

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Aneta Mundok Nitschová

Specifika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon

Specifics of working with long-term clients of the „Senior telefon“ helpline

Poděkování: Ráda bych tímto poděkovala vedoucí práce, PhDr. Olze Havránkové, Ph.D., za odborné vedení, trpělivost, ochotu a cenné rady a samozřejmě také celému týmu Senior telefonu za neúnavné povzbuzování a podporu.

Prohlášení

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

V Praze, dne 2. června 2020

Jméno a příjmení

Abstrakt (česky)

Tato diplomová práce se zaměřuje na práci s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Zkoumá, jaká jsou specifika práce s klienty, kteří se na linku důvěry Senior telefon obracejí dlouhodobě oproti ostatním klientům, kteří využívají služeb linky důvěry Senior telefon a nejsou označeni jako dlouhodobí klienti. Práce se opírá o teoretické poznatky z odborné literatury, o statistiky, vnitřní předpisy, dokumenty a metodické materiály linky důvěry Senior telefon. Empirická část je zaměřena na analýzu vybraných dokumentů, které se zabývají možnostmi práce s dlouhodobými klienty za účelem porovnání zjištěných informací s Metodikou práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon.

Abstract (in English)

The dissertation focuses on working with long-term clients of the “Senior telefon“ helpline. It elaborates on the specifics of working with the clients who use the helpline repeatedly compared to other users. The thesis is based on theoretical knowledge sourced from professional literature and statistics, as well as on the internal regulations, documents and methodological materials of the “Senior telefon“ helpline. The empirical part analyses selected documents that deal with the potential of working with long-term clients, with the aim to compare the findings with the existing Methodology of working with long-term clients of the “Senior telefon“ helpline.

Klíčová slova: senior, krizová intervence, linka důvěry, krize, doprovázení, dlouhodobý klient, opakovaně volající klient, sociální služby

Klíčová slova anglicky: elderly, crisis intervention, helpline, crisis, accompaniment, long-term client, client with repeat calls, social services

Obsah

Úvod.....	7
1 Senior telefon Života 90.....	11
1.1 Pilíře Senior telefonu.....	14
1.1.1 Telefonická krizová intervence.....	14
1.1.2 Doprovázení.....	14
1.1.3 Sociálně právní poradenství.....	15
1.2 Personální zajištění.....	18
1.3 Statistické údaje Senior telefonu za rok 2019.....	19
1.4 Klienti volající na Senior telefon.....	21
1.4.1 Senioři.....	21
1.4.2 Senior.....	22
1.4.3 Stáří a společnost: Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019-2025.....	22
1.4.4 Stáří a stárnutí, periodizace.....	23
1.4.5 Osoby pečující o seniory.....	25
1.4.6 Odmítnutí klienti.....	25
1.4.7 Široká veřejnost, další subjekty poskytující služby seniorům.....	28
2 Krizová intervence.....	29
2.1 Telefonická krizová intervence jako jedna z forem krizové intervence.....	31
2.2 Výhody a nevýhody Telefonické krizové intervence.....	32
2.3 Krize.....	36
2.3.1 Typologie krizí dle Baldwina.....	39
2.3.2 Krizová intervence u seniorů.....	42
2.4 Vedení hovoru – průběh telefonické krizové intervence.....	43
2.4.1 Navázání kontaktu.....	45
2.4.2 Práce s objednávkou, zakázkou, modus stížnost, modus návštěva.....	46
2.4.3 Mapování.....	49
2.4.4 Respektování klienta při řešení jeho obtíží.....	50

2.4.5	Ukončení hovoru	51
3	Charakteristika dlouhodobých klientů.....	53
3.1	Kdo jsou dlouhodobí klienti	53
3.2	Nejčastější témata a důvody volání dlouhodobých klientů na linku důvěry	54
3.3	Potřeby dlouhodobých klientů	54
3.4	Dilemata při práci s dlouhodobými klienty	57
3.5	Nároky na pracovníka	58
3.6	Využití pomoci a kontroly při vedení hovorů s dlouhodobými klienty.....	59
3.7	Využití preterapie při vedení hovorů (nejen) s dlouhodobými klienty.....	61
4	Specifika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon	63
4.1	Metoda výzkumu	63
4.2	Volání dlouhodobých klientů.....	64
4.3	Evidence dlouhodobých klientů.....	65
4.4	Specifika práce s dlouhodobými klienty.....	68
4.4.1	Limitace hovorů	69
4.4.2	Metodický postup od intervizorů/vedoucího.....	71
4.5	Průběh hovoru s dlouhodobými klienty.....	76
4.6	Kazuistiky s vybranými dlouhodobými klienty.....	81
4.6.1	Klient č. 1 (limit 4 hovory/24 h o neomezené délce)	82
4.6.2	Klient č.2 (limit 6 hovorů/24 h o neomezené délce)	84
4.6.3	Klient č. 3 (limit 1 hovor/24 h á 30 min).....	86
4.6.4	Klientka č. 4 (bez limitace)	89
4.6.5	Klientka č.5 (limit 2 hovory/24 h á15 min).....	90
5	Diskuse k problematice	92
	Závěr	95
6	Seznam použité literatury	97
	Příloha 1.	101

Úvod

Témata, se kterými se na linkách důvěry pracovníci setkávají, jsou často vesměs náročná a těžká. Je pochopitelné, že klienti využijí nízkoprahovosti této sociální služby, jako je například anonymita, bezplatnost a non-stop provoz, k tomu, že se mohou se svými obtížemi svěřit někomu, kdo jim nabídne bezpečný prostor pro sdílení jejich obtíží a případně poskytne informace a rady, jak nepříznivou situaci řešit. Pracovníci linek důvěry jsou připraveni a proškoleni řešit a vyslechnout klienty mnohdy i ve velmi svízelných a na první pohled možná i neřešitelných situacích. Podle osobnostních rysů, temperamentu a zkušeností každého pracovníka nelze konkrétně říct, jaká témata mohou být pro koho náročnější. Záleží na každém konzultantovi. Co je ale pro linky důvěry společné, je jistá obtížnost při vedení hovorů s klienty, kteří se na tuto formu telefonické krizové pomoci obrací opakovaně. Tito dlouhodobí (také jsou nazýváni opakovaně volající, stále volající, pravidelně volající) klienti kladou na pracovníky linek důvěry kromě dalších obtížných hovorů, jako jsou například hovory za účelem sexuálního uspokojení či agresivní volající, zvláštní nároky, co se týče přístupu vedení hovorů.¹

Snad každá linka důvěry se setkává s tím, že se na linku obrací každý den nebo i několikrát denně ti samí klienti. Neexistuje ucelený přístup, jakým způsobem s těmito klienty pracovat, jak (a zda vůbec) je evidovat. Je na každém pracovišti, aby si vypracovalo metodický plán, který všem usnadní a zprůhlední intervenci s těmito klienty.

Telefonická krizová pomoc je sociální službou. Je tedy důležité, aby využití této služby klientovi naplňovalo kritéria uvedená v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, tedy:

“... musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.”²

Telefonická krizová pomoc spadá do služeb sociální prevence. Tyto služby:

“... napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné

¹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3. Str. 34

² ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách. In: . 2006, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.”³

*“Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.”*⁴

Služby krizové pomoci tedy nejsou z hlediska zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách určené k jejich dlouhodobému užívání. Přesto se na tyto služby klienti obracují dlouhodobě z různých důvodů, které budou podrobně rozepsány v dalších kapitolách.

Linky důvěry jsou známé pro svou anonymitu. O mnoha klientech neznají pracovníci linky kromě situace, kterou chtějí na lince důvěry řešit, žádné údaje jako jména, bydliště ani další osobní anamnézu či konkrétnější poznatky o životní situaci klienta, pokud jim je sami nesdělí. Telefonická krizová intervence se zaměřuje na práci “tady a teď”, tedy co je nyní možné udělat, aby se klientova situace vylepšila, vyřešila či stala se snesitelnou. Klient by měl být vybavený určitým plánem na bezprostřední dobu, který mu má pomoci se v krizi zorientovat a překonat ji. Narozdíl od prostředí psychoterapie není pro pracovníky důležitý životní příběh klienta, ale zkoumá to, co se stalo, že volá právě nyní a žádá pomoc a podporu. Klient s konzultantem pracuje „tady a teď“. U dlouhodobých klientů je situace poněkud jiná. Protože mnoho takovýchto klientů volá dlouhodobě – například i několik let, pracovníci o klientově situaci mohou vědět více. Poznají takového člověka po hlase, o klientech se vedou zápisy z hovorů, které jsou u dlouhodobých klientů, pokud si je takto tým označí, opatřené přezdívkou, která slouží pro lepší orientaci. Tito klienti se na lince mohou cítit “jako doma”. I oni poznají většinou pracovníky po hlase, často vědí, kdy se střídají směny, žádají konkrétního pracovníka, stáčí hovor do familiérních rovin, ptají se konzultantů na jejich osobní život, často manipulují a vyjadřují jedinečnost linky nebo daného konzultanta („*Nikdo se mnou tak hezky nemluví, mám jenom vás, nikdo jiný mi nepomůže, jste tak hodná, je mi s vámi mnohem lépe, když mně teď opustíte, asi se půjdu zabít*“⁵). V dalších kapitolách bude podrobně popsáno, s jakými tématy se tito klienti na linku obracují, a budou definovány důvody tohoto opakovaného volání. Tento jev často vede i ke stereotypizaci a “značkování”

³ ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon o sociálních službách*. In: . 2006, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁴ ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon o sociálních službách*. In: . 2006, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁵ ŠPATENKOVÁ, str. 35

klientů pracovníky. (“Tento klient stále hovoří o tom samém, jeho situace už se nezlepší, nezvládne to, už mně štve⁶”).

Pracovníci mohou z těchto hovorů být více vyčerpaní než z náročných hovorů s jinými klienty. Jedním z důvodů může být právě i to, že se mohou cítit frustrováni, že nedělají dost dobře svojí práci, protože klientova situace zůstává nezměněna, nelepší se, hovory jsou si velmi podobné, snad i stereotypní, přebírají zodpovědnost a někdy i vinu za klientovu situaci a často se i sami pracovníci stávají závislými na dlouhodobých klientech (*“Pan XY už pět dnů nezavolal, co s ním asi je? Vždyť nám přece volává každý den!”*).

Je tedy zapotřebí se tomuto tématu věnovat už z důvodu snahy o zplnomocnění klienta a mobilizaci jeho sil a kompetencí a také z hlediska práce konzultantů linek důvěry. Toto téma k diplomové práci jsem si vybrala z toho důvodu, že sama působím v oblasti telefonické krizové pomoci jako intervizor a konzultant a vnímám problematiku práce s dlouhodobými klienty jako neopominutelnou a důležitou k odborné diskusi na základě zkušeností z přímé práce s nimi. Je tedy potřeba na tento jev reagovat a zaměřit se na to, jakým způsobem s těmito klienty vést hovory, znát jejich specifika, která je odlišují od jiných volajících, a hledat možnosti a nástroje, jak postupovat, aby se klienti nestali na této formě pomoci závislými, našli a využívali i jiné zdroje opory a dokázali dle svých individuálních možností jednat samostatně.

Tato diplomová práce se zaměřuje na zkoumání specifik práce s dlouhodobými klienty a mohla by přispět ke zkvalitnění práce s touto skupinou klientů na lince důvěry Senior telefon v rámci interního dokumentu – Metodika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Cílem této práce je představení specifik práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon a porovnání těchto specifik s vybranými zdroji, které se zabývají tímto tématem.

V první kapitole představím linku důvěry Senior telefon, její personální zajištění, pilíře, dle kterých tato služba funguje, a organizaci Život 90, z.ú., která tuto linku provozuje. Budu se také věnovat nejčastějším tématům dle statistických údajů, se kterými se klienti na Senior telefon obracejí. Představeny budou také cílové skupiny, pro které je Senior telefon určený.

Ve druhé kapitole se budu věnovat telefonické krizové intervenci. Vedle základních informací a stručných historických východisek se budu věnovat typologii krizových situací a také nástrojům, které telefonická krizová pomoc užívá při vedení hovorů.

⁶ ŠPATENKOVÁ, str. 35

V následující kapitole bude popsána charakteristika dlouhodobých klientů, jejich typologie. V porovnání s ostatními klienty, kteří volají na Senior telefon, zde uvedu nejčastější témata hovorů a potřeby klientů.

Čtvrtá kapitola se zaměřuje na popis Metodiky práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Kromě informací z tohoto dokumentu jsou v této části uvedené informace o specifikách a způsobech práce s těmito klienty i na dalších pracovištích v České republice a zahraničí, které byly získány analýzou vybraných dokumentů za účelem porovnání specifik a návrhů případných doporučení pro práci s dlouhodobými klienty na Senior telefonu. Tato kapitola obsahuje také kazuistiky, na kterých je demonstrována práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon.

1 Senior telefon Života 90

Linka důvěry Senior telefon je jednou ze šesti registrovaných sociálních služeb poskytovaných neziskovou organizací Život 90, z.ú., sídlící v centru Prahy, v ulici Karoliny Světlé 18. Tato organizace vznikla v roce 1990 jako občanské sdružení a byla založena manželi Blankou a Janem Lormanovými. První léta fungování organizace poskytovala své služby na základě dobrovolnictví, jež přetrvalo i do současnosti. Senioři si vzájemně pomáhají, sdílejí své zkušenosti a nabízejí pomoc těm, kteří jí potřebují. Od roku 1992 jsou služby také vedeny profesionálními zaměstnanci s vzděláním v sociální a právní oblasti.⁷ Život 90, z.ú. kromě zmiňovaného Senior telefonu poskytuje tísňovou péči, pečovatelskou službu, odborné sociální a právní poradenství, odlehčovací centrum, jehož součástí je také denní stacionář, a centrum denních služeb, nazývaných jako “Centrum aktivního stáří“. Kromě sociálních služeb Život 90, z.ú. provozuje také dobrovolnické centrum, svépomocnou skupinu “Klub Kontakt” pro osamělé seniory, fyzioterapii, Gerontologický institut, který slouží ke vzdělávání, setkávání odborné veřejnosti a osvětě v seniorské problematice, a také divadlo U Valšů. Neopominutelnou akcí je každoročně se konající mezinárodní konference “Stáří spojuje” a další akce pro odbornou i laickou veřejnost.

Život 90, z.ú. je organizací, která vznikla pro pomoc klientům v seniorském věku a jejich blízkým nebo osobám pečujícím o seniory. Mottem této organizace je “S námi sami sebou”. Život 90, z.ú. se svým působením snaží poskytovat seniorům plnohodnotné a důstojné stáří, zplnomocňuje klienty k tomu, aby i nadále s pomocí služeb poskytovaných touto organizací mohli žít soběstačný život s respektem k sobě i ke druhým. *“ŽIVOT 90, z.ú. se o seniory nejen stará, ale vytváří jim podmínky pro to, aby byli soběstační a naplno využívali své schopnosti a dovednosti, a podporuje seniory v nezávislém životě, v samostatném rozhodování a účasti na společenském životě podle své vůle a preferencí.”*⁸

Senior telefon zahájil svoji činnost v roce 1992. V roce 2003 přešel na bezplatný provoz pod telefonním číslem 800 157 157. Od roku 2007 se jedná registrovanou sociální službu telefonické krizové pomoci dle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách.⁹ Senior

⁷ Stručná historie v datech a událostech – O nás – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 13.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/o-nas/historie>

⁸ Výroční zprávy – Dokumenty ke stažení – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 13.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/ke-stazeni/vyrocní-zpravy>

⁹ Senior Telefon – Asistence – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 14.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/senior-telefon>

telefon poskytuje anonymně, bezplatně a non-stop odbornou pomoc a podporu klientů v různých oblastech, jejichž podrobnější charakteristice se budu věnovat níže. Senior telefon je určen pro seniory starší šedesáti let, pečující o seniory a další, kteří přinášejí témata týkající se seniorské problematiky.

Dle veřejného závazku pro rok 2019 se Senior telefon zavazuje k následujícímu:

Posláním Senior telefonu je *“poskytovat službu na přechodnou dobu seniorům, pečujícím a dalším klientům, kteří se dostávají do kontaktu se seniorskou problematikou. Jedná se o klienty, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, kterou nemohou nebo nechtějí řešit pouze vlastními silami. Služba aktuálně pracuje s akutní náročnou situací klienta a směřuje ho k překonání jeho krize či jinak náročné situace v životě prostřednictvím hlasového a písemného kontaktu (v současnosti je možné obrátit se na Senior telefon skrze emailovou adresu seniortelefon@zivot90.cz,) pomocí mobilizace klientova potenciálu (znovuzískání klientovy schopnosti) řešit krizi vlastními silami. Služba klientům poskytuje odpovědi na základní sociálně právní otázky. Služba doprovází klienty po dobu trvání jejich obtíží v náročných životních situacích. Služba je poskytnuta každému, kdo se na Senior telefon obrátí, bez ohledu na pohlaví, rasu, původ, náboženskou a sexuální orientaci, handicap, politické přesvědčení a postavení ve společnosti.”*¹⁰

Cílem služby je usilovat, *“aby klient mohl v rámci svého přesvědčení a sil zůstat součástí přirozené vztahové sítě a žil po jejím využití dále běžným způsobem života, na který byl zvyklý před jejím vyhledáním. Poskytovat tuto službu odborně, anonymně a nepřetržitě. Nalézat možnosti řešení a pomoci pro klientská témata, umět předávat potřebné informace a doprovázet klienty v jejich náročných situacích. Součástí kontaktu se Senior telefonem je seznámení se s tím, co je to linka důvěry a proč, kdy a jak se na ni může klient obrátit. Služba bude i nadále poskytována kvalifikovaně a situaci přiměřeně na základě individuálních potřeb klienta s respektem k jeho základním lidským právům (bez rozdílu pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, handicapu, politického přesvědčení a postavení ve společnosti.”*¹¹

¹⁰ https://www.zivot90.cz/upload/files/verejny_zavazek_st_pro_rok_2019.pdf, Senior Telefon – Asistence – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 14.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/senior-telefon>

¹¹ Senior Telefon – Asistence – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 14.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/senior-telefon>

Neméně důležitým aspektem této služby je dle Veřejného závazku pro rok 2019¹² dodržování a plnění zásad, díky kterým může Senior telefon zajistit koordinované, kvalitní a profesionální služby. Jejich znění a význam je následující:

- *zásada mlčenlivosti* – Konzultanti Senior telefonu jsou vázáni mlčenlivostí, která se vztahuje i na všechny další služby Života 90. Pracovníci Senior telefonu nesdělují mimo pracoviště informace získané o klientech volajících na Senior telefon.
- *zásada anonymity* – Klienti volající na Senior telefon mají právo zůstat v anonymitě. Konzultanti Senior telefonu se klientům nepředstavují a nesdělují jim žádné informace týkající se jejich osoby.
- *zásada časové a finanční nízkoprahovosti* – Linka důvěry Senior telefon je bezplatná a funguje v nepřetržitém provozu, tedy nonstop. Pokud není linka obsazena jiným volajícím, je vždy dostupná.
- *zásada respektu ke klientovi a jeho potřebám* – Pracovník klientovi nabízí možnosti řešení nebo rady na základě situace, ve které se klient nachází. Klient má právo rozhodnout se podle svého přesvědčení a svého vlastního názoru. Není přípustné, aby konzultant klientovi vnucoval, co je podle něho třeba udělat.
- *zásada posilování kompetencí klienta* – *Zodpovědnost* za řešení situace zůstává v klientových rukou. Senior telefon je sociální službou, cílem je podpora klienta v jeho kompetencích a podpůrné uvědomování klienta o jeho vlastních možnostech a následné zkompetentnění samostatně jednat a řešit problémy s minimální podporou.
- *zásada týmovosti* - Senior telefon má poskytovat kvalitní služby nepřetržitě a vždy stejně kvalitně. Konzultanti nevystupují jako jednotlivci, ale fungují v rámci dalších konzultantů synergicky. Dodržují dané interní pokyny, poskytují službu podle Standardů kvality sociálních služeb a dalších interních metodických předpisů daných vedoucím a intervizory.
- *zásada vedení k nezávislosti na službě Senior Telefonu* – Senior telefon má pomoci klientovi překonat nepříznivou situaci nebo krizi, kterou z různých důvodů nedokázal zvládnout vlastními silami. Intervence Senior telefonu by měla vést k nalezení zdrojů podpory a vhodných možností a nástrojů, které by klientovi měly pomoci ke stabilizaci a k řešení jeho situace.

¹² Senior telefon – Asistence – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 14.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/senior-telefon>

1.1 Pilíře Senior telefonu

Od r. 2017 Senior telefon poskytuje kromě telefonické krizové intervence také doprovázení a sociálně právní poradenství. Snaží se tak reagovat na naplnění potřeb volajících, seniorů a pečujících. Ne vždy se totiž klienti, kteří se na Senior telefon obrací, nacházejí v krizi, která je jasně definovatelná metodickými postupy krizové intervence. Klienti se nenacházejí v krizi, ale volají na Senior telefon pro podporu a informace. Z důvodu konkretizace a sjednocení pracovních postupů a využívání nástrojů komunikace a přístupu ke klientům došlo v roce 2017 k rozdělení působnosti Senior telefonu na tři pilíře a těmi jsou telefonická krizová intervence, doprovázení a sociálně právní poradenství.

1.1.1 Telefonická krizová intervence

Telefonická krizová intervence je jednou z forem krizové intervence, tedy způsobu, jakým je krizová intervence poskytována. Dle Špatenkové „*telefonická krizová intervence představuje poskytování pomoci osobám v krizové situaci prostřednictvím telefonu.*“¹³ Taková pracoviště jsou často nazývána jako linky důvěry.

Podrobnější charakteristice a definici samotné krizové intervence a dalším důležitým souvisejícím pojmům se věnuje následující kapitola.

1.1.2 Doprovázení

Doprovázení je na lince důvěry Senior telefon důležitým nástrojem práce s klienty. Doprovázením se dle odborné literatury myslí provázení klienta náročným životním obdobím, které je většinou dlouhodobého rázu, či je tato situace neměnná a stálá, nebo se neočekává, že by se mohla během krátkého intervalu vyřešit. Nejčastěji se jedná o umírání, dlouhodobou nemoc, samotu, truchlení. Pracovník kráčí vedle klienta a pomáhá mu nést jeho trápení. Cílem hovoru není vyřešit klientovu situaci, cílem je hledat možnosti, aby pro něho byla snesitelná a

¹³ ŠPATENKOVÁ, str. 25

lépe zvládnutelná. ¹⁴ Dle Úlehly klient od pracovníka žádá, aby mu „pomohl nést svůj osud a pracovník zde pomáhá jako nosič břemene“ ¹⁵ Někdy nastávají rozpory mezi tím, že konzultant zná možnosti, o kterých je přesvědčen, že by klientovi pomohly, ale klient tyto někdy poněkud nevyžádané rady nepřijímá z různých důvodů (nechce situaci řešit, nemá sil, chce si jen postěžovat, nebýt sám). Pro samotné doprovázení je z hlediska práce konzultanta důležité si „poodstoupit“ a umět rozlišit, co je „mé a co je klientovo“.

Senioři často volají na linku důvěry za účelem sdílení své současné situace. Na otázku „Co pro vás mohu v tuto chvíli udělat, co má být na konci našeho hovoru“ často odpovídají, že neví nebo že jim stačí, když je někdo vyslechne. Klienti často volají i za účelem „jen tak si popovídat“. Konzultanty to může svádět k jednoduché konverzaci ve snaze ulevit tak klientovi od tíhy samoty a rozptýlit ho. Ovšem i za větou „jen tak si popovídat“ lze díky technikám aktivního naslouchání, které budou podrobněji rozebrány v kapitole Telefonická krizová intervence, najít smysluplnou zakázku nebo alespoň téma hovoru.

Na Senior telefon i přesto volají občas klienti, kteří si chtějí opravdu jen „přátelsky popovídat“. Díky provázanosti služeb v Životě 90 vznikl ve spolupráci s Dobrovolnickým centrem projekt přátelských hovorů a dopisů, pomocí nichž lze naplnit tyto potřeby volajících.

Kategorie doprovázení je hojně zastoupena u dlouhodobých klientů. Metodický dokument týkající se doprovázení bude vypracován vedoucím linky důvěry Senior telefon a intervizory v průběhu roku 2021.

1.1.3 Sociálně právní poradenství

Kromě krizové intervence a doprovázení, které byly vysvětlené v předchozích podkapitolách, Senior telefon také poskytuje sociálně právní poradenství. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách upravuje rozdělení sociálního poradenství a jeho poskytování.

Sociální poradenství se rozděluje na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství spočívá v tom, že každá sociální služba má povinnost poskytnout základní sociální poradenství v rámci odkázání klienta na příslušnou sociální službu a další instituce, které mu eventuelně pomohou řešit nebo předcházet nepříznivé sociální situaci či sociálnímu vyloučení. ¹⁶

¹⁴ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9. str. 35

¹⁵ ÚLEHLA, str. 35

¹⁶ ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon o sociálních službách*. In: . 2006, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Odborné sociální poradenství je často zaměřeno na určitou problematiku či cílovou skupinu a je schopné uvést kromě obecných informací konkrétní možnosti a detailnější kroky k řešení klientovy situace. Dle Krejčířové se jedná například o „*občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, zahrnuje též práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.*“¹⁷

Na Senior telefon se ve velké míře (jak dokazují statistické údaje v následující podkapitole) obracejí klienti s otázkami na rovině poradenství, za účelem zorientování se v oblasti sociálních služeb, dávek a příspěvků, důchodového systému, ale i v běžných občanských záležitostech.

Konzultant linky důvěry by měl mít tedy příslušné znalosti a povědomí nejen o sociálních službách, ale i přehled o sociálním zabezpečení – sociálním pojištění, důchodech, dávkách státní sociální podpory a státní sociální pomoci. V rámci výcviku v telefonické krizové intervenci je jedna část právě o základním penzu znalostí v této oblasti.

Je však nutné uvést, že Senior telefon svým způsobem poskytuje více než základní sociální poradenství. Tento pilíř sociálně právní poradenství a následně a interní metodika sociálně právního poradenství vznikla na základě dlouhodobého sledování, s jakými dotazy se klienti na Senior telefon obracejí. Senior telefon si neklade za cíl suplovat například služby občanské poradny, právní poradnu, dluhovou poradnu či snad zdravotní poradnu. Na této lince důvěry působí konzultanti s různým vzděláním, jako například sociální pracovníci, zdravotníci, psychologové, právníci, či další odborní pracovníci (podrobnějšímu popisu se věnuje následující podkapitola “Personální zajištění”). Každý z těchto zaměstnanců má samozřejmě jinou míru znalostí v daném oboru. Bylo tedy zapotřebí zesynchronizovat znalosti a vytvořit jejich rámec a hranice poskytování, tedy aby klientům bylo poskytnuto poradenství stejné úrovně. Tím se rozumí, že konzultant, který slouží noční směnu, by měl poskytnout stejné/obdobné odpovídající informace k danému tématu, jako konzultant sloužící na ranní směně, a to nehledě na svou odbornost. Může o daném tématu vědět podrobné informace, ale konzultant sloužící směnu po něm již tyto odborné znalosti nemá, tudíž by je nemohl klientům poskytnout. Tento přístup je v rozporu s tím, co je uvedeno v knize *Telefonická krizová intervence, linka důvěry*. Bouchal uvádí, že „*Pokud se klient ptá na*

¹⁷ KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. *Malý lexikon sociálních služeb*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. ISBN 978-80-244-2754-6. str. 28

příliš specifické věci zdravotního rázu, doporučuji opatrnost... Není-li pracovník LD lékařem, nemá k takové informaci kompetenci.“¹⁸ Jak bylo již výše zmíněno, každé pracoviště se řídí svými interními předpisy, které upravují výše popsané jevy. Cílem tohoto pilíře je tedy poskytnout klientovi informace, které směřují k řešení situace, ve které se nachází, nebo zmírnit její důsledky.

Klientům a další široké veřejnosti často není známo, k čemu přesně je linka důvěry určena a jaké služby poskytuje. Mnoho klientů často není obeznámeno s tím, co znamená přesně linka důvěry. Z názvu linky Senior telefon (či Linka seniorů, což je další linka důvěry pro seniorskou populaci od neziskové organizace Elpida) mohou získat klienti dojem, že se jedná o univerzální informační linku pro seniory, která je zadarmo. Klienti se na Senior telefon často obrací s žádostmi, které nesouvisí se zaměřením linky, jako jsou například otázky na předpověď počasí, vyhledání kontaktů na lékaře, restaurace, poštu, dopravní spojení či další služby. Konzultanti v těchto situacích podávají informace o tom, kam se klient dovolal, a je na jeho vyhodnocení, zda kontakt klientovi vyhledá či případně hledá možnosti, jak klienta zplnomocnit, kde si dané informace najít. (*“Jestli tomu dobře rozumím, nyní voláte proto, že potřebujete zjistit předpověď počasí na příští týden. Dovolal/a jste se na linku důvěry, která se na tyto otázky informačního rázu nespécializuje. Můžeme ale společně vymyslet, jak zařídit, abyste se k daným informacím mohl/a dostat jiným způsobem.”* Dále poté nabízíme možnosti, kde informace o počasí zjistit: například v tisku, v televizním a rádiovém vysílání, případně také na teletextu.)

Samozřejmě je důležité podotknout, že se může stát, že těmito poněkud jednoduchými dotazy klient může testovat linku, zkouší, jak bude konzultant reagovat, než například získá důvěru a odvalu svěřit se se svými obtížemi.¹⁹ Proto konzultanti v těchto typech hovorů informují klienta, kam se dovolal, a poskytují nabídku pro kontakt.

I když se mnoho seniorů již seznamuje s moderními technologiemi nebo je užívá, stále existuje velká část seniorů, kteří nepoužívají internet, chytrý mobilní telefon, žijí v místě, kde je omezený přístup k informačním zdrojům, žijí sami či jsou limitováni zdravotní či psychickou kondicí. Tyto faktory je mohou omezovat v tom, aby si dokázali sami zjistit potřebné informace a porozumět jim. Telefon je často jedinou možností, jak informace a rady získat. Podobné typy klientů se na linku obrací často, z toho důvodu jsou v metodice Senior telefonu zkonkretizována a více rozpracována témata týkající se sociálně právní problematiky.

¹⁸ Bouchal in Knoppová, str. 71

¹⁹ KNOPPOVÁ, Daniela "et al" a . *Telefonická krizová intervence: Linka důvěry*. 2.dopl.vydání. Praha: Nadace psychosociální pomoci REMEDIUM Praha, 1997, str. 70

Jedná se například o otázky ohledně sociálního zabezpečení, právní a dluhová témata a sociální služby- *jak získat příspěvek na péči, jak probíhá žádost o sociální šetření, postup při odvolání se proti rozhodnutí, o jaké dávky a příspěvky si klient může požádat, pokud mu nestačí příjem po zaplacení nákladů na bydlení, jak vybrat vhodný domov pro seniory, jak postupovat při úmrtí v rodině, poskytování informací ohledně pohřbu, ochrana spotřebitele, sepsání závěti, témata ohledně dědictví a vydědění, řešení dluhů, exekuce a insolvence, řešení bytových záležitostí, jako jsou nájemní smlouvy, katastr nemovitostí, darování majetku, odvolání daru pro nevděk a věcné břemeno).*

1.2 Personální zajištění

Provoz na pracovišti Senior telefonu je v současné době zajištěn vedoucím Senior telefonu a dvanácti konzultanty pracujícími ve třísměnném provozu v různých pracovních úvazcích. O víkendech a v noci je k dispozici jeden konzultant, ve všední dny zpravidla dva. Směny jsou šestihodinové a dvanáctihodinové. V týmu působí také dva intervizoři, kteří se kromě přímé práce s klienty při směnách věnují potřebám týmu – poskytují intervizní pohotovost při náročných hovorech nonstop. Konzultanti jsou ve večerních a nočních hodinách na lince sami, tudíž i v tento čas je potřeba zajištění podpory, například v situacích, kdy se jedná o náročný hovor. Dále zaučují nově příchozí pracovníky, jsou přítomni při rozvojových a kontrolních následcích, které vedou ke zkvalitňování práce zaměstnanců, poskytují možnost telefonické nebo osobní intervize, při kterých pracovníci mohou konzultovat práci s jednotlivými tématy, které se na lince důvěry objevují, či jednotlivé hovory, které vedli s klienty. Také vytvářejí metodické pokyny právě pro práci s dlouhodobými klienty, či se věnují další problematice související se vzděláváním a tvorbou interních dokumentů.

Senior telefon je sociální službou. Vzdělání konzultantů Senior telefonu je různé, jedná se o sociální pracovníky, psychology, psychoterapeuty, zdravotní sestry, právníky, pedagogy. Všichni pracovníci ale musí splňovat vzdělání dle Zákona o sociálních službách, tedy minimálně získat vzdělání absolvováním kurzu pracovníka v sociálních službách, nebo získat profil absolventa vyšší odborné školy se zaměřením na sociální práci či vzdělání vysokoškolské ukončené získáním bakalářského nebo magisterského titulu.²⁰ Pro práci v krizové intervenci je potřeba také splnit kurz telefonické krizové intervence v rozsahu 150

²⁰ ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon o sociálních službách*. In: . 2006, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

hodin. Kromě tohoto „základu“ je povinností každého zaměstnance, který působí v sociálních službách, také se průběžně vzdělávat a splnit 24 hodin povinného vzdělávání za kalendářní rok. Do tohoto vzdělávání se započítává například odborná stáž na jiných pracovištích, která umožní konzultantům získat i praktický vhled do fungování jiných sociálních služeb, které potom v rámci sociálně právního poradenství nabízí klientům (například stáž v zařízeních služeb sociální péče, v občanských poradnách nebo na dalších pracovištích, poskytujících krizovou pomoc, jako jsou krizová centra, či dle zaměření jednotlivých sociálně-patologických jevů například intervenční centra, která se specializují na pomoc obětem domácího násilí). Další vzdělávání je možné si splnit akreditovanými kurzy Ministerstva práce a sociálních věcí, účastí na odborných konferencích atp.

Stejně jako se liší dosažené vzdělání, je i rozmanité věkové rozmezí konzultantů. Na Senior telefonu působí studenti vysokých škol zaměřujících se na humanitní obory, jako je psychologie či sociální práce, a s nimi zkušení sociální pracovníci. Tento tým doplňují také konzultanti, kteří jsou již v seniorském věku. Tato věková rozmanitost umožňuje klientům nabídnout bezpečné prostředí a navození důvěry. Samozřejmě že všichni konzultanti, nehledě na věk, mají osvojené komunikační nástroje, ale ze zkušenosti ne každý senior chce své obtíže řešit *“s někým, kdo má mladý hlas”*, což může vést ke ztrátě důvěry klienta. Klienti si často myslí, že mladý člověk nedokáže pochopit jejich situaci, protože nemá ty *“životní zkušenosti”*. Další volající si často naopak chtějí promluvit i s někým *“mladším, protože staří lidé už ničemu nerozumí, s mladými si více rozumím”*. Ve většině případů se povede tyto mýty vyvrátit a navodit pocit důvěryhodnosti a přívětivého prostoru pro sdílení klientovy situace. V opačném případě má klient možnost kdykoli hovor ukončit a zavolat kdykoli jindy.

1.3 Statistické údaje Senior telefonu za rok 2019

Každé volání na telefonní číslo 800 157 157 prochází skrze telefonní ústřednu, která provede anonymizaci telefonního čísla volajícího. Proběhlé hovory, respektive každé zvednutí sluchátka, konzultanti zapisují do „Databáze hovorů Senior telefonu“. Díky tomuto systému lze získávat průběžně přesné statistické údaje, je možné evidovat nejenom kolik volajících se obrací na Senior telefon v souhrnu za měsíc či rok, ale i jaká jsou nejčastější témata, typ klienta, jaká je průměrná délka hovoru, v jakou denní dobu je linka nejvíce vyčíslená a kolik hovorů je „ztracených“, tedy kolik hovorů se neuskutečnilo z důvodu obsazení linky jiným volajícím či vypnutím konzultanta z důvodu přestávky apod. S těmito statistickými údaji

Senior telefon aktivně pracuje a reaguje na ně například rozvržením směn tak, aby střídání konzultantů neprobíhalo v době, kdy je linka nejvíce vytížená, navýšením úvazků, či zřízením další formy kontaktu (kromě telefonního a emailového kontaktu), a tou je možnost využít od března 2020 služeb Senior telefonu pomocí chatu.

Níže uvádím statistické údaje za rok 2019:²¹

Celkový počet kontaktů	18 763
Z toho uskutečněných hovorů	11 218
Z toho ztracených hovorů	7 545
Průměrný počet hovorů za den	31
Průměrná délka hovoru	8 minut
Průměrný věk klienta	68 let
Nejvytíženější dny	Pondělí Úterý Středa
Nejvytíženější hodiny	10-11h, 13-14h, 18-20h
Poměr volajících mužů a žen	45:55

Z celkového počtu hovorů se volající obrací na linku nejčastěji v těchto oblastech:²²

Orientace v hledání kontaktů na úřady, odborné instituce	26 %
Osamělost	18 %
Obtíže se strachem a úzkostí	15 %
Doprovázení v dlouhodobých psychiatrických a zdravotních obtížích	14 %
Orientace v sociálně právním poradenství	11 %
Mezilidské vztahy	8 %

²¹ Statistika linky důvěry Senior telefon: Statistické údaje za rok 2019. Praha, Život 90, z.ú., 2019.

²² Statistika linky důvěry Senior telefon: Statistické údaje za rok 2019. Praha, Život 90, z.ú., 2019.

Klienti volající na Senior telefon jsou dle statistických údajů Senior telefonu nejčastěji²³:

Senioři v nepříznivé situaci	85 %
Pečující o seniory	4 %
Sousedé, přátelé seniorů, další subjekty poskytující služby seniorům	2 %
Klienti mladší 60 let (děti, odmítnutí klienti z důvodu věku či zneužití linky)	8 %

Bližší údaje, které se týkají volání dlouhodobých klientů jsou uvedeny v kapitole, která se zabývá dlouhodobými klienty.

1.4 Klienti volající na Senior telefon

Senior telefon poskytuje své služby klientům, kteří jsou sami v seniorském věku, lidem, kteří pečují o seniory, ale například také odborné veřejnosti či jiným lidem, kteří přinášejí otázky ohledně svých blízkých, sousedů, apod, kteří jsou senioři. Vzhledem k tomu, že i dlouhodobí klienti volající na Senior telefon jsou vesměs senioři, charakteristika této cílové skupiny je probrána do větších podrobností než u skupin jiných volajících.

1.4.1 Senioři

Dle statistických údajů Senior telefonu se na tuto linku obrací ze všech volajících ve velké míře právě senioři. Na Senior telefon se mohou dle veřejného závazku Senior telefonu obracet lidé, kteří jsou starší 60-ti let. Ze statistických údajů uvedených výše je již známo, že průměrný věk klientů Senior telefonu je 68 let. Definování pojmu *senior* se ale ve společnosti různí.

V této části kapitoly uvedu ve stručnosti důležité pojmy a vysvětlení, které se vztahují k problematice stáří a stárnutí, v závěru kapitoly se budu věnovat také specifickým v komunikaci se seniory.

²³ Statistika linky důvěry Senior telefon: Statistické údaje za rok 2019. Praha, Život 90, z.ú., 2019.

1.4.2 Senior

Tento pojem, jímž jsou označováni lidé, kteří dosáhli určitého věku, je často používán anebo zaměňován s termínem „důchodce“. Často se můžeme setkat s tím, že společnost nazývá starší občany jako „důchodce“ a služby pro ně jako „domovy důchodců“. Na tomto označení není nic pejorativního, ale může být zavádějící, protože důchodcem se myslí osoba, která pobírá důchod – může to být například starobní důchod, ale i invalidní. Pro lepší přehlednost společnost také používá výrazů „starobní důchodce“, „invalidní důchodce“, „penzista“. Mnohem více se v dnešní době v souvislosti s lidmi, kteří dosáhli určitého věku či bodu stáří (podrobněji uvedu níže), můžeme setkat s pojmem „senior“. Etymologie tohoto slova z latinského překladu „senium“ znamená stáří či označení někoho, kdo je starší a moudřejší. Za seniora lze tedy označit někoho, kdo se dožil určitého věku (dle periodizace), má nárok na starobní důchod (dosáhl věku 65 let) či může využívat různých výhod a slev (například od 55 let věku).

Podle Světové zdravotnické organizace a její Světové zprávy o stárnutí a zdraví neexistuje typický senior a společnost přistupuje k této problematice stereotypně a zastarale²⁴. Před stereotypizací varuje také Čeledová, která uvádí, že „základní fáze života mají své charakteristické biologické rysy a jsou zjevně patrné – lze stereotypizovat „typické dítě“ i „typického starce“. Ale právě tyto stereotypizace mají svá úskalí a mohou vést k závažným deformacím a zneužití.“²⁵ Senioři se dožívají vyššího věku napříč celým světem, jejich míra soběstačnosti závisí na možnostech a životních událostech. Proto je potřeba vytvářet nové koncepce s ohledem na současnou a budoucí situaci.

1.4.3 Stáří a společnost: Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019-2025

Vzhledem k nižší porodnosti a stále se prodlužující délce života je potřeba, aby společnost reagovala na důsledky, které jsou s těmito jevy spojené, a tím je mimo jiné fakt, že populace stárne. Dle Ministerstva práce a sociálních věcí žije v České republice přes 2 miliony seniorů starších 65 let, z toho 877 tisíc mužů a 1,2 milionu žen. V roce 2030 se počet

²⁴ WHO | World report on ageing and health 2015. WHO | World Health Organization [online]. Copyright © [cit. 12.02.2020]. Dostupné z: <https://www.who.int/ageing/events/world-report-2015-launch/en/>

²⁵ ČELEDOVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA. *Úvod do gerontologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3404-3. str. 11

zvýší na 2,4 milionu obyvatel a v roce 2050 to budou 3 miliony, což je dle demografické prognózy třetina obyvatel žijících v České republice. Dle Ministerstva práce a sociálních věcí se do roku 2050 také ztrojnásobí počet seniorů, kterým je 85 let a více, což bude představovat kolem 6 % populace.²⁶

Stát se připravuje na změny a na požadavky, které tyto demografické změny s sebou přinášejí. Ministerstvo práce a sociálních věcí proto připravilo Strategii přípravy na stárnutí společnosti 2019-2025, která navazuje na Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013–2017.

Tato Strategie má za cíl nejen reagovat na aktuální problémy dnešních seniorů, nýbrž vykonávat opatření pro přípravu na stárnutí společnosti jako celku, a zahrnout tak do toho obyvatele všech věkových kategorií. Kromě financování se Ministerstvo práce a sociálních věcí v této Strategii zaměřuje také na oblast podpory a péče, vzdělávání, bytovou problematiku či zaměstnanost.

Obsahem této Strategie je také Desatero přípravy na stárnutí společnosti:²⁷

- 1) *Spravedlivé důchody*
- 2) *Dostupnější a kvalitní sociální služby*
- 3) *Dostupnější a bezbariérové bydlení pro seniory*
- 4) *Podpora sendvičové generace a neformálních rodinných pečujících*
- 5) *Příprava státu na stárnutí společnosti*
- 6) *Podpora rodiny a mezilidské vztahy*
- 7) *Bezpečný život seniorů, boj proti násilí a tzv. šmejdům, zvýšení ochrany spotřebitele*
- 8) *Celoživotní učení a aktivní stárnutí*
- 9) *Bezbariérový veřejný prostor*
- 10) *Osvěta a medializace tématu stárnutí.*

1.4.4 Stáří a stárnutí, periodizace

Stářím se myslí všeobecná charakteristika latentní fáze vývoje. Jedná se o poslední etapu ontogeneze, která dle Čeledové „uzavírá, završuje život osobnostně, duševně, spirituálně i tělesně.“²⁸ Stáří s sebou nese pozitivní i negativní aspekty. Osoba, která je

²⁶ Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Dostupné z: <http://www.seniorivkrajich.cz/strategie-pripravy-na-starnuti-spolecnosti-2019-2025/>

²⁷ Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Dostupné z: <http://www.seniorivkrajich.cz/strategie-pripravy-na-starnuti-spolecnosti-2019-2025/>

²⁸ ČELEDOVÁ, str. 11

označena jako stará nebo senior, může znamenat jisté postavení ve společnosti. Jedinec může být vnímán jako moudrý a zkušený, jenž slouží radami a inspiraci mladším. Na druhé straně stáří s sebou může přinášet i negace, jako je sociální vyloučení, chudoba, nevykonnost a zátěž systému. Pozitivní vývoj, který je spojen s neustálým zkvalitňováním zdravotní péče, může novodobým seniorům zlepšit jejich zapojení do společnosti a soběstačnost a tím zvyšovat i ekonomickou produktivitu, ale současně se vytrácí právě věková úcta k seniorům, kteří jsou vystavováni neustálému přizpůsobování zrychlujícímu se světu a jeho požadavkům.²⁹

Periodizace délky života je ovlivněna určitými kritérii³⁰, jako je *věk biologický*, kdy je stárnutí organismu hodnoceno dle fyzického a duševního rozvoje, zrání a opotřebování – jako je například stav chrupu, kostí. Dalším kritériem je *sociální věk*, který je určován zkušenostmi a získanými znalostmi v průběhu života člověka. Sociální stáří je obecně charakterizováno dosažením důchodového věku, změnou životního rytmu, aktivitami spojenými s prarodičovstvím, často ovdověním či vlastním vnímáním sama sebe jako seniora. Posledním kritériem je *věk kalendářní*, který je považován za nejobecnější, avšak i v tomto kritériu jsou rozdíly. Dle Světové zdravotnické organizace je periodizace věku následující: do 15 let děti, do 30 let mládež, do 45 let mladí dospělí, do 60 let střední věk, do 75 let časné stáří, do 90 let vlastní stáří a nad 90 let se jedná o dlouhověkost.³¹

Dle Šrama je „*definice stáří proces skládající se z více komponentů. Jsou jimi genetické faktory, životní styl, správná životospráva, zdravotní stav (v průběhu celého života), vrozené předpoklady pro nemoci, vlivy venkovního prostředí, tělesné aktivity (po celý život uplatňované), psychická vyváženost.*“³²

Vzhledem k výše uvedenému je tedy proces stárnutí individuální a závislý na výše vyjmenovaných komponentech.

Za obecné faktory stárnutí lze považovat následující výčet: vysušování a zvrásňování kůže, šedivění a ubývání vlasů i chlupů, slábnutí zraku, ochabování svalstva, ubývání svalové hmoty, vyšší únavnost, dýchavičnost, odvápnění kostí, oslabování imunitního systému, ochabování hormonální aktivity a sekrece, slabší vnímání vysokých tónů, zvýšená citlivost na šumy a na rušivé zvuky, pokles vitality a energie, zpomalení chůze.³³

²⁹ ČELEDVÁ, str.12

³⁰ ČELEDVÁ, str. 12

³¹ ČELEDVÁ, str.14

³² ŠRAMO, Ján. Příprava na stáří. Praha: Občanské sdružení Melius, 2012. ISBN 978-80-87638-00-2, str.17

³³ ŠRAMO, str.22-24

Z hlediska psychologického lze s ohledem na individualitu každého člověka pozorovat například tyto změny: stoupá zájem o rozhled a všeobecnou informovanost, narůstá smysl pro detail, snaha o jednání podle známých a osvědčených schémat, klesá přizpůsobivost, klesá soběstačnost, oslabuje se fantazie.³⁴ Je ovšem důležité zmínit, že stárí s sebou může přinášet i pozitivní změny, jako je například: trpělivost, tolerance, nadhled, důslednost apod.³⁵

Kromě výše uvedených změn stoupá také náchylnost k různým onemocněním, a to zejména těm, který mají neurodegenerativní původ, jako je Parkinsonova nebo Alzheimerova nemoc. V pokročilém věku také může stoupat pocit osamělosti a izolovanosti. Podrobněji se této problematice budu věnovat v popisu krizové intervence u seniorů v následující kapitole.

1.4.5 Osoby pečující o seniory

Senior telefon je místem, kam se mohou obracet i lidé, kteří o seniory pečují. Pečujícími se myslí nejčastěji rodiny, tedy děti, partneři a další příbuzní či známí seniorů, kteří se o sebe nedokážou z důvodu nízké a ubývající soběstačnosti či nemoci postarat sami. Pečující často bydlí ve společné domácnosti nebo za seniorem pravidelně dojíždí, pokud žije sám. Senior telefon poskytuje těmto klientům podporu v náročných chvílích, kdy je pečující vyčerpaný či potřebuje informace ohledně sociálního zabezpečení, nejčastěji ohledně příspěvku na péči a zajištění dalších podpůrných sociálních služeb, jako jsou například odlehčovací centra, osobní asistence, pečovatelská služba a další.

Senior telefon může těmto klientům nabídnout provázení v náročných situacích, například v situaci terminálního stádia nemoci, může fungovat i jako opěrný bod ve chvílích, kdy se pečující na svojí novou roli teprve chystá.

1.4.6 Odmítnutí klienti

Na Senior telefon se často obrazejí i klienti, kteří podle různých kritérií nespádají do cílové skupiny této linky důvěry. Jedná se o klienty, kteří jsou dle zmiňovaného zákona o sociálních službách a dle interních předpisů Senior telefonu evidováni jako odmítnutí klienti.

³⁴ ŠRAMO, str. 26

³⁵ ŠRAMO, str. 24

Nejčastěji se jedná o děti, které mohou díky bezplatnému volání Senior telefon zkoušet nebo zneužívat k zábavě, klienti, kteří svým věkem nespádají do cílové skupiny Senior telefonu, a klienti, kteří volání na Senior telefon zneužívají například za účelem sexuálního uspokojení.

Odmítnutí zájemce o službu definuje také zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Odmítnout zájemce o službu lze tehdy, když:³⁶

- služba má naplněnou kapacitu
- klient nespádá do cílové skupiny (není senior nad 60 let, není pečující ani nepřináší téma týkající se seniora nebo seniorské problematiky)
- poskytovatel neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá. (v tomto případě je povinnost v rámci základního poradenství poskytnout informace o jiných vhodných sociálních službách a zájemce na ně odkázat)³⁷

Konzultant může hovor ukončit pouze z výše uvedených zákonných důvodů a interních předpisů organizace, metodik a Standardů kvality sociálních služeb.

- Klient vulgárně napadá konzultanta či mu vyhrožuje
- Klient je pod vlivem omamných látek natolik, že s ním nelze vést konstruktivní dialog
- Klient zneužívá hovor na ST za účelem sexuálního uspokojení nebo k jinému účelu, než ke kterému ST slouží
- Klient vyčerpal stanovený limit denního volání dle interních předpisů ST³⁸

V takovýchto případech konzultant seznamuje klienta s důvody, kvůli kterým s ním nadále hovor nepovede a bude ho muset ukončit.

Je důležité uvést, že Senior telefon samozřejmě poskytne pomoc klientům nacházejícím se v krizové situaci. Ve chvíli, kdy konzultant zjistí, že klient nepatří do cílové skupiny Senior telefonu a vyhodnotí klientovu situaci například jako život ohrožující nebo pro klienta natolik náročnou, že by odmítnutí poskytnout tuto službu mohlo zapříčinit ohrožení života a zdraví nebo zhoršení psychického stavu, kvůli kterému by nevládl volat na jinou linku důvěry, konzultant sám dle svého uvážení individuální situace poskytne potřebný čas a prostor ke stabilizaci klienta.

³⁷ ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách. In: . 2006, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

³⁸ Standardy kvality služby Senior telefon: Standard. č.1: Cíle a způsoby poskytování sociální služby.

1.4.7 Široká veřejnost, další subjekty poskytující služby seniorům

Na Senior telefon se kromě výše uvedených klientů obrací také široká a odborná veřejnost. Tito klienti přinášejí témata týkající se seniorské problematiky a obrací se na Senior telefon jako na dostupné nonstop médium, kde mohou získat potřebné informace. Do široké veřejnosti jsou začleněni lidé jako například sousedé a známí seniorů, kteří se dle volajících nacházejí v nepříznivé životní nebo sociální situaci, a oni jsou svým způsobem do jejich situace z nějakého důvodu začleněni. (*“Ze susedního bytu je slyšet často křik a pláč, vím, že tam bydlí starší paní se synem, ten chodí domů často opilý, mám pocit, že ten syn své matce ubližuje...”* *“Pomáhala jsem své susedce, která byla po operaci. Děti má v cizině. Jednou týdně jsem jí šla nakoupit a pomohla jí s běžným úklidem. Avšak se nyní sama vracím do práce po mateřské dovolené a nemám tolik času se susedce věnovat. Sousedka požaduje stále více pomoci, kterou jí ale nemohu zajistit...”*).

Z odborné veřejnosti se na Senior telefon nejčastěji obrací například poskytovatelé různých sociálních služeb pro seniory a zajímají se o základní informace o Senior telefonu, zkontrolují, zda je linka v provozu. Získané informace potom předávají klientům na aktivizačních setkáních či je o fungování a zaměření Senior telefonu informují jiným způsobem. Jako odbornou veřejnost volající na Senior telefon lze označit například i jiné odborníky, kteří se na Senior telefon obracejí, aby konzultovali svůj postup práce s klientem nebo získali další rady, jak postupovat při řešení různých situací.

Databáze hovorů Senior telefonu rozlišuje ještě další typy klientů, podle témat, která přinášejí. Kromě výše zmíněných Senior telefon eviduje například pozůstalé (témata truchlení, bývalí pečující) a seniory ohrožené zdravotními, sociálními a kriminálními riziky (například zhoršení zdravotního stavu, který vyžaduje nutnost lékařského zákroku, seniory, kteří se nacházejí v materiální krizi, byli okradeni nebo se nacházejí ve velmi špatných sociálních podmínkách, které negativně působí na jejich důstojnost, či klienty ohrožené domácím násilím nebo týráním.).

Od ledna roku 2020 mají konzultanti Senior telefonu k dispozici upravenou databázi hovorů, která nabízí rozšířenou typologii klientů pro lepší zařazování a konkrétnější statistické údaje.

2 Krizová intervence

Lidé nacházející se v obtížných životních situacích přirozeně hledají pomoc a podporu. V době urbanizace a rozvoje společnosti se již často nebylo možné obracet v nouzi jen na své rodiny a nejbližší, jak tomu dřív bylo zvykem a bylo to přirozené. Za počátky krizové intervence je možné označit iniciativu církevních spolků v Americe a Velké Británii za účelem prevence sebevražděného jednání na počátku dvacátého století. Průlom v rozvoji krizové intervence nastal ve čtyřicátých letech, kdy Erich Lindemann ve své studii zkoumal, jak lidé prožívají a vyrovnávají se s úmrtím blízkých, kteří zemřeli ve válce nebo při požáru.³⁹

Krizovou intervencí se myslí odborná metoda práce s jedincem, který se ocitl v krizové situaci, se kterou si nedokáže sám poradit a osobně jí prožívá jako velmi náročnou. Každý člověk se může ocitnout ve svém životě v krizové situaci, se kterou se nedokáže sám poradit⁴⁰ – chybí mu copingové (zvládací) strategie k překonání krize svými vlastními silami. Dle Vodáčkové „*krizová intervence pomáhá zřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. 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.*“⁴¹

Dle Špatenkové „*krizová intervence znamená zásah, zákrok, respektive zakročení v krizi. Lze ji vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi, tedy v situaci, která způsobuje změnu v jejich navykém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže proto být řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince, přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů.*“⁴²

Krizová intervence je tedy odbornou metodou pomoci, za kterou lze souhrnně označit různé formy psychologické, lékařské, sociální a právní intervence, které si kladou za cíl stabilizovat klienta a poskytnout mu podporu za účelem návratu do běžného života a

³⁹ SVOJÍTKOVÁ in BOHATÁ, Kateřina, Klára GRAMPPOVÁ JANEČKOVÁ a Jindřiška KOTRLOVÁ. *Proměny krizové intervence: fenomén dlouhodobě opakovaně volajících v TKI*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2019. ISBN 978-80-7553-751-5., str.33

⁴⁰ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 9788026202127, str.59

⁴¹ VODÁČKOVÁ, str.60

⁴² ŠPATENKOVÁ, str.13

překonání náročné životní situace.⁴³ Dle Svojtíkové „*krizová intervence spojuje dohromady několik metod a přístupů. Vychází tak nejen z praktik krátkodobých psychoterapií, od nichž se postupně emancipovala, ale i z Caplanovy teorie krize a ze znalosti poruch způsobených stresem.*“⁴⁴

Krizová intervence je charakteristická tím, že pomoc by měla být klientovi poskytnuta okamžitě, což je umožněno například přes chatový nebo telefonický kontakt, snaží se zmírnit ohrožení tím, že pracovník nabízí bezpečné místo ke sdílení podpory, při osobním kontaktu je možné také nabídnout stravu a přístřeší. Krizová intervence se zaměřuje na obtíže „*teď a tady*“, což znamená, že pracovník se ptá na klientovu minulost jen z toho důvodu, aby pro oba byla aktuální krize lépe pochopena. Sama intervence je zaměřena na současnost a blízkou budoucnost. Krizová intervence je také ohraničena časem. Krizová centra nabízejí možnost ubytování do deseti dní, osobní setkání mohou být dle potřeby i několikrát týdně, dle Špatenkové by jich nemělo být více než deset.⁴⁵ Vodáčková uvádí, že „*v případě hospitalizace se osvědčuje trvání pěti po sobě jdoucích dnů...v případě ambulantního kontaktu jde zhruba o jedno až tři setkání.*“⁴⁶ V telefonické formě je četnost volání různá, některým klientům postačí ke zvládnutí krize jeden telefonát, který je dostačující, jiné klienti na základě svých obtíží mohou volat ve stavu krize i několikrát denně, interval se postupně snižuje. Krizová intervence je ukončena, pokud klient má pocit, že zvládne své obtíže řešit samostatně bez pomoci pracovníka, dostal podporu a různé alternativní možnosti, díky kterým je schopen krizovou situaci překonat⁴⁷ Pracovník krizové intervence využívá *strukturovaného, aktivního a někdy i direktivního přístupu*⁴⁸.

Dalšími důležitými aspekty jsou zejména: umožnění ventilace emocí klienta, jako je nejčastěji pláč, křik, zplnomocňování klienta, aby zvládl řešit krizi s využitím vlastních zdrojů a zároveň snaha o jejich aktivaci, vytvoření krátkodobého plánu pomoci, uvedení do reality, práce s různými scénáři vývoje situace, odhalení toho největšího problému a zaměření se na něj, podpora při hledání klientových přirozených zdrojů pomoci a obranných mechanismů.

Krizová intervence je procesem, který lze rozdělit na několik částí neboli etap. Dle Špatenkové se jedná o „*zahájení, realizaci a ukončení krizové intervence*“⁴⁹.

⁴³ ŠPATENKOVÁ, str.13

⁴⁴ SVOJÍTKOVÁ in BOHATÁ, str.35

⁴⁵ ŠPATENKOVÁ, str.15

⁴⁶ VODÁČKOVÁ, str.65

⁴⁷ VODÁČKOVÁ, str.65

⁴⁸ ŠPATENKOVÁ, str. 15

⁴⁹ ŠPATENKOVÁ, str 17

Zásadním krokem v rámci zahájení krizové intervence je časné a bezproblémové zajištění komunikace s krizovým pracovníkem. Klíčovým je také navození pocitu bezpečí, tzv. připojení se ke klientovi, který může v důsledku své situace prožívat mnoho emocí, které může nadále v bezpečném a neodsuzujícím prostředí ventilovat.⁵⁰

Během realizace krizové intervence je důležité obdržet od klienta důležité informace, které vedou k účinné intervenci pracovníka směrem ke klientovi. Pracovníka by mělo zajímat, „*co, kdy, kde a jak krizi vyvolalo a měly by být identifikovány všechny tři složky krize, tedy: spouštěcí událost, vnímání dané situace jako ohrožující, selhávání obvyklých copingových strategií.*“⁵¹ Během intervence s klientem by měl vzniknout plán, jak krizi řešit. Klientovi by měly být jasně a srozumitelně vysvětleny dostupné možnosti, jak současnou krizi řešit, jak se s ní vyrovnat. Je na klientovi, zda těchto možností využije. Během hovoru konzultant zkoumá nejbližší zdroje – zda je v okolí někdo, kdo by mohl klienta podpořit, zda situaci, kterou zažívá, už někdy poznal a jak případně situaci překonal.⁵²

Krizová intervence může být ukončena, pokud je klient stabilizován, uvědomuje si, co krizi způsobilo, a je vybaven potřebnými informacemi a možnostmi, jak krizi zvládnout a řešit. Každý kontakt s klientem je důležité řádně zdokumentovat, aby bylo možné při případném dalším kontaktování pokračovat v komunikaci.⁵³

2.1 Telefonická krizová intervence jako jedna z forem krizové intervence

Za prvotní linku důvěry je považována inzertní nabídka kněze Chada Varaha za účelem pomoci lidem se sebevražednými tendencemi ve Velké Británii v padesátých letech dvacátého století. Chad Varah nabízel telefonickou pomoc v prostorách kostela. Na území tehdejšího Československa vznikla první linka důvěry v roce 1964 na Psychiatrické klinice Fakulty všeobecného lékařství Univerzity Karlovy, kde působili zdravotničtí pracovníci. Po roce 1989 a s platností zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, díky kterému začala krizová pomoc pronikat i do sociálních služeb, vznikaly v hojné míře také specializované linky důvěry pro různé cílové skupiny.⁵⁴

⁵⁰ ŠPATENKOVÁ, str. 17

⁵¹ ŠPATENKOVÁ, str.17

⁵² ŠPATENKOVÁ, str. 18

⁵³ ŠPATENKOVÁ, str.19

⁵⁴ SVOJÍTKOVÁ in BOHATÁ, Kateřina, Klára GRAMPPOVÁ JANEČKOVÁ a Jindřiška KOTRLOVÁ. Proměny krizové intervence: fenomén dlouhodobě opakovaně volajících v TKI. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2019. ISBN 978-80-7553-751-5. str. 35

Dle Špatenkové je možné formy odborné pomoci v krizi rozdělit na „prezenční formu pomoci a distanční formu pomoci.“⁵⁵

Špatenková uvádí, že „prezenční pomoc je založena na osobní přítomnosti, účasti jednotlivých aktérů krizové intervence (klienta v krizi i krizového intervenanta, resp. pracovníka, který poskytuje pomoc) a zahrnuje terénní, ambulantní nebo pobytové služby.“

Terénními službami se myslí přesunutí výjezdového týmu do místa, kde je jednotlivec nebo více lidí v krizi, a to v přirozeném prostředí klienta nebo v nějaké instituci, jako je škola nebo nemocnice. Tento způsob poskytování služby je častý při velkých neštěstích, haváriích nebo přírodních katastrofách.

Ambulantní forma je určena klientům, kteří se mohou dostavit na místo, kde jsou tyto služby poskytovány, jako jsou například různé poradny či krizové centrum.

Pobytové služby nabízejí klientovi možnost ubytování v krizovém centru, které tuto formu pomoci může kapacitně poskytnout po dobu nezbytně nutnou ke stabilizaci a zvládnutí krize, která by se například kvůli nepříznivým vlivům v domácím prostředí nemohla zlepšit, či by se zhoršovala (rodinné konflikty, závislosti, sebevražedné tendence). V krizovém centru působí mezioborový – multidisciplinární tým odborníků.⁵⁶

K distanční formě pomoci Špatenková uvádí, že „představuje proces krizové intervence, kdy je krizový intervenant prostorově vzdálen od klienta, je to tedy jakási pomoc na ‚na dálku‘. Distanční forma pomoci zahrnuje zejména telefonický nebo internetový kontakt s klientem.“⁵⁷

Pomoc klientům v krizi je možné díky internetu poskytnout například přes chat či hovory po internetu (Skype) Tyto novější technologie jsou využívány více mladšími ročníky, dětmi či mladistvými, a mohou poskytnout ještě větší možnost zůstat v anonymitě. Pracovník v případě chatu neslyší ani hlas klienta.

Telefonická pomoc, zajišťována většinou linkami důvěry, je tedy distanční formou pomoci klientovi v jeho nepříznivé situaci. Linka důvěry nabízí možnost okamžitého telefonického kontaktu s klienty a erudovanou pomoc lidem v nepříznivé situaci nebo krizi.⁵⁸

2.2 Výhody a nevýhody Telefonické krizové intervence

⁵⁵ ŠPATENKOVÁ, str.21

⁵⁶ ŠPATENKOVÁ, str.21

⁵⁷ ŠPATENKOVÁ, str.22

⁵⁸ ŠPATENKOVÁ, str.25

Tak jako každá z výše zmíněných forem pomoci, má i telefonická krizová intervence své výhody a nevýhody. Špatenková uvádí následující nejdůležitější výhody:⁵⁹

- **Okamžitá pomoc** je hlavní předností telefonické pomoci. Mnoho linek důvěry funguje v nepřetržitém provozu, pokud není linka obsazena, je možné se na ní obrátit prakticky ihned.
- **Snadná dostupnost:** Klient může zvednout telefon a vytočit číslo, nemusí se nikam přepravovat, hovořit s konzultantem může z pohodlí domova nebo díky mobilnímu telefonu tam, kde se zrovna nachází. Mnoho klientů může mít také nějaký pohybový handicap, který jim může znemožnit přepravu například do krizového centra, či je situace natolik akutní, že telefonická pomoc je v tu chvíli jedinou nejrychlejší možnou formou pomoci.
- **Bezbariérovost:** Na využití pomoci od linky důvěry není potřeba lékařského doporučení, klient může zavolat, kdykoli je to podle něho nutné.
- **Bezpečí:** Klient může při poskytování služby zůstat tam, kde se zrovna nachází. Může odpadnout stud i strach, klient nevidí pracovníka a naopak. Klient ví, že může kdykoli ukončit hovor a zavolat kdykoliv znovu, pokud by se začal cítit nepříjemně. Například proto, že mu „nesedne“ hlas konzultanta, může zavěsit a zkusit zavolat v jinou hodinu, v jiný den. Je to snadnější než opustit poradenskou místnost v krizovém centru.
- **Nízké náklady jsou další velkou výhodou kontaktu po telefonu.** Služby krizové intervence jsou ze zákona poskytovány zdarma, klient může platit pouze běžné poplatky za telefonické spojení dle operátora. Mnoho linek je také bezplatných jako například Linka bezpečí, Linka pro rodinu a školu, Linka první psychické pomoci, Linka seniorů a Senior telefon, což ještě více usnadňuje přístup k pomoci.
- **Anonymita klienta:** Absence vizuálního klíče je jedním z důvodů, kvůli kterému se klienti na linku důvěry obrací – stydí se za to, jak vypadají, že pláčou, mohou se více otevřít a svěřit se svými obtížemi. Anonymita zmírňuje obavy z ostrakizace, nálepkování či zneužití informací. Na Senior telefonu jde každé vytočení telefonního čísla 800 157 157 přes ústřednu, která číslo anonymizuje. Konzultantovi se na displeji číslo klienta neobjeví a sám ho nemůže dohledat. Je však důležité uvést, že pokud se konzultant hodnověrným způsobem dozví, že klient spáchal či hodlá spáchat trestný čin, který má povinnost konzultant oznámit anebo přerušit jako je třeba týrání svěřené osoby, vražda, výroba a distribuce návykových látek apod, informuje klienta, že jeho telefonní údaj má Senior telefon povinnost předat Policii České republiky či Státnímu

⁵⁹ ŠPATENKOVÁ, str. 25-26

zastupitelství i bez jeho souhlasu. Přístup k údajům z ústředny má pouze vedoucí senior telefonu, případně jím pověřený zástupce. Klient může sám takzvaně „vystoupit z anonymity“ v případě, kdy k tomu sám dá souhlas a nabídne mu to sám konzultant například v případě „přesahu“ – ten může být například v rámci záchrany života a zdraví – kdy konzultant má kompetenci klientovi zavolat rychlou záchrannou službu, Policii České republiky či hasiče, nebo vyhodnotí klientovu situaci jako natolik obtížnou po ověření, že ačkoli klient podnikl všechny možné kroky k řešení, není nadále schopný si sám poradit a nemá v okolí nikoho, kdo by mu mohl pomoci. Proto si vezme od klienta souhlas a kontaktní údaje, které předá nadřízenému pověřenému pracovníkovi, který potom sám kontaktuje příslušné instituce.

- **Anonymita intervanta:** Konzultant na lince se nepředstavuje a má právo zůstat v anonymitě, aby se předešlo závislosti klienta na jednom určitém pracovníkovi a také naopak. Jde také o bezpečí pracovníka – nesděljuje o sobě žádné osobní informace. Mnoho pracovníků zvládá po telefonu konfliktní situace lépe než při osobním setkání. Je také možné hovor ukončit, pokud je klient vůči konzultantovi vulgární.

Mezi časté nevýhody telefonického kontaktu patří dle Špatenkové například:⁶⁰

- Absence vizuálního klíče: Při komunikaci po telefonu konzultantovi i klientovi chybí obraz klienta. Neví, jak osoba vypadá, jaká má gesta, výraz obličeje.
- Redukce informací o klientovi: Krizová intervence tváří v tvář umožňuje získat mnohem více informací, protože využívá k práci velkého množství neverbálních projevů, které v telefonické komunikaci chybí.
- Časový stres: Pokud se nepodaří navázat důvěrný kontakt do několika minut, připojit se ke klientovi, naladit se na klientovu situaci a náladu, je pravděpodobné, že klient nezíská pocit bezpečí a může zavěsit, protože klienti volající na linku důvěry jsou často ve velkém stresu, úzkosti a mají obavy, zda je dotyčný/á na druhé straně vůbec vyslechne. Dlouhé čekání na spojení může být také důvodem k tomu, že klient nevydrží a hovor ukončí, než konzultant stihne hovor přijmout po tom, co dohovoří s předchozím klientem. Komunikace může být také ztížena určitým časovým limitem, který nemusí být dopředu znám, jako například vybíjející se baterie v telefonu, ubývající kredit volajícího, pokud nevolá na bezplatnou linku, či v případech domácího násilí, kdy klient není schopen určit, kolik času zbývá, než se agresor znovu vrátí domů apod.

⁶⁰ ŠPATENKOVÁ, str:

- **Přerušení kontaktu:** Někdy se může stát, že klient má slabý signál, kterým se hovor na určitou dobu přeruší, nebo se výpadkem signálu přeruší úplně. Hovor může být pro účastníky o to složitější, pokud je klient během probíhajícího hovoru vyrušen jinou osobou, klient špatně slyší nebo v důsledku špatného spojení, či porouchaného telefonního aparátu, špatně rozumí apod., slyší šum, pískání či další rušivé zvuky. Takové situace mohou být stresující pro obě strany. Konzultanti se často setkávají i s klienty, kteří je obviňují, že telefon schválně ukončili, že si budou stěžovat, nebo že zvuky, které se objevují během hovoru, jsou důsledkem odposlouchávání někoho dalšího (například u klientů s duševním onemocněním) ... Samozřejmě může nastat i technický problém na straně linky.
- **Nedostatečná zpětná vazba:** Nepočítám-li dlouhodobé klienty, na linku se často obrazejí klienti jednorázově, a pokud nezavolají opakovaně, aby vývoj situace posdíleli, konzultanti nemají možnost se dozvědět se, zda byly rady, které klientům dali, účinné. To může být například frustrující nejenom pro nové pracovníky, ale i pro zkušené konzultanty, kteří pracovali s klienty v obzvláště náročných situacích, například v hovorech se suicidální tematikou mohou pracovníkům vyvstávat různé scénáře, jak se klientova situace může nadále vyvíjet. Považuji za důležité uvést, že konzultant v žádném případě nemá právo klientovi přikazovat, aby zavolal, jak se situace vyvíjí jenom proto, aby se ujistil, že je v pořádku, a on mohl odejít v klidu ze směny domů. Konzultanti nabízejí klientům v případě potřeby možnost opakovaného volání, pokud sami klienti budou chtít a budou mít pocit, že situaci nebudou zvládat vlastními silami. Tyto situace mohou být ošetřeny na intervizních a supervizních setkáních.
- **Náročnost:** Špatenková uvádí, že *„telefonická intervence je v mnoha směrech obtížnější a náročnější než jiné formy pomoci.“*⁶¹ Příčinou mohou být důvody uvedené výše, ale i další situace, které mohou být pro konzultanty obtížné, jako například rozpoznání hovorů za účelem sexuálního uspokojení. Takové hovory se často dějí přes den i v nočních hodinách, a to i několikrát opakovaně za sebou. Klienti v takových chvílích zneužívají snadnou dostupnost, anonymitu a bezplatnost linky. Poměrně vyčerpávající mohou být i testovací hovory, ve kterých často děti zkouší, co konzultant „vydrží“, hrají si na seniory, nadávají konzultantovi. Náročné hovory jsou i takové, ve kterých se po spojení hovoru na druhé straně nikdo neozývá. Konzultant opakovaně představuje opakovaně linku důvěry, ujišťuje klienta o anonymitě,

⁶¹ ŠPATENKOVÁ, str.28

povzbuzuje k hovoru, snaží se zjistit, zda se nejedná například o chybu ve spojení nebo zda klientovi nehrozí bezprostřední nebezpečí, a proto nemůže mluvit („*Slyším Váš dech, nic v tuto chvíli neslyším, je možné, že máme špatné spojení nebo bylo číslo vytočeno omylem, například v kapse, či nevědomky v ruce. Pokud mně slyšíte, můžete prosím zakašlat nebo udělat nějaký jiný zvuk, že se slyšíme. Někdy je obtížné začít mluvit o něčem, co vás trápí, máme čas*“). Pokud konzultant nenabyl dojmu, že je klient v ohrožení, nebo že například ani po pěti minutách se klient neozval, konzultant může hovor pomalu ukončit s nabídkou, že je možné zavolat kdykoli znovu. Konzultant může špatně snášet i verbální útoky a vyhrožování ze strany klienta, pokud jsou například mířeny přímo na osobu konzultanta. V takových chvílích, kdy klient linku zneužívá, je zapotřebí, aby konzultant upozadil své osobní názory (například i chuť nadávky klientovi vrátit, hádat se s ním) a zachoval klid. Hlavně mladé konzultantky mohou těžko snášet sexuální zneužití, zvláště pokud nejde hned na „první dobrou“ toto zneužití poznat a hovor trvá několik minut. Konzultanti se pak mohou obávat zvednout další hovor, mohou mít představy, zda je to ten samý klient a zda ho poznají po hlase, přestávají se soustředit. I takové situace se dají ošetřit během intervize a supervize, kde se může prodiskutovat, jak se na takové hovory připravit a jak se o sebe postarat během a po ukončení hovoru.

S tím souvisejí také i „slepá místa“, která má každý konzultant. Dle Knoppové „jejich základ vznikl v našem životě, v němž každý z nás opakovaně musel čelit nějakým vážným překážkám a nepříjemným pocitům, které neměl možnost dostatečně zpracovat.“⁶² V praxi se pak děje to, že pokud klient zavolá s problémem, který se dotýká i konzultanta, který si toho nemusí být ani vědom, ale následně může přestat být neutrální, dávat nevyžádané rady, být přehnaně pečující nebo se naopak stane naprosto chladným a neposkytne klientovi žádnou podporu. Aby se konzultantovi snáze pracovalo, je důležité tato místa objevit, uvědomit si je a pracovat na nich během intervizních a supervizních setkání, případně využít i psychoterapii.⁶³

2.3 Krize

Po upřesnění základního rozdělení a definice krizové intervence se nyní dostávám k nejdůležitějšímu pojmu a tím je krize.

Krizi je možno chápat jako situaci, kterou si jedinec jako krizovou sám pojmenuje. Jsou to okamžiky, které zažívá mnoho lidí, a pro spoustu z nich může být velmi náročné

⁶² KNOPPOVÁ, str.63

⁶³ KNOPPOVÁ, str. 64

těmito okamžiky projít, vyrovnat se s nimi. Ať už je to závěrečná zkouška ve škole, boj s těžkou nemocí, úmrtí milované osoby, stěhování nebo rozchod partnerů. Podobné okamžiky se objeví v životě každého, ale každý podobné chvíle prožívá různě a vyrovnává se s nimi individuálně.

Dle Vodáčkové lze krizi chápat jako „*subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny. Bez ní by nebylo možné dosáhnout životního posunu, zrání.*“⁶⁴ V krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje jako zdánlivě bezdůvodný, oslabením jeho regulativních mechanismů, je tímto subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.⁶⁵

Špatenková uvádí, že „*krizi můžeme spolu s Bašteckou vymezit jako reakci na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý zvládat zátěž.*“⁶⁶

O krizi se může jednat, pokud klienta obklopuje událost, která se vymyká každodennosti. Jedinec pociťuje určité negativní myšlenky, obává se, co bude v budoucnu, má dojem, že nemá nad situací kontrolu či jeho denní rytmus je situací narušený. Stav emočního tlaku, napětí a nepříjemných pocitů může trvat určitou dobu a v neposlední řadě je potřeba určitého zásahu, změny a přizpůsobení se novým výzvám i situaci, kterou klient prožívá.⁶⁷

V mnoha odborných publikacích je možné se dočíst, že krize je bodem obratu, příležitostí ke změně stávajícího stavu. Krize není jen něco negativního, díky ní člověk může lépe poznat sám sebe, růst, být silnějším a dokáže si poradit s dalšími překážkami. Dle Vodáčkové „*krize vede obvykle ke změně regulačního vzorce, ke změně regulativních způsobů našeho chování (ať v pozitivním nebo negativním smyslu). Nese možnost zásadní změny*“⁶⁸. Krizová je taková situace, během níž se něco pozmění a nejspíš už to nebude stejné jako dřív. To celé je provázáno různými emocemi.⁶⁹

Důvody neboli příčiny krize jsou různé. Thom pojednává o dvou druzích příčin. Jsou to vnější příčiny, kdy krizi způsobí ztráta, volba nebo změna vnějších podmínek, vnitřními důsledky krize může být fakt, že se člověk nebyl schopen přizpůsobit určitému zrání - vývoji

⁶⁴ VODÁČKOVÁ, str. 28

⁶⁵ THOM in ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4. str.

⁶⁶ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4. str 18

⁶⁷ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4., str, 18

⁶⁸ VODÁČKOVÁ, str.31

⁶⁹ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4.. str 15

a krize přichází jako důsledek nemožnosti adaptovat se a překonat určitý úkol v lidském vývoji.⁷⁰

Člověk, který se v životě potýká s krizí, může dle Caplana procházet čtyřmi fázemi:

V první fázi krize si člověk začíná uvědomovat, že jeho znalosti, schopnosti nebo jemu známé zdroje pomoci nedostačují, aby se s událostí, která může být příčinou krize, mohl vyrovnat. To může mít za následek stres, napětí, a tlak.

Jedinec ve *druhé fázi* krizové situace, má dojem, že si s krizí nedokáže poradit, tíživé myšlenky a pocit neklidu se stupňují. Člověk se cítí být vyčerpaný, snižuje se mu sebevědomí.

Ve *třetí fázi* krize má vzrůstající napětí za následek zaktivizování všech dostupných rezerv za účelem hledání cest k řešení krize. V této chvíli může dojít k tomu, že člověk nakonec nepříznivou situaci překoná a zvládne ji, v opačném případě hrozí, že krize nebude vyřešena a stále se v životě člověka objevuje.

V poslední *čtvrté fázi* se děje to, že jedinec může působit na první pohled vyrovnaně, ale ve skutečnosti svádí vnitřní boj se stresem a napětím, které se jen těžko stává únosným. Takový člověk se často straní svých blízkých, omezuje profesní činnost a hledá únik z krize různými způsoby, jako je například požívání alkoholu a drog. Může být podrážděný, mohou se u něj objevit také suicidální tendence.⁷¹ Tuto fázi lze označit také jako *syndrom psychického ohrožení*, kdy hrozí, že takový stav se stane chronickým a může se projevat jako duševní nebo somatické onemocnění.⁷²

Důsledky krize jako takové se objevují nejenom na úrovni duševní, jako je smutek, podrážděnost, stres a celková emoční labilita, ale i na úrovni tělesné. Člověk se může cítit velmi unaveně, zesláble, bez energie, nebo ho naopak situace nenechá „vydechnout“ a takový člověk neustále puze k určité činnosti, díky které na krizi nemusí myslet. Lidem prožívajícím krizi je často špatně od žaludku, mají nechutenství nebo se naopak přejídají, mohou trpět návaly horka, pocením, bolestmi břicha a žaludku, střevními obtížemi, při panice a úzkostech se jim může špatně dýchat, mohou se jim třást končetiny apod. Tyto stavy většinou odezní, pokud si klient za pomoci krizového intervenanta uvědomí, co se nyní děje, a jsou mu jasné spouštěče, které výše uvedené stavy vyvolaly.

Ke správnému uchopení krize a práce s ní je dobré, aby se pracovník orientoval v typologii krizí, které se budu věnovat v následující podkapitole.

⁷⁰ THOM in ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyhé (Grada). ISBN 80-247-0888-4.. str 19

⁷¹ CAPLAN in ŠPATENKOVÁ (2004), str.24

⁷² VODÁČKOVÁ, str.40

2.3.1 Typologie krizí dle Baldwin

V souvislosti s tímto tématem existuje několik typologií krizí. S ohledem na zaměření práce zde popíši Baldwinovu klasifikaci, která je považována za nejrozšířenější a hojně využívanou.⁷³

Jedná se o šest tříd krizí, které jsou odstupňovány podle toho, jak jsou pro jedince náročné na zvládnání a možnou intervenci.

1. Situační krize

Krize je vyvolána určitou ztrátou, nutností se k něčemu rozhodnout, něco změnit. Jedná se o krizi, která většinou není dlouhé povahy. Příkladem situační krize může být například studentka, která se připravuje na státní závěrečné zkoušky, ale nemá potřebný klid pro studium, nechala vše na poslední chvíli apod. To může zapříčinit napětí. Může se například i jednat o situaci, kdy student není schopen pro něj z neznámých důvodů ukončit studium, trpí velkým stresem z každé zkoušky. Vhodnou intervencí je správná definice dané situace, mobilizace vnější podpory – sociální sítě, odkázat klienta na možné poradenství, případně terapii.

2. Tranzitorní krize

Tyto krize mohou být očekávané, jedinec může předpokládat, že taková situace může nastat, a může se na ní připravit. Je nutné se jim ale přizpůsobit. Jedná se o krize, které pramení z určitého přechodu jedné situace do druhé. Nejčastěji se dějí v rámci rodiny a mohou zasáhnout více jejích členů. Nejčastěji se jedná o dosažení důchodového věku a odchodu ze zaměstnání, změnu profese, svatbu, narození dítěte či stěhování. Intervence spočívá v ujasnění přechodové fáze, v nápomoci klientům porozumět významu změny, v podpoře nových aktivit a hledání možností, jak si zvyknout na novou sociální roli.

3. Traumatické krize

Tyto krize jsou způsobeny velmi silnými vnějšími stresory, které jsou neočekávané, takže člověk nemá možnost je ovládnout nebo situaci zabránit. Jeho zvládací strategie nestačí k překonání krize. Nejčastěji se jedná o úmrtí v rodině, násilné trestné činy, dopravní nehody, pandemie, přírodní katastrofy, války. Intervence je zaměřena na podporu ventilace emocí a truchlení, nabídku podpory a na mobilizaci stávajících zdrojů člověka zasaženého touto krizí.

⁷³ ŠPATENKOVÁ (2004), str.28

4. Vývojové krize

Tyto krize souvisejí například s Ericsonovým pojetím vývoje lidského jedince, který během svého života prochází určitými vývojovými stádii a musí překonávat určité úkoly. Pokud jedinec ustrne v určité fázi nebo se mu nedaří se s danými úkoly vyrovnat a překonat je, dá se předpokládat, že se obtíže budou kumulovat a vracet. Jsou to krize, které vyplývají z osobnostního profilu každého člověka. Často se tyto krize vztahují k mezilidským vztahům, jako je například žárlivost, neschopnost projevit city či zvládat hádky s partnerem, časté rozchody, opakované navazování nevhodných partnerských vztahů (například s drogově závislými, alkoholiky), opakované nevěry, zneužívání dětí apod. Intervence je v těchto případech zaměřena na možnost zvědomění problému a vytvoření takového prostředí, ve kterém by klient mohl problém přijmout jako výzvu k řešení, na podporu klienta při tvorbě vlastní identity a napojení klienta na další odbornou pomoc, například terapii.

5. Psychopatologické krize

Možné duševní onemocnění a zvýšená zranitelnost může zapříčinit, že situace, se kterou si běžný jedinec poradí bez větších obtíží, může být pro klienty, kteří mají diagnostikované duševní onemocnění, velmi obtížná či se může zdát z jejich pohledu i neřešitelná. Nejčastěji se jedná o klienty s neurózou, s poruchou osobnosti či s různými druhy psychóz. Intervence spočívá v přiznání existující psychopatie se zaměřením na základní stabilizaci stavu a na podporu klienta v léčbě a spolupráci s dalšími podpůrnými institucemi.

6. Krize vyžadující neodkladnou psychiatrickou pomoc

Jedná se o situace, kdy klient nedokáže nebo nechce převzít zodpovědnost za své jednání. Krize může být způsobena psychiatrickým stavem, jako je například abúzus alkoholu, vražedné a sebevražedné výhrůžky. Klienti v akutní psychóze mohou být často velice agresivní. Intervence je v tomto ohledu velice náročná, protože pracovník má obvykle velmi málo dostupných informací, se kterými může dále pracovat. Je potřeba urychleně posoudit situaci za účelem ochrany klienta, ale i

případných dalších osob, a pokud možno klienta stabilizovat, odkazovat nebo zajistit lékařskou péči a další vhodné zdroje pomoci a podpory.⁷⁴

S ohledem na téma této diplomové práce pokládám za důležité zmínit také tzv. latentní, nedořešené krize. Konzultanti mají často při hovorech s dlouhodobými klienty myšlenky, zda jsou klienti v krizi⁷⁵, či volají jen z důvodu dlouhé chvíle, aby slyšeli vlídné slovo, jak oni chápou a vnímají volání na linku důvěry. Vnímání krize a její samotné definování je velmi subjektivní a každý se vyrovnává se zátěžovými situacemi individuálně. Délka trvání samotné krize může být v řádu několika hodin až týdnů. Mnoho klientů se ale na linku důvěry obrací opakovaně i několik let, neboť jejich obtíže stále přetrvávají nebo se krize epizodicky vrací.

Důvodem dlouhodobého volání mohou být také *krize nedořešené*, které mohou být dle Vodáčkové „*pomyslným pátým stádiem odkazujícím na uvíznutí v nedořešené krizové situaci.*“⁷⁶ Nedořešená krize je charakteristická klientovou nutkavou potřebou se situací něco dělat. Klient touží po změně, ale tu již z určitých důvodů nelze uskutečnit a tato možná frustrace a bezradnost může vést lidi k tomu, že se obrací na linku důvěry, protože vědí, že pro ně toto volání je bezpečným přístavem, kde mohou na chvíli zakotvit nebo naopak najdou podporu a sílu se situací dál bojovat.⁷⁷

Pojem *latentní krize* lze chápat tak, že se klient nevyskytuje přímo v krizové situaci jako takové, ale dle Vodáčkové „*se lze odvolat na první a druhé stadium vývoje krizového stavu podle Caplana (které bylo vysvětleno výše). Něco zvnějšku či zevnitř se trochu děje, což vyvolává u křehčího člověka poplachovou reakci. Takový člověk se nachází v jakémsi permanentním pohotovostním nastavení a zřejmě proto volá.*“⁷⁸ Klientovi v tomto stavu většinou pomůže základní stabilizace a podpora krizového interventa, ten by ovšem neměl mít ambice, že se klientova situace po jednom telefonátu ihned změní. Je zapotřebí velké trpělivosti a podpory, aby se mohly uskutečnit změny i velmi nepatrného rozsahu, které jsou pro klienta velmi důležité a zapříčiňují zlepšení klientovy situace. Na druhou stranu konzultant musí přijmout fakt, že za vývoj a řešení krize je (pokud samozřejmě není život a zdraví ohrožující) zodpovědný sám klient, který se může rozhodnout, jak s podporou a hovorem naloží.⁷⁹

⁷⁴ ŠPATENKOVÁ (2004), str.28-30

⁷⁵ VODÁČKOVÁ in BOHATÁ, str.20

⁷⁶ VODÁČKOVÁ in BOHATÁ, str.27

⁷⁷ VODÁČKOVÁ in BOHATÁ, str.28

⁷⁸ VODÁČKOVÁ in BOHATÁ, str. 28

⁷⁹ VODÁČKOVÁ in BOHATÁ, str.28

2.3.2 Krizová intervence u seniorů

Na linky důvěry a další krizová pracoviště se obrací lidé všech věkových skupin. Vzhledem k zaměření této práce a cílové skupině linky důvěry Senior telefon se v této části podkapitoly zaměřím na charakteristické znaky krizové intervence právě u seniorské populace.

Senioři využívají linku důvěry často jako poslední možnost, na koho se obrátit se svým trápením a obavami, ale například i s názory na politickou situaci či se sdílením každodennosti všedního dne, protože senioři přicházejí o své partnery, sourozence, přátele a další přirozené zdroje opory. Klienti senioři nejčastěji sdílejí starosti o své blízké, konflikty s potomky, stěžují si na chronické bolesti, často mají dojem, že jejich hlas a názor v dnešním světě již nic neznamena, že je nikdo neslyší. Zajímavý je i fakt, jak klienti sami přistupují k výzvám stáří a stárnutí. Havránková a Schusterová k tomuto uvádí, že *„kdo žil konzumně a uzavřeně po celý život, těžko dospěje k plodnému, tvořivému a radostnému stáří. Kdo poctivě bojoval s životními nesnázemi, pracoval na svém osobním růstu a myslel na druhé, nepotopí se do hlubin beznaděje a neztratí vůli vypořádávat se s přicházejícími obtížemi a znovu se propojovat se svými nejcennějšími vnitřními zdroji“*⁸⁰

Ve stáří se krize mohou kumulovat, senior se tak musí vypořádávat s více problémy najednou. Může se jednat například o odchod do důchodu, stěhování dospělých dětí z domu, úmrtí partnera, blízkých či přátel, o ztrátu soběstačnosti, případně stěhování se do domova s pečovatelskou službou či domovu pro seniory nebo o konflikty s rodinou.⁸¹ Nezřídka se stává, že senioři jsou zároveň i pečujícími o partnera nebo například o své dítě s postižením, a sami potřebují velkou dávku podpory a pomoci. Často pomáhají vychovávat vnoučata, nebo naopak jim je v důsledku rodinných konfliktů odpírána možnost se s vnoučaty stýkat.

Velkým tématem, se kterým se na linku důvěry senioři obracejí, je zajisté osamělost, která může vzniknout v důsledku výše uvedených životních změn. Konzultanti často balancují na hraně, nakolik motivovat klienta k tomu, aby samotu překonával, či jestli ho budou pouze doprovázet v osamělosti, kdy klient vlastně nestojí o rady, jak se ze samoty vymanit, protože může být přesvědčen, že jeho situace nemá východisko. V tomto ohledu je nutné dobře dojednat zakázku (dojednávání zakázky se budu věnovat v následující podkapitole). Konzultant v první řadě poskytuje podporu a ubezpečení, že mluvit o samotě i o svých pocitech je naprosto v pořádku, protože klienti mají často obavy, že mohou i zde překážet a vadit, jako je tomu v jejich reálném životě... Zároveň je také nutné neopomenout téma

⁸⁰ HAVRÁNKOVÁ, SCHUSTEROVÁ, in VODÁČKOVÁ, str.293

⁸¹ SÝKOROVÁ in ŠPATENKOVÁ (2004), str. 65

domácího násilí a týrání seniorů v institucích. Senioři se často velmi stydí a zdráhají mluvit o obtížích, které zažívají v rodině, se svými známými ze strachu, že budou odsouzeni, protože své děti špatně vychovali nebo se jim neumí postavit. Někteří klienti jsou dokonce přesvědčeni, že si situaci zavinili sami a nezbyvá jim nic jiného než ataky od svých potomků strpět. Linka důvěry je často prvním místem, kde se klienti odhodlají o situaci promluvit. Klientům je v tomto ohledu poskytován dostatečný prostor, nejsou nuceni k okamžitým změnám. Senioři-oběti domácích násilí potřebují často podporu spočívající i v desítkách hovorů, než se odhodlají se situací něco udělat. Samozřejmě že tam, kde vzniká zákonná povinnost oznámit trestný čin týrání svěřené osoby, konzultanti a celý tým Senior telefonu intervenují okamžitě.

Od konzultantů na lince důvěry pro seniory se očekává, že budou nejenom trpěliví, naslouchaví a podpůrní, ale i odborníci na slovo vzatí, co se týče poskytování konkrétních rad.⁸² Jak je uvedeno výše, jedním z pilířů linky důvěry Senior telefon je právě sociálně-právní poradenství. Klienti se na linku důvěry často obracejí s konkrétními otázkami a požadavky, na které je potřeba náležitě a relevantně odpovědět, takže je důležité nejen se orientovat v systému sociálních služeb a sociálního zabezpečení, ale mít i povědomí o aktuálním společenském dění.

Náležitostem vedení hovoru s klienty se budu věnovat v následující části této práce.

2.4 Vedení hovoru – průběh telefonické krizové intervence

Pokládám na začátku této podkapitoly za důležité zmínit jistá specifika komunikace se seniory, neboť Senior telefon je linkou důvěry právě pro ně. Pokorná v publikaci „Komunikace se seniory“ uvádí, že *„jestliže nahlížíme na stáří jako na významný fenomén doprovázející moderní společnost, pak dalším významným klíčovým aspektem, který je výrazně akcentován v civilizované společnosti, je sociální interakce a komunikace.“*⁸³ Konzultanti kromě znalosti sociálně právního poradenství a technik krizové intervence jsou také obeznámeni s tím, jak by měli s touto populací hovořit. Jedná se například o nedoslýchavé klienty, klienty s projevy demence či klienty ve vysokém věku, kteří mohou mít obtíže porozumět cizojazyčným či odborným výrazům. Níže uvádím základní a nejčastější pravidla, která jsou na lince důvěry užívána v každodenním provozu.

⁸² HAVRÁNKOVÁ, SCHUSTEROVÁ in VODÁČKOVÁ, str.293

⁸³ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3271-8, str.9

Jedná se například o zpomalení řeči, usazení tónu hlasu na nižší úroveň, s čímž mají často obtíže mladší konzultantky, které se obávají toho, aby jejich hlas neznel „pisklavě“. Pokud jsou klientovi diktovány určité údaje jako například telefonní číslo, diktuje se po jednotlivých číslech. (3,2,1... místo tři sta dvacet jedna, což může být pro některé klienty nepřehledné) Tomu samozřejmě často předchází věta: „Nemusíte spěchat, máme čas, počkám zde na telefonu. Až si najdete papír a tužku, vše vám nadiktuji.“ Každé telefonní číslo by mělo být v případě potřeby znovu zopakováno, aby konzultant s klientem ověřili správnost napsání.

Konzultanti by se měli vyvarovat nadměrného užívání cizích slov, což se někdy může dít v důsledku konzultantovy snahy působit „odborně“. Klienti často sami užívají zastaralých výrazů, například „Šla jsem se zeptat na národní výbor, přijela za mnou bezpečnost, volala soudružka z důchodového úřadu“ ... Zvláště mladší ročníky konzultantů jsou upozorňovány, že se možná s těmito názvy na telefonu setkají a že nepoučují seniory o nových výrazech, pokud to není nutné, spíš jim v případě potřeby jemně naznačí: „Jen, abych si to ujasnila, tou ‚bezpečností‘ máte na mysli Policii ČR?“ Klientům je často také špatně rozumět v důsledku absence chrupu či zubní náhrady. Zvuk hovoru je často „zastřený“ v důsledku toho, že klienti často drží mobilní telefon velmi blízko u úst, nebo naopak v případě mobilního telefonu mají mikrofon daleko od úst. Během hovoru je často v pozadí slyšet nahlas puštěná televize či rádio. Na to vše se může konzultant během hovoru ptát a požádat klienta o ztišení elektroniky či zrcadlí zvuky. Někteří klienti také během telefonování leží, tudíž mohou i mluvit velmi potichu, což znovu ztěžuje navázání důvěrné komunikace. Pokud je to možné, klienti jsou požádáni, aby změnil polohu nebo se posadili. Konzultanti mají také na paměti, že je důležité používat kratší věty s minimem používání zájmen, (namísto „on“ říkáme „syn“), vyhýbají se dlouhým monologům a překotné mluvě. Zvláště při sdělování informací ze sociálně právních témat si ověřují, že klient všemu porozuměl, má to napsané na papíře, ví, kde si má zažádat o dávky, jak se dostane na Úřad práce, kterou tramvají pojedje apod. Konzultantům intervizoři připomínají, aby nepředpokládali dopředu, že klienti tyto informace znají jenom proto, že například bydlí ve městě nebo jim sociální pracovnice v nemocnici určitě všechno řekla. Klade se tedy důraz na komplexnost poskytnutí informací v co nejvyšší možné míře tak, aby byl klient dostatečně v situaci orientovaný. V neposlední řadě je klientům nabízeno, že pokud něčemu neporozumí, mohou kdykoli zavolat znovu. Konzultanti jsou samozřejmě vyškoleni v dalších komunikačních dovednostech, které podrobněji uvedu níže.

Nyní se dostávám k samotnému průběhu telefonické krizové intervence a popisu vedení hovorů s klienty na Senior telefonu.

2.4.1 Navázání kontaktu

Klíčovým bodem je *navázání kontaktu*⁸⁴ pracovníka s klientem. Tento kontakt začíná již ve chvíli, kdy konzultant hovor přijme a představí linku důvěry. Bývá zvykem hovor zvednout po třetím⁸⁵ zazvonění, aby klient nebyl ihned zaskočen hlasem pracovníka a zároveň aby konzultant mohl v klidu přijmout následující hovor. Hovory jsou na Senior telefon přepojovány nejdříve skrze ústřednu a je prokázáno, že uběhne několik vteřin, než začne telefon konzultantovi zvonit, tudíž se hovory snaží zvedat co nejdříve, aby nedošlo k opačné reakci, kdy může být klient frustrován, že mu nikdo telefon nebere, a tak radši zavěsí. Budování kontaktu a bezpečí může být narušeno poruchou připojení, klient může mluvit velmi potichu, mohou se vyskytnout i ambivalentní projevy, kdy se klient nejdříve do telefonu jen směje nebo jen pláče, hovor samotný může začínat i mlčením⁸⁶, které může být způsobeno tím, že se klient zdráhá promluvit, sbírá odvahu a důvěru svěřit se se svými obtížemi. V tom případě konzultant reflektuje zvuky, které slyší, a podporuje klienta k navázání komunikace („*Slyším váš dech, možná, že je pro vás těžké začít mluvit o něčem, co vás trápí, to je v pořádku, máme na sebe čas.*“) Po určité chvíli se klient rozmluví nebo může linku testovat, zkouší, jak funguje, jak bude konzultant reagovat, případně se nepodaří navázat důvěru a klient hovor zavěsí. Často se také stává, že je hovor spuštěný omylem, v kapse klienta nebo jinak nevědomky. Nežádka ono mlčení může také signalizovat zneužití linky za účelem sexuálního uspokojení.

Protože není možno během hovoru sledovat nonverbální stránku komunikaci, tedy že klient ani konzultant nevidí tváře ani gesta a pozice těla, je zapotřebí, aby tato chybějící komunikace byla nahrazena na rovině verbální. Pracovník aktivně naslouchá klientovi a pomocí slov „hm... aha... ano...“ dává klientovi najevo, že ho poslouchá a aktivně s ním pracuje. Pracovník využívá technik aktivního naslouchání. Dle Kappla a Janebové se jedná o „*komunikační techniku, jejímž cílem je dosáhnout v komunikaci s druhým maximálně pozorného vnímání toho, co potřebuje a chce sdělit, a která umožňuje poskytnout kvalitní zpětnou vazbu. To, co odlišuje aktivní naslouchání od naslouchání běžného, je zpětná vazba, jež mluvčímu zrcadlí, jak jeho sdělení naslouchající pochopil.*“⁸⁷ Mezi techniky aktivního naslouchání patří nástroje, jako je povzbuzování, kdy konzultant umožňuje klientovi, aby popsal situaci („*Můžete mi o tom povědět více, prosím?*“.) Dále je to parafrázování, kdy

⁸⁴ ŠPATENKOVÁ, str.29

⁸⁵ ŠPATENKOVÁ, str.29

⁸⁶ ŠPATENKOVÁ, str. 30

⁸⁷ KAPP, JANEBOVÁ in MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

konzultant ověřuje vlastními slovy, jak situaci pochopil (*Pokud tomu tedy správně rozumím, říkáte, že...*). Dalším velice cenným nástrojem je zrcadlení, při kterém konzultant reflektuje pocity své i klienta (*„Slyším, jak velký máte vztek, jak o tom vyprávíte, taky cítím zklamání, z toho, jak to celé dopadlo...“*). Shrnutí se používá ve chvíli, kdy se konzultant dozvěděl informace, které má zapotřebí sumarizovat, například v situaci, kdy klient začne hovořit o dalším tématu (*Jestli to mohu shrnout, nejdříve jste hovořila o tom, že... A nyní říkáte, že si s tím nevíte rady a potřebujete vědět, zda jste se zachovala správně?“*). Důležitým okamžikem je také ocenění klienta za jeho snahu a uznání (*„Je moc dobře, že jste se rozhodl s tím, co se děje, něco udělat, a cením si toho, že jste se rozhodl o tom, co vás trápí, tady na lince promluvit.“*). Mnoho klientů na začátku, ale i během hovoru prožívá velké emoce jako například agresi, smutek, zlobu či lítost. Konzultanti podporují klienta k vyjadřování emocí, poskytují jim prostor a umožňují ventilaci. Například: *„Slyším, že se vám třese hlas, možná že se vám chce plakat nebo dokonce pláčete, to je v pořádku, můžete plakat“* nebo *„Slyším vaše velké rozčilení a křik, asi se přihodilo něco, co vás naštvalo...“*.

2.4.2 Práce s objednávkou, zakázkou, modus stížnost, modus návštěva

Aby byl hovor pro klienta co nejvíce užitečný, konzultant zjišťuje, jaká jsou klientova očekávání od linky důvěry, jak si představuje konkrétní pomoc. K tomu je potřeba dojednat s klientem zakázku. Senior telefon rozlišuje několik modelů práce s tématem hovoru. Jedná se o práci s objednávkou, práci se zakázkou, vedení hovoru v modu stížnosti a vedení hovoru v modu návštěvy. Objednávka je požadavek nebo otázka, kterou většinou přednese klient v začátku hovoru. Úlehla uvádí, že *„objednávkou mohou být všechny poznámky, věty, slova, které klient vysloví a pracovník jim rozumí tak, že to jsou přání, očekávání nebo návrhy“*.⁸⁸ Objednávka je většinou obecnějšího rázu např. *„poradte mi, co mám dělat“* nebo *„povídat si“*. Konzultant během hovoru mapuje a zjišťuje potřebné informace a společně s klientem tvoří zakázku. Ta je na rozdíl od objednávky konkrétní a dá se ověřit. Vhodné otázky na zakázku nebo její ověření jsou například: *„Jak si představujete vhodnou pomoc?“*; *„Jak by měla situace vypadat v ideálním případě?“*; *„Co je nyní pro vás nejdůležitější vyřešit?“*; *„Co vám šlo hlavou, než jste vytočil/a naše telefonní číslo?“*; *„Na čem poznáte, že se můžeme rozloučit?“*; *„Říkáte, že si chcete chvíli povídat, o čem by to povídání mělo být?“*; *„Rozumím tomu tak, že byste chtěla s někým chvíli promluvit, než vám zabere lék na bolest zad?“*. Původní znění objednávek uvedených výše, může jako zakázka znít například: *„Poradit se,*

⁸⁸ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakl., 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 8085850699, str.75

jak reagovat, když je pečovatelka na klientku drzá.“ nebo *„Chvilí s někým promluvit, aby se zmírnilo pocity osamění.“* Zakázka sama o sobě může být i skrytá, kdy například klient mluví o jiném tématu, než by skutečně chtěl. Nebo se stydí konkrétně říct, co se mu v životě děje. Klient může žádat pomoc pro někoho z okolí, ale přitom se obtíže týkají jeho. Skrytou zakázkou je často nějaká bolest či zranění, skrývané za velkou dávkou agrese, nebo i ona zmiňovaná osamělost.

V mnoha hovorech se stává, že se během hovoru nepodaří s klientem domluvit, co by konkrétně potřeboval, nelze domluvit zakázku. Pro takovou práci s klientem se nabízejí pracovní módy stížnost a návštěva. Vedení v hovoru v těchto módech může velmi usnadnit, zpřehlednit a zefektivnit práci s klientem. To, že člověk zavolá na Senior telefon, nevypovídá nic o jeho nastavení udělat něco pro změnu situace. Klient má často potřebu jen si postěžovat, doufá, že konzultant označí za viníka někoho jiného, zodpovědnost za řešení vkládá do kompetence konzultanta, neví, co očekávat, někdo mu volání na linku doporučil.

O téma *stížnost* se jedná, když v průběhu hovoru si klient i konzultant dojednávají obsah či cíl, ale nedokážou dojednat kroky, které by klient potřeboval učinit k řešení. Klient sám sebe nepojímá jako nositele řešení nebo je přesvědčen, že řešení záleží na jiné osobě. Klient bravurně popisuje přesný a detailní popis vzniku, vývoje, projevů a důvodů potíží, dokáže poukázat i na to, co by se mělo udělat, ale současně je jasné, že s tím on sám nic udělat nechce, ani si nemyslí, že by to měl začít dělat jako první. Klient se do takového postoje dostává sám, protože všechny jeho pokusy problém řešit ztroskotaly. Klient potřebuje, aby ho pracovník zplnomocnil. Potřebuje vidět, že přece jen existují věci, které se dají ovlivnit, aby byl jeho život lepší. Smyslem je pomoci klientovi, aby přijmul problém za svůj. Pak se může téma stížnosti změnit na zakázku. Konzultant přistupuje na odhalování potíží či cílů spolu s klientem a dělá to tak, že má přitom na mysli otevírání nových pohledů, které by mohly vést k řešení.⁸⁹ K tomu mohou dopomoci tyto otázky:

- *Jak se stalo, že tohle je váš problém? Proč to neřeší někdo, koho se to více týká?*
- *Kdy problém nenastává nebo je menší?*
- *Kdy problém nebyl problémem – i jen na chvíli?*
- *Jak to zvládáte?*
- *Co vám dává naději? Co by bylo jiné, kdyby vaše naděje byla naplněna?*
- *Kdybyste v tom mohl pokračovat, dosáhl byste toho, kvůli čemu voláte?*
- *Z čeho usuzujete, že ten problém má řešení?*

⁸⁹ ÚLEHLA, str 85

- *Co z toho všeho byste nejraději viděl jinak?*
- *O čem jste přemýšlel, že byste mohl zkusit, ale ještě jste to nezkusil?*
- *Po škále – jak to děláte, že se držíte na tomhle čísle?*
- *Co všechno už jste kvůli tomu absolvoval?*
- *Mohlo by to být ještě horší? A jak se stalo, že není?*
- *Kdybychom si mohli pohrát s myšlenkou, že byste chtěl něco na sobě změnit, co by to bylo?*
- *Pokud by vám ten druhý vyšel vstříc a zařídil se tak, jak si představujete, co byste pak dělal(a) jinak?*
- *Řekl jste toho hodně o tom, jak věci nechcete. Jak byste je chtěl?⁹⁰*

O téma návštěvy se jedná, když se ani do konce hovoru nepodaří konzultantovi a klientovi společně určit potíže či cíl, o kterých by měli mluvit. Dle Úlehly „*klient opakovaně sděluje, že žádný problém nemá a pokud nějaký existuje, je to problém někoho jiného, proto nevidí žádný důvod pro hledání změny, natož pomoci. Pracovník přistupuje na to, že možná nemá žádný problém, který by vyžadoval péči, ale soustavně nabízí pomoc pro případ, že klient má něco jiného, o čem by chtěl mluvit. Držitelem problému je pracovník nebo ten, kdo klienta poslal.*“⁹¹ Klient nevolá proto, aby dostal naše rady a návody. Je nápomocné, pokud bude konzultant přistupovat s respektem ke klientovi a k jeho právu stanovit si cíle sám, s respektem k jeho inteligenci i k tomu, že klient ví, co je pro něj dobré.

Vhodné otázky ke stanovení cílů mohou být následující:

- *Kdo vám řekl, že máte zavolat?*
- *Co si myslíte o tom, o čem bychom měli mluvit?*
- *Co si myslí ten, kdo vám hovor na linku doporučil, že by mělo být jinak?*
- *Co nejmenšího by podle toho, kdo vám linku doporučil mělo být jinak?*
- *Souhlasíte s tím, co dělá starost tomu, kdo vám linku doporučil?*
- *Jaký by byl váš život, kdybyste ho měl ve svých rukou?*
- *Na čem byste poznal, že už jste toho vyzkoušel dost?*
- *Říkáte: „Tohle se mě netýká, nemám na to vliv“. Je něco, na co byste chtěl mít vliv?*
- *Co se stane, když nebudete dělat nic?*

⁹⁰ Pracovní módy na Senior telefonu: Zakázka, stížnost, návštěva [online]. In: . 2018 [cit. 2020-05-16]. Dostupné z: interní úložiště pracoviště Senior telefonu

⁹¹ ÚLEHLA, str. 85-86

- *Co nejhoršího se může stát, když nebudete dělat nic?*⁹²

Aby výše uvedené otázky nezněly „naučeně“ nebo „strojeně“, každý konzultant je povzbuzován, aby si na jejich základě sám vytvořil „své“ věty pro práci s klientem.

2.4.3 Mapování

Nedílnou součástí práce na lince je dotazování. Tato technika je také často známa pod pojmem mapování. Je důležité uvést, že konzultant by měl mapováním sledovat určitý cíl, měl by vědět, z jakého důvodu se na konkrétní věci ptá, a měl by to také případně odůvodnit klientovi. Je nepřípustné, aby se pracovník dotazoval klienta jenom proto, aby ukojil svojí vlastní zvědavost, aby se ho ptal na věci, které vůbec s tématem nesouvisejí. Mapování slouží k tomu, aby se konzultant mohl rychle zorientovat v situaci, kterou klient prožívá.⁹³ Obecně se nedoporučuje ptát se slovem „proč“ z důvodu, že to slovo samo o sobě má negativní konotaci a může vyvolávat pochybnosti, výčitky apod.⁹⁴ Slovo „proč“ lze nahradit formulací „z jakého důvodu“.

Během mapování se používají různé druhy otázek. Nejpoužívanější z nich uvádím níže:

Uzavřené otázky, na které se dá odpovědět ANO-NE, dále jsou to otázky, které mají jen jednu odpověď:

- Jste nyní v bytě sama?
- Ví o vašem současném zdravotním stavu lékař?
- Kolik je vám let?
- V jakém městě bydlíte?

Cirkulární otázky mohou pomoci klientovi v náhledu, jak situaci vnímá někdo z jeho okolí.⁹⁵

- Kdyby manžel slyšel náš rozhovor, co myslíte, že by k tomu řekl?
- Jak si myslíte, že by reagovala dcera, kdyby se dozvěděla, že jste se rozhodla, že k lékaři nepůjdete?

⁹² Pracovní módy na Senior telefonu: Zakázka, stížnost, návštěva [online]. In: . 2018 [cit. 2020-05-16]. Dostupné z: interní úložiště pracoviště Senior telefonu

⁹³ ŠPATENKOVÁ, str. 32

⁹⁴ ÚLEHLA in ŠPATENKOVÁ, str.32

⁹⁵ Základy z metodiky Senior telefonu. Praha, Život 90, z.ú., 2019, str.9

Strategické otázky lze použít v případě, kdy se konzultant snaží zaktivizovat klienta k určité reakci, chce znát jeho názor, přitom musí dávat pozor, aby jeho otázky nezněly sugestivně, jako že je klientovi něco podsouváno.⁹⁶

- Nemrzí vás, když vaši pomoc kamarádka stále odmítá? Jak to na vás působí?
- Nechtěla byste ještě zvážít, že byste si o tom s dcerou promluvila?

Lineární otázky se používají většinou na začátku hovoru, slouží ke zjištění nutných informací pro práci „tady a teď“.⁹⁷

- Co se vás na tom přesně rozčílilo?
- Co vás vedlo k tomu, že jste zavolal na Senior telefon?

Reflexivní otázky mohou ukázat klientův náhled na situaci, jak by se mohla dál vyvíjet v čase.⁹⁸

- Jak si představujete, že to bude vypadat za měsíc?
- Pokud by se syn odstěhoval, jak myslíte, že bude vypadat váš vztah?

Zázračná otázka je taková, kterou lze použít tam, kde jsou obtíže klientů jejich optikou vnímány jako trvalé a tito klienti si dle Špatenkové „nedovedou představit svou budoucnost bez svých aktuálních potíží.“⁹⁹

- Pokud byste znal nějaké kouzelné zaklínadlo, s jehož pomocí by všechno špatné zmizelo, co by bylo jinak? Co by se stalo?
- Zkuste si představit, že by se přes noc stal zázrak a splnilo by se, co si přejete. Co bude tou první věcí, která vás utvrdí v tom, že se zázrak skutečně stal?

2.4.4 Respektování klienta při řešení jeho obtíží

Důležitým aspektem při komunikaci s klientem je respektování klienta a jeho potřeb. Pokud klient mluví vulgárně či používá takové výrazy, které by konzultant sám nikdy nevyslovil, nenapomíná ho, že by takto neměl mluvit, a pokud nejsou sprostá slova mířena

⁹⁶ Základy z metodiky Senior telefonu. Praha, Život 90, z.ú., 2019. str. 9

⁹⁷ Základy z metodiky Senior telefonu. Praha, Život 90, z.ú., 2019. str. 10

⁹⁸ Základy z metodiky Senior telefonu. Praha, Život 90, z.ú., 2019. str. 10

⁹⁹ ŠPATENKOVÁ, str.33

přímo na konzultanta, měl by se přizpůsobit jazyku klienta například v parafrázování nebo v reflexích.

Stejně tak klienta respektuje a rozhodně ho nenutí, aby se řídil doporučeními a možnostmi, které v rozhovoru zazněly. Neposkytuje nevyžádané rady a určitě by neměl ihned na začátku hovoru zasypat klienta kritikou, co je špatně a co by rozhodně měl udělat. Je to klientova zodpovědnost a volba, zda se rozhodne se situací něco dělat. Je také důležité, aby konzultant upozadil své představy a vlastní zkušenosti, kterými by přesvědčoval klienta, že je to nejlepší, co může udělat a že mu to určitě pomůže. Na druhou stranu někdy sami klienti potřebují direktivnější vedení. Potřebují, aby jim pracovník naznačil hranice možností, a v jistých okamžicích je takový direktivní přístup velmi nápomocný a efektivní. Blíže se tomuto tématu budu věnovat v kapitole, která se přímo týká dlouhodobých klientů.

2.4.5 Ukončení hovoru

Často se stává, že klienti sami začínají vést hovor ke konci a děkují konzultantovi za čas a podporu, které se jim na lince dostalo. Do ukončování hovoru je dobré vložit shrnutí celého hovoru a v případě potřeby také nabídnutí opakovaného volání. Klientovi je nabízeno, že pokud by mu vyvstala potřeba si o situaci znovu promluvit nebo by chtěl navázat na hovor a posdílet, jak se mu daří situaci řešit, je možnost dohledání konkrétního zápisu hovoru dle času či případně dle přezdívky, kterou si klient zvolí. Klient samozřejmě může zavolat znovu, aniž by se musel odkazovat na proběhlé hovory. Mnoho klientů se na linku opakovaně obrací, jen pokud mají nějaký vážný problém či potřebují slyšet odbornou radu, ačkoli předchozí obtíže s těmi současnými nijak nesouvisí. Klienti tak často činí, protože mají dobrou zkušenost, že se jim na Senior telefonu dostalo podpurného přijetí a případně i věcných rad. Pro klienty v krizi je důležité a mnohdy uklidňující vědět, kam se mohou obrátit pro pomoc.

Nežřídka se též stává, že klient se snaží hovor udržet co nejdéle. Načíná další témata, když konzultant naznačuje možný závěr hovoru, žádá o další prostor, i když nemá už nic konkrétního k řešení. Je to možná pro to, že má obavy být se svými obtížemi sám, nebo je mu jednoduše na lince v hovoru dobře. Konzultant v tuto chvíli hovor shrnuje, ptá se, zda plní účel a vrací se k domluvené zakázce, zda bylo probráno skutečně to, kvůli čemu klient volal.¹⁰⁰ Důležitá je také práce s časem, který může aktérům v hovoru plynout subjektivně. Konzultanti při ukončování hovoru často slýchávají: „*To už mluvíme skoro hodinu? To mi ani nepřišlo, že spolu mluvíme tak dlouho.*“ Pokud klient nemá předem stanovený časový limit,

¹⁰⁰ ŠPATENKOVÁ, str.34

konzultant pracuje s časem dle potřeby. Klienti se často ptají: „Kolik na mně máte času?“. Konzultanti mají několik možností. V některých případech klientům pomůže strukturovat časově hovor hned na začátku, např. „Říkáte, že potřebujete s někým mluvit, než za vámi přijde dcera, což bude, jak jsem se dozvěděl/a, asi za 30 minut. Můžeme se domluvit, že spolu nyní budeme mluvit 15-20 min, abyste se pak mohla připravit na její příchod?“ Hovor lze časově ohraničit i v jeho průběhu, za účelem postupného ukončování a shrnování, když se klient v tématu cyklí: „Hovoříme nyní spolu přes 40 minut. Probírali jsme, jak moc vás mrzí, že si pečovatelka odmítla převzít od vás dárek a finanční odměnu. Hovořili jsme společně o možných vysvětleních, která za tím mohou být, a přišli na pár možností, o čem mluvit, až se s pečovatelkou zítra uvidíte. Nyní to, co se stalo, vyprávíte znovu od začátku. Vnímám, že jste toho stále plný. Na základě čeho poznáte, že se můžeme rozloučit? Mohu vám poskytnout 10 min, pak se rozloučíme, aby se mohli dovolat zase další klienti, a vy pak můžete zavolat zítra s tím, jak dopadlo setkání...“

V rámci této kapitoly jsem se zabývala krizovou intervencí a vedením hovorů s klienty. Následující kapitola se již věnuje charakteristice dlouhodobých klientů.

3 Charakteristika dlouhodobých klientů

Jak bylo zmíněno výše, krizová intervence by měla být krátkodobou formou pomoci. Přesto se na linky důvěry obrací ti samí klienti, a to často i několik let, poznávají pracovníky po hlase, ví, kdy se střídají směny, předpokládají, že je všichni konzultanti znají, hovoří, jako by byli na lince „doma“. Vystávají tedy otázky, z jakého důvodu se na linku mnoho klientů obrací dlouhodobě a zda je potřeba určitého specifického postupu při práci s nimi v porovnání s jinými klienty, jaká jsou nejčastější témata, se kterými tito klienti volají, a zda se liší nějakým způsobem od jiných klientů volajících na linky důvěry.

3.1 Kdo jsou dlouhodobí klienti

Je potřeba uvést, že snad každé pracoviště krizové pomoci, ať už se jedná o linku důvěry nebo krizové centrum, má takové klienty, kteří se na službu obrací opakovaně, dlouhodobě. Pro takové klienty neexistuje jednotný pojem. Každé pracoviště takovéto klienty nazývá jinak. Možnými názvy jsou klienti opakovaně volající, klienti dlouhodobí, klienti pravidelní, klienti dlouhodobě opakovaně volající¹⁰¹, klienti chroničtí nebo častí.¹⁰² Používán je také pojem kartotéční klient, který značí, že pracoviště takové klienty nějakým způsobem eviduje a aktivně s nimi pracuje.¹⁰³ Každé pracoviště si tedy definuje a určuje dlouhodobé klienty individuálně.

Špatenková uvádí, že *„relativně snadná dostupnost telefonické krizové intervence přitahuje i takové klienty, kteří z různých důvodů stojí mimo běžný systém psychosociální a terapeutické péče. Jedná se například o jedince, kteří jsou konfliktní, nespolupracují, jsou „profláknutí“, rezistentní vůči psychoterapii, s různými poruchami osobnosti apod.“*¹⁰⁴

Výzkumné studie se shodují v tom, že dlouhodobí klienti jsou často klienti s nějakými psychiatrickými obtížemi, mentálním handicapem, klienti depresivní, úzkostní či klienti trpící

¹⁰¹ BOHATÁ, str. 77

¹⁰² MIDDLETON, Aves, Jane GUNN, Bridget BASSILIOS a Jane PIRKIS. Systematic review of research into frequent callers to crisis helplines. *Journal of Telemedicine and Telecare* [online]. 2014, 20(2), 89-98 [cit. 2020-04-11]. DOI: 10.1177/1357633X14524156. ISSN 1357-633X. Dostupné z: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1357633X14524156>, str.89

¹⁰³ BOHATÁ, str. 66

¹⁰⁴ ŠPATENKOVÁ, str.36

osamělostí nebo poruchou osobnosti.¹⁰⁵ U opakovaně volajících klientů byly zjištěny také znaky psychické nepohody, sebepoškození, závislostí a sebevražedných tendencí.¹⁰⁶

3.2 Nejčastější témata a důvody volání dlouhodobých klientů na linku důvěry

Dlouhodobí klienti se nejčastěji obracejí na linky důvěry, protože nemají, s kým jiným by mohli promluvit o svých obtížích, jsou v psychické nepohodě, trpí úzkostí či depresí, chtějí mluvit o tom, jak se cítí, nebo jsou v akutní krizi. Volají, protože není k dispozici jejich přirozená opora (například v nočních hodinách).¹⁰⁷ Někteří klienti nemají žádné z uvedených obtíží a volají jen tak, chtějí zahnat nudu a popovídat si. Dalšími důvody je udržení sociálního kontaktu a různé psychické obtíže. Dlouhodobí klienti často volají se stále stejnými tématy. Jsou ale i takoví klienti, kteří přinášejí nové a nové zakázky. Mohou to být obtíže v mezilidských vztazích, doprovázení v dlouhodobé nemoci, podpora klientů při odvykání nebo v řešení jejich závislostí. Dalo by se říct, že jsou to témata, se kterými se na linku mohou obracet i klienti, kteří nemají takovou enormní potřebu volání na linku a k řešení jejich obtíží jim může stačit i jeden telefonát. V odborných kruzích se spekuluje, že je potřeba tuto problematiku více prozkoumat.¹⁰⁸ Neopomenutelným důvodem opakovaného volání klientů je fakt, že je to nic nestojí. Volání na linky je často zdarma, což může vést k zamyšlení, zda by se ti samí klienti opakovaně obraceli na linku důvěry, kdyby bylo volání zpoplatněné. Klienti po zavolání mohou cítit úlevu, díky níž jsou schopni zvládnout úspěšně nový den, sami o sobě mohou být křehcí, postrádají funkční zdroje opory a mají v sobě určitou nenaplněnou potřebu, projevující se naléhavým voláním na linku. Klienti často vítají, když jim někdo pomůže navrátit je do reality, poskytnete jim důvěru, pevnou podporu a pomoc.

3.3 Potřeby dlouhodobých klientů

Důvody, kvůli kterým se klienti obracejí opakovaně na linku důvěry a svým způsobem jsou na této službě závislí, což sami klienti často v hovorech potvrzují, mohou být různé a

¹⁰⁵ MIDDLETON, (2014), str.94

¹⁰⁶ VIVEKANANDA, Kitty, Anita CUPPARI, Tabitha JENKINS a Aleksandra USATOFF. Exploring a model of care for frequent callers to counselling helplines. *Advances in Mental Health* [online]. 2019, , 1-12 [cit. 2020-04-11]. DOI: 10.1080/18387357.2019.1660585. ISSN 1838-7357. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/18387357.2019.1660585>, str.2

¹⁰⁷ MIDDLETON, (2016), str.1045

¹⁰⁸ MIDDLETON (2016), str.1047

musí být samozřejmě posuzovány individuálně. („*Víte pane XY, voláte k nám skoro dva roky, cílem naší služby je, abyste si dokázal v budoucnu poradit i bez naší pomoci, přemýšlím...*“ „*Já už si bez vás nedokážu poradit, i kdyby se moje situace mohla vyřešit, tak vám budu volat, vy mi pomáháte to tu zvládnout, jste mojí jedinou oporou, budu vám volat do své smrti...*“) Jedním z důvodů může například být určitá nenaplněná potřeba, která klientovi schází. Kvůli tomu může mít obtíže vyrovnat se i s běžnými denními situacemi, které jiní lidé zvládají bez sebemenších obtíží či se s nimi dokáží daleko lépe a rychleji vyrovnat, jako je například: *hluk od sousedů, poštovní doručovatelka, která přinesla důchod o dvě hodiny později než obvykle, pečovatelka se dnes neusmívala, dcera neodpovídá na zprávy, v obchodě došlo pečivo, zdravotní obtíže...*

Dle Alberta Pessa, jednoho ze zakladatelů psychomotorické terapie, jsou lidé často frustrováni, pokud se jim opakovaně nedostává jistých potřeb – naplnění jejich očekávání, a to již od samého začátku života. Akce si žádá uspokojivou reakci. Pokud se opakovaně nedostává jedinci naplnění jeho očekávání, bytí na světě mu pak může připadat jako beze smyslu, plné samoty, nepochopení a bezmoci,¹⁰⁹ což často zmiňují i dlouhodobí klienti v hovorech s konzultanty.

Konkrétně jde o tyto potřeby – očekávání¹¹⁰, jejichž charakteristiku doplním pro dokreslení o krátké fragmenty týkající se dlouhodobých klientů.

- 1) *Potřeba místa: Každý člověk očekává, že ve světě najde své místo, že bude mít dost prostoru - v mateřském lůně, po narození v náruči rodičů, v dětské postýlce, ve svém pokoji, mezi blízkými...že jimi bude radostně vítán v celé své individualitě takový, jaký je. S touto potřebou úzce souvisí v pozdějším dospělém životě schopnost cítit se někde doma a přesvědčení, že „jsem tu správně a nejsem mimo“.* Jedním z dlouhodobých klientů je klient, který není spokojený na žádném místě. Za dobu, co volá na Senior telefon, se stěhoval čtyřikrát. Na všech místech, kde byl, se cítí ohrožený, v nebezpečí. V jednom z hovorů sdělil, že jeho otec ho „honil se sekerou po zahradě a vyhazoval ho z domu“...
- 2) *Potřeba ochrany: Každý člověk očekává od světa ochranu. Nejprve jej před škodlivými vlivy chrání mateřská děloha, po narození rodičovská náruč a záštita. Získává-li člověk včas zkušenost, že je chráněn, pro jeho další život to znamená pocít*

¹⁰⁹ Metoda PBSP. PBSP CZ, z.s. [online]. Dostupné z: <http://www.pbsp.cz/metoda.htm>

¹¹⁰ Metoda PBSP. PBSP CZ, z.s. [online]. Dostupné z: <http://www.pbsp.cz/metoda.htm>

bezpečí a schopnost žít aktivně, bez přehnaného pocitu ohrožení. Klient, který dlouhodobě pobývá v domově se zvláštním režimem, se skoro každý den obrací na Senior telefon se svým strachem a s obavami z odvozu do psychiatrické nemocnice, aniž by k tomu byl nějaký důvod.... Klientka, která se pohybuje o francouzských holích, žije sama, se často obrací na Senior telefon se svým strachem, že se jí sousedka chce dostat do jejího bytu, popisuje, jak se jí ztrácejí různé věci, takže konzultanti v hovorech často řeší, jak si má zabezpečit byt. Zámek klientka vyměnila několikrát, ale dle jejích slov to nepomohlo, sousedka má univerzální klíč. Klientka se odmítá odstěhovat k dceři, protože žije v místě, kde má své kořeny.

- 3) *Potřeba výživy a péče: Člověk očekává péči a výživu. Míni se tím nejen jídlo a něžnost v doslovné podobě, ale i dostatek podnětů, kontaktů, vztahů. V pozdějším věku se k této potřebě řadí i informace, vzdělání a zájmy. Kdo je v tomto smyslu „dobře živen“, má pocit plnosti, naplnění, nasycení a netrpí přehnanými pocity prázdnoty.* Klientka, která má často pocit viny kvůli tomu, že snědla najednou skoro celý týdenní nákup, se v hovorech často vrací k tomu, že jí moc mrzí, že se dál nevzdělávala, že zklamala svého otce, který byl lékař, zatímco ona se stala pouze zdravotní sestrou. Zoufá si, že by chtěla chodit do divadel, na výstavy a další podobné akce, ale kvůli svým bolestem kloubů nemůže. Zároveň neguje veškeré nabídky řešení své situace, jako je například využití osobního asistenta k doprovodu na kulturní události, kontaktování nutričního terapeuta za účelem úpravy jídelníčku nebo zajištění fyzioterapeutické péče.
- 4) *Potřeba podpory: Člověk očekává, že bude podporován, zcela konkrétně i symbolicky. Konkrétní podpora třeba znamená být nesen či moci se opřít, aby nespádl. Kdo je podporován, necítí se na věci sám. Být podporován znamená rovněž být povzbuzován. Žít s pocitem podpory znamená snad něco jako „žít s větrem v zádech“. Lidé, kteří mají z dětství bohatou zkušenost s dostatkem podpory, si ji dokážou v dospělém životě dobře zajistit. Mají energii a elán, necítí se slabí ani bezmocně vydání napospas okolnostem.* Klient, který volá na Senior telefon, popisuje, jak není ničeho schopen. Celý den je v pyžamu, polehává a nemá na nic energii. Často má tendenci vracet ke vzpomínkám na to, kdy mu bylo dobře, což bylo před třiceti lety, než začala Sametová revoluce. Většinou neguje nabídky možností řešení od konzultanta, hledá důvody, proč by nešly uskutečnit, sám o sobě tvrdí, že nemá sílu k boji, je vydaný napospas

životu, zoufá si, že nemá v místě, kde nyní pobývá, žádné kvalitní přátele a je odkázán na telefonické hovory s nimi.

- 5) *Potřeba limitace: Člověk instinktivně touží být limitován. Být limitován znamená něco v tom smyslu jako být definován, tj. vědět, kdo jsem a kdo nejsem, kam až sahá můj vliv a kde začíná vliv druhých. Mít dobře zažitý limit znamená trochu paradoxně být schopen jít do věcí naplno, moci se do všeho opřít beze strachu, že tím způsobím nějakou újmu sobě či druhým. Dobrý zážitek limitu mi mohou poskytnout rodiče, kteří mně zvládnou. Rodiče, kteří mají upřímnou radost z dětské živosti a rozpustilosti, zároveň jsou ale v jednání a výchově pevní a nepovolují.* Klient, který má domluvený limit 2 hovory/20 min denně, se obrací na Senior telefon téhož dne potřetí. Konzultant se ho ptá, zda se jedná o něco akutního? Klient je v tenzi, uvádí, že jede za pár dní k lékaři a neví, jaké doklady si s sebou má vzít. Konzultant nabízí, že toto může klient probrat zítra, protože to není nic, co by bylo v tuto chvíli akutní. Klient souhlasí, že se s tím trápit nebude, a klidně se loučí. Tématu limitace klientů se budu blíže věnovat v samostatné podkapitole dále v této práci.

3.4 Dilemata při práci s dlouhodobými klienty

Práce s dlouhodobými klienty přináší pracovištím linek důvěry různé otázky a dilemata, na které hledají odpovědi, jako například zda je z obecného hlediska vůbec nutné se dlouhodobými klienty zabývat, zda jim umožňovat opakované volání, k čemu je jejich evidence. Dále se objevují i různá dilemata přímo během samotné intervence.

Dilemata mohou být následující:

Volání na linku nic neřeší, klient se už nemůže změnit, nemůže se změnit ani jeho situace,

X

To, že klient na linku volá, je důkazem, že hledá možnosti, jak situaci řešit, volání má pro něj velký význam

Dlouhodobí klienti linky důvěry zneužívají, volají jen proto, že za to nemusí platit, volání by jim nemělo být umožněno

X

Každý klient má právo obrátit se na službu. Je bezplatná, právě proto, aby jí mohlo využít co nejvíce lidí

Konzultanti zvědomují klientovi, že jeho příběh znají, klient navazuje na předchozí hovor

X

Konzultanti pracují s klientem jako s prvokontaktem za účelem snížení návaznosti na službu¹¹¹

3.5 Nároky na pracovníka

Že mohou být hovory s dlouhodobými klienty náročné, bylo zmíněno v úvodu této práce. Konzultanti jsou z výcviku výborně připraveni na hovory ryze krizové povahy, avšak obvykle se stává, že během směny mají takových hovorů jen pár. Může se stát, že většina hovorů může být jen s dlouhodobými klienty. Ty mohou konzultanta vyčerpat více než hodinový hovor se sebevražedným klientem – prvokontaktem. Konzultanti se často mohou cítit frustrovaní, že ani ten dvacátý hovor za měsíc nevedl ke zlepšení a klient se „nepohnul z místa.“ Díky těmto hovorům mohou pracovníci získat dojem, že jejich práce za nic nestojí, a pochybují o svých schopnostech.¹¹² Pracovníci linek důvěry se shodují, že pro ně není tak náročná četnost volání klientů jako spíše samotný obsah hovorů.¹¹³ Konzultanti se také sami mohou propadnout do stereotypu práce s klienty, odmítají zkoušet nové přístupy nebo techniky, přestávají aktivizovat a důvěřovat v klientovy schopnosti. Noví kolegové často přinášejí svěží nápady, co ještě klientům nabídnout, ale posléze mohou narazit na fakt, že klient je stále na stejném místě, kde byl, než se objevil pracovník, který si kladl za cíl ho „spasit“. Linky se často potýkají s tím, že klienti vlastně nejsou v akutní krizi,¹¹⁴ chtějí si jen povídat a tím mohou uměle krize vytvářet. Pracovník se tak může cítit i podvedený či zneužívaný. Stává se, že konzultanti jsou často až moc ponořeni do klientovy situace,

¹¹¹ Konference Diference a opakování

¹¹² MIDDLETON (2014), str.96

¹¹³ VIVEKANANDA, str. 9

¹¹⁴ MIDDLETON (2014), str.89

přebírají za něj zodpovědnost, chovají se přehnaně ochránářsky, je jim klienta líto, nedokážou dodržovat limity a domluvené postupy práce, úmyslně jim na lince poskytují více prostoru, protože se mají dojem, že linka je to jediné místo, kde je možné jim pomoci. To samozřejmě může zhoršovat i atmosféru v týmu, protože dodržování postupů a týmovost je na lince důvěry klíčová. Konzultant zde nevystupuje v hovorech za sebe, ale za celou linku, a je důležité, aby všichni pracovníci pracovali s klienty podobným způsobem a dodržovali metodické postupy. Mohou se objevit i opačné přístupy, jako je nenávisť, nechut' s klientem hovořit apod. Pokud s těmito myšlenkami konzultant nebude aktivně pracovat například na supervizích nebo v rámci intervize, může se stát, že na lince nebude chtít dále působit a odejde, protože takhle práce „nemá cenu“, nebo se u něj mohou objevit projevy syndromu vyhoření. Z výzkumu z českého prostředí vyplývá, že jsou témata ohledně dlouhodobých klientů často diskutována na supervizích a že hovory s těmito klienty jsou dle pracovníků více zátěžové než hovory s prvkontakty.¹¹⁵

3.6 Využití pomoci a kontroly při vedení hovorů s dlouhodobými klienty

Pracovníci na linkách důvěry se snaží klienty podporovat v jejich autonomitě, zplnomocňují je k tomu, aby byli zodpovědní za řešení svých obtíží a dokázali si v budoucnosti poradit sami. Pracovníci ale musí často vybalancovat, jak k danému klientovi přistupovat, zda by mu naopak v konkrétní chvíli nepomohlo, kdyby za něho určitou část zodpovědnosti v situaci převzali. Dle Koprívy je pomáhání „proces, kde jsou dva lidé, a proto mezi nimi vzniká určité napětí při dialogu o tom, co je právě teď nejdůležitější a který krok je ten nejlepší.“¹¹⁶ Dle Úlehly se „kontrola od pomoci liší tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžném hovoru říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné.... Pro pracovníka je užitečné umět mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly rozlišovat třeba jen proto, aby si nenamlouval, že pomáhá, když kontroluje.“¹¹⁷

Právě při hovorech s dlouhodobými klienty, mohou konzultanti ztrácet trpělivost, být až příliš direktivní a efekt moci využívat na základě dobré myšlenky za účelem konečně něco v situaci klienta změnit. Často i samotní klienti tlačí na pracovníka, aby jim na jejich obtíže poskytl univerzální návod. To může zapříčinit, že konzultant na sebe opravdu převezme

¹¹⁵ BOHATÁ, str.61

¹¹⁶ KOPŘIVA, str.49

¹¹⁷ ÚLEHLA, str.20

zodpovědnost klienta, aniž by musel, pracuje za klienta, namísto aby se oprostil od této myšlenky, že vymyslet nějaké řešení je jeho povinnost. Nedirektivní přístup – tedy podpora klienta, aby se pokusil sám přijít na řešení svých problémů, může být efektivnějším, ale také složitějším a časově náročnějším postupem.¹¹⁸

Klient: „Řekněte mi, jak byste se cítila vy, kdyby se vám tohle dělo? Tak chápete mně? Už tomu rozumíte? Řekněte mi, co mám dělat! Jste jediná, kdo mi nyní může pomoci! Tak s tím něco udělejte.“

Konzultant: „Vnímám ve vašem hlasu velkou naléhavost, aby se něco změnilo. Slyším, že vás to trápí, ale nemám kouzelný proutek... Nevím, jak bych se cítila, nejsem v situaci, jako vy. Povíte mi, jak se v tom cítíte vy?“

Na druhou stranu u některých klientů je direktivní přístup a převzetí kontroly nasnadě (například při ohrožení zdravotního stavu, života, při stavech paniky nebo zmatenosti). Direktivní přístup je vhodné použít u klientů s projevy duševního onemocnění nebo demence za účelem zmírnění strachu a úzkostí: Klient například neví, co má dělat do oběda, je z toho nervózní, při mapování často odpovídá, že neví, co by chtěl dělat, nic ho nenapadá. Konzultant mu nabízí, že by se mohl dívat na televizi, poslouchat rádio nebo jít na procházku. Někdy si klient sám vybere a v některých dnech je to konzultant, který direktivně nabídne:

Konzultant: „Až přinese sestřička léky, tak se posadíte do svého křesla a budete se dívat na televizi na svůj oblíbený seriál.“ ... „Jak tak poslouchám, není důvod k tomu, aby vás odvezli, můžete být klidný, všechno je v pořádku, nemůže se vám nic stát.“

Někdy sami klienti žádají ujištění a direktivní „uzemnění“:

Konzultant: „Říkáte, že je vám ze všeho na nic, popsal jste, že na vás prodavačka byla nepřijemná v obchodě a bratr vám odmítl pomoci, do toho soused dělá nějaké zvuky, které vám vadí... Vnímám, že jste z toho rozrušený... Co by vám v tuto chvíli pomohlo?“

Klient: „Prosím vás, posilte mně, tak jak to děláte vždycky, řekněte mi ty věty, ty mně nabijí a pomáhají mi.“

Konzultant: Nevšímejte si těch zvuků, víte, že vám pomáhá, když ignorujete to bouchání, jděte si uvařit čaj, potřebujete si odpočinout a nabrat sílu. Až se prospíte, dáte si zbytek rizota od oběda, abyste neměl hlad a měl nějakou energii.

Klient: „Ano, dobře, to udělám, děkuji vám, mladá paní, jste moc hodná, děkuji za ujištění, udělám to takhle, jak říkáte. Vy mi to tu vždy pěkně vysvětlíte a já teď už vím, co mám dělat.“

¹¹⁸ KOPŘIVA, str. 51

3.7 Využití preterapie při vedení hovorů (nejen) s dlouhodobými klienty

U některých klientů nelze použít standartně používané techniky komunikace a techniky aktivního naslouchání. Tito klienti (nejčastěji se jedná o klienty s duševním onemocněním, mentálním postižením, demencí) většinou na otázky na zakázku nebo zrcadlení pocitů nereagují, někdy je složité hovor vést a zjistit tak, co klient potřebuje a co by mu pomohlo. Techniku preterapie založil G. Prouty, za účelem navázání a udržení kontaktu s obtížně komunikujícími lidmi a vychází z humanistického přístupu C. Rogerse. Dle Proutyho je preterapie „vhodná především pro klienty, kteří při své léčbě nedokážou využít terapeutického vztahu, jelikož jejich schopnost navazovat kontakt je omezená.“¹¹⁹ Základním nástrojem je používání reflexí klienta, které pracovník klientovi zpět zrcadlí. Těchto reflexí je celkem 5 (situační, obličejové, slovní, reproduktivní, zopakované). Během telefonického kontaktu je možné použít reflexe slovní a reproduktivní – které se používají například při slovním salátu, v úlomkovité řeči, echolálii apod. Pracovník naslouchá a byť nerozumí významu, reflektuje jednotlivá slova nebo popisuje zvuky, které slyší. Klient se tak může stát rovnocenným komunikačním partnerem a může být povzbuzen k tomu, aby svůj projev rozvinul a začal více na pracovníka reagovat. Zopakovanou reflexi je možné použít při udržení kontaktu. Pokud byla předchozí reflexe účinná, pracovník jí zopakuje. Cílem je, aby pracovník pomohl klientovi uskutečnit kontakt s realitou, navázal s ním vztah a pomohl mu vyjádřit, co potřebuje.

Příkladem, že použití principů preterapie je funkční, je komunikace s klientem, který je veden jako dlouhodobý, ale zároveň se jedná o klienta, který nepatří věkem do cílové skupiny klientů Senior telefonu. Klient bez pozdravu začne nesouvisle hovořit, věty jsou nesouvislé, dohromady nedávají smysl, pak je často opakuje. Bylo vysledováno, že klient nereagoval na pracovníkovy informace o tom, že tato linka je pro seniory a že se s ním nyní rozloučí, nereagoval na otázky na zakázku a důvod volání. Pokud konzultant informovaně zavěsil, klient měl tendence volat ještě několikrát za sebou. Potom, co konzultanti začali používat principy preterapie, podařilo se navázat kontakt a po cca 5 minutách se podařilo zjistit, co klient potřeboval – většinou ujištění, že je vše v pořádku, že udělal vše dobře, a pak se sám rozloučil.

Klient: Nebyl k tomu důvod, koupil jsem si jízdenku na autobus, jel domů, byl tam pes, soudkyně nepochybila.

¹¹⁹ PROUTY, Garry, Dion Van WERDE a Marlis PÖRTNER. Preterapie: [navázání a udržení kontaktu s obtížně komunikujícími klienty]. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-949-6, str.35

Pracovník: Koupil jste si jízdenku, jel jste domů, soudkyně nepochybila.

Klient: Jo. Soudkyně nepochybila, nebyl k tomu důvod, koupil jsem brambory a jízdenku na autobus.

Pracovník: Říkáte, že soudkyně nepochybila, nebyl k tomu důvod, přijde mi, že je vše v pořádku a dobře to dopadlo.

Klient: Jo, nebyl k tomu důvod, soudkyně nepochybila. Na shledanou....

4 Specifika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon

Jak bylo výše uvedeno, neexistuje univerzální návod, jak by se mělo pracovat s dlouhodobými klienty, a tak každé pracoviště pracuje s dlouhodobými klienty individuálně.

Cílem této části je popsat metodiku práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon – jaká jsou specifika práce ve srovnání s jinými pracovišti za účelem porovnání a případného doporučení využití možných alternativních způsobů práce na lince důvěry Senior telefon.

4.1 Metoda výzkumu

Tato výzkumná část obsahuje výzkumnou rešerši a analýzu dokumentů, ve které jsou porovnávány poznatky z výzkumných studií s metodikou práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Poznatky jsou čerpány z vybraných výzkumných studií týkajících se dlouhodobých klientů na linkách důvěry v České republice i v zahraničí.

Pro upřesnění se jedná o srovnávací studii z roku 2014 (Middleton et al.,2014), která analyzovala studie ohledně dlouhodobých klientů od roku 1960-2012, dále se jedná o studii z roku 2016 (Middleton et al.,2016), která se zabývala otázkou, zda se dlouhodobí klienti volající na linky důvěry liší od ostatních volajících s ohledem na důvody volání a analýzu dotazníkového šetření, který byl uskutečněn přímo s klienty. Informace pro tuto kapitolu byly též čerpány ze studii z roku 2019 (Vivekananda, et al.,2019), která zkoumala specifika práce s dlouhodobými klienty na Australské lince důvěry za pomoci polostrukturovaných rozhovorů se supervizory a vedoucími pracovníky a z publikace Proměny krizové intervence – Fenomén dlouhodobě opakovaně volajících v telefonické krizové intervenci, která kromě cenného dotazníkového šetření z patnácti pracovišť linek důvěry po celé České republice obsahuje postupy při práci s dlouhodobými klienty na lince důvěry Linka seniorů, kterou provozuje organizace Elpida, jež pořádala v květnu roku 2019 odbornou konferenci Diference a opakování II., zabývající se způsoby práce s dlouhodobými klienty. Postřehy z této konference jsou též obsahem výše zmíněné publikace. Neméně důležitým zdrojem při analýze byla také diplomová práce Lucie Šimkové s názvem „Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům“, ve kterých se autorka zaměřila na 7 pracovišť telefonické krizové pomoci za účelem zjištění, jak tato pracoviště přistupují k opakovaně volajícím klientům.

Při analýze dokumentů jsem se zaměřila na to, jak často klienti volají na linku důvěry, jak linka důvěry eviduje dlouhodobé klienty a jaká jsou specifika při vedení hovorů s dlouhodobými klienty. Nejprve uvádím k danému tématu informace z Metodiky práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon a poté následuje analýza z vybraných studií, metodických materiálů a výzkumů, jak s dlouhodobými klienty pracují jiné linky důvěry. Získané informace jsou pro přehlednost ohraničeny v textovém poli. Celá podkapitola je zakončena shrnutím, které obsahuje porovnání získaných informací.

4.2 Volání dlouhodobých klientů

Dle statistických údajů bylo zjištěno, že za rok 2019 proběhlo na Senior telefonu z celkového počtu 11 218 hovorů 3 336 hovorů s klienty, kteří byli označeni jako dlouhodobí klienti. To znamená, že více než třetina klientů se na Senior telefon obrací opakovaně, někteří i denně. Je dost pravděpodobné, že hovorů by bylo více, protože někteří dlouhodobí klienti mají limitované počty hovorů, stejně tak je nutné brát v patrnost, že klient je evidován jako dlouhodobý až po nějaké době, tudíž tyto prvotní hovory nejsou evidovány jako hovory s dlouhodobými klienty. Během roku 2019 bylo evidováno 14 dlouhodobých klientů, z toho 6 byly ženy a 8 muži, žijící sami.¹²⁰

Počet dlouhodobých klientů z celkového počtu volajících tvoří dle dotazníkového šetření na jiných linkách v České republice nejčastěji 30-40 %.¹²¹

Zahraniční studie zmiňují poměr 40-60 % hovorů¹²² Ze zahraničních údajů dále vyplývá, že volajícími jsou častěji muži žijící bez partnerek.¹²³

Zahraniční studie oslovila přímo samotné klienty volající na linku důvěry. Z celkového počtu 990 sledovaných hovorů, z toho 315 klientů, kteří vyplnili dotazník, bylo zjištěno, že 79 klientů zavolalo v uplynulém měsíci pouze jednou, 162 klientů volalo více než 20 x a 60 klientů se na linku v uplynulém měsíci obrátilo 11x-19x.¹²⁴

¹²⁰ Statistika linky důvěry Senior telefon: Statistické údaje za rok 2019. Praha, Život 90, z.ú., 2019.

¹²¹ BOHATÁ, str. 56

¹²² MIDDLETON (2014) str. 96

¹²³ BOHATÁ, str. 56

¹²⁴ MIDDLETON (2019)

Shrnutí:

Počty volání dlouhodobých klientů jsou na Senior telefonu srovnatelné s ostatními pracovišti, jedná se o třetinu až polovinu volajících z celkového počtu klientů využívajících službu telefonické krizové pomoci. Senior telefon ve vlastní statistice nerozlišuje volání dlouhodobých klientů. Doporučením pro zpřehlednění práce na Senior telefonu může být vytváření samostatné roční statistiky, která by se zaměřovala pouze na volání dlouhodobých klientů, případně zahrnutí této oblasti do celkové statistiky Senior telefonu za účelem pravidelného sledování a vyhodnocování četnosti volání a témat ve srovnání s klienty, kteří nejsou evidováni jako dlouhodobí klienti.

4.3 Evidence dlouhodobých klientů

Dlouhodobým klientem se myslí takový klient, který se na Senior telefon obrací opakovaně, dlouhodobě. Vzhledem k jeho nepříznivé životní situaci je zapotřebí v hovorech s tímto klientem kontinuální práce a jednotného postupu týmu konzultantů Senior telefonu.

Na linku důvěry Senior telefon se mnohdy obrací klienti, kteří volání využívají opakovaně ve vlnách, tedy se na ni obrací v případě zhoršení svého stavu nebo v krizové situaci – při úzkosti, depresích, po neshodách s blízkými či v rámci sociálně-právního poradenství. Hovory s těmito klienty jsou vedeny standartně a není potřeba je evidovat jako dlouhodobé. Je možné jim v databázi hovorů Senior telefon přidělit přezdívku pro lepší orientaci sledování četnosti volání, pokud by bylo potřeba je v budoucnosti zařadit do dlouhodobých klientů.

Konzultanta zajímá klient, který mu nyní volá, s něčím se trápí a od toho mu chce konzultant ulevit. Znalost klienta mu umožňuje více ho pochopit v tom, co prožívá (ví, že tohle je pro něj opravdu velký problém, byť pro někoho jiného ne). Aby konzultanti dosáhli pro klienta úlevu, je potřeba, aby i ostatní pracovníci opakovaně volajícího klienta přijali, proto je zájmem týmová pevnost a akceptace, aby se (nejenom) dlouhodobý klient pokaždé dovolal do akceptujícího a přijímajícího prostředí. Neznamená to ovšem, že má cíleně docházet k navazování klientů na linku Senior telefon, ani se nejedná o suplování jiné služby nebo kontaktu. S dlouhodobými klienty je pracováno právě na principu navracení do reality a do jeho reálného života s cílem, aby v budoucnu již nemusel službu linky důvěry využít, nebo se snížila frekvence jeho volání. Práce s dlouhodobými klienty je pod pravidelným intervizním a supervizním dohledem, a tudíž je vyloučeno jakékoliv nadstandartní poskytování služeb Senior telefonu.

Za dlouhodobého klienta je na Senior telefonu volající považován v případě, že se obrací na linku skoro každý den nebo i vícekrát denně (*neplatí pro hovory ryze akutní krize, kdy klient může prožívat náhlou náročnou životní situaci – krizi a potřebuje podporu, a to že bude volat například každý den po dobu 14 dnů ještě není důvodem, aby byl označen za dlouhodobého klienta, protože je možné, že postupně bude schopný poradit si sám. Dá se také předpokládat, že četnost volání se bude postupně snižovat*) a po určité době není zjevné, že se klientova situace nezlepšuje/nehoršuje. Takový klient nemá jiné možné zdroje opory nebo je má, ale nechce/nemůže je využít apod.¹²⁵

Intervizori pravidelně v rámci komentování hovorů v databázi sledují výskyt a četnost volání daného klienta. Konzultanti využívají možnost označování hovorů jako „důležitý hovor“ návrhy na nové dlouhodobé klienty zasílají intervizorům a vedoucímu emailem.

Na společných poradách týmu je rozhodnuto o ne/zařazení klienta do dlouhodobých klientů. V databázi je klientovi přidělena přezdívka a na online nástěnce je klientovi vytvořena karta se štítky obsahujícími základní charakteristiku a informace o metodickém postupu. Zde se také evidují případné aktualizace a změny.

Tým Senior telefonu pracuje také se souborem, ve kterém jsou evidovány všichni dlouhodobí klienti. Tento dokument je po každé poradě týmu revidován, aktualizován.

V určitých případech je možné začít s evidencí klienta a stanovením specifického postupu i mimo týmovou poradou, a to na základě konzultace intervizorů a vedoucího Senior telefonu. Konzultanti jsou o změnách neprodleně informováni emailem.

Četnost volání pro zařazení klienta do dlouhodobých klientů:

- min. 2x denně po dobu 3-4 týdnů
- min. 4x denně po dobu dvou týdnů.

Z dlouhodobých klientů je klient vyřazen, pokud:

- klient přestane využívat služeb Senior telefonu
- výrazně se sníží četnost volání (například 1x-2x do měsíce).¹²⁶

¹²⁵ PAVLÍČKOVÁ, MUNDOK NITSCHOVÁ, str. 8

¹²⁶ PAVLÍČKOVÁ, MUNDOK NITSCHOVÁ, str. 4

Z 561 výzkumných článků vyšlo najevo, že kdo zavolal na linku dvakrát a více, je považován za dlouhodobého klienta.¹²⁷ Z dotazníkového šetření¹²⁸ v České republice bylo zjištěno, že pro označení klienta jako opakovaného nebo dlouhodobého je stanovený početní limit – tedy četnost volání daného klienta:

- denně/několikrát týdně během 3 měsíců
- 30x během 3 měsíců/10x za měsíc
- denně po dobu 30 dnů.

Dle Linky seniorů je klient zařazen do kartotéky, pokud se na linku obrátí 10x za měsíc ve třech po sobě jdoucích měsících a tým se na týmové supervizi shodne, že očekává, že bude volat i nadále.¹²⁹ Linka seniorů poukazuje též na klienty, kteří volají epizodicky během krizové situace, která trvala delší dobu, a po odeznění přestanou službu využívat.¹³⁰

Na vyřazení klienta z dlouhodobých se podílí návrhy celý tým. Pokud se klient začne na službu znovu obracet (například po roce) a nezvědomuje své předchozí časté volání do služby, konzultanti jednájí s klientem jako s prvokontaktem, do minulosti se nevracejí.

Některá pracoviště nemají striktně stanoven početní limit a je na společné dohodě týmu, zda se budou daného klienta evidovat jako dlouhodobého, či ho konkrétněji sledovat.

Pokud nemá pracoviště specifický postup vůči dlouhodobým klientům, dá se předpokládat, že s těmito klienty hovoří jako s klienty, kteří volají na linku poprvé, nedělají tedy mezi klienty rozdíly a přistupují i k nim jako k prvokontaktům. Zajímavý je poznatek, že ačkoli se na linky důvěry obrací mnoho klientů opakovaně a dlouhodobě, v odborné literatuře a výcvicích není tomuto tématu věnován větší prostor.¹³¹

¹²⁷ MIDDLETON (2014), str. 99

¹²⁸ BOHATÁ, str. 57

¹²⁹ BOHATÁ, str. 129

¹³⁰ BOHATÁ, str. 193

¹³¹ BOHATÁ, str.62

Z výzkumu vyplývá, že 80% dotazovaných pracovišť linek důvěry v České republice má určitý specifický přístup ke klientům, kteří se na linku obrací opakovaně.¹³²

K označení klienta jako dlouhodobého dochází na pracovištích linek důvěry¹³³:

- Na základě početního pravidla
- Na základě rozhodnutí vedoucího
- Na základě dohody týmu
- Kombinací výše uvedených možností.

Shrnutí:

Senior telefon podobně jako další pracoviště eviduje klienta jako dlouhodobého na základě početního pravidla – jak často klient na linku volá, případně na základě rozhodnutí intervizorů/ vedoucího. Kromě sledování četnosti volání je klient jako dlouhodobý evidován na základě dohody týmu, kdy například daná intervence nevede ke změně klientovy situace, nefungují běžné techniky vedení hovoru apod. Linka seniorů podobně jako Senior telefon vnímá i klienty, kteří volají epizodicky, procházejí krizí dlouhodobějšího charakteru, volají si pro podporu a stabilizaci, ale po odeznění krize přestanou linku využívat. Obě pracoviště se shodují, že není důvod takové klienty evidovat jako dlouhodobé, během hovorů s těmito klienty dostačují běžné postupy vedení hovoru – tedy techniky krizové intervence. Při analýze dokumentů nebylo zjištěno, kdy ostatní pracoviště přestávají klienta evidovat jako dlouhodobého. Doporučením pro Senior telefon z této analýzy mohou být pravidelné diskuse pracovníků za účelem revize nastavení pravidel četností volání klientů.

4.4 Specifika práce s dlouhodobými klienty

Dle Metodiky práce s dlouhodobými klienty na Senior telefonu je potřeba přistupovat k nim specificky, protože se jedná o zvláštní skupinu klientů, u níž nelze aplikovat standartní přístup. Klienti narušují dva velmi důležité principy služby linky důvěry, a to anonymitu a diskontinuitu¹³⁴, a proto je zapotřebí specifického postupu práce. Specifiky při práci ve vedení hovorů s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon jsou limitace hovorů, metodický postup a sledování kontinuity a příběhu.

¹³² BOHATÁ, str. 59

¹³³ BOHATÁ, str. 58

¹³⁴ PAVLÍČKOVÁ, MUNDOK NITSCHOVÁ, str.3

4.4.1 Limitace hovorů

K tomuto specifiku se přistupuje, pokud se klientova situace nezlepšuje, má tendence volat několikrát denně se stejnými tématy, volá, protože je služba zadarmo, vynucuje si saturaci běžného přátelského kontaktu apod. Nejčastěji se jedná o limitování délky a počtu hovorů za 24 h. Limit se obnovuje vždy v 7:00 h. Ojediněle také může být nastavena limitace tématu. Rozhodnutí o limitaci probíhá na společných poradách, kde jsou přítomni konzultanti, intervizoři a vedoucí. V případě potřeby je možné o limitaci rozhodnout i mimo poradu. Návrhy na limitaci podávají konzultanti/intervizoři. Limitaci schvalují intervizoři/vedoucí a klient je s rozhodnutím o limitaci hovorů seznámen neprodleně po vydání rozhodnutí o limitaci.¹³⁵

Kdo první z konzultantů bude s daným klientem hovořit, seznámí ho s důvody limitování a pravidly limitu. Limit je nastavený pro každého klienta individuálně dle četnosti a délky volání a témat, která přináší. Zde je patrný velký princip kontroly, avšak klient je srozuměn s tím, že o limitaci může diskutovat či podat své vlastní návrhy.

Ukázka sdělení limitace:

„Víte, poslední dobou se na nás obracíte několikrát denně skoro každý den. O hovorech se vedou zápisy. Aby vám to volání na naši linku mohlo být k užitku a pomohlo řešit vaši situaci a abychom se mohli zaměřit na to, co je pro vás důležité řešit, rozhodli jsme se po poradě s kolegy a s vedoucím, že od dnešního dne máte možnost k nám na linku volat dvakrát za den po dobu dvaceti minut. Je to i proto, že potřebujeme, aby se na linku mohli dovolat i další klienti, (Limitace je standartním postupem) a také proto, abyste si dokázala postupně poradit i bez volání k nám (aby se klientka nestala závislou, smysl sociálních služeb-navrácení kompetencí klientovi).“

Klient si zdůvodnění limitu může vždy vyžádat od konzultanta během hovoru, případně od vedoucího a má také právo na to navrhopvat adekvátní změny v limitaci. Tým Senior telefonu požadavky klientů konzultuje na společných poradách a poté podává klientovi vyrozumění.

Používáním limitace se Senior telefon snaží předejít přílišnému navazování na službu a zachování dostupnosti služby pro další klienty. Ne všichni dlouhodobí klienti na Senior telefonu mají hovory limitovány, protože u některých klientů, kteří například nevolají denně, by limitace způsobila, že by volali častěji než dosud, U nich je tedy zapotřebí jiného specifického přístupu.

¹³⁵ PAVLÍČKOVÁ, MUNDOK NITSCHOVÁ, str.5

K limitaci hovorů s dlouhodobými klienty přistupují i další linky důvěry:

V metodice Linky seniorů Elpida je uveden tento příklad limitace:

„Délka prvního hovoru v jednom kalendářním dni by rámcově neměla přesáhnout 20 minut. Výjimkou mohou být hovory o nové akutní krizové situaci klienta.

Pokud klient nadále volá během jednoho dne a neuvádí žádnou novou krizovou tematiku, vedou pracovníci hovor tak, aby druhý kontakt nepřesáhl délku 10 minut a třetí a další kontakty 5 minut. Dále je zde uvedeno, že ne vždy klient potřebuje plných 20 minut v prvním hovoru a někdy naopak potřebuje více času, protože je významně dekompenzován. Zároveň by se sdělením časového rámce mohlo stát, že klient bude vyžadovat prostor v plné dotaci rámce („Mám přece mít 20 minut, ne?!“).“¹³⁶

Na dalších pracovištích jsou dlouhodobí klienti limitováni ve využití služby nejčastěji:

- Počtem kontaktů za den
- Časem, který je jim během hovoru věnován
- Limitace tématem
- Vymezenou dobou, kdy mohou službu využít (denní/noční doba, jen v některé dny)

Zahraniční studie uvádí, že pracoviště limitují dlouhodobé klienty následovně:

- Limitace počtem hovorů a časem: např. 2 hovory o maximální 15minutové délce v rozmezí 8:00- 24:00. Díky tomuto opatření se počet hovorů snížil ze 172 hovorů s těmito klienty na 82 hovorů.¹³⁷

Z výzkumu Šimkové bylo zjištěno, že limitace na pracovišti vzniká na základě týmové dohody:

- limitace v délce hovorů: *„ale teda co nám hodně pomáhalo, domlouvalo se na určitý délce hovorů pro tyhle ty lidi... Že hned když jsem přišla do služby, tak jsme se i domlouvali, kolikrát ten den volal...a ve chvíli, kdy volal opakovaně a dožadoval se něčeho, tak už jsem mohla limitovat a říct: voláte opakovaně, pojd'me se domluvit, že se vám budu věnovat 10 minut...“ (R1)*
- intervalová, klient může volat od – do (vizte výše R2).
- limitace tématem: *„mají tendenci otevřít deset věcí najednou a nepracuje se nic, proto jim říkáme, že budeme řešit jenom jednu věc, jedno aktuální téma,“ (R2)¹³⁸*

¹³⁶ BOHATÁ, str. 127

¹³⁷ MIDDLETON (2014) str. 96

¹³⁸ ŠIMKOVÁ, str. 61

4.4.2 Metodický postup od intervizorů/vedoucího

Tento metodický postup je k dispozici v případě, že nestačí/ nefungují standartní způsoby a techniky hovorů a ze zápisu z hovorů s daným klientem je zjevné, že je potřeba nastavit konkrétní postupy při vedení hovorů (důslednější hraničení, vracení se k ‚teď a tady‘, zaměření se na nepříznivou situaci, se kterou klient volá, konkretizace mapování apod). Vypracovaný metodický postup je konzultován na společných poradách týmu, rozeslán emailem a vyvěšen na elektronické nástěnce.

Ukázka metodického postupu:

Vést klientku k větší samostatnosti a zodpovědnosti za svá rozhodnutí (opakované dotazy, jestli má jít na kosmetiku, když má antibiotika, opravdu nepatří na linku).

Odkazovat klientku na přátelské hovory, zreflektovat jí to, že se rozvolala, vysvětlit jí znovu, v jakých situacích se na nás může obracet, nabídnout jí, že by se mohla zkusit domluvit s koleyní z Dobrovolnického centra, zda by šlo zařídit přátelské hovory třeba dvakrát do týdne, protože nyní pozorujeme, že potřebuje s někým svůj život více posdílet.

Zjišťovat, s kým dalším v okolí či ze své rodiny by mohla sdílet své myšlenky kromě nás, s kým by se mohla poradit o zdravotním stavu (vnuci, dcery, pečovatelka, sousedka, lékař...).

V případě, že v hovoru není téma, zakázka, nebát se ho hraničit a ukončit (Bohužel se nám nepodařilo najít téma hovoru, proto se s vámi nyní rozloučím.) Informovat opakovaně, k čemu slouží linka důvěry.

Neoslovovat jí jménem, pokud se sama nepředstaví (ano i přesto, že jí známe, neděláme to u žádných klientů), a poté ani nezapisovat jménem, i když jí poznáte - nepředstavila se!!! Omlouváme se, ale nesuplujeme povídání po telefonu, pokud tedy nyní nenajdeme společně téma, o kterém bychom měli mluvit, budu muset tento hovor ukončit. Zjišťovat téma hovoru, zakázku, ptát se na pocity...¹³⁹

¹³⁹ PAVLÍČKOVÁ, MUNDOK NITSCHOVÁ, str.5

Linka seniorů stanovuje dle potřeby také určité týmové postupy.

„Dohoda slouží k tomu, aby klient naplnil svoji zakázku, ale zároveň aby se neodklonil od svých přirozených sociálních kontaktů. Tento rámec ale může být u některých klientů nedostatečný. Může se stát, že klient i přes tuto dohodu volá na linku příliš často, a jeho volání je pro tým zatěžující. Omezuje pak linku v dostupnosti pro jiné volající. V takovém případě je vhodné na týmové supervizi stanovit individuální rámec práce s tímto klientem, který respektují a uplatňují všichni pracovníci linky, a sdělit ho klientovi formou dohody o spolupráci při jeho prvním zavolání na linku.“¹⁴⁰

Z výzkumu Šimkové bylo k tématu zjištěno, že pracovníkům pomáhá při vedení hovoru s dlouhodobými klienty také:

- specifické **vymezení linky důvěry** jako krizové linky (kritérium krize) nebo specifické cílové skupiny. *„Musím říct, že to, že máme specifickou cílovku je pro mě taková zbraň na opakovaně volající klienty a cítím se tady mnohem líp,“ (R1). „Tak se jim to snažíme říct, jestli si myslí, že tohle teď patří na linku, jestli je to teď tak akutní,“ (R2).*
- **metodika**, která určí pracovníkovi rámec, ve kterém se má pohybovat, a způsob, jakým se pohybovat (pokud ji pracovníci mají): *„v metodice máme kuchařku, podle který můžeme jet, a bude se nám dobře pracovat a bude nás to těšit,“ (R3).¹⁴¹*

Sledování kontinuity a příběhu: U klientů, kteří nejsou vedeni jako dlouhodobí klienti, se pracuje s „tady a teď“. Konzultanti o těchto klientech vědí jen to, co jim sdělí v daném hovoru. Sledování kontinuity a příběhu je důležité specifikum, které pomáhá při vyhodnocování intervence z dlouhodobého hlediska.¹⁴²

Udržení kontinuity a příběhu je užíváno například také v rámci krizové intervence a následného doprovázení klientů, kterým zemřel někdo blízký, během doprovázení v dlouhodobé nemoci a umírání apod. Intervizoři dle potřeby aktualizují informace na kartě klienta v elektronické nástěnce s daným klientem na základě zápisů z hovorů. Děje se tak proto, aby všichni konzultanti byli seznámeni se současnou klientovou situací, aby když se jim klient dovolá, byli obeznámeni s historií příběhu a klient nemusel znovu všechny informace opakovat. Je to i z toho důvodu, že ne všichni konzultanti mají na lince celý pracovní úvazek, tudíž se může stát, že s konkrétním klientem ještě nehovořili...).

¹⁴⁰ BOHATÁ, str. 128

¹⁴¹ ŠIMKOVÁ, str. 61

¹⁴² PAVLÍČKOVÁ, MUNDOK NITSCHOVÁ, str.6

Ukázka sledování kontinuity a příběhu:

Klientka s přezdívkou „Hvězdička“ začala volat v lednu 2019. Udává věk 66 let, představuje se pod přezdívkou, hlas má hrubý, během hovoru kouří cigarety, protože ji to uklidňuje. Frekvence volání je cca 1x do týdne.

Leden 2019: Dozvěděla se, že její sestře (70let) se vrátila rakovina. Chemoterapie ani ozařování nepomohlo zastavit šíření do mízních uzlin, lékaři nedávají sestře moc šancí na uzdravení.

Únor 2019: „Hvězdička“ se rozhodla, že se k sestře přestěhuje a bude jí pomáhat, protože zbyly už jen ony dvě. Byly jí doporučeny služby domácího hospice a další sociální služby.

Březen 2019: „Hvězdička“ volala 10.3. v nočních hodinách, kdy nevěděla, co má dělat, protože její sestra dostala horečku. Odmítala, aby jí odvezla do nemocnice. Klientce byly předány kontakty na call centrum zdravotnické záchranné služby, aby tam prokonzultovala stav sestry, protože zde nejsme lékaři. Klientka volala druhý den a sdělila, že se jednalo o důsledek nemoci, dostala radu, jak má v těchto chvílích postupovat. Podala lék na snížení horečky a během pár hodin se sestře udělalo lépe.

„Hvězdička“ situaci velmi špatně nese, během hovoru často propadá v usedavý pláč, často si i stěžuje na lékaře, že léčbu zanedbali, před sestrou si takovou slabost nedovolí, snaží se být pro ni silnou oporou. Senior telefon je pro ni v tuto dobu místem, kde může bezpečně spustit své emoce, může se zde znovu usebrat a získat podporu a ujištění, že pro sestru dělá maximum.

Sledování kontinuity opakovaně volajících klientů na Lince seniorů Elpida:

„Kartotéka je využívána (kromě specifík uvedených v kapitole Evidence dlouhodobých klientů) jako příležitost ke sledování vývoje situace klienta i získání většího pochopení pro klienta a jeho způsob zvládnání zátěže.“

„Na rozdíl od prvokontaktu zde pracovník více využívá své povědomí o historii klienta, která je mu známa z předchozích hovorů. Nemapuje tudíž celou klientovu situaci, využívá znalost faktů, které jsou stabilní, a nenutí klienta znovu a znovu je sdělovat, nevnáší je aktivně do hovoru.“¹⁴³

¹⁴³ BOHATÁ, str. 131

Z výzkumu Šimkové vyplývá, že také záleží na počtu pracovníků a velikosti pracovišť a rozdělení kompetencí v týmu s ohledem na práci a evidenci dlouhodobých klientů. Byly zjištěny následující skutečnosti:

- *Postup, jakým se pracuje s klientem, je předáván v týmu ústně.*
- *Pracoviště mají konkrétně stanovené metodiky na postup kontaktu s dlouhodobým klientem.*
- *V případě, že linka důvěry má větší počet externích pracovníků majících službu jen několikrát do měsíce, postup a evidenci zajišťuje vedoucí pracoviště, pracovníci jsou povinni se s informacemi seznámit. V postupu je uvedeno, jak hovory s klientem vést, a obsahuje také informace o limitování.¹⁴⁴*

Ze zahraniční studie bylo zjištěno, že dlouhodobé klienty na jednom pracovišti má na starosti pouze jeden pracovník či menší skupina pracovníků, kteří se zaměřují pouze na tuto skupinu klientů, sledují četnost volání a kontinuitu a vyhodnocují společně, jak jsou nastavené strategie účinné.¹⁴⁵

Shrnutí:

Tím, co odlišuje vedení hovorů s dlouhodobými klienty v porovnání s klienty, kteří nejsou v evidenci dlouhodobých klientů, jsou následující specifika: limitování hovorů, zvláštní metodické pokyny, které mohou být pro dlouhodobé klienty obecné nebo nastavené pro každého klienta zvlášť dle potřeby a sledování kontinuity a příběhu volajícího.

V rámci limitace Senior telefon nastavuje limitaci hovorů u každého klienta individuálně. Jedná se určení maximální délky hovoru a počtu hovoru za 24h. Limitování klienta navrhují konzultanti a intervizoři a konečné rozhodnutí schvalují intervizoři společně s vedoucím. Při nastavování limitace je s klientem vedený dialog, kdy klient má možnost se k limitaci vyjádřit či navrhnout alternativy. Během rešerše nebyly nalezeny údaje, které by odkazovaly na to, jak klienti přijímají limitaci a jak se na stanovení limitace podílejí. Z analýzy dokumentů bylo zjištěno, že i ostatní pracoviště používají při práci s dlouhodobými klienty limitaci. Shodují se, že toto opatření slouží jako ochrana pracovníků, protože hovory s dlouhodobými klienty jsou obtížné, a také za účelem zachování prostoru i pro další zájemce o službu. Jedná se o limitaci počtů hovorů za den, omezení volání v určitou denní dobu,

¹⁴⁴ ŠIMKOVÁ, str. 63

¹⁴⁵ VIVEKANANDA, str. 5

limitování hovorů tématem. Z metodiky Linky seniorů Elpida bylo zjištěno, že používají univerzální pravidlo limitace pro všechny klienty: první hovor o délce 20 min, druhý hovor o maximální délce 10 minut a každý další hovor se stejným klientem ve stejném dni do 5 minut. Uvádějí, že stanovení konkrétního času dopředu by mohlo zapříčinit, že klient by vyžadoval využití celého času a mohl by volat jenom proto, že je mu to umožněno. Dlouhodobí klienti Senior telefonu jsou seznámeni s tím, že konzultant může hovor ukončit dřív, než dojde k naplnění času limitu, pokud je téma hovoru vyčerpáno. Stanovení časového limitu jednotlivým klientům na Senior telefonu se děje na základě sledování předchozích hovorů a záznamů délek hovorů. Jedná se o určitý kompromis, který je přijatelný pro klienta i tým.

Z analýzy bylo zjištěno, že jak na Senior telefonu, tak i na jiných pracovištích hovor nad limit lze s klientem vést v případě, že se jedná o akutní krizi nebo téma, které se běžně v hovorech s daným klientem neobjevuje.

Dalším specifikem jsou metodické postupy při práci s dlouhodobými klienty. Metodické postupy mohou být stanoveny jako samostatné specifikum nebo v kombinaci s limitací. Intervizoři/vedoucí Senior telefonu používají tento nástroj, pokud nefungují/ selhávají obvyklé techniky vedení hovorů s daným klientem a je potřeba sjednotit vedení hovorů, aby tým v hovorech s konkrétním klientem postupoval stejně. Z analýzy dokumentů bylo zjištěno, že i jiná pracoviště používají v případě potřeby metodické postupy nebo formu dohody s klientem. Pracovníci se díky metodickým postupům mohou cítit v hovorech s dlouhodobými klienty lépe a jistěji.

Sledování kontinuity a příběhu klienta je dalším specifikem při práci s dlouhodobými klienty. Konzultanti Senior telefonu vytvářejí z každého hovoru, který se na lince objeví, stručný zápis. Databáze Senior telefonu tak obsahuje hovory nejenom s prvkontakty, ale i s dlouhodobými klienty. Pokud se jedná o hovor s dlouhodobým klientem, je označen přezdívkou a případným limitem. Každý dlouhodobý klient má na elektronické nástěnce vytvořenou vlastní kartu, ve které jsou důležité informace, pomáhající pracovníkům v orientaci. Informace v kartách a v databázi spravují intervizoři.

Kontinuita v rámci práce s dlouhodobými klienty je důležitá i pro ostatní pracoviště linek důvěry. Pokud pracoviště začne klienta evidovat jako dlouhodobého, zařadí ho do vlastní „kartotéky“ a přidělí mu přezdívkou. Sledují se nejčastější témata, se kterými se klient na linku obrací. Bylo zjištěno, že záleží na velikosti – počtu úvazků a individuální domluvě, jak dané pracoviště eviduje dlouhodobé klienty. Informace o dlouhodobých klientech pro tým většinou vytváří pověřený pracovník nebo vedoucí. Některá pracoviště si informace o klientech předávají pouze ústní formou.

Zajímavým výstupem z analýzy je pracoviště, které má přímo konkrétního pracovníka, který pracuje s dlouhodobými klienty. Dá se tedy předpokládat, že dovolá-li se klient, hovoří stále s tím samým pracovníkem. Toto téma by zasloužilo další prozkoumání, protože zdroj neviduje další informace, jako například jaké jsou výstupy, jaká je četnost volání klientů, jak samotný pracovník zvládá zátěž apod.

Doporučením pro práci s dlouhodobými klienty na Senior telefonu v rámci práce s limitací může být nabídka limitovat klienty daným tématem, což znamená, že daný klient bude mít na Senior telefonu prostor po určité době volání hovořit pouze o určitém tématu, pokud je například zjevné, že byly ze strany Senior telefonu vyčerpány všechny možnosti, jak situaci řešit, téma bude uzavřené a bude zde prostor pro případná jiná klientova témata. Díky tomu klient bude mít možnost volat na linku s jinými tématy, nebo nebude mít již důvod službu vyhledávat. Takové opatření může být v rozporu s pilířem „Doprovázení“, proto nelze striktně limitaci hovorů tématem užívat u všech klientů. Další možností je limitování klientů určitým počtem hovorů za týden, například za účelem shrnutí a sdílení uplynulého týdne – co se přihodilo, změnilo či naplánovalo na další týden. Tento limit by ovšem nemusel být příliš vhodný pro jiné klienty – například s duševním onemocněním či úzkostmi nebo pro ty, kterým konzultant pomáhá plánovat jednotlivé aktivity nebo změny postupně po malých krocích.

Doporučením pro Senior telefon v rámci metodických postupů může být kromě již probíhajících interních diskusí v rámci týmu také pravidelné vyhodnocování intervence přímo s klientem (například 1x měsíčně), což by mohlo zefektivnit intervenci. Je potřeba zdůraznit, že záleží i na motivaci klienta situaci řešit a také na tom, zda je schopen určitého dialogu na základě své psychické kondice a rozumových schopností – viz, kdy je možné využít pomoci a kdy kontroly.

Doporučením pro Senior telefon může být i zamyšlení nad tím, jak by práci s dlouhodobými klienty mohl ovlivnit model, kdy by s dlouhodobými klienty pracoval pouze vyčleněný pracovník z týmu.

4.5 Průběh hovoru s dlouhodobými klienty

Pokud je klient evidován jako dlouhodobý, je zapotřebí sjednoceného postupu týmu při vedení hovorů. Tým se dohodne na konkrétních krocích, jak hovor vést, aby přinesl klientovi co největší užitek, aby se klient nestal závislým na pomoci ze strany Senior telefonu

a mohl se směřovat k tomu, aby byl schopný po dané době využít i jiné zdroje opory a jeho situace se s pomocí Senior telefonu vyřešila/zlepšila/nezhoršovala. Je důležité dodat, že Senior telefon není pouze krizovou linkou, ale i linkou, která kromě krizové pomoci nabízí také doprovázení klienta v jeho složité situaci.¹⁴⁶

Během prvního hovoru s klientem konzultanti mapují jeho aktuální situaci a dle zjištěného uzpůsobí délku hovoru, dodržují případný stanovený limit volání a metodický postup, který má každý klient individuálně nastavený.

Volá-li klient téhož dne znovu, jsou mapovány změny od prvního hovoru. Pokud v klientově situaci nedošlo k výrazné změně, konzultanti zvědomují klientovi, o čem byl předchozí hovor, a zjišťují, co ho vede k tomu, že znovu volá. Následuje společné hledání toho, na co se zaměřit, aby hovor byl přínosem. Pokud se jedná o poslední hovor ze stanoveného limitu, klient je informován o jeho vyčerpání pro tento den. Konzultanti společně spolupracují. Pokud se klient toho dne dovolal po druhé jinému pracovníkovi, ten je s předešlým hovorem seznámen skrze zápis a upozornění od kolegy/ně. Sdělí klientovi, že je obeznámen s tím, co bylo obsahem hovoru s kolegou/kolegyní. V případě potřeby se konzultanti odkazují i na starší zápisy z hovorů, pokud to současná situace vyžaduje (klient tvrdí, že mu nebyly předány kontakty na další podpůrné služby a organizace, klient si nevzpomíná, že by měl limitovaný počet volání apod...). Senior telefon také využíval postupu, že i když klienty evidoval jako dlouhodobé, při vedení hovoru s nimi konzultanti pracovali jako s prvkontakty za účelem nenavazování klienta na linku – sdělovali, že klienta neznají, nechávali si vyprávět příběh od začátku. Toto opatření bylo vyhodnoceno jako nepříliš účinné u všech klientů a mnohým konzultantům přišlo nepřirozené takto s klienty intervenovat.

V případě volání klienta přes limit je ověřováno, zda je/ není klient v krizové situaci, která by se například výrazně lišila od té jeho běžné. Pokud konzultant vyhodnotí, že klientova situace není krizová, informuje o limitaci a nabízí, že své téma může probrat zase zítra nebo se může obrátit na jinou linku důvěry. V případě akutní krize, kdy se přihodilo něco nového, konzultant vede hovor standartním způsobem a poskytuje klientovi prostor pro řešení jeho situace a stabilizaci.¹⁴⁷

¹⁴⁶ PAVLÍČKOVÁ, MUNDOK NITSCHOVÁ, str. 6

¹⁴⁷ PAVLÍČKOVÁ, MUNDOK NITSCHOVÁ, str.9

Pokud pracoviště disponuje více než jednou telefonní linkou, konzultant musí v případě, že hovoří s dlouhodobým klientem a začne zvonit druhá linka, vyhodnotit, který klient je pro tuto chvíli potřebnější, jak uvádí Šimková:

Zajímavým zjištěním bylo, že na pracovištích, které pracují aktivně s dvěma telefony, posuzují hovory s opakovaně volajícími klienty ještě v jiném kontextu. Linky důvěry, jež pracují s dvěma telefony, se snaží eliminovat situaci, že se k nim nedovolá klient, který je v akutní krizi na úkor klienta, který to „nepotřebuje“ (např. opakovaně volající klient). Jedná se o technické uzpůsobení pracoviště tak, že v případě, kdy je veden hovor s jedním klientem a snaží se dovolat někdo jiný, druhý telefon začne akusticky nebo vizuálně signalizovat, že volá další klient. V tu chvíli pracovník, pokud to jde, slušně požádá o přerušování hovoru, přijme druhý a rychle vyhodnotí, zda je potřebnější vrátit se a dokončit první kontakt a druhého volajícího požádat, ať zavolá později, nebo naopak. Pracovníci tak vlastně vyhodnocují, kdo je ve větší „situaci nouze“, jak uvedla Bartlett (1970). „Vidím, že mi bliká druhý telefon, tak mu řeknu, aby se mohl dovolat někdo jiný, někde to pojmenuju, že třeba bliká telefon a že ho musím vzít,“ (R1). Toto vyhodnocování je pro pracovníky náročnější, ale na druhou stranu tak eliminují riziko, že se např. kvůli hovoru s opakovaně volajícím klientem nedovolá někdo, kdo to potřebuje více. Pracovníci tak využívají znalost klienta k tomu, aby sami sobě ulevili při náročné situaci vyhodnocování závažnosti hovorů. Tím, že opakovaně volajícího klienta znají, mohou si více dovolit. „Prostě si k němu jakoby víc dovolíme, protože víme, že to není život ohrožující a že to, co si dá k večeri, s ním můžeme vyřešit kdykoliv jindy,“ (R2)¹⁴⁸

Ze zahraniční studie vyplývá, že klient je informován, že pokud se jedná o akutní krizi, která nesnese odkladu, je mu umožněno zavolat i mimo dohodnutou dobu.¹⁴⁹

Pracoviště užívají při vedení hovorů s dlouhodobými klienty též vlastní metodické postupy, podporují klienty v kontaktování další odborné pomoci a užívají direktivnějšího vedení hovorů za účelem podpory klienta v jeho kompetencích. Pracovníci linek důvěry zmiňují, že v důsledku chybějících služeb je linka důvěry je často jedinou možností, kam se může klient obrátit, protože v jeho dosahu není žádná jiná návazná pomoc.¹⁵⁰

¹⁴⁸ ŠIMKOVÁ, Lucie. Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům [online]. Brno, 2014 [cit. 2020-04-23]. Dostupné z: <<https://is.muni.cz/th/rfaop/>>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií., str. 66

¹⁴⁹ MIDDLETON (2014), STR 96

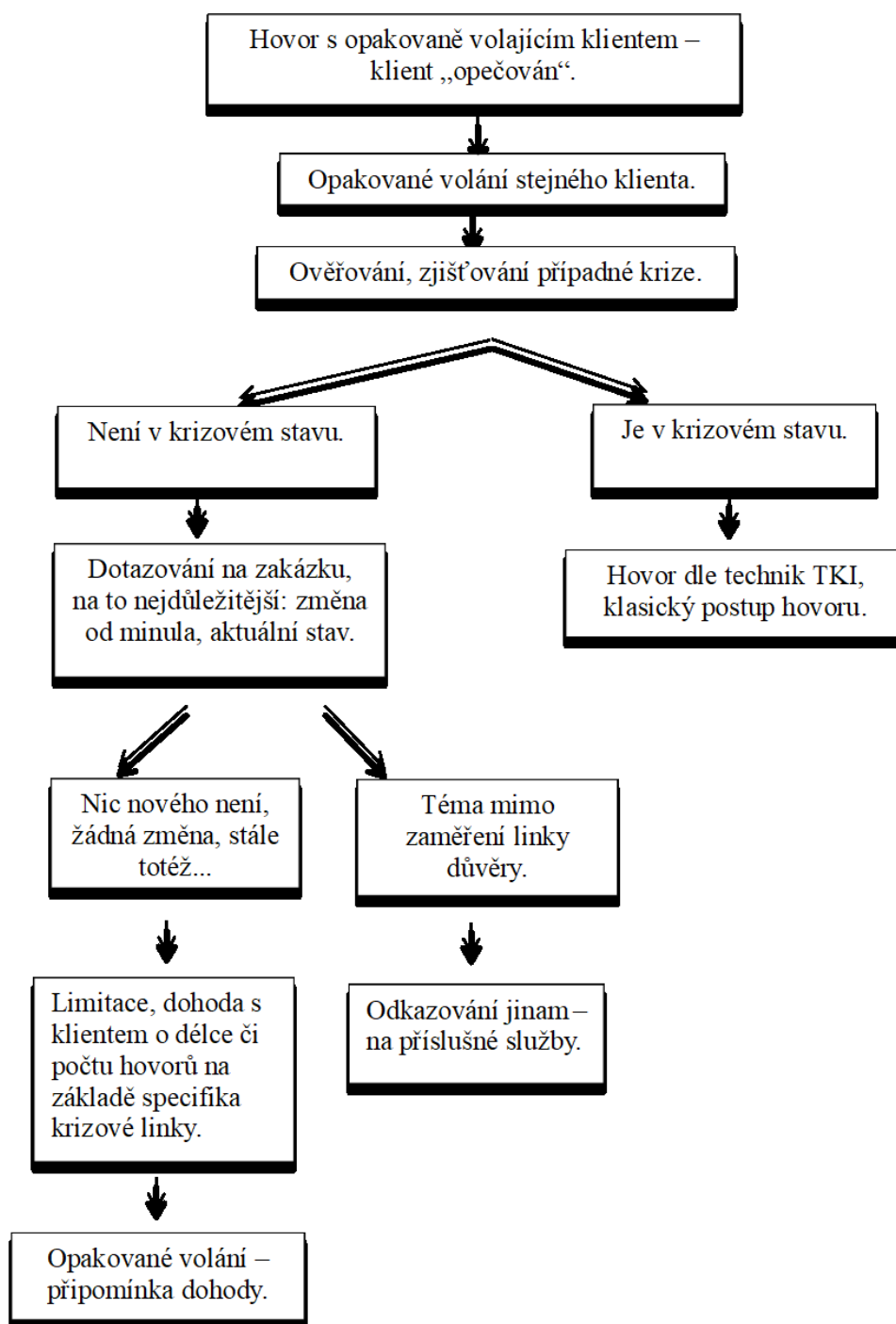
¹⁵⁰ VIVEKANANDA, str.8

Z výzkumu Šimkové bylo zjištěno, že linky důvěry používají při hovorech s klienty vlastní specifické postupy při vedení hovorů (kromě limitace a metodických postupů):

- Techniky, které pracovníci ve zvýšené míře užívají se záměrem zvládnout hovor s opakovaně volajícím klientem:
 - kotvení k realitě a odkazování k reálným zdrojům: *„takže v tom já vidím to jádro, vracet je k realitě, do jejich reálného života. Poskytnout jim útěchu v té jejich samotě, ale vyslat ho hledat kontakty v jejich přirozeném sociálním prostředí,“* (F5).
 - zrcadlení nevhodného jednání: *„někdy si troufneme víc jim poskytovat tu zpětnou vazbu, jak to třeba může působit, jak to na nás působí... Že to takhle běžně nechodí,“* (R2).
 - dotazování (na změnu situace od minulého hovoru, na to nejdůležitější), informování o postupech či možnostech řešení situace.
- Některá pracoviště mají postup rámcován aktuálností či aktuální potřebou volajícího a v případě, že i při opakovaném a dlouhodobém kontaktu se jeho situace nevyvíjí, mohou (a mají dle metodiky) volajícího odkazovat na jiné služby: *„Pokud tentýž uživatel využívá službu opakovaně a dlouhodobě bez známek pokroku, je pracovníkem veden k náhledu na tuto situaci, příp. odkázán na další možné odborné instituce.“* (LD4)
- Jiná pracoviště zase postup dávají do kontextu se službou určitého pracovníka, tedy pokud volající volá poprvé do služby jednomu pracovníkovi (přestože již v ten den třeba volal, ale do služby jiného pracovníka), tak dostane „klasický prostor jako každý jiný klient“ ale v případě opakovaných hovorů do stejné služby, kdy se situace nemění, může pracovník uplatnit dohodu o kratší délce hovorů.¹⁵¹

¹⁵¹ ŠIMKOVÁ, str. 62

Šimková ve své práci na základě získaných informací z výzkumu vytvořila Schéma postupu s opakovaně volajícím klientem, ve kterém shrnuje poznatky z pracovišť:¹⁵²



¹⁵² ŠIMKOVÁ, Lucie. Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům [online]. Brno, 2014 [cit. 2020-04-23]. Dostupné z: <<https://is.muni.cz/th/rfaop/>>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií., str. 65

Shrnutí:

Způsob vedení hovorů s dlouhodobými klienty na Senior telefonu probíhá obdobným způsobem jako na jiných pracovištích. Klíčovými body je dodržování metodických postupů stanovených intervizory/ vedoucím. Konzultanti ověřují a vyhodnocují klientovu situaci, pokud jsou klientova témata běžná, opakující se, hovor je vedený standartně dle předem stanovených metodických postupů. Pokud klient volá nad limit, nic se v jeho situaci nezměnilo, je odkazován na hovor následujícího dne nebo na jiná pracoviště či formy pomoci. V případě akutní krize je hovor vedený dle zásad telefonické krizové intervence. Na základě analýzy dokumentů bylo zjištěno, že se Senior telefon i ostatní pracoviště shodují v tom, že pokud klient volá nad limit volání a je v akutní neodkladné situaci, je mu poskytnut prostor. Pracoviště dále uvádějí shodné techniky při vedení hovorů s dlouhodobými klienty. Jedná se například o kotvení v realitě a užívání direktivního přístupu.

Pokud pracoviště užívá dvě a více telefonních linek, je to většinou hovor s dlouhodobým klientem, který pracovník ukončí, a upřednostní hovor s klientem, který se nachází v akutní krizi.

Bylo zjištěno, že linky pracují různě i s tím, jak zvědomují klientovi jeho volání. Konzultanti Senior telefonu informují klienta, že jsou obeznámeni s jeho příběhem i četností volání a obsahem předchozího hovoru, pokud se klient dovolá jinému konzultantovi, než s kterým hovořil posledně. Další pracoviště hovoří s dlouhodobými klienty způsobem jako s prvkontakty. Doporučením pro Senior telefon na základě analýzy průběhu hovoru může být zamyšlení nad tím, zda konzultanti nedávají klientům na lince více prostoru, než je nezbytně nutné, a zda dokážou klienta hraničit například tím, že takové téma na linku nepatří.

4.6 Kazuistiky s vybranými dlouhodobými klienty

Pro dokreslení práce s dlouhodobými klienty bych na níže uvedených kazuistikách ráda demonstrovala postup týmu při práci s některými dlouhodobými klienty na Senior telefonu. Kazuistiky obsahují základní informace o klientovi, jejich potřeby a specifika intervence ze strany týmu Senior telefonu.

Legenda zkratk: M: muž

F: žena

4.6.1 Klient č. 1 (limit 4 hovory/24 h o neomezené délce)

Počet hovorů za rok 2019: 473

Tento M je již po dobu několika let dlouhodobým klientem Senior telefonu. Z informací, které poskytl, dlouhodobě pobývá v domově se zvláštním režimem, je mu okolo sedmdesáti let. Před několika lety ztratil po tragické události bratra, který pro něho byl velkým vzorem. S další rodinou a přáteli se nestýká. M je omezený ve svéprávnosti. M volá s menšími pauzami (například cca měsíc, kdy například měl rozbitý telefon) každý den. M měl tendenci volat několikrát denně, například i desetkrát. Témata hovorů ovšem byla neustále stejná, občas jen pozdravil a pak mlčel a chtěl jenom „s někým být“ Tým v roce 2018 rozhodl o limitaci M na čtyřech hovorech denně bez konkrétního časového omezení.

M má vadu řeči, pravděpodobně mu chybí zubní náhrada, hovory jsou pro konzultanty náročné nejenom obsahově, nýbrž i z toho důvodu, že je mu velmi špatně rozumět. Zvláště nově příchozí kolegové si ho musí nejdříve důkladně „naposlouchat“ a načíst si zápisy z hovorů, aby mu rozuměli. Neschopnost M porozumět přiváděla konzultanty často do frustrace, protože mají obtíže porozumět, co říká, i když jedno slovo nebo větu častokrát ochotně opakoval. Pokud je M špatně rozumět, konzultanti to klientovi reflektují, prosí, zda je možné, aby se posadil, dal si telefon dál od úst, ztišil rádio, které v pozadí často hraje, pokud je to možné, ptají se uzavřenými otázkami, aby M mohl odpovídat pouze ano-ne. Pokud se nepodaří vylepšit spojení, vedou konzultanti hovor k ukončení s vysvětlením, že i přes veškerou snahu mu bohužel nerozumějí. Jsou hovory, kdy je mu rozumět lépe, aktivněji komunikuje, pak jsou hovory, ve kterých je klient pasivnější, což může být například vlivem předepsané medikace. Délka hovorů se pohybuje v rozmezí šest až dvacet minut.

M vykazuje projevy nějakého duševního hendikepu, pravděpodobně demence. Je vysledováno, že když neví, co odpovědět, řekne „nevím“, nebo mlčí. Mužova nejčastější témata se často dají „ošetřit“ v jednom hovoru. Můžeme předpokládat, že důvod, kvůli kterému se obrací na Senior telefon, spočívá v jeho neustálém strachu, že se něco stane a také z důvodu potřeby někoho slyšet.

- a) *Strach z odvezení na psychiatrii.* Naposledy tam byl před pěti lety, bojí se odvozu, protože se mu na psychiatrii vůbec nelíbilo. Senior telefon jeho potřebu místa a bezpečí dosycuje vlídným přijetím a ujištěním, že je v bezpečí. Konzultanti zrcadlí strach M a jeho dlouhodobé obavy, zkoumají, zda je podle M nějaký důvod k jeho převozu, pokud je to již druhý, třetí, čtvrtý hovor v pořadí, zkoumají, zda se přihodila nějaká změna od předchozího hovoru, zda mu někdo z personálu něco řekl, zda

nepřijela opatrovnice, zda je něco jinak než obvykle apod. M jako možný důvod k odvezení na psychiatrii často uvádí, že se mu třese ruka, byl kouřit či si dal pivo, které si pravidelně kupuje v blízkém obchodě. Na otázky konzultantů často odpovídá „hm“, „nevím“. Po mapování je jeho strach objasněn skutečností podloženou na reálném základě, tedy že z toho, co M říká, není důvod k odvozu na psychiatrii. Je vysledováno, že kromě ujištění M pomáhá také medikace. Je možné, že M tuto frázi „bojím se, že mně odvezou pryč“ užívá z toho důvodu, že chce s někým navázat kontakt, je to pro něho něco známého, bezpečného, ví, že se mu konzultanti budou věnovat.

- b) *Neví, co má dělat, čím se zabavit do oběda, do podání léků, aktivizačních činností apod.* Toto téma často navazuje po ošetření výše zmíněného strachu z odvozu. Konzultanti s M probírají různé možnosti, jak na strach tolik nemyslet, čím se zabavit, než bude oběd nebo aktivizační činnost. Nejčastěji se nabízejí možnosti, jako je sledování TV, poslech jeho oblíbené hudby, procházka, kouření. Konzultanti také mapují, zda je v blízkosti klienta někdo, s kým si může povídat, zda má nějaké přátele. Konzultanti se také snaží často zjišťovat, zda je nějaká činnost, kterou by M chtěl dělat, ale není to třeba možné. Tak se například povedlo M pomoci skrz personál domova obrátit se na jeho opatrovnici s žádostí o zařízení flash disku s klientovou oblíbenou hudbou.
- c) *Samota, mít si s kým povídat.* V některých hovorech M nezmiňuje strach z odvezení jako hlavní téma, ale touhu si s někým povykládat. Popisuje, že je sám a opuštěný. M je v tomto případě nabízeno, zda je něco, o čem by chtěl mluvit, aby se necítil tak sám. M téma přinese, nebo ho navrhne konzultant. Ke konci roku 2019 byla zaznamenána změna v denní době volání. M se skoro vždy obracel na Senior telefon v ranních hodinách kolem osmé hodiny, občas v odpoledních hodinách do páté hodiny. Nyní využívá služeb Senior telefonu i v nočních a brzkých ranních hodinách, a to mezi druhou a pátou hodinou. Témata hovorů jsou vesměs stejná jako přes den. M uvádí, že chodí brzy spát a dostává dříve léky nebo ho vzbudí nucení na toaletu. Poslední dobou se tím zaměřuje na rozpoznání, kdy je M v krizi, protože má strach nebo na něho dolehl smutek, a na hovory, kdy si chce jen tak povídat, aby měl co dělat a nenudil se. Je mu vysvětlováno, že linka neslouží primárně na „povykládání si“, když se nudí a neví, co má dělat, je veden k tomu, aby pokud si chce o něčem povídat, aby měl téma hovoru, protože konzultant ho nebude vymýšlet za něho (například si povídat, jak mu chutnal oběd nebo jak se mu líbilo cvičení). M často hovor „drží“ a na otázku, zda je

možné se rozloučit, odpovídá, že ne, často nereaguje na dotazy, o čem chce ještě mluvit, co by potřeboval, často se v hovoru objevuje mlčen M i konzultantů, kteří to ticho často nevydrží a iniciují témata, aby si M mohl s někým povídat. Konzultant však má možnost hovor ukončit s adekvátním vysvětlením, protože i když se tým Senior telefonu snaží ke každému klientovi přistupovat individuálně, není možné poskytovat „VIP“ služby na úkor dalších klientů a také druhých konzultantů, protože je třeba mít na paměti týmovost a pravidla linky důvěry Senior telefon.

4.6.2 Klient č.2 (limit 6 hovorů/24 h o neomezené délce)

Celkový počet hovorů za rok 2019: 1549

M je 70 let. Číslo na Senior telefon se dozvěděl v rádiu před čtyřmi roky a od té doby volá pravidelně. Je soběstačný, žije na samotě v přírodě. Vykazuje projevy schizofrenie, každý měsíc jezdí na psychiatrii na injekci. Je v kontaktu se svými sourozenci, kteří ho pravidelně navštěvují, občas se i oni obrátí na Senior telefon za účelem poděkování. Je často osamělý, ve většině případů má potřebu s někým promluvit, sdílet, co mu právě běží hlavou, a na Senior telefon se obrací právě z toho důvodu, aby volal i někomu jinému než jen příbuzným.

Během roku 2017 byl vzhledem k velmi častému volání někdy i třeba 20 hovorů za den, stanovený limit 6 hovorů za 24 h. M limit akceptuje, občas volá nad limit, většinou v době před injekcí, když se mu zhoršují příznaky onemocnění. To často vulgárně napadá konzultanty, zpívá, sdělí jedno slovo (většinou nějaký vulgarismus) a hovor ukončí. Občas mluví zrychleně a nesrozumitelně. Někdy se konzultantům za své chování omluví. Konzultanti vedou nejčastěji hovor v modu návštěvy, zřídka se podaří domluvit konkrétní zakázku. Hovory trvají v průměru okolo 5 minut. Bylo vypořádáno, že M reaguje na otázky na zakázku nebo téma hovoru jinak než jiní klienti. Své volání na linku M zdůvodňuje tím, že je nemocný a blázen. Když konzultanti vedou hovor ke konci s vysvětlením, aby se mohli dovolat další, M reaguje jako u pultového prodeje, kde prodavačka říká „další“, a začne si objednávat zboží. Na otázky, z jakého důvodu nyní zpívá nebo to konzultantovi říká, M odpovídá, „že abychom to věděli, aby nás M rozveselil, aby nám někdo zavolał.“ Zajímavé je také vysledování, jak jednotliví konzultanti zařazují hovory. Někteří například M zpívání zařazují do kolonky „doprovázení“ a jiní zase do „zneužití linky“. Tým o těchto rozdílech vede časté diskuse a dochází k závěru, že hovor je zodpovědností konzultanta a pokud dokáže

vysvětlit důvody, kterými vysvětlí, na základě čeho, se rozhodl o zařazení hovoru do kategorie, tyto postupy jsou v pořádku, protože také hodně záleží i na celkovém kontextu hovoru a jeho tématu.

Mezi nejčastější témata, se kterými se M obrací na Senior telefon, patří:

- a) *Vyprávění o minulosti*: Jedná se o vyprávění příhod z dětství, vojny a vyprávění o rodičích. Klient má často potřebu konzultanty vzdělávat, nadále také vzpomíná na hezké okamžiky, kdy byl jako mladý, popisuje, jaká dělal povolání. Konzultanti M zvědomují, že o tom již spolu mluvili, například ten samý den, a ptají se, k čemu mu toto vyprávění je. Častou odpovědí je „No, abyste to věděli“ nebo „protože jsem blázen“.
- b) *Co právě prožívá*: Sdílení toho, co zrovna dělá, co si uvařil, že poslouchá rádio, že si namazal koleno masťou, byl pro vodu nebo na nákupu, co a koho tam viděl. To je vcelku běžná potřeba s někým sdílet den a své myšlenky. M s konzultanty plánuje svůj den a poté, co dořekne vše, se loučí. Senior telefon je doprovázejícím článkem, lidé mají přirozenou potřebu vztahu, sdílet své myšlenky a zážitky s někým. Také se občas objeví hovory, ve kterých se potřebuje poradit o praktických věcech.
- c) *Potřeba vztahu, ženy*: M občas vypráví, jak je mu smutno a jak by se vše spravilo, pokud by měl ženu, která by se o něj postarala a on by ji měl rád. Sdílí s konzultanty svoje představy, jak by vypadala svatba, a další podrobnosti. Potřeba vztahu je u tohoto volajícího velmi silná. Senior telefon svým způsobem dosycuje tuto potřebu způsobem, že se na linku může vždy obrátit, pokud je mu smutno, chce se podělit o své myšlenky, je mu umožněno, aby sdílel své fantazie a přání.
- d) *Téma psychiatrie a nemoci*: Častým a opakujícím se tématem je vyprávění o tom, co zažíval a zažívá s ohledem na svoje onemocnění. Stěžuje si na bolavé a citlivé místo, kam jsou mu aplikovány injekce, popisuje zážitky z hospitalizace na psychiatrii. Během vyprávění se pracovníci snaží zrcadlit, že to nebyla snadná doba, dávají mu prostor pro ventilaci, M na to ale moc nereaguje. Pro M je také velmi důležitá víra, která ho provází celým životem. V hovorech často odříkává modlitby.

4.6.3 Klient č. 3 (limit 1 hovor/24 h á 30 min)

Celkový počet hovorů z rok 2019: 261

M je okolo sedmdesátí let. Volá na Senior telefon něco přes dva roky. Dříve byl nakontaktován na jinou organizaci, ta s ním musela spolupráci po několika letech ukončit, protože přestal spadat do cílové skupiny. M bydlí na malé obci v domově s pečovatelskou službou. Často si stěžuje, že život na vesnici není nic pro něj, protože byl zvyklý žít ve velkoměstě a setkávat se s inteligentními a vzdělanými lidmi. Rád by se vrátil do svého rodného města, ale jeho finanční situace mu neumožňuje žít, jak by si přál. Jeho dalšími zdroji opory jsou jeho přátelé, se kterými je většinou v telefonickém kontaktu, a pečovatelka. M po několik desetiletí bojuje s depresemi a závislosti na lécích. Hovory jsou nejčastěji vedeny v modu stížnosti nebo návštěvy.

Nejčastější témata, se kterými se na Senior telefon obrací, jsou:

- a) *Finanční obtíže*: M si stěžuje na nedostatek financí, má dluhy, exekuce. Konzultanti poskytovali základní poradenství a doporučili kontaktování sociální pracovnice, která by mu pomohla lépe se orientovat v situaci a požádat o příspěvek na bydlení, případně o další dávky sociálního zabezpečení. M si stěžoval, že sociální pracovník z městského úřadu na něj byl velice nevlídný, nic mu nevysvětlil, odmítá mu pomoci. Senior telefon se dohodl s M na přesahu, kdy pověřený pracovník ověřil intervenci u klienta skrze rozhovor se sociálním pracovníkem. Bylo zjištěno, že sociální pracovník je v aktivním kontaktu s klientem, dávky mu byly přiznány, ale nastávají konflikty, protože M odmítá přijmout současnou situaci a možnosti, které se mu nabízejí.
- b) *Mezilidské vztahy*: Hovory na toto téma jsou zaměřeny na konzultaci komunikace v okolí M a s jeho přáteli. Setkává se s tím, že s ním odmítají být v kontaktu, tak jak by si přál, stěžuje si také na jednání a způsob života na malém městě. Mužovou častou návštěvou v domově byl jeho přítel, který byl bez přístřeší a kterému M poskytoval úkryt v zimních měsících. M byl zpočátku rád za jeho přítomnost, poté byl ve velkém tlaku, protože se bál, že ostatní klienti na něj budou donášet a on kvůli tomu přijde o střechu nad hlavou. Zároveň chtěl pomoci kamarádovi, který ho svojí přítomností rozptyloval od jeho starostí. M se postupně přiznával, že je pro něho komunikace s kamarádem velmi vyčerpávající, kamarád byl často pod vlivem návykových látek a ničil vybavení pokoje. M byl podporován v tom, že si nemusí takové jednání nechat líbit, není povinen kamarádovi zajišťovat bydlení a už vůbec mu nemusí dávat peníze

na alkohol a cigarety, jak často žádal. S postupem času a s podporou Senior telefonu M přerušil styky s tímto kamarádem a sdělil, že se mu ulevilo.

- c) *Vzpomínky a materiální ztráta*: M se často v hovorech vrací na vzpomínání o minulosti – čím se živil, jaký byl jeho život. Vzpomíná na své rodiče a přátele a také na rozvoj svých úzkostných a depresivních stavů, které vyvolala alkoholová a léková závislost a zkrachování jeho podnikání v devadesátých letech. Téma hovoru se stáčí i k situaci, kdy kvůli výše zmiňovanému kamarádovi přišel skoro o všechny své věci, jako byly knihy, desky a značkové oblečení. To vše muselo být zlikvidováno, protože byt byl kompletně zamořen škůdci. Konzultanti poskytovali M v tomto ohledu prostor pro truchlení a ventilaci, vyjadřovali pochopení nad tím, že věci, o které přišel, pro něho měly hodnotu a byly součástí jeho života. M si stýskal, že mu věci chybí, ale odmítal možnosti, jak je znovu získat (knížky z knihovny jsou ohmatané od jiných lidí, 200 Kč za psací stroj dávat nebude ani za klávesy, nejradši by chtěl mít vše nové). V tomto ohledu témata hovorů připomínala přátelský hovor, M si chtěl jen tak povídat. Byly mu nabízeny přátelské hovory, které ale nakonec byly zrušeny samotnou dobrovolnicí, která po několika měsících, kdy se M zhoršil psychický stav, spolupráci ukončila.

Vedení hovoru stojí na základní strukturovanosti. Má potřebu popisovat detailní souvislosti a utíká od původního tématu. S M bylo také těžké hovory ukončit, nechtěl se „pustit“, konzultanty manipuloval, přemlouval je, dával jim pocit, že našel spřízněnou duši a že hovory s nimi jsou balzámem pro jeho duši. Konzultanti měli kvůli jeho slušnému distingovanému projevu obtíže vstupovat mu do hovoru, měli dojem, že mu stačí a pomáhá, když ho někdo poslouchá. Tým se na začátku roku 2018 po cca půl ročním volání shodl, že je potřeba limitu. Intervizor navrhl 2 hovory denně o maximální délce 15 minut. Toto opatření mělo sloužit k tomu, aby si klient vždy, než zavolá na Senior telefon, rozmyslel, o čem by chtěl přesně mluvit. Některým konzultantům se dařilo toto opatření dodržovat, protože pracovali s klientem strukturovaně. Po cca půl roce nastalo vyhodnocení na základě žádosti M. Uváděl, že vejít se do tohoto limitu mu dělá obtíže, stresuje ho, že musí tak rychle formulovat myšlenky. (*„O vašich hovorech vedeme záznamy a poslední dobou pozorujeme, že pro vás může být náročné a stresující hovořit v 15 minutách, proto jsme se s kolegy rozhodli a nabízíme vám nyní možnost volání k nám na linku 1x na 30 min za den, abyste se mohl více uvolnit a zbavit se pocitu, že jste tak možná svazován časem vůči tématům, která s námi potřebujete sdílet.“*) Časový limit se

tedy upravil na 30 minut denně. M tento limit dodržuje, pokud zavolá podruhé, je zjišťováno, nakolik je pro klienta situace akutní, co se změnilo od předchozího hovoru.

d) *Psychická a tělesná kondice*: M byl v péči několika desítek psychiatrů, vyzkoušel nespočet léčiv. Na terapie a ambulantní léčbu nevěří, jeho stav mu zlepšují pouze léky. Je ale v neustálém konfliktu s lékařkou, která mu odmítá předepisovat vyšší dávky jeho léku. Popisuje, že jeho dny jsou stejné, nechodí ven, nevychází z pokoje, celý den je v pyžamu, zažívá úzkostné a depresivní stavy. V hovorech se objevují také sebevražedné myšlenky. M se pokusil o sebevraždu již v minulosti, zabraňuje mu v tom jeho víra v Boha. Konzultanti postupně zvědomovali M, že o něj mají starost, ale že jeho stav je natolik komplikovaný, že zde na Senior telefonu mu mohou poskytnout základní podporu, ale nedokážou více pomoci, aby mu bylo lépe. Odkazovali ho na odbornou pomoc, kterou M odmítá. Je znát, že konzultanti již nemají takové ambice M měnit a motivovat ho k činnosti. Hovory jsou zaměřeny na doprovázení a podporu v každodenním životě.

Pokud se objeví u M motivace, že by chtěl sám od sebe vstát a jít si nakoupit, konzultanti s ním probírají jednotlivé kroky, jak toho docílit a podporují ho ke změně, kterou chce učinit.

e) *Závislost na lince*: M má převážně potřebu volat každý den. A to i v případě, že se cítí lépe. Konzultanty vždy velice chválí, říká, že jsou jeho přátelé a že by volal, i kdyby se mu vedlo dobře a jeho obtíže by zmizely. Ačkoli si někdy stěžuje, že by chtěl mít více času na lince, odmítá možnost obrátit se na jiné linky důvěry, protože nemá dobrou zkušenost. M neměl stálý vztah, chybí mu někdo, kdo by o něho s laskavostí a velkou citlivostí pečoval. S tím souvisí i určitá potřeba limitace, aby věděl, kam až může, a kde jsou hranice vztahu, o které se může opřít.

Často prosí konzultanty, aby na něho mysleli i doma, modlili se za něj. Vnímá, že mezi ostatními volajícími vyčnívá, protože má dojem, že se o něho konzultanti zajímají, že jsou přátelé. Toto tvrzení je mu vyvraceno s tím, že tímto způsobem se komunikuje i s jinými klienty. Konzultanti mu vysvětlují, že pokud by se na linku obraceli lidé jen za účelem povídání si a konzultanti jim v tom vyhověli, nebyl by prostor pro klienty, kteří se necítí dobře a potřebují pomoc v krizi. Zároveň vysvětlují znovu poslání Senior telefonu a vyvracejí tvrzení, že by se snad stali jeho přáteli. M pozná po hlase celý tým a má kolikrát potřebu hodnotit, jak s ním pracují jiní konzultanti. Obecně je ale všem a každému zvlášť vděčný a mnohokrát děkuje za prostor na lince. V současné době se jeho stav zlepšil, našel se nový dobrovolník pro

přátelské telefonáty, dá se předpokládat, že tým bude jednat o další úpravě limitu nebo se shodne na tom, že pokud klientovu situaci nevyhodnotí jako krizovou či akutní, nebudou jinak klienta nadále doprovázet.

4.6.4 Klientka č. 4 (bez limitace)

Celkový počet hovorů za rok 2019: 108

F se na Senior telefon obrací několik let. Žije sama v bytě, pohybuje se za pomoci francouzských holí nebo chodítka. Další péči a pomoc zajišťují několikrát týdně pracovnice pečovatelské služby. F má 3 dcery a několik vnoučat. Se všemi je v blízkém telefonickém a častém osobním kontaktu. Obzvláště v hovoří o svém nejmladším vnukovi. F se obracela na Senior telefon pouze v brzkých ranních hodinách, tedy ihned po probuzení, a to každý den. Dle F se jednalo o takový rituál, který ji pomohl rozmluvit se, uvědomit si, že je naživu a že zvládne komunikovat. Obsahem hovorů bylo vyprávění o rodině, rodinných oslavách, oblíbených knihách a seriálech, nebo hovořila o svých nemocech. Hovory často prokládala dotazy typu „Co si vzít na sebe do sanitky, zda vzít lékaři kávu nebo bonboniéru.“ F dále chtěla, aby konzultanti vycházeli z anonymity, chtěla vědět více o jejich soukromí, poznávala je po hlase, byla ráda, když konzultanti dali najevo, že jí znají. Častokrát se stávalo, že nebylo o čem hovořit, F přesto odmítala hovor ukončit s prosbou, že ještě chce s někým být pár minut. Tyto ranní hovory trvaly kolem deseti až patnácti minut. Když pracovník začal vést hovor, zjišťoval zakázku a snažil se vysvětlit poslání Senior telefonu, F často nebyla spokojená a podávala stížnosti vedoucímu linky důvěry s tím, že s ní bylo zacházeno hrubě a že ona jako senior má právo využívat linku jako každý jiný. Vzhledem k povaze hovorů, vzniku a rozšíření dobrovolnické služby *přátelské hovory*, které byly zde již výše zmiňovány, se tým Senior telefonu na konci roku 2018 rozhodl, že této F na Senior telefonu nebudou nadále umožňovány tyto hovory s přátelským nádechem. Cílem tohoto opatření bylo, aby F tyto běžné denní úkony, jako bylo probuzení a vstávání, zvládala sama a nebyla tolik závislá na službě. Využívá přátelských hovorů, které si moc chválí. Současně byla ujištěna, že se může na Senior telefon obrátit kdykoli během dne, bude-li potřebovat radu sociálně právní nebo se bude nacházet v nepříznivé situaci (například pohádá-li se s dcerou, bude řešit odchod do domova pro seniory, bude se cítit sama či mít bolesti). toto rozhodnutí týmu jí bylo sděleno během ranního hovoru. F opatření přijala s pochopením a frekvence volání se začala pomalu snižovat.

Obsahem následujících hovorů byla například podpora při vyrovnávání se s faktem, že její nejmladší vnuk, který u ní často zůstával po školce, začal chodit do školy, má hodně kroužků, nové zájmy, nové kamarády a už na ní nemá moc času. Konzultanti také poskytovali této F krizovou intervenci v době náhlého úmrtí její nejlepší přítelkyně či podporu v rozrušení a úzkostných stavech, které byly způsobeny roztržkami s dcerou, sousedkou nebo manželem. V jednu dobu začaly znovu objevovat hovory výše zmíněné „ranní“ povahy. Intervizoři vypracovali z toho důvodu metodický pokyn, který konzultantům umožňuje ukončit legitimně hovor s touto klientkou, pokud nenajdou konkrétní téma k hovoru s připomínkou, k čemu linka důvěry Senior telefon slouží.

Tým vnímá klientčinu potřebu podpory a poskytuje klientce možnost se zde svěřit, získat radu, ujištění a sdílení v bezpečném prostoru.

4.6.5 Klientka č.5 (limit 2 hovory/24 h á15 min)

Celkový počet hovorů za rok 2019: 101

F je okolo 65 let, volá na Senior telefon opakovaně cca s roční pauzou 2 roky. F žije sama, má za sebou složitou minulost spojenou s rozvodem manžela, domácího násilí a také odebrání dětí z její péče. V současné době žije v chatové oblasti. F vlastní byt, ve kterém odmítá bydlet kvůli dlouholetým sporům se svým bratrem. F vykazuje projevy duševního onemocnění, uvádí, že chodí k psychiatrovi. F je přesvědčená, že jí bratr chce „zničit“, sleduje její pohyb za pomoci policistů a dalších osob v okolí klientky, které ovlivňuje, aby se k ní chovali špatně. F tvrdí, že má celou chatu i byt plný neviditelných štěnic a že na ní působí elektromagnetické záření, které jí zhoršuje zdravotní stav. Bratr dle F tak koná, aby světu dokázal, že F je blázen, a mohl jí nechat omezit ve svéprávnosti a měl tak přístup k jejímu majetku.

F hovoří velmi překotně, spojuje několik témat dohromady, pro konzultanta je někdy velmi složité se v situaci a v tom, co F potřebuje, zorientovat. Hovor s F je třeba velmi strukturovat a zaměřit ho jen na jedno téma. F volala každý den několikrát, témata byla stejná jako v předchozích hovorech. Tým na podzim roku 2019 rozhodl o limitaci na 2 hovory o maximální délce 15 minut. F tento limit přijala a akceptuje ho.

Mezi nejčastější opakovaná témata patří:

- a) *Stížnost na bratra*: F se obává o své bezpečí, potřebuje místo, kde by se cítila bezpečně. Popisuje, že na ní bratr společně s exmanželem páchá psychické násilí, terorizuje jí, aniž sama ví proč. F uvádí, že se s ní bratr odmítá stýkat, nekomunikuje s ní. Konzultanti Senior telefonu poskytují bezpečný prostor k ventilaci jejích emocí a k hledání možností, jak si co nejvíce zabezpečit svoje bydlení, aby se tam cítila dobře. Pokud konzultant vstoupí do ventilace příliš brzy, F začne být agresivní, vulgárně napadá konzultanta nebo hovor ukončí. Vyprávění F ohledně toho, co prožívá, je velmi přesvědčivé. Konzultanti nezpochybňují F výroky o tom, že to, co se jí děje, není realitou, ale vhodným způsobem naznačují, že je možné, že něco z toho se F děje proto, že jak sama uvádí, odmítá užívat předepsanou medikaci, což může projevy halucinací a bludů zhoršovat. Konzultanti podporují F, aby se spojila se svým lékařem a konzultovala s ním své obtíže. F je ale obvykle s přístupem lékařů nespokojena. F využívá velkou síť sociální opory. Je nakontaktovaná na odbor sociálních věcí v jejím bydlišti, využívá odborného sociálního a právního poradenství a dalších sociálních služeb. Často je ale k pomoci zvnějšku nedůvěřivá, protože má za to, že všechny lidi okolo ní ovlivňuje její bratr.
- b) *Zdravotní obtíže*: F často popisuje, že se necítí dobře, má teplotu, třes, bušení srdce. Podle ní je to z toho důvodu, že na ní působí elektromagnetické pole, které negativně ovlivňuje fungování organismu. Dále popisuje, že má v lékařských zprávách uvedeno, že je nebezpečná a že jí lékaři odmítají ošetřit. F je často ve stavech úzkosti a paniky. Konzultanti poskytují základní stabilizaci v akutní krizi, plánují s F její denní aktivity. Pevnost, struktura a dodržování hranic pomáhá F zvládnout běžný den.
- c) *Shánění kontaktů a podpory*: Obvykle z hovoru vyplyne, že si chce jen porovnat myšlenky a přemýšlet nahlas nebo se ujistit o vhodném postupu pro danou chvíli. Vzhledem k tomu, že je F velmi aktivní a neúnavně pracuje na tom, aby se její situace vylepšila, obrací se na Senior telefon, když potřebuje zjistit telefonní čísla, adresy na různé instituce apod. F také využívá internet v knihovně, je podporována v tom, aby si vždy napsala, jaké informace si bude chtít vyhledat, aby na ně nezapomněla.

5 Diskuse k problematice

S klienty, kteří volají na linky důvěry opakovaně, má zkušenost snad každé pracoviště. Relevantním důvodem zabývat se dlouhodobými klienty a vést odbornou diskusi je, že krizová pomoc je dle výkladu zákona o sociálních službách pouze krátkodobou pomocí, která se zaměřuje na stabilizaci a podporu klienta v nalézání nebo zaktivizování jeho vlastních zdrojů, díky kterým dokáže nepříznivou situaci překonat. (Jedním z postřehů konference Diference a opakování je také „otázka potencionálního konfliktu mezi prací s dlouhodobě opakovaně volajícími a definicí telefonické krizové pomoci dle zákona o sociálních službách.“¹⁵³).

Na linky důvěry se i přesto obracejí klienti, u kterých se nedaří jejich zdroje zaktivizovat, nacházejí se v dlouhodobě nepříznivé situaci, mají zdravotní a duševní obtíže, objevují se u nich latentní krize. Nejčastějšími důvody volání těchto klientů je, že se cítí osaměle, nemají s kým promluvit, chtějí s někým sdílet své obtíže. Důvodem častého volání může být i fakt, že mnohé linky důvěry jsou zdarma. Dlouhodobí klienti existují napříč všemi cílovými skupinami daných pracovišť, ať se jedná o děti nebo seniory. Čtvrtina až polovina z celkového počtu klientů volá opakovaně, dlouhodobě. Tito klienti narušují princip diskontinuity a anonymity, neboť se na pracoviště obrací v řádu několika měsíců i let a pracovníci se za tuto dobu o klientech dozvídají mnoho informací na rozdíl od prvokontaktů, kde lze princip anonymity a diskontinuity lépe zachovat.

Nelze také opomenout další možný důvod, který vyplynul z analýzy: mnoho volajících často nemá jinou možnost, kam se obrátit o pomoc a podporu, protože v dané lokalitě chybí dostupné a návazné služby, které by klientovi pomohly situaci řešit. Linka důvěry jako taková nemůže aktivně přebírat zodpovědnost (kromě zjevného ohrožení života a zdraví) a překračovat kompetence a hranice pomoci linky důvěry, ale může aktivně upozorňovat na chybějící služby a podporu například poskytovatele sociálních služeb za účelem zajištění potřebných služeb depistáží daných lokalit nebo komunitním plánováním.

Každé pracoviště se rozhoduje dle svých potřeb a uvážení, zda a jak bude klienta evidovat a jakým způsobem bude s klienty pracovat. Pro tyto klienty neexistuje ani jednotný název. Nejčastěji užívané názvy jsou: „kartotéční klient, dlouhodobě opakovaně volající klient, dlouhodobý klient“ apod. U dlouhodobých klientů je zapotřebí specifického postupu práce, protože v hovorech s nimi nefungují běžně užívané postupy vedení. Důvodem, proč

¹⁵³ BOHATÁ, str. 66

běžné techniky během hovorů s dlouhodobými klienty často nestačí, může být skutečnost, že spíš než pro řešení si klienti volají pro stabilizaci svého stavu.¹⁵⁴ Pracoviště limitují klientům přístup ke službě vymezeným časem, tématem, počtem hovorů či dohodou s klientem a vytvářejí individuální metodické postupy. Tyto postupy mají velmi podobná specifika, jak bylo zjištěno z analýzy dokumentů. O evidenci dlouhodobých klientů a stanovení metodických postupů se stará většinou intervizor nebo vedoucí linky. Evidence dlouhodobých klientů je důležitá pro zachování kontinuity práce a informovanosti pracovníků. Práce s dlouhodobými klienty je kontinuální a pravidelně se vyhodnocuje, nakolik aktuální a efektivní jsou užívaná specifika. Při práci s dlouhodobými klienty jsou týmovost a dodržování postupů klíčové pro efektivní intervenci. Odborné vzdělávání v krizové intervenci se na práci s dlouhodobými klienty zaměřuje jen ve velmi malém rozsahu, proto si každé pracoviště volí vlastní postupy práce, díky nimž je intervence s dlouhodobými klienty efektivnější a také pro pracovníky snadnější. Autoři publikace „Proměny krizové intervence“, která se zaměřuje na práci s dlouhodobými klienty, navrhují rozšíření metody telefonické krizové intervence s názvem „krizová stabilizace“¹⁵⁵. Pokud by všechna pracoviště sjednotila postup a na jeho základě by vedla hovory s dlouhodobými klienty, mohli by to zaznamenat i samotní klienti. Dá se předpokládat, že dlouhodobí klienti, volající na Senior telefon, mohou aktivně využívat i jiné linky důvěry. Pokud klient volá nad limit a nejedná se o krizovou akutní situaci, je mu doporučováno, aby zavolaal druhý den, nebo jsou mu předávány kontakty na jiné dostupné linky důvěry.

Bylo zjištěno, že hovory s dlouhodobými klienty jsou častým tématem na poradách a supervizích a hovory s těmito klienty jsou více zátěžové než hovory s jinými klienty. Důvodem může být fakt, že témata, která klienti přinášejí, jsou často stále stejná a nikam se neposouvají, protože klienti nemohou nebo nechtějí situaci řešit, ale přesto volají i několikrát denně. Konzultanti mohou upadat do stereotypního chování, kdy předpokládají již dopředu, jak hovor bude vypadat, hned jak zvednou sluchátko a uslyší známý hlas. Většina hovorů je zaměřených na stabilizaci, aby se situace nehoršila, protože mnoho dlouhodobých klientů má jen velmi málo zdrojů ke změně. To, že se klientova situace nemění a je stále stejná, může pracovníky vést k přemýšlení o své vlastní sebehodnotě, zda pro klienty dělají dost a pracují dobře?¹⁵⁶ Mnoho klientů nechce změnu ani nacházení řešení, hledají možnost s někým v hovoru být a svěřit se, protože často nemají přirozenou sociální oporu.¹⁵⁷ Jiní klienti

¹⁵⁴ BOHATÁ, str. 194

¹⁵⁵ BOHATÁ, str. 194

¹⁵⁶ BOHATÁ, str. 64

¹⁵⁷ BOHATÁ, str. 64

požadují řešení a změnu, ale nechtějí nebo nemohou se na ní podílet. U některých klientů je možné předpokládat, že se na linku budou obracet do konce života za účelem doprovázení. Kromě samotných interních týmových supervizí by mohlo být přínosem i aktivní setkávání pracovníků linek důvěry za účelem sdílení zkušeností formou diskuse nebo supervizních setkávání, stejně tak setkávání intervizorů a vedoucích pracovníků. Kromě odborné konference zaměřené na dlouhodobé klienty, kterou organizuje Linka seniorů Elpida, může být doporučením například pravidelný společný dialog linek důvěry se stejnou cílovou skupinou, jako je například Linka seniorů Elpida a Senior telefon za účelem debatování nad tímto tématem. Pro pracovníky by mohly vznikat vzdělávací semináře, které by se zabývaly přímo problematikou práce s dlouhodobými klienty.

Tato práce by mohla být v budoucnu obohacena například o výstupy z focus group s pracovníky Senior telefonu a dalších pracovišť. Také by se dala případně vyhodnotit aktualizace Metodiky práce s dlouhodobými klienty na základě doporučení, které byly vytvořeny porovnáním dostupných informací z analýzy vybraných dokumentů. Jako zdroj informací by mohla být též použita analýza a náslechy u konzultantů při hovorech s dlouhodobými klienty, kde by se zjišťovalo, nakolik konzultanti dodržují týmové postupy, nebo co dalšího by jim pomohlo, aby se v hovorech s klienty cítili dobře. V neposlední řadě by se mohl uskutečnit anonymní sběr dat přímo od dlouhodobých klientů (pokud by to bylo kapacitně možné) pro zjištění jejich pohledů a názorů na službu, kterou využívají.

Závěr

Tato diplomová práce se zaměřila na specifika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. První část práce se zabývala teoretickými poznatky daného tématu, jako je představení organizace Život 90 a cílových skupin, pro které je linka důvěry Senior telefon určena, dále charakteristikou krizové intervence, telefonické krizové intervence a průběhu vedení hovoru. Samostatná kapitola se zabývala dlouhodobými klienty, charakteristikou potřeb, důvodů volání a dilemat při práci s těmito klienty.

Cílem práce bylo zjistit, jaká jsou specifika práce Senior telefonu v porovnání s jinými pracovišti, a případně doporučit využití možných alternativních způsobů práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Tento cíl se podařilo naplnit díky analýze vybraných dokumentů, jako jsou: Metodika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon, srovnávací mezinárodní studie týkající se práce s dlouhodobými klienty, poznatky z odborné konference Diference a opakování, metodický materiál práce s dlouhodobě opakovaně volajícími klienty Linky seniorů organizace Elpida a výzkum z diplomové práce zaměřený na postupy práce s opakovaně volajícími klienty. Analýza byla zaměřena na poznatky týkající se statistických údajů – tedy kolik klientů se na linky důvěry obrací opakovaně či dlouhodobě, dále na evidenci dlouhodobých klientů, specifiku práce a průběh vedení hovorů s dlouhodobými klienty. Bylo zjištěno, že většina pracovišť eviduje dlouhodobé klienty a používá specifické postupy při práci s těmito klienty z toho důvodu, že běžně užívané postupy nejsou efektivní a hovory s dlouhodobými klienty jsou pro pracovníky náročné. Zároveň se těmito postupy pracoviště snaží klientovi poskytnout potřebnou podporu v jeho obtížné situaci a zachovat přitom prostor i pro další zájemce o službu. Nejčastěji se jedná o limitování hovorů, sledování kontinuity a příběhu a o metodické postupy, které jsou stejné pro všechny klienty. Dále jsou s dlouhodobými klienty vytvářeny individuální dohody. V práci byly popsány také kazuistiky, na kterých bylo ukázáno, jakým způsobem se teoretická východiska Metodiky práce s dlouhodobými klienty převádějí do praxe.

Přínos této práce spočívá v možném rozšíření možností postupů práce s dlouhodobými klienty na základě zjištěných poznatků a v aktualizaci stávající Metodiky práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon, jako je například užívání dalších forem limitování, zajištění podrobnějších údajů týkajících se dlouhodobých klientů v souhrnné statistice nebo větší spolupráce s klienty pro aktivní vyhodnocování individuálních postupů práce.

Dá se předpokládat, že se pracovníci budou s dlouhodobými klienty ve službě i nadále setkávat, a přestože v minulosti nebyl na práci s těmito klienty kladen větší zřetel, nyní se situace pomalu mění a pracovníci mohou využít více zdrojů informací a podpory, která se nabízí na odborných konferencích, supervizních setkáních atd., protože téma práce s dlouhodobými klienty je důležité a zásadní už i kvůli samotnému principu sociálních služeb a zasluhuje si určitě také pozornosti odborné veřejnosti.

6 Seznam použité literatury

BOHATÁ, Kateřina, Klára GRAMPPOVÁ JANEČKOVÁ a Jindřiška KOTRLOVÁ. Proměny krizové intervence: fenomén dlouhodobě opakovaně volajících v TKI. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2019. ISBN 978-80-7553-751-5.

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

ČELEDOVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA. Úvod do gerontologie. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3404-3.

KAST, Verena. Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence. Vyd. 2. Přeložila Jana VAŠKOVÁ. Praha: Portál, 2010. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-800-5.

KNOPPOVÁ, Daniela "et al". Telefonická krizová intervence: Linka důvěry. 2.dopl.vydání. Praha: Nadace psychosociální pomoci REMEDIUM Praha, 1997.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. Malý lexikon sociálních služeb. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. ISBN 978-80-244-2754-6.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

PAVLÍČKOVÁ, Magdalena, MUNDOK NITSCHOVÁ, Aneta, ed. Specifika práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon: Metodika pro práci s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Praha, Život 90, z.ú., 2019.

POKORNÁ, Andrea. Komunikace se seniory. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3271-8.

PROUTY, Garry, Dion Van WERDE a Marlis PÖRTNER. Preterapie: [navázání a udržení kontaktu s obtížně komunikujícími klienty]. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-949-6.

Standardy kvality služby Senior telefon: Standard. č.1: Cíle a způsoby poskytování sociální služby. Život 90, z.ú., 2018

Život 90, z.ú., 2018. Statistika linky důvěry Senior telefon: Statistické údaje za rok 2019. Praha, Život 90, z.ú., 2019.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krize: psychologický a sociologický fenomén. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 8024708884.

ŠRAMO, Ján. Příprava na stáří. Praha: Občanské sdružení Melius, 2012. ISBN 978-80-87638-00-2.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Praha: Sociologické nakl., 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 8085850699

VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 9788026202127."

Základy z metodiky Senior telefonu. Praha, Život 90, z.ú., 2019.

Internetové zdroje:

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách. In: . 2006, 37/2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Metoda PBSP. PBSP CZ, z.s. [online]. Dostupné z: <http://www.pbsp.cz/metoda.htm>

Metoda validace – podpora práce s dezorientovanými lidmi | Prohuman | Vedecko-odborný interdisciplinární recenzovaný časopis, zaměřený na oblast společenských, sociálních a humanitních věd [online]. Dostupné z: <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/metoda-validace-podpora-prace-s-dezorientovanymi-lidmi>

MIDDLETON, Aves, Alan WOODWARD, Jane GUNN, Bridget BASSILIOS a Jane PIRKIS. How do frequent users of crisis helplines differ from other users regarding their reasons for calling? Results from a survey with callers to Lifeline, Australia's national crisis helpline service. *Health & Social Care in the Community* [online]. 2017, 25(3), 1041-1049 [cit. 2020-04-11]. DOI: 10.1111/hsc.12404. ISSN 09660410. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1111/hsc.12404>

MIDDLETON, Aves, Jane GUNN, Bridget BASSILIOS a Jane PIRKIS. Systematic review of research into frequent callers to crisis helplines. *Journal of Telemedicine and Telecare* [online]. 2014, 20(2), 89-98 [cit. 2020-04-11]. DOI: 10.1177/1357633X14524156. ISSN 1357-633X. Dostupné z: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1357633X14524156>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Dostupné z: <http://www.seniorivkrajich.cz/strategie-pripravy-na-starnuti-spolecnosti-2019-2025/>

Pracovní módy na Senior telefonu: Zakázka, stížnost, návštěva [online]. In: . 2018 [cit. 2020-05-16]. Dostupné z: interní úložiště pracoviště Senior telefonu

Senior Telefon – Asistence – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 14.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/senior-telefon>

Stručná historie v datech a událostech – O nás – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 13.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/o-nas/historie>

ŠIMKOVÁ, Lucie. Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům [online]. Brno, 2014 [cit. 2020-04-23]. Dostupné z: <<https://is.muni.cz/th/rfaop/>>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

VIVEKANANDA, Kitty, Anita CUPPARI, Tabitha JENKINS a Alexandra USATOFF. Exploring a model of care for frequent callers to counselling helplines. *Advances in Mental*

Health [online]. 2019, , 1-12 [cit. 2020-04-11]. DOI: 10.1080/18387357.2019.1660585. ISSN 1838-7357. Dostupné z:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/18387357.2019.1660585>

Výroční zprávy – Dokumenty ke stažení – Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 13.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/ke-stazeni/vyrocnizpravy>

WHO | World report on ageing and health 2015. WHO | World Health Organization [online]. Copyright © [cit. 12.02.2020]. Dostupné z: <https://www.who.int/ageing/events/world-report-2015-launch/en/>

Příloha 1.

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Název: Senior telefon ŽIVOTa 90 (dále jen Senior telefon)

Sociální služba: telefonická krizová pomoc

1. Typ služby

Telefonická krizová pomoc dle § 55 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Služba Senior telefon je registrovanou sociální službou u Ministerstva práce a sociálních věcí, číslo registrace: 4892203.

2. Poslání Senior telefonu:

- služba je poskytována na přechodnou dobu seniorům, pečujícím a dalším klientům, kteří se dostávají do kontaktu se seniorskou problematikou;
- jedná se o klienty, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, které nemohou nebo nechtějí řešit pouze vlastními silami;
- služba aktuálně pracuje s akutní náročnou situací klienta a směřuje ho k překonání jeho krize či jinak náročné situace v životě prostřednictvím hlasového a písemného kontaktu, pomocí mobilizaci klientova potenciálu (znovuzískání klientovy schopnosti) řešit krizi vlastními silami;
- služba klientům poskytuje odpovědi na základní sociálně právní otázky;
- služba doprovází klienty po dobu trvání jejich obtíží v náročných životních situacích;
- služba je poskytnuta každému, kdo se na Senior telefon obrátí, bez ohledu na pohlaví, rasu, původ, náboženské vyznání, sexuální orientaci, handicap, politické přesvědčení a postavení ve společnosti.

3. Cíle služby:

- senior telefon usiluje o to, aby klient mohl v rámci svého přesvědčení a sil zůstat součástí přirozené vztahové sítě a žít po jejím využití dále běžným způsobem života, na který byl zvyklý před jejím vyhledáním;
- dále poskytovat tuto službu odborně, anonymně a nepřetržitě;
- nalézat možnosti řešení a pomoci pro klientská témata, umět předávat potřebné informace a doprovázet klienty v jejich náročných situacích;
- když to situace vyžaduje, je součástí kontaktu se Senior telefonem seznámení se s tím, co je to linka důvěry a proč, kdy a jak se na ni může klient obrátit;
- služba bude i nadále poskytována kvalifikovaně a přiměřeně situaci na základě individuálních potřeb klienta s respektem k jeho základním lidským právům (bez rozdílu pohlaví, rasy, původu, náboženského vyznání, sexuální orientace, handicapu, politického přesvědčení a postavení ve společnosti).

Cílem služby je klient, který:

- je stabilizován „ted' a tady“,
- orientuje se v situaci, ve které se nachází – má plán činnosti na bezprostřední dobu po hovoru,

- je motivován svou situací řešit,
- jsou mu zřejmé možnosti a strategie řešení,
- má potřebné informace k řešení své situace,
- je doprovázen po dobu, kdy to jeho situace vyžaduje,
- ví, co je služba Senior telefonu a v jakých případech se na ni může obrátit.

Služba Senior telefonu poskytuje dle zakázky klienta:

- intervenci v krizi (tranzitorní, vývojové, situační, v krizi pramenící z náhlého traumatizujícího [zraňujícího] stresoru atp.), zahrnující dle aktuálních potřeb klienta:
 - rozpoznání spouštěče krize,
 - orientaci v aktuální situaci klienta,
 - podporu klienta,
 - respekt vůči klientovi a jeho potřebám,
 - prostor pro ventilaci (uvolnění), reflexi (odraz prožívaných pocitů směřující k uvolnění), pojmenování pocitů, symptomů,
 - snížení napětí souvisejícího s klientovou situací,
 - nalézání vyrovnávacích strategií (cest) vedoucí k řešení krize,
 - stabilizaci psychického stavu,
 - zmapování aktuální situace,
 - doprovázení po dobu krizového stavu či obtíže klienta,
 - telefonickou krizovou pomoc,
 - posílení kompetencí (schopností a pravomocí) klienta řešit situaci vlastními silami s využitím přirozeného vztahového prostředí,
 - zábranu rozvoje škodlivých a jinak destruktivních (ničivých) obranných mechanismů,
 - přijetí krize jako součásti životní historie,
 - prostor pro klienty, kteří propadnou „sociální sítí“,
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
 - základní sociální a sociálně právní poradenství,
 - informace o navazujících službách nejen ŽIVOTa 90

4. Cíl pro rok 2020:

- průběžné vzdělávání konzultantů Senior telefonu: (během celého roku 2020),
- upevňování a prohlubování znalostí z metod TKI,
- revize teoretických a praktických znalostí pilíře doprovázení,
- systematická práce s dlouhodobými klienty,
- zavedení chatu krizové intervence na ST pro pečující a seniory,
- synergické propojení marketingové spolupráce v rámci celého pilíře Asistence.

5. Cílová skupina:

- senior telefon je služba určená osobám seniorského věku od 60 let, pečujícím a osobám, které přicházejí se seniorskou problematikou do kontaktu;
- je poskytována klientům bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, rasy, původu, politického přesvědčení, náboženského vyznání, zdravotního stavu, sexuální orientace a společenského postavení.
- slouží lidem v subjektivně obtížné životní situaci (osamělost, sociálně právní otázky související se seniorskou problematikou, otázky pečujících, domácí násilí, aj.);
- služba je poskytována všem klientům výše uvedeným. V případě, že klient potřebuje jiný typ služby (např. medicínské, právní poradenství, psychoterapeutickou péči), jsou poskytnuty příslušné kontakty;
- služba je poskytována v českém jazyce, klient tedy musí být schopen se v českém jazyce dorozumět. Službu však může díky různým možnostem komunikace se Senior telefonem využít i klient, který se nachází v zahraničí.