

# **Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



## **SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCI**

Michaela Szabó

Vedoucí bakalářské práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

**Praha 2018**

# **Prague college of psychosocial studies**



## **SOCIAL WORKER IN TELEPHONE CRISIS INTERVENTION**

Michaela Szabó

The Bachelor Thesis Work Supervisor: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

**Prague 2018**

## **PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a pouze s využitím literatury, kterou uvádím v seznamu. Současně souhlasím s tím, aby tato práce byla zpřístupněna v knihovně PVŠPS a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne

Michaela Szabó

## **PODĚKOVÁNÍ**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Doc. PaedDr. Slavomíru Lacovi, Ph.D za odborné vedení, cenné rady, podporu a podněty. Dále mé poděkování patří všem participantům, kteří se velmi ochotně a otevřeně zapojili do výzkumu.

## **ANOTACE**

Tato bakalářská práce pojednává o sociálních pracovnících vykonávajících telefonickou krizovou intervenci. Teoretická část je věnována krizi, krizové intervenci, jejím typům a etapám a podrobněji telefonické krizové intervenci, její náplni, hlavním strategiím, pracovištím a především podmínkám, povinnostem a nárokům kladeným na sociálního pracovníka při výkonu profese.

V praktické části práce se výzkumné šetření zabývá sociálními pracovníky, jejich vlastními zkušenostmi, jejich subjektivním vnímáním a prožíváním výkonu profese sociálního pracovníka v telefonické krizové intervenci, daným specifickým kontaktem s klientem po telefonu. Výzkumná část se zaměřuje na intrapersonální světy pracovníků, na jejich subjektivní uvažování o osobním prožívání kontaktu s klienty, danými verbálními a paraverbálními možnostmi a prostředky na straně pracovníků i klientů.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Klient, krize, krizová intervence, sociální pracovník, telefonická krizová intervence.

## **ABSTRACT**

This bachelor thesis deals with social workers performing telephone crisis intervention. The theoretical part presents to the crisis, crisis intervention, its types and stages and in more detailed manner, it focuses on the telephone crisis intervention, its content, main strategies, workplace, and especially condition, duties, and requirements placed on social workers while exercising their profession.

The practical part of this bachelor thesis examines social workers and their own experience, their subjective perception and experience with the profession of telephone crisis intervention professional, since the contact with the client over the telephone is undoubtedly specific. The research part therefore focuses on the intrapersonal world of the crisis intervention workers, their subjective thinking about their experience in contact with the client, and with the verbal and paraverbal means on both sides.

## **KEY WORDS**

Client, crisis, crisis intervention, social worker, telephone crisis intervention.

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>9</b>
<b>1 Pojetí krize.....</b>	<b>10</b>
1.1 Krizová intervence .....	12
1.2 Formy krizová intervence .....	13
1.3 Etapy krizové intervence .....	15
<b>2 Pojem telefonická krizová intervence .....</b>	<b>17</b>
2.1 Právní aspekty telefonické krizové intervence .....	18
2.2 Obsah telefonické krizové intervence .....	19
2.2.1 Specifika komunikace v telefonické krizové intervenci .....	20
2.2.2 Linky důvěry .....	21
<b>3 Sociální pracovník .....</b>	<b>24</b>
3.1 Osobnost a kompetence sociálního pracovníka .....	25
3.2 Úloha sociálního pracovníka na lince důvěry .....	26
3.2.1 Práce na telefonu .....	27
3.2.2 Internetové poradenství .....	29
3.2.3 Administrativní činnost a dokumentace .....	29
3.3 Podpora a prevence v profesi sociálního pracovníka.....	30
3.4 Rozvoj sociálního pracovníka.....	31
<b>4 Výzkumná část.....</b>	<b>35</b>
4.1 Cíl výzkumu a formulace otázky .....	35
4.2 Popis použitých metod.....	36
4.2.1 Kvalitativní výzkum.....	36
4.2.2 Interpretativní fenomenologická analýza (IPA).....	38
4.2.3 Výzkumný vzorek .....	40
4.3 Charakteristika zkoumaného souboru.....	40
4.4 Průběh rozhovorů.....	41
4.5 Etické hledisko.....	41
4.6 Analýza rozhovorů.....	42
4.7 Diskuse.....	53
4.8 Závěr výzkumné části .....	54
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>56</b>

<b>SEZNAM LITERATURY .....</b>	<b>57</b>
<b>INTERNETOVÉ ZDROJE .....</b>	<b>60</b>
<b>JINÉ ZDROJE .....</b>	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE .....</b>	<b>62</b>
<b>PŘÍLOHA č. I .....</b>	<b>I</b>
<b>PŘÍLOHA č. II.....</b>	<b>II</b>
<b>PŘÍLOHA č. III .....</b>	<b>III</b>
<b>PŘÍLOHA č. IV .....</b>	<b>XX</b>



# ÚVOD

Tématem bakalářské práce je sociální pracovník vykonávající službu telefonické krizové intervence. Teoretická část se zabývá vysvětlením pojmu krize a krizové intervence, největší prostor je věnován telefonické krizové intervenci, jejímu obsahu a náplni, užívaným postupům a nejobvyklejším strategiím. V poslední kapitole teoretické části je přiblížen pracovník, jeho role v telefonické krizové intervenci, na pracovišti poskytující telefonickou krizovou intervenci, nárok na jeho osobnost a vzdělání, a tím je práce uvedena do části praktické. V ní zkoumá samotnou a jedinečnou zkušenost sociálního pracovníka ve specifickém kontaktu s klientem po telefonu. Také možné vlivy, důvody, které vedou odborníka v pomáhající profesi k výběru profese vykonávané za specifických podmínek po telefonu. Předkládaná interpretativní fenomenologická analýza si klade za cíl přiblížit subjektivní zážitek pracovníka v kontaktu s klientem po telefonu na pracovišti telefonické krizové intervence, lince důvěry.

Telefonická krizová intervence je součástí metod sociální práce a je jejím plnohodnotným odvětvím, užívaným v kontaktu s klientem, o čemž svědčí teoretická, a především praktická část této bakalářské práce. Sociální pracovník je v této bakalářské práci prezentován jako profesionál, vykonávající činnost telefonické krizové intervence, který usiluje o prospěch klienta a o pochopení klientovy situace, stojí na straně klienta, na straně života. Je pochopitelně sám živým tvorem, lidskou bytostí, člověkem, který prožívá své vlastní emoční pohnutky a výkyvy, subjektivní zkušenosti i zážitky, a to právě i v situacích s klientem, při samotném výkonu profese telefonické krizové intervence. Vlastní a osobní prožitek, jedinečný a vzácný proces odehrávající se v celé své velikosti a tajuplnosti uvnitř člověka v roli odborníka, se stává cílem výzkumné části předkládané bakalářské práce. Intrapersonální svět sociálního pracovníka se v kontextu této práce a v kontextu telefonické krizové intervence stává výzvou ke zmapování jedinečné zkušenosti, jakou profesionál zakouší v kontaktu s klientem po telefonu.

# 1 POJETÍ KRIZE

Jednoznačné vymezení pojmu krize je téměř nemožné. V odborné literatuře lze najít nejrůznější definice zabývající se krizí z mnoha pohledů a projevů. V následujícím textu uvádíme několik z mnoha možných vysvětlení pojmu krize.

Krize jako pojem pochází z latinského „crisis“, které ve své podstatě znamená rozhodování, rozsudek, rozdělení. „*Krize označuje nejvyšší bod, vrchol, avšak také bod obratu, zvrát v dění*“ (KASTOVÁ, 2000, s. 15).

Podle HARTLA (1993, s. 93) definujeme krizi: „*v psychiatrii, psychologii, psychoterapii výraz pro extrémní psychickou zátěž, nebezpečný stav, životní událost, rozhodný obrat v léčbě.*“

Za krizi či krizovou situací můžeme označit takovou situaci, která roste, eskaluje a v dané chvíli přesahuje možnosti člověka ji zvládnout. Rovněž jde o situaci, ať reálnou a objektivní, či zcela osobní a v subjektivní rovině člověka, která je prožívána negativně s nábojem ohrožujícím kvalitu života nebo život samotný, kdy člověk nenalézá možnost řešení. Také je to situace, která nutí člověka jednat, nenechává ho v klidu a nečinnosti, volá po řešení. Ve chvíli trvání krize je člověk otevřen a dokonce motivován svou situací řešit, je otevřen nápadům, pro něj neobvyklým možnostem, tvůrčím myšlenkám a ideím, činnostem a činům. Krize má dvojí význam, na jedné straně ohrožuje, boří a na druhé straně má tvůrčí potenciál. Přispívá k vývoji, zrání, růstu a změnám všude tam, kde staré a osvědčené nebo známé a nějakým způsobem funkční přestává fungovat (BROŽ a VODÁČKOVÁ, 2015).

Autorka KASTOVÁ (2000) nabízí, že člověk uvíznutý v krizi se cítí naprosto bezmocný, nevidí možnou změnu, a to především ne k lepšímu. Krizi nemusí být na první pohled rozumět, nelze ji ihned chápat, její nabídku není možné okamžitě přijmout. Především je krize nabyta emocemi, které člověka umí ohromit, až ochromit a díky nimž má krize velký energetický náboj, který v dané situaci člověka zastaví, nedovoluje mu pohnout se z místa, nedovolí mu se zcela nadechnout a tedy, a to především, fungovat obvyklým, naučeným nebo vyzkoušeným způsobem. „*Krize prožíváme jako neodkladné, naléhavé situace. Člověk, který je zcela uvězněn v krizi, se cítí pohlcen panickým strachem, nevidí už žádné východisko, je svým problémem mimořádně omezen*“ (KASTOVÁ, 2000, s. 15).

Existuje mnoho klasifikací krizí rozlišených podle různých pohledů, v kontextu této bakalářské práce uvádíme typy psychosociálních krizí popsané LUCKOU (2003).

Za známé lze považovat:

*1. krize podle manifestace*

- zjevné krize jsou krize, které jsou pro člověka objektivně viditelné a jím uvědomované,
- latentní krize jsou ty krize, jež si člověk určitou dobu nepřipouští nebo neuvědomuje.

*2. krize podle průběhu*

- akutní krize může být častým důvodem pro vyhledání pomoci, tato krize má okamžitý až bouřlivý nástup,
- chronická krize bývá výsledkem dlouhodobého neřešení nebo pouze povrchního řešení akutních krizí, může vyústit v akutní krizi i po nepatrném impulsu.

*3. krize dle závažnosti* popsané Baldwinem (cit. dle VODÁČKOVÉ, 2002, s. 34- 38):

- situační krize mají jasnou příčinu v podobě změny, ztráty, neočekávané situace,
- tranzitorní krize vznikají z očekávatelných změn a událostí, z přirozených vývojových úkolů,
- krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu jsou odpovědí na značnou stresovou a neočekávanou situaci, kterou nelze mít pod kontrolou,
- krize zrání se týkají zvládnutí či nezvládnutí vývojových úkolů,
- krize pramenící z psychopatologie se týkají lidí s duševním onemocněním
- psychiatrické neodkladnosti jsou akutní krize s vysokým stupněm naléhavosti, spojené s extrémním vypětím a možným ohrožením života.

Další možnost, jak se ke krizi vztahovat, je popsat její průběh, jednotlivé fáze krize ustanovil autor Caplan (cit. dle VODÁČKOVÉ, 2002, s. 39):

1. Ohrožení a z něj pramenící úzkost jsou vnímatelné, jsou zapojeny obvyklé zvládací strategie, fáze trvá minuty, hodiny, maximálně pár dní.

2. Nedošlo-li k úlevě v 1. fázi, nastupuje zmatek, narůstá zranitelnost a lze se uchýlovat k náhodným řešením.

3. Neobjevuje-li se řešení ve 2. fázi nastává s novou snahou o definování krize a s novými způsoby řešení tato 3. fáze, která nejvíce umožňuje vyhledání pomoci.

4. fáze se vyznačuje výraznou psychologickou dezorganizací, úzkost narůstá v paniku a objevují se hlubší kognitivní, emocionální a psychologické změny. Odborná pomoc je nyní velmi vhodná.

V souladu s obecně zaměřenými definicemi krize se nabízí následující formulace, jejíž autorkou je VODÁČKOVÁ (2002, s. 28): „*Krizi tedy můžeme chápat jako subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny. Bez ní by nebylo možné dosáhnout životního posunu, zrání.*“

Významu pojmu krize lze tedy rozumět i v rovině pozitivní, jelikož bez krize by nebylo vývoje v životě člověka. Krize má velký dynamický náboj, předpoklad a potenciál pro změny, bez krize by často nebylo možné zrání, vývoj, posun. Krize je čas rozhodování a rozhodnutí (KLIMPL, 1998).

Stav krize s sebou nese přirozeně potenciál šance na změnu, na nový začátek, změny v dosavadním fungování nebo nové uvědomění si postojů, okolností a aspektů, podle kterých člověk jedná a žije. Krize je příležitostí (VYMĚTAL, 2010).

Krizí lze nazvat vnímání a zažívání událostí nebo situací jako nesnesitelně náročných a překračujících osobní možnosti člověka, jeho zdroje zvládacích mechanismů a dovedností. Jeho subjektivní reakce na krizi ohrožují jeho stabilitu, rovnováhu a zvládání životních nároků dosavadním ověřeným způsobem. Krize ovšem zahrnuje jak nebezpečí, tak příležitost, možnost a šanci ke změně. Dává impuls k nalezení nových schopností, při jejím zvládnutí krize nabízí člověku stát se silnějším. Člověk, který je krizí zasažen, má možnost využít odborné pomoci, krizové intervence.

## **1.1 Krizová intervence**

Krizová intervence je takový způsob pomoci v životní situaci člověka, v jeho životním okamžiku či krizi, kdy vlastní zdroje pro zvládání běžné nebo náhlé zátěže už nedostačují či osvědčené a vyzkoušené způsoby fungování přestaly adekvátně a dostatečně fungovat. Jde o specifický druh odborné péče a pomoci, vztahující se výhradně k neodkladné, náhle vzniklé situaci. Krizová intervence pracuje s aktuálním rozpolžením člověka, věnuje se jeho prožívání v daném okamžiku a usiluje o zaměření se na ohnisko problému, na jeho spouštěče a o nalezení nových způsobů, reálných porozumění situaci nebo přijatelných řešení pro člověka prožívající krizovou situaci.

Pojem krizová intervence je složen ze dvou slov: krize a intervence. Krizí označujeme stav člověka, se kterým si v daném okamžiku neví rady. Intervencí pak rychlý nebo okamžitý zásah. „*Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem*

*v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující“* (VODÁČKOVÁ, 2002, s. 60).

Intervencí tedy rozumíme zásah, vstup prostředníka mezi jednotlivého člověka a jeho krizi, díky čemuž člověk ocitající se v krizi od ní může získat odstup, bude schopen s krizí navázat kontakt, pohlédnout na ni. V ideálním případě se vývoj krize zastaví a bude možné využít její dynamiky, energie a jejího potenciálu (LACA, 2016).

Podobně výraz intervence vysvětluje HARTL (1993, s. 81): *„jakýkoliv postup nebo technika směřující k přerušení, zamezení nebo úpravě probíhajícího procesu.“*

Krizová intervence je jen takový odborný zásah, který se odehrává v procesu hledání řešení klientova problému, v daném úzce vymezeném čase, je-li to možné ve stanovení jednotlivých kroků, které mohou jednodušeji, přehledněji napomocť nebo vést ke zvládnutí problémové situace v co nejpříjemnějším a nejefektivnějším časovém úseku a s velkým důrazem na individuální potřeby člověka coby jednotlivce. Jednotlivce se svými specifickými životními zkušenostmi, individuálními vnitřními a osobními, subjektivními možnostmi, stejně tak s přihlédnutím k jeho sociálnímu zakotvení a sociální a vztahové síti a dále k objektivním možnostem, např. zdravotního, ekonomického, rozumového, inteligenčního či praktického rázu (Crisis Intervention, 2009).

MATOUŠEK (2003, s. 98) popisuje krizovou intervenci takto: *„rychlá psychologická a sociální pomoc člověku, který se ocitl v krizové situaci, a nedokáže ji zvládnout vlastními silami, kvalifikovaná pomoc by měla vycházet z hodnocení toho, co krizi vyvolalo, z posouzení klientových současných vztahů, z hodnocení jeho psychického stavu, z úrovně klientovy životní adaptace před krizí, ze způsobů, jak klient dříve zvládal analogické situace a z toho, jak se na aktuální krizi klient sám adaptoval.“*

Krizovou intervencí lze rozlišovat podle způsobu kontaktu a v závislosti na tom, kde je realizovaná. Má tedy své formy a možnosti, podle kterých ji můžeme rozeznávat.

## **1.2 Formy krizová intervence**

Krizová intervence se rozlišuje podle několika kritérií. Jedním z nich je forma kontaktu, tedy zda probíhá formou osobního setkání či prostřednictvím telefonu nebo internetu. Dalším kritériem je místo, kde krizová intervence probíhá a to, zda klient sám

vyhledá pomoc sociálního pracovníka, nebo pracovník za specifických okolností přijíždí za klientem a nabízí poskytnutí krizové intervence.

ŠPATENKOVÁ (2004) formy krizové pomoci dělí dle způsobu kontaktu krizového pracovníka a klienta na prezenční formu pomoci a distanční formu pomoci. Prezenční forma zahrnuje ambulantní pomoc, která je nabízena člověku osobně se dostavujícím do zařízení poskytující pomoc v krizových situacích. Dále zahrnuje hospitalizaci, což je intenzivnější formu pomoci, kterou nabízejí krizové instituce vybavené krizovými lůžky. Jako poslední sem patří terénní a mobilní služby, jejichž specifikum spočívá v přemístění krizového pracovníka či týmu na místo, kde se nachází člověk v krizi. Distanční forma pomoci je charakteristická prostorovým oddělením pracovníka a klienta, zahrnuje telefonickou a internetovou pomoc. V obou případech jde o typické setrvání klienta v jeho soukromí, o využití technických prostředků jako je telefon, internet, případně pošta. Distanční forma je nízkonákladová, stojí pouze běžný poplatek a je možné zajistit ji i bezplatně nebo náklady zmenšit. Ať vhodným telefonním tarifem, veřejným internetem nebo možností bezplatných linek důvěry. Bezesporu zásadní předností distanční formy pomoci je její snadná dostupnost odkudkoliv.

KLIMPL (1998) možnosti krizové intervence určuje podobně. Podle organizačního rámce na linky důvěry, ambulantní krizová zařízení, lůžková krizová centra, mobilní psychiatrické služby. Linky důvěry představuje jako služby zachovávající anonymitu klienta, díky níž je možné neprožívat takové rozpaky a stud jako při kontaktu tváří v tvář. Ambulantní krizová zařízení popisuje jako služby stojící na principu osobního kontaktu bez prodlevy, bez čekání a bez odborného doporučení. Pro mobilní psychiatrické služby je charakteristické využití v případě neochoty nebo nemožnosti klienta se dostavit do zařízení poskytující krizovou pomoc. Naposledy je možný typ pomoci v lůžkových krizových centrech, institucích kombinujících ambulanci s lůžkovou péčí a možnou následnou pomocí, typu stacionář a podobně.

Krizová intervence může probíhat v různých formách, jde ovšem také o proces, který má své dané fáze a náležitosti.

## 1.3 Etapy krizové intervence

Krizová intervence není statický stav, nýbrž je to dynamický proces nejméně dvou lidí, krizového pracovníka, krizového týmu či intervenanta a klienta nebo skupiny klientů. Tento proces má svůj začátek, počáteční stav, kdy dochází k navázání kontaktu a vztahu s klientem, a směřuje do cíle, do splnění dohodnuté, smluvené zakázky a ukončení, shrnutí zásahu, intervence. Etapy krizové intervence jsou specifické úseky práce s klientem, které mají svou logickou posloupnost.

*Počáteční fáze* se zaměřuje na založení důvěrného vztahu s klientem, navození atmosféry přijetí a bezpečí. Vzhledem k tomu, že hovor, je sled interakcí mezi dvěma lidmi, někdy nemusí být ostré hranice mezi jednotlivými fázemi. Navíc telefonická krizová intervence je křehký typ kontaktu. Jednak pro technické důvody, může dojít přerušování kontaktu nebo poslech není zcela bez šumu a pak zde hraje roli lidský faktor, klient může být ve své krizové situaci křehký a citlivý a může tíhnout k reakcím, které sám u sebe nezná a nemá je pod kontrolou.

*Střední etapa* je plná sběru informací a na základě orientace v klientovo situaci, lze vyrobiť prostor pro to jedinečné, co klient potřebuje. Patří sem sdílení emocí, jejich uvolnění, podpora a pochopení pro klientovo prožívání, ujištění že je tu pracovník pro něj. Pokud nebylo možné v počáteční etapě definovat zakázku, tedy formulovat klientovo očekávání od hovoru, co to potřebuje, je nyní vhodný čas pro verbalizování, toho co klient od hovoru čeká. Případně je možné a někdy žádoucí, zakázku přeformulovat, upravit, vzhledem k toku konverzace a k získaným a uvědoměným souvislostem v klientově situaci, prožitku. Hledání souvislostí v klientově současné situaci, je to co může začít dávat smysl a začne se rodit úleva, spontánní vymyšlení plánu pro další chvíle, pro řešení, klient začne získávat své kompetence, zvědomí své minulé situace a to jak je řešil, co je osvědčené.

V takovémto průběhu kontaktu se krizová intervence téměř sama dostane do *závěrečné fáze*, pro kterou je typická rekapitulace podstatného. Pro klienta může být podstatné něco jiného než pro pracovníka, pokládáme tedy za důležité dát prostor oběma. Shrnutí upracovaného, oba mohou mapovat, jak se podařilo nebo nepodařilo naplnit zakázku. Nezbytné je v závěrečné etapě nabídnout opakovaný kontakt nebo je-li potřebné pro klientův situační kontext, předat kontakty a informace na navazující služby. V ideálním případě zbývá rozloučení.

ŠPATENKOVÁ (2004) představuje zjednodušený model krizové intervence o třech fázích, a to úvod, stať a závěr. V úvodu jde zásadně o navázání kontaktu, vytvoření důvěrného prostoru a zajištění bezpečí. Stať označuje jako klíčovou etapu pro sběr informací, prozkoumání klientovy situace a hodnocení stupně krizové reakce, je to prostor pro načrtnutí, co je třeba dělat a vznik plánu, důležité je ohledat sociální síť dostupnou klientovi. Zároveň je to čas pro ventilování emocí. Ve chvíli, kdy klient je schopen rozhodování, aktivního jednání, získal náhled a pochopení své ať subjektivní či objektivní situace, intervence přechází do fáze závěru.

Oproti tomu LUCKÁ (2003) poukazuje na tyto oblasti v procesu krizové intervence:

1. *Okamžitá redukce ohrožení.* Tato část vyžaduje sledování znamení a signálů svědčících pro riziko a nebezpečí, týkající se samotného klienta nebo jiných osob, se kterými je klient v přímém kontaktu.

2. *První odhad situace a její posouzení.* Klíčovým okamžikem je posouzení aktuálního stavu klienta. Jedná se o zjištění, čím krizová situace začala a co byla poslední kapka, než vyhledal pomoc. Taktéž je podstatné zkoumat klientovo očekávání, jak zná sám sebe v podobných situacích.

3. *Formulace hypotézy.* Je to ta část, jejíž podstatou je odhad situace klienta a jeho schopností. Díky odhadu a sběru informací lze vytvořit prognózu.

4. *Intervence.* Touto částí rozumíme prostor pro ventilaci emocí klienta, vyjádření podpory a pochopení ze strany pracovníka, ujištění o adekvátním prožívání klienta v zátěžové či neobvyklé situaci. Rovněž tato část krizové intervence za pomoci konkrétních otázek navozuje proces vyrovnání se s krizí.

Krizová intervence má za cíl zpřehlednění, prohlédnutí a mapování klientova prožívání, jeho emočních procesů a stavů v aktuální situaci, v situaci „tady a teď“, nebo v situaci bezprostředně související s jeho krizovou situací. Dále se krizová intervence zaměřuje na strukturování klientových prožitků a cílů na zastavení ohrožujících či jinak kontraproduktivních projevů či tendencí v jeho chování. Úkolem krizové intervence je podpora klientových kompetencí řešit problém, situaci, své emoce tak, aby mohl aktivně, zodpovědně a smysluplně zapojit své síly a zdroje a aby mohl adekvátně vyhledat podporu, využít možnou síť svých přirozených vztahů, ať ke zvládnutí situace jako takové nebo k zvládnutí svého prožívání, svých emocí. Popsány byly formy a etapy krizové intervence.



## 2 POJEM TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE

Služba či pojem telefonická krizová intervence je forma sociální služby, která pomáhá osobám, které se ocitli v krizi. Sociální služba je realizací sociální práce, chápeme ji jako prostředek k výkonu a poskytování sociální práce. Sociální služby jsou profesionální organizace, které řídí řádně ustanovenými pravidly, metodikou a přesvědčeními. Jsou poskytovány v zájmu nejširší společnosti. A to ať z výše zmíněného, tak především z pohledu zákona č. 108/ 2006 Sb., který přesně definuje sociální služby coby činnosti určené na pomoc a podporu osobám ohrožených sociálním vyloučením nebo jejich sociálního začlenění. Sociální služby jsou významnou aktivitou státní politiky, sloužící k řešení problémů jednotlivých občanů a celé společnosti. Dále se dělí na sociální služby státní a nestátní nebo podle toho jak, kdy a s jakým cílem jsou poskytovány.

Krizová intervence poskytovaná po telefonu je distanční formou sociální služby, formou pomoci obecně a nejčastěji známou pod názvem linka důvěry. Je to pomoc okamžitá, snadno dostupná a dosažitelná, individuální, diskrétní a zaměřená na „tady a teď“. Služba telefonické krizové intervence je obvykle dostupná ihned, což je její nesporná výhoda a nenahraditelnost. V ideálním případě dostupná nonstop, během celého dne. Stejně podstatné je, že je to služba zcela anonymní. Rovněž její dostupnost pouze v ceně běžného telefonního tarifu patří k její výhodě. Pomoc, kterou telefonická krizová intervence nabízí, je pomoc poskytovaná okamžitě, bez objednání a bez zásadní časové prodlevy. Je to služba, která se zabývá neodkladnými stavy a situacemi, náhlými emocemi, které člověka mohou či dokážou po určitý časový úsek ohromit, ochromit, vyřadit z běžného fungování a života.

Jak uvádí JANEČKOVÁ (2002) historie telefonické krizové intervence úzce souvisí se vznikem první linky důvěry, která byla založena roku 1953 reverendem Ch. Varahem v Londýně. Vše začalo inzerátem v londýnských novinách, který apeloval na lidi, kteří si chtějí vzít život, aby nejdříve reverendovi Varahovi zavolali. Motivací tohoto muže byl v té době vysoký počet sebevražd a soudilo se, že se tak dělo, neboť si sebevrazi neměli s kým o svých starostech promluvit. Reverendova linka byla v krátké době velmi vytížená a tak se začala rozvíjet síť odborníků a dalších linek důvěry. Myšlenky Ch. Varaha se brzo rozšířily po celé Evropě včetně zámoří. Po Velké Británii to bylo v Evropě první Německo, které v roce 1956 založilo svou první linku důvěry.

Základními znaky a z určitého úhlu pohledu také výhodami telefonické krizové intervence jsou neodkladná pomoc, anonymita klienta i pracovníka, snadná dostupnost, bezbariérovost a nízkoprahovost, využití technického prostředku a klientovy kontroly nad situací či intervencí. Za nevýhody či faktory komplikující intervenci a pomoc a stresové okolnosti telefonické krizové intervence lze považovat chybění očního kontaktu, nemožnost posoudit klientův fyzický stav a projevy duševního rozpoložení vyobrazené na těle, možnost přerušení kontaktu, a to z různého důvodu, nejistota v obdržení zpětné vazby (KLIMPL, 1998).

Podstatné pro poskytování služby telefonické krizové intervence je nezbytná znalost právních aspektů, které se přímo týkají výkonu profese. Tyto chrání jednak sociálního pracovníka tak klienta.

## **2.1 Právní aspekty telefonické krizové intervence**

Na telefonickou krizovou intervenci se vztahuje řada právních norem, s nimiž sociální pracovník musí být srozuměn. Právní povědomí každého sociálního pracovníka v procesu intervence je nejen potřebné pro jistotu konání v pracovním procesu, ale v mnoha situacích i nutné, ať pro ochranu klienta, či samotného pracovníka. Jedná se o diskutované téma právě v telefonické krizové intervenci, na půdě linky důvěry, kde důvěra a okamžitá schopnost orientace i v právních předpisech ovlivňuje průběh hovoru a kontaktu s klientem a pochopitelně i životy obou aktérů. Jelikož hranice únosnosti informací je individuální, velmi nezřetelná, je mnohdy pracovník vystaven pouze svému úsudku a svědomí. Pracovník se pohybuje na tenkém ledu.

Více autorek jednohlasně zdůrazňuje, že každému volajícímu klientovi je zaručena diskrétnost a mlčenlivost ze strany pracovníka a sociální služby. Tuto mlčenlivost a diskrétnost a anonymitu lze změnit, porušit jen na vyslovenou žádost a přání volajícího nebo v případě zákonem stanovených podmínek a okolností. Avšak i v tomto případě je nutnost porušení anonymity klientovi sdělena a vysvětlena.

Právní rámec zde zahrnuje oblast oznamovací povinnosti, mlčenlivosti, ochrany osobních údajů. Za velmi podstatnou lze považovat znalost a uvědomění si důsledků při nedbání a nedržení se zákona. Máme na mysli zákon č. 140/ 1961 Sb., kde je upravena ustanoveními trestního řádu ohlašovací povinnost, § 167 nepřekážení trestného činu, jež stanovuje povinnost osobě, která se dozví hodnověrným způsobem, že jiný člověk se chystá spáchat trestný čin, tuto skutečnost oznámit. Oznámení policii nebo státnímu

zástupci se též považuje za překažení trestného činu. A § 168 neoznámení trestného činu, tento paragraf hovoří o povinnosti ohlásit spáchání trestného činu.

Další zákon, který zde nachází uplatnění, je zákon č. 582/1991 Sb., novela č. 590/1992, 265/1992 o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, § 14 povinnost zachovávat mlčenlivost, tu spravují i etické kodexy. Všechny získané informace od klienta nelze přistoupit jiným osobám nebo institucím bez souhlasu klienta. Zákon č. 101/ 2000 Sb., o ochraně osobních údajů, když uvážíme, že klient linky důvěry se nepředstavuje často jménem nebo naopak poskytuje konkrétní data, a že k pracovníkovo povinností patří zapisování každého kontaktu, pak tento zákon nabývá na lince důvěry na zásadnosti. Jednoznačně je řeč o zpracování a uchování citlivých údajů. Za neméně důležitý právní předpis můžeme na tomto místě považovat zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí, podstatný je § 57, odstavec 1, týká se zachování mlčenlivosti ke skutečnostem, které se dozvěděli pro provádění sociálně-právní ochraně a osobám, jež informace poskytly (OŠANCOVÁ, 2002; TRNOVÁ, 2004).

## 2.2 Obsah telefonické krizové intervence

V průběhu poskytování telefonické krizové intervence používá sociální pracovník řadu metod a technik.

Nejčastěji využívanou technikou v telefonické krizové intervenci je *aktivní naslouchání*, je přítomno zásadním způsobem po celou dobu poskytování služby. Aktivním nasloucháním se rozumí užívání otevřených a zavřených otázek, opakování, ujasňování a sumarizování řečeného, zaujmutí nehodnotícího postoje, poukázání na pozitivní konání klienta a jeho posílení. Aktivní naslouchání dále zahrnuje zaměření pozornosti na verbální i neverbální projev, pozorné sledování emocí v projevu, ale i zachycení významu obsahu sděleného, s cílem umožnit pozorování z venku.

Během celého procesu telefonické krizové intervence je nezbytné *pozorování a hodnocení* klientovy situace, míry rizikovosti či nebezpečí, ve kterém se klient nachází. Zahrnuje hodnocení emočního stavu, chování a tělesných možností a funkcí, myšlenek a rozumových pochodů.

*Vytváření uvědomění* je podstatné pro definování problému, především jde o pokus zvědomit klientovi jeho potlačené myšlenky a pocity, které mohly vést ke krizi a k důvodům, proč klient volá na linku důvěry.

Nedílnou součástí celé intervence je umožnění *katarze, uvolnění*, je to strategie, díky níž klient může ventilovat pocity a myšlenky, které prožívá, a vyjádřit to, na co myslí. To je možné za předpokladu, že se pracovníkovi podaří navodit bezpečné a přijímající prostředí pro komunikaci.

S tím souvisí *poskytování podpory*. Někdy je pracovník jediný, kdo může klientovi vyjádřit porozumění, stát na jeho straně. Umožnění ventilování událostí a pocitů, které klient prožívá, jejich legalizování rovněž přináší úlevu.

*Rozšíření možností a alternativ* přináší klientovi nové úhly pohledu, tolik užitečné pro jeho zapojení se do řešení reálným způsobem a zvládnutí jeho pocitů a celé krizové situace.

Může být užitečné *klást důraz na konkrétní problém*, neboť klient přináší spousty problematických situací ze svého života a je třeba se v nich vyznat a i tímto klientovi zprostředkovat jeho zapojení a aktivitu do situace a nechat na něm nebo mu pomoci vybrat, co řešit a v jakém pořadí.

*Poskytnutí provázení a vedení* je třeba v případě, že klient nemá dostatek vědomostí nebo informací potřebných k rozhodování nebo k plánování činnosti vedoucí ke zvládnutí těžké situace, krize.

S tím souvisí *zmobilizování vnitřních a vnějších zdrojů*, vyhledání podpůrných systémů v samotném klientovi nebo v jeho blízkém okolí, stejně tak nabídka dalších profesionálních nebo dobrovolných služeb vhodných ke zvládnutí krizové situace klienta.

Někdy může být užitečné *vytvoření pořádku*, vytvoření pořadí v problémech klienta, sestavení priorit, co klient potřebuje řešit a v jakém pořadí. *Poskytování ochrany* a kladení důrazu na bezpečí je další základní strategií, obnáší vysvětlení rizik klientova chování a situace, v níž se nachází, a nabídnutí či poskytnutí dalších služeb (Crisis Intervention, 2009).

Uvedené metody mohou být využívány v mnoha oblastech sociální práce nebo krizové intervence, telefonická krizová intervence má ovšem svá specifika.

### **2.2.1 Specifika komunikace v telefonické krizové intervenci**

Telefonická krizová intervence se od ostatních forem krizové intervence odlišuje tím, že sociální pracovník nemá s klientem osobní kontakt, chybí vizuální dojem. Tento fakt klade vysoké nároky na pracovníka a jeho schopnost soustředit se a zhodnotit

závažnost klientova stavu pouze po telefonu, prostřednictvím zejména verbální a paraverbální komunikace a z toho vyplývajících možných komunikačních prostředků.

Za specifické lze považovat situace a okamžiky během hovoru, kdy klient přímo vyjadřuje své emoce, ventiluje smích, pláč nebo mlčí. Každý z možných projevů klientova stavu si zaslouží pozornost a je důležité pro ně ponechat prostor a reflektovat jejich přítomnost. Mlčení na počátku hovoru může značit klientovo sbírání odvahy, nejistotu. Umožnění a vytvoření prostoru pro mlčení dává klientovi šanci na ujasnění si toho, o čem přemýšlí, poskytuje mu to čas k uvažování. Pro pracovníka může být lákavé přerušit ticho a vyplnit ho dotazem. Nebo se může cítit nekomfortně v klientově mlčení. I jemu však ticho dává prostor zamyslet se nad tím, co bylo řečeno, kde se nyní klient nachází, zda bylo odkryto něco, co je pro klienta těžké přímo verbálně vyjádřit a popsat. Ticho rovněž může znamenat, že pracovník položil otázku, na kterou klient hledá odpověď. I zde je prostor pro vyjadřování porozumění, vhodná jsou krátká sdělení, užití citoslovce, ubezpečení klienta, že i v tichu, případně pláči či smíchu je pracovník s klientem přítomen. Dále pracovník věnuje pozornost svému i klientově hlasu, jeho intonaci, dikci, výšce, plynulosti v projevu. Není na místě pláč přerušit, zastavit, pláč má hojivý účinek, poskytuje uvolnění napětí (KOPROWSKA, 2014).

Výše uvedené komunikační, verbální a mimoslovní způsoby a projevy komunikace předpokládají odbornost, zkušenost a citlivé naladění se pracovníka na klienta.

### **2.2.2 Linky důvěry**

Telefonická krizová intervence je provozovaná prostřednictvím linek důvěry. Umožňují lidem, kteří se nacházejí v krizové situaci, získat okamžitou a neodkladnou pomoc.

S rozvojem linek důvěry a vznikem více pracovišť v naší republice bylo potřeba odborné základny, která by sjednocovala pracovní a filozofickou myšlenku. Z tohoto důvodu vznikla Česká asociace pracovníků linek důvěry, obecně známá pod zkratkou ČAPLD. Tato organizace se zaměřuje na činnost v oblasti linek důvěry. Především napomáhá při vzdělávání pracovníků, taktéž formuluje a udává kritéria vzdělávání pracovníků, chrání jejich zájmy, ovšem i zájmy klientů. Dbá na lidskou, odbornou a etickou úroveň, vydává Etický kodex pracovníků linek důvěry, soubor norem a pravidel, ustanovený pro telefonickou krizovou intervenci, v naší republice nazvaný

jako Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry. Dále se zabývá organizováním přednášek, vytvořila technické zázemí s programem pro záznamy a analýzu hovorů na linkách důvěry a spravuje celorepublikovou informační databázi psychosociálních a zdravotních služeb (VODÁČKOVÁ, 2002).

*„Linka důvěry je zařízení pro bezplatné poskytování anonymní telefonické pomoci. Některé linky důvěry jsou zároveň poradnami, které může člověk v tísni navštívit osobně. Některé jsou specializované na problémy dětí a mládeže, na AIDS, na problémy související se závislostí na návykových látkách, na problémy homosexuálně orientovaných lidí, seniorů. Linky důvěry poskytují převážně krizovou intervenci a zprostředkují kontakty s jinými zdroji pomoci ve městě/v regionu. Bezprostředním cílem telefonické krizové intervence je uklidnění klienta a stabilizace jeho stavu, vedle toho je klientovi doporučováno, kam by se v případě nutnosti měl obrátit se žádostí o kvalifikovanou soustavnou pomoc. V ČR působí linky důvěry při státních organizacích, zejména zdravotnických, i jako služba poskytovaná nestátními subjekty“ (MATOUŠEK, 2003, s. 103).*

Tradice linek důvěry v naší zemi začíná v roce 1964. V tehdejší ČSSR Miroslav Plzák se svými spolupracovníky založil v Praze první Linku důvěry. V následujících letech byly otevřeny a do provozu uvedeny další linky důvěry v Praze, Olomouci, Brně a Kosmonosích. Linky měly před rokem 1989 význam především v oblasti prevence sebevraždy. Po roce 1989 došlo a stále dochází k výraznému rozvoji služeb telefonické krizové intervence, vznikala nová pracoviště, některá specializovaná na určitou problematiku nebo věkové období člověka. Mnohé linky byly uvedeny do činnosti na základě aktuálních situací a potřeb společnosti, kraje, případně v souvislosti s přírodními katastrofami. Po odeznění jejich aktuální potřeby tyto linky leckdy zanikají (VODÁČKOVÁ, 2002).

Jak uvádí MATOUŠEK (2007), legislativně je linka důvěry registrována jako sociální služba a každou sociální službu, tedy i telefonickou krizovou intervenci je třeba moci kontrolovat, z hlediska kvality služby garantovat její fungování. Inspektoři sociálních služeb se zabývají jednotlivými pracovišti, kvalitou jejich prostředí, kvalitou personálu, kvalitou péče, kvalitou řízení. K tomu jim slouží standardy, metodiky a vnitřní pravidla daného pracoviště, které mohou formulovat poskytovatelé, zřizovatelé služby a obvykle se na nich podílejí i samotní pracovníci v přímém výkonu služby. Jim také standardy slouží jako opěrné body pro situace či chvíle, kdy sami potřebují

profesní ujištění. „*Standardy jsou proto vždy také pokusem o formulaci dobré praxe*“ (MATOUŠEK, 2007, s. 125).

Linky důvěry se dělí podle zřizovatele na státní a nestátní, podle délky doby provozu, linky důvěry s omezeným provozem nebo nonstop, podle zacílení na určitou konkrétní problematiku nebo typ populace (VODÁČKOVÁ, 2002).

Telefonická krizová intervence má za cíl poskytnout každému člověku v tísní či krizové situaci, zoufalství nebo šoku možný telefonický, okamžitý, bezprostřední kontakt s druhým člověkem, odborníkem, který je připraven a schopen poslouchat, vyslechnout vyprávění člověka a odborným, avšak lidským způsobem s ním vést rozhovor, být s ním v jeho situaci. Telefonické pomoci je možné využít opakovaně, a to po celou dobu trvání krize. Nabízená pomoc v celé své šíři má za cíl přispět ke zvládnutí krizové situace, k dodání odvahy k jejímu řešení, ke zplnomocnění člověka v jeho vlastním konání a v životě. Výkonným pracovištěm telefonické krizové intervence jsou linky důvěry.

### 3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Sociální pracovník je na prvním místě člověk, lidská bytost, které se pro své jedinečné důvody rozhodla a je ochotná být nápomocná druhému člověku. Často mu není motivací finanční zisk, vlastní prospěch nebo kariérní růst. Jeho nejzákladnější motivací ve výkonu profese je láska k druhému člověku a velká chuť pomáhat. Pocit být platný.

Sociální pracovník z obecného hlediska je osoba, která zprostředkovává sociální službu a „pomáhá osobě, která ji potřebuje, zvolit optimální škálu služeb, jež jí budou poskytovány“ (MATOUŠEK, 2007, s. 47). S tímto souvisí, že sociální pracovník nejen sociální službu přímo poskytuje, ale že se podílí na koordinaci, plánování a hodnocení.

Sociální pracovník dle MATOUŠKA (2001) se pohybuje v mnoha rolích. Jde především o pozici poskytovatele a zprostředkovatele služeb, o pozici pečovatele, ovšem také jde o pozici terapeuta nebo poradce, případového a personálního manažera a administrativního pracovníka. Na základě předpokladu, že se jedná o náročné pozice, Matoušek zdůrazňuje nárok na osobnost sociálního pracovníka, mělo by jít o zralou osobnost s prosociálním chováním a sociální a emoční inteligencí. Osobnost schopnou vnímat své i emoce druhého a být schopen na emoce přiměřeně reagovat. Neboť vztah klienta a sociálního pracovníka si žádá víc než běžnou slušnost, žádá si přijetí, vyjádření spoluúčasti a porozumění.

Z hlediska přístupu k praxi BANKSOVÁ (1995) rozlišuje čtyři typy sociálního pracovníka, a to pracovníka angažovaného, radikálního, byrokratického a profesionálního. *Angažovaný* sociální pracovník přistupuje ke klientovi přes své morální hodnoty a může mít tendenci se klonit k některým klientům více, rizikem je jeho přílišná angažovanost. *Radikální* sociální pracovník společně s angažovaným typem vkládá do praxe vlastní morální hodnoty, ovšem vnímá klienta skrze svůj pocit nespravedlnosti vzhledem k politickému systému a v zájmu sociálních změn. *Byrokratický* typ sociálního pracovníka se řídí především pravidly organizace a podstatné jsou pro něj úřední povinnosti. *Profesionální* sociální pracovník klade důraz na individuální vztah mezi ním a klientem, profesní etický kodex je pro něj na prvním místě.

Sociální pracovník v kontextu této práce a v především v kontextu telefonické krizové intervence je odborník, profesionál, pracovník naplňující požadavky týkající se vzdělání pro výkon profese na lince důvěry, co by registrované sociální službě a dále je



to osoba se specifickými osobními předpoklady, vlastnostmi a schopnostmi. Úkolem sociálního pracovníka v oblasti telefonické krizové intervence je podpora a vedení klienta k získání vlastních prostředků a možností, zodpovědnosti a využití vlastních zdrojů při hledání řešení v náročné, krizové nebo nepříznivé situaci. Odborník v telefonické krizové intervenci zažívá mnohé situace, které si nárokují rychlé až okamžité řešení a zvládnutí jeho vlastních emocí, nalezení optimálních postupů výhodných pro klientovo krizovou situaci.

V České republice může být pracovníkem linky důvěry osoba, která splňuje podmínky vzdělání sociálního pracovníka definovaných v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. To navazuje na registrování linky důvěry jako sociální služby. Vzhledem k této zákonné podmínce je profesionálem v sociální službě osoba, která vystudovala vysokou školu, s nejméně bakalářským titulem.

Z výše uvedených důvodů je výraz sociální pracovník uveden v názvu práce a rovněž je uváděn v průběhu celého textu bakalářské práce. Výraz sociální pracovník zde tedy označuje osobu, pracovníka, odborníka, profesionála, který vykonává činnost telefonické krizové intervence na lince důvěry.

### **3.1 Osobnost a kompetence sociálního pracovníka**

Výkon odborné profese na lince důvěry klade na sociálního pracovníka vysoké a náročné požadavky, pro které je nezbytné jisté lidské nastavení pracovníka.

Jak píše LACA (2016), sociální pracovník je první osobou, základním krokem, prostředníkem, díky kterému se sociální práce dostává ke klientovi. Je zprostředkovatelem a podstatným faktorem na cestě ke klientovi. Vycházíme-li z těchto očekávání, je nezbytné, aby se sociálním pracovníkem stala osoba se specifickými předpoklady k profesi, určité osobnostní typologie, tedy jedinečným stylem osoby určující interakce s druhými lidmi.

Mezi obecné osobnostní předpoklady pro výkon povolání v oboru sociální práce jistě patří inteligence a rozumové schopnosti, náklonnost k druhému člověku a akceptace jeho jedinečnosti, náležitá míra solidarity, důvěryhodné a diskrétní chování a náležité komunikační dovednosti a bezesporu emoční a osobnostní zralost.

Rovněž mezi přední osobnostní předpoklady pracovníka pro výkon služby patří jistě schopnost pochopení, jejího vyjádření druhému člověku, schopnost empatie a smysl pro sounáležitost. V neposlední řadě patří do náplně pracovníka telefonické

krizové intervence jeho role v týmu, vytváření metodik, standardů, provádění zápisů hovorů, zodpovědnost a schopnost pracovat v týmu. Stejně tak reflektování a hodnocení jeho vlastních postojů, schopnost sebereflexe, ochota na sobě pracovat, sebepoznávání se, vlastní rozvoj ve vztahu k sociální práci a pomáhající profesi jsou nedílnou součástí práce a předpokladem pro její výkon. Ochota k dalšímu vzdělávání je dalším předpokladem. Pracovník dbá na dobré jméno a udržování kvality služby, stejně jako svou odborností, spolehlivostí a bezúhonností přispívá k dobré pověsti. Lze to nazvat obecnou normou patřící mezi základní pravidla profese pracovníka, v současnosti sociálního pracovníka, ustanovených v etickém kodexu. Etický kodex obsahuje shrnutí obecných norem a pravidel vztahující se k výkonu různých profesí, sociální práce v České republice má zformulovaný svůj kodex a každý pracovník je povinen se jím řídit (LACA, 2016).

Kompetence sociálního pracovníka můžeme shrnout jako komplex dovedností, schopností a vědomostí, dále osobnostních vlastností a lidských postojů, morálních hodnot. Kompetencemi můžeme tedy označit soubor vlastností, které v konečném důsledku užitečným způsobem přispívají a pomáhají druhému člověku, klientovi, ke zlepšení kvality jeho života a ke zplnomocnění klientových kompetencí v jeho vlastním životě.

Pro výkon profese je vzdělání v oboru nezbytnost. Absolvování kurzu telefonické intervence pracovníka připravuje k výkonu profese v sociální službě, zejména službě, kde je provozována telefonická krizová intervence a odborné sociální poradenství ve své specifčnosti práce po telefonu. Jednotlivá pracoviště mohou mít vlastní požadavky, jako například alespoň započatý sebezkušenostní výcvik, lépe však dokončený výcvik, specifické stáže a zkušenosti, další vzdělávání, osobnostní předpoklady a podobně. Absolvování sebezkušenostního výcviku má své opodstatnění pro sebepoznání, zažití si a osvojení sebereflexe. Podstatou je uvědomění si svých citlivých míst v historii i současnosti, vlastních vzorců chování, vztahování se k druhým lidem nebo sám k sobě (KOPŘIVA, 2006).

### **3.2 Úloha sociálního pracovníka na lince důvěry**

Samotná práce na lince důvěry se skládá z několika oblastí. Oblasti se týkají přímé práce s klientem po telefonu, dále komunikace s klientem prostřednictvím internetu a komunikačních technologií a rozsáhlé administrativní činnosti. Jak bylo výše

zmíněno úlohou pracovníka na lince důvěry je především provést člověka jeho náročnou situací, poskytnout mu bezpečný prostor, umožnit mu zvědomění si vlastní postojů, nastavení a nalezení přijatelných či reálných řešení. Jak bude následovně uvedeno nezanedbatelnou součástí výkonu profese je administrativní činnost, tedy zaznamenávání kontaktů, uskutečněných ať po telefonu nebo formou sms zpráv a e-mailové či chatové komunikace. Administrativa dále zahrnuje obnovování informační databáze a tvorbu metodik, co by pravidel nezbytných pro řádný výkon telefonické krizové intervence.

Uměním pracovníka v telefonické krizové intervenci je především provázení a doprovázení člověka v krizi bez osobního nebo očního kontaktu, provázení klienta jeho emocemi, např. pláčem, strachem, úzkostí, panikou, hněvem, vztekem, zoufalstvím apod. Pracovník výrazně napomáhá člověku vyznat se v krizi ve svých emocích, prožitcích, ve své situaci. Dopomáhá k zřehlednění krizové situace. Úkolem pracovníka je také upevnění a nastolení či znovuobjevení stability klienta. Obrazně lze říci, že poskytuje čas k nadechnutí, opětovnému nabrání sil, k regeneraci, odpočinku. Vyhledání informací, nabídka možné návazné a následné péče nebo služby je samozřejmostí. Během celého procesu telefonické krizové intervence je nezbytné pozorování a hodnocení klientovy situace, zhodnocení míry rizikovosti či nebezpečí, ve kterém se klient nachází. Zahrnuje hodnocení emočního stavu, chování a tělesných možností a funkcí, myšlenek a rozumových pochodů. Někdy to jediné, ovšem cenné a hlavní, co pracovník může činit je, naslouchat a poskytovat pochopení, vyjadřovat porozumění a podporu.

### **3.2.1 Práce na telefonu**

Za nejviditelnější část telefonické krizové intervence lze považovat samotnou práci na telefonu, kontakt pracovníka s klientem, při kterém je jako prostředek komunikace používán telefonní přístroj. Pracovník a klient se setkávají v situaci po telefonu v aktuálním čase a reagují na sebe bez časové prodlevy, vedou spolu hovor, zažívají spolu lidský kontakt.

Každý hovor na lince důvěry začíná navázáním kontaktu pracovníka a klienta. Pracovník zvedá telefon po třetím zazvonění a představuje se „linka důvěry, dobrý den“. Již tímto pozdravem a představením začíná navázání kontaktu. Je to okamžik, který

leckdy rozhoduje o průběhu hovoru, o tom zda, se klient bude moci otevřít a plně využít potenciálu intervence.

Následujícím krokem je hledání zakázky či objednávky, v ideálním případě ujasnění očekávání klienta, se kterými se na linku důvěry obrací. Celý proces vyžaduje plné soustředění pracovníka, jak na emoční stav a způsob projevu klienta, tak na informace, které klient sděluje přímo, včetně nepřímo vyjádřených informací o jeho události nebo stavu. Pracovník se během rozhovoru může doptávat na základní informace a souvislosti, rovněž svými dotazy rozvádí, co již klient řekl nebo pouze naznačil o svém fungování a prožívání. Pracovník může mít při ruce zápisník a dělat si poznámky, ke kterým se sám či s klientem může vrátet během hovoru. Další pomůckou pracovníka je informační databáze, do které může nahlížet při hledání dalších služeb či institucí, kde by klient mohl dostat další péči a pomoc.

Otázky mohou klientovi umožnit nově umožňovat o své situaci. Za méně vhodnou je považována otázka „proč“, která může vytvářet dojem výtky. Naopak za velmi vhodné je pouze asistovat při hledání řešení a tvorbě plánování dalšího jednání klienta, neboť rychlé nabídky na řešení nemají tolik potřebnou váhu a účinek. Je žádoucí, aby klient aktivně pracoval na své situaci a díky tomu měl plný užitek z prožité intervence. Naprostou součástí každého hovoru by měla být podpora, vyjadřování pochopení a nehodnotící postoj pracovníka.

Obvykle klient sám pracovníkovi naznačí, že hovor se může chýlit k závěru, že bylo řečeno podstatné. Na pracovníkovi je zajistit užitečnou rekapitulaci, nejlépe klientem vyjádřený plán, shrnout podstatné a upracované. Během rozloučení pracovník ujistí klienta, že může opět zavolat, bude-li potřeba (ŠPATENKOVÁ, 2004).

Hovory na lince důvěry lze někdy označit za velmi náročné, a to v případě, kdy kladou na pracovníka vysoké nároky. Mnohdy jde o hovory, které se značně odklánějí od primárního poslání telefonické krizové intervence. Jedná se o telefonáty stálých volajících klientů, osob zneužívajících linku důvěry, ať za účelem sexuálního uspokojení nebo manipulování pracovníkem k uspokojení klientových vnitřních nebo vnějších konfliktů, špatně snesitelných pocitů, například agrese a zlosti, konfliktnosti vycházející z typu osobnosti. Pracovník může stát před dilematem, zda volající linku skutečně zneužívá, či tímto náročným způsobem demonstruje svoji krizovou situaci. Také jedinci v akutním psychotickém stavu nebo se sebevražednými myšlenkami kladou velmi vysoký nárok na pracovníkovy kompetence. Opakovaná zazvonění a opakovaná zavěšení jsou též okamžiky, pro které pracovník musí volit trpělivý postoj a

svou profesi naplno vykonávat a předpokládat, že i tyto projevy volajícího mají svůj význam, který souvisí s klientovou krizí (Crisis Intervention, 2009).

### **3.2.2 Internetové poradenství**

Poslední desetiletí a dynamický vývoj elektronických komunikačních technologií s sebou přinesly nové možnosti provádění a poskytování péče a pomoci v oblasti telefonické krizové intervence.

S rozvojem moderních komunikačních prostředků se nabízí využití internetu jako prostředku ke komunikaci s klientem v krizové intervenci. Internet se začal využívat v pomáhajícím procesu koncem 90. let minulého století, nabídl nové možnosti. Přinesl mimo jiné možnost uvádět informace na webových stránkách pomáhajících organizací nebo poskytovat základní sociální poradenství a krizovou pomoc pomocí e-mailu či chatů a podobně. Právě v oblasti anonymní pomoci, jakou telefonická krizová intervence je, se nabízí prostor pro využití internetového fenoménu. Klient, pro kterého je anonymita, diskrétnost a soukromí v popředí zájmu, potýká se s komunikační bariérou nebo mu počítač slouží jako kompenzační pomůcka, může využít internetového poradenství. Předností uvedené komunikace, jak pro pracovníka, tak pro klienta, je možnost vrátit se ke sdělenému. Oba jsou nuceni více vážít své formulace a vyjádření. Za nevýhody lze považovat absenci aktuálního kontaktu klienta a pracovníka, časovou prodlevu v dotazu a odpovědi. Pracoviště mají vytvořené postupy a pravidla k vytvoření a odeslání odpovědi. Zavedení nové služby E-linka důvěry může některé limity bourat, kontakt s klientem zde probíhá formou chatu, rozhovoru ve virtuálním bezpečném prostoru (VESELSKÝ, 2004).

### **3.2.3 Administrativní činnost a dokumentace**

Nedílnou součástí výkonu profese pracovníka linky důvěry je zapisování a vedení dokumentace kontaktů a hovorů, aktualizace informační databáze, tvorba vnitřních pravidel, metodik. Dokumentace kontaktů je vedena elektronicky, existují programy pro záznamy kontaktů na lince důvěry, např. LDW nebo e-quip, které zahrnují a naplňují několik oblastí, informací, včetně kritérií standardů.

Dále dokumentace kontaktů zahrnuje pojmenování typu kontaktu jako zazvonění, zavěšení, omyl, zneužití, testovací hovor, mlčení, hovor za účelem sexuálního uspokojení, podaná informace, profesní kontakt, hovor a také příchozí nebo odchozí e-mail. Záznamový arch současně zahrnuje informace o pohlaví, věku klienta, odkud volá, odkud získal informace o lince důvěry, datum, informuje o délce kontaktu, typu komunikace- telefonická nebo elektronická, zda jde o problematiku vztahovou, osobní a existenciální, sociální a právní, zdravotní. Také se uvádí závažnost kontaktu z hlediska ohrožení života, četnost hovoru, koho se problematika týká, poskytnutý typ pomoci ze strany služby, jako může být ventilace, informace, explorace, podpůrný hovor, poradenské vedení, racionální rozbor, telefonická krizová intervence a možnost jiné. Na závěr se uvádí doporučené navazující služby, instituce či záchranný systém a spokojenost, nespokojenost klienta s hovorem. Zápis hovoru představuje záznam příběhu volajícího, podstatu hovoru, vyjasnění zakázky a očekávání volajícího, užití technik pracovníka, hledání zdrojů volajícího, hodnocení, informaci o tom, zda volající dostal, co potřeboval. Administrativní činnost se zabývá i doplňováním a obnovováním informační databáze, kontaktů a informací o navazujících službách, institucích, spolupracujících odbornících. Některý ze standardů říká, přikazuje, že některá pravidla či metodiky mají být zpracovány písemně a toto patří do kompetencí vedoucího pracovníka služby, ten zapojuje do tvorby a hodnocení pravidel další pracovníky služby (ČECHUROVÁ, osobní sdělení, 19. 10. 2017).

Kritéria standardů jsou rovněž právně zakotvena v zákoně o sociálních službách č.108/ 2006 sb., § 55 a § 20 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Tyto obsahují ustanovení o jednání se zájemcem o službu, v případě telefonické krizové intervence ústní smlouvu, rozlišení zda se jedná o telefonickou krizovou intervenci nebo pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### **3.3 Podpora a prevence v profesi sociálního pracovníka**

Výkon služby telefonické krizové intervence provází specifická náročnost, pracovník nikdy neví kdo, a s čím zavolá, nezná dopředu obsah hovoru, netuší, jakou situaci druhého člověka nebo dalších lidí bude řešit, jaké krizi či náročné situaci, trápení bude přítomen, o jakou pomoc, asistenci bude žádán. Ví jen, že může zavolat kdokoliv a s čímkoliv. Vlastně je stále v pohotovosti a má být připraven na vše. I na to, co si neumí

představit, co ho ani nenapadne, co sám nezažil. Být průvodcem lidských osudů, “unést“ jejich tíhu bývá, mnohdy velmi náročné a na pracovníka klade značný nárok a tlak.

Výše uvedené důvody mohou vést k negativnímu prožívání pracovníka, změnám v subjektivním prožívání, ať při samotném výkonu služby, během hovoru, v jeho osobním životě. Je řeč o syndromu vyhoření. Pracovní stres, který provází práce na lince důvěry, může vést k rozvoji mnoha negativních příznaků s neblahými následky. Tyto symptomy jsou například negativní myšlení, cynismus, držení si odstupů ve vztahu s klientem, rigidní uvažování, obviňování klienta, spolupracovníků a podobně. Patří sem také ztráta pozitivního myšlení, ztráta objektivity, ztížená možnost koncentrace na klienta, malicherné a dogmatické myšlenky, přístup ke klientovi bez ochoty být mu nablízku, ztráta zájmu o druhého člověka. Syndrom vyhoření, anglicky bournout syndrom, vede pracovníka ke ztrátě ideálů, ke ztrátě důvodů, proč sloužit v oboru telefonické krizové intervence, k beznaději v pomoc, ke změnám v oblasti morálních postojů (MILEY, O‘MELIA, a DUBOIS, 2001).

HARTL (1993, s. 27) definuje bournout syndrom: *„vyhoření; ztráta profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka některé helping professions.“*

Vzhledem ke zmíněným faktorům a možným rizikům, které s sebou nutně nese pomáhající profese, je sociální pracovník vystaven značnému tlaku, pro který je vhodné, dokonce potřebné činit preventivní opatření. Preventivní opatření se týkají opečování samotného pracovníka vykonávajícího pomáhající profesi, jeho zpracování prožitých emocí a situací v kontaktu s klientem nebo souvisejícími s žitou profesní zkušeností a situací.

### **3.4 Rozvoj sociálního pracovníka**

Nelze tedy opomenout, že součástí profesního života pracovníka na lince důvěry je jeho neustálá práce na sobě, jeho účast na supervizních či intervizních setkáních a průběžné vzdělávání se. Uspokojivý osobní život, dostatek odpočinku lze považovat za další možné preventivní nebo pozitivní faktory v životním a profesním vývoji sociálního pracovníka.

Supervize je pracovní postup či metoda zaměřená na rozvoj odbornosti, vývoj pracovníka a zlepšení kvality práce. Supervize je přínosná a preventivně zasahující a ošetřující v pracovním stresu pracovníka. V oblasti sociální práce nebo psychoterapeutických služeb je hojně využívána, obvykle je to povinná součást výkonu těchto povolání. U nás její tradice začíná v druhé polovině 20. století. Procesu je přítomen supervizor, zkušený odborník se vzděláním pro supervizi poskytující odbornou pomoc, a supervidovaný, což může být jednotlivec nebo skupina, který vykonává profesi a je v přímém výkonu služby a v kontaktu s klientem. Supervidovaný prezentuje svoji práci, případ, pracovní postup, své osobní prožitky. Sdílí své zkušenosti, praxi, dostává oporu a podporu, motivaci překonávat překážky. Ze strany supervizora jde o nehodnotící a nekritizující postoj k pracovníkovi, vytvoření bezpečného a tvůrčího prostoru, vytvoření atmosféry přijetí (VYMĚTAL, 2010).

*„Ve vzájemné spolupráci mezi supervizorem a supervidovaným jde o společné hledání řešení v atmosféře důvěry, o rozvíjení sebereflexe vedoucí k pochopení dosud neuvědomovaných souvislostí, vztahů, pocitů a jejich odrazu v pracovní činnosti“* (KOLÁČKOVÁ, 2003, s. 349).

KOLÁČKOVÁ (2003) rozlišuje supervizi individuální a skupinovou, týmovou a balintovské skupiny. Individuální supervize vychází z konceptu jeden na jednoho, je to kontakt dvou odborníků, mající svou strukturu, dohodu, hranice a pravidla s předem dohodnutými termíny. Skupinová supervize je procesem kotvicím v práci ve skupině, poskytujícím možnost diskuse nad pracovními případy, postupy, zažívanými emocemi a situacemi, nabízí větší různorodost nápadů, návrhů. Stejně jako supervize individuální má svá předem domluvená pravidla, časový rámeček. Týmová supervizní setkání obvykle zahrnují všechny členy pracovního týmu, pracovníky na různých pozicích dané organizace a naplňují potřebu soustavné práce na vytvoření a udržení pracovního týmu a adekvátního pracovního prostředí. Balintovské skupiny jsou speciální forma supervize, obsahující daný postup a specifické fáze, kterými jsou expozice případu, otázky, fantazie, náměty k řešení, shrnutí a vyjádření prezentujícího.

Intervize a autovize jsou další možnosti, jak dostat potřebnou podporu, a jsou místem, kde lze získat nadhled. Intervize je proces skupiny nebo dvou účastníků s podobnými zkušenostmi, který poskytuje prostor pro analyzování případu, postupu vedení hovoru, porozumění prožitkům pracovníka. Rovněž odborník sám sobě je dohledem v procesu autovize, tedy vlastní sebereflexe, utřídění si vnitřního světa,



registrování pocitů, tělesných reakcí, které zažívá v situaci s klientem (KOLÁČKOVÁ, 2003).

Vzájemná kolegiální pomoc při střídání ve službě je samozřejmostí a užitečnou formou „občerstvení se“ a znovunabytí sil. Stejně tak účast na seminářích, případových konferencích, nejrůznějších setkáních pracovníků linek důvěry. I to jsou vhodné a možné zdroje k odbornému i lidskému sdílení, odpočinku, zažití si profese z jiného úhlu.

Zásadní vliv na výkon pomáhající profese má lidský vztah, co by nedílná a nezanedbatelná součást pomáhající profese, což je možné považovat za další významný nárok, který je tímto kladen na pracovníka v kontaktu s klientem. Nárok na jeho vnímání a prožívání, na jeho emoce, ať už přímo ve službě nebo v osobním volném čase. Lidský vztah s klientem je tedy významným aspektem, který může mít nebo má vliv na pracovníkovo osobní život a osobní vztahy. Zároveň osobní motivace a zájem pracovníka je zde podstatným aspektem, který předurčuje i určuje ochotu a vytrvalost při zvládání náročného povolání na profesionální úrovni.

Pomáhající povolání s sebou nese své nároky na vědomosti a zkušenosti, schopnosti komunikace v různorodých situacích, na vcítění se, trpělivost, umění naslouchat a především nárok na lidský vztah. Osobní vztah je v pomáhající profesi základním předpokladem a odlišuje se tímto oproti jiným profesím zásadním způsobem. V jiných profesích, kde nejde především o pomáhání druhému člověku, si profesionálové vystačí se slušností a zachováním obecné konvence. Osobní život pracovníka v pomáhající profesi mu poskytuje zdroj odpočinku, relaxace, uspokojení vztahových potřeb. Jeho kvalita a aktuální stav se jistě odráží v samotném výkonu profese. Tedy samotný osobní uspokojivý život se podílí na prevenci negativních projevů, vzniku syndromu vyhoření, ztrátě motivace vhodným a žádoucím způsobem pomáhat (KOPŘIVA, 2006).

Pracovník linky důvěry díky vzdělání, teorii i praxi a vlastním osobnostním dispozicím umí posilovat a aktivizovat klienta v uspokojování jeho psychosociálních potřeb. Pracovník disponuje uměním komunikace s nejrůznějšími druhy klientů. Umí rozeznávat základní zdravotní a sociální patologie a zajistit jejich řešení prostřednictvím práce po telefonu. Dále je v kompetenci pracovníka poskytnout základní sociální poradenství, případně odkázat na nejrůznější pracoviště, k čemuž mu slouží široká databáze daného pracoviště.

Součástí pracovních povinností a náplně práce sociálního pracovníka je účast na supervizích zaměřených na tým či klienta, kazuistiku nebo případovou práci. Formou individuální, skupinové či týmové supervize. Dále Balintovské skupiny, které představují jeden z prvních systematických postupů supervize. Jako další podpora slouží pracovníkovi intervize, je vhodným a možným způsobem celoživotního vzdělávání pracovníka. Její smysl tkví v prevenci vyčerpání, vyhoření a projevů negativních jevů v prožívání pracovníka a jeho výkonu služby.

## 4 VÝZKUMNÁ ČÁST

Výzkumnou část jsem se rozhodla zaměřit na zkušenost sociálních pracovníků na lince důvěry v kontaktu s klientem po telefonu. V teoretické části bakalářské práce jsem se věnovala vymezení pojetí krize, krizové a telefonické krizové intervence a sociálnímu pracovníkovi na lince důvěry. Jeho náplni práce, jeho kompetencím, nárokům na jeho osobnost a vzdělání a rizikům spojeným s náročnou profesí.

Motivací pro výzkum mi byla moje vlastní praxe, a to devítiletá zkušenost na lince důvěry. Nyní již pět let pracuji s klienty výhradně tváří v tvář. Zamyšlení se nad zkušenostmi a nad prožitky pracovníka mi nabídlo zvědavost, jak subjektivně prožívá specifický kontakt po telefonu právě on, pracovník linky důvěry. Možnost zajímat se o subjektivní zážitek, o jedinečný proces, který žije a zakouší pracovník linky důvěry, mi byla výzvou ke zmapování specifické zkušenosti, jakou bezesporu kontakt s klientem prostřednictvím telefonu v telefonické krizové intervenci je.

### 4.1 Cíl výzkumu a formulace otázky

Cílem výzkumu bylo nahlédnout do subjektivního prožívání pracovníka v kontaktu s klientem prostřednictvím telefonu za situace, kdy klient prožívá svou náročnou situaci, krizi. Jelikož telefonická krizová intervence je založená na nevizuálním kontaktu a pracovník má k dispozici pouze verbální a paraverbální prostředky komunikace, domnívala jsem se, že toto určuje jedinečné prožívání v intrapersonálním světě pracovníka. Předpokládala jsem, že právě má osobní zkušenost v práci s klientem jak po telefonu, tak tváří v tvář, bude už v samotných rozhovorech i při zpracování materiálu hrát významnou roli.

Uvědomovala jsem si, že má výzkumnická role a postoj mohou ovlivňovat průběh i výsledek rozhovorů, neboť jsem s participanty bývala kolegyně a s každým z nich jsem v různě blízkém a osobním vztahu. Dopředu jsem netušila, jak moc velké komplikace nebo i přednosti pro výzkum tyto skutečnosti budou. Mohli být participanti více otevření nebo se naopak hlídali více, než kdyby s nimi rozhovor vedl pro ně neznámý výzkumník? Nicméně jsem si zmíněné faktory uvědomovala a v průběhu celého výzkumného procesu je měla na zřeteli.

Za možné limity tohoto výzkumu lze považovat mou pozici začátečníka, nulovou zkušenost s vedením rozhovorů pro výzkumné záměry a nulovou zkušenost s vyhodnocováním a zpracováváním výzkumu.

Na základě mnou zvoleného záměru a úmyslu jsem zformulovala následující otázku:

Výzkumná otázka:

Jak sociální pracovník subjektivně prožívá kontakt s klientem po telefonu?

## **4.2 Popis použitých metod**

Z důvodů náročnosti profese sociálního pracovníka v telefonické krizové intervenci jsem svou zvědavost upnula směrem k pracovníkovu prožívání kontaktů a hovorů s klientem prostřednictvím telefonu. Rozhodla jsem se pro výzkumnou formu kvalitativní, neboť mým cílem bylo získat hloubkové prozkoumání konkrétního jevu s následným zpracováním získaných dat perspektivou interpretativní fenomenologické analýzy (IPA). Vzhledem k mé motivaci proniknout hlouběji do participantova prožívání v konkrétní situaci, jevílo se jako jednoznačné užití kvalitativního přístupu. Kvalitativní přístup ve svém základu umožňuje přistoupit ke sledovanému tématu z pozice, která poskytuje možnost hlubšího porozumění individuální lidské situaci. Mým odvážným záměrem bylo nahlédnout do prožitku participanta a pokusit se porozumět jeho náhledu na zkoumaný jev a minimálně zahlédnout smysl a pochopení, jaké sám participant přisuzuje žité sledované situaci.

### **4.2.1 Kvalitativní výzkum**

Jak již bylo uvedeno, rozhodla jsme se pro svůj výzkumný záměr použít kvalitativní přístup. Existuje mnoho obecně uznávaných strategií v přístupu ke kvalitativnímu výzkumu. Předností kvalitativního výzkumu je jeho schopnost dostat se hlouběji do prožívání a vnímání jedince v roli participanta a jeho zacílení tkví především ve výpovědích malého počtu osob s následným hledáním a objevováním určité pravidelnosti a společných znaků, prvků. Přední metodolog Creswell uvádí, že *„kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků*

*výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“ (cit. dle HENDL, 2016, s. 46).

Možnost nezůstat na povrchu, pouze u informativních odpovědí a výpovědí, tvoří podstatný rozdíl mezi kvalitativním a kvantitativním výzkumným přístupem. Dalším rozdílem v přístupech je kvalita nebo podoba získaných dat. Zatímco v kvalitativním přístupu jsou data nenumernická a objevovaná holisticky, tedy v celém možném širokém kontextu, a je snaha o poznání jejich vzájemnosti, v kvantitativním výzkumu mají získaná data číselnou podobu, dají se matematicky, statisticky zpracovávat, načrtávají přesnější zjištění. Kvantitativní výzkum nabízí možnost sledovat vývoj participantových úsudků a odpovědí, které v průběhu rozhovoru ventiluje. Aspirací kvalitativního výzkumu je získání vhledu do názorů, postojů či přání, které participant ke sledovanému tématu může výzkumníkovi poskytnout prostřednictvím pozorování, rozhovorů, různých testů nebo analýzy produktů (FERJENČÍK, 2000).

K dosažení mého výzkumného záměru se nabízela metoda rozhovoru, domnívala jsem se, že právě rozhovor mi nabídne vhodný prostor pro pohodlné prozkoumávání participantovy zkušenosti obsažným a zevrubným způsobem. Rozhovor se obecně vyznačuje vysokou mírou interaktivnosti, v případě výzkumného rozhovoru jde tedy o aktivní zapojení výzkumníka a participanta. Aktivní pozice výzkumníka zcela samozřejmě ovlivňuje průběh rozhovoru, hojnost a charakter dat, informací (FERJENČÍK, 2000).

Kvalitativní přístup má potenciál vykreslit velké množství dat a informací na malém počtu reálných osob, participantů. Aspiruje na nepovrchní prozkoumání dané lidské zkušenosti způsobem, který předpokládá jedinečnost a neopakovatelnost lidského prožitku a respektuje individuální svět participanta. Posláním kvalitativního výzkumu je porozumění člověku, lidem v sociálních interakcích a sociálních situacích. Citlivým způsobem uspořádává participantovy zážitky a prožitky, prohlíží si význam, jaký jim participant přisuzuje. K monitorování tohoto záměrného a žádaného cíle, konkrétního postoje a pohledu jedince v roli participanta je od devadesátých let dvacátého století rozvíjen kvalitativní přístup, nazývaný interpretativní fenomenologická analýza (IPA).

## 4.2.2 Interpretativní fenomenologická analýza (IPA)

Interpretativní fenomenologická analýza je kvalitativní výzkumná metoda umožňující výzkumníkovi nahlédnout, jak sledovanou zkušenost, téma či jev vnímá a zažívá člověk v roli participanta, jak jí rozumí a jaký má pro něj význam. Jak tuto metodu přibližuje KOUTNÁ KOSTÍNKOVÁ a ČERMÁK (2013), jedná se o přístup, jehož prostřednictvím výzkumník směřuje k porozumění jedinečné zkušenosti člověka. Ucelený teoretický základ IPA se opírá o pramen fenomenologický, hermeneutický a idiografický. Typické pro metodu IPA je součinnost pohledů na subjektivitu výzkumníka i participanta, jejich vzájemné působení je završeno výzkumníkovým hledáním interpretací verbalizovaných prožitků participanta, zmíněnou výzkumníkovou prací v hermeneutickém kruhu, v případě analýzy IPA v dvojitém hermeneutickém kruhu, což obnáší výzkumníkovo porozumění tomu, jak participant chápe svoji zkušenost se sledovaným tématem a jakým způsobem ke svému vnímání konkrétního jevu dozrává.

Řečeno společně se SMITHEM a PIETKIEWICZEM (2014), IPA je dynamický proces, kde výzkumník zastává aktivní roli a ovlivňuje rozsah přístupu ke zkušenostem participanta, který skrze své výklady a interpretace odhaluje smysl, jaký dává svým subjektivním zkušenostem ve svém světě. Výzkumník svým postojem nastoluje atmosféru důvěry v rozhovoru s cílem umožnit participantovi uvědomit si a zachytit bohatý materiál z jeho vnitřního světa, který následně výzkumník zpracovává prací v dvojitém hermeneutickém kruhu.

Pro práci v perspektivě IPA je doporučován polostrukturovaný rozhovor, který spoléhá na dané závazné téma pro výzkumníka i participanta, zahrnuje okruh otázek či témat, která má výzkumník pod kontrolou a různě může měnit jejich pořadí. Přesto IPA umožňuje zapojení obou v dialogu v daném čase. Jako nezbytné se jeví výzkumníkovy komunikační schopnosti, především umění aktivního naslouchání a pokládání otevřených otázek, přičemž obojí může uvolnit nečekané proměnné nebo skryté předpoklady, díky nimž se výzkumníkovi a ovšem i participantovi vyjeví hojný vnitřní svět participanta související se sledovaným tématem (SMITH a PIETKIEWICZ, 2014).

Zásadní prostor zaujímá v procesu IPA interpretace, tedy co se nachází, jeví, objevuje nebo shlukuje „za“ výpověďmi participanta, a jak toto vykládá, formuluje a přeformulovává nejprve tázaný a poté výzkumník. Rozumějme ten, který objevuje, a objasňuje jedinečnost participantova světa, tedy přímo tlumočí to, co je ventilováno

participantem. Obecně vyjádřeno, výzkumník interpretacemi usiluje o nalezení a předání smyslu v odpovědích participanta, o převyprávění, objasnění a vyložení řečeného. Podle souzení HARTLA (1993, s. 81) interpretace je „*důležitý proces vytváření závěrů získaných výz. či dg. údajů; údaje se vyhodnocují, klasifikují a hledají se mezi nimi vzájemné vztahy; nutnost zpětné vazby.*“

Jak připomíná KOUTNÁ KOSTÍNKOVÁ a ČERMÁK (2013), IPA rozeznává fáze výzkumného procesu. Ty zahrnují výzkumníkovy zkušenosti s tématem zájmu výzkumu, které si zvědomil. Uvědomění skládá z postřehů z vnitřního dialogu se sebou samým, z prohlédnutí si osobních nastavení vůči zacílení výzkumu. V dalším stadiu se výzkumník zabývá především čtením a opakovaným čtením přepsaných textů ze záznamu rozhovoru s participantem, věnuje bedlivou pozornost jeho světu a zkušenosti, a to z pohledu dotazovaného. Následující čas patří detailnímu analyzování předložených dat, neopomíjení drobných aspektů nalézajících se v získaném materiálu. Výzkumník rozkládá text na různorodé části, věnuje se obsahu i sledování užití jazyka v řeči participanta a s pečlivostí se staví k možným propojením mezi jednotlivými výklady participanta. Své nápady a asociace si poznamenává nejlépe po okrajích tištěného textu. V dalším stadiu se výzkumník otevírá vyvíjejícím se koncepcím a nápadům, které už posbíral v předchozích fázích. Záměrně se výzkumník zabývá osobními interpretacemi a předpoklady, či dokonce fantaziemi, jež nashromáždil v průběhu výzkumné analýzy. O nedefinitivnost svých interpretací a o zformulování si domněnek a témat se opírá v navazující fázi, která cílí k mapování a pečlivému pozorování celistvých propojení u jednoho z dotazovaných. Spoléhá se na rozvíjející se oblasti a výklady, jimiž může jakožto výzkumník přikládat pořadí, určovat jejich nadřazenost a podřazenost nebo je sledovat z pohledu emočního prožitku dotazovaného. Uvedené fáze postupně aplikuje při analyzování dalších zkoumaných případů. Zbývající fáze jsou naplněny hledáním souvislostí a propojeními mezi zkoumanými případy, pátráním po podobnostech nalézajících se v bohatém výzkumném materiálu. A nakonec přichází prezentace zjištěných a objevených výsledků. Identifikovaná témata jsou zásadně doplňována komentáři výzkumníka a přímými citacemi participanta. Vzniklá shrnutí mají podobu uceleného přehledu o zvoleném zkoumaném tématu.

Výzkumná sonda v perspektivě IPA odhaluje podstatu něčích zkušeností s určitým jevem a vyznačuje se sondováním prožívání a vnímání jednotlivce prostřednictvím jeho interpretací, vykresluje jedinečnost jeho zkušenosti. Neopakovatelnost výzkumníkovy prožitku přímým způsobem odhaluje interpretace

participantů. Tito zachycují své prožitky a následně výzkumník zachycuje interpretace svých interpretací. Ambicí výzkumu v pohledu IPA lze označit subjektivní a hloubkové prozkoumání a popsání jedinečného rozměru lidského prožitku a nalezení významu, který daný jedinec spatřuje vzhledem ke zkoumanému tématu. Poznání osobního prostoru jistého člověka vztahujícího se ke sledovanému tématu je charakteristickým rysem kvalitativního výzkumu provedeného interpretativní fenomenologickou analýzou.

### **4.2.3 Výzkumný vzorek**

Nechala jsem se vést doporučením, že pro zvolený typ kvalitativního výzkumu a pro můj výzkumný záměr bude žádoucí nižší počet participantů. Nižší počet participantů je doporučován vzhledem k žádanému podrobnému a detailnímu obsahu rozhovorů a jejich následnému zpracování (KOUTNÁ KOSTÍNKOVÁ a ČERMÁK, 2013). Reprezentativnost výzkumného vzorku jsem zajistila danými kritérii, které jsem zvolila záměrně a určila tak potenciální participanty vhodné pro mnou stanovený výzkum.

## **4.3 Charakteristika zkoumaného souboru**

Výzkumný soubor jsem omezila několika kritérii: pohlavím, délkou praxe v telefonické krizové intervenci, aktuální praxí na lince důvěry, pracovní zkušeností v kontaktu s klientem tváří v tvář. Výzkumu se zúčastnily a rozhovor poskytly tři ženy s minimální desetiletou praxí v telefonické krizové intervenci a pracovní zkušeností v kontaktu tváří v tvář klientovi.

Na základě těchto kritérií jsem kontaktovala dvě ženy telefonem a jednu ženu osobně. Po nastínění svého záměru, vyjádření svého požadavku a prosby, kdy všechny ochotně souhlasily, jsme domluvily datum, čas a místo pro setkání a realizování rozhovoru. Všechny tři ženy bývaly mými kolegyněmi, osobně se známe, pracovaly jsme spolu na lince důvěry. Na počátku svého výzkumného přemýšlení jsem se rozhodla vést si osobní deník, zápisky o svých pocitech, prožitcích před rozhovory, v průběhu nich a po nich. Chtěla jsem mít reálnou možnost, reálný prostor, kam se budu moct podívat, kam se budu moci vracet k svým vlastním zážitkům, které by mohly ovlivňovat přístup k participantkám nebo k rozhovorům.



Oslovila jsem tři pracovnice linky důvěry a všechny tři ochotně souhlasily. Stanovila jsem si za cíl provést rozhovory s pracovníci, které působí na lince důvěry, tedy mají zkušenost s telefonickou krizovou intervencí, s klientem v kontaktu přes telefon. Za přínosné jsem pokládala, že by pro ně mohl být rozhovor zajímavý a inspirativní pro jejich profesní život.

#### **4.4 Průběh rozhovorů**

Rozhovory jsem uskutečnila v průběhu ledna 2018. Ze všech rozhovorů byly pořízeny audio záznamy s tematikou osobní zkušenosti, prožitku v práci na lince důvěry, v kontaktu s klientem po telefonu. Přepisy zmíněných audio záznamů jsou k dispozici v příloze této bakalářské práce. Všechny participantky byly osloveny mnou prostřednictvím osobního nebo telefonického rozhovoru a byly informovány o možné účasti na tomto výzkumu a měly možnost mou žádost, nabídku odmítnout. Volbu prostředí na rozhovory jsem nechala na participantkách a sama jsem se přizpůsobila. Rozhovory byly realizovány v různorodém prostředí, jedenkrát v domácnosti participantky, podruhé v mé vlastní kanceláři a třetí rozhovor se uskutečnil na pracovišti zřizovatele linky důvěry po skončení participantčiny služby.

Jelikož jsme se osobně znaly, po přátelském přivítání následovaly základní informace o mém výzkumu a o mé představě o průběhu rozhovoru. Přestože jsem byla připravená zodpovědět všechny otázky a byla otevřená dotazům vztahujícím se k čemukoliv z bakalářské práce nebo vztahujícím se k mému studiu, participantky nic dalšího nebo konkrétního nechtěly vědět a shodně se všechny těšily na samotné rozhovory a chovaly se velmi vstřícně. Pouze jedna se zajímala o to, jak já prožívám svá studia.

#### **4.5 Etické hledisko**

Jak již bylo řečeno, každá z participantek byla seznámena se záměrem výzkumu, s tématem bakalářské práce, se zvolenou metodikou a s nakládáním s daty a výsledky výzkumu. Všechny byly informovány o nahrávání záznamů rozhovorů, rovněž jsem jim nabídla možnost nahlédnout do přepisu svého rozhovoru. Toto dvě odmítly a jedna měla zájem, domluvily jsme se na zaslání přepisu rozhovoru e-mailem. Pro každou jsem měla

připravený vytištěný ve dvou kopiích informovaný souhlas s nahráváním a následným zpracováním a informovaný souhlas se zpracováním osobních údajů a požádala je o podepsání.

Z důvodů diskrétnosti a anonymity neuvádím název pracoviště, ani město, kde pracovníci pracují, a ani to, kde rozhovory probíhaly. Za základní považuji dodržení anonymity konkrétních pracovníků v celé bakalářské práci a ani jim samotným jsem nesdělila, kdo další se na výzkumu podílí v roli participantky. Z těchto důvodů jsem v bakalářské práci označila participantky pouze písmeny A, B, C.

Od první chvíle, kdy se začal rodit můj výzkumnický plán, jsem měla na paměti vytvořit pro participantky bezpečný prostor. Jednak proto, abych žádnou z nich nepoškodila, a jednak pro můj předpoklad, že pokud se mi povede navodit důvěrnou a bezpečnou atmosféru, budou participantky ochotné ponořit se do sebe a nechat mě nahlédnout do jejich prožívání a budou to se mnou sdílet. Vzhledem k tomu, že dopředu jsme žádná ze stran netušily, kam se až můžeme dostat ve významu, jak hluboko do intrapersonálního světa participantky se nám povede nahlédnout, považovala jsem za křížové nastolení citlivé a naslouchající atmosféry. Řečeno s HENDLEM (2016, s. 158): „ *Při kvalitativním rozhovoru je mnoho příležitostí, kdy se účastník musí vyjádřit k emočně citlivé záležitosti.*“ Aby participantka mohla s pocitem svobody a volnosti nahlédnout do svých prožitků a zážitků, jeví se jako nezbytné, aby výzkumník disponoval přirozeným nadáním pro důvěrný rozhovor, lidské setkání a zprostředkování pochopení. Ochota nahlížet nehodnotícím způsobem na vnitřní svět, emoce a prožitky participantky je bezpodmínečným předpokladem dobrého výzkumníka. V souvislosti se zmíněnou atmosférou a spolu s nároky na výzkumníka zdůrazňuje HENDL (2016, s. 284): „ *Důležitou vlastností takového výzkumníka je umění naslouchat, pozorovat a vytvářet empatické spojení s účastníkem výzkumu.*“

Etické jednání výzkumníka je v procesu výzkumu významným faktorem, který zásadním způsobem ovlivňuje průběh i výsledek výzkumu.

## **4.6 Analýza rozhovorů**

Každý získaný rozhovor bude nyní podroben rozboru a analýze. Prvně dojde k prozkoumání idiografickým přístupem spočívajícím v podrobném prohlédnutí

jedinečné zkušenosti každé participantky jednotlivě. A podruhé přijde na řadu analýza finálních témat.

### **Paní A.**

Paní A. má hojně profesních zkušeností v kontaktu s klientem po telefonu. Na lince důvěry pracuje téměř 20 let, 18 let s kurzem v telefonické krizové intervenci, vzdělání a neustálé práci na sobě přikládá důležitost „*a vidím v tom rozdíl, před a po výcviku, kurzu a během dalších let vzdělávání, intervizí a supervizí, vidím další možnost, jak pracovat s klientem po telefonu*“. Ihned ji napadá, že je nesrovnatelná práce s klientem tváří v tvář a po telefonu „*používám úplně jiný způsob práce než face to face*“. Základní rozdíl vidí ve stupni a způsobu bdělosti ke klientovi v kontaktu přes telefon „*nespoléhám se na to, že klienta vidím, naslouchám jinak, musím naslouchat barvu, tón, rytmus*“. Jako svou velkou motivaci v profesi zažívá opakovaně dobrý výsledek „*myslím, že tu práci dělám taky proto, že se opakovaně přesvědčuju o tom, že i krátký telefonní hovor může velmi změnit situaci klienta, ve velmi krátkém čase a že se to zažívám tak často a opakovaně, tak to je třeba pro mě motivace*“. V rozhovoru s paní A. nelze přeslechnout její velké zaujetí pro telefonickou krizovou intervenci „*že můžu ve velmi krátkém čase přispět prostě třeba ke zklidnění klienta nebo nasměrování ho, aby našel řešení*“. Je si také vědoma důležitosti faktu, jak ona se má během výkonu profese a v kontaktu s klientem během hovoru nebo po hovoru „*během hovoru to často nestíhám, snažím se si to udělat po tom hovoru, můžu k tomu použít intervizi s kolegyní, využívám supervizi a čím dál víc se snažím vědět, jak v tom jsem já, to je pro mě důležitý prostě*“. Zodpovědnost se zdá jako výrazný element v prožitku paní A., ať vzhledem ke klientovi, tak i k sobě „*a že jsem hodně zodpovědná, pocit zodpovědnosti, množství toho, co já taky do toho investuju, že prostě hodně záleží na tom, jak moc pracuju, že jsem ta mocná vést hovor, strukturovat, a tak dále*“. Paní A. pokračovala v tématu a objasňovala, jak a proč je důležité, aby i ona byla v kontaktu po telefonu dobře ošetřená „*jo čím dýl tu práci dělám, se učím to dělat tak, abych myslela na sebe, maximálně se snažím během hovoru ujišťovat o zakázce u klienta, co vlastně chce a očekává, protože když to nevím, můžu se dopouštět nechtěnejch intervencí, můžu zbytečně pracovat na něčem, o čem klient nestojí a neposkytovat tedy službu, kvůli který volá*“ a jak i tím naplňuje službu a pracuje pro klienta „*takže se neustále ujišťuju po tý zakázce, ta je buď otevřená nebo skrytá, jako nit se táhne, snažím se pracovat pro klienta a efektivně*

*teda*“. Tuto skutečnost vnímá paní A. zcela jako způsob, jak myslí na sebe „jednoznačně, jak jsem řekla, nedopustím se nevyžádaný intervence, což jakmile bych udělala, určitě se budu cítit špatně, budu plýtvat energií a časem a makala bych na něčem, na čem není třeba makat, byla bych neefektivní“. A pokračuje „a i bych nerada byla unavená, vydávala víc energie, než je zapotřebí, protože tu potřebuju pro sebe a pro další hovor“. To, jak paní A. žije čas v kontaktu na telefonu s klientem, jak myslí na sebe a tím i na něj, se vyjevilo jako velmi podstatné a značná část rozhovoru se tímto naplnila, a to včetně pozornosti k objektivním nebo praktickým záležitostem „jednoznačně si uvědomuju zejména já se cítit klidná a v bezpečí v komfortu, protože pak můžu být k dispozici klientovi, takže jako dbám, ověřeně léty, abych měla klid na tu práci, abych byla zavřená v místnosti, aby mě nerušili kolegové, čím dál jasnější, že musím být najedená, vyčůraná, prostě je to podstatný“. Za výsadu telefonické krizové intervence považuje paní A. anonymitu na straně klienta i na své straně a hned ji napadá, jakou svobodu to pro ni znamená „že ten klient nevidí, jak vypadám, že mi nezná prostě, ani já čím, nemusím mít fantazie o tom, jak klient vypadá“. Zdá se, že její představy o klientovi prochází s léty praxe neustálým vývojem a v současnosti to paní A. vnímá následovně „myslím si, že dřív jsem mívala jakoby představu nákou, že čím dál tím dýl, ty představy jsem se naučila méně používat“. Vzhledem k rostoucí zkušenosti paní A. vidí ve fantaziích o klientovi minimální hodnotu „že jsem určitě dřív přisuzovala těmhle věcem možná větší význam nebo že mi tam naskakovalo víc toho z běžného našeho koukacího světa prostě“. Ke konci setkání se obsah hovoru proměnil. Lze říci, že se vrátil k původní úvaze paní A. z počátku hovoru o tom, co má na své práci ráda a opakovaně zažívá s klientem po telefonu „pořád to tam někde je jako, že to chci znova u toho být, nebo já nevím jak to říct prostě“. Vyjevilo se tak, že paní A. zakouší s klientem po telefonu něco, pro co nemá slova a čím je nepopíratelně do práce opakovaně vtahována „a je mi jedno, jestli je to na straně klienta nebo na mý, kdo to první chytne nebo kdo to první zaznamená, to je jedno, hlavně, když se to stane“. Poté se paní A. snaží tento jev pojmenovat, verbalizovat, ale napadají ji slova, se kterými není spokojená a nejbližše se tomu přibližuje následující výrokem „ten rozměr nejen ten profesionální, ale ten lidskej“. Konverzaci jsme zakončily přátelsky, poděkovala jsem a rozloučily jsme se.

**Tabulka témat rozhovoru s paní A.**

TÉMA	SOUŘADNICE	CITACE
<b>VZTAH K PROFESI</b> MOTIVACE	1.9 1.42 1.19-20  4.34-36  4.39-40  4.42-43	„já tu práci mám pořád ráda“ „že mám tu práci prostě ráda jako maximálně“ „že se opakovaně přesvědčuju o tom, že i krátký telefonní hovor může velmi změnit situaci klienta“ „že můžu ve velmi krátkém čase přispět prostě třeba ke zklidnění klienta nebo nasměrování, aby našel řešení“ „a pořád mě to, je to jedna z motivací, proč tu práci dělám, protože pořád se s tím jakoby potkávám, pořád to tam někde je jako, že to chci znova u toho být“ „a je mi jedno jestli je to na straně klienta nebo na mé, kdo to první chytne nebo kdo to první zaznamená, to je jedno, hlavně když se to jakoby stane“ „kouzlo, zázrak jako že hlas slova a nemusí to být po telefonu, to přece víme, že jenom řekneme správné slovo, nákej okamžik a že to má sílu prostě“
<b>POZORNOST K SOBĚ</b>          <b>VÝVOJ S PRAXÍ</b>          <b>KOMFORT NA PRACOVIŠTI</b>          <b>CO POMÁHÁ</b>	1.33-34  2.4-5  2.21 2.45  2.30-31 2.36-37  4.51-52 2.40 4.6-7  3.10-11 3.14 3.22 3.24-25  2.47-48  4.14-15  3.1 4.10-11  2.48-49	„k tomu využívám to svoje volno, kdy ten hovor zapisuju a hodnotím, tak mám prostor“ „aby tu práci nejen pro klienta, ale i pro mě, aby mě mohlo být v té práci dobře“ „i bych se nechtěla nechat zneužít“ „jednoznačně si uvědomuju zejména já se cítit klidná v bezpečí, v komfortu“ „dovolila jsem si vlastně vsunout osobní hranici“ „čím déle se vzdělávám ve sebezkušenosti a terapeutický práci, se učím pečovat o sebe jako o klienta“ „a já se pořád snažím pracovat se svojí obsahem“ „byla jsem z pracovníků záchranářů“ „že jsem určitě dřív přisuzovala těmhle věcem možná větší význam“ „ale já ho mám vytvořenou, v databázi“ „tím, že aktualizujeme databázi, jsem vyčůraná, uvařím si čaj“ „já bych tu práci za jiných podmínek nedělala“ „že si můžu vytvořit pracovní podmínky, abych se tam nějak cítila“ „aby mě nerušili kolegové, čím dál jasnější, že musím být najedená, vyčůraná „ „nic se neděje a pak se to zase posune, buď to nějakým významným hovorem, nebo inspirací, třeba z nějakého vzdělávání“ „jdu se třeba osprchovat, spláchnout“ „prostě tříděním, potřebuju, nepotřebuju, prospěšný, neprospěšný, přináší to profit klientovi, mně“ „po těžkém hovoru se jdu na dvůr vydejchat, zamyslet se“
<b>PŘEDSTAVY</b>	3.33-34 3.41 4.22	„nemusím mít fantazie o tom, jak klient vypadá“ „nepředstavuju si jako vůbec fyzicky člověka“ „naopak to může být jakoby ke škodě“
<b>NASLOUCHÁNÍ, POSLOUCHÁNÍ</b>	1.10-11	„je to pro mě nějaký druh cvičení, nespolehám se na to, že klienta vidím, naslouchám jinak, musím naslouchat barvu, tón, rytmus, být bdělá“
<b>NEKOMFORT</b>	2.49-50  2.25-26	„ten hovor opravdu nekomfortní, jako třeba obsahem, obsahem pro mě smrt dítěte, umírání dítěte“ „může to být klient, který zneužívá linku ve smyslu častého volání o podporu“

### ***Můj dojem po rozhovoru s paní A.***

Paní A. na mě zanechala dojem člověka, který si dobře rozmyslí danou otázku, než na ni odpoví. Po počátečních rozpacích, kdy paní A. zmiňovala nejistotu v projevu na diktafon, zda bude srozumitelná a zda je ta pravá osoba pro mé záměry, se podařilo navázat spolu důvěrný rozhovor. Opakovaně jsem ji ujistila, že nemůže odpovědět špatně, že všech jejích slov si budu velmi cenit a sdílela jsem s ní i svou nejistotu ohledně výzkumného rozhovoru a jeho nahrávání. Z rozhovoru jsem si odnesla pocit, že paní A. vždy a v každém hovoru usiluje o maximálně dobře odvedenou práci, o to dobře prospět klientovi a že je velmi přesvědčena o dobré funkci telefonické krizové intervence. Pro paní A. je velmi podstatná anonymita na straně klienta i na její straně. Za zcela běžnou součást své práce považuje intervizi, supervizi.

### **Paní B.**

Paní B. má rovněž bohaté pracovní zkušenosti, v telefonické krizové intervenci se realizuje více než 17 let, má zkušenosti na několika pozicích na lince důvěry. V průběhu své profesní kariéry rovněž pracovala a stále pracuje s klienty v kontaktu face to face. Krátce po začátku našeho rozhovoru se paní B. zamýšlí nad jednou z hlavních technik a nástrojů na lince důvěry a tou je naslouchání. Nad tím, jak ona je s nasloucháním spojená *„že jsem posluchač, že vlastně celý život poslouchám, a ono to má dva významy v té češtině, že jo, že seš poslušná holka a že někoho posloucháš, skutečně ho slyšíš“*. V současnosti obě své profesní činnosti vidí jako velmi dynamické a o kontaktu přes telefon uvažuje mimo jiné jako o adrenalinovém sportu *„že jdeš z takový velmi klidný nuly, jo z klidu, že jdeš v tom hovoru do nějakýho adrenalinu“* a pokračuje *„jsem připravená vyjet ze svého klidu s tím klientem úplně jako do maxima“*. Tuto dynamiku má na své práci ráda, baví ji a uvědomuje si, že je to ona, kdo výhradně vystupuje před klienta a na kom výhradně leží zodpovědnost za odvedenou intervenci *„že vlastně spoléhám sama na sebe a všechno, co se tam uděje, je na mý zodpovědnosti, co si já tam udělám v tom hovoru, tak jde za mojí zodpovědností“*. Vidí své postavení jako výraznou expozici před klienta, jde s vlastní kůží na trh *„ tak teď jsem tady já, můžete mluvit se mnou“*. Zásadní je pro paní B. jistá připravenost, rychlá aktivace sebe samé a ochota vydat se v práci na telefonu *„ta připravenost tam je, že jo, to prostě musím, to jako kdybych nebyla ochotná jít společně s tím klientem dejme tomu až na*

*jeho stovku, tak bych mu asi k ničemu nebyla“.* Když se mnou uvažuje, jak dobře popsat svou zkušenost s klientem na lince důvěry, napadá ji, že *„to je strašně velká výzva, neříkat ty naučený bláboly, ale zůstat v tom tak, jak potřebuje, a ptát se na to jinak, než co potřebujete“* a pokračuje *„to nějak autenticky uchopit“.* Tímto se paní B. dostává k lidskému vztahu s klientem po telefonu *„protože ten hovor je o nějakém lidském vztahu“* a potřebě člověka v roli klienta nedostávat pouze odborný kontakt *„tak to nějak originálně použít, s dobrým jako nápadem, neotřelým, leckdy třeba paradoxním, jo. Já často experimentuju s humorem, možná si kolikrát zahrávám, ale mám s ním dobrou zkušenost, že pomáhá v těch úplně nejtěžších chvílích, zejména u lidí, který jsou osamělí a který to chtěj jako úplně zabalit, tak tam občas špetka toho humoru pomůže“.* Paní B. nabízí metaforu, že konat pestře tuto práci je jako vařit a experimentovat s kořením. Někdy je to chutnější a někdy je to zcela nepovedené. Ostatně i to je to, co má ráda *„jo to mě pořád baví, zkoušet a experimentovat ještě nové věci, leckdy tě provede ten volající, že si o to umí říct a je to společná práce“.* Paní B. si je vědoma, že prožívá spoustu různorodých okamžiků s klienty a že i ona je vystavena emočním výkyvům a vlastní introspekci je schopna si své vnitřní prožívání ohledat a ošetřit bezprostředně v kontaktu s klientem *„je pro mě ještě zajímavý práce s vlastníma předsudkama, s vlastníma úhlama pohledu“* a pokračuje *„přemýšlím, hodně to reflektuju, musím jakoby opustit na chvíli sebe i toho člověka, co mi říká, a udělat takovou tu reflexi reflexe, abych vymyslela něco, na chvíli odejít a odstoupit od těch předsudků a vymyslet otázku, která pro něj bude směřující a ne zavádějící“.* Myslí na to, že to, jak se má na telefonu v práci, je závislé na mnoha okolnostech. Nejen na tom, s čím se klient dovolá *„to záleží na tom, jak mi je, jak já to mám doma, jak se cejtím, jak je mi zdravotně, jestli mám ve svý jiný práci hotovo“.* Je si vědoma, že jisté hovory jí můžou činit potíže *„obtíže mi může činit to, že ten člověk má třeba velmi vyhraněný a na rozdíl od mých osobních velmi odlišný názory“.* Zásadní oporu cítí ve své letité praxi *„ale to jsou věci, který si myslím, že dneska už dokážu dostatečně oddělit, abych mezi nima měla nějak prostor“.* Tímto se dostáváme k tomu, jak paní B. vnímá svou profesi, sebe v ní v průběhu let své praxe *„hm, už se vůbec nebojím, už se vůbec nebojím, když si vzpomenu na ty svoje začátky, jak jsem se při zazvonění toho telefonu klepala, jak jsem byla vystrašená“.* Když se zdá, že se budeme blížit ke konci rozhovoru, napadá spontánně paní B. povědět něco o tom, jak si pouští nebo nepouští svou fantazii o klientovi a jak se toto stále s lety praxe mění *„já myslím, že je to daleko víc na mý fantazii, o tom příběhu, názoru, fantazíruju, jak ten člověk může vypadat“* a dále uvádí

„v tom hovoru tohle není a v tom je to lehčí tu fantazii nechat ležet, stejně máš spoustu práce sama se sebou a s tím tématem, co ti ten člověk říká, tak si myslím, že tu fantazii je snazší, už si ti s ní nekomplikovat a dát jí stranou“. Jako zcela samozřejmý bere určitý komfort na pracovišti, kde pracuje „v tom je to naprosto komfortní a asi si nedovedu představit, že by to bylo vůbec nějak jinak, že bych měla vést hovor v nějakým jako open space“. Také je jejím denním chlebem skutečnost a zvyk, že pohodlí pro výkon profese si sama připravuje „a i se o to starám, aby to bylo příjemný“. Na konci rozhovoru jsem poděkovala za aktivitu a příjemné povídání.

### Tabulka témat rozhovoru s paní B.

TÉMA	SOUŘADNICE	CITACE
<b>VZTAH K PROFESI</b>	2.38 2.42-43	„to je to, co mě na tom baví“ „to je asi fakt to, co mě na tom baví, že to vystoupá a pak se to zase zklidní“
SMYSL	1.50-51	„že ten smysl já čerpám smysl z hovorů skrze smysl těch lidí, že jo. Že když jim to dává smysl, tak mi to dává taky smysl“
MOTIVACE	3,40 3.46-47	„jo, to mě pořád baví, zkoušet a experimentovat nové věci“ „ta práce mě baví, líbí se mi to, včetně toho adrenalinu, ty připravenosti, nějaký ty kreativity, nějaký ty schopnosti, ale učit se i to, co od těch lidí, co říkají“
PŘIPRAVENOST	3.50-51 2.29-30	„ale ty lepší hovoryto vždycky vyrovnaj. Pak mě baví i ty ostatní věci s tím spojený“ „je to nějaká připravenost, vlastně takovej adrenalinovej sport, že jdeš z takový jako velmi klidný nuly „
VÝZVA	2.31 2.32-33 3.18-19 3.26-27	„zrychlíš na nějaký emoce toho klienta, kterej volá, na nějakej jeho svrab“ „prostě jedeš z úplného klidu na maximální vybočení ty frekvence nahoru“ „to je strašně veliká výzva, neříkat ty naučený bláboly“ „tak to nějak originálně použít, s dobrým jako nápadem, neotřelým“
<b>POZORNOST K SOBĚ</b>	1.17 1.19-20 4.15	„to záleží na tom, jak mi je, jak to mám já doma, jak se cejtím, jak mi je zdravotně“ „ale to jsou věci, který si myslím, že dneska už dokážu dostatečně oddělit“ „ještě zajímavý práce s vlastními předsudkama, s vlastními úhlama pohledu“
VÝVOJ S PRAXÍ	1.44 2.13	„už se vůbec nebojím“ „že se dovedu velmi rychle aklimatizovat, sednout a vést hovor“
KOMFORT NA PRACOVÍŠTI CO POMÁHÁ	2.18 2.22 1.49-50 3.30 4.11 4.34	„to beru jako samozřejmost“ „a i se o to starám“ „vlastně mi hodně pomáhají dobrý zpětný vazby v hovorech“ „špetka toho humoru pomůže“ „řeknu to tomu telefonu“ „udělat takovou tu reflexi reflexe“
<b>PŘEDSTAVY</b>	4.42 4.47 4.51	„je to daleko víc na mý fantazii“ „a v tom je to lehčí tu fantazii nechat ležet“ „už mi ta fantazie tolik nejede“



<b>NASLOUCHÁNÍ, POSLOUCHÁNÍ</b>	1.36-38	„že jsem posluchač, že vlastně celý život poslouchám a ono to má dva významy v té češtině, že jo, že jseš poslušná holka a že někoho posloucháš“
<b>NEKOMFORT</b>	1.7-8 1.29-30	„obtíže mi může činit to, že ten člověk má třeba hodně vyhraněný a na rozdíl od mých osobních velmi odlišný názory“ „víc promýšlím to, co říkám, hm, zpravidla jsou ty hovory stěžovacieho charakteru“

### ***Můj dojem po rozhovoru s paní B.***

S paní B. byl rozhovor velmi příjemný. Působila velmi profesionálně a zkušeně, její odbornost je na vysoké úrovni. Měla jsem dojem, že ani odbornost a ani léta praxe neubraly této paní nic z lidskosti a velké chuti stále být s člověkem na telefonu tak, aby byla prospěšná. Dobře se poslouchalo, že paní B. vidí ve své profesi smysl a ten je pro ni v kontaktu s klientem hnacím motorem. Vlastní introspekce a podpora ze strany zaměstnavatele v podobě pracovního zázemí včetně supervize jsou pro ni zcela samozřejmé. Když jsme se bavily nezávazně, hovořily jsme o tom, jak se která máme a co je u nás nového.

### **Paní C.**

Paní C. svůj začátek práce na lince důvěry datuje do roku 1995, s malou pauzou celkem 21 let. Její zkušenosti v telefonické krizové intervenci jsou ovlivněné její praxí v průběhu let na třech pracovištích, což během rozhovoru často zmiňuje. Situace a okolnosti, ať na straně zaměstnavatele nebo své osobní, vnímá jako podstatné pro svou spokojenost v organizaci „*ale i to pracoviště je dobré, když má takové podmínky k tomu, k té práci a to jsme měli všude docela dobře zajištěný, třeba zahrada*“. Paní C. se v rozhovoru výrazně zamýšlí nad vývojem práce a podmínek v ní v průběhu let „*tak na začátku nebyly žádný supervize, nebyly žádný kurzy, nebyly žádný, nic a najednou jsi přišla do práce a zazvonil telefon a ty jsi s někým mluvila bez toho, že by na tom byly nějaká pravidla*“. Téma vývoje profese, kompetencí, vzdělávání, zaměření a podmínek, u kterého paní C. zůstává velkou část rozhovoru a hojně ho rozvíjí, se jeví v odpovědích na otázky, jaké to je být s druhým člověkem na telefonu „*vyvíjí se to v tom smyslu, že dneska je jasný, že daný nějaký rámec tomu řemeslu nebo tej práci a takový, že jsou ty podmínky jako anonymita třeba, která tenkrát třeba nebyla, to známe a takový hranice té práce i potom co se týče těch zápisů*“. Paní C. kladně hodnotí i zákonné ustanovení

telefonické krizové intervence „*dneska naštěstí je už zákon, takže ten hodně toho usměrňuje*“. Rozvoj, nová opatření a podmínky prožívá paní C. rozporuplně. Na jedné straně si pochvaluje změny, které vnímá jako pomoc a ochranu sebe jako pracovníka, tak i klienta „*dneska tohle to je všechno usnadněný, že máš nějaký struktury těch zápisů a je vlastně prostě jasně daný v těch závazcích toho zařízení, jak ta služba má fungovat a podobně, takže jsou pravidla, který chrání klienty i nás*“ a na druhé straně se obává, zda jistý expertní, odborný přístup nevytlačí obyčejné setkání dvou lidí „*tenkrát to bylo jako víc hovor člověka s člověkem, dneska je to víc jako nějaká odborná práce*. Určitá negativa odborného přístupem spatřuje paní C. v konstruktivnosti a pravidlech pro rozhovor, včetně jeho zapsání. Obává se, zda nemohou výrazně potlačit okolnost lidskosti, který ona má na své práci ráda a kterému ona dává přednost „*jestli to má být nějaký expertní rozhovor jako, já jako expert a tam nějaký nešťastník nebo jestli to má být hovor člověka s člověkem, on tedarazil tu myšlenku člověka s člověkem, že tam jde spíš o to, aby se ten člověk uvolnil a uvolnil si kapacitu na hledání dalších cest třeba nebo podobně*“. Paní C. si je dobře vědoma okolností, díky kterým svou náročnou profesi vykonává tolik let, pomýšlí na rozprostření pracovních aktivit do více oblastí „*tady to můžeš mít jenom občas, jo takže ty ostatní aktivity vyrovnávaj ten nějaký stres*“. A ihned si rovná myšlenky, co hodnotného pro ni jí na lince důvěry drží tolik let „*že je to hodně takovej adrenalinovej sport tohle to, takže asi člověku, možná že by mi to chybělo, že nevíš, co bude za chvíli*“. Přemítá, že se vlastně moc o to, aby mohla pracovat na lince důvěry, nezasadila, cítí se nějak přidělená nebo vyslaná a tak povinná co nejlépe konat v pomáhajícím oboru „*ale já jsem k tomu přišla, aniž bych nějak vlastně chtěla, a tak si říkám, že jsem byla, že mi ta práce byla daná bez mejch snah a nějak to vzešlo samovolně*“. Na druhou stranu se paní C. nebojí vyjádřit sama před sebou ani přede mnou, že má i soustavu pragmatických a přízemních důvodů, proč setrvává v telefonické krizové intervenci „*že si taky někde vydělávat musím a tu práci už znám*“. Nebo více ze subjektivních důvodů, vlastního vztahového nastavení s druhým člověkem „*a taky mi to zbavuje nutnosti jako těch vztahů, být v těch vztazích, které normálně na těch pracovištích vznikaj, nějaký antipatie, sympatie a mě nebaví se vyžívat prostě v nějakých vztazích, já jsem si toho užila za život dost a jsem ráda, když můžu přijít, udělat tu práci a odejít a nemusím přemýšlet, proč se někdo na mě dívá blbě*“. Za svou další možnou motivaci paní C. pokládá jisté společenské hodnocení pomáhající profese „*no možná, že společenský docenění tý práce, že si toho lidi docela váží*“ anebo ji napadá, že přes svou povahu, kdy věci moc neřeší, neprožívá a bere, co život přinese, si je vědoma, a zdá se,

že si toho u sebe váží, určitého daru, díky kterému je schopna druhým lidem pomáhat „no je to asi pocit, že člověk má asi nějaký vnitřní bohatství, o který se může rozdělit, že má asi jako co dávat“. Paní C. za svůj hlavní nástroj pokládá to, že poslouchá, je posluchačem, umožňuje druhému člověku, který se nachází ve svízelné situaci, aby svým pocitům mohl dát díky vyřčení a prostoru pro ventilaci emocí tvar, jméno a tím uvolnil své prostředky ke zvládnutí dané situace „aby lidi měli možnost o tom mluvit, o tom co cítí, co prožívají, že to je půlka vši terapeutický práce udělaná“. A podobně „když od začátku o tom můžou mluvit, tak, jak je to dobrý, že ty pocity se dostanou z toho beztvaryho pocitu nějakýho, kterej se převaluje sem a tam a mění se, dostane nějakou formu a už se s tím může něk zacházet třeba, si to můžeš uvědomit, co prožíváš“. Jako podstatný element pro sebe paní C. v profesi pojmenovává určité a neustálé nastavení sebe do pohotovostního stavu, kdy je připravená reagovat a pracovat na nejvyšší stupeň, což dokresluje na svých konkrétních zkušenostech v hovorech s klientem, kdy šlo nějakým způsobem o život. To ji v průběhu let vedlo k připravenosti ve službě, neustálému pohotovostnímu nastavení sebe, neboť neví, co ji v dalším hovoru čeká „ tak pořád podvědomě mám takovou jako připravenost, že teď může přijít nejhorší hovor v mém životě, takovej, kterej mě zasáhne nějakým způsobem, že jo, kdy to bude nějaký na život a na smrt a nějaký zásadní hovor, a proto třeba, i když nikdo nezavolá, budu unavená z té práce, třeba jo“. Pokud má paní C. pomyslet na sebe, jak se sama o sebe stará ve službě, při hovoru, hovoří o čerpání síly a klidu z pobytu na zahradě při pracovišti, možnosti se osprchovat, stabilizovat se „no tady hlavně to dělám, protože tady se nekouří, tam jsme mohli kouřit, ale i tak jsem hodně chodila ven, protože u toho ráda chodím a jsem prostě na vzduchu, ale tady, když je dlouhej hovor, tak já jdu prostě ven a u toho můžu kouřit, chodit“. Ke konci povídání se paní C. zaměřila na typ hovoru, který potkává poslední dobu častěji, a to, jaké otázky v ní vyvolává, a srovnávala kontakt s klientem přes telefon a v nastavení face to face. Všimla si, jak a proč se cítí lépe právě v kontaktu po telefonu „no já jsem radši na tom telefonu, než, jsem hodně citlivá na ty emoční stavy druhýho“. Paní C. popisovala, že komunikace přes telefon pro ni znamená určitou ochranu „tam si umím ty hranice, ty řemeslný pomůcky mám jako osahaný, důvěrně známý“. Na samotný závěr daného tématu paní C. reflektuje svoji vizi do budoucna, až nebude pracovat na lince důvěry „no nevím, až to jednou dělat nebudu, jak budu, ale tím, že já mám na starosti ještě tu charitu, tam jsou zase ještě živí lidi, tak si myslím, že to bude dobrý“. Na samotný závěr jsem poděkovala za čas a ochotu, s jakou paní C. přistoupila k rozhovoru.

## Tabulka témat rozhovoru s paní C.

TÉMA	SOUŘADNICE	CITACE
<b>VZTAH K PROFESI</b>	3.5-6	„vždycky to potěší, když ten druhý řekne, děkuju, mně to pomohlo, když ten člověk najde jiný možnosti“
	3.7-8	„je prostě bezvadný, když jsou takovýhle služby, kde si člověk může povědět ty svoje trable“
	2.32	„že si taky někde vydělat musím a tu práci už znám“
	2.33	„já nejsem žádný nadšenec“
SMYSL	2.50-51	„že třeba mám pocit vnitřního bohatství, který může posloužit někomu jinému“
MOTIVACE	2.16-17	„že tam je určitá volnost, potom, že jsem sama v tej práci“
	2.20	„a taky mi to zbavuje nutnosti jako těch vztahů“
	2.28	„no, možná společenský docenění tý práce, že si lidi toho docela váží“
PŘIPRAVENOST	4.12	„že jsem tam furt zalezlá a moc netoužím se rozptýlovat“
	3.50	„tak pořád podvědomě mám takovou připravenost“
	4.6-7	„stav tý pohotovosti, nějaký takový nastavení, že člověk ty zdroje, musím mít pořád tak, jako pohromadě, vlastní“
<b>POZORNOST K SOBĚ</b>	4.27-28	„to tělesný moc neřeším, vyčůraná nemůžu bejt 24 hodin denně, no nebo to nevemu, když mám nějaký potřeby taky“
	4.39	„já si zapálím místo jedny dvě“
VÝVOJ S PRAXÍ	1.52	„člověk nemůže pracovat na plnej úvazek“
	1.23	„jsou tu pravidla, který chrání klienty i nás“
	1.44-46	„hovor člověka s člověkem nejde vést jenom jako, tak jedna paní si povídala s druhou, taky to musí mít nějakou strukturu ten hovor a to se léty vypracovalo“
	1.7	„na začátku nebyly žádný supervize, žádný kurzy“
	1.8-9	„ty jsi s někým mluvila bez toho, že by na to byly nějaký pravidla, dneska naštěstí je už zákon“
KOMFORT NA PRACOVÍŠTI CO POMÁHÁ	1.17-18	„že dneska je jasný, že je daný nějaký rámec tomu řemeslu“
	4.48-50	„takže i my jsme tady respektovaný s nějakýma svejma individuálníma specifikama a je tu jako, že hodně přátelská atmosféra“
	4.28-29	„ale i to pracoviště je dobrý, když má takový určitý podmínky k tomu, k tý práci, a to jsme měli všude docela dobře zajištěný, třeba zahrada“
	4.43-44	„já jsem nikdy ve službě se sprchovat nešla, ale docela jsem ráda, že mám ten pocit, že můžu“
<b>NASLOUCHÁNÍ, POSLOUCHÁNÍ</b>	3.26	„jo, jeho, způsob hlasu, tón jak to říká, ty emoce“
	3.27-28	„poslouchám náznaky, nějakýho sebevražedných sklonů“
	3.20-21	„já říkám, že tam jsem, že poslouchám“
<b>NEKOMFORT</b>	4.14-16	„že pořád musím bejt nastavená, že může přijít nejhorší hovor mého života, protože stalo se mi, že přijdu do práce a nepřipravená a pak nějaký chyby“
	4.3-4	„tak je to svým způsobem taky vyčerpávající, i když člověk nic nedělá“

### *Můj dojem po rozhovoru s paní C.*

S paní C. rozhovor probíhal v příjemné a přátelské atmosféře, nejprve jsme promluvily pár neformálních slov o svých životech. Paní C. se plně koncentrovala na

rozhovor a téma, brala vážně mé otázky a nápady, reflektovala, že i pro ni má náš rozhovor velký význam. Během rozhovoru přemýšlela nahlas a sdělovala své myšlenky bez obalu tak, jak věci vidí, nepřikrášlovala vztah k profesi, někdy pragmaticky a zcela přízemně vyjadřovala svůj postoj. Měla jsem dojem, že paní C. má díky svému konstruktivnímu a zároveň pokornému přístupu k životu a člověku vůbec vážené postavení v týmu. Často v rozhovoru paní C. mluvila o sobě jako o dalším člověku, odosobněně, několikrát ovšem zůstala plně u sebe. Vyjma tématu příslušnému k výzkumnému rozhovoru jsme si pověděly, co je u které z nás nového, a paní C. se zajímala, jak já prožívám studia.

### **Analýza shodných témat**

<b>TÉMA</b>	<b>PANÍ A</b>	<b>PANÍ B</b>	<b>PANÍ C</b>
<b>VZTAH K PROFESI</b>	●	●	●
<b>FANTAZIE O KLIENTOVI</b>	●	●	
<b>INTROSPEKCE</b>	●	●	●
<b>NASLOUCHÁNÍ A POSLOUCHÁNÍ</b>	●	●	●
<b>CO MŮŽE ČINIT NEKOMFORT</b>	●	●	●

## **4.7 Diskuse**

Výzkumná část pro mne znamenala velkou výzvu a představovala pro mne novou zkušenost. Hodnotím-li průběh výzkumu zpětně, výzkumná část byla velmi inspirativní a přinesla mi nové podněty, jak o práci na lince důvěry uvažovat, jak přemýšlet o prožitku pracovníka v kontaktu s klientem po telefonu. Měla jsem štěstí na ochotu a profesionalitu všech tří participantek, spolehla jsem se na jejich schopnost sebereflexe a chuť mi své poznání zprostředkovat. Do výzkumných rozhovorů jsem

vstupovala s napětím, zda se mi povede připravit pro sebe a především pro participantky důvěrné prostředí a chvíli, kdy se budou moct zastavit a podívat se do svého vnitřního světa. A prohlédnout si u sebe něco, co je v jejich životě běžné, časté a možná samozřejmé. Všechny rozhovory jsem vedla s očekáváním a zvědavostí, co se vyjeví, co se dozvím. Rozhovory jsem postavila na volnosti a svobodě v přemýšlení a ve vyjadřování a někdy právě toto mohlo být důvodem, proč se rozhovory mohly zlehka odklonit od tématu. Shledala jsem, že je těžké držet se připravených otázek a zároveň plně naslouchat a vnímat, být otevřená a bdělá k participantce. Ve chvílích, kdy se obsahem sdělovaného participantky vzdálily od zkoumaného tématu, jsem je vracela zpět rekapitulováním řečeného, zopakováním jejich vlastních slov nebo jsem znova položila základní otázku, zopakovala ústřední téma nebo jsem se pokoušela téma přiblížit či upřesnit. Z každého rozhovoru jsem si odnesla silný dojem a zážitek, že participantky mi nabídly a ukázaly svůj maximálně subjektivní a intimní vnitřní prostor, samy sebe.

## **4.8 Závěr výzkumné části**

Výzkumné rozhovory pro mne vyjevily skutečnost, že všechny participantky jsou ve své profesi spokojeny a práce na lince důvěry, tedy kontakt s klientem po telefonu, jim dává smysl. Motivací je jim letitá zkušenost, přesvědčení a jistota v konání a jasné zažívání smysluplného fungování v rychlém zásahu v procesu telefonické krizové intervence. Profit klienta všechny viděly zřetelný a nepopíratelný. Neustálé vzdělávání, kurzy a pravidelnou supervizi všechny vnímají jako naprosto opodstatněné součásti profese, supervizi v rozhovorech zmiňovaly téměř jen tak na okraj. Supervize se vyjevila coby přirozená a naplno samozřejmá část výkonu pomáhající profese, neboť ani jedna z participantek ji příliš nerozváděla, pouze konstatovaly její přítomnost a svoji dobrou zkušenost s ní. Oslovil mě sdílený pocit participantek, že prožívají ve službě určitou a neustálou vnitřní pohotovost, připravenost a ochotu být s klientem v jeho situaci, a to za přítomného faktu, že nikdy nevědí, s čím klient zavolá, jaký hovor je čeká, co ony samy prožijí za emoční výkyv. Všechny účastnice výzkumu hodnotily kladně dobré zázemí pracoviště, ať v praktickém pojetí či v týmovém a kolegiálním nastavení. Za zmínku stojí fenomén lidskosti, lidského zážitku a setkání se člověkem s člověkem, jež se objevil nějakým způsobem ve všech rozhovorech a který

participantky velmi vysoko hodnotily a postavily jako jeden z předních motivů k výkonu svého povolání.

## ZÁVĚR

Snahou předkládané bakalářské práce je teoretické představení důležité části sociální práce, kterou je telefonická krizová intervence. Smyslem bylo vykreslení samotné profese se všemi jejími náležitostmi, předpoklady a podmínkami kladenými na pracovníka v kontaktu s klientem po telefonu. Pozornost byla věnována celkové struktuře telefonické krizové intervence a především pracovníkovi, jeho vzdělání, nárokům na jeho osobnost, kompetencím a jeho pracovní náplni. Také rizikům spojeným s náročnou pomáhající profesí. Čtenář byl proveden souvisejícími jevy, krizí, krizovou intervencí, supervizí, zákonnými podmínkami.

Výzkumná část přináší pohled do prožívání subjektivní zkušenosti sociálního pracovníka v kontaktu s klientem přes telefon. Cílem bylo nahlédnout do vnitřního světa pracovníka, do jeho zkušenosti a zaznamenat jeho subjektivní uvažování nad sebou samým, nad samotným osobním prožitkem, který pracovník linky důvěry byl ochoten sdílet a hledat v sobě odpovědi na výzkumné otázky. Výzkumné šetření vyjevilo, že pracovníci shledávají svou práci jako velmi smysluplnou a hodnotnou, s léty praxe a získáváním zkušeností se cítí jistí a kompetentní, ale přesto pokorní k náročné situaci druhého člověka, k jeho stavu a potřebě nebýt sám. Ostatně téma lidskosti a přirozeného lidského setkání spojovalo všechny sdílené výzkumné rozhovory.

V souladu s těmito výsledky se nabízí jako vhodné do budoucnosti cílit výzkumnou sondu na větší počet participantů, zapojit i pracovníky mužského pohlaví a při výběru výzkumného vzorku rozšířit kritéria o vzdělání či sebezkušenostní výcvik.



## SEZNAM LITERATURY

BANKS, S. 1995. *Ethics and values in social work*. Houndmills: Macmillan. Practical social work. ISBN 0-333-60919-0.

BROŽ, F. a VODÁČKOVÁ, D. 2015. *Krizová intervence v kazuistikách*. Praha: Portál. ISBN 80-262-0811-2.

FERJENČÍK, J. 2000. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-367-6.

HARTL, P. 1993. *Psychologický slovník*. Praha: Budka, s. 27, 81, 93. ISBN 80-901549-0-5.

HENDL, J. 2016. *Kvalitativní výzkum*, 4.přeprac. a rozš. vyd. Portál. ISBN 80-262-0982-9.

JANEČKOVÁ, B. 2002. Linky důvěry v zahraničí- historie a současnost. In: Daniela VODÁČKOVÁ a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, s. 206- 207. ISBN 80-7178-696-9

KASTOVÁ, V. 2016. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Přeložila Jana VAŠKOVÁ. Praha: Portál. Edice: Spektrum. ISBN 80-7178-365- X.

KLIMPL, P. 1998. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-324-3.

KOPROWSKA, J. 2014. *Comunication & Interpersonal Skills in Social Work*. Learning Matters. 4th ed. London: Sage. ISBN 978-4462-8232-8.

KOPŘIVA, K. 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.

KOUTNÁ KOSTÍNKOVÁ, J. a ČERMÁK, I. 2013. Interpretativní fenomenologická analýza. In: Tomáš ŘIHÁČEK, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH a kol., *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, s. 9- 43. ISBN 978-80-210-6382-2.

LACA, S. 2016. *Sociálna pedagogika verzus sociálna práca*. Praha: PVŠPS. ISBN 80-906237-0-5.

LUCKÁ, Y. 2003. Krizová intervence. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 119- 134. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s. 98, 103. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

MILEY, K. K., O'MELIA, M. a DUBOIS, B. 2001. *Generalist social work practice: an empowering approach*. 3rd ed. Boston: Allyn a. Bacon. ISBN 0-205-31951-3.

KOLÁČKOVÁ, J. 2003. Supervize. In: Oldřich MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 349- 365. ISBN 80-7178-548-2.

OŠANCOVÁ, R. 2002. Právní aspekty krizové intervence. In: Daniela VODÁČKOVÁ a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, s. 83- 187. ISBN 80-7178-696-9.

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

TRNOVÁ, M. 2004. Právní aspekty krizové intervence. In: Naděžda ŠPATENKOVÁ a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, s. 49- 52. ISBN 80-247-0586-9.

VESELSKÝ, P. 2004. Využití internetu. In: Naděžda ŠPATENKOVÁ a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, s. 39- 42. ISBN 80-247-0586-9.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. 2002. *Krizová intervence*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-696-9.

VYMĚTAL, J. 2010. *Úvod do psychoterapie*. 3. akt. a doplň. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2667-0.

## INTERNETOVÉ ZDROJE

Crisis Intervention: Module 6. *ACWS: Alberta Council of Women's Shelters* (Kanada) [online]. © 2009 [cit. 2017-07-24]. Dostupné z: <https://acws.ca/sites/default/files/documents/6-CrisisIntervention.pdf>

Česká Asociace Pracovníků Linek Důvěry, ČAPLD [online] © 2018, [cit. 2018-02-24]. Dostupné z <http://www.capld.cz/>

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí ustanovení zákona o sociálních službách [online]. *Zákony pro lidi* © 2006. [cit 2017- 10-19]. Dostupné z www: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

ČESKO. Zákon 108/2006 Sb., O sociálních službách. §55 [online]. *Zákony pro lidi* © 2006. [cit 2017- 10-19]. Dostupné z www: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-55>

SMITH, Jonathan a Igor PIETKIEWICZ. *A practical guide to using Interpretative Phenomenological Analysis in qualitative research psychology* [online]. London, ©2006 [cit. 2017-07-02]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/263767248\\_A\\_practical\\_guide\\_to\\_using\\_Interpretative\\_Phenomenological\\_Analysis\\_in\\_qualitative\\_research\\_psychology](https://www.researchgate.net/publication/263767248_A_practical_guide_to_using_Interpretative_Phenomenological_Analysis_in_qualitative_research_psychology)

## **JINÉ ZDROJE**

ČECHUROVÁ Marie. Osobní sdělení. 19. 10. 2017

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno a příjmení autora:** Michaela Szabó

**Studijní program:** Sociální práce a sociální politika

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

**Název práce:** Sociální pracovník v telefonické krizové intervenci

**Počet stran bez příloh:** 62

**Počet stran příloh:** 21

**Celkový počet stran:** 83

**Počet titulů české literatury a pramenů:** 21

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:** 3

**Počet internetových odkazů:** 5

**Jiné zdroje:** osobní sdělení

**Vedoucí práce:** Doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

**Rok dokončení práce:** 2018

## PŘÍLOHA č. I

### Informovaný souhlas s výzkumným rozhovorem

Souhlasím s poskytnutím rozhovorů Michaela Szabó, studentce oboru Sociální práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií v rámci výzkumu pro její bakalářskou práci. Byl-la jsem informován-na, že účelem této práce je snaha o zmapování osobní zkušenosti v kontaktu s klientem po telefonu na lince důvěry. Souhlasím s tím, že v práci budou vedena některá má citlivá data, ale nebude uvedené mé pravé jméno nebo nebudou uvedeny skutečnosti, které by mohly vést k identifikaci mé osoby.

Vím, že mohu rozhovor z jakýchkoliv důvodů přerušit a svůj souhlas s rozhovorem vzít zpět. Byla mi nabídnuta možnost získat přepsaný rozhovor k autorizaci a výsledný text v elektronické podobě ke komentáři. S těmito podmínkami dobrovolně a bez nátlaku souhlasím.

Jméno:

Podpis:

Datum:

Pokud budete mít jakékoli další dotazy ohledně tohoto výzkumu či rozhovoru, kontaktujte prosím Michaelu Szabó.

Michaela Szabó, email: szabo7@seznam.cz, tel.: 603 306 160

## PŘÍLOHA č. II

### Souhlas se zpracováním osobních údajů

Jsem účastnicí výzkumných rozhovorů, které v rámci bakalářské práce, realizované na Pražské vysoké škole psychosociálních studií studentkou oboru Sociální práce, které se zabývají tématem pracovníka na lince důvěry a jeho zkušenosti v kontaktu s klientem po telefonu. Pro tento účel smí být rozhovory zpracovávány jen v anonymizované podobě bez souvislosti s mým jménem a kontaktem na moji osobu. V případě, že úryvky těchto rozhovorů budou součástí publikací nebo veřejných prezentací výsledků výzkumu, smí být uvedeny jen v anonymizované podobě bez mého jména a souvislosti s mojí osobou. Jsem si vědom toho, že rozhovor bude zaznamenáván na diktafon, přepsán do písemné formy a použit pro analýzu. Přepis rozhovoru bude důvěrný a v bakalářské práci Sociální pracovník v telefonické krizové intervenci, ani v případných dalších výstupech z tohoto výzkumu, nebudou uvedeny údaje, podle kterých by bylo možné mě identifikovat. Ani zvuková ani textová forma rozhovoru nebude žádným způsobem jako celek zveřejněna a veškeré citace, které budou v rámci výstupů výzkumu použity, nebudou obsahovat mé jméno.

Po ukončení výzkumu a dokončení bakalářské práce, tento rozhovor smí být archivován podle zákona č. 97/1974 Sb. o archivaci a tím zprostředkována pro účely jiných výzkumů a dalších badatelů, ale pouze v anonymizované podobě, bez spojení s mým jménem a s mojí osobou.

Jméno:

Podpis:

Datum:

Pokud budete mít jakékoli další dotazy ohledně tohoto výzkumu či rozhovoru, kontaktujte prosím Michaelu Szabó, tel.: 603 306 160, email: szabo7@seznam.cz



## **PŘÍLOHA č. III**

### **Přepis rozhovorů**

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ A

### Strana 1

1 **Zdravím a ráda tě vidím a začneme prosím domluvený rozhovor. Ráda bych se tě zeptala**  
2 **na tvou zkušenost na lince důvěry, v kontaktu s klientem po telefonu. Jaká je tvoje**  
3 **zkušenost? Jak prožíváš kontakt s klientem po telefonu? Ty máš zkušenost kontaktu face**  
4 **to face s klientem a kolik let je tvoje praxe na telefonu?**

5 Jo, mám a pracuju skoro dvacet let na lince důvěry, osmnáct s výcvikem v telefonické krizové  
6 intervenci. A vidím v tom rozdíl, před a po výcviku, kurzu. A během dalších let vzdělávání,  
7 intervizi a supervizi, vidím další možnost jak pracovat s klientem po telefonu.

8 **Aha a jaký to je, s klientem na telefonu?**

9 Já tu práci mám pořád ráda, dělám jí tolik let, i když teď nepatrně, osm deset hodin tejdně víc  
10 ne, používám úplně jinej způsob práce než face to face, je to pro mě nějaký druh cvičení,  
11 nespoluham se na to, že klienta vidím, naslouchám jinak. Musím naslouchat barvu, tón, rytmus,  
12 musím bejt jinak bdělá.

13 **Bdělá k čemu?**

14 No ke všemu, ke všem jemnostem, který prostě, když klienta vidím, tak jim nevěnuju třeba  
15 takovou velkou pozornost, spolíhám se třeba, když face to face spolíhám se, že vidím ten jeho  
16 výraz, takhle nemůžu na to spolíhat. Sama si prostě uvědomuju, že ta práce je vždycky prostě  
17 jiná.

18 **Hm, zkus mi prosím říct něco o tvý zkušenosti.**

19 Myslím, že tu práci dělám taky proto, že se opakovaně přesvědčuju o tom, že i krátký telefonní  
20 hovor může velmi změnit situaci klienta, ve velmi krátký čas, že jsou tam prostě nějaký  
21 nástroje, který můžou změnit klienta, který můžou klienta nasměrovat. A že to zažívám tak  
22 často a opakovaně, tak to je třeba pro mě motivace.

23 **Jako, že je možný rychle zažít výsledek, dobrej výsledek?**

24 Tak, že je to prostě včasná krizová intervence. Že můžu ve velmi krátkým čase přispět prostě  
25 třeba ke zklidnění klienta nebo nasměrování ho, aby našel řešení, jako že to de, že je to možný,  
26 že se o tom pořád přesvědčuju. A že lidem chybí komunikace jako taková, a že prostě lidi si  
27 prostě můžou zavolat jen pro to, aby mohli zavolat, jak se cítí, a že je to nízkoprahový, rychle  
28 dostupný, a že je prostě lidem líp, aniž by museli vynaložit velký úsilí, že to prostě funguje.

29 **A ty si stihneš, jde si stihnout, jak ti je? Jaký to je, že si s tím člověkem? Říkáš, že vnímáš**  
30 **daleko citlivějš.**

31 No já se snažím vnímat citlivě, snažím se naslouchat jinejm věcem. Jak je mě, co jestli stíhám?

32 **Prohlídnout si, jak se v tom máš ty?**

33 Během hovoru to často nestíhám, snažím se si to udělat po tom hovoru, k tomu využívám to  
34 svoje volno, kdy ten hovor zapisuju a hodnotím, tak, tak mám prostor, můžu k tomu použít  
35 intervizi s kolegyní, využívám supervizi. A čím dál víc se snažím vědět, jak v tom jsem já, to je  
36 pro mě důležitý prostě.

37 **A to mě zajímá.**

38 To je pro mě až osobní, možná jsem až potrefená tím nesdělováním, že se mi špatně odpovídá,  
39 že jsem zvyklá tohle sdílet jen v týmu na lince důvěry. Že mám pocit, že jsme zvyklá, že o  
40 takových věcech s jinýma lidma nemluvim.

41 **Máš zkušenost, že se tě někdo někdy ptá, jaký to na telefonu s klientem je?**

42 Já odpovídám, že mám tu práci prostě ráda jako maximálně, někdy řeknu, že je to těžký, nebo  
43 že mám někdy hovory, kde se to nedaří, co jsem řekla na začátku, důvody proč to dělám tu práci  
44 a tak dál, ale je to anonymní služba a já jsem za ty roky zvyklá takhle mluvit jenom na  
45 supervizi. A já lépe pracuju, než sama produkuju za sebe. Pro mě je to strašně široká otázka,  
46 jaký to je na telefonu.

47 **Já vím.**

48 Ale můžu začít tím, že někdy těžký, někdy veselý.

49 **Jak prožíváš ten fakt, že máš nějaký nástroje na telefonu?**

50 Nebudu srovnávat s face to face, to je tak široký, že bych tu mohla bejt dvě hodiny, když to  
51 vezmu, jak prožívám svoji práci na lince důvěry, tak určitě ve většině případů pocítuju, že pro  
52 ty lidi je někdy velmi těžký zavolat, svěřit se, nevím co. A že jsem hodně zodpovědná, pocít

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ A

### Strana 2

1 zodpovědnosti, množství toho, co já taky do toho investuju, že prostě hodně záleží na tom, jak  
2 moc pracuju, že jsem ta mocná vést hovor, strukturovat, a tak dále, v tu chvíli se dostávám  
3 k otázce nástrojů, to si neustále uvědomuju, že jsou tam jiný v tom hovoru, snažím se je  
4 používat, tak aby bylo dobře klientovi i mě, rukama se učím to dělat tak, aby tu práci nejen pro  
5 klienta, ale i pro mě, aby mě mohlo bejt v tý práci dobře. Bezpečně, abych se nenechala  
6 klientem zneužít. To jsou ty věci, o kterých si chtěla mluvit třeba?

7 **Ano, to je ono. Takhle kdybys mohla bejt u sebe.**

8 No jo, ale já to dělám taky proto, že jsem hodná holka a sedím na supervizi a pracuju pro sebe i  
9 pro ostatní.

10 **Mluvila jsi o tom, aby bylo na telefonu dobře tobě i druhému.**

11 Jo, čím dýl tu práci dělám, se učím to dělat tak, abych myslela i na sebe. Maximálně se snažím  
12 během hovoru ujišťovat o zakázce u klienta, co vlastně chce a očekává, protože když to nevím,  
13 můžu se dopouštět nechtěnejch intervencí, můžu zbytečně pracovat na něčem, o čem klient  
14 nestojí a neposkytovat tedy službu kvůli který volá, takže se neustále ujišťuju po tý zakázce, ta  
15 je buď otevřená nebo skrytá, jako nit se táhne, snažím se pracovat pro klienta a efektivně teda.

16 **A tohle je něco čím myslíš na sebe?**

17 Jednoznačně, jak jsem řekla, nedopustím se nevyžádaný intervence, což jakmile bych udělala,  
18 určitě se budu cítit blbě a bude to špatně, budu plýtvat energií a časem a makala bych na něčem,  
19 na čem není třeba makat, byla bych neefektivní.

20 **Chráníš se před nějakým pocitem, řeklas, kdybych ucejtila že to není ono.**

21 I bych nerada odvedla špatnou práci a i bych se nechtěla nechat zneužít a i bych nerada byla  
22 unavená, vydávala víc energie než je za potřebí, protože tu potřebuju pro sebe a pro další hovor.

23 **Ještě nějak myslíš na sebe?**

24 Není to od věci, i slovo chránit se, nemusím mít na mysli hovory o sexuálním zneužití, nejen  
25 tyhle hraniční hovory, může to bejt klient, kterej zneužívá linku ve smyslu častýho volání o  
26 podporu, sebemenší náročný situaci, nedávno hovor s klientkou, jejíž maminka měla několikrát  
27 za den průjem, to bylo hezký.

28 **Ironicky?**

29 Jo, ironicky. Bylo to náročný, časově, klidnit klientku, slyšet ty detaily průjmu. Nějaký osobní  
30 hranice se držet, to je způsob, jak na sebe myslet. Určitě jsem se naučila léty lépe, dovolila jsem  
31 si vlastně vsunout osobní hranici, to jsem si dřív myslela, že je neprofesionální. Tak díky těm  
32 nástrojům, supervize, tak opakovaně jsem si dovolila, upozornit klienta, že pro mě už něco není  
33 přijatelný. Dřív jsme se chránila nějakou oficiální formulací, v poslední době si dovolím tenhle  
34 ten přesah, díky zpracování na supervizi.

35 **Tohle myšlení na sebe, je to zvědomělý?**

36 Jo, teď ti to říkám, pracuju na tom na supervizi. Já bych řekla, že čím déle se vzdělávám ve  
37 sebezkušenosti a terapeutický práci, se učím pečovat o sebe jako o klienta. A snažím se to dělat  
38 i na té lince důvěry.

39 **Na začátku tě to nenapadlo? Tvoje zkušenosti jsou obrovský.**

40 Určitě ne, byla jsem z pracovníků záchranářů.

41 **Myslím, že by to spousta lidí nenapadlo, kdyby neměli zkušenost s prací po telefonu,  
42 člověk na konci drátu je v nějaký mezní situaci.**

43 Já normálně používám takovej ten nástroj, kort když je to krizovka, volaj ze sto dvanáctky,  
44 někdo někde stojí v ohrožení života, tak ve mně naskočí takový záchranářský, že musím rychle  
45 a efektivně a jednoznačně si uvědomuju, zejména já se cítit klidná v bezpečí, v komfortu,  
46 protože pak můžu bejt k dispozici klientovi, takže jako dbám, ověřeně léty, abych měla klid na  
47 tu práci, abych byla zavřená v místnosti, aby mě nerušili kolegové, čím dál jasnější, že musím  
48 bejt najedená, vyčůraná, prostě je to podstatný. Po těžkým hovoru jdu na dvůr vydejt se,  
49 zamyslet, srovnat myšlenky, v případě že je ten hovor opravdu nekomfortní, jako třeba  
50 obsahem, obsahem pro mě smrt dítěte, umírání dítěte, je vždycky pro mě náročnější hovor,  
51 musím v něm hodně hlídat jenom to, co potřebuje klient, nehlídat  
52 tam ty emoce, teda hlídat aby tam nevstupovaly ty moje, nebo vůbec s umírajícím člověkem, tak

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ A

### Strana 3

- 1 se jdu třeba osprchovat, spláchnout.
- 2 **Když se budeme držet, toho prožitku, tak jsme se dostaly k tomu, že myslíš na sebe, že léta**  
3 **praxe ti ukázaly, že je podstatný myslet na sebe, jako na toho druhého, že kdybys**  
4 **nemyslela na sebe jako na toho druhého, že bys nebyla prospěšná, jak bys chtěla být. Pak**  
5 **jsme se dostaly k tomu, že jsou typy hovorů, ať klientem jakéj je, nebo obsahem hovoru,**  
6 **který jsou těžší pro tebe a co ty pak, jak se sebou naložíš, jak se ošetříš, jak si dáš pauzu,**  
7 **třeba vnitřní pauzu. Myslíš, že všechny hovory potřebujou, abys myslela na sebe, napříč,**  
8 **že všechny kontakty potřebujou, abys myslela na sebe? Nebo je to někdy vedlejší? A**  
9 **můžeš ještě něco jinýho?**
- 10 Když volá někdo pro informace, tak dám informace a nemusím myslet na komfort, ale já ho  
11 mám vytvořenej, v databázi, jakmile tu informaci nemám k dispozici, nemůžu jí najít a myslím  
12 si, že bych jí měla jako pracovník mít, tak v tu chvíli vznikne nějaký nekomfort.
- 13 **A zároveň si nějaký komfort zajišťuješ už do předu, předpokládám.**
- 14 Tím, že aktualizujeme databázi, uvařím si čaj, jsem vyčůraná, asi ten komfort nějak vytváříme  
15 tím pracovním prostředím a téma nástrojema, kterým máme a je to třeba ta databáze, mít  
16 k dispozici manuál, který máme zpracovanej. Když bude třeba volat klient pro stížnost, tak já  
17 nevím která bije, jdu pro manuál, vytáhnu ho a řeknu klientovi postup, aby mohl podat stížnost  
18 na práci na pracovníka linky důvěry. Takže musím mít ten manuál k dispozici, bez něj bych  
19 nevěděla, jak třeba tenhle hovor vést s klientem, nevím, jestli je to podstatná informace.
- 20 **Myslela jsem na to, jak dbáš na to jak mít svoje pracovní prostředí a tělo a to pracoviště,**  
21 **kde pracuješ, to umožňuje.**
- 22 Já bych tu práci za jiných podmínek nedělala.
- 23 **Je to hodně důležitý pro tebe.**
- 24 To si uvědomuju celou dobu, co tu práci dělám, že pracovní podmínky, a že si můžu vytvořit  
25 pracovní podmínky, abych se tam nějak cítila, je pro mě důležitý. Že myslím, že bych tu práci  
26 uměla dělat i za jiných podmínek, ale nechtěla.
- 27 **Dbáte na útulnost, soukromí místnosti, na možnost si natáhnout nohy, možnost změnit**  
28 **posez a nikdo jinej tam není.**
- 29 Přesně. Chodím třeba bez podprsenky.
- 30 **Možná to je výsada tý práce, že to jindy nemáš při kontaktu face to face, tu svobodu.**
- 31 Proto tu práci dělám taky. Že všechny tyhle možnosti jsou. A určitě je podstatný a ještě jsme  
32 to nezmínily a nedaly do kontextu, to slovo a to je ta anonymita. I moje jako pracovníka. Že ten  
33 klient nevidí, jak vypadám, že mi nezná prostě, ani já čím, nemusím mít fantazie o tom, jak  
34 klient vypadá.
- 35 **Nemusíš nebo už nemáš?**
- 36 Myslím si, že dřív jsme mívala, jakoby představu nákou, že čím dál tím dýl, ty představy jsme  
37 se naučila méně používat vlastně, že ta vizuální paměť, co tam funguje při těch představách, že  
38 bych jí tam měla míň jako, že mi naskakuje třeba, když se ptám na to místo, kde ten člověk je,  
39 tak to zapnu, ale toho člověka si jako tolik nevybavuju. To je asi jenom náká moje.
- 40 **Nevybavuju, jako nepředstavuju?**
- 41 Nepředstavuju si jako vůbec fyzicky člověka, že tě nepotřebuju jako hmatatelně, aby byl ten  
42 klient, dřív mi to pomáhalo si víc jako tak představit, že je to žena, muž. Je to prostě hlas a  
43 kolikrát nepoznám, jestli je to muž nebo žena a poznám to až podle jeho používání češtiny, ale  
44 někdy ne, někdy to není prostě podstatný, nehledě na to že třeba v poslední době, kdy jsem měla  
45 rozhovor s člověkem, který byl evidentně muž, ale chtěl, abych ho oslovovala jako ženu, to  
46 jsou takový jenom jako spíš výzvy. Jestli to dokážu jako udržet, přesto, že ten hlas mě  
47 jednoznačně jako vede k tomu, že mám tendenci ho oslovovat mužským rodem a on mě požádá,  
48 jestli bych ho mohla oslovovat v ženským rodě, jestli to dokážu během tý práce pro něj to  
49 vydržet a uspokojit ho ještě jinde, jeho požadavek.
- 50 **To mě moc zaujalo, že si nepředstavuješ nebo že si nepotřebuješ představovat, nejsem si**  
51 **jistá, který jsi řekla ty, možná jsi řekla oboje, takže bych si řekla, že dřív samo naskočilo**  
52 **ta představa nebo dřív jsi to potřebovala si toho člověka představit.**

## **PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ A**

### **Strana 4**

1 Myslím ve smyslu, ne představit si ho jak vypadá, ne jaký má vlasy, ale spíš si ho představit  
2 v kontextu toho, jak na mě působí, kolik je mu tomu člověku, buď mladšího nebo staršího  
3 člověka, a že jako tak ňák jsem si rozlišila s kým to mluvím, teď vlastně protože vím, že to  
4 velmi mate a je-li ten věk nutnej ke kontextu, tak se prostě zeptám a i vysvětlím důvod, proč se  
5 ptám, aby se ten člověk necítil ohrožený, protože jinak promluví s dvacetiletým a jinak se  
6 šedesátiletým a to jenom, že si uvědomuju vývoj těhletých věcí, že jsem určitě dřív přisuzovala  
7 těmhle věcem možná větší význam, nebo že mi tam naskakovalo víc toho z běžného našeho  
8 koukacího světa prostě, jako že třeba ňák víc umím to oddělit práci po tom telefonu od toho  
9 bdělého života. Já si sama uvědomuju, že tohle je prostě vývoj, že se to mění, a že vlastně  
10 někdy se věci jakoby staly samy, ale že na spoustě těch věcech jsem pracovala. Prostě tříděním,  
11 potřebuju, nepotřebuju, prospěšný, neprospěšný, přináší to profit klientovi, mě, pořád jako  
12 kdyby na tomhle prostě.

13 **A furt je to proces ještě?**

14 Jo někdy mám pocit, že to jako na chvíli spí, nic se neděje a pak se to zase posune, buď to  
15 ňákým významným hovorem nebo inspirací nebo třeba z nějakého vzdělávání, třeba předloni  
16 jsem byla na aktivaci vjemový soustavy klienta a přednáška, byly tam dobrý postřehy, jak je  
17 možný i jinak pracovat s klientem, i když jsme se nedozvěděla třeba nic nového, ale jenom že to  
18 některý lidi dělaj s klientka a pro klienty třeba, je aktivovat, jsem si to ňák spojila pro tu práci.  
19 A uvědomila jsem si, že to můžu použít i tady pro tu práci.

20 **A tak mluvíš o tom, že ke svému aktivování, ti vlastně stačí docela málo a například**  
21 **představovat si někoho je úplně nadbytečný a zbytečný, nebo že by ti to překáželo.**

22 Naopak to může bejt jakoby ke škodě.

23 **Jo, takže si vystačíš s málem, málem ve smyslu, bez vizuálna, nejenom toho faktického, že**  
24 **opravdu není, ale že i v tom vnitřním filmu si ho nehraješ.**

25 Když to někdy potřebuju, tak se prostě zeptám toho klienta.

26 **Takže co máš k dispozici?**

27 Já zase nemám pocit, že si vystačím s tak málem. Ono to jenom není jakoby vidět. Já si musím  
28 vystačit s tím, co mi říká klient, ale to je i ve face to face.

29 **Myslíš obsah nebo i hlas?**

30 Prostě se vším.

31 **Ale zdá se, že to není málo.**

32 Právě, já si uvědomuju, že to není málo, že to je hodně. Jenom to používám jinak jako, trošku.

33 **Asi jsou to mocnější nástroje, než si člověk umí představit, slova, hlas.**

34 Já si myslím, že někdy je to mocnější nástroj, než si já sama stačím během tý práce uvědomit. A  
35 pořád mě to, je to jedna z motivací, proč tu práci dělám, protože pořád se s tím jakoby  
36 potkávám, pořád to tam někde je jako, že to chci znova u toho bejt, nebo já nevím jak to říct  
37 prostě.

38 **Znova to zažít.**

39 Jo. A je mi jedno jestli je to na straně klienta nebo na mý, kdo to první chytne nebo kdo to první  
40 zaznamená, to je jedno, hlavně když se to jakoby stane.

41 **Co tam je to to?**

42 Kouzlo, zázrak jako že hlas, slova a nemusí to bejt po telefonu, to přece víme, že jenom  
43 řekneme správný slovo, ňákej okamžik a že to má sílu prostě. Že se to stane, že to zafunguje.

44 **Že to zafunguje mezi váma dvouma, to lidský potkání?**

45 Já myslím, to že zafunguje to, že když v poslední době zapisujeme, s čím byl klient spokojenej a  
46 já tam píšu často jejich slova, lidskost. Ten rozměr nejen ten profesionální, ale ten lidskej. A že  
47 to zafunguje prostě. Ale myslela jsem ještě něco jiného a nějak jsme to zapovídaly. Nemůžu to,  
48 nevím.

49 **Mluvíly jsme o tom nevizuálnu, a jak je to dostatečný nebo plný nebo dokonce lepší, ale**  
50 **takhle jsme to neřekly. Pak tvoje slova byly, hlavně když to zafunguje.**

51 Teď mám pocit, že jsem se zasekla a nevím. A já už budu muset jít. A já se pořád snažím  
52 pracovat se svejma obsahama. Ale já prostě líp naslouchám, než se vyjadřuju, nemám vlastní

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ A

### Strana 5

- 1 potřebu se vyjadřovat.
- 2 **Tak to jsi asi na správném místě na lince.**
- 3 No jo, klient nepotřebuje, abych se já vyjadřovala. Jo to jo. Tak to je na závěr.
- 4 **Moc děkuju a hezkej den.**
- 5 Jasný, ty taky.

## **PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ B**

### **Strana 1**

1 **Zdravím a ráda tě vidím a začneme prosím domluvený rozhovor. Ráda bych se tě zeptala**  
2 **na tvou zkušenost na lince důvěry, v kontaktu s klientem po telefonu. Jaká je Tvoje**  
3 **zkušenost? Jak prožíváš kontakt s klientem po telefonu?**

4 Hm, hm, no záleží na tom, s čím se ten klient dovolává, v jakým je stavu, jaký má téma, tak to  
5 dělá vlastně jako, dělá ten rozhovor.

6 **Hm.**

7 Musím říct, že potíže mi třeba, když to vezmu jako problematicky, tak obtíže mi může činit to, že  
8 ten člověk má třeba velmi vyhraněný a na rozdíl od mých osobních velmi odlišný názory, který  
9 v mém osobním životě jsou, na život, na svět, na nějaký určitý věci, tak to mi může činit potíže  
10 v tom smyslu, že, že vím že s takovým člověkem bych nechtěla mít v mém osobním životě co  
11 do činění, jo, že ty názory jsou tak odlišný, že se jakoby s ním nedokážu možná potkat ani na  
12 nějaký jako běžný společenský obecný rovině, že jo a udržet nák tu svojí profesionalitu, abych mu  
13 nedala znát, že jak hluboce s ním třeba nesouhlasím, že to je pro mě hodně těžký, hodně si  
14 dávám těžký v tom, že hodně v tom musím bejt pozorná abych mu to nedala nějakým způsobem  
15 najevo čím bych si zavřela dveře toho hovoru.

16 **Takže to jak se máš, v tom kontaktu, je přímo závislý na tom kdo a s čím volá.**

17 Hm to ne, to záleží na tom jak mi je, jak to mám já doma, jak se cejtím, jak mi je zdravotně,  
18 jestli mám ve svý jiný práci hotovo, ukončenou nebo jestli nad ní musím přemýšlet, jestli  
19 musím přemýšlet ještě nad jinýma věcmama, ale to jsou věci, který si myslím, že dneska už  
20 dokážu dostatečně oddělit, abych mezi nima měla nákej prostor, mezi těma svejma věcmama  
21 měla nákej prostor a pak je ta práce, pak je ten hovor, jo. Ale tadyhle ty věci i ty názorový, když  
22 to řeknu, tak jako nesouhlasy nebo názorový střety, vono k němu v tom hovoru nedojde, k tomu  
23 názorovému střetu, protože já tam to svoje nepustím, ale že to je pro mě náročnější na  
24 pozornost, na nějakou jako reflexi, jak v tom hovoru jsem.

25 **Hm.**

26 To není nic, jak se mám, jak mi je, to je o tom jaký mám názory, o tom rozumu, jak já to mám  
27 se svým světem.

28 **Že si víc začneš všimát, automaticky, neříkáš si to, jak ti je, abys byla.**

29 Tak, co budu říkat a víc promýšlím to, co říkám, hm. Z pravidla jsou ty hovory stěžovacího  
30 charakteru, že ty lidi maj potřebu si postěžovat na ten zlej svět, krerej jim činí příkoří, křivdy, a  
31 oni je přijímaj a nemůžou je změnit, čili tyhle lidi potřebujou hodně mluvit a ode mě chtěj to  
32 naslouchání, jo a někdy je to pro mě těžký tomu naslouchat, jo někdo se to dotýká prostě toho  
33 mýho osobního, že s tím hluboce nesouhlasím, co říká ten člověk.

34 **Naslouchání je asi velká veličina v práci na telefonu, několikrát jsi to slovo použila.**

35 Hm, jasně před několika lety, asi to bylo v rámci supervize, co vlastně jako dělám, jsem, jak má  
36 občas potřebu si dělat si takový ty kognitivní škatulky v tý hlavě, tak jsem se zaškatulkovala, že  
37 jsem posluchač, že vlastně celej život poslouchám a ono to má dva významy v tý češtině, že jo,  
38 že seš poslušná holka a že někoho posloucháš, skutečně ho slyšíš, že je úžasný pozorovat, jak se  
39 lidi vůbec neslyšej.

40 **Hm, ty jsi taky řekla, že dneska po těch letech, jak letitou máš praxi na telefonu?**

41 Asi 17 nebo 18 let, je to dlouhá doba.

42 **A jaký to je, teda tolik let, vyvíjí se to, jak se máš na telefonu, jak se máš s druhým**  
43 **člověkem? Nebo je to hloupost, jak se ptám a je to furt stejný?**

44 Hm, už se vůbec nebojím, už se vůbec nebojím., Když si vzpomenu na ty svoje začátky, jak  
45 jsem se při zvonění toho telefonu klepala, jak jsem byla vystrašená, tak už se vůbec nebojím a  
46 kolikrát si říkám, jestli takovej ten jako dobrej strach, jestli mě udržuje bdělou, jestli už nák jako  
47 neusínám, nicméně občas přijdou hovory, ze kterých se pořád nák učím, v tom smyslu že, mě ty  
48 volající překvapí, jak jsou náhledu schopný, jak uměj v průběhu toho hovoru se podívat na něco  
49 skutečně úplně jinak než dosud, jak jim to pomůže, vlastně hodně mi pomáháj dobrý  
50 zpětný vazby v hovorech, že ten smysl já čerpám ten smysl z hovorů skrze smysl těch lidí, že jo.  
51 Že když jim to dává smysl, tak mi to dává taky smysl, některý hovory mi příliš smyslu nedávaj.

52 **A to se máš po tom jak?**

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ B

### Strana 2

- 1 Když mi to nedává smysl? Tak jsem vzteklá a agresivní.
- 2 **Ty to poznáš na sobě? Řekneš mi, jak a čeho si všimneš?**
- 3 Že ještě jako když už mám zavřenej ten telefon, když už mám jako položeno.
- 4 **Jako když skončil samotnej hovor.**
- 5 Tak ještě s ním jako diskutuju, občas jo, občas jo.
- 6 **Jako, že si to s ním dořikáš.**
- 7 Že si to s ním dořikám.
- 8 **Že už si to s ním můžeš dořikat.**
- 9 No, že si to s ním můžu dořikat. Tak no. Přejde mi, že reflexe schopnější nebo těch změn jsou
- 10 víc ženy, že občas to křičím na ty chlapíky, no to je obecně, že muži jsou nemocnější.
- 11 **Takže říkáš, že s praxí, zkušenostma a vzděláváním je to pro tebe čím dál míň bez**
- 12 **nějakýho prenapětí.**
- 13 Hm, určitě, že se dovedu velmi rychle aklimatizovat, sednout a vést hovor, že jak jsem vlastně
- 14 říkala, ten osobní život, nějaký prostor a ta úroveň práce, tak to je, že si ho umím velmi rychle
- 15 vytvořit a můžu jako jít rovnou na nějaký hovor.
- 16 **Myslíš, že to souvisí s tím, jaký to na tý lince máte? Třeba prostorově? Že si tam můžeš**
- 17 **zavřít dveře, že jsi tam sama, že je to tam útulný?**
- 18 Hm, to mě nenapadlo, to mě nenapadlo, protože to беру jako samozřejmost, no jo v tom je to
- 19 naprosto komfortní a asi si nedovedu představit, že by to bylo vůbec nějak jinak, že bych měla
- 20 vést hovor v nějakým jako open space, no tak to si nedovedu představit.
- 21 **Tohle tě nenapadlo, ani jsi to neřekla, je to tak samozřejmý?**
- 22 Ano, je to pro mě tak samozřejmý, a i se o to starám, aby to bylo příjemný, že jo, že máme
- 23 vypolstrovaný dveře a máme tam fakt jako takový podmínky, že už i leckdo s kolegů jako
- 24 z jinejch služeb, si to uvědomuje a respektuje to, takže na to soukromí a na ten klid vedení a
- 25 technický zázemí vedení hovoru, je to tam velmi komfortní.
- 26 **Jednak to pracoviště, kde jseš nabízí a jednak si ho tam dovytvoříš..**
- 27 Jo.
- 28 **To je to technický a to netechnický je co? Nebo je i netechnický?**
- 29 No že už, je to nějaká připravenost, vlastně takovej adrenalinovej sport, že jdeš z takový jako
- 30 velmi klidný nuly, jo z klidu, že jdeš v tom hovoru do nějakýho adrenalinu, jedeš z nuly, zrychlíš
- 31 na nějaký emoce toho klienta, kterej volá, na nějaký jeho svrab, na nějakou jeho krizovou situaci, jo
- 32 takže je to nějak, prostě jedeš z úplnýho klidu na maximální vybočení tý frekvence nahoru.
- 33 **Myslíš ze svýho klidu?**
- 34 No, mýho klidu, kterej tam prožívám a jsem připravená ze svýho klidu vyjet s tím klientem
- 35 úplně jako do maxima.
- 36 **To je jaký?**
- 37 To je to co mě na tom baví. Já jsem moc pracovních týmů nepoznala a já si neumím představit,
- 38 že bych byla členem třeba terénního týmu a vytvářela něco společně, jo, já vlastně celej svůj
- 39 profesní život pracuju sama, jsem taková jako solitérní, i když tohle je jako taky tým, když
- 40 poskytuješ tu službu, tak jseš tam sama s tím klientem a i tu svojí jinou práci, face tu face a ta je
- 41 taky hodně adrenalinová, dělám a to je asi fakt to co mě na tom baví...že to vystoupá a pak se to
- 42 zase jako sklidní, asi je to o nějaký zodpovědnosti, že vlastně se spoléhám sama na sebe a
- 43 všechno co se tam uděje je na mý zodpovědnosti, co si já tam udělám v tom hovoru, tak jde za
- 44 mojí zodpovědností.
- 45 **Že si ochotná teda, jakýkoliv riziko, nést sama za sebe, že se nepotřebuješ schovávat.**
- 46 No to nemám kam.
- 47 **Že jdeš s kůží na trh se svojí kůží.**
- 48 Ano, vlastně jo, je to taková expozice veliká, že jo, tak tady mě máte a teď jsem tady jenom já
- 49 to je vlastně fakt, že občas lidi volaj a jestli je přepojíme na nějakýho psychologa a my říkáme
- 50 ten charakter tý služby, podmínky tak teď jsem tady já, můžete mluvit se mnou, v podstatě teď
- 51 musíte mluvit se mnou, pokud chcete mluvit, tak jediň se mnou



## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ B

### Strana 3

- 1 jinak to nepůjde.
- 2 **Ted to co jsme řekly, ty jsi řekla o sobě, že jdeš s kůží na trh, znáš to u sebe nebo tě to**
- 3 **překvapuje?**
- 4 Jako ve svém osobním životě?
- 5 **Já nevím, celkově, jestli ti to k sobě sedí nebo se divíš?**
- 6 Já si myslím, že jsem i taková, že jako jdu s kůží na trh, že, že asi říkám věci, tak jak je mám, no
- 7 i s tím rizikem, že ono se to nemusí každému líbit a ono se to každému nelíbí
- 8 i za cenu konfliktu.
- 9 **Hm, má to pozitiva, jít s kůží na trh při práci na telefonu?**
- 10 Víš co, já si nedovedu představit, jako, co to znamená jít s kůží na trh, no.
- 11 **Jak jsi řekla, že jsi ochotná ze své nuly jít na sto a s tím, že nevíš, asi jestli to bude**
- 12 **devadesát, devadesát devět, že nevíš s čím, kdo zavolá.**
- 13 Jasně no, ale ta připravenost tam je, že jo, že prostě musím, to jako kdybych nebyla ochotná jít
- 14 společně s tím klientem dejme tomu až na jeho stovku, tak bych mu asi k ničemu nebyla, že by
- 15 to, protože ten hovor je o nějakém lidském vztahu, že jo. A připomíná mi to třeba, volal
- 16 opakovaně pán, v období kdy mu zemřela manželka a strašně těžce to nes, protože měli spolu
- 17 ještě rozjednáno ještě spoustu věcí a ten mi na začátku hovoru řekl rovnou, doufám, že mi
- 18 nebudete říkat ty naučený bláboly, který slýchám. To je strašně veliká výzva, neříkat ty naučený
- 19 bláboly, ale zůstat v tom tak jak potřebuje a ptát se na to tak jinak než co potřebujete. No,
- 20 protože ono je to naučený, v těch výcvicích to nějak naučej, teorii, doplněnou praktickými
- 21 zkušenostmi a teď jde o to, to nějak autenticky uchopit a možná mít nějak v pozadí nějakou tu
- 22 teorii, ale být nějak v tom autentickej s tím klientem ve vztahu, aby jak on když se dovolává po
- 23 těch telefonických krizových službách po té republice a je to pořád stejný, tak najednou ví, že to
- 24 není o lidském vztahu, ale o profesionálním vztahu.
- 25 **Výzva, v jakém smyslu?**
- 26 Jo právě, to je po tom výzva, že to co se naučíš a s čím máš zkušenost, tak to nějak originálně
- 27 použít, s dobrým jako nápadem, neotřelým, leckdy třeba paradoxním, jo. Já často experimentuju
- 28 s humorem, možná si kolikrát zahrávám, ale mám s ním dobrou zkušenost, že pomáhá v těch
- 29 úplně nejtěžších chvílích, zejména u lidí který jsou osamělý a který to chtěj jako úplně zabalit,
- 30 tak tam občas špetka toho humoru pomůže.
- 31 **Jim nebo tobě?**
- 32 Mě taky samozřejmě, protože je to těžký, že jo, to jsou balvany, který ty lidi prožívaj a jakoby
- 33 už neměli místo, kde se můžou nějak uvolnit, že ty balvany nemusí jako nést za každou cenu,
- 34 tak ten humor jim jako může pomoci
- 35 **Hm.**
- 36 Je to asi jako by, metaforou, když kořeníš nějaký jídlo, víš, že tam dáš sůl, pepř, bobkové listy a
- 37 třeba majoránku, tak zkusit s tím třeba experimentovat v jiných poměrech, tak třeba tak a někdy
- 38 to je na vylití do záchodu a někdy to může být velmi dobrý.
- 39 **To by mohlo být, to co tě pořád v té práci baví?**
- 40 Jo, to mě pořád baví, zkoušet a experimentovat ještě nové věci, leckdy tě ti provede ten volající,
- 41 že si o to umí říct, jo a je to společná práce, nikdy to není o tom, prosím vás, poradte mi a já mu
- 42 tam vysekám deset věcí, takhle ne. To by mě nebavilo. Takhle se to asi ani nedělá.
- 43 **Několikrát jsi za naše povídání řekla, že tě ta práce baví, asi je to důležitý a táhne se to**
- 44 **těma osmnácti lety praxe. Mluvíš o tom, kdyby to bylo samozřejmý, jako před tím, že ta**
- 45 **vaše místnost je komfortní, tak jsi to ani nezminila, tak asi to musí být tak výrazný.**
- 46 Hm, asi jo, ta práce mě baví, líbí se mi to, včetně toho adrenalinu, té připravenosti, nějaký ty
- 47 kreativity, nějaký ty schopnosti ale učit se i to co, od těch lidí, co říkaj, někdy jsou ty příběhy tak
- 48 jakože bych plakala, jak jsou dojemný, jaká je v člověku ohromná síla vypořádávat se s ranami
- 49 osudu, v podobě velikých ztrát a občas přijde hovor, kterej mi nedává smysl, kterej může být i
- 50 poškozující a tak dál, ale ty lepší hovory to vždycky vyrovnaj. Pak mě baví i ty ostatní věci
- 51 s tím spojený, jak ty hovory zapisovat, aby to byla sociální služba, aby to vyhovělo zákonu,
- 52 metodický věci mě na tom baví, teď o nich můžu rozhodovat, vymáčkout něco z těch kolegů,

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ B

### Strana 4

- 1 tak je taky inspirující, taky se můžeš učit, takže to není jen o vedení těch hovorů, ale o několika  
2 věcech, který jsou kolem toho.
- 3 **Hm, tak všechno co říkáš, vypadá jako, že jsi člověk na svém místě, hned jak jsme začaly**  
4 **mluvit, tak jsi mluvila o tom naslouchání a poslouchání, celou dobu mluvíš, jak tě to baví,**  
5 **jak jseš připravená pro toho člověka a teď jsi i v roli šéfa a i to má kouzlo a uspokojuje to.**  
6 To jsem sama překvapená, jak hezky o tý své práci mluvím, no trochu jo.
- 7 **Mluvíš celou dobu v pozitivěch. Pak jsi mluvila o hovorech, když ten člověk na druhým**  
8 **konci drátu prezentuje svět tak odlišně než ho vnímáš ty, takže to pak je něco s čím je ti**  
9 **nějak hůř nebo obtížněji a že jsi ňak našťvaná a mluvila jsi o tom, jak s tím pak umíš**  
10 **naložit.**
- 11 No řeknu to tomu telefonu.
- 12 **Zmínila jsi supervizi, zřejmě podstatnej nástroj.**
- 13 No určitě.
- 14 **No napadá tě ještě, co bys mi chtěla k tomu říct?**
- 15 Možná je pro mě ještě zajímavý, práce s vlastníma předsudkama, s vlastníma úhlama pohledu,  
16 když někdo říká jsme strašně bohatěj, manželka nepracuje, živím partu zaměstnanců a teď mám  
17 ňáký potíže vztahový, tak ho mám ve škatulce, že je tak zmámenej téma penězi co má, že ho ani  
18 nenapadne, že svět vztahovej je tak složitěj a že se může podělat, aniž by to dělal a nějakým  
19 zlým záměrem, ale je to třeba o nějaký nepřítomnosti, o necitlivosti vůči tomu, že mezilidský  
20 vztahy nejsou daný, ale ňak se budujou, ňak se tvoří, leccos se v nich udává, tak si říkám, že  
21 takovej člověk jako tomu vůbec nerozumí, nechce tomu rozumět, nikdy to nebude umět, tak  
22 takovejhle předsudek mi letí tou hlavou, letí hlavou a říkám si, no jo, to je přesně, nabíhám klišé  
23 co jsou známý o těhle sociálních skupinách, zajímavý, že rozhodně než bych měla předsudky o  
24 sociálních etnikách nebo vůči homosexuálům nebo vůči lidem s nějakým postižením, to už  
25 vůbec ne, tak to spíš jako pozitivní diskriminace z mé strany, ale zaregistrovala jsem to, že to  
26 takhle občas mám a že se musím krotit.
- 27 **Co to je to krotit?**
- 28 Abych mu neřekla, ty vaše vztahy budou prostě takovýhle, když kromě tý manželky má deset  
29 milenek, že to k tomu patří. Tak si říkám, co chceš ode mne? Ty se divíš, co jsi čekal? Takže je  
30 pro mě obtížný hledat nějaký otázky kterýma bych vedla ten hovor, aby tomu člověku byl  
31 prospěšnej.
- 32 **Jak to uděláš?**
- 33 Přemejšlím, hodně to reflektuju, musím jako by opustit na chvílku sebe i toho člověka, co mi  
34 říká a udělat takovou tu reflexi reflexe a abych vymyslela něco, na chvílku odejít a odstoupit od  
35 těch předsudků a vymyslet otázku, která by pro něj byla směřující a ne zavádějící, aby mu to  
36 z mého pohledu, což může bejt taky předsudek, k něčemu bylo. Já to takhle, ale dělám, nejsem  
37 čistej posluchač, kdo ho vyslechne, a nereaguje a věřím, že užitečnější je taková ta aktivita  
38 v tom naslouchání, že taky něco řeknu.
- 39 **Není to teda jen tak naslouchání sobě nebo tomu druhýmu, ale velmi k sobě. Zdatnost bejt**  
40 **pozorná k sobě i druhýmu, je velmi podstatná. Myslíš, že na telefonu je tohle nějak víc**  
41 **nebo jinak?**
- 42 Já myslím, že je to daleko víc na mé fantazii, o tom příběhu, názoru, fantazíruju jak ten člověk  
43 může vypadat, jak je třeba oblečenej, jak působí prostě tou, tím svým, neverbální složkou  
44 komunikace, která je neviditelná, že jo, tak tam funguje ta fantazie, kdež to když ho vidíš, tak se  
45 ti ty předsudky můžou potvrdit, když on je třeba oblečenej luxusně a naopak když přijde  
46 s ošuntělým kufříkem, tak vidíš ten rozpor a nevím nakolik to může bejt v tom vztahu zavádějící  
47 nebo naopak inspirující. V tom hovoru tohle není a v tom je to lehčí tu fantazii nechat ležet,  
48 stejně máš spoustu práce sama se sebou a s tím tématem, co ti ten člověk říká, tak si myslím, že  
49 tu fantazii je snazší, už si to s ní nekomplikovat a dát jí stranou.
- 50 **Děláš to?**
- 51 Asi jo, už mi ta fantazie tolika nejede. Možná u těch co volaj opakovaně, tak tam se představuju,  
52 jak ten člověk vypadá, ale zase tolik opakovaně volajících klientů není, takže ani tady není pole

**PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ B**  
**Strana 5**

- 1 pro mou fantazii.
- 2 **Můžeme to tak nechat, jsme u konce?**
- 3 Jo, ano.
- 4 **Děkuju ti.**
- 5 Já díky.

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ C

### Strana 1

1 **Zdravím a ráda tě vidím a začneme prosím domluvený rozhovor. Ráda bych se tě zeptala**  
2 **na tvou zkušenost na lince důvěry, v kontaktu s klientem po telefonu. Jak dlouhá je tvoje**  
3 **praxe na lince důvěry?**

4 Od roku 95, 22 let, s roční pauzou, takže 21. Ale pracovala jsem i face to face.

5 **To je úctyhodná praxe! Jak prožíváš kontakt s klientem po telefonu? Pověz mi něco o tvé**  
6 **zkušenosti, prosím.**

7 Jaký to je? Jistě se to vyvíjí, tak na začátku nebyly žádný supervize, nebyly žádný kurzy, nebyly  
8 žádný, nic a najednou jsi přišla do práce a zazvonil telefon a ty jsi s někým mluvila bez toho, že  
9 by na to byly nějaký pravidla. Dneska naštěstí je už zákon, takže ten hodně toho usměrňuje, ale  
10 samozřejmě tu práci s tím klientem tu se člověk musí nějakým způsobem naučit, postupně  
11 získáváš i nějaké nástroje k tomu řemeslu, protože to je řemeslo jako každá jiná práce. To by se  
12 dalo asi mluvit hodiny, ale těžko to shrnout do pár vět.

13 **Řikáš, že jiný to bylo na začátku, v průběhu let a teď, chápu to dobře, že když nebyly dřív**  
14 **zákonné podmínky a to vzdělávání, tak že jsi začala pracovat a ještě jsi neměla ten kurz?**

15 Já jsem kurz dělala asi až po 7 letech. Protože to nebylo, nebyla ani asociace linek a žádný na to  
16 nebyly pravidla, prostě to vznikalo, tak živelně, tady vznikly obě ty linky v 95 roce, ta dětská o  
17 měsíc dřív než ta druhá, já jsem byla nejdřív na tej dětskéj. Vyvíjí se to v tom smyslu, že dneska  
18 je jasný, že je danej nějaký rámeček tomu řemeslu nebo tej práci a takový jako, že jsou ty podmínky  
19 jako anonymita třeba, která tenkrát třeba nebyla, to známe a takový hranice tý práce i po tom co  
20 se týče těch zápisů, třeba my jsme tam neměli počítač 5 let a všechno jsme to tam smolili v ruce  
21 na nějaký formuláře, který jsme si sami vytvořili a dneska tohle to je všechno usnadněný, že máš  
22 nějaký struktury těch zápisů a je vlastně prostě jasně daný v těch závazcích toho zařízení, jak ta  
23 služba má fungovat a podobně, takže jsou pravidla, který chrání klienty i nás.

24 **A jde to srovnat, u tebe, když nebyli tyhle pravidla?**

25 No jde to samozřejmě srovnat, tenkrát to bylo jako víc hovor člověka s člověkem, dneska je to  
26 víc jako nějaká odborná práce, i když vedeme tady o tom diskuse v týmu a na supervizi, v tom  
27 smyslu, že když já jsem dělala na krizovce, tak jsme tam hodně s tím zakladatelem vedli takový  
28 debaty.

29 **Myslíš v té charitě, jak jsi dělala, ten výjezdní tým?**

30 Jo, terénní krizová služba, tak to je to samý akorát s tím, že se ještě vyjíždí, že jo. Oni mají  
31 nonstop telefon do dnes a tak a hodně jsme mluvili o tom, jestli to má bejt nějaký expertní  
32 rozhovor jako, já jako expert a tam nějaký nešťastník nebo jestli to má bejt hovor člověka  
33 s člověkem a on tedarazil tu myšlenku člověk s člověkem. Že tam jde spíš o to, aby se ten  
34 člověk uvolnil a uvolnil si kapacitu na hledání dalších cest třeba nebo podobně. Kdež to teď tu  
35 kolegyně rází teorii ten expertní přístup, jako že ona je ten expert a že na ni se obrací ten klient  
36 do těch výšin k tomu expertovi. Jo, takže to třeba dřív, v těch počátcích vůbec nebylo.

37 **Jo aha a tobě je něco z toho bližší?**

38 No mě je bližší to člověk s člověkem.

39 **To lidský setkání.**

40 Jo, protože na tom telefonu můžu dát spoustu odbornějších rad a můžu ho provést teoretickou  
41 nějakou výbavu, proto aby třeba zvládal svoje nějaký ty trable, ale důležitý je výsledek, aby se  
42 v tom asi cítil dobře, ať on, ať já, že jo.

43 **Hm.**

44 A myslím si, že dneska už jako ten hovor člověka s člověkem nejde vést jenom jako, tak jedna  
45 paní si povídala s druhou, taky to musí mít nějakou strukturu ten hovor a to se vlastně léty  
46 vypracovalo a dneska už máme zápis hovoru úplně strukturovaněj. Jsou to záchytný body.

47 **Který jsou ti ku pomoci?**

48 Jo, protože někdy je ti blbě, někdy nevíš, co s tím klientem máš dělat, protože on sám neví a tak,  
49 takže ta struktura napomáhá dost často tomu, aby ses k něčemu třeba dobrala nebo aby si aspoň  
50 měla pocit, že jsi udělala, co jsi mohla. No.

51 **Tahle profese je, asi každá pomáhající, je ještě jinak náročná. Co to, že jseš tu tak dlouho?**

52 Já nevím, ale asi velkou roli v tom hraje to, že v tom člověk nemůže pracovat na plnej úvazek,

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ C

### Strana 2

1 bejt jako zaměstnanec. Těch prvních 5let na dětskej lince jsem byla zaměstnanec a chodila jsem  
2 tam každej den a tady to můžeš mít jenom občas, jo takže ty ostatní aktivity vyrovnávaj ten  
3 nákej stres, kterej plyne z týhletý. Jo takže, abych odpověděla na tu otázku, tak asi je to tím, že  
4 jsem tomu nemusela věnovat tolika času denně, prostě chodit, že jsem vždycky měla čas na  
5 nákou regeneraci. Po tom taky jsme tuhle došli na supervizi k tomu, že to je hodně takovej  
6 adrenalinovej sport tohle to, takže asi člověku, možná že by mi chybělo to, že nevíš, co bude za  
7 chvíli

8 **Hm. Máš ráda, tohle to co na tom je? Je to vzrůšo?**

9 No, adrenalin vždycky je. Jasně, někdy to je příjemný, někdy ne, někdy to taky škodí. Ale já  
10 jsem k tomu přišla, aniž bych nák tak vlastně chtěla a tak si říkám, že jsem byla, že mi ta práce  
11 byla daná bez mejch snah a nák to tak vzešlo samovolně, že vlastně to byl určitě jistej zdroj  
12 příjmů v době, kdy jsem měla ostatní práce nějak nejistý, takže jsem měla aspoň na zaplacení  
13 různých nebo na cigára, díky tomu, že jsem dělala na tý lince. Zártověň mi vyhovuje určitá  
14 volnost, že to není úplně zaměstnaneckej poměr, a že když potřebuju, tak si prostě vezmu volno.  
15 Ale nic taky nedostanu. Takže asi mi vyhovuje, že to není úplně zaměstnaneckej poměr, kdy  
16 musím tam bejt, musím tam odpracovat 8 hodin nebo x hodin měsíčně nebo týdně, ale že tam je  
17 určitá volnost. Potom že jsem sama, v tej práci. A vlastně mě nikdo nemůže kontrolovat, což je  
18 někdy i pokušení. Ale to mi vyhovuje.

19 **A přináší nákou svobodu.**

20 A taky mi to zbyvuje nutnosti jako těch vztahů, bejt v těch vztazích, který normálně na těch  
21 pracovištích vznikaj, náký antipatie, sympatie a mě nebaví se vyžívat prostě v nákejch vztazích,  
22 já jsem si toho užila za život dost a jsem ráda, když můžu přijít, udělat tu práci a odejít a  
23 nemusím přemýšlet, proč se někdo na mě dívá blbě.

24 **Chápu, slyším tě. A představuju si, že ještě třeba nějaká jiná motivace, proč tu práci děláš.  
25 Než, že tě osud zavál, a že to byly peníze navíc a svoboda, protože toho času s tím druhým  
26 člověkem na druhým konci drátu je spousta, leckdy je to náročný, leckdy parádní, že ještě  
27 něco jinýho, co tě u toho drží?**

28 No možná, že společenský docenění tý práce, že si toho lidi docela váží, takovýchhle prací,  
29 nebo jak to říct, takových povolání, že to docenjujou, že každej ví, že v takový situaci může bejt,  
30 no.

31 **Jaký to je, když zvedneš telefon?**

32 No co mě u toho drží, že si taky někde vydělat musím a tu práci už znám jo a takže i to, že jako  
33 někam člověk chodit do práce musí. Já nejsem žádněj nadšenec, kterej po 22 letech bude  
34 nadšenej, že bude sedět u telefonu, a že někdo zavolá.

35 **A bylas někdy?**

36 Tak no nevím, tak ten přístup se mění, taky bylo období kdy třeba před 3,5 lety v tej době ještě  
37 kdy to vypadalo, že tam budeme končit, tak jsem v duchu tu práci opustila, rozloučila se s ní a  
38 prostě smířila se s tím, že už to prostě nebude, ale pak se to zase vždycky nák udělalo, že to  
39 pořád šlo dál a dál a pořád. No takže jsem k tomu zase získala, takovej jako volnější vztah jo.

40 **V duchu rozloučila, jsi řekla. S čím se bylo třeba loučit, když to vypadalo, že to skončí.**

41 No, tak hlavně jsem si odnesla lecjaký věci taky, což je zase symbol něčeho, že asi že si  
42 uvědomuješ, že všechno má svůj čas, že nemusíš, když to nejde za každou cenu někde zůstat  
43 prostě x let, a že tu práci může dělat třeba někdo, kdo v tom bude třeba i líp, než dělám já.

44 **Ve mně to vzbudilo fantazii, že to máš nějak ráda, nebo že by se bylo s čím loučit Nebo  
45 nerada a tak se taky bylo s čím loučit, že máš k tomu nákej vztah.**

46 No to určitě mám, to určitě, ale jako nák to moc neřeším, prostě беру věci, tak jak jsou. No, je to  
47 asi pocit, že člověk má asi náký vnitřní bohatství, o který se může rozdělit, že má asi jako co  
48 dávat. Ale znova si uvědomuju, že to všechno je dar, a že jsem tu práci nechtěla nikdy dělat a že  
49 jsem byla u toho jako přivedená, postavená před to, skoro i donucená to dělat a že to není jako  
50 mojí zásluhou, že to jsem, že to dělám, že třeba mám pocit tohohle vnitřního bohatství, který  
51 může posloužit někomu jinýmu. Že to spíš, díky to si to uvědomuju, že tu práci dělám.

52 **Si uvědomuju?**

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ C

### Strana 3

- 1 Uvědomuju si, že prostě něco mám v sobě, co dokážu dát těm druhým lidem, né každému  
2 samozřejmě, ale že se najdou lidi, kterým to může pomoci.
- 3 **A to je to hezký, co máš na tý práci ráda, že když se to povede, že se potkáš ty a ten**  
4 **druhej?**
- 5 No asi jo, vždycky to potěší, když ten druhý řekne, děkuju, mě to pomohlo, když ten člověk  
6 najde jiný možnosti, protože já jsme si taky prožila svoje a v tej době a já nevím, jestli byla  
7 jedna linka někde, možná že bych byla taky někam volala. Je sprostě bezvadný, když jsou  
8 takovýhle služby, kde si člověk může povědět ty svoje trable.
- 9 **Takovýhle myslíš takový snadno dostupný?**
- 10 No nejenom, vůbec že se to tahle sociální pomáhající síť, ty centra, ty linky a intervenční centra  
11 podobně. I když, když o tom přemýšlím z druhý strany, tak jestli to není taková jako zneužívání  
12 až tohohle systému, že člověk snáží zavolat, než aby šel za někým ze svýho okolí a tam se s nima  
13 bavil, nahrazuje to určitým způsobem normální prostředí, rodinný tak společenský. Tím  
14 komunismem to bylo dost rozbitý a vím, že ty linky existujou, na konec první linka vznikla  
15 v Anglii, tak možná to s tak dalece s komunismem nesouvisí.
- 16 **Myslíš, že se jako dřív zašlo za farářem?**
- 17 No, ale musíš mít faráře, s kterým se dá mluvit. Já mám takovýho, kterej na všechno mlčí. Tak  
18 taky záleží, jak kdo.
- 19 **Tak taky na lince je někdo, kdo hodně by mlčel.**
- 20 To jsem já. Jo, já mlčím, dokud mě něco nenapadne, takže se mě často ptaj, jestli tam jsem. Já  
21 říkám, že tam jsem, že poslouchám, ale že mě k tomu zatím nic nenapadá třeba. Tak ať mi  
22 řekne, co se stalo včera, dneska.
- 23 **Že teda hodně posloucháš.**
- 24 Jo.
- 25 **Že, i když by si ten druhý mohl myslet, tak ty moc dobře posloucháš.**
- 26 Jo. Jeho, způsob hlasu, tón jak to říká, ty emoce, to je s tím spojený. Snažit se rozlišit, jestli  
27 jenom chce zabít čas nebo jestli má opravdu nákej problém. Poslouchám náznaky, nákýho  
28 sebevražedných sklonů.
- 29 **No, že neposloucháš jenom ten hlas, ale všechny možný i jiný, než verbální projevy, ze**  
30 **kterých by ses mohla něco dozvědět. Jako, že seš k tomu pozorná.**
- 31 Jo jo.
- 32 **Myslím na to, jestli zbyde nějaký čas na to bejt pozorná k sobě.**
- 33 Jasně, ale dneska pro mě je běžný se zeptat, co máme spolu v tomhle tom hovoru udělat, abyste  
34 měl pocit, že to má nějaký smysl.
- 35 **To je zakázka, očekávání toho člověka.**
- 36 Jojojo, ale taky se stane, že se takhle zeptáš a on to třeba položí, protože on čeká, že ty jsi ten  
37 expert, kterej má radu na všechno. Hlavně ta představa je taková, že my jsme tady takový  
38 všelijaký vševědové, terapeuti, psychologové, psychiatři, právníci, sociální pracovníci, že jsme  
39 takový vševědové no. Takže ono zase to má smysl, co se po nás chce teď, že tu službu tomu  
40 člověku jako představuješ, představuju, představujeme. Vlastně povinně, zapisuje se to do toho  
41 záznamu, aby on měl představu, co může dostat.
- 42 **No a, když je to takovej klient, co nerozumí otázce, aby to mělo smysl, já to chápu, jako že**  
43 **přehodí zodpovědnost jenom na toho pracovníka, jenomže ta má svůj limit. Ty jsi na**  
44 **začátku**
- 45 **řekla, že máš ráda tu práci jak je individuální a že to má svojí třeba nevýhodu, já nevím,**  
46 **jak to prožíváš, že ta zodpovědnost je taky jenom na tobě.**
- 47 No to určitě. To je možná na tom pro mě nejvíc vyčerpávající. Jo protože se stane, že jsem ve  
48 službě x hodin, a že po zkušenostech takovejhle, že jsem sama a ta zodpovědnost a taky aby  
49 člověk něco nezvorál, tak pořád podvědomě mám takovou jako připravenost, že teď může přijít  
50 nejhorší hovor v mým životě, takovej kterej mě zasáhne nějakým způsobem, že jo, kdy to bude  
51 nějaký na život a na smrt a nějaký zásadní hovor a proto třeba, i když nikdo nezavolá, budu

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ C

### Strana 4

1 unavená z té práce, třeba jo. Protože podvědomě pořád tam je to nastavení, ale je to na základě  
2 zkušeností, protože když jsem třeba kdysi neměla tohle to a šla jsem třeba do práce bez nákyho  
3 a že jsem přišla a hned se začalo něco dít, tak je to svým způsobem taky vyčerpávající, i když  
4 člověk nic nedělá.

#### 5 **Ta připravenost.**

6 Jojojo, ten stav té pohotovosti, náky takový nastavení, že člověk ty zdoje musím mít pořád tak  
7 jako pohromadě, vlastní. Takže vlastně jako nezúčastněná osoba si myslí, že co tady vlastně  
8 dělám, nebo děláme, že tu jen tak sedíme, že občas zazvoní ten telefon a že mezitím tady  
9 můžeme loupat brambory, nebo že tu bude náky sousedský setkání a dobře myslím, že to  
10 vystihla kolegyně na supervizi, že jsme taková až autistická služba, jo. Že si chceme udržet to  
11 svoje, že nechceme ty kontakty tady s těma ostatníma v baráku a já třeba tady už ty 3, 4 roky  
12 tady do dneška znám asi 4 lidi. Že jsem tam furt zalezlá a moc netoužím se rozptýlovat. Tak já  
13 nevím, jestli jsem odpověděla, takhle mi jdou ty myšlenky.

#### 14 **Je to fajn, co říkáš. Ta pohotovost, říkala jsi, že to je pro mě si to nejtěžší, jak to žiješ.**

15 Že pořád musím bejt nastavená, že může přijít nejhorší hovor mého života. Protože stalo se mi,  
16 že přijdu do práce a nepřípravená a pak náky chyby a jsou z toho různé věci a supervize. Tak  
17 mě to dovedlo k tomuhle. Chybama se člověk učí. A když jsem tu třeba celou sobotu a nikdo  
18 nevolá, tak si říkám, tak si lehnu na chvíli, tak pořád to mám, že pořád s tou vnitřní pohotovostí.

#### 19 **Nejhorší je teda co?**

20 Když ten člověk se rozhodne, že teda chce udělat nějaký zásadní krok, kterej vyžaduju nákou  
21 mojí spolupráci, tak abych byla na to připravená i já, že jo, to je jako, když zavolá záchranku a  
22 přijede doktor a nebude vědět, co má dělat nebo ti řekne, že máš chřipku a ty budeš mít zápal  
23 plic. Tak musí člověk mít náky ty nástroje, který jsou tady v té práci nehmataelný a  
24 neviditelný, kromě tužky a papíru, který taky jsou potřeba, aby si to člověk mohl poznamenat.

#### 25 **Co to obsahuju všechno ta připravenost, bdělost po zkušenostech, který máš? Ty mluvíš o 26 odborný a duševní bdělosti.**

27 To tělesný moc neřeším, vyčůraná nemůžu bejt 24 hodin denně. No nebo to nevemu no, když  
28 mám nějaký potřeby taky. No, ale nejenom já, ale i to pracoviště je dobrý, když má takový  
29 určitý podmínky k tomu, k té práci a to jsme měli všude docela dobře zajištěný, třeba zahrada.

#### 30 **A děláš to, že chodíš na zahradu?**

31 No tady hlavně to dělám, protože tady se nekouří, tam jsme mohli kouřit, ale i tak jsem hodně  
32 chodila ven, protože ráda u toho chodím a jsem prostě na vzduchu, ale tady, když je dlouhej  
33 hovor, tak já jdu prostě ven a u toho můžu kouřit, chodit.

#### 34 **Je to element, kterej pomáhá, k čemu?**

35 No určitě, k mojí duševní stabilizaci při tom hovoru, no. A to jsou takový jako vnější věci jako,  
36 já nevím, jestli to je ono, co má být předmětem toho tvýho zkoumání.

#### 37 **Co myslíš?**

38 Myslím to, že třeba tam na té lince bylo úžasný a i na té dětský byla sprcha, vana a že si člověk  
39 mohl po těžkém hovoru, jako já si zapálím místo jedny dvě, ale kolegyně se třeba musí  
40 osprchovat, takže že to člověk může jako, sám sebe ošetřit, jo tady je to náročnější, sprcha je,  
41 ale věčně neodtejká a je někde dole a oni se tomu diví, když se jdeš sprchovat v jednu třeba, ale  
42 to se asi dá všechno nějak vymyslet. Ale i tuto jako komfort je důležitěj, abych já mohla dobře  
43 pracovat, nebo stačí mě vědomí, že třeba to můžu udělat, já jsem nikdy ve službě se sprchovat  
44 nešla, ale docela jsem ráda, že mám ten pocit, že můžu. Pak je co je pro mě důležitý v té práci,  
45 ta organizace, ten zřizovatel jakej je, tak to je samozřejmý, tak tady jsou specialisti na duševní  
46 onemocnění, takže mají větší pochopení i pro naše náky výchytky prostě, tady prostě něco snáží  
47 projde než v nějaké třeba právnické instituci. Nejenom že mi vlastně respektujeme klienta  
48 takovýho jakej je, ale pokud jsme jakžtakž schopný vykonávat svojí práci, tak i my jsme tady  
49 respektováni s nějakýma svejma individuálníma specifíkama a je tu jako že hodně přátelská  
50 atmosféra. To je tu bych řekla lepší, že se mi tu dechá líp, než bylo před tím na tom pracovišti.

#### 51 **Přemýšlím, zda jsme téma nevyčerpaly.**

## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ C

### Strana 5

1 No já jsem asi radši na tom telefonu, než. Jsem hodně citlivá na ty emoční stavy druhýho jo a  
2 kromě toho působení v terénní krizový službě a pár konzultací face to face na předchozím  
3 pracovišti, tak jsem nebyla nucená pracovat s klientka přímo a že nemám ty nějaký obrany kolem  
4 sebe proti tomu, když jsou oni moc to, víš ta psychická nákaza, že na mě skočí snáz v tom face  
5 to face než na tom telefonu, tam si umím ty hranice, ty řemeslný pomůcky mám jako osahaný,  
6 důvěrně známý.

7 **Jaký to jsou ty řemeslný pomůcky?**

8 Já nevím, to jakým způsobem vedeš ten hovor, jakým způsobem kladeš otázky, jakým  
9 způsobem jednáš s člověkem, kterej je agresivní a chce si na lince ventilovat svoji agresivitu  
10 nebo když je ten člověk rozrušený, říkám, slyším, že jste rozrušený, kdežto když ho uvidím  
11 tady a on bude prostě tady rozrušený, tak to všechno mě tím zahrne a tam já mám tu bariéru  
12 proti tomu.

13 **Ta je daná tím telefonem.**

14 No jo, ale taky lecos pronikne, vytočí tě klient, taky jsme všichni jenom lidi, ale já se potom  
15 dlouho ve mně to jako doznívá, neumím to profesionálně s tím jako zacházet. Anebo a to už se  
16 netýká naší služby ale ty nějaký jiný, kde se pracuje face to face nebo to není u nás dostatečně  
17 ošetřený, protože to je v počátcích, i když to trvá 20, 30 let, takový prostě napadá mě, na tej  
18 jinej lince jsme sousedili na chodbě se záchrankou, s tou sanitkou a voni jednou se tam tak  
19 ploužili a ta jedna sestra mi říkala, že jsou po resuscitaci, že jdou domů a že nastupuje jinej tým,  
20 takže to mě jako napadlo jako průměr, v nějaké práci, týhle ty naši se setkáš ať už by to bylo  
21 terénní krizová sližba nebo face to face linka a máš těžkej hovor, asi nic se nedá přirovnat  
22 k resuscitaci, ale máš tam někoho kdo se tu vodpráskne v autě a pak volaj, tak by si mohla mít  
23 nárok na to říct, já toho mám dneska moc anebo tam někdo spáchá sebevraždu na telefonu a ty  
24 nevíš, jestli je ještě živý nebo mrtvej a když to pak skončí, tak víš že by člověk měl mít, že u  
25 toho face to face je míň ošetřený, taková ta sebeochrana, ale já to nemám prozkoumaný.

26 **No ale u sebe to máš asi dobře prozkoumaný, že se chráníš, že když víš, že máš svoje  
27 obrany k něčemu prostupnější, tak pracuješ na lince a ne face to face.**

28 No, no. A zároveň v obou dvou těch oblastech si uvědomuju, aby lidi měli možnost o tom  
29 mluvit, o tom co cítí, co prožívají, že to je půlka vši terapeutický práce udělaná, po tom už  
30 nebudou potřebovat žádný skutečný psychoterapeuty a někdo jo, ale že pokud ty lidi mají i při  
31 těch záplavách a při útěch

32 velkých neštěstích, autonehodách a při když jsou velký věci, traumatický zážitky, když od  
33 začátku o tom můžou mluvit, tak jak je to dobrý, že ty pocity se dostanou z toho beztvaryho  
34 pocitu nějakýho, kterej se převaluje sem tam a mění se, dostane nějakou formu a už se s tím může  
35 nějak zacházet třeba, si to můžeš uvědomit, co prožíváš. To mi přijde tuto důležitý a to se  
36 mi zdá, že to je ještě málo, v celej republice takovejhle nějakých služeb.

37 **Moc o tom hezky mluvíš a v průběhu hovoru jsi se k tomu zase vrátila zase, tím jsme začly  
38 a ty, jsi se k tomu zase vrátila.**

39 Vidiš, to jsme udělaly kolečko.

40 **Tohle je to co se ti na tý práci jeví asi jako smysluplný.**

41 No jistě. Třeba mi taky zaujalo tenkrát ten šéf v tý krizovce, tak on mi říkal, že si myslí, že není  
42 dobrý hned těm lidem doporučovat psychiatry, psychology, psychoterapeuty, a že je dobrý,  
43 když oni zavolaj, že něco potřebujou a a ty se s nima domluvíš na zítra oni to potřebujou  
44 strašně rychle řešit a ty si s nima domluvíš schůzku na zejtra, takže je lepší si jí domluvit až za  
45 14 dní, že se s tím spousta těch emocí usadí, něco se už vyřeší samo tím průběhem času a  
46 podobně, to už ale jenom jako odbočuju úplně. Jak je to úžasný, když se člověk setkává  
47 s jinýma lidma v jiný oblasti týhletý práce a vlastně to taky souvisí s námi, jestli ho budeme  
48 posílat sem nebo tam a to máš skoro v každým hovoru ne, že navrhujeme možnost kontaktu  
49 s psychoterapeutem, že velmi často čas pomůže.

50 **To může být daný, tím že krize má své fáze a když zvládneš jednu, nenastoupí druhá.**

51 Co mi přijde zajímavý, že mám poslední dobu víc hovorů, než jsem měla dřív na téma, vdova



## PŘEPIS ROZHOVORU S PANÍ C

### Strana 6

1 třeba 35, 42, umřel na rakovinu jí v náručí, ona mu poslední 2 roky věnovala tu péči teďka  
2 najednou zůstala sama a nemaj třeba děti nebo děti nejsou v kontaktu, protože třeba děti nemaj  
3 pochopení pro stavy tý matky, myslej si že je ňáká, no a on je už 3 roky po smrti a oni pořád se  
4 z toho nemůžou dostat a ještě zjara jim umřel pes a ten taky umřel na rakovinu, takže se to  
5 všechno ještě krátilo, tak to je ještě srozumitelný, když ještě umřel pes a zase se to všechno  
6 oživilo, vynoří se to co bylo už třeba někde usazený, no já nevím za poslední rok, jsem měla  
7 takových hovorů třeba 4, což mi přijde docela hodně, že ty ženský jsou natolik propojený s tím  
8 manželem, že to jedinej smysl tý jejich existence, která jim dávala nějakou hodnotu a teďka  
9 voni se s tím vůbec nemůžou srovnat ani po letech, sebevražda by byla, říkají, pro ně nejlepší.  
10 Víš, tak hodně tuto je to hodně, o tom přemýšlím. Jestli je to co bylo v tý Indii, že se ty vdovy  
11 upalovaly s tím chlapem, jestli to je v pořádku, že oni to takhle prožívají, jenom náš evropskej  
12 způsob myšlení to třeba nechápe anebo jestli to je v našich podmínkách takhle prožívat, ale  
13 neumím si na to odpovědět, jestli ty Indové nemaj pravdu, dost o tom přemýšlím. Já se snažím  
14 těm ženským třeba říkat, že to vidím, život jako cestu a ty jseš po ní s různýma lidma, napřed to  
15 jsou rodiče, sourozenci, kamarádi ze školky, ze školy, tu důležitou složku těch rodičů nahradí  
16 ňákej partner, s kterým člověk vlastně má děti a tak pořád to jsou jenom lidi, který nás  
17 doprovázejí, musíme se narodit sami, bolest budeme snášet, cítit sami, snášet možná s někým  
18 teda a tak, jestli prostě to propojení s tím mužem, jestli já jsem to nezažila na tolik, takovej  
19 krásnej vztah, natolik, že když to skončí abych to považovala za konec života. Nevím, jestli já  
20 jsem na tolik jako cynická a mám ráda sama sebe natolik, nebo je spíš přirozený to jejich. To  
21 tedka hodně cejtím.

22 **Asi to hodně potkáváš na tý lince, kromě toho že máš taky ňákou svojí zkušenost.**

23 No asi, spíš vidím kolem sebe ty lidi, že se z toho dostanou. A přemýšlím, proč se z toho někdo  
24 dostat nemůže, jestli je tam ňáká malá sebedůvěra a ten chlap jim dodával ňákou hodnotu,  
25 kterou maj pocit, že ztrácejí. Já si myslím, že život sám o sobě je tak velká hodnota, že vlastně i  
26 sám ho člověk může žít.

27 **Tak možná to bude stačit nebo máš ještě nápad?**

28 Tak to jsou takový volný asociace, co mě k tomu napadá, je tam toho tolik, že no nevím, až to  
29 jednou dělat nebudu, jak budu, ale tím že já mám na starosti ještě tu charitu, tam zase jsou ještě  
30 živí lidi, tak si myslím, že to bude dobrý.

31 **Tak možná je to podobný, jak jsi mluvila, že když linka to vypadalo, že by skončila, tak že  
32 to vnímáš jako cestu, tak i to manželství vnímáš jako cestu a že to není na furt.**

33 No pro někoho možná jo.

34 **Já ti moc děkuju za čas**

35 Já taky, pro mě je to vždycky cenný, když o tom můžu, to je jako když říkáme lidem, co nám  
36 volají, je důležitý o tom mluvit, je důležitý si to pojmenovávat, že člověk chodí do práce, má  
37 ňáký hovory, ty zapíšeš, ale že když potom se na to díváš z ňákýho úhlu, tak se to jeví ještě zase  
38 jako jinak. Ty mi kladeš otázky, já jsem na ně nucená odpovídat.

39 **Jseš donucená, protože jsi byla ochotná, já jsem ráda.**

40 Jo jasně no.

## **PŘÍLOHA č. IV**

Etický kodex

### **Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry.**

1. Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni.
2. Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.
3. Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.
4. Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
5. Povinností pracovníka LD je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí LD nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřípustné nahrávat hovory na LD.
6. Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
7. Pracovník LD nesmí používat LD k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
8. Pracovník LD prochází před 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.
9. Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.

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

## **Etický kodex internetové poradny**

**iKodex** je určen současně veřejnosti i poskytovatelům služby. Definuje elementárně službu a vymezuje základy etiky vztahu mezi poskytovatelem služby a klientem.

### Zkrácený název: **iKodex**

1. Internetová poradna ( iP ) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní pomocí internetových technologií.
2. Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.
3. iP je služba u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.
4. Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.
5. Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.
6. Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
7. Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.
8. Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince - je výsledkem spolupráce týmu.

*Tento dokument byl vypracován Českou asociací pracovníků linek důvěry a schválen XIII. sněmem ČAPLD dne 28. 5. 2005 v Liberci.*



**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Michaela Szabo

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Sociální pracovník v telefonické krizové intervenci

Vedoucí/oponent\* práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, Ph.D.

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 62

Počet stránek příloh: 21

Počet titulů v seznamu literatury: 29

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	X			
--	---	--	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	X			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		X		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	X			
--	---	--	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

	X			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	X			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	X			
--	---	--	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	X			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	X			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	X			
--	---	--	--	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěš/a

Návaznosť kapitol a subkapitol

	X			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť výsledkov v praxi

	X			
--	---	--	--	--

Vhodnosť prezentácie záverů práce (publikácie, referáty, apod.)

		X		
--	--	---	--	--

Otázky a námety k diskusi při obhajobě:

Nemám otázky do diskusie, všetky boli vydiskutované v rámci konzultácií.

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky):

Autorka Michaela Szabo sa zaoberá vo svojej práci sociálnou problematikou, ktorou je osoba sociálneho pracovníka v telefonickú krízovej intervencii.

Štruktúra práce je dobrá a je vyvážená v troch teoretických kapitolách a v jednotlivých podkapitolách. Posledná štvrtá kapitola je venovaná empirickému šetreniu. V úvode autorka charakterizuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách a podkapitolách, taktiež si vytýčila cieľ svojej práci v teoretickej a empirickej časti ktorou sa zaoberá v posledných kapitolách svojej bakalárskej práci. Autorka pri písaní použila adekvátnu odbornú literatúru, ktorú rozdelila na monografie a internetové zdroje, a uvádza v zozname bibliografických odkazov (autorka použila nielen domácu odbornú literatúru ale aj zahraničné publikácie, k tejto problematike, za čo jej patrí pochvala). Záver práce je ukončený prílohou, v ktorej sa nachádza prepis rozhovorov.

Predkladaná bakalárska práca sa člení na teoretickú a empirickú časť. V rámci teoretickej časti práce autorka opisuje pohľad na zvolenú problematiku (v prvej kapitole sa venuje krízovej intervencii jej druhmi a formami, v druhej kapitole je vysvetlená telefonická krízová intervencia, a posledná je zameraná na sociálneho pracovníka). Praktickú časť tvorí posledná štvrtá kapitola. Autorka použila metódu fenomenologickú interpretatívnu analýzu (IPA), ktorá skúma subjektívne prežívanie sociálneho pracovníka teda kontaktu s klientom po telefóne. Musím pochváliť autorku, že sa pustila do náročnej problematiky, kde využila svoje praktické skúsenosti z danou problematikou v rámci svojej praxi na krízovej telefonickú linku, taktiež chválím jej prístup k písaniu práce a spoluprácu, hodnotím veľmi kladne. A taktiež veľký záujem autorky o skúmanú problematiku a jej osobne vloženie. Na základe stanoveného cieľa sa autorke podarilo splniť cieľ práce a došla k zaujímavým výsledkom, ktoré zhrnula do záverečnej kapitoly. Domnievame sa, že predložená práca je zaujímavá spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji\*

- práca spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikace:

- klasifikujem ju stupňom – 1 (výborne).

Datum, podpis: 05.05.2018



**Posudek oponenta bakalářské práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Michaela Szabó  
 Obor studia: Sociální politika a sociální práce  
 Název práce: Sociální pracovník v telefonické krizové intervenci  
 Oponent práce: Mgr. Lucie Vacková Ph.D.

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 62  
 Počet stránek příloh: 21  
 Počet znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)  
 Přímé citace: neuvedeno  
 Ostatní text: neuvedeno  
 Celkový počet znaků: neuvedeno

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- 1) Jaká je úloha sociálního pracovníka na lince důvěry?
- 2) Vysvětlete specifika komunikace v telefonické krizové intervenci.
- 3) Doplněte informace ohledně počtu znaků přímých a nepřímých citací v BP.

Celkové zhodnocení (klady a nedostatky):

Autorka bakalářské práce se zabývá problematikou telefonické krizové intervence z pohledu sociální práce. V teoretické části představuje téma krize, popisuje typy a etapy krizové intervence obecně, detailněji se pak věnuje strategiím, náplni a podmínkám telefonické krizové intervence, kterou vykonávají sociální pracovníci. Autorka se dále zamýšlí nad podmínkami, povinnostmi a nároky, které jsou při výkonu této psychicky náročné profese na ně kladeny. V praktické části BP pak předkládá kvalitativní výzkumnou studii, vedenou formou IPA, jejímž cílem bylo zachytit životní zkušenost tří sociálních pracovníků dlouhodobě působících v oblasti telefonické krizové intervence.

Téma bakalářská práce odpovídá studovanému oboru a náleží dle mého názoru k významnému společenskému tématu. Autorka projevila schopnost propojit teoretické poznatky s praxí a kriticky přistoupila k realizovanému výzkumu.

Drobné připomínky mám k občasným překlepům, které se v práci vyskytují. Obsahovou stránku textu hodnotím kladně, kromě autorčina před-porozumění dané problematice, které není uvedeno v samostatné podkapitole, ale je rozptýleno na několika částech praktické části. Formální stránka textu odpovídá požadovaným nárokům kladeným na BP, autorka však opomněla uvést znaky přímých a nepřímých citací (viz otázka k obhajobě).

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis: 23/5 2018

Mgr. Lucie Vacková Ph.D.