomí, že když už dojde k domluvě s klientem na zprostředkování kontaktu na jinou instituci, pracovníci mohou zasáhnout a ovlivnit domluvu mezi institucí a klientem při konferenčním hovoru. Cítí se tím schopnější klientovi zařídit pomoc, která je pro něj skutečně žádoucí. Možnosti konferenčního hovoru se využívá především v hovorech se

sociální pracovníci OSPOD, kmenový supervizor LB celou domluvu se sociální pracovníci poslouchá a má možnost do hovoru vstoupit a hájit zájmy dítěte a postup, který bude pro dítě nejpříjemnější. Vědomí této možnosti pracovníkům usnadňuje rozhodnout se pro zprostředkování kontaktu, neboť vnímají, že i nadále mohou být dětskému klientovi oporou a pomoci mu dosáhnout přijatelného řešení jeho situace.

Dva pracovníci odpovídali, že pokud nastane situace, kdy klient se nachází ve zjevném ohrožení, ale současně odmítá zprostředkovat kontakt na jinou instituci, usnadňuje jim řešení výše vymezeného etického dilema, jak nejvhodněji postupovat v takovém hovoru, vlastní autenticita. Tuto odpověď vysvětlovali tím, že pokud klient odmítá pomoc zprostředkovanou jimi, považují za důležité říci mu, že vnímají jeho situaci jako nebezpečnou, že i oni sami o něj mají obavy a proč, není pro ně lehké respektovat jeho rozhodnutí a ponechat ho v ohrožení, pokud však na takovém rozhodnutí trvá, má na něj klient právo. Jeho rozhodnutí tak neodmítají, ale jsou si vědomi toho, že klientovi nastínili rizika jeho rozhodnutí a poskytli mu dostatečné informace o jeho možných důsledcích.

Jedna pracovnice jako odpověď uvedla, že jí pomáhá možnost nabízet klientům opakované volání na LB. Tuto možnost nevolí v každém hovoru, ale pouze v situacích, které pro sebe vnímá jako eticky sporné. *„Jsou to pro mě zadní vrátka, že kdyby klient nenašel odpovídající pomoc, kterou si představoval, nebo ho dokonce někdo poškodil, může znovu zavolat a můžeme mu zkusit najít jinou možnost řešení jeho situace.“* Možnost, že klient, kterému byl zprostředkován kontakt na jinou instituce, nenajde pomoc, kterou si představoval, je možná, vzhledem k výše uvedeným důvodům –

LB je celostátně bezplatně dostupná krizová linka, proto není v jejích možnostech mít jasný přehled o všech institucích, na které klienty odkazuje; současně vždy záleží na konkrétních pracovnících, jak služby dané instituce reprezentují.

Co by pracovníci pro řešení etických dilemat v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci potřebovali:

Devět z deseti kmenových supervizorů uvedlo, že by jim řešení jimi vymezených etických dilemat usnadnila lepší znalost poskytovaných služeb, povinností a kompetencí institucí, na které klienty odkazují. Odkazování klienta na instituci, u které existuje nedostatečná znalost poskytovaných služeb, povinností a kompetencí, bylo také jedním z nejčastěji zmiňovaných etických dilemat v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci. Tím si vysvětlují také nejvyšší četnost této odpovědi na otázku č. 4 celkově. Pracovníci uváděli, že by potřebovali mít větší přehled o službách, které nabízejí různé organizace na území České republiky. „*Chtěla bych vědět, co přesně instituce nabízejí, jak postupují, a že jsou jejich služby kvalitní.*“ Tato neznalost vychází především z nemožnosti být v kontaktu s většinou institucí, na které pracovníci odkazují klienty. Druhým faktorem je potřeba lepší znalosti kompetencí a povinností institucí, vycházejících ze zákonů. Potřebu lépe se orientovat v povinnostech a kompetencích institucí uváděli pracovníci především u státních institucí – PČR a OSPOD. Tuto potřebu zdůvodňovali nezastupitelností těchto institucí v určitých situacích. Pakliže nemají pracovníci alternativu k dané instituci, chtěli by být lépe informováni o tom, co mohou od instituce požadovat, jaký postup je možné očekávat, jaké mají instituce pravomoci atp. To by jim usnadnilo zajistit

klientovi odpovídající péči zejména v situacích, v nichž mají kmenoví supervizoři LB dojem, že postup instituce vůči dítěti není správný. Jedna pracovnice shrnula tuto odpověď následovně: *„Potřebovala bych vědět, co můžou oni nabídnout klientovi, a co my po nich můžeme pro klienta chtít.“*

Tříkrát se objevila odpověď, že by pracovníkům pomohla písemná pravidla od LB, jak v některých eticky sporných situacích postupovat, čím se při rozhodování řídit, a to alespoň v začátcích svého působení ve funkci kmenového supervizora LB. Tato pravidla by pracovnice, které takto odpověděly, uvítaly ve chvílích, kdy si jsou hodně nejisté, jestli je situace v hovoru přiměřená nabízení zprostředkování kontaktu na jinou instituci. Uvítaly by přehled informací získaných v hovoru, které svědčí o potřebě intervence. *„Mohlo by se to jmenovat třeba V případě, že nevíte... a byly by tam informace, podle čeho se orientovat, že už je potřeba klientovi zprostředkování kontaktu nabídnout.“* Jedna ze dvou takto odpovídajících pracovnic svou potřebu orientačních písemných pravidel vysvětlovala tak, že by z ní tato pravidla snímala pocity zodpovědnosti za „zbytečnou“ intervenci, protože by měla písemně „posvěcené,“ že takto měla postupovat. Jedna z těchto dvou pracovnic uváděla, že by tato pravidla potřebovala v začátcích svého výkonu funkce kmenového supervizora LB, kdy cítila výrazný nedostatek zkušeností s hovory, jež vyžadují kontakt na jinou instituci. Měla představu, že by tato pravidla měla obsahovat údaje o tom, že pokud se klient nějakým způsobem jeví, projevuje a pracovník od něj získal nějaké vymezené informace, je potřeba zprostředkovat mu kontakt na jinou instituci, kam je možné takové klienty odkazovat, co je možné od institucí požadovat, případně alternativy k instituci, pokud by její přístup nebyl správný. Obě pracovnice se shodly na tom, že taková pravidla

nemohou pokrýt všechny možné momenty, které v hovoru mohou nastat, přesto měly pocit, že by orientační návod, jak postupovat v eticky nejasných hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci, byl užitečný.

Dva kmenoví supervizoři uváděli, že by potřebovali lépe se orientovat v zákonech platných na území České republiky. Tato odpověď úzce souvisí s předchozí odpovědí. Potřebu lépe se orientovat v platné legislativě týkající se oblasti sociálně-právní ochrany dětí je spojena s potřebou vědět, co mohou pracovníci klientům nabízet, jaké jsou postupy státních institucí, co je možné pro klienta požadovat. Rovněž by se díky lepší znalosti zákonů cítili pracovníci jistější při vysvětlování postupů klientům a vstupování do konferenčních hovorů, ve kterých hájí zájmy dítěte. Obě tyto oblasti byly pracovníky zmiňovány jako etická dilemata provázející hovory vyžadující kontakt na jinou instituci.

Dva pracovníci odpovídali, že by jim řešení jimi vymezených etických dilemat výrazně usnadnila kvalitnější psychosociální síť v České republice, a to z toho důvodu, že by se zvětšila možnost výběru, kam klienta LB odkázat. Nedostatky psychosociální sítě vnímají zejména v nedostatečném množství krizových center s krizovými lůžky pro děti, azylových domů pro děti a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Nedostatek těchto institucí má za následek nemožnost výběru, kam klienta nasměrovat. Mnohdy je v oblasti jedinou možností klientovi zprostředkovat kontakt na OSPOD, či PČR. Tuto variantu dále znesnadňuje skutečnost, že tak, jako LB, ani sociální pracovnice nemá na výběr, kam dítě umístit, není-li možný jeho návrat domů, a musí tak volit např. umístění do diagnostického ústavu, místo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

Jedna pracovnice uváděla, že by jí vymezená etická dilemata usnadnilo řešit také posílení pozice Linky bezpečí dětí a mládeže v systému sociálně-právní ochrany dětí v České republice. Tuto odpověď dokládala svým pocitem z některých zkušeností při zprostředkování kontaktu na jinou instituci klientům: „*Někdy mám pocit, že nás státní orgány vnímají jako takové skautíky, co si hrají na ochranu dětí a jen oni jsou ti jediní důležití, kteří vědí, co je správné.*“ Toto znevýhodněné postavení LB vnímala jako celkové znevažování nevládních neziskových organizací (NNO) státními organizacemi – vycházela ze své zkušenosti působení v několika NNO. Posílení pozice LB v systému sociálně - právní ochrany dětí by podle této pracovnice bylo možné ještě intenzivnější spoluprací se státními organizacemi, především OSPOD a PČR a vzájemným informováním o způsobech práce.

Pracovní hypotéza k otázce č. 4 se částečně potvrdila v tom, že zcela nejčastější odpovědí a třetí nejčastější odpovědí na tuto otázku byla odpověď:

- **Lepší znalost poskytovaných služeb, povinností a kompetencí institucí, na které klienty odkazují.**
- **Mít základní zpětnou vazbu od institucí, jak případ dopadl, jak dále probíhá spolupráce s klientem.**

Hypotéza se naopak nepotvrdila u dalších dvou nejčastějších odpovědí, které zněly:

- **Možnost konzultovat svůj postup, sdílet hovor s kolegou na službě, bez ohledu na jeho pracovní kategorii.**

- Předávání si zkušeností s kolegy.

Tyto odpovědi hypotéza neobsahovala.

Hypotéza naopak předpokládala jako jednu ze tří nejčastějších tuto variantu, která se v odpovědích objevila pouze ve třech případech z deseti:

- Zakázka klienta a jeho souhlas se zprostředkováním kontaktu na jinou instituci.

Grafické znázornění odpovědí

Tabulka č. 4 - Odpovědi na otázku č. 1 Vnímáte při některých hovorech, které vyžadují kontakt na jinou instituci nějaké etické dilema?

Varianta odpovědi	Četnost odpovědi
Ano	10 x

Tabulka č. 5 - Odpovědi na otázku č. 2 Která to jsou? Pokuste se je, prosím, vysvětlit.

Varianta odpovědi	Četnost odpovědi
Jak postupovat, když je dítě zjevně v ohrožující situaci, ale odmítá námi zprostředkovaný kontakt na jinou instituci a současně odmítá nebo není schopno samostatného kontaktování odborníků, kteří mu mohou adekvátně pomoci.	7 x
Jak postupovat, když ze zkušeností nevnímám instituci, na kterou jsem nucen(a) se obrátit jako dostatečně kompetentní nebo vhodnou.	5 x
Jak postupovat v hovoru, když nevím, co přesně mohu čekat od člověka jednajícího za instituci nebo od instituce, na kterou se	5 x

obracím.	
Jak postupovat, když mám pochybnosti o reálnosti příběhu předkládaného klientem a situace ukazuje na potřebu zprostředkovat kontakt na jinou instituci.	4 x
Kdy je správný okamžik klientovi začít nabízet zprostředkování kontaktů, abychom za něj nepřebírali odpovědnost a neubírali mu samostatnost v řešení své situace.	3 x
Kdy a jak dostatečně a srozumitelně dětského klienta informovat o následujícím postupu po zprostředkování kontaktu na instituci, aby měl všechny podstatné informace pro vlastní rozhodnutí, ale ty ho zároveň neodradily.	3 x
Nakolik zasahovat do dojednávání postupu klienta s institucí při zprostředkovaném konferenčním hovoru.	2 x
Kdy zprostředkovat kontakt na jinou instituci opakovaně volajícím klientům, pro které již byla tato forma pomoci v minulosti bezvysledně zprostředkována.	2 x
Kolik informací o klientovi získaných v hovoru na LB je třeba předávat jiné instituci při zprostředkovávání kontaktu.	2 x
Kdy zprostředkovávat kontakt na rychlou záchrannou službu při hovoru se suicidálním klientem, který tento kontakt odmítá, my však máme informace, kde se nachází.	2 x
Kdy nastává naše povinnost oznámit a překazit trestný čin podle zákona č. 140/1961 Sb. Trestního zákona, pokud máme informace o dítěti, na kterém se někdo dopustil trestného činu, ale dítě samo nechce svou situaci nikam oznámit.	2 x
Kdy přebírat informace o dětech a předávat je další instituci od dospělých volajících na LB, a kdy je naopak podporovat ve vlastní aktivitě při oznamování situace dětí.	1 x

Tabulka č. 6 - Odpovědi na otázku č. 3 Podle čeho se při řešení konkrétních etických dilemat rozhodujete o nejvhodnějším postupu v hovoru?

Varianta odpovědi	Četnost odpovědi
Podle zakázky klienta, důležité je pro mě, jestli si klient kontakt na jinou instituci přeje.	10 x
Podle naléhavosti situace a míry ohrožení klienta.	9 x
Podle množství zjištěných informací o klientově situaci, o tom, co již klient podnikal, na koho se zkoušel obrátit.	7 x
Podle znalostí povinností, kompetencí a postupů instituce, na kterou se obracím.	6 x
Podle kompetentnosti klienta zprostředkovat si pomoc sám, roli hraje věk, vyzrálost, místo, kde se nachází atp.	5 x
Podle své zkušenosti s danou institucí.	4 x
Podle vlastního odhadu reálnosti hovoru, vycházím především ze svých zkušeností.	4 x
Podle jednání a vystupování instituce.	3 x
Podle délky hovoru, čím je delší, tím spíš mám pocit, že by bylo vhodné nabídnout zprostředkování kontaktu na jinou instituci.	2 x
Podle toho, zda již klienta znám.	1 x
Podle toho, zda se informace, které dítě uvádí vztahují k § 167 Nepřekažení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. a § 168 Neoznámení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb.	1 x

Tabulka č. 7 - Odpovědi na otázku č. 4 Co by vám usnadnilo řešit vámi vymezená etická dilemata?

Varianta odpovědi	Četnost odpovědi
Lepší znalost poskytovaných služeb, povinností a kompetencí institucí, na které klienty odkazují.	9 x
Možnost konzultovat svůj postup, sdílet hovor s kolegou na službě, bez ohledu na jeho pracovní kategorii.	6 x
Mít základní zpětnou vazbu od institucí, jak případ dopadl, jak dále probíhá spolupráce s klientem.	4 x
Předávání si zkušeností s kolegy.	4 x
Zřetelné přání klienta kontakt na jinou instituci zprostředkovat.	3 x
Vědomí vlastních kompetencí a své pozice na službě. Právo na vlastní rozhodnutí, jak v hovoru postupovat.	3 x
Písemná pravidla od LB, jak v některých eticky sporných situacích postupovat, čím se při rozhodování řídit.	3 x
Lepší orientace v platných zákonech.	2 x
Dobrá orientace v situaci klienta.	2 x
Možnost zasáhnout a ovlivnit domluvu mezi institucí a klientem při konferenčním hovoru.	2 x
Kvalitnější psychosociální síť v České republice – mít možnost výběru, kam klienta odkázat.	2 x
Vlastní autenticita v hovoru s klientem v ohrožení, odmítajícím zprostředkovat kontakt na jinou instituci.	2 x
Nabízení opakovaného volání na LB.	1 x
Posílení pozice Linky bezpečí dětí a mládeže v systému sociálně-právní ochrany dětí.	1 x

6.2.4 Závěr a diskuse

Výzkumné šetření – reflexe kmenových supervizorů Linky bezpečí dětí a mládeže na etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci - prokázalo, že všichni kmenoví supervizoři LB vnímají v daných hovorech etická dilemata.

Každý z pracovníků byl na základě pokládaných otázek, které sloužily jako návod k rozhovoru, schopen vymezit nejméně jeden etický aspekt hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci. Většina kmenových supervizorů jmenovala tři a více takových aspektů, které sami osobně v hovorech vnímají. Tyto aspekty se týkaly především bezpečí klienta, osobních procesů kmenových supervizorů LB při vedení daných hovorů a rizik spojených s odkazováním klienta na instituci, u níž se nemohou spolehnout na další postup práce s klientem.

Všichni pracovníci také měli vytvořena osobní schémata vedení vymezených hovorů, uměli pojmenovat, podle čeho se v hovorech rozhodují o vhodném postupu, co je podstatné pro jejich rozhodnutí klientovi kontakt na jinou instituci zprostředkovat. Zvažovali charakteristiky týkající se klienta, situace, ve které se klient nachází, instituce, na kterou klienta směřují, konkrétního pracovníka dané instituce, i své osobní.

Rovněž všech deset dotazovaných kmenových supervizorů LB vědělo, co jim řešení konkrétních etických dilemat v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci usnadňuje a co jiného by ještě mohlo ulehčit řešení jimi vymezených etických aspektů hovorů vyžadujících kontakt na jinou

instituci. Odpovědi, které se týkaly již existujících strategií usnadňujících řešení vymezených etických aspektů, obsahovaly především individuální potřeby kmenových supervizorů LB, jako např. možnost takové hovory s někým sdílet a konzultovat, vědět, jak pokračovala spolupráce instituce s klientem, předávání si zkušeností s kolegy. Odpovědi týkající se dalších potřeb kmenových supervizorů LB obsahovaly spíše požadavky směrem k instituci LB a jiným institucím, např. písemná pravidla od LB, jak v některých eticky sporných situacích postupovat, čím se při rozhodování řídit, dobře fungující a pokrytá psychosociální síť v České republice. Nejčastější odpověď však kladla požadavky jak na samotné kmenové supervizory, kteří vnímají rezervy ve svém vzdělání a informovanosti, tak na Linku bezpečí dětí a mládeže, jako organizaci, od které by její pracovníci potřebovali více vzdělávacích a informačních aktivit a užší spolupráci s institucemi, na které se její pracovníci obracejí.

Pokládání otázky nebylo ve většině případů potřeba nijak zásadně vysvětlovat, či doplňovat za účelem jejich lepšího pochopení. Všichni dotazovaní pracovníci se orientovali v tématu, které bylo uvedeno jako etické aspekty hovorů vyžadující kontakt na jinou instituci a věděli, co pro ně znamená. Varianty všech odpovědí, jejich četnosti, interpretace a srovnání s pracovními hypotézami jsou podrobně zpracovány v kapitole 6.2.3 Výsledky šetření. Pro větší přehlednost jsou v závěru údaje seřazeny do tabulek.

Žádný z pracovníků neodmítl odpovídat, většina z nich projevila o téma hlubší zájem, který se projevoval další diskusí i po ukončení nahrávání rozhovorů. Pracovníci velmi příznivě reagovali na zaručení

anonymity jejich odpovědí, které nebyly zpracovávány s odkazem na jejich identitu.

Etických aspektů, provázejících hovory, v nichž se vyskytne potřeba zprostředkovat klientovi kontakt na jinou instituci bylo vyjmenováno celkem dvanáct. Je pravděpodobné, že nebyly postihnuty všechny etické aspekty provázející dané hovory, neboť rozsah odpovědí jednotlivých pracovníků je omezen jejich okamžitým naladěním v průběhu provádění rozhovoru, schopností vybavit si eticky sporné situace při vedení takových hovorů, množstvím osobních zkušeností a také omezeným časem, který vedený a zaznamenávaný hovor limituje – ačkoliv nebyl předem vymezený čas na jednotlivý rozhovor, není možné vést rozhovor bez jakéhokoliv časového omezení. Jistou roli při ovlivnění odpovědí pracovníků mohl sehrávat způsob pokládání dalších doplňujících otázek, vysvětlování pokládaných otázek, při kterém se nelze zcela vyhnout jistému osobnímu vyladění tazatele na téma, které může v rozhovorech částečně ovlivnit respondentovy úvahy a odpovědi.

Příznivé pro vedení rozhovorů bylo známé prostředí, známost tazatele s respondenty, která nastolovala pocit důvěry. To, že tazatel znal prostředí a způsoby práce LB považuji za podstatné pro správné pochopení odpovědí pracovníků. Jako důležité vnímám rovněž ujištění o anonymitě získaných odpovědí. Technika rozhovoru pomocí návodu umožnila vést i neformální rozhovor, který může nenásilnou formou odkrývat informace podstatné pro získání výsledků výzkumného šetření.

Jak již bylo zmíněno, téma etických aspektů v daných hovorech nebylo žádnému z oslovených pracovníků cizí, všichni se v něm orientovali a pojmenovávali svá vlastní etická dilemata prožívaná v takových hovorech. Velmi často se po skončení nahrávání rozhovorů rozpoutala další diskuse s pracovníkem na toto téma. Domnívám se tedy, že téma je pro kmenové supervizory aktuální a je nadále potřeba se jím zabývat.

Přínos výzkumného šetření vnímám ve zmapování etických dilemat, která prožívají pracovníci LB, kteří zprostředkovávají klientům kontakty na jiné instituce, zmapování jejich postupů při rozhodování, jak v takových hovorech postupovat a co jim v daných hovorech takové rozhodování usnadňuje. Na základě těchto reflexí bylo možné vytvořit návrh metodiky poskytující rámcový návod pro postup v hovorech, v nichž se objevují etická dilemata pracovníků LB. Návrh metodiky bude pracovníkům LB k dispozici a bude sloužit jako podpůrný materiál pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci, v nichž se vyskytují některé vymezené etické aspekty.

LB je jedinou dosud existující linkou důvěry zaměřenou na úzký okruh klientů z řad dětí a mládeže s nepřetržitým provozem a bezplatnou dostupností pro volání z jakéhokoliv telefonního přístroje z celé České republiky. Tento specifický provoz a vymezení cílové skupiny omezuje aplikovatelnost výsledků výzkumného šetření na obecnou rovinu telefonické krizové intervence. Vzhledem k tomu, že zprostředkovat kontakt na jinou instituci nabízejí i jiné linky důvěry, jsou výsledky šetření do určité míry přenositelné i na jiná pracoviště.

Zejména v tomto ohledu sledávám možnosti pro další výzkum. Jako žádoucí vnímám provedení výzkumného šetření na více linkách důvěry zaměřených na dětskou klientelu a srovnání získaných výsledků. Širší záběr studie by současně umožnil stanovit obecněji platné výsledky a navrhnout obecněji platnou metodiku pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci, využitelnou pro širší okruh pracovišť.

Užitečným by rovněž mohlo být srovnání etických aspektů prováděných vymezené hovory na linkách důvěry pro děti a mládež a linkách důvěry pro celou populaci. Taková studie by umožnila stanovit obecnější pravidla a obecnější metodiku vedení hovorů pro celou oblast telefonické krizové intervence.

7. Návrh metodiky pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci na Lince bezpečí dětí a mládeže
122.

7.1 Význam a cíle metodiky pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci na Lince bezpečí dětí a mládeže
123.

V odpovědích kmenových supervizorů LB na otázku č. 4 výzkumného šetření Co by vám usnadnilo řešit vámi vymezená etická dilemata? byla čtvrtou nejčtetnější odpovědí potřeba písemných pravidel od LB, jak v některých eticky sporných situacích postupovat, čím se při rozhodování o postupu v takových hovorech řídit.

Domnívám se, že nelze postihnout všechny etické aspekty daných hovorů a předem připravit scénáře pro jejich vedení, kterými by bylo možné se bez váhání řídit. Každý hovor na lince důvěry je do jisté míry jedinečný a neopakovatelný, je ovlivněn osobností klienta, situací, ve které se nachází, osobností pracovníka, jeho momentálním naladěním, tělesným a duševním stavem, pravidly pracoviště, obecnými omezeními danými právními a jinými normami společnosti.

Cílem návrhu metodiky pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci na Lince bezpečí dětí a mládeže není stanovit striktní pravidla pro vedení takových hovorů, která by nahrazovala vlastní úvahy, přemýšlení o možnostech, posuzování konkrétních situací, a která by popírala vlastní kompetence pracovníka k vlastnímu rozhodnutí. Návrh metodiky si klade za cíl vymežit okolnosti podstatné pro rozhodování o vhodném postupu v daných hovorech tak, aby toto rozhodování ulehčoval a

umožňoval co nejvyšší možnou eliminaci etických dilemat provázejících hovory vyžadující kontakt na jinou instituci.

Pro zpracování návrhu metodiky jsou využity výsledky výzkumného šetření, zejména odpovědi na otázky č. 3. a 4., které jsou přehledně zpracovány v tabulkách č.6 a 7 v kapitole 6.2.3. Výsledky výzkumného šetření, a které vyhodnocují, podle čeho se kmenoví supervizoři v eticky sporných situacích rozhodují a co jim rozhodování usnadňuje. Vzhledem k tomu, že to jsou potřeby, které si pracovníci sami pojmenovali jako užitečné, budu při zpracování metodiky vycházet především z nich. Tím sleduji dosažení co možné nejvyšší aplikovatelnosti návrhu metodiky na hovory vyžadující kontakt na jinou instituci na LB vedené.

7.2 Návrh metodiky

7.2.1 Zakázka klienta

Při rozhodování se o nejlepším postupu v eticky sporném hovoru vyžadujícím kontakt na jinou instituci je vhodné postupovat především podle zakázky klienta. Lze vycházet z toho, zda si klient zprostředkování kontaktu na jinou instituci přeje, zda s ním souhlasí po nabídnutí této možnosti pracovníkem, zda je pro něj přijatelná i po důkladném vysvětlení všech okolností, které mohou proces zprostředkování kontaktu na jinou instituci provázet. O těchto okolnostech je třeba klienta vždy informovat. Způsob předávání informací by měl být přizpůsoben stavu a věku klienta. Jedná se např. o vysvětlení dalšího postupu a možností, které mohou následovat po zkontaktování sociální pracovnice OSPOD. Respekt k přání

klienta kontaktovat či nekontaktovat jinou instituci by měl být klíčový pro rozhodování pracovníků o nejvhodnějším postupu v hovoru.

Zdá-li se klientovo naléhání na zprostředkování kontaktu na jinou instituci nepřiměřené situaci, kterou popisuje, je vhodné se při rozhodování orientovat podle dalších kritérií, jako např. míra ohrožení klienta, odhad jeho kompetencí zprostředkovat si pomoc sám.

Odmítá-li klient zprostředkovat kontakt na jinou instituci, ačkoliv se pracovníkovi jeví, že by byla taková služba pro klienta vhodná, osvědčuje se reagovat autenticky, vyjádřit své obavy, reflektovat dojmy z hovoru a odmítání nabízeného zprostředkování kontaktu, důkladně s klientem hovořit o jeho obavách, strachu, informovat ho o tom, kam se o pomoc může obrátit on sám a nabídnout opakované volání na LB, v případě jakékoliv potřeby, změny situace, rozhodnutí pro využití nabízeného zprostředkování kontaktu. Klientovo rozhodnutí pracovník neodmítá, ale je si vědom toho, že klientovi nastínil rizika jeho rozhodnutí a poskytl mu dostatečné informace o jeho možných důsledcích. Není vhodné na klienta naléhat, aby se zprostředkováním kontaktu souhlasil, jednostranně ho informovat, zamlčovat některé podstatné informace, či ho dokonce zastrášovat vývojem jeho situace, pokud se na instituci neobráť. Takovou potřebu může mít pracovník za účelem zajištění dostatečné pomoci klientovi, když je pro něj těžké ponechat ho v obtížné situaci. Je však třeba rozlišovat potřeby klienta od potřeb pracovníka. I nezletilý klient LB má právo na dostatečné a přiměřené informace a na respektování vlastních rozhodnutí.

7.2.2 Naléhavost situace, míra ohrožení klienta

Při rozhodování o vhodném postupu v hovoru vyžadujícím kontakt na jinou instituci je na místě posoudit naléhavost situace a míru ohrožení klienta. Ohrožení klienta se týká jak aktuálního okamžiku, ve chvíli telefonátu dítěte (např. dítě na útěku, klient se suicidálními tendencemi), tak ohrožení do budoucna, které může vyvolat setrvání dítěte v nepříznivé situaci (dítě týrané, zneužívané, zanedbávané, dítě šikanované). Míru ohrožení do budoucna lze posuzovat i na základě svých zkušeností, znalostí dané problematiky.

Čím větší je míra ohrožení klienta, tím je vhodnější nabízet zprostředkování kontaktu na jinou instituci prostřednictvím LB. Potřeba směřovat klienta ke zprostředkování kontaktu na jinou instituci vzniká také tehdy, jestliže se dítě vlastními představami o řešení své situace ohrožuje nebo je jeho představa o řešení nereálná.

Naléhavost situace vyplývá především právě z míry ohrožení klienta. Roli hraje i denní či noční doba – obvykle je noční doba posuzována pro dětského klienta jako více nebezpečná, v noci se také snižuje možnost dítěte zprostředkovat si pomoc samostatně. K rychlejšímu rozhodování o vhodnosti zprostředkovat kontakt na jinou instituci je vhodné přistoupit, jestliže se stav klienta na telefonu zhoršuje – to se stává zejména u hovorů s klienty se suicidálními tendencemi, ale také např. s dětmi vyhozenými z domova, dětmi na útěku z domova, jejichž stav ovlivňuje strach, hlad, žízeň, zranění atp.

7.2.3 Množství získaných informací o klientově situaci

O vhodném postupu v hovoru se lze rozhodovat podle množství zjištěných informací o klientově situaci, o tom, co již klient podnikal, na koho se zkoušel obrátit.

Rozhodování usnadňuje množství zjištěných informací o situaci klienta, nakolik je pro něj ohrožující, o tom, co již sám nebo s pomocí okolí zkoušel podniknout pro zlepšení, na koho a na jaké instituce se zkoušel obrátit. Pokud si klient sám bezvýsledně zkoušel zprostředkovat pomoc, může být nabídka pracovníka zprostředkovat kontakt na jinou instituci adekvátní. V opačném případě je možné postupovat „směrem od klienta ven“ a nejprve s ním hledat osoby a instituce v jeho okolí, na které by se mohl sám obrátit.

Stejný postup je možné uplatňovat i při přebírání informací o dětských klientech od dospělých volajících na LB. V tomto případě je na místě snaha zjistit i vztah volajícího k dětem, do jaké míry je ochoten se v situaci dětí angažovat sám volající – o nabídnutí zprostředkování kontaktu se rozhoduje snáze pokud již bylo bezvýsledně vyzkoušeno více možností, pokud dospělý uvádí, že se sám neúspěšně pokoušel zajistit dětem pomoc.

Dobrá orientace v situaci klienta zahrnuje i spolupráci s dalšími odborníky, jako např. konzultace s pracovníky azylového domu pro děti, jaké má daný azylový dům podmínky pro přijetí klienta nebo telefonická konzultace s Toxikologickým informačním střediskem, jehož telefonní linka je v nepřetržitém provozu.

7.2.4 Znalost povinností, kompetencí a postupů instituce

Čím lepší má pracovník představu o tom, co může instituce klientovi nabídnout nebo jak bude v jeho případě postupovat, tím snáze se mu posuzuje, zda může být zprostředkování kontaktu na danou instituci pro klienta přínosné.

Vzhledem k některým špatným zkušenostem pracovníků s některými institucemi, je důležité znát co nejpřesněji i povinnosti a kompetence institucí. Je vhodné zařadit do procesu rozhodování o vhodném postupu v hovoru vlastní zkušenosti s institucí, pokud by odkázání klienta na instituci mohlo být ohrožující. Zároveň je třeba mít na vědomí, že v každé instituci je zaměstnáno více odborníků a jedna nepříznivá zkušenost nemusí znamenat nekompetentnost celé organizace. Je na místě s klientem hovořit o možnostech, které mohou nastat, o lidském faktoru, který může ovlivnit konečný postup, který nemusí být podle jeho představ. Mělo by se však jednat o věcné informace, ze kterých vyplývá nabídka možnosti obrátit se na jiné odborníky v případě špatné zkušenosti nebo nabídka opakovaného volání na LB, nikoliv o znejistění klienta a posílení jeho bezradnosti.

Je také možné využívat možnosti vstupovat do konferenčních hovorů s klientem a institucí, pokud má pracovník dojem, že práva klienta jsou narušována nebo nejsou dostatečně respektována, že jednání instituce není v pořádku a hájit klientovi potřeby. V případně zásadního pochybení jiné instituce je přijatelné se ještě před předáním údajů o klientovi s institucí rozloučit a hledat jinou možnost, kam klienta odkázat, existuje-li jiná možnost.

K získávání informací o institucích slouží možnosti následného vzdělávání – praktické workshopy, přednášky odborníků, předávání si zkušeností s kolegy, čtení podrobně a přesně napsaných zpráv o vedení hovoru vyžadujícího kontakt na jinou instituci. Zpráva z vedeného hovoru by měla obsahovat informace jak pracovník postupoval, koho kontaktoval, jaká byla spolupráce, co organizace klientovi nabídla atp. Informace o institucích získávají pracovníci také z databáze odborných organizací Sdružení Linka bezpečí, která by měla být co nejaktuálnější a měla by obsahovat konkrétní a podrobné informace o službách, které každá instituce nabízí, do kterých se cíleně zapisuje, jak pracovník postupoval, koho kontaktoval, jaká byla spolupráce, co organizace klientovi nabídla atp.

7.2.5 Schopnost klienta zprostředkovat si pomoc sám

Snahou je ponechat co nejvíce zodpovědnosti za řešení své situace na klientovi, i když je klient nezletilý. Je-li to možné, je výhodné ponechat klientovi dostatek času na rozmyšlenou, na posouzení nabízených postupů řešení situace a na zařízení pomoci od odborné instituce ve spolupráci s někým blízkým z okolí dítěte, pokud někdo takový existuje.

Zprostředkování kontaktu na jinou instituci Linkou bezpečí dětí a mládeže je možnost, která by měla přicházet na řadu tehdy, není-li možné kontaktování instituce odkládat nebo pro dítě není vhodná jiná možnost, jak se s institucí spojit.

Ve schopnosti zprostředkovat si pomoc sám, se lze orientovat podle věku, vyzrálosti klienta, projevu klienta, jeho schopnosti posoudit situaci,

najít reálné a bezpečné řešení, podle zdravotního stavu klienta, místa, kde se nachází, existence a dostupnosti služeb jiných institucí atp.

Obecně platí, že čím méně je klient podle posouzení pracovníka LB schopen si pomoc zprostředkovat sám, tím spíše by mu zprostředkování kontaktu na jinou instituci mělo být nabídnuto a klient může být k této možnosti směřován. Nikdy by však neměl být klient do rozhodnutí o zprostředkování kontaktu na jinou instituci vmanipulován.

7.2.6 Reálnost hovoru

Při pochybnostech o reálnosti hovoru, se pracovníci rozhodují především podle vlastního odhadu reálnosti hovoru, přičemž vycházejí převážně ze svých zkušeností.

Pracovníci se řídí vlastním úsudkem, zkušenostmi, ale také posouzením vážnosti situace a míry ohrožení klienta. Snaží se také klienty na nesrovnalosti v hovoru citlivě upozorňovat a zjišťovat, čím jsou způsobeny.

Snaha chránit jiné instituce před „zbytečnými“ aktivitami při zajišťování pomoci klientovi (např. výjezdem sociální pracovníce k dítěti, které neexistuje), by neměla vést k bagatelizaci klientových potíží. Čím větší je míra ohrožení klienta, tím spíše je vhodné rozhodnout se pro zprostředkování kontaktu i při pochybnostech o reálnosti hovoru. Je lepší raději jednat i přes své pochybnosti, než zanedbat své povinnosti.

K lepšímu posouzení reálnosti hovoru může vést také množství získaných informací a délka hovoru přiměřená tématu hovoru. To jsou však ukazatele pouze orientační, v žádném případě je nelze zobecňovat.

7.2.7 Opakovaně volající klienti

Rozhodování o vhodném postupu v konkrétním hovoru vyžadujícím kontakt na jinou instituci může ovlivňovat, zda pracovník v klientovi bezpečně rozezná opakovaně volajícího klienta.

Je důležité, jestli se jedná o opakovaně volajícího klienta, kterému již byl kontakt na jinou instituci někdy bezvýsledně zprostředkován. Pokud takového klienta pracovník v hovoru bezpečně identifikuje, je možné spíše se snažit klienta směřovat k tomu, aby si pomoc zařídil sám. Při volbě takového postupu je však stále třeba posuzovat míru ohrožení klienta.

Jiná situace nastává, jestliže se jedná o opakovaně volajícího klienta, kterému kontakt ještě zprostředkován nebyl a tato možnost znamená významný posun v jeho situaci nebo mu kontakt zprostředkován byl, celý proces proběhl úspěšně, ale klient potřebuje využít této služby LB znovu. V takové situaci je jednoznačně přínosné, že klienta opakované hovory na LB pomohly motivovat vyhledat pomoc odborné instituce. Ve druhém případě klient volá s jasnou zakázkou, navíc instituce, na kterou chce kontakt zprostředkovat, je mu známá, a žádá-li si s ní opakované spojení, pravděpodobně mu její služby vyhovují.

Velmi důležité je předávání informací o opakovaně volajících klientech, vývoji jejich situace a úspěšnosti zprostředkování kontaktu na jinou instituci pro ně, mezi pracovníky LB.

7.2.8 Nepřekažení trestného činu zákona a Neoznámení trestného činu

To, zda se informace, které dítě uvádí o své situaci vztahují k § 167 Nepřekažení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. a § 168 Neoznámení trestného činu zákona č. 140/1961 Sb. může ovlivňovat rozhodování o volbě vhodného postupu v hovoru vyžadujícím kontakt na jinou instituci. Pokud informace, které dítě uvádí, svědčí o páčání trestného činu, je zřejmé, že se jedná o vážnou situaci. Je tedy adekvátní klientovi nabídnout pomoc LB při kontaktování odborné instituce.

To, nakolik klienta pracovník směřuje k využití této služby LB opět ovlivňuje množství získaných informací o situaci klienta, míra ohrožení, naléhavost situace a schopnost klienta zprostředkovat si pomoc sám.

I v tomto případě však konečné rozhodnutí o zprostředkování kontaktu na jinou instituci závisí především na tom, co si přeje klient, pokud nám o sobě nesdělí své osobní údaje. V případě, že by je sdělil dříve, než by se na takovém postupu pracovník stihl s klientem dohodnout, je povinností pracovníka i LB informace předat OSPOD nebo PČR. Za takových okolností je nezbytné informovat klienta, že informace o páčaném trestném činu musejí být předány státním orgánům a pokud klient potřebuje hovořit o svých obavách, o rizicích, které pro něj z takového kroku vyplývají, o tom, co takový postup pro něj bude znamenat atp., je nutné se mu pečlivě věnovat.

7.2.9 Sdílení náročného hovoru s kolegou na službě

Možnost konzultovat svůj postup, sdílet hovor s kolegou na službě, může být v některých náročných situacích přínosná pro každého pracovníka LB. Není-li na službě přítomen kolega v pracovní kategorii IV. - externí supervizor nebo alespoň v kategorii III. - asistent náslechů, lze využít i pomoci pracovníků v nižších kategoriích, pokud to kmenový supervizor vnímá jako užitečné.

Kmenoví supervizoři, kteří mají na starost vedení směny, vedení obtížných hovorů, podporu kolegů v nižší kategorii a praktické provádění kontaktů na jinou instituci se mohou ocitnout v situaci, kdy i pro ně je přínosné, když mohou někoho z pracovníků přítomných na službě požádat o pomoc, příposlech hovoru, konzultaci vhodného postupu ještě před vlastním rozhodnutím.

Zodpovědnost za konečné rozhodnutí o postupu v hovoru nelze předávat nikomu jinému, proces řešení etického dilema však možnost konzultace a sdílení dojmů z hovoru může usnadnit.

Potřeba příposlechu a konzultace postupu s kolegy může být přínosná zejména u hovorů, ve kterých se pracovník potýká s pochybnostmi o reálnosti hovoru, není si jist svým odhadem, že jde o opakovaně volajícího klienta, pro kterého již byl kontakt v minulosti bezvysledně zprostředkován, není si jist, co nabízí některá z institucí a jiný z pracovníků na službě s ní má nějaké zkušenosti nebo má o instituce více informací.

7.2.10 Zpětná vazba od institucí

Alespoň základní zpětná vazba od institucí, jak případ dopadl, jak dále probíhá spolupráce s klientem, jaký další postup instituce zvolila po předání klienta do její péče, ale také o tom, zda klient skutečně existoval, zda se potvrdily události, které popisoval mohou být užitečné pro řešení etických aspektů hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci. Proto je vhodné žádat instituce o následné poskytnutí takových informací.

Mít zpětnou vazbu o tom, jaký postup instituce zvolila, je užitečný proto, že pracovníci mají informace o tom, jak instituce ke klientům přistupuje, zda respektuje předchozí domluvu s klientem, u které byl přítomen kmenový supervizor LB. Tato informace může usnadnit rozhodování, zda se na instituci v budoucnu dále obracet, či nikoliv.

Zpětná vazba o klientovi, zda existuje, zda bydlí na uvedené adrese, zda se potvrdily informace, které uváděl v hovoru, slouží ke zmapování opakovaně volajících klientů, pro něž by kontakt zprostředkován bezvysledně. Tato možnost samozřejmě nastává pouze tehdy, pokud by takový klient opakovaně udával i stejné údaje o sobě.

7.2.11 Kompetence kmenového supervizora LB

Kmenový supervizor LB je pracovníkem, v jehož kompetenci, která vychází z pracovní náplně funkce kmenového supervizora LB, je možnost rozhodnout se o vhodném postupu v hovoru na základě vlastního posouzení situace.

Vedoucí pracovníci LB, s výjimkou podezření z pochybení ve vedení hovorů získaného ze záznamu o vedeném hovoru, respektují vlastní rozhodnutí kmenových supervizorů LB o postupu v hovoru. Pracovní náplň a kompetence kmenového supervizora LB jsou přesně vymezeny v Organizačním řádu LB a v pracovních smlouvách.

8. Kazuistiky

V následující kapitole hodlám prakticky reflektovat etické otázky a problémy hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci na několika vybraných kazuistikách. Použité kazuistiky jsou získány metodou analýzy dokumentů – zápisů telefonických rozhovorů, které vyžadovaly zprostředkovat kontakt na jinou instituci za období půl roku – leden – červen roku 2006, vedené mou osobou, vybrané tak, aby tematicky korespondovaly s uvedenými etickými aspekty.

Pro ochranu údajů neuvádím žádná jména ani názvy měst či obcí, ve kterých se příběhy odehrály.

8.1 Kontakt na neosvědčenou instituci

Na LB se ve 20:00 dovolala 10letá dívka S., která uváděla, že je od oběda venku, v současné chvíli se nachází u kamarádky doma. Potíž je v tom, že má zrovna domácí vězení a nesmí vůbec ven. Zákaz však porušila a šla s kamarádkou. Cestou v tramvaji však narazila na otce, který cestoval během pracovní doby po městě. Ten jí vynadal, přikázal se okamžitě vrátit domů a pohrozil „ať se těší, až přijde domů z práce.“ S. má teď velký strach, protože postupně vypráví, že otec i matka jsou velmi přísní, dochází u nich k fyzickému nepřiměřenému trestání, hlavně ze strany otce, matka se jí však nezastane. Otec ji bije různými předměty, včetně biče. Dívka mívá podlitiny, které však zdárně maskuje nebo kamufluje jejich příčinu. Takové tresty přicházejí např. za špatné známky, pozdní příchody, odmlouvání. Dívka má ještě o dva roky staršího bratra, který je rovněž takto trestán. Protože se S. velmi bála krutého trestu, až se táta vrátí domů,

šla raději ke kamarádce, kde se rozhodla přespat. Teď však dostala strach, navíc kamarádčina matka si není jista, zda u nich S. může zůstat bez vědomí rodičů, a tak se S. chce se poradit, co má dělat.

V průběhu hovoru s konzultantkou LB se S. dozví, že by opravdu rodiče měli vědět, kde je, jinak by ji mohli nahlásit na policii jako pohřešovanou. S. nemá ve svém okolí nikoho, na koho by se mohla obrátit s žádostí o pomoc – žádní příbuzní, známí, ochotní se jí zastat. Navíc má strach, že i kdyby s ní např. kamarádčina máma šla domů, před ní by se nic nedělo, ale až by odešla, dostala by o to víc, že do rodinné situace zatahuje někoho zvnějšku. S. by šla ráda domů, ale bojí se bití. Spolu s konzultantkou se rozhodla, že zkusí tátovi napsat SMS zprávu a zjistit tak jeho reakci přes telefon a podle toho uvidí, zda by šla domů. Domlouvají se, že v případě jakékoliv potřeby může S. zavolat znovu na LB. Konzultantka jí podrobně vysvětluje, co by pro S. mohla LB event. udělat. Protože je páteční večer, vysvětluje ji nutnost kontaktovat pohotovostní číslo OSPOD, pak již záleží na konkrétním jednání dané sociální pracovnice. Může se stát, že ji jen odvede domů, kde zjistí okolnosti a promluví s rodiči, ale také to, že ji bude muset odvézt pravděpodobně do nějakého azylového zařízení, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc nebo do diagnostického ústavu. Může si zajistit předběžné opatření, na základě kterého ji může odebrat dočasně z rodiny a umístit do vyřešení situace v některém z uvedených zařízení. Konzultantka také vysvětluje možnost kontaktovat sociální pracovníci v pondělí ráno na úřadě, kdy by byl průběh pravděpodobně méně dramatický. Upozorňuje S., že pokud se rozhodne pro intervenci a sdělí nám své osobní údaje, LB bude již mít ze zákona povinnost informovat sociální pracovníci OSPOD. S. by byla za zásah

sociální pracovnice ráda, z akutního kontaktu má trochu obavy, ale strach z návratu domů je větší, a tak souhlasí, že pokud bude reakce táty odstrašující, zavolá a bude si přát okamžité zprostředkování kontaktu na OSPOD.

Po cca hodině S. opět kontaktuje LB. Poslala tátovi SMS, že je u kamarádky a chce tam přespát. Nenapsala u které. Otec jí obratem telefonoval zpátky, velmi jí vynadal, přikázal okamžitý návrat a opět pohrozil krutým trestem. S. domů za žádnou cenu nechce – bojí se. Nevadí jí ani okolnost, že by mohla být přes noc i víkend jinde než doma, hlavně tam nechce. V této fázi hovoru konzultantka po předchozí domluvě se S. dívku předává kmenovému supervizorovi. Ten opět S. vysvětluje podrobně následující postup, možnosti sociální pracovnice a pravděpodobný následný vývoj její situace. S. souhlasí.

Proto se pracovnice LB spojila s pohotovostním tel. číslem daného města. Protože však jde o velké město rozdělené na části, velmi vstřícná a ochotná paní jí sdělila, že ona má na starosti jen náhradní rodinnou péči a předala jí tel. číslo na sociální pracovníci, pod kterou podle místa trvalého bydliště dívka spadala. Na tomto čísle se ozvala velmi neochotná sociální pracovnice, která se podle zvuků v telefonu bavila někde ve společnosti, neměla u sebe ani papír a tužku a hovor velmi uspěchávala, protože se jí vybíjela baterie mobilního telefonu. Odmítala propojení se S. konferencí tak, aby jí mohla podrobně vysvětlit, co se bude dít a aby se mohly domluvit na následujícím postupu. Opakovaně vyžadovala po pracovníci LB, aby sama kontaktovala policii, která by S. zajistila, odvezla na služebnu a ona se po chvíli spojí s policií a zeptá se, kam S. odvezli a pojedou tam za ní. Na to

pracovnice LB nechtěla přistoupit, snažila se jí vysvětlit, že se S. o policii nikdo nemluvil, pravděpodobně by ji to velmi vyděsilo, bylo by vhodné, aby u prvního kontaktu s dítětem byla ona jako zástupce dítěte. Paní to stále odmítala, naléhala, ať se s policií spojí pracovnice LB, že neví, kterou policii má kontaktovat a ani neví, kde se S. nachází. Pracovnice reagovala, že LB sídlí v Praze, tedy ani ona neví, na kterou policii se má obrátit, může si to sice najít, ale ona by to jako státní orgán měla vědět, poněkoličké jí zopakuje, kde se S. nachází, navíc s informací, že klientka je jen v tričku, je březnový večer a je dost zima. Sociální pracovnice si vzpomněla, na kterou policii se má obrátit, stále si však trvala na zajištění S. policií, ona přijede až na služebnu. Informace o S. si zapsat nemůže. Pracovnice LB jí má opět zavolat tak za 5 minut, sežene se papír a tužku.

Mezi tím se S. stále mluví kolegyně, která s dívkou hovor vedla před předáním. Supervizorka si vzala S. zpátky k telefonu a vysvětlila jí, že pro ni pravděpodobně přijede policie, se sociální pracovníci se setkají u nich na služebně. S. se nebojí, již jednou se ztratila a na policii na ni byli velmi hodní. Je jí však velká zima, je unavená (je již cca 22:00 hodin). Dělá tedy spolu s pracovníci dřepy, aby se zahřála, povídají si o tom, co vidí, co se děje kolem, aby udržela pozornost. Poté předává supervizorka S. opět kolegyni a znovu kontaktuje sociální pracovníci.

Sociální pracovnice si zapsala údaje o tom, kde se S. nachází, adresu jejího trvalého bydliště a jméno a rozloučila se s tím, že tedy zavolá pro odvoz S. policii. Zapomněla si však vypnout mobilní telefon, a tak byla pracovnice LB nechtěným svědkem jejího hovoru s jinou ženou, ve kterém pracovníci LB několikrát vulgárně pojmenovala, obvinila ji, že dramatizuje

situaci S. a velmi hrubý projev zakončila tím, že bude velký malér, protože vůbec neví, co má dělat. V tu chvíli dostala pracovnice o dívku strach a byla velmi ráda, že sociální pracovnice odmítla konferenci a S. tak byla ušetřena toto slyšet. Když se pracovnice do telefonu ozvala, že se stále slyší, spojení bylo přerušeno.

Obavy o vývoj situace přivedly pracovnici LB k tomu, že se obrátila na první pohotovostní číslo, které kontaktovala a požádala ochotnou paní sociální pracovnici o pomoc. Ta, ač nemusela, slíbila, že se kolegyni ozve a zkontaktuje s ní postup. To se jí však nepodařilo, neboť se skutečně vybil baterie pohotovostního mobilu. Se S. pracovnice LB hovořila až do příjezdu kriminální policie daného města, která velmi ostře S. přikázala položit sluchátko, aniž by se pracovnice LB stihla se S. rozloučit. Po cca půl hodině se pracovnice LB s policií zkontaktovala, aby zjistila vývoj situace. Tam ji informovali, že S. je skutečně u nich na služebně a čekají na příjezd sociální pracovnice. S tou se supervizorka spojila za další asi půl hodiny. Oba kontakty se nedaly srovnat. Druhý hovor se sociální pracovnicí byl příjemný. Všechno poměrně dobře dopadlo. Na služebně se sociální pracovnice setkala s matkou S., která přišla nahlásit pohřešování dcery, protože otec nebyl doma – byl mimo na celý víkend a se S. komunikoval jen přes telefon. Matka a sociální pracovnice se domluvily, že půjdou se S. domů, protože ta se bála hlavně otce, a v pondělí se dostaví k osobnímu kontaktu na OSPOD na úřad. Sociální pracovnici se zdálo, že v rodině se něco skutečně děje – matka ani bití nepopírala, spíše zlehčovala, je prý běžné, že 10letá S. se pohybuje od oběda do večerních hodin sama venku. Sociální pracovnice ještě politovala prokřehlou, hladovou a unavenou S. a poděkovala za výbornou spolupráci.

Komentář:

124. Co vedlo sociální pracovníci k původním reakcím, se lze jen domnívat. Snad prvotní panika, snad rozčilení z vyrušení v zábavě pátečního večera? Stejně tak záhadná byla změna jejího chování při druhém kontaktu. Byla sama ráda, že se jí povedlo situaci vyřešit nebo slyšela, jak ji pracovníce LB upozorňuje na to, že stále poslouchá její nadávky? To, že byla sociální pracovníce neochotná a hrubá, by se dalo tolerovat spíše než nekompetentnost. Když neví, na kterou policejní služebnu se má obrátit a co má vlastně dělat, vede to k pochybám o kvalitě dané pracovníce, potažmo oddělení, na kterém pracuje, a to ve vyvolává pochybnosti, zda na intervenci vůbec trvat, zda číslo v budoucnosti, při hovoru s jiným klientem spadajícím do působnosti daného OSPOD, vůbec kontaktovat.

125.

8.2 Volání dospělé osoby

V sobotu večer, asi ve 22:00 hodin se na Linku bezpečí obrátil dospělý muž, který se představil jako nadstrážmistr XY z Pražské služebny Policie České republiky v místě Z. Uváděl, že mají na služebně přítomnou dospělou ženu, kterou zadrželi na ulici. Žena je pravděpodobně pod vlivem drog či alkoholu téměř bezvládná a nelze s ní příliš komunikovat. Má prý u sebe asi roční holčičku.

Důvod, proč policista volal na LB byl ten, že se domníval, že by se dítě nemělo ponechávat u matky, kterou pravděpodobně odvezou na záchytnou stanici, a neví, co přesně by se mělo udělat. Proto se obrátil na LB, zda by mu poskytla tel. číslo na sociální pracovníci, která slouží i v noci.

Pracovnice LB vysvětlila panu policistovi, že by se skutečně mělo zajistit vhodné prostředí pro roční dítě, ale že pohotovostní telefonní číslo na sociální pracovníci OSPOD by měli mít na služebně k dispozici. A pokud nemají, zná ho jejich operační důstojník.

Z hovoru vyplynulo, že pravděpodobně číslo na služebně skutečně je, ale nadstrážmistr XY neví kde, a musel by kvůli tomu volat svého nadřízeného, a tak se raději obrátil na LB, že to bude rychlejší, protože holčička pláče, pravděpodobně má hlad a je jí zima. To by možná opravdu rychlejší být mohlo, ale pracovnice vysvětlila volajícímu XY, že mu nemůže toto číslo dát, protože to není zcela veřejné číslo a ona po telefonu nemůže vědět s kým mluví, a tak opravdu nelze toto telefonní číslo předat. Navíc si je jista, že alespoň s pomocí kolegů ho najdou, neboť ho určitě na služebně mají, protože daná čtvrť pohotovostní služby zajišťuje. Nadstrážmistr XY se ještě zeptal, jak se přesně OSPOD jmenuje, aby věděl, co má hledat nebo po čem se má ptát u nadřízeného a celkem ochotně a s pochopením se rozloučil.

Komentář:

126. Tato kazuistika naštěstí nepatří mezi typické případy volání dospělých osob na LB a možná spíše koresponduje i se situací kontaktu na neosvědčenou instituci. Vybrala jsem ji záměrně proto, že názorně ilustruje nemožnost vědět s kým ve skutečnosti mluvím. Za předpokladu, že bych si mohla být jista, že mluvím se skutečným policistou, nebyla by potíž mu telefonní číslo předat. (Skutečnost, že ho nemá, nemůže najít a že ani neví, co má vlastně hledat, teď opominu.) Tuto jistotu však po telefonu získat nemohu. Možná mohu mluvit s někým úplně jiným, kdo má z nejrůznějších důvodů zájem získat pohotovostní číslo na OSPOD, které není číslem, jež by bylo veřejně k dispozici.

8.3 Opakovaně volající klienti

V časných ranních hodinách (asi okolo 4:30 ráno) se na LB dovolal jeden z opakovaně volajících klientů J., který LB kontaktuje již velmi

dlouho, v poslední době sice znatelně méně než dříve, ale stále poměrně často. J. je adolescent, trpící pravděpodobně hraniční poruchou osobnosti. Při svých voláních udává mnoho různých témat, většinou zcela bezvýhodných situací – různé potíže v rodině, se školou, se záškoláctvím, s užíváním drog, útěky z domova, partnerské potíže, transsexualitu, potíže s psycholožkou, ke které dochází.

Není schopen držet se v hovoru jednoho tématu, ironizuje, většinou ze svých potíží obviňuje někoho z okolí nebo sám sebe. Často se v hovorech objevují sebevražedné myšlenky. Někdy volá i v situacích, kdy popisuje, že si již něco udělal – pořezal se, spolykal nějaké léky atp. V minulosti se pro něj několikrát posílala rychlá záchranná služba, na jeho situaci se upozorňoval i OSPOD, s jeho vědomím se kontaktovala i jeho psycholožka.

J. však udával špatné adresy, měnil osobní údaje, uvedená psycholožka ho již v péči neměla. Navíc po hovorech, kdy popisoval, jak se pořezal, krvácí a umírá, ve chvíli, kdy pro něj byla na cestě RZS, se za pár minut obrátil na LB se zcela jiným příběhem, bez jakýchkoliv známek ohrožení života.

V daném hovoru uváděl, že spolykal svá antidepresiva, odmítal uvést kolik a jaké léky to byly. Jen popisoval, co se s ním pod vlivem léků zrovna odehrává. V hovoru byly dlouhé pomlky. Konfrontaci s tím, že ho pracovnice zná, že volává často, nepopřel. Pracovnice se snažila ho ohraničit tématem, co potřebuje teď' aktuálně od linky, na to však nereagoval, mlčel a poměrně manipulativně vzdechy a úpěním reagoval na informace o tom, že mu takhle nemůže LB nijak pomoci. Protože si

pracovnice byla jista, že hovoří s klientem J. a měla s ním již několik podobných zkušeností se sebevražednými hovory, informovala ho, co pro sebe v tuto chvíli může udělat on sám – pokusit se léky vyvracet, zavolat si záchrannou službu, využít poslední síly k probuzení rodičů a rozloučila se s ním.

Komentář:

Uvedený hovor ilustruje dilema zažívané s opakovaně volajícími klienty, kteří někdy navíc opakovaně uvádějí suicidální myšlenky či započaté suicidální jednání. Přesto, že již konzultant má s klientem podobnou zkušenost, kdy vznikl z nejrůznějších důvodů planý poplach, protože klient udával špatné osobní údaje, adresy, místa, kde se nachází, není příjemné se v takových hovorech rozloučit a ukončit je. Tito klienti však, svou poruchou či závislostí na volání na LB, přesahují možnosti LB a stále nové a delší hovory s nimi, nepřinášejí žádnou změnu v jejich situaci.

8.4 Naslouchání versus direktivita

Na LB se v nočních hodinách obrátila 16letá plačící dívka, která uváděla, že je na útěku z dětského domova. V tuto chvíli je jí velmi zle. Léčí se s depresemi, užívá psychofarmaka a teď je navíc opilá – podle dotazu toho nevypila málo – několik velkých piv a nějaký tvrdý alkohol. Na název léků, které užívá si však nemůže vzpomenout. Dívka zpočátku poměrně dobře komunikovala, a tak s ní pracovnice vedla hovor o její situaci a o tom, co by teď potřebovala. Po počátečním rozrušení se dívka postupně zklidnila a rozhovořila se.

Dívka uváděla, že s rodiči vůbec není v kontaktu. Žila u svého dědečka, kterému však podle svých slov velmi ubližovala depresivními stavy. Byla svěřena do ústavní výchovy do dětského domova. Odtud byla na nějaký čas převezena k hospitalizaci v psychiatrické léčebně právě kvůli zmíněným depresivním stavům. Po návratu z léčebny se jí dařilo docela dobře, žila v dětském domově, ale stále ji pronásleduje pocit, že všem ubližuje ve chvílích, kdy se necítí dobře. Navíc chtěla vidět dědečka, a tak vlastně pořádně ani neví proč, ale z dětského domova utekla. Ted' je již 3 dny venku, má toho dost, je jí zima, došly peníze, má hlad. Chtěla by se vrátit do domova, kde se má dobře, má ráda tety, ale má hrozný strach, že se na ni budou zlobit kvůli útěku.

V průběhu vyprávění dívka střídavě propukala v pláč a postupně začínala udávat, že se jí dělá špatně od žaludku. Nejprve společně s pracovníci přemýšlela, jak zařídit, aby se dívka dostala zpátky do domova. Zvažovaly možnost do domova zavolat a domluvit se s nimi po telefonu, dívka však neměla peníze na telefon, byla nabídnuta možnost volat na účet volaného, případně možnost kontaktovat dětský domov prostřednictvím LB. Dívka sama navrhla možnost, nahlásit se na policii, že je na útěku, aby ji odvezli zpátky do dětského domova. Stála v telefonní budce, odkud viděla na policejní služebnu, ale měla velký strach jít sama na policii. Přibližně v tomto momentu hovoru se dívčina komunikace začala zřetelně zhoršovat, dívka špatně artikuluje, uvádí, že je jí velmi zle, chce se jí zvracet. Začíná se jí motat hlava, musí si v budce sednout, aby neupadla. Dívka střídavě pláče, zvrací a chvílkami je schopná ještě reagovat, ale situace se rapidně horší.

Proto se pracovnice rozhodla pro direktivnější způsob vedení hovoru a nabídla možnost zavolat jí záchrannou službu. Dívka nejprve váhala, plakala, ať jí někdo pomůže, že je jí velmi zle. Na to pracovnice reagovala, že lékaři jí zcela jistě pomůžou, sanitku jí může zavolat, ale musí říci, kde se nachází. V tuto chvíli byl již rozhovor velmi obtížný, protože dívka doslova „odpadala“. Dívka postupně s přivoláním záchranné služby souhlasila, protože je jí hrozně zle, a tak s vypětím sil předala své jméno a název obce, ve které se nacházela, ještě popisovala co vidí kolem sebe – stojí u náměstí v telefonní budce, dívá se na policejní služebnu a Komerční banku.

Hovor byl předán kolegyni, která se dívku snažila udržet při vědomí, společně zhluboka dýchaly, kolegyně na dívku stále mluvila, nutila ji reagovat, popisovat, co vidí, co se kolem ní děje. Supervizorka mezitím kontaktovala rychlou záchrannou službu v uvedeném okrese. Tam ihned ochotně poslali na místo sanitku. Po asi čtvrt hodině, kdy se stále snažily pracovnice LB dívku zmobilizovat, aby v budce neusnula a nezavěsila telefon, však sanitka stále nepřijela. Byl tedy znovu kontaktován dispečink záchranné služby, kde bylo sděleno sdělili, že sanitka tam je někde poblíž, ale nemohou dívku najít, ať dívka zkusí vyjít z budky na náměstí. Pracovnice se vrátila k dívce, která unaveným hlasem sdělovala, že už vidí majáček sanitky, někdo kolem sanitky chodí, ale nevidí ji. V tu chvíli se silně rozplakala, že jdou pryč a odjíždějí. Zcela direktivně pracovnice dívce přikázala, ať zavolá „tady jsem.“ Dívka plakala, že nemá sílu. Ujistila ji, že ji ještě má, ať zakřičí, pak už jí pomohou. Skutečně se ozvala, záchranáři ji našli (ještě neodjížděli, skutečně ji hledali – dívka asi nestála přímo na náměstí). Vzali si od ní sluchátko, informovali pracovníci LB, že si dívku přebírají a vzájemně si poděkovali za spolupráci.

Komentář:

Tento hovor byl názornou ukázkou přechodu od empatického naslouchání k direktivnímu vedení rozhovoru. Zpočátku bylo snahou vzhledem k věku dívky a tomu, že uváděla, že není od dětského domova daleko, zmobilizovat její schopnosti a nabídnout jí možnosti, jak se co nejnlehčeji dostat do domova. Dívka od začátku uváděla, že chce pomoci, nebylo tedy složité přejít k návrhům řešení, poté co se zklidnila z počátečního silného rozrušení. Ve chvíli, kdy se jí začínalo dělat zle, se jí ještě zkušelo navrhnout, že si sanitku může zavolat sama, pokud jí není dobře. Dívka však byla silně paralyzována strachem a pocitem, že se na ní všichni zlobí, že by jí určitě vynadali, že si svůj stav přivodila sama. Když se začal její stav rychle zhoršovat, přestávala vnímat, zvracela v telefonní budce, rozhodla se pracovnice pokusit se zjistit, kde se nachází a zavolat jí záchrannou službu, aniž by o to ona žádala, dokonce se toho bála. V tuto chvíli však byla její situace vnímána jako velmi vážná vzhledem k lékům, které užívala a vypitému alkoholu.

8.5 Poskytování informací

V podvečerních hodinách všedního dne se na LB obrátila dospělá žena, která k telefonu ihned po spojení předala 13letou dívku M. M. plakala tak, že zpočátku skoro nemohla mluvit. Postupně se lehce zklidnila natolik, že byla schopna vylíčit, co se přihodilo.

Dívka má ještě dva mladší sourozence – sestru a bratra. Po rozvodu rodičů žily všechny děti u matky, která je však fyzicky týrala. Proto byly

soudem svěřeny do péče otce, u kterého teď žijí, a jsou tam prý velmi spokojené. Bydlí s nimi ještě babička – tátova matka, která jim vaří a stará se o domácnost, otec s nimi tráví volný čas. M. uvádí, že je vše v pořádku a nic by nechtěly měnit. S mámou se stýká jen M., a to 1x za 14 dní o víkendu, ostatní děti se s ní vídat nechtějí. Dnes odpoledne však přišel otec M. z práce velmi rozčilený, že mu prý kdosi volal do práce, že má dnes všechny tři děti odvézt na městský úřad na OSPOD, že budou odvezeny do dětského domova. Pokud tak do konce pracovní doby OSPOD neučiní, přijde pro děti soudní vykonavatel. Toto jim táta řekl asi v 15:30 a odjel shánět sociální pracovníci OSPOD, která má rodinu v péči, pravidelně dochází na šetření v rodině, aby se jí zeptal, co to má znamenat.

V době, kdy dívka volala bylo asi 17:30 a táta se stále neozval. M. má strach, že pro ně někdo přijde a někam je odvede. Se sociální pracovníci o ničem takovém nemluvily, M. tomu vůbec nerozumí. Zkoušela volat tátovi na mobilní telefon, ale nezvedal ho. Přidal se ještě strach, že se tátovi něco stalo. Cítí zodpovědnost za mladší sourozence, které by měla ochránit, ale vlastně neví, jak by to mohla dokázat. M. se ptá, co se může stát, jestli má někdo právo je odvézt.

Pracovnice vysvětlila M., že se jí zdá divné, že by o tom nikdo s dětmi nemluvil, zvláště pokud jsou se sociální pracovníci v kontaktu. Také se jí zdál zvláštní způsob oznámení o předání dětí do péče dětského domova – telefonicky. Na druhou stranu nedokázala M. jednoznačně říci, že jim nic nehrozí. M. o spoustě věcí nevěděla – netušila, jestli táta nedostal v posledních dnech nějaký dopis od soudu, jestli nechodil k soudu na nějaká stání ohledně jejich péče, jestli jej telefonicky kontaktovala sociální

pracovnice, či někdo jiný. Pracovnice pečlivě volila slova a způsob, jak dívku informovat o tom, co se může dále dít. Především jí vysvětlila, že jí nemůže říci, jak všechno dopadne, protože opravdu o situaci moc neví a navíc záleží na lidech, kteří se budou angažovat. Poskytla jí informace, že děti mají právo se vyjádřit, u kterého z rodičů chtějí žít, že pokud je u otce vše v pořádku, snad by nebyl důvod je od něj odebrat. O tom, komu budou děti svěřeny do péče, rozhoduje soud, jediná možnost, jak by se mohlo změny dosáhnout takto rychle (pokud se o tom již dříve nejednalo, což M. nevěděla), by bylo vydání předběžného opatření, které ale v žádném případě nemusí být definitivním závěrem o budoucnosti dětí. Informovala ji, že toto všechno určitě musí řešit s jejich sociální pracovníci a je tedy určitě dobře, že se otec vydal ji navštívit (naštěstí byl zrovna úřední den, bylo tedy pravděpodobné, že se s ní na úřadě setkal.)

M. se ptala, co by bylo a kam by šly, kdyby je opravdu odvezli a zda by zůstali všichni tři pohromadě. Ani toto pracovnice M. nedokázala s určitostí zodpovědět. Teoreticky by správně měly děti nejprve být umístěny do diagnostického ústavu pro děti, kde by byly do dalšího rozhodnutí soudu, odtud by pak pravděpodobně byly buď umístěné v dětském domově nebo by se vrátily do rodiny. Sourozence je většinou snaha neoddělovat od sebe. Tyto informace byly M. předány, zároveň však byla upozorněna, že jí opravdu nemůže nic zaručit. M. stále plakala, chtěla znát informace, které ji však zároveň znepokojovaly.

Pro tuto chvíli se pracovnice snažila spíše pracovat s jejím strachem, snažila se jí vysvětlit, že ať se stane, co se stane, nemusí to být žádné konečné řešení, že je správné, že se táta ihned obrátil na sociální pracovníci

OSPOD a určitě mu může zkoušet volat znovu, aby zjistila co vyřídil. Předtím to zkoušela jen jednou, možná zrovna s někým mluvil nebo např. řídil auto. Vzhledem k tomu, že pracovnice o situaci získala od M. jen velmi nepřesné informace, a nevěděla, jak všechno dopadne, zatím ji jen informovala o možnosti, že kdyby se dělo cokoliv, co by jí nepřišlo správné, může se na nás znovu obrátit a LB se může pokusit kontaktovat OSPOD tak, aby měla sociální pracovnice zpětnou vazbu o vnímání situace M. S tím M. souhlasila. Pracovnice M. vysvětlila, že v případě potřeby může LB kontaktovat i táta, kterému zde můžeme předat informace, kam se může obrátit, aby se pokusil situaci vyřešit ve prospěch dětí. Pro tento okamžik se M. uklidnila a rozhodla se, že jde zkusit znovu volat tátovi. S tím se rozloučila.

Komentář:

127. V tomto hovoru bylo velmi obtížné volit vhodná slova a způsob, jak M. vysvětlit všechny okolnosti včetně toho, že opravdu záleží na lidech, kteří se budou situací zabývat tak, aby ji sdělované informace nevydělaly ještě více. M. si přála informace znát a má určitě právo vědět, co se může dále dít. Strach z nevědomosti může být horší než strach z nepříjemných skutečností, o kterých ví, že mohou nastat. To, jak situaci vyřeší konkrétní sociální pracovnice, soud či jiní zaangażovaní lidé nikdy nelze dopředu odhadnout. To pracovnice považovala za správné M. sdělit, spíše než ji utěšovat. Za klíčové v hovoru považovala ujištění, že řešení nemusí být konečné, může jít změnit a v případě potíží se M. může znovu obrátit na LB.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zabývala tématem etických aspektů hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci vedených na Lince bezpečí dětí a mládeže. Předložila jsem charakteristiku pracoviště Linky bezpečí, rozkryla jsem podstatu krize a telefonické krizové intervence, přiblížila jsem specifika dětské telefonické krizové intervence a definovala základní pojmy související s etikou.

Popsala jsem základní dokumenty zabývající se etikou v telefonické krizové intervenci a přímo na pracovišti Linky bezpečí dětí a mládeže – Etický kodex Linky bezpečí dětí a mládeže, Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry České asociace pracovníků linek důvěry, Cíle, zásady a metody IFOTES. Provedla jsem srovnání těchto dokumentů v bodech vztahujících se tematicky k hovorům vyžadujícím kontakt na jinou instituci vedených na Lince bezpečí dětí a mládeže.

Podrobně jsem zpracovala metodiku práce na Lince bezpečí a metodiku kontaktů na jinou instituci akutních i následných a doložila témata, se kterými se klienti na LB obracejí, a u kterých nejčastěji vyplyne potřeba kontaktovat jinou instituci. Statisticky jsem analyzovala tematické hovory vedené na LB a kontakty na jiné instituce, u nichž je patrné, že se většinou týkají zvláště závažných životních situací dětí a mládeže.

Vymezila jsem některé hlavní etické aspekty vyplývající z hovorů, v nichž se objeví potřeba či přání kontaktu na jinou instituci. Tento teoretický popis problémových okruhů jsem prakticky doložila pomocí výzkumného šetření – reflexe kmenových supervizorů LB na etické aspekty

hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci. Výzkumné šetření bylo prováděno kvalitativní metodou, technikou rozhovoru pomocí návodu, což umožňovalo vést i neformální rozhovor s kolegy a současně získat potřebné informace. V průběhu výzkumného šetření se potvrdil původní předpoklad, že všichni kmenoví supervizoři LB vnímají určitá etická dilemata při vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci. Téma je tedy aktuální a je třeba se jím dále zabývat.

Výsledky výzkumného šetření prokázaly, že etických dilemat při daných hovorech vnímají pracovníci více než je těch, která byla předem v práci vymezena. Všichni pracovníci LB, kteří provádějí zprostředkování kontaktu na jinou instituci rovněž uměli pojmenovat své potřeby pro usnadnění řešení vlastních etických dilemat. Na základě těchto výsledků výzkumného šetření byl zpracován návrh metodiky pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci. Návrh metodiky si neklade za cíl poskytnout jednoznačný návod na vedení daných hovorů, cílem je nabídnout pracovníkům možnosti, podle čeho se v daných hovorech orientovat a čeho lze využít pro usnadnění rozhodování o vhodném postupu v hovorech vyžadujících kontakt na jinou instituci.

Prakticky jsem reflektovala některé etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci na několika vybraných kazuistikách, které tematicky korespondují s vymezenými etickými aspekty. Použité kazuistiky byly získány metodou analýzy dokumentů – zápisů telefonických rozhovorů, které vyžadovaly zprostředkovat kontakt na jinou instituci, vedených na Lince bezpečí. Dané kazuistiky jsem doplnila komentářem

znovu se vracejícím k etickým aspektům hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci.

Cíl práce, tak jak byl stanoven v úvodu práce, tedy zamýšlení se nad etickými aspekty provázejícími hovory, jež vyžadují kontakt na jinou instituci, reflexe kmenových supervizorů LB na etické aspekty provázející dané hovory a návrh metodiky, jak v takových hovorech postupovat, byl naplněn. Z výzkumného šetření vyplynuly oblasti, kterými se lze dalšími výzkumy zabývat. Jde zejména o srovnání dané tematiky na různých pracovištích telefonické krizové intervence, což by umožnilo větší přenositelnost výsledků výzkumného šetření a jejich lepší aplikovatelnost v oblasti telefonické krizové intervence. Je rovněž pravděpodobné, že v souvislosti s průběžnou výměnou pracovníků a průběžným zaváděním nových pravidel práce na LB, mohou některé vymezené etické aspekty zaniknout, některé nové se naopak mohou objevit.

Ačkoliv se pravděpodobně nikdy nepodaří stanovit jednoznačná pravidla ošetřující veškeré etické aspekty práce s klientem metodou telefonické krizové intervence, vnímám jako potřebné se i nadále zamýšlet nad etickými aspekty práce na dětské krizové lince i v oblasti telefonické krizové intervence obecně, a to nejen formou různých písemných prací, výzkumných šetření, ale i formou seminářů, diskusí, odborných konferencí. Opakované zamýšlení se nad novými zkušenostmi, vlastními hranicemi každého pracovníka a pracoviště, spolu s osvojováním si nových dovedností, může přispět k lepší orientaci v eticky nejednoznačných případech v této práci popsaných, či jiných hovorů.

Seznam použité literatury

Citovaná literatura

(1999): Všeobecná encyklopedie. 3 díl. Diderot, Praha. (424 s.) s. 226. ISBN 80-902555-6-6.

Eis, Z. (1993): Volejte linku důvěry! H a H, Jinočany. (122 s.) s. 26, 63, 90–105, 117-120. ISBN 80-85467-20-8.

Frankel, B., Kranzová, R. (1998): O sebevraždách. NLN, Praha. (149 s.) s. 77, 118, 39, 43. ISBN 80-7106-234-0.

Hawkins, R., Shoet, R. (2004): Supervize v pomáhajících profesích, Portál, Praha. (202 s.) s. 54. ISBN 80-7178-715-9.

Hellebrandová, K. (2003): Úloha sociálního pracovníka na Lince bezpečí. UHK, bakalářská práce, nepublikováno. (64 s.)

Hendl, J. (2005): Úvod do kvalitativního výzkumu. Portál, Praha. (407 s.) s. 38, 39, 151, 157 – 159, 209. ISBN 80 -

Henriksen, J. O., Vetlesen, A. J. (2000): Blízké a vzdálené. Albert, Boskovice. (215 s.) s. 202-203. ISBN 80-85834-85-5.

Jankovský, J. (2003): Etika pro pomáhající profesie. Triton, Praha. (223 s.) s. 21-25, 31-36, 45-47. ISBN 80-7254-329-6.

Kastová, V. (2000) Krize a tvořivý přístup k ní. Portál, Praha. (168 s.) s. 19-20. ISBN 80-7178-365-X.

Knoppová, D. (1997): Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha. (304 s.) s. 20-22, 27, 39-42, 44, 46, 49-50, 64-66.

Kolář, M. (1997): Skrytý svět šikanování ve školách. Portál, Praha. (127 s.) s. 20, 32. ISBN 80-7178-123-1.

Matoušek, O. (2003): Rodina jako instituce a vztahová síť. Portál, Praha. (161 s.) s. 9, ISBN 80-86429-19-9.

Matoušek, O. (2003): Slovník sociální práce. Portál, Praha. (287 s.) s. 5-6, 23-25. ISBN 80-7178-549-0.

Pöthe, P. (1996): Dítě v ohrožení. G plus G, Praha. (143 s.) s. 18, 79. ISBN 80-901896-5-2.

(2000): Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže. Organizační a pracovní řád Linky bezpečí. Praha.

(2003): Úplné znění. Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, § 167, 168. Sagit, Praha. (336 s.) s. 39 – 40.

Vodáčková, D. (2002): Krizová intervence. Portál, Praha. (543 s.) s. 34-38, 57-60, 70-73, 180-193, 269-270, 382-384, 492. ISBN 80-7178-696-9

Vymětal, J. (1987): Psychoterapie. Horizont, Praha. (80 s.) s. 38-39.

Použitá literatura:

(1999): Všeobecná encyklopedie. 3 díl. Diderot, Praha. (424 s.) s. 226. ISBN 80-902555-6-6.

Disman, M. (2002): Jak se vyrábí sociologická znalost. Karolinum, Praha. (374 s.) ISBN 80-246-0139-7.

Eis, Z. (1993): Volejte linku důvěry! H a H, Jinočany. (122 s.) ISBN 80-85467-20-8.

(1999): Všeobecná encyklopedie. 3 díl. Diderot, Praha. (424 s.) ISBN 80-902555-6-6.

Frankel, B., Kranzová, R. (1998): O sebevraždách. NLN, Praha. (149 s.) ISBN

80-7106-234-0.

Hawkins, R., Shoet, R. (2004): Supervize v pomáhajících profesích, Portál, Praha. (202 s.)

ISBN 80-7178-715-9.

Hellebrandová, K. (2003): Úloha sociálního pracovníka na Lince bezpečí. UHK, bakalářská práce, nepublikováno. (64 s.)

Henriksen, J. O., Vetlesen, A. J. (2000): Blízké a vzdálené. Albert, Boskovice. (215 s.) ISBN 80-85834-85-5.

Hendl, J. (2005): Úvod do kvalitativního výzkumu. Portál, Praha. (407 s.) ISBN 80 -

Jankovský, J. (2003): Etika pro pomáhající profese. Triton, Praha. (223 s.) ISBN

80-7254-329-6.

Kastová, V. (2000) Krize a tvořivý přístup k ní. Portál, Praha. (168 s.) ISBN 80-7178-365-X.

Knoppová, D. (1997): Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha. (304 s.)

Kolář, M. (1997): Skrytý svět šikanování ve školách. Portál, Praha. (127 s.) ISBN

80-7178-123-1.

Matoušek, O. (2003): Rodina jako instituce a vztahová síť. Portál, Praha. (161 s.) ISBN

80-86429-19-9.

Matoušek, O. (2003): Slovník sociální práce. Portál, Praha. (287 s.) ISBN 80-7178-549-0.

Milovský, M. (2006): Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Grada,

Praha. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

Musil, L.(2004): „Ráda bych vám pomohla, ale“ Dilemata práce s klienty v organizacích.

Marek Zeman, Brno. (243 s.) ISBN 80-903070-1-9.

Pöthe, P. (1996): Dítě v ohrožení. G plus G, Praha. (143 s.) ISBN 80-901896-5-2.

(2000): Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže. Organizační a pracovní řád Linky bezpečí. Praha.

Špatenková N. a kol.(2004): Krizová intervence pro praxi. Grada, Praha. (197 s.) ISBN 80-247-0586-9.

(2003): Úplné znění. Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon, § 167, 168. Sagit, Praha. (336 s.)

Vodáčková, D. (2002): Krizová intervence. Portál, Praha. (543 s.) ISBN 80-7178-696-9.

Vymětal, J. (1987): Psychoterapie. Horizont, Praha. (80 s.)

Přílohy

1. Etický kodex Linky bezpečí dětí a mládeže

Preambule

Hlavním cílem Linky bezpečí dětí a mládeže je pomoc slabým a potřebným – dětem a dospívajícím – kteří se ocitli v nouzi. Taková činnost vyžaduje vysoký stupeň odbornosti i lidské zralosti všech, kteří ji provádějí. Občanské sdružení Linka bezpečí, vědomo si náročnosti činnosti pracovníků Linky bezpečí dětí a mládeže a vycházející z etického kodexu České asociace pracovníků linek důvěry a z etického kodexu Childline ve Velké Británii, vydává tento etický kodex.

Etický kodex Linky bezpečí dětí a mládeže je obrazem správného a poctivého přístupu jak pracovníků Linky bezpečí dětí a mládeže ke klientům, tak i každého z nás k sobě samému. I když etické imperativy obsažené v kodexu nejsou jistě v konečné formě, jsou základem platným pravidel chování na Lince bezpečí dětí a mládeže a součástí procesu hledání mravních principů naší práce. Koncem každého kalendářního roku budeme tento etický kodex revidovat, doplňovat a zdokonalovat, a to jak po obsahové, tak i formální stránce. A to je trvalý úkol pro všechny pracovníky Linky bezpečí dětí a mládeže.

Znění etického kodexu Linky bezpečí dětí a mládeže:

- 1. Linka bezpečí dětí a mládeže (LB) je telefonní linkou důvěry pro děti a mládež. LB je bezprostředně dostupná prostřednictvím telefonního kontaktu na celém území České republiky a poskytuje klientům kvalifikovanou pomoc v krizi nebo při závažných otázkách a problémech. Všichni pracovníci poskytují tuto službu s maximální možnou mírou svědomitosti a zodpovědnosti s využitím všech svých znalostí, na nejvyšší možné kvalifikační úrovni a s maximální mírou empatie. Služby jsou poskytovány v českém jazyce.**
- 2. Linka bezpečí dětí a mládeže poskytuje své služby bez rozdílu ohlaví, rasy, barvy pleti, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, sexuální orientace, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, původu, sexuální orientace, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení. LB a její pracovníci nesmí vykonávat na klienty jakýkoliv nátlak, který se týká jejich přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.**

3. Linka bezpečí dětí a mládeže nabízí pomoc po celou dobu trvání nepříznivé situace klienta. Klientovi je pomoc poskytnuta buď v jednom telefonickém kontaktu, nebo v několika po sobě jdoucích kontaktech. Klient LB je informován i o možnostech následné péče a pomoci prostřednictvím nabídky kontaktů na instituce, kde může být klientovi následná péče nebo pomoc poskytnuta. LB může se souhlasem a na žádost klienta následnou péči a pomoc zprostředkovat.
4. Klientem LB je dítě nebo mladý člověk do dovršení 18 let, eventuálně jiná osoba blízká tomuto věku, která vnímá svou aktuální situaci jako nepříznivou a obrátí se telefonicky na LB.
5. Pracovník LB klientovi aktivně naslouchá, hovoří s ním a vytváří prostor pro vyjádření klientova problému. Klient je podporován ve vlastním řešení problémů.
6. Pokud se pracovník z jakéhokoliv důvodu necítí být schopen konkrétnímu klientovi pomoci, informuje o této skutečnosti službu konajícího supervizora a hovor mu předá.
7. Činnost LB je vedena tak, aby byl vyloučen rozvoj závislosti klienta na službu a zejména na konkrétní pracovníky LB.
8. Zprávy pro orgány činné v trestním řízení, orgány sociálně-právní ochrany dětí a soudy podává pouze vedoucí LB nebo jím pověřený pracovník na základě písemného vyžádání.
9. Informace o činnosti LB směrem k veřejnosti, a to jak konkrétním osobám, tak i médiím, podává vedoucí LB nebo jím pověřený pracovník, přitom je zaručena přísná ochrana osobních údajů klientů LB ve smyslu obecně platných právních předpisů podle zákona č. 101/2000 Sb.
10. Pracovník LB prochází před započítím služby výběrem a výcvikem pořádaným podle platného programu iniciálního výcviku LB. Výsledkem jsou pracovníkovi schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LB. Pracovník LB se trvale vzdělává v rámci programu následného vzdělávání i mimo něj.
11. Povinností pracovníka LB je zachovávat naprostou mlčenlivost o informacích, které se dozvěděl při výkonu práce na LB, a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Ustanovení o povinnosti hlásit trestné činy upravené obecně platným právním předpisem (§167 a 168 trestního zákona) není tímto dotčeno.
12. Pracovník nesmí používat LB k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských a jiných potřeb či přání.
13. Pracovník LB se během služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LB.
14. Po celou dobu práce na LB je pracovník členem celého týmu a má k dispozici supervizora a jeho podporu. Supervize práce každého pracovníka LB je nedílným atributem této práce.

Závěrečná ustanovení:

Tento etický kodex byl vyhlášen dne 14. 8. 2003

V Praze dne 1. 9. 2003

2. Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry České asociace pracovníků linek důvěry

- 1) Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni.
- 2) Pracovník linky důvěry 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 linky důvěry spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
- 5) Povinností pracovníka linky důvěry 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 linky důvěry 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 linky důvěry nesmí používat linku k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních náboženských aj. potřeb či přání.
- 8) Pracovník linky důvěry prochází před započítím služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány ČAPLD, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na lince důvěry. Po celou dobu práce na lince důvěry vystupuje jako člen týmu a má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
- 9) Pomoc na lince důvěry je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník linky důvěry se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na lince důvěry.

**Přijato na sněmu ČAPLD 20. října 1998 v Hradci Králové a doplněno
předsednictvem ČAPLD dne 6. listopadu 2002 v Praze.**

3. IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services)

Cíle IFOTES

- Telefonická pomoc v krizových stavech chce poskytnout každému člověku v tísní, zoufalství a při nebezpečí sebevraždy možnost bezprostředního kontaktu s jiným člověkem, který je připraven a schopen ho vyslechnout, vést s ním rozhovor, aniž by ho omezoval v jeho svobodě.
- Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, ale platí po celou dobu krizového stavu.
- Jestliže si to volající přeje, je možné mu zprostředkovat rozhovor s osobou, která může volajícímu dále pomoci.
- Veškerá pomoc má za cíl dodat volajícímu odvahu k životu a přispět k překonání krizového stavu.

Zásady IFOTES

- 3) Každému volajícímu a každému, kdo přijde do osobního kontaktu s pracovníky linky důvěry, je zaručena absolutní anonymita. Absolutní mlčenlivost týkající se volajícího smí být porušena jen na jeho výslovnou žádost.
- 4) Na volajícího ani na pracovníka linky důvěry nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak týkající se přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
- 5) Všichni spolupracovníci linek důvěry procházejí pečlivým výběrem, přípravou a školením. Při jejich výběru je potřeba brát zejména v úvahu schopnost pochopení pro druhého člověka, schopnost empatie a smysl pro solidaritu.
- 6) Od volajícího nesmí být požadován finanční ani jakýkoliv jiný závazek.
- 7) Pracovníci linek důvěry mohou vypovídat před soudem jen po předběžném svolení klienta a vedoucího linky důvěry.

Metody IFOTES

- 8) Pracovníci linek důvěry mohou být placeni i neplaceni. Hlavní roli však hrají ti neplaceni. Všichni dohromady tvoří pracovní společenství.
- 9) Po pečlivém výběru nových spolupracovníků, jejich přípravě a školení jsou vedeni staršími spolupracovníky linky důvěry podle toho, jak určí vedoucí. Následným vzděláváním a výcvikem se kvalifikace pracovníků linek důvěry zvyšuje.

- 10) Lince důvěry je k dispozici určitý počet odborníků různých profesí, kteří nemusí být nutně přímými spolupracovníky linky.
- 11) První kontakt s volajícím se uskutečňuje zpravidla prostřednictvím telefonu. Může k němu však dojít i na základě dopisu nebo osobní návštěvy. Je věci volajícího kontakt navázat, udržovat, event. přerušit a znovu navázat. Linka důvěry by měla mít právo od další pomoci ustoupit. V zásadě se však snaží možnosti kontaktu udržovat otevřené.
- 12) K základním principům telefonické pomoci v krizových stavech patří skutečnost, že je k dispozici nepřetržitě ve dne i v noci.
- 13) Pokud je v zájmu volajícího navázat spolupráci s jinými místy, je k tomu zapotřebí jeho souhlasu.

Resumé

Diplomová práce na téma Linka bezpečí dětí a mládeže – etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci zvažuje a komentuje různé etické otázky, vyskytující se v hovorech na dětské lince telefonické krizové intervence. Klade si za cíl formou teoretického informování, empirického objektivizování pomocí výzkumného šetření a praktického dokreslení pomocí kazuistik nastinit a hledat východiska z problematických momentů, jež se vyskytují při vážných hovorech s dětmi, v jejichž průběhu se vyskytne potřeba zásahu jiné instituce. Tato východiska práce orientačně mapuje v návrhu metodiky, jak postupovat při vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci.

Linka bezpečí dětí a mládeže (LB) umožňuje kontaktovat organizace, které mohou být dětskému klientovi v krizové situaci ku pomoci. To však vyžaduje vystoupení klienta z anonymity. Ve chvíli, kdy již LB získala osobní údaje klienta, je její povinností informace předat státnímu orgánu sociálně právní ochrany dětí, či Policii České republiky. LB rovněž může přijímat informace o dětech od volajících dospělých a oslovovat tak instituce na jejich popud. Zprostředkování kontaktu na jinou instituci lze naopak odmítnout klientům, kteří zneužívají Linku bezpečí nebo jsou na její služby natolik navázáni, že jim již LB nemůže poskytnout potřebnou pomoc. V souvislosti s hovory vyžadujícími kontakt na jinou instituci se vyskytuje řada etických otázek – kdo nám dává právo převzít zodpovědnost za situaci dítěte a zasahovat bez jeho vědomí jen na popud dospělých? Je vhodné klienta odkazovat na instituci, se kterou jsme již v minulosti neměli dobrou zkušenost? Může nezletilé dítě samo dostatečně zvážit svou situaci a rozhodnout se o bezpečném řešení? Kdy je vhodné pokoušet se dítě ke kontaktu jiné instituce přimět, ačkoliv si samo není jisté, zda si to přeje? Kolik a jaké informace dítěti o průběhu intervence předat, když nikdy nemáme jistotu, jak konkrétní pracovník státního orgánu bude postupovat, tak, abychom dítě od kroku neodradili? Kdy odeprít tuto službu klientovi, kterého známe a víme, že mu již byl kontakt na jinou instituci několikrát bezvýsledně zprostředkován?

Předložená diplomová práce tyto a další otázky vyvstávající z angažování jiných institucí nastiňuje. Nejčastěji LB kontaktuje orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) a policii České republiky (PČR). Nejčastějším tématem, které tento zásah vyžaduje, je problematika syndromu CAN v různých podobách. Pro popis základních etických aspektů jsem zvolila monografickou studii Linky bezpečí, metodiky práce na lince a daných etických aspektů. V této monografické studii předkládám charakteristiku pracoviště Linky bezpečí a rozkrývám podstatu krize a telefonické krizové intervence, přiblížila jsem specifika dětské telefonické krizové intervence a definovala základní pojmy související s etikou.

Popsala jsem základní dokumenty zabývající se etikou v telefonické krizové intervenci a přímo na pracovišti Linky bezpečí dětí a mládeže – Etický kodex Linky bezpečí dětí a mládeže, Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry České asociace pracovníků linek důvěry, Cíle, zásady a metody IFOTES. Provedla jsem srovnání těchto dokumentů v bodech vztahujících se tematicky k hovorům vyžadujícím kontakt na jinou instituci vedených na Lince bezpečí dětí a mládeže.

Podrobně jsem zpracovala metodiku práce na Lince bezpečí a metodiku kontaktů na jinou instituci akutních i následných a doložila témata, se kterými se klienti na LB obracejí, a u kterých nejčastěji vyplyne potřeba kontaktovat jinou instituci. Statisticky jsem analyzovala tematické hovory vedené na LB a kontakty na jiné instituce, u nichž je patrné, že se většinou týkají zvláště závažných životních situací dětí a mládeže.

Vymezila jsem některé hlavní etické aspekty vyplývající z hovorů, v nichž se objeví potřeba či přání kontaktu na jinou instituci. Tento teoretický popis problémových okruhů jsem prakticky doložila pomocí výzkumného šetření – reflexe kmenových supervizorů LB na etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci.

Výsledky výzkumného šetření prokázaly předpoklad, že etických dilemat pojmenovaných při daných hovorech je více než těch předem v práci vymezených. Všichni pracovníci LB, kteří provádějí zprostředkování kontaktu na jinou instituci rovněž uměli pojmenovat své potřeby pro usnadnění řešení vlastních etických dilemat. Na základě těchto výsledků byl zpracován návrh metodiky pro vedení hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci.

Prakticky jsem reflektovala některé etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci na několika vybraných kazuistikách, které tematicky korespondují s vymezenými etickými aspekty.

Ačkoliv se pravděpodobně nikdy nepodaří stanovit naprosto jednoznačná pravidla ošetřující veškeré etické aspekty práce s klientem metodou telefonické krizové intervence, vnímám jako potřebné se i nadále a opakovaně zamýšlet nad etickými aspekty práce na dětské krizové lince i v oblasti telefonické krizové intervence obecně nejen formou různých písemných prací, výzkumných šetření, ale i formou seminářů, diskusí, odborných konferencí. Opakované zamýšlení se nad novými zkušenostmi, vlastními hranicemi, spolu s osvojováním si nových dovedností, může přispět k lepší orientaci v eticky nejednoznačných případech

popsaných či jiných hovorů. Základním cílem je vždy chránit klienta a respektovat jeho zakázku. V každém konkrétním případě je pak třeba vycházet ze zkušeností, dovedností a vlastního úsudku každého konzultanta Linky bezpečí.