

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**

*Písemná práce k bakalářské zkoušce*

**Ten druhý jsem já**

Studijní obor:

**Sociální práce se zaměřením na komunikaci  
a aplikovanou psychoterapii**

Vedoucí práce:

**PhDr. Olga Havránková**

**Martina Začalová**

**2006**

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto písemnou práci k bakalářské zkoušce vypracovala samostatně a cituji v ní veškeré prameny, které jsem použila.

V Praze dne 25. srpna 2006

.....

## **PODĚKOVÁNÍ**

Ráda bych poděkovala paní PhDr. Olze Havránkové nejen za vedení bakalářské práce, ale také za výborné semináře, kdy ve mně vzbudila zájem o krizovou intervenci.

Moje poděkování patří i vedoucí SOS centra Diakonie Praha, paní PhDr. Jarmile Čierné a vedoucímu Linky důvěry Kladno panu Mgr. Jiřímu Holému za vstřícný přístup k mým otázkám ohledně práce na lince důvěry. Děkuji i kolektivům na obou pracovištích. Manželovi a celé mojí rodině za trpělivost.

## OBSAH

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b> .....	7
1.1	Výběr tématu .....	7
1.2	Druhy hovorů .....	8
1.2.1	Krize .....	8
1.2.2	Samota .....	8
1.2.3	Hledání viníka .....	8
1.3	Motivace .....	9
1.4	Zakázka a kompetence linky důvěry .....	10
1.5	Kvalifikační předpoklady .....	11
1.6	Zdroje pro bakalářskou práci .....	12
1.7	Způsob zpracování tématu .....	12
<b>2</b>	<b>LINKA DŮVĚRY</b> .....	14
2.1	Historické počátky .....	14
2.1.1	Anglie .....	14
2.1.2	Švýcarsko .....	14
2.1.3	Evropa .....	15
2.2	Vývoj krizových linek u nás .....	15
2.2.1	První linka důvěry .....	15
2.2.2	První nezdravotnická linka důvěry .....	16
2.2.3	Rozsah linek důvěry .....	16
2.3	Linka důvěry obecně .....	17

<b>3</b>	<b>PRACOVNÍK LINKY DŮVĚRY</b>	18
3.1	Kurz telefonní krizové intervence	19
3.1.1	Průběh kurzu	19
3.2	Osobnostní předpoklady	20
3.2.1	Definice osobnosti	22
<b>4</b>	<b>PRŮBĚH PRÁCE S KLIENTEM</b>	24
4.1	Příběh pana J.	24
4.1.1	Vymezení oproti zneužívání služby	28
4.2	Příběh týrané ženy	31
4.2.1	Možnosti pomoci	35
<b>5</b>	<b>OPAKOVANĚ VOLAJÍCÍ KLIENT</b>	37
5.1	Společné znaky	37
5.2	Chybějící sociální kontakt	39
5.2.1	Riziko závislosti	39
5.3	Investice do změny	40
5.4	Zakázka	40
5.4.1	Pomocné fráze	41
5.4.1.1	Vnímání klienta	41
5.4.1.2	Možné cesty pomoci	42
5.5	Krise v životě člověka	43
5.6	Hodnocení úspěšnosti intervence	44
5.7	Kompetence v životě	44
5.7.1	Krajní situace	45
5.7.2	Prožívání krize	45

5.7.3	Pozitiva krize .....	46
5.7.4	Možnosti intervenanta .....	46
5.7.5	Možnosti klienta .....	47
5.8	Příčiny zavolání .....	48
<b>6</b>	<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>52</b>
6.1	Vlastní zkušenost .....	52
6.2	Empatie a akceptace .....	53
6.3	Poznávací rozhovor .....	54
6.3.1	Úvaha nad výsledky .....	55
6.4	Závěrečné shrnutí .....	55
	<b>POUŽITÁ LITERATURA</b> .....	<b>57</b>
	<b>PŘÍLOHY</b>	

## 1 ÚVOD

Cílem této bakalářské práce je přesnější odhalení skrytých motivací opakovaně volajícího klienta.

Jak již název napovídá, práce se zaměřuje na klienty, které neuspokojuje jejich současná životní situace a její zlepšení podmiňují změnou toho druhého. Zpočátku se jejich hovory vyznačují velkou potřebou ventilace. Klient nachází uspokojení a úlevu formou sdílení s empatickým pracovníkem. Se zvyšující se intenzitou telefonátů klient přibírá linku důvěry do svého sociálního prostředí a klesá potřeba v autentickém životě něco měnit. Narůstá riziko závislosti na této službě.

### 1.1 Výběr tématu

Rozhodnutí pracovat na lince důvěry následovalo po podrobnějším seznámení se s touto službou. Čím více poznatků jsem získala, tím větší zájem o tuto problematiku se ve mně probouzel. Snaha ujistit se, že tato služba je prospěšná a smysluplná, mě vedla ke studiu provedených hovorů na pracovištích Diakonie Praha a Linka důvěry Kladno. Logickým vyústěním je využití tématu pro bakalářskou práci.

Mým záměrem není odcitovat pasáže z odborné literatury. Raději bych poukázala na okolnosti, které v praktické aplikaci nemusí vždy mít pozitivní efekt. Téma věčně nespokojeného člověka, který své neúspěchy přisuzuje druhým a život obětuje věčnému hledání toho pravého viníka, není ojedinělé. Při práci na lince důvěry jsem již na vlastní kůži poznala rozdíl mezi teorií a praxí. Proto jsem se rozhodla svá zjištění využít pro bakalářskou práci.

## **1.2 Druhy hovorů**

### **1.2.1 Krize**

Nalezla jsem hovory typicky krizové. Klient po prožitém traumatu hledal ztracenou půdu pod nohama. V optimálním případě dochází v průběhu hovoru ke stabilizaci klienta, děje se tak za pomoci interventa. Srovnání klientových myšlenek a naplánování následných kroků. Někdy se tyto kroky týkají praktických úkonů, které je třeba vykonat. Přínosná je pro klienta nabídka dalšího volání, aby mohl sdílet těžkosti, se kterými se setkává při řešení své situace, a v neposlední řadě se také pochlubit, co se zdařilo již vykonat. V závažnějších případech klient přijímá nabídnuté služby psychoterapeuta někdy i psychiatra. Otevírá se možnost těžký úsek života si alespoň trochu usnadnit za pomoci psychofarmak.

### **1.2.2 Samota**

Existuje však řada takzvaných kartotéčních klientů, kteří kontaktují linku (mnohdy nejen jednu) i řadu let. I mezi těmito klienty jsou diametrální rozdíly.

Lidé nemocní, omezeně mobilní, nebo dokonce upoutaní na lůžko volají, aby se necítili tak osamělí. Není sporu o užitečnosti linky jako náhradního společníka. Dialog, který je veden i v pozdních nočních hodinách o naprosto běžných věcech, je udržuje v kontaktu s okolním světem a účinně jim pomáhá snášet nelehký úděl. Tento jejich stav je bohužel často nezvratitelný. Nejedná se o hovory veselé, avšak znalost principů logoterapie a filozofická průprava pracovníků linek důvěry se ukazuje jako dobrý základ pro provázení klientů třeba i v terminálním období jejich života.

### **1.2.3 Hledání viníka**

Na každé lince lze identifikovat několik klientů, kteří jako by se stále hlouběji a



hlouběji nořili do své vlastní neochoty něco pozměnit. Tato neochota je patrná i přes vědomí, že situace, která se jim evidentně nelíbí, se bez jejich přičinění nezmění. Zastavili se na bodě obviňování okolí.

Nejprve se snaží nalézt účinný recept, jak jimi označené viníky změnit. Jsou-li konfrontováni s faktem, že takový recept neexistuje, zpochybňují kompetence pracovníka. Jsou to velice náročné hovory, kde se objevuje i agrese a končíávají vyslovenou nespokojeností klienta, který ovšem zavolá znovu. Jindy, což bych kvalifikovala jako ještě méně efektivní, klient otevřeně rezignuje a od pracovníka vyžaduje pouze potvrzení svých negativních soudů o okolí. Snahy o konstruktivnější rozhovor jako by neslyšel nebo, je otevřeně odmítá.

### **1.3. Motivace**

Je možné na věc pohlédnout tak, že linka plní klientovu zakázku, a nezamýšlet se hlouběji nad dalším vývojem klientova příběhu. Tato varianta je ale v rozporu s představou, že linka má sloužit ke zvládnutí akutní situace, navození změny, a tím ke zkvalitnění klientova dalšího života. Právo každého člověka je jeho individualizace, lze říct, že i rozhodnutí prožít život v osobní nepohodě je legitimní právo každého z nás. U klientů, o kterých pojednává moje bakalářská práce, nejsem přesvědčena, že je jejich volba dobrovolná. Nalezení motivace k bezmála autodestruktivnímu jednání by ukázalo nový úhel pohledu na jednotlivé postoje. Mohlo by pro klienta znamenat šanci na skutečně dobrovolnou volbu, jaký postoj ke svému životu zaujme. Je to ovšem úkol nelehký, vyžadující dlouhodobější proces. Pravděpodobně by vyžadoval pomoc terapeuta. Zmínění klienti ho z větší části odmítají.

Před pracovníkem linky důvěry stojí na první pohled jednoduchý úkol doporučit psychoterapii. Pokud se pracovník úkolu zhostí tímto prostým způsobem, klient pravděpodobně odmítne. Po čase možná přestane využívat i

služeb linky důvěry. Nechce již poslouchat odkazy na psychoterapeuta. Zůstává tedy bez pomoci. Nebo rezignuje pracovník, potvrzuje klientovi jeho životní scénář, tím mu zjedná okamžitou, ovšem dočasnou úlevu. V podstatě mu napomáhá zůstat v nezměněné situaci. Třetí varianta nutí pracovníky linek důvěry hledat takové cesty, které by narušily obranné mechanismy, bránící klientovi začít seriózně pracovat na vlastním sebepoznání.

#### **1.4 Zakázka a kompetence linky důvěry**

Zakázka, se kterou se klient na linku důvěry obrací, je tím, co má být v průběhu hovoru monitorováno a uspokojeno. Zakázka přímá, vyslovená, je mnohdy zástupná. V průběhu hovoru se ukazuje zakázka skrytá, se kterou je také třeba pracovat. V první fázi je přínosné ji alespoň pojmenovat. Je dobré, když se vhodnými otázkami podaří dovést klienta k jeho vlastnímu pojmenování zakázky.

Dalším úskalím, které je nutno vzít v úvahu, je motivace, vedoucí klienta do situace, kterou není již schopen zvládat vlastními silami a ve které se necítí dobře. Objasnění skrytých motivů umožňuje účinnější a přesnější pomoc klientovi.

V kontextu s popsányými záměry vyvstává další neopomenutelná otázka. Kde je hranice mezi sociální prací a psychoterapií? Telefonní krizová intervence má mnohá specifika i oproti běžné sociální práci. Nelze ji zaměňovat s psychoterapií. Na jedné straně je ochuzena o přímý kontakt s klientem. Na straně druhé právě anonymita a absence osobního kontaktu dovolí klientovi otevřít ožehavější téma daleko rychleji, než je tomu v přímém kontaktu s krizovým sociálním pracovníkem nebo s psychoterapeutem.

Náročná témata se netýkají pouze aktuální situace, ale mnohdy zasahují

dlouholetou historii klienta. Bohužel je nutné konstatovat, že ve většině těchto případů ambice na plnohodnotnou pomoc pouze prostřednictvím občasných hovorů s pracovníky linky důvěry jsou nerealistické. Není žádoucí klienta přerušit v půli věty a odkázat jej na jinou službu s vysvětlením, že jeho problém nespadá do kompetence linky důvěry.

Pokud se ukáže oprávněnost potřeby dlouhodobější a cílenější práce s klientovým tématem, je na místě hledat, jak vhodně motivovat klienta k návštěvě psychologa či započetí psychoterapie. Tato fáze práce s klientem se ukazuje jako zlomová. Před vhodně motivovaným klientem se otvírá spousta možností, jak svoji životní cestu obohatit, nebo jak se zbavit břemene, kterým je většinou nedobrovolně zatížen.

Pracovník linky důvěry musí mít dobře zmapovanou sociální síť v daném regionu, hlavně pak oblast následné péče. Motivaci je třeba provádět citlivě s vědomím, že každý klient je individualita. To, co jednoho motivuje, může u druhého vzbudit zcela opačnou reakci.

### **1.5 Kvalifikační předpoklady**

Tuto zodpovědnou činnost není možné vykonávat bez teoretických znalostí. Speciální kurz telefonní krizové intervence jde ve svých osnovách ještě dále, snaží se připravovat své účastníky nejen teoreticky, ale také poskytnout praktické zkušenosti. V kurzech je zohledněn i fakt, že ne každý člověk, byť teoreticky vybavený, je osobnostně vhodný pro práci na lince důvěry. Nároky kladené na pracovníky linek důvěry jsou bezesporu vysoké. Aby se minimalizovala rizika syndromu vyhoření a zároveň úroveň poskytovaných služeb byla co největší, je požadavek, aby pracovníci na těchto náročných pozicích dodržovali psychologickou hygienu. Jednou z cest, jak toho dosáhnout, je kvalitně vedená supervize.

## **1.6 Zdroje pro bakalářskou práci**

Pro teoretickou část svojí práce jsem čerpala z odborné literatury, která je uvedena v příloze. Praktické vědomosti pochází z mé vlastní životní zkušenosti získané absolvováním kurzu telefonní krizové intervence a prací na lince důvěry Kladno a v SOS centru Diakonie Praha.

Na obou zmíněných pracovištích jsem vedla rozhovory s pracovníky linek. Jejich názory v návaznosti na můj osobní pohled mi pomohly zorientovat se hlavně v problematice, kterou jsem do té doby znala víceméně pouze okrajově. Potvrdil se i velký význam intervize, kdy výměna a vzájemné sdílení názorů na jednotlivé případy provokuje v každém zúčastněném potřebu zamyslet se nad vlastním pohledem na daný případ.

## **1.7 Způsob zpracování tématu**

Pro názornost jsem použila dva příběhy klientů s historií jejich volání na linku důvěry. Jedná se o naprosto odlišné aktéry. Společným faktorem jejich kontaktů je dlouhodobě neměnný stav.

Předpokládám, že se mi podaří nalézt dostatek argumentů pro podporu mého přesvědčení: V případě, kdy klient opakovaně kontaktuje linku důvěry, aniž nastane jakýkoli posun v jeho situaci, nedošlo k pojmenování skryté zakázky, nebo byla opomenuta latentní motivace.

Nejprve stručně představím historii linek důvěry ve světě i u nás. V průběhu doby od zřízení první linky důvěry do dnešních dnů se rozšířila klientela linek důvěry. Dnes se na ně neobrací klienti pouze akutně ohroženi suicidem.

Další část práce je věnována pracovníkovi linky důvěry. Požadavkům na jeho teoretické vzdělání a osobnostní předpoklady. Nelze opomenout význam

supervize, jako jedné z nejdůležitějších metod psychohygieny.

Po představení linky důvěry jako takové a obeznámení se s nároky kladenými na její pracovníky následují dvě kazuistiky. Již výše bylo potvrzeno, že se nejedná o příběhy podobné. Jejich prostřednictvím je možno poukázat na nebezpečný fakt, kdy linka důvěry může napomáhat klientovi setrvávat v jeho neuspokojivé situaci.

Poslední část textu má za úkol zamyslet se nad motivacemi opakovaně volajících klientů. Zohledňuje individualitu každého jednotlivého člověka. Nejen volajícího klienta, nýbrž i individualitu jednotlivého pracovníka linky důvěry, která je neoddiskutovatelná, přes dodržování zásad uvedených v Kodexu pracovníků linek důvěry.

Závěr obsahuje shrnutí a můj osobní komentář.

Součástí práce jsou i přílohy, které tvoří Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry, dále Stanovy České asociace pracovníků linek důvěry.

## **2 LINKA DŮVĚRY**

### **2.1 Historické počátky**

#### **2.1.1 Anglie**

„Dříve než si vezmete život, zavolejte mi!“ Tato věta v londýnských novinách 2. listopadu 1953 stála u zrodu první linky důvěry. Reverend Chad Varah takto reagoval na vysoký počet sebevražd v Londýně. Alarmující statistiky hovořily o třech dokonaných sebevraždách denně.

Posledním impulsem k rozhodnutí linku důvěry zřídit byla sebevražda čtrnáctileté dívky, u které se soudilo, že takto řešila svojí situaci, protože si neměla o svých problémech s kým promluvit. Ohlas byl veliký. Dvacet čtyři hodin denně za pomoci svých kolegů a přátel poskytoval Chad Varah spolu se svými přáteli telefonní intervenci volajícím ohroženým sebevraždou. Linka důvěry v ulici Walbrook 39 funguje dodnes.

Linky důvěry se rozšířily po celé zemi. I dnes patří Anglie do čela evropských zemí v počtu linek důvěry. O další důležitý mezník této sociální služby se taktéž zasloužila tato země. V roce 1986 televizní moderátorka Esther Rantzen zřídila Child line. Denně kontaktuje linku více než 3000 dětí. Stále zbývá mnoho těch, které se nedovolají.

#### **2.1.2 Švýcarsko**

Druhou evropskou zemí, která se ztotožnila s principy telefonické pomoci bylo Švýcarsko. Zde byl motivací osobní zážitek otce, jehož syn spáchal sebevraždu. Tento muž byl veden touhou ušetřit další rodiče takové bolesti.

Setkával se s nepochopením. Na různých místech se dozvídal, že to, co funguje v Anglii, není aplikovatelné ve Švýcarsku. Pochopení našel u faráře Kurta Scheitlina.

Přes počáteční nedůvěru byl záměr korunován úspěchem. V roce 1976 přidělilo ředitelství pošt ve Švýcarsku linkám důvěry třímístné telefonní číslo tísňového volání, což znamená zlepšení dostupnosti služby z kteréhokoli místa Švýcarska. Lze to chápat jako výraz uznání a oprávněnosti linek důvěry.

### **2.1.3 Evropa**

V současné době je možno se setkat s linkami důvěry ve všech státech Evropy. V roce 1967 vznikla organizace IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services), podílí se na vzdělávání pracovníků a taktéž pomáhá při zřizování pracovišť tam, kde dosud tato služba chybí.

## **2.2 Vývoj krizových linek důvěry u nás**

### **2.2.1 První linky důvěry**

Provoz první linky důvěry u nás byl zahájen v roce 1964 na Psychiatrické klinice FVL UK tehdejším primářem Miroslavem Plzákem.

Rok poté se Josef Hladík zasloužil o zahájení provozu Linky naděje v Brně. Po dalších dvou letech následovala Linka důvěry mládeže. Do roku 1989 se počet linek důvěry zastavil na čísle 12 (VODÁČKOVÁ, 2002).

S přihlédnutím k tehdejším poměrům v naší zemi to byl velice dobrý počín. Na rozdíl od zemí, které tradici linek důvěry odstartovaly, u nás mohly být zřízeny pouze pod hlavičkou zdravotnické organizace. Toto uspořádání napomohlo k rozšíření mýtu, že jsou určeny pouze lidem s psychickou nemocí. Je to názor,

se kterým se bohužel stále naše společnost potýká. Otevřeným přiznáním klienta, že využil služeb linky důvěry riskuje, že bude označen za člověka psychicky nemocného. Na poli primární prevence je třeba neustále poukazovat a vysvětlovat pravé poslání linek důvěry.

### **2.2.2 První nezdravotnické linky důvěry**

První nezdravotnická linka důvěry byla založena v Liberci od roku 1992 pod hlavičkou Okresního úřadu sociálních služeb. Stále je v provozu, nyní je však provozovatelem Centrum sociálních služeb Libereckého kraje. Dále následovali další zřizovatelé ze sektoru školství a též z nestátního sektoru, jako jsou občanská sdružení, nadace, církevní společnosti a také linky soukromé.

Podle údajů z tabulky vypracované Zuzanou Novákovou v roce 1999, aktualizovanou v roce 2001, bylo na území české republiky v roce 2001 provozováno celkem 67 linek důvěry. Z toho 36 pod zřizovatelem státním (zdravotnictví, sociální odbor, školství a jiné) a 31 pod zřizovatelem nestátním (občanská sdružení, nadace, církve, soukromé) (VODÁČKOVÁ, 2002, s. 211).

### **2.2.3 Rozsah linek důvěry**

Počáteční snahy udržet 24 hodinový provoz linek důvěry se v mnoha případech nepodařilo udržet a to hlavně z finančních důvodů.

Současné poslání linek důvěry se nezaměřuje pouze na klienty ohrožené sebevraždou. Specializované linky důvěry se zabývají určitou skupinou klientů, jako jsou například staří lidé, děti, homosexuální spoluobčané, klienti s rakovinným onemocněním, s onemocněním AIDS a další.

V případě katastrof a hromadných neštěstí bývají dočasně zřizované linky na pomoc postiženým lidem. Za tímto účelem byla Krizovým štábem města Plzeň



zřízena například Povodňová linka v roce 2002. Tato pracoviště jsou připravena podávat věcné informace, poradenství ohledně návazných služeb, ale v neposlední řadě také psychologickou pomoc a podporu.

Pracoviště pod prostým názvem Linka důvěry jsou určena pro všechny, kdo se ocitli v tíživé situaci. Mnohdy znamenají první kontakt klienta s psychosociálními službami. Dobře odvedený hovor nemusí vždy přinést okamžité vyřešení situace, nicméně pro klienta může znamenat naději, že z jeho do té chvíle neřešitelného problému existuje cesta ven. V ideálním případě se interventovi podaří rozšířit klientovi obzor, který byl zúžen díky prožívané krizi.

### **2.3 Linka důvěry obecně**

Od roku 1953, kdy byla zřízena vůbec první linka důvěry se životní styl značně změnil. Velké změny se udály i v naší zemi od roku 1964, kdy začala být služba dostupná i u nás. Změny, které jsou zde zohledněny, potřebu snadno dostupné psychosociální pomoci nesnižují, ba naopak.

Technický rozvoj a vysoká hodnota individualizace osobnosti spolu s nespornými výhodami přináší také osamění a civilizační choroby. V předminulém století lidé bojovali za snížení pracovní doby. V současnosti si mnozí dobrovolně ordinují stále vyšší a vyšší výkon, aby obstáli. Je to v souladu s tempem doby. Linky důvěry jako by šly proti proudu. Kdo vytočí jejich číslo, nemusí dokazovat svoji hodnotu. Již tento jeho akt je pozitivně hodnocen. Není třeba skrývat své emoce a manifestovat své ideální já. Měl by být přijímán celostně. Ve známé pohádce lidé běhali do říše krále Miroslava vyjádřit svou radost. V dnešní realitě se mohou lidé utíkat na linku důvěry vyjádřit svou bolest.

### **3 PRACOVNÍK LINKY DŮVĚRY**

Mezi pracovníky na lince důvěry můžeme najít profesionály. Jsou to lidé vzdělaní v oboru psychologie, psychiatrie, sociální práce nebo pedagogové. Další skupinu pracovníků tvoří takzvaní laici. Laikem je nazýván pracovník, který nesplňuje kvalifikační požadavky na odborné vzdělání. Společným atributem obou skupin je absolvování kurzu telefonní krizové intervence.

Další dělení se týká finančního ohodnocení. Kmenových zaměstnanců linek důvěry nebývá zpravidla mnoho. Pobírají běžnou měsíční mzdu a v organizaci jsou zaměstnání na plný nebo částečný úvazek. Další skupinu tvoří externí spolupracovníci. Jejich finanční ohodnocení se odvíjí od množství hodin odsloužených na pracovišti v daném měsíci. Z velké většiny se jedná o profesionální psychology, psychiatry, pedagogy, sociální pracovníky. U specializovaných linek jsou tímto způsobem využívány i služby právníků.

Velký počet dobrovolníků, vykonávajících tuto náročnou službu bez nároku na jakoukoli finanční odměnu, svědčí o altruistickém cítění v naší společnosti. Bohužel ne každý, kdo by se rád této činnosti věnoval, si to může z finančních důvodů dovolit. Jak již bylo uvedeno, o tuto práci se z velké části zajímají lidé vzdělaní v sociálních oborech, často pracují v sociálních službách které nejsou v dnešní době příliš lukrativní. Je třeba také zohlednit, že kurz telefonní krizové intervence potřebný k výkonu této služby, je finančně náročný.

### **3.1 Kurz telefonní krizové intervence**

V současné době je zájem, aby organizace pořádající kurzy telefonní krizové intervence měly akreditaci České asociace pracovníků linek důvěry. Kurzy akreditované ČAPLD pořádá o.s. GRADUS Česká Lípa, o.s. RAFAE Praha, o.s. „D“ Praha a Liberec a o.s. REMEDIUM.

Některé z uvedených organizací přijetí žadatele do kurzu podmiňují dokončeným středoškolským studiem. Cena kurzu se pohybuje v rozmezí 6 až 9 tisíc korun, plus poplatek za závěrečnou zkoušku a v některých případech si účastníci hradí náslechy u organizace, ve které o ně požádají (ČAPLD, online, 2006).

#### **3.1.1 Průběh kurzu**

V rozsahu sto až sto dvaceti hodin se pod vedením odborných lektorů účastníci věnují teorii, sebezkušenosti a řešení modelových hovorů.

Co se týče teorie, je z časových důvodů velký důraz kladen na individuální studium. Jako teoretický podklad je většinou využívána kniha Daniely Vodáčkové a kol. Krizová intervence.

Sebezkušenostní část slouží k uvědomění si vlastní osobnostní výbavy. Je zřejmé, že každý člověk má svá silná, ale také slabá místa. Tento fakt se týká všech lidí, je chybné se domnívat, že pracovníci v pomáhajících profesích jsou výjimkou. Je nutné, aby pracovník linky důvěry dokázal ve své introspekci dojít do takového bodu sebezpoznání, aby dokázal rozlišovat mezi pocity, které mu nabízí volající klient, a svým vlastním pocitovým životem.

Pracovník linky důvěry bude při své práci konfrontován s nejrůznějšími tématy a je nežádoucí, aby byl vláčen vlastní prožitou historií. Je třeba podotknout, že

se jedná takřka o celoživotní úkol. Kurz přeneseně řečeno stojí na začátku dlouhé cesty. Více než, že vyřeší veškerá slabá místa, poukáže na jejich úskalí. Náročnost této části by měla být dimenzována tak, aby byly odhaleny takové osobnostní deficity, které by znemožňovaly práci telefonního intervenanta provádět. Také pochopení vlastní motivace k rozhodnutí stát se telefonním krizovým interventem přispívá velkou měrou k sebepoznání.

Praktická část dává prostor vyzkoušet si práci telefonního intervenanta v bezpečných podmínkách.. Návčik se provádí formou hraní rolí. Chybný postup v roli pracovníka přináší příležitost ve zkušebních podmínkách nalézat vhodná řešení. Pomoc v hledání poskytuje zkušený lektor a také přispívá svojí zpětnou vazbou kolega v roli klienta. Role klienta přináší dvojí využití, jak osobní zkušenost pro aktéra, tak sdělování pocitů, jaké aktér prožíval při určitém kroku modelové intervence.

### **3.2 Osobnostní předpoklady**

„Telefonická krizová intervence má svá jistá specifika oproti krizové intervenci face-to-face, proto je nezbytné, aby pracovníci, kteří chtějí působit, resp. působí na lince důvěry, absolvovali také výcvik v telefonické krizové intervenci. Nástroje, které mají pracovníci linky důvěry k dispozici, jsou značně omezené, proto je vhodné, aby se je v rámci tohoto speciálního kurzu naučili využívat na maximum.

Proces telefonické krizové intervence je příliš komplexní na to, aby k jeho pochopení stačilo absolvovat jeden, poměrně krátký výcvik, proto se pochopitelně předpokládá průběžné zvyšování kvalifikačního potenciálu každého pracovníka. Samozřejmostí by měla být také supervize, intervize a průběžná, soustavná práce na sobě, protože – jak připomíná Kopřiva – hlavním nástrojem pracovníka v pomáhajících profesích je jeho osobnost. Právě jeho

osobnost umožňuje úspěšně zvládat i všechny náročné zátěžové situace, o které obvykle není v rámci krizové intervence nouze.“(ŠPATENKOVÁ, 2005, s. 43).

V návaznosti na uvedenou citaci z Krizové intervence pro praxi lze podtrhnout důležitost vyzrálé osobnosti pracovníka všech forem krizové intervence. Pracovník linky důvěry má situaci ztíženou absencí nonverbální komunikace, o to jsou nároky na něj kladené ještě vyšší. Další zátěž, dopadající na pracovníka linky důvěry, je spojena s omezenou zpětnou vazbou. Mnohdy se nedozvídá, zda jeho úsilí bylo korunováno úspěchem, nebo se minulo účinkem. Frustrace, kterou tento fakt způsobuje, může vést ke ztrátě motivace a posléze i k tzv. syndromu vyhoření.

Osobnostní výběr pracovníků nelze podcenit. V celém textu je patrná snaha ukázat, o jak náročnou práci se jedná. Není adekvátně oceněna ani finančně. Vedoucí linek důvěry mají nelehký úkol své zaměstnance podporovat v psychické hygieně, například i tím, že zajistí perfektně prováděnou supervizi.

Další pomoc a podpora vychází přímo z řad spolupracovníků. Jedná se o týmovou práci, přestože intervent ve většině případů slouží službu sám. Je žádoucí, aby předávání služeb probíhalo v co možná nejklidnější atmosféře. Končící pracovník má mít šanci odcházet domů, mnohdy i do dalšího zaměstnání bez zatížení nepříjemnými dojmy ze služby. Naproti tomu pracovník službu nastupující potřebuje určitý čas na aklimatizaci a přípravu.

Právě tato náročnost na osobnostní výbavu a vysoká potřeba altruistického smýšlení je odpovědí na otázku, proč tolik zřizovatelů linek důvěry je z řad křesťanských organizací.

Z historického pohledu je patrné, že právě křesťanské organizace vždy stály při zrodu pomáhajících profesí. V knize „The Minister as Crisis Counselor“ autor přímo vymezuje rozdíly mezi pomocí zprostředkovanou křesťanskými organizacemi a ostatními profesionály (SWITZER, 1990). Prezentuje pastorační službu jako čistě altruistickou činnost, která je prováděna jako poslání. Je to ušlechtilá myšlenka a faktem zůstává, že křesťanské organizace hrají v celé sociální oblasti nezastupitelnou roli.

Pracovník linky důvěry je však také vázán etickým kodexem, kde v bodě 6 se hovoří o nepřípustnosti ovlivňovat klienta vlastním přesvědčením (ČAPLD, 1998). Například otázky homosexuality nebo umělého přerušování těhotenství, jsou-li spouštěcím momentem krize, mohou být odlišně vnímány u lidí věřících a bez vyznání. Je to další důkaz, jak osobnostně náročná práce telefonního krizového intervenanta je.

O vyzrálosti osobnosti nesvědčí pouze schopnost tuto náročnou práci vykonávat. Také připustit si únavu, negativní pocity, které se mohou dostavit a hlavně dokázat říci si o pomoc a být schopen ji přijmout. Pochopivé přiznání, že nemohu tuto činnost vykonávat, paradoxně svědčí o vysoké míře osobnostní vyzrálosti.

### **3.2.1 Definice osobnosti**

Bylo zde řečeno, jakými teoretickými znalostmi pracovník linky důvěry musí disponovat. Byla podrobně zmapována důležitost osobnostních předpokladů pro tuto práci. Co to však znamená osobnost?

Je možné nalézt mnoho definic osobnosti, v podstatě lze shrnout, že osobnost je produkt vnitřní organizace duševního života člověka (NAKONEČNÝ, 2002). Relativně stabilní jsou rysy osobnosti, ty napomáhají vysvětlit chování

jednotlivce. V průběhu času se osobnost utváří díky získávání zkušeností. Toto zjištění nahrává názoru, že čím je člověk starší, tím je zkušenější, tedy i zralejší pro výkon povolání v pomáhající profesi. Zní to logicky, ale zkušenost ukazuje, že to nemusí být vždy pravidlem. Mnoho let praxe naopak může svědčit k určité rutině pomáhajícího pracovníka, která pro klienta nemusí být přínosná.

Sklobení jiného hlavního zaměstnání spolu se sloužením služeb na lince důvěry poskytuje jeden z návodů, jak nepodlehnout syndromu vyhoření. Není výjimkou jev, kdy tato služba poskytuje pracovníkům z čistě komerční sféry potřebné odhlédnutí do světa, kde výše vydělaných peněz není rozhodujícím ukazatelem úspěchu. Ovšem je nutné pochopit motivace, které se za tímto rozhodnutím skrývají.

## 4 PRŮBĚH PRÁCE S KLIENTEM

### 4.1 Příběh pana J.

Materiály jsem získala během své stáže a dobrovolnické činnosti na lince důvěry v SOS centru Diakonie v Praze.

Jedná se o padesátiletého věřícího muže, je svobodný, žije sám. Má diagnostikovanou psychotickou poruchu. Je v péči psychiatra, avšak jeho stav mu umožňuje pracovat v chráněné dílně. Pan J. navštěvuje SOS centrum osobně v průměru 1- 2x týdně a na linku důvěry volá většinou několikrát za den. Klientem krizového centra a linky je přibližně 11let.

Zpočátku vznikala domněnka, že Diakonie mu supluje chybějící sociální styk. Osobně jsem se s panem J. nikdy nesešla, ale byla jsem přítomna několika telefonickým hovorům. Jak v SOS centru, tak i na lince důvěry je zvykem a vlastně i povinností provedené hovory pečlivě zapisovat, což jsem mohla využít při seznamování se s případem pana J..

V zápisech jsem nenašla žádnou informaci o volání pana J. v akutní situaci. Bylo možno vyzorovat občasné střídání nálad. Hovory jsou podobny těm, jejichž obsah jsem pro demonstraci vybrala.

Vysvětluje, že má chuť na guláš, ale restaurace je pro něj moc drahá, hovořil o tom se svou kamarádkou, ona mu guláš uvařila. Následně volá, že si guláš ohřál, byl moc dobrý a ještě mu zbylo. Další telefonát je zaměřen na uskladnění guláše. Okolo vánočních svátků řešil výhodný nákup dárků. Zabýval se



otázkou, koho obdarovat a spekulacemi o dárcích, které očekává. Ve večerních telefonátech předčítá motlitby a vlastní úpravy motliteb.

Záznamy jeho hovorů jsem monitorovala za sledované období 5 let, od 1.1.2000 do 31.12.2005. Stav zůstává stejný do současnosti. Z rozhovorů s pracovníky, kteří jsou v Diakonii zaměstnáni déle, vyplynulo, že pan J. je klientem přibližně již od roku 1997. Většina pracovníků Diakonie je činná jak v SOS centru, tak na lince důvěry, proto pana J. všichni znají. Hovory s ním jsou vedeny se stejnou profesionalitou jako kterýkoli jiný hovor.

Zajímaly mě názory jednotlivých pracovníků. Shoda byla patrná v názoru, že vedení hovoru s panem J. je únavné. Další, na čem se pracovníci Diakonie shodli, bylo, že pan J. není klasickým zneužívatelem služby, jen ve své nemoci není schopen selektovat těžkou životní situaci od situací běžných.

V zásadě s jejich přístupem souhlasím. Při respektování jedinečnosti každého člověka bez ohledu na jeho zdravotní stav je nepřijatelné odepřít pomoc člověku, který vlivem svého zdravotního stavu může situace běžného života chápat jako situace ohrožující. Současně se však domnívám, že linkou důvěry nabízené sociální služby mají za úkol člověka motivovat k postupnému přebírání zodpovědnosti za jeho život. U psychiatrických pacientů zůstává otevřenou otázkou, do jaké míry jsou toho schopni. Posouzení však nelze požadovat od sociálního pracovníka, tento úkol je ponechán na bedrech ošetřujícího psychiatra. Za jeho pomoci by mohla být vytipována i optimální doplňková pomoc.

Pan J. navazuje běžné sociální vztahy. Dochází do křesťanského sboru. Je v kontaktu se svou rodinou. Pracuje v chráněné dílně. Objektivně nevykazuje

známky osamění. Zakázka hovoru bývá sdílení nebo praktický dotaz (viz uskladnění guláše). Možnost sdílení se mu otevírá při jeho aktivitách.

Obávám se, že pravá potřeba neboli skrytá zakázka pana J. je mimo možnosti linky důvěry. Na toto téma jsem vedla diskusi s pracovníky Diakonie. Moji obavu nepotvrdili. Domnívají se, že hovory s ním jsou pro něj důležité a přínosné. Když se dovolá jiný klient na druhý telefon, pracovník se omluví, rozloučí a hovor ukončí. Pan J. obvykle cca za hodinu zavolá znovu (moje vlastní zkušenost z linky důvěry).

Lze identifikovat u pana J. evidentní příznaky závislosti na kontaktu s pracovníky Diakonie. Jejich vstřícný přístup, který je bezesporu v jiných případech velice prospěšný a profesionální, mu v tom napomáhá. Účinky empatického naslouchání, které Rogers vidí jako hlavní hybnou sílu pozitivní změny (ROGERS, 1998) není třeba zpochybňovat. Je-li brán v potaz poznatek, že není žádné jednotné pravidlo, co který člověk potřebuje, je třeba dát klientovi prostor. Ten slouží k tomu, aby on sám v sobě našel odpověď. Pan J. žádnou odpověď nehledá, nemá proč.

Nabízí se možnost pana J. informovat o poslání SOS centra a linky důvěry. Pravděpodobně by bylo tuto informaci třeba podávat opakovaně, protože při takto pevném navázání klienta na jistou službu není předpoklad, že by okamžitě změnil své chování. Pan J. může reagovat podrážděně nebo smutně, proto by sdělení mělo být šetrné s ubezpečením, že v případě akutní potřeby je návštěva či telefonát možný. Jako produktivní by se mohlo ukázat domlouvání příštích návštěv či telefonátů s postupně prodlužujícími se přestávkami. V případě, kdy pan J. dohodu splní a zdrží se každodenních telefonátů, měl by být náležitě oceněn.

Vybrala jsem příběh pana J., je transparentní ukázkou toho, co je za určitých podmínek možné klasifikovat jako nadužívání sociální služby. V tomto případě se jedná o psychiatrického pacienta, vzhledem k této okolnosti je důvod předpokládat, že jeho jednání není úmyslné.

Moje zkušenost ukázala, že pan J. za léta využívání této služby bere pracovníky linky jako svoje přirozené sociální prostředí. Tato skutečnost je z jistého úhlu pohledu alarmující. Například i proto, že se jedná o linku běžně zpoplatněnou. Přihlédneme-li k faktu, že mnoho telefonických rozhovorů s tímto klientem je zaměřeno na jeho špatnou finanční situaci, nabízí se otázka, zda tento zpoplatněný kontakt je pro pana J. jednoznačně přínosný. Pracovníci Diakonie jsou jiného názoru.

Jestliže posláním linky důvěry není přímo totožné s potřebami pana J., kterou jinou službu mu lze doporučit? Kam ho odkázat? Pan J. není obtížný klient, který by znemožňoval využití služby jiným. Neprojevuje se způsobem, který by pracovníky frustroval či urážel. Čím je jeho příběh odlišný od běžného klienta linky důvěry? Proč právě on by měl vzbuzovat mimořádný zájem? Vždyť akceptace klienta a jeho potřeb stojí na jednom z prvních míst posláním linek důvěry.

Jako zjevnou zakázku pana J. jsem identifikovala sdílení. Ano, to je častý důvod telefonátů, netýká se pouze popisovaného klienta. Skrytá zakázka může hovořit o chybějícím vhodném přirozeném sociálním kontaktu. Linka důvěry často určitou dobu supluje tento chybějící vztah, což je pozitivní. Klient pocítí zájem o svojí osobu. Bezpodmínečné přijetí mu pomůže získat ztracenou sebedůvěru. Potvrzení jeho kompetencí ho vrací zpět do vlastní reality, kde by mohl po takovéto intervenci snadněji navazovat reálné vztahy. Měly by to být takové vztahy, které nejsou limitovány pracovní dobou linky důvěry.

Potřeby klientů s psychiatrickým onemocněním jsou v mnoha ohledech specifické. Pan J. své potřeby dokáže uspokojovat společensky přijatelným způsobem, a tak pracovníci linky důvěry nemají důvod kontakt s ním omezovat. Jako zneužití vnímají pouze volání osob za účelem sexuálního vybití nebo společné telefonáty více dětí, které končí smíchem a položením sluchátka. Tyto kontakty jsou na lince důvěry Diakonie zapisovány do rubriky zneužití.

Opakovaně volajících klientů má každá linka důvěry v databázi několik. Případ pana J. je zajímavý již pro bezmála desetileté trvání a velkou intenzitu kontaktů.

#### **4.1.1 Vymezení oproti zneužití**

Zdá se být na místě věnovat několik řádek tématu zneužívání linky důvěry. Není jednoduché a bez obavy z omylu nějakého volajícího ocejchovat nálepkou zneuživatel. Vždyť i ten, kdo chrlí sprosté nadávky většinou tímto hrubým způsobem, zakrývá neúnosnou úzkost, která ho ovládá. Ještě obtížnější orientace je pro pracovníka linky při kontaktu s klientem s psychiatrickým onemocněním. Nutkavé puzení k určité činnosti může mít společný podtext. V jednom případě se může jednat o společensky přípustné nabádání ke společnému modlení. Další strana téže mince může vykazovat naprosto odpuzující nutkavé sexuální uspokojování, při vědomí, že anonymní osoba na druhém konci aparátu toto počínání vnímá.

Bohumila Baštecká v kapitole Sexualita, její vývoj a krize se mimo jiné věnuje i telefonickým hovorům za účelem sexuálního uspokojení. Ani ty jednoznačně jako zneužívající nekvalifikuje a upozorňuje na specifické situace, kdy se pracovník rozhoduje mezi dvěma chybami, buď se nechat zranit, nebo zranit klienta, na linkách důvěry se obvykle volí první chyba (BAŠTECKÁ, 2002).

Ve výše zmiňované knize je důraz kladen na důležitost následování klientovy zakázky a v případě nejasností se třeba i opakovaně doptávat. A to i s připuštěním rizika, že klient volá pouze pro vlastní pobavení.

V telefonní intervenci je pracovník odkázán pouze na zvukové vjemy. Není vždy jednoduché a priori rozeznat masturbujícího klienta například od klienta s astmatickým záchvatem. Toto jsou situace, kdy je jednoznačně méně nebezpečné podstoupit riziko, že se intervent cítí zneužitý, než odmítnout pomoc člověku v ohrožení.

Linka důvěry je určena pro pomoc lidem v zátěžové situaci. Je možné o ní uvažovat také jako o jisté ochraně sociálního okolí člověka se specifickými potřebami. Jak by takzvaný zneuživatel linky svoji potřebu naplnil, kdyby nezneužil linky? Dá se jednoznačně prohlásit, že kdo volá na linku důvěry za účelem sexuálního uspokojení, volí tuto formu, protože je to levnější než erotické linky, které jsou u nás dostupné? Jistota, že tomu tak je, by mohla pracovníka oprávnit k okamžitému ukončení hovoru. Není nutné nabýt dojem, že pracovník s takovým klientem má povinnost vést dlouhý hovor. Je velice těžké v takové situaci nepodlehout emocím. Jak již bylo uvedeno, pod nutkavou potřebou někoho přivést do rozpaků, urazit nebo ponížít, může být naléhavá skrytá zakázka.

Hovory o nichž byla nyní řeč jsou obtížné a nepříjemné ať dopadly jakkoli. Důležitým předpokladem je pracovníkova schopnost pevně stanovit a udržet hranice hovoru. Jedině tak je možné ustát hrubý monolog volajícího nebo se pokusit odhalit skrytou zakázku.

V porovnání s pohledem na pokusy o zneužití linek důvěry za účelem sexuálního uspokojení se jeví příběh pana J. naprosto nenapadnutelně. Nelze označit jeho telefonáty za klasické zneužívání. Naopak, pan J. je oprávněn, jako

každý jiný člověk služeb linky důvěry využívat v míře, kterou potřebuje. Pojďme se však zamyslet, zda dobré úmysly všech zúčastněných neblokují panu J. posun k větší samostatnosti. Do jaké míry je větší samostatnosti schopen, co ještě disponuje léčivým účinkem a co již nikoli? Odpověď na tyto otázky nelze jednoznačně najít bez vyjádření psychiatra pana J.. Vyžádat si ho není v kompetenci linky důvěry.

Nezbývá, v tomto a jemu podobných případech, než se opřít o osobní přesvědčení každého pracovníka. Například při skupinové supervizi a společně vytvořit koncept pomoci pro konkrétního klienta.

Bylo by užitečné zamyslet se nad eventualitou, kdy klient v podobné situaci svoje potřeby nedokáže naplňovat tak přijatelným způsobem pro křesťansky zaměřenou organizaci, jako to dokáže pan J. Byl by přijat nebo odmítnut? V průběhu deseti let nedošlo u pana J. ke zřetelnému posunu, zvyšovala se ovšem jeho blízkost s pracovníky linky. Je možné zaručit, že v průběhu dalších let je linka schopna jeho potřeby i nadále plnit a zůstat mu společníkem?

Proč tento příběh je uveden v práci pod názvem Ten druhý jsem já? I u pana J. je patrný požadavek na toho druhého. Pan J. telefonuje se zakázkou sdílení. Je to přirozené u klientů, kteří trpí absencí sociálních vztahů. Jak bylo zjištěno, není to případ pana J.. Prostředí, ve kterém se ocitá, není na sociální vztahy chudé. Co tedy linka důvěry panu J. nahrazuje? Sami pracovníci linky přiznávají, že hovory s ním bývají velice únavné. V přirozeném prostředí se možná nesetkává s takovou trpělivostí a empatií, jako u pracovníků linky. Dochází k jednostrannému vcítění do situace druhého. Přirozený vyrovnaný kontakt vyžaduje od obou stran stejné nasazení. Pan J. toho pro svou nemoc není schopen nebo, jak zkušenost ukazuje, není ochoten. Potřeba linky důvěry

se pro něj nejspíš nesníží, dokud on sám nedojde k poznání, že důvěrný přítel empatii nejen poskytuje, ale také je připraven přijímat.

#### **4.2 Příběh týrané ženy**

Materiály jsem získala na lince důvěry Kladno, se kterou v současné době externě spolupracuji.

Vdaná čtyřicetiletá žena. Vystudovala střední zdravotnickou školu, ve zdravotnictví pracovala pouze do narození prvního dítěte. Od té doby je v domácnosti a současně pomáhá manželovi v jeho podnikání. Manžel vlastní truhlářskou dílnu. Mají dva syny, 18 a 12 let.

Prvně kladenskou linku kontaktovala cca před rokem. Frekvence volání této ženy byla zpočátku častější, i několikrát týdně. V současné době se četnost hovorů zmenšila.

Hovory začíná tvrzením: „Nevím jak dál.“. Popisuje čerstvou událost, která se v její rodině právě odehrála. Její popisování je smutné. Líčí závažné události, které lze označit za psychické, bohužel i fyzické týrání ze strany manžela, a v poslední době i od staršího syna. Mladší syn se fyzického násilí proti matce ještě nedopustil, ale jeho chování jí také velice trápí.

Po výpovědi, co jí její rodina způsobila, kontrastně předkládá vše, co ona pro ně dělá. Její oblíbená věta zní: „Snad toho nechci příliš, když chci za vše, co pro ně dělám, trochu slušnosti.“.

Komunikace mezi partnery nefunguje. Bohužel ani žena sama její funkčnosti nenapomáhá. Pro názornost je použit obsah jednoho z jejích telefonátů.

Smutným a unaveným hlesem sděluje: „Už neví kudy kam.“. Starší syn odjel do vedlejší obce s kamarády, to se jí nelíbí, protože jsou to kamarádi špatní a pijí tam s jejím synem pivo. Manžel po prudké hádce odešel relaxovat. Opakuje nadávky, kterých se jí dostalo. Stupňuje se klientčino rozhořčení. V hlase je zřetelný pláč. Po delším rozhovoru s pracovnící linky, vedeném směrem ke zklidnění a racionalizaci, vysvětluje důvody dnešního konfliktu.

Již před měsícem se manželovi svěřila, že chce jít v sobotu na sraz školy. Předpokládala, že manžel pochopí, jak jí na tom záleží, a rezervuje si volno, aby mohl dohlédnout na děti. Otevřeně svůj požadavek ovšem neventilovala. On si na zmíněnou sobotu sjednal řemeslníky. Tím jí, podle jejích slov, nutí zůstat doma, aby uvařila a obstarala děti. Žena mu vyčetla, že celý měsíc čekala, jestli mu to dojde, ale zachoval se jako obvykle. Na výčitky hrubě odpověděl nadávkami a rozzloben odešel. Po doptávání vyšel najevo způsob relaxace. Spočívá v chození po lese. Žena je rozhořčena, protože ji nechce brát s sebou, domnívá se, že jí upírá možnost na odpočinek. Jednu dobu jí manžel dokonce tvrdil, že má mimomanželský vztah.

Je těžké posoudit, zda skutečně se s nějakou ženou stýkal, nebo jestli tímto způsobem manželku trápil. Podle ženiných slov s ní však odmítá intimní kontakt, po kterém ona touží. Uvádí, že kdyby jí dokázal v tomto směru uspokojit, ráda všechna příkoří vydrží.

Pracovnice se snaží poukázat na věk dětí. Odpolední nepřítomnost rodičů, u takto starých dětí, nemusí znamenat problém ani zanedbávání. Je nabízena možnost procházky absolvovat sama nebo s přítelkyní. Žena oponuje, že samotnou jí to nebaví a přátele nemá, nemá na ně čas. Hrdě připomíná, že má rodinu v pořádku a přátelé by ji zdržovali od užitečné práce. Za užitečné považuje úklid, vaření a ostatní domácí práce. Snaží se získat ocenění od



pracovnice za svoji snahu. Přestože se jí ho dostává, své snahy opakuje. Vypráví o matce manžela, ta na rozdíl od ní ani nepeče. Už jen za to by jí manžel měl dostatečně ocenit. Slovní napadání od manžela, které v ten den bylo impulsem telefonátu, se během rozhovoru ocitlo v ústraní.

V závěru rozhovoru je ochotna připustit, že servis, který rodině poskytuje, není nutný. Bohužel její motivace k tomuto vyjádření není realistický náhled situace, nýbrž snaha potrestat nevděčnou rodinu. Dokonce připouští možnost vzdát se na sobotní odpoledne. Zmiňuje fantazie, kdy cestou je oslovena jiným mužem, který by si jí vážil a byl jí vděčný.

Snahy rozhovor vracet k osobě klientky se mívají účinkem. Žádá radu, jak změnit chování manžela a synů. Dozvídá se, že jednoduchá rada neexistuje. Může se však pokusit změnit vlastní postoj k sobě i rodině. Děkuje. Přiznává, že o možnosti rodinu opustit a najít si jiného muže již uvažovala. Pracovnice nic takového neřekla.

Zdá se, že skrytá zakázka byla potvrdit vlastní úvahu, kterou ovšem nikterak v hovoru nerozváděla, krom zmínky o fantazii. Na dotaz, jak sama sebe vidí, o sobě hovoří jako o „ženské do nepohody“. Vtírá se myšlenka, že aby mohla podtrhnout svoji představu o sobě jako o ženě do nepohody, je třeba nepohodu vytvářet.

Hlas na konci rozhovoru již nezněl tak smutně, ani našťavaně, objevilo se odhodlání, dokonce i smích. Není předpoklad, že její rozhodnutí bylo definitivní a že skutečně od rodiny odejde. Tento názor podporuje fakt, že k podobným závěrům klientka již v několika předchozích telefonátech došla a žádné kroky nepodnikla. Lze však připustit možnost, že kdyby se v její blízkosti objevil volný muž, nekriticky by se mohla do nového vztahu vrhnout.

Není možné z omezených informací, které jsou známy o jejím manželství, uvažovat, zda vztah má perspektivu. V každém případě, pokud klientka nezaměří pozornost na svou vlastní osobu a splnění svých potřeb, kvalita jejího života zůstane nezměněna.

I příběh této ženy oprávněně patří pod název „Ten druhý jsem já“.

Při intervizi jsme spolu s dalšími kolegy z linky důvěry hovořili o této klientce. Většinou jsme se shodli na naznačeném názoru na její situaci. Vyšlo najevo, že většina pracovníků měla při prvních kontaktech s klientkou snahu se zaměřit na viditelný problém týrání. Intervenci směřovali k zamezení jeho opakování. Ukazovali klientce možnosti, které má. Jak se zvyšoval počet hovorů, vynořovaly se i další spojitosti.

Fakt, že v rodině dochází k nepřijatelnému chování ze strany manžela a synů je nevyvratitelný. Toto jednání nelze omlouvat ani v případě, že klientka sama konflikt vyprovokuje. Fyzické napadání není přípustnou odpovědí v žádném případě. I tato informace byla ženě několikrát poskytnuta.

Na emoční rovině se pracovníci shodli, že v počátcích jejího telefonování vůči ní pociťovali lítost. V dnešní době při hovorech nad pozitivními pocity bohužel převažuje marnost, někdy i zlost. Shodli jsme se na názoru, že tyto negativní pocity evokuje i ve svém okolí. Je velice pravděpodobné, že mohou být i příčinou hrubých ohlasů a agrese se kterou se setkává.

Linka důvěry má sloužit jako pomoc v krizi, zároveň má klientovi pomoci nastoupit na cestu, která vede k plnějším uskutečňování jeho možností. Druhá část předchozí věty dokazuje, že zbavení se jednoho potencionálního agresora pro klientku nevyřeší bezezbytku její situaci. Je třeba zajímat se o příčiny, které

klientku dovedly až sem. Na hloubkovou analýzu klientčiny historie není linka důvěry tím pravým místem. Lepší uplatnění by našla vhodná aplikace zásad specifických pro daseinsanalýzu, kde se pracuje se situací a pocity tady a teď. Také podpora jejích kompetencí je na místě (ČÁLEK, 2004).

Radikální změna partnera se může ukázat jako pomoc dočasná. Při nezměněném modelu chování, podle kterého žena jedná, je pravděpodobné, že by se opět do role podřízené v dalším vztahu dostala. Napomohl by tomu i možný výběr eventuelního partnera.

#### **4.2.1 Možnosti pomoci**

Kam až sahají možnosti telefonní krizové intervence, v tomto konkrétním případě, je diskutabilní. Ventilace je pro klientku úlevou, nikoli řešením. Při pokusech o hlubší rozbor situace se již jedná o psychotherapeutický rozhovor. Vezmeme-li v úvahu, že pozitivní změna, o kterou psychotherapie usiluje, je docílena za předpokladu klientovy dobrovolné spolupráce a z nemalé části i jisté disciplíny. I ta nejméně direktivní psychotherapie vyžaduje přinejmenším dodržování předem dohodnuté docházky. U této týrané ženy je namísto možnost psychotherapeutické vedení nabízet. Dosud tuto eventualitu odmítala. Její reakce se rovnala stavění se do odporu. Dokonce při hovoru již sama několikrát avizovala, že nechce nic slyšet o psychologovi, domnívá se, že se jí pracovník tak chce zbavit.

Řešení vyžaduje trpělivost, postupné obeznámení klientky s principy psychotherapie. Opakované nabízení této možnosti a vyvrácení mýtu, že do psychotherapie přicházejí pouze lidé duševně nemocní.

Účelné by se mohlo ukázat, zdržet se obdivu jejích obětavých výkonů. Projev obdivu krátkodobě přispívá k její spokojenosti. V dlouhodobé perspektivě však

dochází k zástupnému uspokojování potřeby prostřednictvím linky důvěry. Permanentní zástupné uspokojování potřeby přináší riziko, že motivace k hledání a nalézání nových perspektiv vlastního života ztratí svojí naléhavost.

## 5 OPAKOVANĚ VOLAJÍCÍ KLIENT

### 5.1 Společné znaky

Při studii opakovaně volajících, takzvaných kartotéčních klientů, se ukázalo, že v podtextu jejich telefonátů je velice často možné zaznamenat touhu změnit celé jejich okolí. Vlastní podíl na stávající situaci většinou nepřipouštějí. Na tomto fenoménu by ještě nebylo nic neobvyklého. Dalším společným rysem je, že konflikty s okolím, které je trápí, nejsou ojedinělé. Opakují se v kontaktu s různými lidmi. Často i po změně prostředí. Prakticky je provází celým jejich životem. Tito klienti nejsou schopni náhledu na svojí situaci. Ze svých neúspěchů viní ty druhé. Reálná šance získat potřebný náhled během několika minutového rozhovoru s pracovníkem krizové linky důvěry je téměř nulová. Dlouhodobější terapeutickou pomoc obvykle odmítají. Je to logické, oni jsou přece v pořádku, léčit by se měl ten druhý.

Točí se v začarovaném kruhu. Rozhovor s pracovníkem linky jim přináší úlevu. Nalezli někoho, kdo je chápe. A tak volají a volají, aniž by došlo v jejich životě k posunu. Tyto telefonáty jsou zřídka kdy krizovou intervencí v pravém slova smyslu. Jedná se častěji o postěžování, čeho se kdo na nich dopustil.

Z popsanych příběhů dvou protagonistů je znát velká citlivost na snahy pracovníků zprostředkovat náhled. Podle osobnostních předpokladů se klient buď začne utápět v sebeobviňování, nebo se naopak stáhne a vysílá signály, že pracovník je stejný jako ten, kvůli komu volá. Obratně používají taktiku „ano, ale...“ (BERNE, 1992). To znamená, že v podstatě souhlasí s názorem pracovníka, vždy však mají nachystanou baterii důvodů, proč je to v jejich případě neaplikovatelné. Tyto modely komunikace jsou typické i pro jednání v

jejich přirozeném prostředí. Možná právě to je důvod, který je přiměje zavolat na linku důvěry. Cítí se opuštěni, nikdo je nechápe.

Zajímavé je, že jsou obvykle komunikačně zdatní, vztahy mohou navazovat celkem bezproblémově. Neumí je však udržet. Potencionální přítel není na rozdíl od profesionála vázán etickým kodexem pracovníků linek důvěry. V běžném vztahu je předpoklad alespoň částečné rovnováhy mezi tím, co je poskytováno a co získáváno. Paradoxně lidé s absencí reálného náhledu žijí často v přesvědčení, že dávají více, než dostávají. Cítí nedocenění od okolí. Opakují věty typu: „Obětuji se, dělám pro druhé, co jim na očích vidím a žádného věku se nedočkám.“ nebo „Koupil jsem tak drahý dar a já dostal cetku v hodnotě pár korun.“ Snaží se tím demonstrovat svou dobrou vůli.

Dokonce jejich slovník obsahuje i pojmy jako nezištnost, dokonce i altruismus. Zde se ale jedná o nepřesné definování významů těchto slov. Fungování stylem; já se domnívám nebo dokonce rozhodnu, co je pro tebe dobré, co si přeješ. Následně to s větším či menším úsilím za tebe udělám a zařídím. Pak už jen čekám, jak moc mi budeš vděčný, kolik empatie prokážeš ve čtení přání z mých očí. Konflikt je na světě.

Motivace k původnímu jednání rozhodně nebyla nezištná, pouze byla skryta. Otázkami okolo motivace se svým způsobem zabývá snad každá terapeutická škola, dočíst se o ní můžeme i ve Vývojové psychologii teorii (LANGMEIER, KREJČÍŘOVÁ, 1998). Odpověď není tak snadná, jak by se mohlo na první pohled jevit. Snadné není ani najít optimální polohu pracovníka krizové linky.

Hrozí reálné nebezpečí, že pokud se klientovi dostane přijetí a pochopení, které vede k jeho spokojenosti a úlevě, potvrdí si správnost svého jednání. Linka se pro něj stane útočištěm, kde ho chápou. Okolní svět se jeví jako nepřítel bez

pochopení. Klient pozbývá důvodů snažit se o vhléd do vlastní existence, který mnohdy není příjemný. Teorie krizové intervence nabádá v tomto směru k opatrnosti a k věnování zvláštní pozornosti komunikačním pastím, do kterých se může pracovník snadno chytit (VODÁČKOVÁ, 2002). Jenže v reálném hovoru, kde volající o sobě nepodává žádnou vizuální zprávu, je podchycení všech těchto rizik takřka nemožné.

## **5.2 Chybějící sociální kontakt**

Častými klienty, jsou ti, kteří chybějící nebo nevyhovující sociální vztah nahrazují vztahem zprostředkovaným přes telefon. Existují různé důvody, které motivují k takovému jednání. Například klientova imobilita, těžká nemoc, pokročilý věk. Svůj úkol linka plní i v situaci, kdy klient po traumatickém zážitku ještě není schopen reálných vztahů. Kontaktování linky je pozitivní krok, kdy skrze hovory o běžných věcech klient znovu získává odvahu vrátit se zpět do běžného sociálního prostředí. To jsou situace, kde linka má svoje opodstatnění a velký přínos.

### **5.2.1 Riziko závislosti**

Jako sporné je možno označit nadměrné využívání telefonní krizové intervence, kde jsou patrné znaky závislosti. Je tomu tak i v uvedeném příběhu muže, plně využívajícího dostupné sociální služby s množstvím sociálních kontaktů. V popisovaném případě se jednalo o klienta s psychiatrickou diagnózou. Je těžké posoudit, co ke zkvalitnění jeho života ještě přispívá a co již naopak napomáhá k závislosti na sociální službě.

Podobně jednají ale také klienti u kterých psychiatrické onemocnění diagnostikováno nebylo. Může existovat skrytá zakázka, kterou se ještě nepodařilo odkrýt, proto nebyla ani uspokojena a formou telefonátů se stále

hlásí o slovo. Je však v moci pracovníka tuto zakázku odhalit? Pravděpodobně ano. Ale problematičnost této zakázky nelze podcenit.

### **5.3 Investice do změny**

Klient, který je dostatečně motivován podstoupit tvrdou práci na sobě, většinou přijme nabídku osobní návštěvy krizového intervenanta, poradce nebo psychoterapeuta. Zpočátku volá a snaží se o řešení sám s občasnou podporou pracovníka linky. Osobní návštěvu odmítá z časových důvodů. Nepřehlédnutelnou úlohu může hrát i finanční náročnost. Mýty o psychologické pomoci taktéž napomáhají vytvoření určitého bloku.

Profesionální přístup pracovníka linky důvěry dokáže tyto obavy rozptýlit. Hovory zaměřené na vysvětlení, co lze od terapeutické péče očekávat. Informace o možnosti bezplatné terapeutické pomoci. Mapování sociální sítě v okolí klientova bydliště. To vše jsou neocenitelné podněty, které vedou klienta k uvážlivému rozhodnutí, zda tyto služby využít.

Ve chvíli, kdy se klient s pracovníkem dotýkají skutečností, které si žádají osobní kontakt a klient je seznámen s možnostmi psychologické pomoci, je prakticky připraven přijmout pomoc tváří v tvář. Přijetí této nabídky bývá znakem klientovy ochoty do změny své nepřijatelné situace hodně investovat. Rozhodnutí je srovnatelné se startovním výstřelem. Zda se bude jednat o běh na krátkou trať, nebo maratón v této fázi, není jasné. Ani tato skutečnost by neměla zůstat klientovi zatajena.

### **5.4 Zakázka**

Vraťme se zpět k otázkám vyřčené, nevyřčené zakázky a kompetencím pracovníka krizové telefonní intervence.



Úkolem pracovníka je následovat klientovu vyřčenou zakázku a pokusit se vystopovat i zakázku nevyřčenou. Zásadní chybou je udělování rad. Žádost o radu, jak postupovat, je mnohdy zakázka vyřčená. Zkušený pracovník linky se nenechá do této pasti vlákat, přesto že snahy o manipulaci bývají rafinované. Obratně otázky vrací zpět ke klientovi, podporuje ho v jeho kompetencích. Je veden snahou umožnit klientovi alespoň částečný náhled na vzniklou situaci. Tato taktika má klientovi pomoci se zorientovat a rozhodnout. Jak bylo již uvedeno, klient, který z jakéhokoliv důvodu má problém s introspekcí, tento způsob odmítá. Je ochoten spolupracovat pouze v té fázi, která potvrzuje jeho předpochopení situace. Dokonce jako by chvílemi vůbec neslyšel, co pracovník říká, vede si svou. Jsou to hovory obtížné, mnohdy u pracovníka evokují pocity marnosti, stává se, že se vynořuje i skrytá agrese.

Klient je vždy ten, kdo zavolá a jeho slova není možno zpochybňovat. My linkaři jsme zde pro něj. Toto jsou zásady, kterých je třeba se držet.

#### **5.4.1 Pomocné fráze**

V kurzech telefonní krizové intervence jsou zájemci o toto povolání seznamováni s pomocnými frázemi. Mají pomoci ochránit před možnou manipulací ze strany klienta. Jsou vodítky hlavně pro začátečníky, kteří nemají ještě dostatečnou zkušenost. Zkušení pracovníci tato doporučení využívají také. Vzhledem k jejich mnohdy dlouholeté praxi je mají natolik zakomponovány do hovorové řeči, že běžný klient je nepostřehne.

##### **5.4.1.1 Vnímání klienta**

V rámci kurzu telefonní krizové intervence, který jsem absolvovala, jsme dostali za úkol vyzkoušet si roli klienta. Zavolala jsem tedy na linku důvěry a hovořila s pracovníkem o svém trápení. Rozhodla jsem se předložit reálný problém. Upustila jsem od prvotního nápadu předložit problém fiktivní.

Tento způsob ze mi zdál nefér vůči pracovníkovi a navíc jsem chtěla z tohoto počínání vytěžit co nejvíc. Fiktivní problém bych tolik emotivně neprožívala a nevnímala to, co skutečný klient. Již v té době jsem věděla, že na lince důvěry chci pracovat, bylo pro mě důležité ověření smysluplnosti této práce.

První hovor byl přínosný, ovšem trochu mě rušily zmíněné fráze. Předpokládala jsem, že běžný klient je v hovoru nehledá, tudíž ho neruší. Rozhodla jsem se určitou dobu volat opakovaně. Fráze byly přítomny pokaždé.

Moje prosby o radu vyšly jaksi naprázdno. Dostalo se mi pochopení a utvrzení v tom, že moje situace je nelehká, to jsem přece ale věděla. Důležitý moment nastal po položení sluchátka. Uvědomila jsem si, že rozebrat svojí situaci s kamarádkou u kávy by mělo podobný efekt. Padla na mě úzkost z osamění. Chvilí trvalo, než jsem se vrátila zcela k sobě a ujistila se, že pár přátel s kterými mohu mluvit o čemkoli, mám. Tyto zážitky mě přivedly k uvažování o telefonní krizové intervenci z poněkud jiného úhlu.

#### **5.4.1.2 Možné cesty pomoci**

Zeptala jsem se sama sebe, co jsem potřebovala slyšet, aby se nedostavila zmíněná úzkost. Radu jsem dostat nemohla. Odpověď na mojí otázku: „Co mám dělat?“ zněla: „A jak myslíte, že byste to mohla vyřešit?“. Cítila jsem v sobě agresi a chtělo se mi křičet, že kdybych to věděla, nevolám. Obratné převedení hovoru jinam mě na chvíli zaměstnalo, ale neuspokojilo.

Tento okamžik se mi dokonce bezděčně vybavil, když jsem si následně uvědomovala, kolik jsem provolala. Předpokládám, že upřímné „nevím“, by smazalo neosobní i když profesionální ráz rozhovoru.

Nesignalizovala jsem ohrožení, nejednalo se o akutní stav. Volala jsem jako člověk, který nemá zkušenost s tímto typem pomoci a čeká, že někdo moudrý na druhém konci za něj vyřeší jeho problém.

### **5.5 Krize v životě člověka**

Člověka v krizi si lze představit jako plného zmatku a úzkosti z dosud neznámé situace. Jeho reakce mohou mít mnoho poloh, od agrese, autoagrese, hyperkineze, manie, až po zoufalství, rezignovanost (VODÁČKOVÁ, 2002).

Pokud zavolá na linku důvěry, svědčí to o jeho schopnosti říci si o pomoc. Obrazně řečeno potřebuje na chvíli spočinout, aby se opět ukotvil ve svém životě a unesl náklad, který si naložil sám, nebo mu ho naložil život. Pracovník poslouží jako ten, kdo na chvíli podrží klientovo těžké břemeno. Jako sklenicí vody slovem osvěží a omyje jeho unavený zrak, aby se mohl znovu rozhlédnout a vidět cesty ze kterých si může vybrat tu, po které se vydá.

Poslání telefonní krizové pomoci nevyklučuje opakované volání. Po prvotní stabilizaci dochází k vynořování dalších úskalí, která byla zastíněna.

Efektivní práce s klientem je možná i v časově poměrně dlouhém úseku. Jen je třeba zohlednit, že linka důvěry je náhradní, tedy přechodné řešení. Vydařená krizová intervence se rozhodně nevyznačuje pevným navázáním klienta. Naopak klient, který znovu přijme odpovědnost za svá rozhodnutí, je si vědom vlastních kompetencí a dokáže nejen navázat, ale i udržet sociální styky ve svém přirozeném prostředí podle vlastních potřeb, je vizitkou dobře provedené intervence. Je to další podtrhnutí náročnosti povolání krizového intervanta.

### **5.6 Hodnocení úspěšnosti intervence**

Provedené hovory se na linkách zapisují do formulářů, ve kterých je dotaz na spokojenost klienta. Klient, který opakovaně volá a děkuje za pomoc, se ve statistice objevuje jako spokojený a intervence jako úspěšná. Pokud klientova reakce není jednoznačná a více nezavolá, pracovníkovi se nedostane zpětné vazby. To, že intervence nebyla úspěšná, však není jednoznačné. Rozhovor, který s interventem absolvoval, ho mohl inspirovat k vlastnímu zamyšlení a mohl splnit svůj účel bezzbytku. To i v případě, že v průběhu rozhovoru klientovy reakce vyznívaly vůči interventovi nepříznivě.

Tento fenomén klade na pracovníka velké nároky. Je třeba, aby byl odolný vůči frustraci a bylo mu umožněno pečovat o psychickou hygienu. Tato problematika byla rozpracována výše v kapitole Pracovník linky důvěry, kde byla část věnovaná nezbytnosti supervize a intervize.

Pojem krizová intervence je v Psychologickém slovníku označen za pomoc poskytovanou v krizových situacích, za účelem ohraničení aktuálního krizového stavu, zmírnění intenzity krize a následný návrat na úroveň před započítím krize (HARTL, HARTLOVÁ, 2000).

Řešení krajních situací ale není jediný úkol linek důvěry. Daleko častěji je intervent kontaktován klientem s potřebou ventilace, „vyvětrání“ - uvolnění vlastních problémů, emocí strachů apod. (HARTL, HARTLOVÁ, 2000). Situace, která je popisována, nemusí znít tragicky, klient jí však jako zátěžovou prožívá.

### **5.7 Kompetence v životě**

Rozhodnutí nazvat práci „Ten druhý jsem já“ provázela obava, zda bude k dispozici dostatečné množství materiálů k tomuto tématu. Pročítáním záznamů

z hovorů se však potvrdil pravý opak. Pod tento název lze zařadit většinu telefonátů.

### **5.7.1 Krajiné situace**

Odlíšné zařazení vyžadují pouze zmíněné krajiné situace, kdy člověk po prožití silného traumatu ztratí půdu pod nohama. Není výjimkou potřeba medikace, což si žádá participaci psychiatra. Pomoc odborníka je většinou nutná, hrdinské pokusy o zvládnání emočně obzvlášť těžkých situací pouze vlastními silami jsou přinejmenším problematické. Nevhodnost této eventuality se nemusí ukázat okamžitě. Nedostatečně ošetřená krize se stává časovanou bombou uvnitř člověka.

Nezřídka dochází k charakterovým změnám. Po nějakém čase osoba sama, ani okolí jisté znaky chování neslučují s událostí. Stane se, že potlačení smutku, zloby, zoufalství, za účelem neztratit na určitý čas prestiž před okolím, tragicky poznamená celý život.

### **5.7.2 Prožívání krize**

Prožívání krize je proces. Krizový stav v čase je řazen do čtyř fází (VODÁČKOVÁ 2002). V průběhu zmíněných fází se člověk snaží s krizí vyrovnat za pomoci svých zkušeností. Je-li spouštěč krize natolik závažný či neobvyklý, předchozí zkušenost nedokáže napomoci vyrovnání se se situací vlastními silami.

Na místě je kontaktování odborné pomoci. Linka důvěry je v takovém případě nejjednodušší a nejlépe přístupná.

Konkretizace událostí, které přivádějí člověka k odborníkovi není jednoznačná. Autoři Holmes a Rahe sestavili tabulku životních událostí. Každé události

přísluší určitá bodová hodnota. Součet bodů za rok poslouží jako orientační míra stresu a zátěže, které je osoba vystavena. Nejvyšší bodové ohodnocení přísluší úmrtí partnera. Je nutné mít na paměti, že i pozitivní události v životě jako je sňatek, narození dítěte, ale také výrazné zlepšení finanční situace jsou nositeli stresu a velké psychické zátěže (VODÁČKOVÁ, 2002).

V této souvislosti lze konstatovat, že postihne-li člověka tragická událost, jsou převážně reakce okolí vůči postiženému vstřícné. Mentalita naší kultury je přece jen nastavena na jistý soucit. Člověk, který dosáhl úspěchu, je konfrontován s lidskou závistí a mnohdy pocítí velké osamění. Sám se dlouho zdráhá jít o pomoc požádat. I pro něj samotného jsou jeho pocity nepohody nepochopitelné. Výstižné je přísloví: „Pravý přítel ustojí i tvůj úspěch.“

### **5.7.3 Pozitiva krize**

Dobře zvládnutá krize přináší úlevu a hlavně se stává neocenitelnou zkušeností pro další život. Slovo „WEJ-JI“, čínsky krize se skládá ze znaku nebezpečí a znaku pro dobrou příležitost (VYMĚTAL, 2003). Krize je nositelem šance na změnu. Přináší dynamiku do života a evokuje vývoj. Přes nepříjemné a bolestivé zážitky, které ji provází, je užitečné nepřehlédnout její pozitiva a šance, které poskytuje. Klient nacházející se právě ve stavu krize má náhled na situaci silně zúžen a jen málokdy je sám schopen vidět popsané klady.

### **5.7.4 Možnosti intervanta**

Profesionál, který je klientem osloven má za úkol ho provázet. Je důležité, aby klient mohl bezpečně vyjádřit své emoce, našel ztracenou půdu pod nohama a posléze dokázal z těžké situace vytěžit ta pozitiva, která přináší. Tímto profesionálem, pro snadnou přístupnost, často bývá právě pracovník linky důvěry.

### 5.7.5 Možnosti klienta

Nyní zpět k opakovaně volajícím klientům. Je u nich bezmála pravidlem, že řešení konkrétního problému, se kterým se potýkají, náleží jim osobně, aniž by to ovšem připouštěli. Od pracovníka se neočekávají kroky na klientovu záchranu, stává se společníkem na určitém úseku klientovy životní cesty.

Příběh ženy z druhého příběhu popisuje trápení, možno říct, týrané ženy. Týrá jí manžel, synové, nemá nikde zastání. Na manželovi je finančně závislá. Tato bezmála tragická situace evokuje otázku: „Jaké pohnutky ženu vedly k tomu, že situaci nechala tak daleko dojít?“.

Její příběh vzbuzuje lítost, potřebuje se vypovídat, postěžovat si, aby načerpala alespoň trochu sil. Ty síly potřebuje, aby se vrátila ke své roli trpitelky. Lítost zde není na místě. Soucit ano. Není lehké vykročit ven ze zaběhnutých kolejí. Kdyby se k tomuto kroku odhodlala, bude potřebovat mnoho podpory.

Lítost jí však uhlazuje uštědřené rány, aby bylo místo na rány nové. Dokonce je možné v takovýchto případech vysledovat u klientky jisté uspokojení, možná i trochu hrdosti nad tím, co všechno je schopna vydržet. Zdá se to absurdní. Je třeba hledat logiku v jejím chování.

Možné vysvětlení zní: Z nějakého důvodu osobnostně nedozrála, k potvrzení své identity potřebuje toho druhého. Tak úzkostně svoje manželství opatrovala, že její submisivita jí přivedla do role týraného. Volání na linku důvěry jí umožňuje alespoň na chvíli pocítit obdiv a výjimečnost, kterou by ráda cítila ze strany svého partnera. Pokud tato její potřeba bude naplňována, nebude nucena na přístupu k sobě samé nic měnit. Bezesporu příběh týrané ženy patří pod název „Ten druhý jsem já“.

### **5.8. Příčiny zavolání**

Tíživou životní situací prochází v průběhu života každý, ale zdaleka ne každý požádá o profesionální pomoc.

Dnešní společnost se tváří jako svobodná. Ve skutečnosti působí diktát reklamních upoutávek. Spekulace je obdivovanou disciplínou podnikání. Populární osobnosti se pyšní zkušeností s tvrdou drogou, na druhé straně je souzen kluk, který dá známému cigaretu marihuany.

Psychické problémy se netýkají jen určité společenské třídy. Klienti linky důvěry se rekrutují ze všech vrstev. Většinu volajících tvoří střední třída. Nevypovídá to o zvýšeném výskytu psychických obtíží, ani v jiných vrstvách není menší.

Lidé s nadprůměrnými příjmy častěji volí jinou formu pomoci. Lidé na pokraji chudoby bohužel dlouho bez pomoci zůstávají a po vyhocení jejich situace se v lepším případě objevují ve statistikách psychiatrických léčeben, v horších případech věznic. Bohužel někteří doplňují statistiku sebevražd.

Problém doby není zmiňován ve snaze moralizovat poměry. Každý z nás žijeme v kontextu společnosti, které jsme součástí. Je třeba pochopit, čím jsme formováni. Jaké hodnoty jsou většinové, pokusit se být částečně nahlédnout, proč tomu tak je.

Mnozí se nechají unášet proudem. I když jsou v tomto ohledu úspěšní, není to ještě záruka jejich spokojenosti. Ten, kdo otevřeně tuto manipulaci odmítá, zažívá pocity štěstí, že se dokáže vyhranit. Druhá strana mince přináší pocit osamocení a nárůst jeho hořkosti. Obě tyto eventuality mohou člověka přivést k zavolání na linku důvěry.



Řeč je zde o závažném a nelehkém tématu. Praxe potvrzuje teorii. Tranzitorní krize nutí přemýšlet o věcech jinak než do té chvíle. Člověk se ocitá ve složitém období. Dnešní výkonově nastavená společnost je více nakloněna zrychlení tempa. Věty typu: „Neutápěj se v tom, jdi něco dělat, při práci nebudeš mít čas přemýšlet nad hloupostmi.“, „Dej si panáka a bude lépe.“ jsou módní. Tímto přístupem pozbývá člověk šance pochopit smysl této krize a je pravděpodobné, že nevyřešené se bude vracet a narůstat.

Ten, kdo se rozhodne řešit, má velkou šanci svůj život silně obohatit. Cesta je to nelehká, ale stojí za to.

Právě na mnoho z opakovaně volajících by se hodil tento popis. Jak bylo uvedeno, nejedná se o záležitosti, které by bylo možno jednoduše popsat a překotně řešit. Objektivně se klient může jevit jako permanentní stěžovatel. V neustálém obviňování okolí zapadne pravá skrytá zakázka: „Pomozte mi při hledání sebe sama“.

Pracovník linky důvěry může empaticky poskytovat přijetí. Chlácholivě klienta ujistit, že jeho pocity jsou v pořádku. Úlevu v těžkém období nese i ujištěním, že s podobnými záležitostmi se potýká i mnoho ostatních.

Nemusíme pochopit nevyřčenou zakázku, můžeme pomoci uklidnit nepokoje, ve kterých se klient zmítá. Maximálně mu potvrdíme potřebu změny, například partnera, který nedbá dobrých mravů a s klientem zachází nepěkně. Je to však pomoc pouze dočasná. Snahy o pomoc by neměly končit u uklidnění nepokoje, nýbrž v pochopení, z čeho pramení. Není výjimkou, že po rozvodu se člověk vrhne do náručí osobnostně podobného partnera a vše se opakuje. Podobné jsou situace v práci nebo společenských vztazích. Aby tomu tak nebylo, musí dojít k pochopení souvislostí a absolutnímu uvědomění si vlastních kompetencí.

I tato úvaha se točí v začarovaném kruhu. Krizová intervence není pro takto složité otázky svými možnostmi optimální. A ocitáme se opět na začátku. Klient obviňuje okolí, terapii odmítá. Domnívá se, že když se změní okolí dostaví se jeho spokojenost. Dozví se, že změnit okolí jednoduše nelze, domnívá se, že změna situace není možná.

Pracovník telefonní intervence je vázán etickým kodexem, který nabádá k obezřetnosti před vnucováním vlastních přesvědčení. Teoriemi poučen se snaží o empatické vcítění při dodržení maximální autenticity. Klient se utvrdí ve správnosti vlastního vidění světa a kruh se uzavírá. Tentokrát za odborné pomoci.

Nemusí tomu tak být. Praxe ukázala množství přínosných hovorů, kde intervenenti investovali mnoho ze sebe. Dokázali to, aniž by porušili jakékoli uvedené pravidlo. Byl to další důkaz, jak mnoho záleží na osobnostní výbavě pracovníka. A také, že pouhá teorie bez kvalitního lidského faktoru v tomto povolání neobstojí.

Má-li linka důvěry oslovit co nejširší okruh klientů, musí hovořit jejich jazykem. Propagace mladých, krásných, zdravých, šťastných a úspěšných lidí nutí tyto vlastnosti být jen předstírat. Na roveň osobního hrdinství je možno postavit vytočení čísla a upřímná zpověď, že tomu ve skutečnosti tak není. Označením druhého za viníka svých nesnází se identifikuje důvod, který znemožňuje, aby klient měřítku doby dostál, což přinese úlevu. Úleva je to dočasná, pravda je někde jinde. Sám před sebou nikdo neuteče, stín je věrný společník. Je smutné promarnit životní možnosti soustavným ukazováním prstem okolo sebe.

Kontaktování linky důvěry může být vyprovokováno křehkým pokusem podívat se pravdě do očí. Záměrně je použit přívlastek křehkým pokusem, protože je snadné ho zaplašit a vrátit vše do vyjetých kolejí.

Na závěr objasňování souvislostí, které mohou vést ke klientovu poznání, že „ten druhý jsem já“. Uvedu citaci z beletrie. Jedná se o knihu brazilského spisovatele Paula Coelho nazvanou Záhír

„...dva hasiči jdou do lesa, aby uhasili malý požár. Když skončí a jdou k potoku, jeden z nich má tvář celou od sazí, kdežto druhý úplně čistou. Ptám se: Kdo z nich si umyje obličej? To je hloupá otázka, přece ten, co je špinavý od sazí. Omyl, ten s umazaným obličejem se podívá na druhého hasiče a bude si myslet, že vypadá jako on. A naopak, ten s čistým obličejem uvidí, že jeho druh je celý od sazí, a řekne si: asi jsem taky špinavý, musím se umýt....“ (COELHO, 2005).

Použitý příměr vystihuje vybrané téma. Děj knihy je o hledání upřímného pohledu na sebe, následném sebepřijetí, přes které je teprve možné pravé přijetí a pochopení toho druhého. Bez poznání vlastního já je snadné se uchýlit k neadekvátním reakcím.

Bylo napsáno mnoho knih a natočeno mnoho filmů na téma introspekce. Jedná se o díla komerčně úspěšná. Zarážející je, kolik lidí vyprovokovaných zamýšlet se nad osudy hrdinů vidí podobenství v sousedství. Sami sebe mají v jakési ochranné bublině, aby si nemuseli přiznat, že se to i jich bytostně dotýká.

## 6 ZÁVĚR

### 6.1 Vlastní zkušenost

Často se ve snaze pochopit klienta opírám o vlastní lidskou zkušenost. Na první pohled se toto počínání nemusí jevit zcela profesionálně. Důvodů k tomu mám však hned několik. Práce krizového intervenanta nevystačí s pouhou teorií. I nejvypracovanější teorie, která se nedokáže přiblížit laické veřejnosti, nemá schopnost zlepšit kvalitu života klienta. V průběhu studia jsem měla možnost získat jisté vědomosti. Rozhodně se změnil můj pohled na mnoho věcí.

Nabízí se úvaha, jestliže to jde jednomu, mohou tak učinit i ostatní. Prakticky by do telefonu mohly být diktovány názvy publikací, kde je aktuální problém popsán. Zní to absurdně a také to absurdní je. Nejen, že stavět se do role experta je také neetické.

Léčivým účinkem mnohdy nejvíce disponuje lidská blízkost. Úzká spolupráce s lidmi si kromě profesních znalostí vyžaduje osobní zainteresovanost. Husserl ve snaze dobrat se věcí samých zdůraznil potřebu prožití transcendentního epoché (PETŘÍČEK, 1997).

Schopnost odložit na okamžik vše přečtené a naučené stranou a podívat se očima absolutního laika je bezesporu pozitivum pro povolání telefonního intervenanta.

Společnost je složena z lidí. Každý z nich je v něčem originální. Tato jinakost dodává společnosti pestrost a schopnost fungovat. I jedinec, který ve společnosti není dostatečně integrován a jeví se jako její zátěž, má své místo a

svou důležitost. Vlastní identitu člověk buduje teprve v komunikaci s druhými. Ti druzí nejsou a nemohou být stejní jako my. Jejich jinakost dává příležitost k osobnímu vymezení. Nejsme stroje, myslíme, cítíme a jsme formováni osobní prožitou historií. Identická příčina může vyvolat tolik reakcí, kolik osob se s ní setká. Nelze se domnívat, že je možné na lidské bytí navléknout manžetu jedné teorie a čekat, že to bude fungovat.

## **6.2 Empatie a akceptace**

Rogersem aplikovaná empatie by měla umožnit tzv. vstoupit do bot klienta a vidět svět jeho očima (ROGERS, 1998). Kantův „Koperníkovský obrat“ vypovídající o imanentní zkušenosti věci samé, možnost vidět očima druhého zpochybňuje (ANZENBACHER, 1991). Lze se pouze přiblížit vnímání druhého. I toto jistě Rogers zohledňoval, když kladl důraz na akceptaci. Přesto, že nelze cítit přesně to, co ten druhý, nemusí být ani zcela pochopeny jeho činy, je možné přijmout jeho jinakost vstřícně.

Existují doporučení, vcit'ovat se do druhého přes vlastní osobu, míněno: „Jak by v té situaci bylo mně?“ (PREKOP, 2004). Zmíněný přístup může svádět k opomenutí důležitého faktu, že každý člověk je individualita. Nevhodná generalizace klientovi není pomocí.

Expertem na svůj život je vždy klient. Profesionálové v pomáhající profesi zbývá klienta plně akceptovat a pouze pravdivě a poctivě zrcadlit. Mnohdy dojde k odhalení důsledků jeho vlastních příčin.

Klient sám rozhoduje, jakým způsobem se k životu postaví. Je to jeho nezadatelné právo. Každé právo nese s sebou i povinnost. Je obsažena v klientově převzetí zodpovědnosti za důsledky svého jednání. Přivést klienta k tomuto kroku je jedním z nejdůležitějších úkolů pracovníků linek důvěry.

Příprava této práce si vyžadovala vyhledávání v knihách, porovnávání kazuistik a pročitání zápisů na lince důvěry v Diakonii Praha a na LD Kladno. Účel byl hledat „to společné“.

Zaujetí tématem bylo natolik intenzivní, že se odráželo i v mých osobních kontaktech. Okruh lidí, s kterými se vídám, je tak různorodý, že ne vždy je můj zájem o pomáhající profesi kladně hodnocen. Ale právě v tomto prostředí se skrývá inspirace na nové pohledy, lze se zde hodně dozvědět a mnohému naučit. Není nutné svůj názor obhajovat, vyplatí se jen pozorně naslouchat.

### **6.3 Poznávací rozhovor**

Zjištěná data byla získána metodou poznávacího rozhovoru, interview (FERJENČÍK, 2000). Zjištění nelze stavět na roveň oficiálnímu výzkumu. Přesto mají v práci svoje místo a je užitečné se nad nimi zamyslet.

Oslovila jsem třicet lidí ve věkové kategorii 25- 50 let. Ukázalo se, že úměrně se zvyšujícím se vzděláním je názor na telefonní krizovou intervenci vstřícnější.

Vstřícný, ale ve smyslu: „Mohou existovat lidé, kterým tato služba může pomoci.“. Nikdo nepotvrdil, osobní odhodlání služby využít.

U lidí s nižším vzděláním, ale dobře finančně hodnocenou pracovní pozicí nebo vlastní firmou, bylo často na osoby se sociálními či psychickými problémy pohlíženo bezmála až pohrdavě.

Lidé v sociálně obtížné situaci si obvykle jako sociální službu vybavili pouze úřad práce či úřad sociálního zabezpečení, a to v souvislosti s čerpáním dávek. Psychologickou pomoc tato cílová skupina nepovažovala za účinnou v jejich situaci. Hlavní důvod pro tento postoj byla nemožnost získání finanční

výpomoci. Psychické nebo rodinné problémy se kterými se potýkají připisují právě špatné finanční situaci. Tedy i jejich řešení je pro ně na finanční pomoci závislé. Nepřipouští, že špatné sociální poměry by mohly být následkem a ne příčinou.

### **6.3.1 Úvaha nad výsledky**

Je třeba uvést, že z lidí, jejichž názory jsou zde prezentovány, nikdo nežije ve městě nad pět tisíc obyvatel. Tento údaj je velice důležitý. Dokladuje, že anonymita větších měst je v mnoha ohledech rizikovým faktorem. Na druhé straně téhož problému právě anonymita osvobozuje člověka od předsudků, které si lidé vůči psychologické pomoci vytvořili.

Obrátíme-li pohled do nedávné historie, dvojí morálka, která byla běžná za komunistického režimu, stále zanechává své stopy. Lidé se naučili na veřejnosti vystupovat odlišně než doma za zavřenými dveřmi. Motivace k tomuto jednání byla odlišná, ale následky jsou stále patrné. Ještě starší prameny vykazují lidové pořekadlo: „Žena má zástěru od toho, aby pod ní schovala, co se doma děje.“.

### **6.4 Závěrečné shrnutí**

V úvodu bakalářské práce byl vytyčen cíl přesnějšího odhalení a pochopení skrytých motivací opakovaně volajícího klienta. Identifikace těchto motivací by napomohla k efektivnější pomoci klientovi.

Ukázalo se, že motivace hraje nepřehlédnutelnou úlohu taktéž u pracovníka linky důvěry. Do jisté míry se podařilo pojmenovat některé důvody vedoucí k opakovanému volání.

V závěrečném shrnutí je možno uvést, že u klienta, který opakovaně kontaktuje linku důvěry bez jakéhokoli posunu ve svém životě, nedošlo k odkrytí pravé zakázky. Výjimku tvoří klienti, jejichž zdravotní stav jim znemožňuje jiný způsob sociálních kontaktů. Zde je motivace známá, linka důvěry supluje přirozený sociální kontakt.

Vytyčený cíl se podařilo do jisté míry splnit. Avšak mapování tématu postavilo do popředí další otázky.

Jednou z nich je hledání rozhraní, do kdy je linka důvěry pro klienta pozitivním partnerem při hledání vlastní cesty. V jakém případě se již vstřícný přístup pracovníků stává pro klienta náhradou vlastních nenaplněných potřeb a tlumí klientovu motivaci k osobním změnám.

Práce potvrdila nezastupitelnou úlohu komunikačních schopností pracovníků linek důvěry. Často právě nevhodný způsob komunikace napomáhá vzniku konfliktů ve společnosti. Je proto odůvodněná potřeba klienta na tento fakt upozorňovat.

Jako vhodné považuji skončit citátem. Komunikaci přirovnává k rybářské síti a lidi k uzlům. Aby síť plnila svůj účel uzel musí mít pevnost. Tedy i každý, kdo má zájem o dobrou komunikaci s ostatními, stojí před úkolem začít u vlastní osoby.

„Lidská společnost představuje síť vztahů mezi lidmi. Přirovnáme-li jí k síti rybářské, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanoví v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace.“ (VYBÍRAL, 2000, str. 17)



## POUŽITÁ LITERATURA

1. ANZENBACHER, A. *Úvod do filozofie*. Přel. J.Čabela, Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1991
2. BAŠTECKÁ, B. *Sexualita, její vývoj a krize*. In VODÁČKOVÁ, D., aj. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s.259-261
3. BERNE, E. *Games People Play*. New York: Ballantine Books, 1992
4. COELHO, P. *Záhir*. Přel. P. Lidmilová, Praha: Argo, 2005
5. ČÁLEK, O. *Skupinová daseinsanalýza*. Praha: Triton, 2004
6. FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Přel. P. Bakalář, Praha: Portál, 2000
7. HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s.239, 668
8. JANEČKOVÁ, B. *Pracoviště krizové pomoci, služeb a intervence*. In VODÁČKOVÁ, D., aj. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002, s.196-208
9. LANGMEIER, J. a KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 3. vydání, Praha: Grada, 1998

10. NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Dotisk. Praha: Academia, 2002
11. PETŘÍČEK, M. *Úvod do současné filozofie*. 4.vydání, Praha: Herman, 1997
12. PREKOP, J. *Empatie Vcítění v každodenním životě*. Přel. D. Vrbová, Praha: Grada, 2004
13. ROGERS, C.R. *Způsob bytí*. Přel. J. Krejčí, Praha: Portál, 1998
14. SWITZER, D.K. *The Minister as Crisis Counselor*. 5th ed., Nashville: Abingdon Press, 1990
15. ŠTĚPÁNKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. Dotisk. Praha: Grada, 2005, s. 43
16. VODÁČKOVÁ, D., aj. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002
17. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál. 2000, s. 17
18. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 2. vydání, Praha: Grada, 2003, s. 135-136
19. *Akreditované výcviky /online/*. c2006, poslední revize 19.8.2006. Dostupné z <http://www.capld.cz/show.php?sk=2>

20. *Etický kodex pracovníka linek důvěry a pracoviště linky důvěry /online/*. Sněm pracovníků linek důvěry. 20.10.1998, Hradec Králové. Poslední revize 19.8.2006. Dostupné z <http://www.modralinka.cz/>

## **PŘÍLOHY**

## ETICKÝ KODEX

pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry.

---

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

7. Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
  8. Pracovník LD nesmí používat LD k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
  9. Pracovník LD prochází před započítím služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LD. Po celou dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
  10. Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.
- 

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

## STANOVY

### Čl.1

Název: **Česká asociace pracovníků linek důvěry**

Působnost: Česká republika

Sídlo: Belgická 22, 120 00 Praha 2

### Čl. 2

#### **Poslání**

Česká asociace pracovníků linek důvěry (dále jen Asociace nebo ČAPLD) je stavovským občanským sdružením občanů pracujících v zařízeních poskytujících psychosociální a zdravotní služby a specializujících se částečně nebo plně na krizovou telefonickou pomoc těchto zařízení samotných.

### Čl. 3

#### **Účel Asociace**

Asociace jako nepolitická nevládní organizace zaměřuje svou činnost v oblasti linek důvěry, zejména na ochranu zájmů pracovníků zapojených do činnosti linek důvěry (LD) a jejich klientů. Činí tak v oblasti odborné, ediční i hospodářské a sleduje etickou úroveň práce na lince důvěry.

Svou působnost zaměřuje na:

- ochranu pracovníků
- ochranu klientů
- napomáhá při vzdělávání profesionálních i laických pracovníků linek důvěry (formou výcviku, supervize a konzultační činnosti) a vydává o něm kvalifikační osvědčení
- sleduje rozšiřování sítě linek důvěry v regionech a podporuje ho
- dbá o návaznost další práce formou systematického mapování psychosociálních a zdravotních služeb, případně iniciuje zřizování dalších středisek
- spolupracuje s navazujícími pomáhajícími zařízeními, se součástí integrovaného záchranného systému, s orgány státní správa a samosprávy, s ostatními LD a krizovými centry v tuzemsku a zahraničí
- informuje veřejnost vlastní propagační činností a spoluprací se sdělovacími prostředky
- organizuje přednášky, semináře a další akce pro členy i nečleny Asociace
- vydává etický kodex pracovníka LD
- akredituje odbornou způsobilost pracovišť linek důvěry
- akredituje výcviky v telefonické krizové intervenci a výcviky v internetovém poradenství

#### Čl. 4

### **Členství v asociaci**

Členem Asociace se může stát fyzická osoba starší 18 let, která splňuje kvalifikační předpoklady stanovené odbornou radou.

O členství rozhoduje předsednictvo ČAPLD po přijetí písemné přihlášky žadatele o členství a na základě splnění požadovaných kritérií. Předsednictvo informuje o nově přijatých členech na sněmu Asociace. Právoplatným členem



asociace se žadatel stává po písemném sdělení o přijetí předsednictvem a po zaplacení členských příspěvků.

Členství zaniká vystoupením - na základě podání písemné odhlášky předsednictvu ČAPLD, úmrtím nebo vyloučením pro neplnění povinností anebo pro porušování stanov Asociace. Předsednictvo o zániku členství informuje členy Asociace na sněmu.

Status čestného člena přiznává sněm na základě zvláštních ustanovení.

Zakládajícími členy ČAPLD jsou osoby uvedené v prezenčních listinách přípravných setkání 4.11. a 9.1. 1995 v Praze

## Čl. 5

### **Práva a povinnosti člena Asociace**

Člen Asociace má právo:

- účastnit se všech akcí Asociace a být o nich informován
- volit a být volen do všech funkcí v orgánech Asociace
- na ochranu svých profesních zájmů, pokud jsou v souladu se zásadami

Asociace

- podílet se na všech činnostech Asociace podle svých možností a využívat k tomu prostředků a zařízení ČAPLD

Člen asociace je povinen:

- seznámit se se Stanovami, organizačním řádem a návaznými dokumenty ČAPLD

- podporovat účely a cíle Asociace (viz. čl.3)
- včas platit členské příspěvky a účastnit se sněmu
- řídit se etickým kodexem a stanovami Asociace

## Čl. 6.

### **Orgány asociace**

Orgány Asociace jsou sněm, předsednictvo ČAPLD, předseda, odborná rada. Nejvyšším orgánem Asociace je celostátní sněm. Je svoláván písemně jedenkrát ročně. Rozhoduje prostou většinou přítomných členů. Na písemné doporučení nejméně jedné třetina členů Asociace je předseda povinen svolat mimořádný sněm v jakémkoli časovém rozpětí. Sněm hodnotí činnost ČAPLD za období od minulého sněmu, všech jejich správních orgánů, schvaluje program, stanovy a jejich změny, hospodaření. Volí své orgány na období 2 let.

#### **Předseda**

Je volen na sněmu přímou volbou. Zastupuje ČAPLD na veřejnosti, jedná jejím jménem, svolává nejméně 3x ročně zasedání předsednictva Asociace, svolává sněm. Spolu s tajemníkem a hospodářem disponuje právem podpisu finančních záležitostí Asociace.

#### **Předsednictvo**

Předsednictvo je nejméně tříčlenné. Tvoří jej předseda, místopředseda a tajemník Asociace. Řídí činnost ČAPLD v období mezi sněmy. Rozhoduje o finančních a organizačních záležitostech. Jmenuje do funkce hospodáře. Může pověřit dalšího člena zastupováním v konkrétních záležitostech.

#### **Tajemník**

Tajemník zajišťuje organizační a informační kontinuitu Asociace. Spolu s předsedou a hospodářem disponuje právem podpisu ve finančních záležitostech ČAPLD. Vede evidenci členstva. Vede evidenci dokumentů Asociace.

Odborná rada

Odborná rada je poradním orgánem předsednictva ČAPLD. Pracuje na zvyšování kvality a odborném růstu pracovišť linek důvěry, hlásících se k platformě Asociace.

Vedoucí odborné rady je jmenován a odvoláván předsedou ČAPLD na návrh předsednictva.

#### Čl. 7

### **Kontrolní činnost**

Kontrola hospodaření je prováděna smluvně. Za uzavření smlouvy je odpovědný předseda Asociace, který je povinen výsledky hospodaření předkládat předsednictvu a sněmu.

#### Čl. 8

### **Hospodaření a majetek**

Asociace je samostatnou právnickou osobou.

Finanční prostředky

- Členské příspěvky - výši členských příspěvků stanovuje organizační řád ČAPLD
- příspěvky z vlastní hospodářské činnosti
- dary a věnování

- veřejné subvence, dotace a příspěvky jiných organizací

## Čl. 9

### **Zánik organizace**

- rozhodnutím sněmu, hlasují-li pro zrušení nejméně dvě třetiny přítomných delegátů, popřípadě nejméně nadpoloviční většina všech evidovaných členů Asociace
- způsobem vymezeným zákonem č.1983/90Sb.

## Čl 10

### **Závěrečná ustanovení**

Tyto stanovy byly schváleny celostátním sněmem ze dne 29.5. 2004 a nahrazují v plném rozsahu stanovy ze dne 20.10. 1998

*Resumé písemné práce k bakalářské zkoušce s názvem:*

## **Ten druhý jsem já**

*Studijní program: Sociální práce a sociální politika*

*Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii*

*Martina Začalová*

*Vedoucí práce: PhDr. Olga Havránková*

*Praha Srpen 2006*

Co motivuje klienty k opakovanému volání na linku důvěry? Toto je základní otázka, na kterou jsem se v průběhu své bakalářské práce snažila najít odpověď.

Historie vzniku prvních krizových linek důvěry vysvětluje jejich zaměření a smysl. Rozdílnost problémů, s kterými se klienti na linku důvěry obracejí, klade důraz na kreativitu pracovníků na zmíněných linkách. Proto vedle teoretických znalostí nemohly být opomenuty ani osobnostní předpoklady krizových interventů.

Pomocí dvou kazuistik byl nastíněn problém opakovaně volajících klientů, u nichž mnohdy i v průběhu několika let není znatelný posun v jejich situaci. Následují úvahy proč tomu tak je. Opět se do popředí dostává osobnost profesionála, který je nucen se bez pomoci nonverbální komunikace zorientovat v zakázce klienta, která nemusí být vždy vyjádřena. Ani na rizikové faktory, které s sebou časté využívání této sociální služby přinášejí, nepanuje jednotný názor. Proto i tomuto tématu je věnován prostor. Stejně tak vnímání zneužití linky důvěry.

Předpokladem účinnosti popisované služby je její dostupnost a srozumitelnost pro co nejširší cílovou skupinu. Jaké povědomí má v dnešní společnosti, naznačuje poznávací rozhovor vedený s třiceti lidmi a následné zamyšlení nad výsledky rozhovorů. Jako informační zdroj mi posloužila i vlastní zkušenost získaná voláním na linku důvěry v roli řadového klienta.

Odpověď na úvodní otázku nelze jednoznačně definovat. Je možné však podtrhnout důležitost jednotlivých skutečností. Může se jednat o neoslovení právě zakázky klienta. V neposlední řadě se potvrdila nezastupitelná úloha komunikačních schopností pracovníků linek důvěry.

Oponentský posudek bakalářské práce Martiny Začalové: Ten druhý jsem já

**Téma a struktura práce:**

Předkládaná práce je zaměřena na problematiku telefonické linky důvěry, kde autorka praktikovala v rámci své praxe a později i začala pracovat. Téma je v souladu se studovaným oborem. Telefonické poradenství je jednou z metod sociální práce. Autorka absolvovala v rámci studia výcvik v telefonické krizové intervenci. Z bakalářské práce je patrná autorčina osobní znalost problematiky jak v praktické tak teoretické rovině.

Práce má 59 stran (8 stran přílohy) a je rozdělena do šesti kapitol. Po úvodní kapitole v se autorka zabývá historií, popisem služby, definicí osobnosti apod.. V dalších kapitolách autorka ilustruje kasuistickými střípky problém „opakovaně volajících klientů“, kteří jsou z hlediska telefonické krizové intervence obtížně spolupracující klienti, jejichž zakázka je často skrytá a je nutné jí umět porozumět. Autorka své porozumění vtělila do názvu práce „ten druhý jsem já“.

**Formální stránka:**

Z formálního hlediska musíme ocenit autorčinu péči při shromažďování informací souvisejících s tématem telefonické krizové intervence. Autorce se podařilo přehledně shromáždit velké množství zásadních informací o tomto typu sociální práce. Kapitoly jsou systematicky členěny a logicky provázány. Autorka čerpá i z cizojazyčné literatury. Citace jsou dle normy. Nedostatkem je pouze neobvyklé odrážky řádků, které nevytvářejí odstavce, ale to považujeme pouze za kosmetickou vadu.

**Obsahová stránka:**

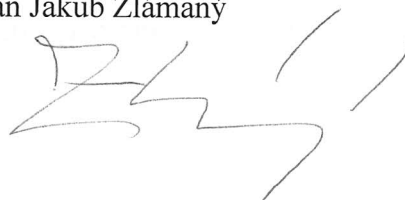
Z obsahového hlediska je třeba ocenit vhléd autorky do problematiky „opakovaně volajících klientů“. Je patrný cit autorky pro izolovanost klientů linky důvěry a pro důležitost poskytnout lidem i to o co si přímo neříkají, nebo říci neumějí, tedy o sdílení a účast na problémech jejich života. Ocenit rovněž musíme osobní přístup a angažovanost autorky v rámci ilustrativních případových studií. Kolegyně na základě svých zkušeností a rozhovorů nasbírala bohatý mnohvrstevnatý kasuistický materiál, který je hlubší sondou do oblasti telefonického poradenství.

**Závěr:**

Hodnotím práci jako velmi zdařilou a navrhuji klasifikovat ji jako výbornou.

V Praze dne 18.9. 2006

Mgr. Jan Jakub Zlámaný



# PRAŽSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA PSYCHOSOCIÁLNÍCH STUDIÍ

Studijní obor: sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

## POSUDEK BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autorka: **Martina Začalová**

Název práce: **Ten druhý jsem já**

Vedoucí práce: **PhDr. Olga Havránková**

Předložená bakalářská práce se zaměřuje na telefonickou krizovou intervenci, linky důvěry, ale především je zamyšlením nad některými spornými momenty linkařské práce, nad dilematy, zda klientovi poskytovat raději podporu a ochranu, nebo zda pro jeho kontakt s realitou a nalezení vlastní rovnováhy poskytnout spíše limity. Autorka nezapře své nadšení a zaujetí pro práci na lince důvěry, což v kombinaci s jejím profesionálním pohledem a kritickým myšlením je pro práci linkaře ohromnou devizou.

Autorka adekvátním způsobem objasňuje základní pojmy a podniká historický exkurz do oblasti linek důvěry. Předkládá dvě ilustrativní kazuistiky, na nichž dokumentuje své otazníky.

„Ten druhý“ v názvu může mít více významů, také se obsah tohoto názvu v průběhu uvažování pisatelky posunul, nejbliže k jedinci extrapunitivnímu, který nemůže ani za svou krizi, ani za svou životní situaci a který se dožaduje potvrzení, že on je v pořádku, v nepořádku je okolní svět. Otázka, kde začíná nebezpečí závislosti na lince důvěry a kde jde o zneužívání služby, svědčí o odpovědném a poctivém přístupu autorky k práci na lince důvěry.

Práci oceňuji jako smysluplnou a využitelnou zejména pro hledání postupů práce s opakovaně volajícími klienty, kteří nejsou ochotni něco ve svém životě změnit.

Doporučuji k obhajobě a hodnotím **v ý b o r n ě**.

V Praze, 7.9.2006

PhDr. Olga Havránková

