

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Proměna telefonické krizové intervence v ČR po začátku války na Ukrajině.

Jakub Mothejl

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

vedoucí práce: PhDr. Iveta Jelínková, MBA

Praha 2024

Prague College of Psychosocial Studies



**The transformation of telephone crisis intervention in the Czech
Republic after the start of the war in Ukraine**

Jakub Mothejl

The Bachelor Thesis

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Iveta Jelínková, MBA

Praha 2024

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou/diplomovou práci vypracoval/a samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne Podpis

Poděkování

Nejprve bych rád poděkoval vedoucí mé práce, která mi neváhala pomoci nejen s výběrem tématu, ale velice pohotově odpovídala a reagovala, když jsem to potřeboval. Velice si této pomoci vážím.

Dále bych rád pomohl své rodině a hlavně mé matce a bratranci, kteří mi dodávali naději, že tuto práci zvládl. Také bych chtěl poděkovat všem svým přátelům, hlavně jmenovitě Šárce Svobodové a Andreji Ďurianovi, kteří mě vždy vyslechly v mých hodinách trápení.

Poslední, ale neméně velké poděkování patří všem respondentům a pracovníkům krizových linek, nejen za jejich neutuchající práci, ale hlavně za účast na tomto výzkumu.

Abstrakt

Telefonická krizová intervence je jednou druhů možné pomoci v případě psychické krize. V posledních letech byla společnost vystavena mnohým situacím, které měli potenciál způsobit psychickou krizi. Jednou z těchto situací byl začátek války na Ukrajině. Tato práce se snaží prozkoumat, jakou zkušenost s tímto obdobím po vypuknutí války na Ukrajině, mají telefoničtí krizoví interventi v České republice. Práce analyzuje polostrukturované rozhovory otevřeným kódováním. Výsledná interpretace představuje vliv médií na prohlubování psychických krizí klientů, jak se krizoví interventi podporovali navzájem, ale také jak je podporovaly jejich provozní organizace.

Klíčová slova

Telefonická krizová intervence, telefonická krizová intervence, krize, intervent, klient, obranné mechanismy.

Abstract

Telephone crisis intervention is one type of possible help in the event of a psychological crisis. In recent years, society has been exposed to many situations that had the potential to cause a psychological crisis. One of these situations was the beginning of the war in Ukraine. This work tries to examine the experience of telephone crisis interventionists in the Czech Republic with this period after the outbreak of war in Ukraine. The work analyzes semi-structured interviews by open coding. The resulting interpretation represents the influence of the media on the deepening of clients' psychological crises, how crisis interventionists supported each other, but also how their operating organizations supported them.

Key words

Telephone crisis intervention, telephone crisis intervention, crisis, intervention, client, defense mechanisms.

Obsah

ÚVOD.....	8
1. KRIZE	9
1.1. PŘÍČINY KRIZE.....	9
1.2. REAKCE NA KRIZI	12
1.3. DRUHY KRIZÍ	15
1.4. PRŮBĚH KRIZE	20
1.5. DRUHY POMOCI.....	22
2. KRIZOVÁ INTERVENCE – FORMÁLNÍ ODBORNÁ POMOC	30
2.1 PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE	31
2.2 PROCES KRIZOVÉ INTERVENCE	32
2.3 FORMY KRIZOVÉ INTERVENCE	36
2.4 PRACOVNÍK KRIZOVÉ INTERVENCE.....	38
3 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE	44
3.1 PRINCIPY TKI	44
3.2 AKTUÁLNÍ ZAŠTÍTĚNÍ TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE V ČESKÉ REPUBLICE	45
3.3 DRUHY HOVORŮ V TKI	48
3.4 PRŮBĚH TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	51
PRAKTICKÁ ČÁST	57
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	57
4.1 CÍL VÝZKUMU	58
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	59
4.3 SBĚR DAT	59
4.4 VÝZKUMNÝ VZOREK	60
5 ANALÝZA DAT	63
5.1 INTERPRETACE DAT.....	70
5.2 LIMITY PRÁCE	73
ZÁVĚR	75
LITERATURA	77
PŘÍLOHY.....	80
BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE	110

Úvod

Telefonická krizová intervence pomáhá lidem již desítky let. Za tu dobu se odehrálo mnoho světových krizí, které ovlivnili každého z nás. Jen málo z nich však zasáhlo lidi natolik, jako vypuknutí války v, k České republice blízko položené, Ukrajině.

Touto prací jsem se pokusil zachytit jaké bylo toto období, od vypuknutí války na Ukrajině, pro pracovníky telefonické krizové intervence. Větší porozumění zkušenostem telefonických krizových interventů by nám mohlo pomoci se do budoucna na podobné krize připravit lépe, a rychleji reagovat. Současně nám práce přibližuje nároky na interventy samotné.

Práce je rozdělena do dvou hlavních částí a to teoretické a praktické. Teoretická část je rozdělena do čtyř částí. V první části je představen pojem krize, jak se krize dělí, jaký je její průběh a následky. Druhá část přináší vhled do krizové intervence, jaké jsou její postupy a formy. Třetí část představuje samotnou telefonickou krizovou intervenci, jaké jsou její výhody oproti intervenci prezenční, její zaštitění v zákoně, druhy hovorů a jak se liší její průběh oproti prezenční formě. Čtvrtá část se soustředí na krizového intervenanta, jaké jsou na něho požadavky, etický rámec, jak je ukotven v zákoně a jak se může intervenant starat o psychohygienu. Kapitola je završena závěrem.

Praktická část představuje podkapitoly zabývající se metodologií výzkumu, cílem výzkumu, výzkumnými otázkami, výzkumným vzorkem, sběrem dat načež navazuje analýza dat. V následné části proběhne interpretace analýzy dat společně se závěrem teoretické části.

1. Krize

Slovo krize má v české společnosti převážně negativní konotaci, můžeme si pod ní představit přírodní katastrofy, úmrtí, nemoci ale i akutní nedostatek finančních prostředků. Tato práce se však bude zaměřovat na zcela jiný fenomén a to krizi psychickou.

Daniela Vodáčková a kol. (2020, str.:27) ve své knize definuje krizi takto „Subjektivně ohrožující situace s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny“. Podobné znění definice můžeme najít i u jiných autorů (Špatenková, 2011, 2017; Mlčák, 2007), ti se shodují hlavně na následujících bodech.

Krize je ryze subjektivní věc. Co to znamená? Každý z nás má jiné životní zkušenosti, jinou odolnost vůči stresu a je v jiné životní fázi, proto jsou pro něho podněty jinak krizotvorné. Některé události jsou sice krizotvorné samy o sobě, například ztráta blízkého, neznámá to ale, že se dostaneme do psychické krize. To již záleží na subjektivním zpracování situace. Špatenková (2004) toto popsala jako „normální reakci na nenormální situaci“.

Na krizi však nemůžeme nahlížet pouze z negativního úhlu pohledu. Představit si to nám může pomoci etymologie tohoto výrazu. Z řeckého slova krisis – bod obratu nám vychází její potenciál. Dobře opečovaná krize je šancí pro další růst jednotlivce (Mlčák, 2007, Špatenková a kol., 2017).

Krizi předchází její precipitory, tedy události a podněty, které jí vyvolávají. O těch se budeme bavit více v následující kapitole.

Špatenková (2004) vysvětluje rozdíl mezi krizí a traumatem. Trauma je definováno podnětem, definuje ho tedy událost, co se stalo. Oproti tomu krize je definována subjektem, tedy tím, komu se to stalo. Z tohoto nám vychází i subjektivní vnímání krize.

Posledním důležitým bodem pro definování krize je její časovost. Krize je časově ohraničená událost, přestože subjektivní vnímání času v krizi se může lišit, zpravidla do několika měsíců v případech náročné krize (Špatenková, 2004; Vodáčková a kol., 2020).

1.1. Příčiny krize

K tomu, aby vznikla krize, přispívá hlavně souhra dvou faktorů. Prvním je aktuální vyladěnost organismu, tedy to, jak aktuálně snášíme stres, jak moc velkou jsme měli či máme psychickou zátěž, míra odpočinku apod. Jsou to tedy faktory, které ovlivní naši tělesnou a

duševní připravenost na podněty. Daniela Vodáčková (2020) s těmito faktory odkazuje na Reného Thoma (1992), který vnitřní faktory rozděluje na následující:

- **Vývoj** – Vývoj zde chápeme jako tlak na člověka pro adaptaci vůči vlastnímu vývoji a věcem z toho pramenícím. Představit si to můžeme například na narůstající zodpovědnosti za svůj vlastní život u studentů.
- **Náhradní opatření** – takto Thom pojmenoval jev, kdy si člověk na určitou situaci vytvoří dostačující obranný mechanismus, ten však není dokonalý, v průběhu času ztrácí na účinnosti a přestává fungovat, což člověka znovu přivede ke krizi. Štěpatenková (2004, str.: 40) tento jev pojmenovává řeckým písmenem *hybris* a cituje zde Knoppovou (1994) „Je to něco podobného, jako zalepit duši kola provizorním materiálem, například žvýkačkou, či pryskyřicí ze stromu. Na takovém kole nejde jezdit pořád, zanedlouho vzduch začne ucházet znovu“. Krize tedy přichází ze starých, nevhodně zpracovaných situací.

Druhým faktorem jsou poté vnější spouštěče. To jsou určité situace, které na nás působí krizotvorně. Vodáčková a kol. (2020) společně s Vymětalem (2009) je rozdělují na následující.

- **Ztráta** – Toto znamená, že jedna či více součástí našeho života již nejsou přítomny. Nejedná se pouze o lidi či věci z našeho okolí, ztratit můžeme například i finanční nebo bezpečnostní jistoty, přátele skrze zradu, či skrze náš vývoj můžeme ztratit naše staré hodnoty a musíme hledat nové.
- **Změna** – většina z nás jistě zná rčení „změnu nemá nikdo rád“, nemůžeme sice takto absolutisticky generalizovat, krizotvornost změn je však nepopíratelná, ať je dobrovolná či nikoliv, člověk opouští své známe prostředí, a vydává se do jiného. Jako příklad zde můžeme uvést stěhování, změnu práce, nástup do školy ale i například svatbu. Všechny tyto události od nás vyžadují určitou míru psychické stability, abychom je mohli zvládnout svými vyrovnávacími prostředky.
- **Volba** – volba mezi dvěma či více stejně hodnotnými podněty. Taková situace může vyústit v pocit zavinění a nepřijetí svého rozhodnutí. Autoři v tomto případě odkazují na světoznámé dílo Williama Styrona „*Sofiina volba*“, které pojednává o jedné z nejtěžších voleb vůbec.

Každý z nás je jinak citlivý na jednotlivé faktory, ke krizi dochází pokud jeden z těchto faktorů překročí naši únosnou mez a my si s ním již nedokážeme poradit. Může to být od onemocnění po náročné rozhodnutí. Faktory se také ovlivňují navzájem. Pokud budeme zdraví fyzicky, budeme i více odolní vůči krizi pramenící z těžkého rozhodnutí (Vodáčková a kol., 2020).

Špatenková (2017) ve své publikaci uvádí následující faktory, které se též navzájem ovlivňují a které determinují naši připravenost na krizi. Jsou jimi:

1. **Věk** – každý jedinec se při vypuknutí krize nachází v jiném vývojovém období, má tedy před sebou jiné úkoly ale zároveň má již jiné úkoly za sebou, ze kterých by mohl čerpat vyrovnávací mechanismy. Od dotyčného se však ve společnosti očekává určitá zkušenost, což může působit poté na jedince negativně.
2. **Pohlaví** – Zde se můžeme podívat na statistiku, která nám říká, že ženy častěji vyhledávají psychosociální pomoc, také se ale každé pohlaví setkává se specifickými životními událostmi, které mohou působit krizotvorně.
3. **Životní situace** – na tu zde nahlížíme čistě materiálně. Přestože člověk v České republice má k dispozici bezplatnou krizovou pomoc, lépe zaopatřený člověk si může dovolit lepší a rychlejší následnou péči v podobě například psychoterapie.
4. **Zdravotní stav** – zde se odkáží na kapitulu druhů krize, konkrétně na krize pramenící z onemocnění. Obecně můžeme říci, že pokud jsme oslabení nemocí, jak už psychickou tak fyzickou, snižuje se naše rezistence.
5. **Osobnostní faktory** – každý z nás má jiný temperament, někdo je více melancholik, jiný zase sangvinik. Každý se také jinak přizpůsobuje novým situacím, je jinak emočně stabilní a má jinou míru resilience¹. Všechny tyto osobnostní faktory poté ovlivňují náš postoj vůči krizi.
6. **Schopnost zvládat krizové situace** – zde se nejedná o osobnostní nastavení, nýbrž o kvalitu a rozvinutí našich vyrovnávacích mechanismů.
7. **Dřívější nevyřešené krize** – ty nás negativně ovlivňují do budoucna a oslabují nás v řešení krizí aktuálních. Může také dojít k znovuotevření dřívější krize a vzniká tím spolupůsobící krize.
8. **Spolupůsobící krize** – řešení více krizí najednou. Ty nemusí vzniknout najednou, vlivem životních událostí se však vytvoří více jak jedna. Míra zátěže se s každou další krizí stupňuje.
9. **Naděje** – Naděje ve zlepšení je jedním z hnacích motorů pro řešení krize, s prohlubováním krize se však vytrácí, je třeba tedy naději jedinci dodávat.

¹ činitele, které jedinci pomáhají přežít v daných podmínkách (Hartl, 2004)

10. Rodinné prostředí a sociální podpora – čím více se člověk do krize propadá, tím více je zapotřebí mobilizace okolních sil. V tomto ohledu platí, že jedinec s dobře fungující rodinou a vybudovanou sociální sítí má větší šanci pro dobré zvládnutí krize.

Užitečný nástroj pro mapování míry stresu, a tím i připravenost na případné další krizové situace, sestavil Holmes a Rahe (1964), kteří sestavili tabulku předvídatelných životních událostí a k nim přiřadili určité bodové ohodnocení (viz. Příloha č.1). Míra stresu se poté vypočítávala součtem bodů z událostí, které nás potkaly za určité období. Pokud součet překročil 250 bodů, je zde doporučení vyhledat pomoc či být opatrný pro případ vzniku stresové poruchy. Tato tabulka má výhodu silného základu na dlouholetých studiích Holmese a Rahea, přesto však zůstávají krize velice subjektivní záležitostí, a tak může tabulka sloužit spíše k orientaci, nelze skrze ni nic vyvozovat (Vodáčková a kol., 2020; Špatenková, 2004,2017).

Eis (1992) zde naopak pracuje s modelem trojúhelníku bio-psycho-sociálních faktorů, aktuálního krizového stavu a situačního spouštěče. Každá část trojúhelníku ovlivňuje ty druhé. Každý člověk má jinou citlivost na každou z těchto částí a do krize se tedy dostává tehdy, jsou-li části v nerovnováze jedna vůči druhé a vůči citlivosti jedince na tyto části.

1.2. Reakce na krizi

Projevy člověka v krizi si můžeme rozdělit do tří základních skupin, které u jedince pozorujeme. Jsou jimi: jak se daný člověk chová, jak přemýšlí a jak prožívá krizi na emoční úrovni. Míra projevu krize u jedince je však velice subjektivní, záleží zde nejen na míře resilience osoby, síle krizotvorného faktoru, ale i na sociálním kontextu události, tedy jak rychle a do jaké míry se dostane osobě pomoc od okolí (Špatenková a kol., 2017).

Obecnou reakcí zahrnující všechny tři oblasti je takzvané náhradní řešení. Jedná se o vyvinutí zcela nového nedostačujícího mechanismu. Ten se může v aktuální chvíli jevit jako funkční. Účinnost takového mechanismu může náhle skončit, či se v průběhu času zmenšuje a nastává opětovné vystavení krizi (Vodáčková a kol., 2020).

Podívejme se tedy nejprve na nejviditelnější z těchto skupin, kterou je, jak se člověk chová. Můžeme zde u člověka pozorovat tři základní vzorce chování.

Útok – Energie je nasměřována na okolí. Člověk se může dostávat do konfliktů, odhání od sebe přátele, či je naopak žádá velice nepřiměřeně o pomoc. Snaží se vyřešit krizi násilím či jiným útočným chováním, nasměřovaným proti krizové situaci (Vodáčková a kol., 2020,

Špatenková, 2004). Agresivita se zde nemusí projevovat pouze ven, autoagresivita je také častým jevem (Matoušek, 2012).

Útěkové chování - Zde se jedinec může pokusit o únik dvojím způsobem. Jedním je fyzický útěk, jedinec se fyzicky snaží vyhnout krizi. Například přestane chodit do práce, do společnosti, mezi přátele apod. Druhé je vnitřní stažení do sebe. Jedinec o krizi nemluví, dělá, jako by neexistovala, od jakýchkoliv myšlenek na ní utíká a nebaví se o ní (Vodáčková a kol., 2020).

Ustrnutí - je třetí reakcí, kterou na rozdíl od předchozích dvou nepohání sympatická reakce, nýbrž parasympatická. Jedinec se může zdát až příliš v klidu. Zde se více projevují stavy paniky², disociace³ či derealizace⁴ (Matoušek, 2013; Eis, 1994).

Jedním z hůře pozorovatelných chování pro okolí je **regresivní chování**. Člověk neschopen vypořádat se s krizí naučenými mechanismy se může vrátit k původním mechanismům, často viděným jako dětské mechanismy (Vodáčková a kol., 2020). Bohužel toto chování krizi naopak prohlubuje, jelikož vývojově mladší mechanismy mohou být na krizi méně účinné než ty aktuální.

Excesivní chování - to je naštěstí pro okolí velice viditelný indikátor toho, že je něco v nepořádku a může přijít včasná pomoc. Můžeme tu pozorovat například silný abusů alkoholu, drog, promiskuitní chování či silně nelogické chování. Také ale chování, které by bylo pro jedince jinak vzácné (Matoušek, 2013).

Dalšími projevy mohou být **tělesné projevy** ve smyslu bolestí hlavy, napětí v těle, ztráty citlivosti v určitých částech těla, nejčastěji v nohách, s čím je poté spojen pocit ztráty kontroly rovnováhy. Mohou se projevit psychosomatické či fyziologické potíže související se setrváváním v tělesném nabuzení. Tím je ovlivněno trávení, spánek a další fyziologické procesy, které potřebují také aktivaci parasympatiku, nikoli setrvání v sympatické reakci (Vodáčková a kol., 2020; Matoušek, 2013; Eis, 1994; Beck, 2019).

Narušení běžných způsobů myšlení není již tak viditelné, jako je například chování, stále se však dříve či později na jedinci projevuje. Hlavním indikátorem pro krizi je zde **tunelové vidění**. Člověk se může zaměřit pouze na určitý okruh řešení a podnětů, které někdy mohou být až

² Dezorganizovaná reakce doprovázena pocitem ohrožení a úzkostmi (Hartl, 2004).

³ Oddělení či odpojení (Hartl, 2004). Jedinec se může například odpojit od emocí či fyzického prožívání.

⁴ Forma depersonalizace. Svět je pro jedince jakoby nepochopitelný, jiný či prázdný (Hartl, 2004).

iracionální. Dále sem patří dezorganizované myšlení, regresivní způsob myšlení či vnímání samo může být na hranici s realitou (Vodáčková a kol., 2020; Špatenková, 2004,2017).

Může nám nastat také **panická reakce**, kterou si nesmíme plést s panickou atakou. V panické atace se nám percepční pole maximálně zúží na smrt a pocit umírání v doprovodu nesmírné úzkosti a jejích fyzických projevů. U panické reakce se nám odehrává opak, percepční pole se rozevírá, nastává zahlcení a chaos, z čehož poté pramení vysoká úzkost. Lidé v panické reakci nejsou schopni své myšlení usměrnit a to často vyústí v chaotické iracionální chování (Beck, 2019).

Nyní se dostáváme do oblasti emocí a prožívání krize. V lehčích případech je reakce na krizi projevna úzkostmi, strachem, pocitem ztráty kontroly, pocitem ohrožení a celkovým pocitem emočního napětí. Tyto pocity mohou být přítomny konstantně, což omezuje možnosti člověka se s krizí vyrovnat. Je zde také důležité nezaměnit krizi za depresi, jelikož ta má podobné symptomy, její řešení však vyžaduje zcela jinou péči. (Špatenková, 2004). Hlavním indikátorem, že nejde o depresi, může být absence anhedonie⁵, která je jedním z hlavních symptomů deprese. V případě vážnější reakce na krizi mohou nastat i stavy následující.

Disociace, která se může projevovat odpoutáním se od emocí či vnímání tělesnosti. Ve vážnějších případech se jedinec může disociovat i od reality a vnějšího světa, v takových případech je pomoc nevyhnutelně nutná (Nolen-Hoeksema et. al., 2012).

Derealizace, ta se zde může projevovat pocity, že se mě krize netýká, tedy odtržení se od reality.

Syndrom psychického ohrožení (dále jen SPO) je projev, o kterém se v literatuře uvádí, že nastává převážně později v krizi. Jedná se o takzvaný předstupeň pro závažnější chronické stavy a poruchy. Bohužel může vést též k presuicidálnímu syndromu. SPO doprovází stavy silné viny z nezvládnuté krize a z toho pramenící stud a snížení sebehodnocení. Dále se zde projevuje úzkost na takové úrovni, že se stává pro jedince nezvládnutelnou, nastává však i zúžení percepce východisek, tudíž se z tohoto stavu jedinec nedokáže dostat sám (Matoušek, 2012; Vodáčková a kol., 2020).

⁵ „Neschopnost prožívat potěšení a radost“ (Hartl, 2004, str.: 19).

1.3. Druhy krizí

Přestože je krize velice subjektivní záležitost, můžeme ji rozdělit do několika druhů, a to zejména na základě precipitorů. Nejčastěji se používá dělení krizí podle Baldwina, z jeho rozdělení vychází i Vodáčková a kol. (2020) či Špatenková (2004).

Vývojová krize

S tímto druhem krize má zkušenost každý člověk, jelikož život před nás neustále dává nové životní problémy a situace, na které musíme reagovat. Původ takové krize může být jak vnější, například nároky společnosti, školy či rodiny, tak vnitřní, které můžeme chápat například jako nároky a hodnoty, které si sami vytváříme v průběhu života. (Vodáčková a kol., 2020).

Vývojové krize mají oproti ostatním krizím určité výhody. Jednou z nich je její do jisté míry očekávatelnost a předvídatelnost. To nám umožňuje začít se připravovat na dané období ještě před jeho začátkem.

Další výhodou je fakt, že s vývojovou krizí mají zkušenosti všichni lidé ve společnosti, to nám přináší pozitivum v potenciálně větším pochopení a pomoci okolí, od lidí kteří si podobnou situací prošli. Tato pomoc se například může projevit jako určité rituály, které danému člověku pomohou projít krizí. Příkladem může být například svatba či pohřeb, ale i obyčejná věc jako narozeniny nám mohou pomoci se vyrovnat a přejít práh krize (Špatenková, 2004).

Na vývojové krize také můžeme nahlížet z hlediska psychologického. Mlčák (2007) zde pracuje s psychosociální teorií Erika Eriksona, který rozlišuje celkem osm stádií v životě.

Každý z těchto věků s sebou nese určitý životní úkol. Splní-li jedinec daný úkol, integruje si tuto zkušenost do své osobnosti. Problém přichází ve chvíli, kdy se jedinci splnit úkol nepodaří, takový člověk se poté cyklí v jednom stádiu, dokud jej nepřekoná. Bohužel při tomto zacyklení působí i společenské vlivy a vlastní očekávání, které jsou poté zdrojem negativních pocitů jako jsou méněcennost apod.

Vodáčková a kol., (2020) se nepouští příliš do rozdělování vývojové krize na druhy či původy. Představuje ji spíše jako výsledek dřívějších nevyřešených tranzitorních krizí (popsané níže). Ty jsme v minulosti nedokázali zdravě zpracovat, což nás přivede k neschopnosti zdravě zpracovat krizi, ve které aktuálně jsme. (Vodáčková a kol., 2020).

situační krize

Tato krize se nejčastěji vyskytuje jako reakce na vnější precipitory. Jedná se o určitou situaci, ve které jsme vystaveni ztrátě, změně či volbě, mohou se tedy objevit kdykoliv a kdekoliv. Jejich nepředvídatelnost je zde velkou nevýhodou, vnáší to do krize překvapení či šok. Okolí s nimi také nemusí mít zkušenosti a tak se může objevit neadekvátní reakce z okolí (Špatenková, 2004).

U této krize hraje svou roli konstelace bio-psycho-sociálních faktorů společně s krizovým spouštěčem (Eis, 1994). Velice tedy záleží, v jakém období a rozpoložení nás krize zasáhne. Krizová situace v jednom období tedy nemusí být krizotvorná v období jiném. U takto velice subjektivně zbarvené krize je potřeba pomoci člověku se v krizi zorientovat, tedy rozklíčovat spouštěč, jeho vztah ke krizi, zdroje krize a vztah zdrojů k člověku. (Vodáčková 2020)

Fáze situační krize - Situační krizi si můžeme rozdělit na fáze, kterými si člověk prochází. Jedno ze známých rozdělení sestavila americká psycholožka Kübler-Rossová, jež sestavila fáze truchlení v reakci na ztrátu. Jelikož je ztráta pouze velice silná situační krize, můžeme vidět paralelu těchto fází i u jiných situačních krizí (Špatenková, 2004).

První fází tohoto rozdělení je popření. K tomuto se připojuje i Špatenková se svým rozdělením (Špatenková, 2004). Oba tyto autoři se shodují na tom, že první reakcí na náhlou extrémní situaci je popření reality. Člověk si nepřipouští, že by se toto mohlo dít právě jemu. Tato fáze je již ale doprovázena vnitřním distresem, který se však jedinec snaží potlačit (Tothová, 2013).

Druhou popsanou fází je fáze hněvu. Špatenková jej popisuje jako fázi emoční reakce (Špatenková, 2004). Hlavní podstatou této fáze je konfrontace s realitou. Tuto bouřlivou fázi může doprovázet konfrontace s okolím, hledání viníka či ukončení spolupráce s pomocným personálem. Tato fáze je tedy velice náročná nejen pro člověka samotného, ale i pro jeho okolí (Tothová, 2013)

Třetí fází je fáze smlouvání. Jedinec se pokouší vyjednat si výjimku. Vyjednávání nejčastěji probíhá s krizotvorným faktorem samotným (například pokud je spouštěčem krize partner, který opustil ženu, může žena smlouvat s mužem o tom, aby ve vztahu zůstal). Při umírání je zde časté smlouvání se smrtí samotnou (Tothová, 2013)

Čtvrtou fází je fáze smutku či deprese. Jedinec si připouští nevyhnutelnost reality, to způsobí nával smutku, ale jedinec se může i propadnout do deprese. Při této fázi je důležitá podpora rodiny a blízkých (Tothová, 2013).

Poslední pátou fází je fáze smíření. Jedinec si nejen realitu připustí, ale smíří se s její nevyhnutelností. Tato fáze přináší jedinci vytoužený klid.

Tyto fáze na sebe navazují, mohou se však přeskakovat či se jedinec může vracet do fází, které již prošel (Tothová, 2013).

Špatenková (2004) se pouští i do rozdělení reakce na situační krizi, které se do určité míry liší od obecné reakce na krizi popsané v následující kapitole *Průběh krize*.

Šoková fáze – jedná se o stav, který navenek může působit klidně a vyrovnaně, opak je ale pravdou. V šokové fázi je člověk psychicky zahlcený, chaotický, hyperaktivní či naopak apatický. Hlavní známkou této fáze je popírání krize, což vede k jejímu neřešení a propadání se do dalších fází této krize. Pro okolí je velice náročné rozpoznat, zda je jedinec v krizi či nikoliv. Díky mechanismu popírání se jedinec může zdát zcela v pořádku.

Fáze emoční reakce – Člověk, který přejde do této fáze, si začíná uvědomovat realitu, a mobilizuje své obranné mechanismy. Zde Špatenková klade veliký důraz na sociální oporu, která zde funguje jako záchrana, pokud naše mechanismy selžou. Zde nastává zlom - podaří-li se nám překonat krizi svými obrannými mechanismy či pomocí z okolí, dostáváme se do fáze zpracování krize. Pokud se nám to nepodaří, hrozí, že se krize stane chronickou (Špatenková, 2004).

Pokud se krize stále prohlubuje, může dojít až k **Chronické krizi** – (Špatenková a kol., 2017) hodnotí chronickou krizi jako velice podobnou akutní, je při ní však třeba terapeutické práce, nikoliv krizové. Markantním projevem je postoj vůči krizi. Člověk je pasivní, rezignovaný, s krizí nevyrovnaný. Řešení krize se vyhýbá, přes zdánlivý projev toho, že krizi řešit chce. Čím dříve se s takovouto chronickou krizí začne pracovat, zpravidla tím lépe se z ní člověk dostává.

Fáze zpracování krize – silné emoční reakce se stávají méně časté a jejich intenzita klesá. Je to postupný děj, ve kterém je člověk stále méně křehký, je zde však člověk náchylnější ke krizotvorným faktorům.

Fáze nové orientace – krizová událost je zpracovaná a integrovaná do obranných mechanismů.

Traumatické krize

Traumatická krize může mít na první pohled podobné prvky jako krize situační, rozdíl je však v tom, že krize zde není definována subjektem, tedy osobou zažívající krizi, nýbrž podnětem, tedy tím, co se stalo (Špatenková, 2004).

Podnětem pro tuto krizi jsou události, vůči kterým nemáme dosud vytvořeny žádné ochranné mechanismy, současně je síla podnětu natolik velká, že naše obranné mechanismy přestávají fungovat či jsou zcela ochromeny (Matoušek, 2013).

Co sem tedy patří za události? Jsou to živelné katastrofy, znásilnění či jiné trestné činy, nečekané úmrtí blízké osoby a podobné.

Naše reakce na tento druh krize má také svá specifika. Jedná se o situace, které v sobě nesou extrémní ohrožující potenciál, pocit ohrožení života, tělesné a duševní integrity. Současně se nám ztrácí pocit kontroly a tím nastupuje pocit bezmocnosti se situací cokoliv dělat (Vodáčková a kol., 2020).

Pokud se dotyčnému nedostane adekvátní krizové a terapeutické pomoci, může dojít k dlouhodobým následkům. Můžeme traumatickou událost znovuprožívat prostřednictvím snů nebo flashbacků (náhlé znovuprožití události). Vědomě či nevědomě se můžeme začít vyhýbat podnětům spojeným s traumatem, ty se však mohou jevit na první pohled bez spojitosti s traumatickou událostí. Nervový systém člověk také setrvává v sympatickém režimu ohrožení a s tím souvisejí přehnané úlekové reakce, psychomotorický neklid, nesoustředěnost, lehká zahlcenitelnost a spánkové obtíže (Vodáčková a kol., 2020; Eis, 1994).

Pozdější projev – PTSD⁶, ta se může objevovat od 6 měsíců po události a trvat roky. Projevy jsou změny na fyzické, sociální a emoční rovině. Nemusejí však na první pohled mít spojitost s traumatickou událostí, je tedy někdy obtížné identifikovat původní zdroj krize (Vodáčková a kol., 2020).

⁶ Následek prožitého, a nezaléčeného traumatu. Projevuje se emoční otupělostí; poruchami spánku; flashbaky na událost; vyhýbání se situacím, které v nás vyvolávají vzpomínky na událost; pocity viny apod (Hartl, 2007).

Tranzitorní krize

Také se s ní někdy můžeme setkat pod názvem krize z očekávatelných životních změn. Jedná se o krizi, která je způsobena změnami, které nastanou v každém normálním životě. Můžeme se na tuto krizi dívat i z více úhlů, nemusí to být jen události, které postihnou jedince, jako je například odchod z domácnosti, svatba, narození dítěte, ale třeba i pracovní cyklus (Vodáčková a kol., 2020).

Stejně jako u vývojové krize mají tranzitorní krize výhodu předvídatelnosti a tedy možnosti přípravy na krizi.

Krize pramenící z onemocnění

Tato krize může spadat do jakékoliv kategorie, které zde již byly uvedeny. Její specifikum je však její gradace psychickým či tělesným onemocněním nebo kontextem sociální zranitelnosti, jako jsou například marginalizované skupiny, azylanti apod.

Vážnost této krize spočívá v obecně větší zranitelnosti nemocného vůči stresorům, než pro tzv. normálního člověka (Matoušek, 2013). Stáhneme-li tuto krizi na Eisovu (1992) teorii vzniku krize, kde pracuje s trojúhelníkem bio-psycho-sociálních faktorů, objevuje se nám zde disbalance v bodech biologických (onemocnění) a sociálních (exkluze, diskriminace apod.).

Z psychologického hlediska se jedná nejčastěji o umocněnou vývojovou krizi, kdy má krize podklad v neřešených či nesprávně vyřešených vývojových obdobích, jedná se tedy o určité pokračování a gradaci vývojových krizí. V tomto však tkví i pozitivum této krize. Pokud se člověku dostane dostatečné pomoci a podpory a krizi daný člověk překoná, je to pro něho příležitost projít si dřívějšími vývojovými úkoly. Tato krize má tedy veliký, avšak náročný potenciál pro změnu do budoucna (Vodáčková a kol., 2020).

Tímto se dostáváme k tématu druhu pomoci, zde je zapotřebí mobilizace pomocné sítě dotyčného pro zvládnutí krize (Vodáčková a kol., 2020).

Neodkladné krizové stavy.

Tento druh krize je definován jako silně akutní. Člověk se nachází v ohrožení života či naopak on sám ohrožuje okolí.

Jedná se o akutní psychotické stavy, stavy spojené s intoxikací, sebevražedné či vražedné tendence, nekontrolovatelná zlost a agrese (Špatenková, 2004). Matoušek (2013) do této kategorie, ve vážných situacích, řadí i panické ataky, některé disociativní stavy či stavy spojené s extrémním psychickým vypětím.

Osobě nacházející se v neodkladném krizovém stavu již nefungují žádné vyrovnávací mechanismy, šance na pomoc je tedy pouze z okolí. Oproti krizi pramenící z onemocnění je zde zapotřebí odborníka, který má s podobnými případy zkušenost. (Vodáčková a kol., 2020).

Chronická krize

Pokud se jedinec nedokáže vyrovnat s určitou krizí a poté následuje krize další, je zde potenciál pro vznik krize chronické (též známé jako kumulativní). Nejedná se o posttraumatickou stresovou poruchu, jelikož se nejedná o následek traumatu. Z toho plynou i jiné symptomy. Projevuje se převážně depresemi a apatií. Trvání takové krize může být i několik let (Špatenková, 2004).

1.4. Průběh krize

Vodáčková (2020) i Špatenková (2004) se na krizi dívá jako na proces, který má určitou zákonitou posloupnost. V jednotlivém rozdělení na fáze poté vychází z díla Geralda Caplana (in Pasquali a kol., 1989), který se jednotlivými fázemi krize zabýval.

první fáze – Nejprve dochází ke konfrontaci s krizovou událostí, ta začne v člověku vyvolávat pocity ohrožení, tím roste úzkost a napětí. Jedinec zaktivuje své vyrovnávací mechanismy a jiné, již osvědčené, druhy chování. Tato fáze trvá od několika minut po maximálně pár dnů. Pokud jedinec těmito způsoby krizi nezvládne, dostává se do druhé fáze.

druhá fáze – Jedinec se s narůstající úzkostí a pocitem ohrožení může dostávat do paniky. Vyrovnávací mechanismy se zde podobají pokusu a omylu, to může mít i pozitivní dopad. Pokud se nám novým způsobem podaří krizi překonat, je to pro nás do budoucna velice

růstové. Selžou-li nové vyrovnávací mechanismy, propadáme se hlouběji do chaosu a negativních emocí a dostáváme se do třetí fáze.

Třetí fáze – dochází k poslední mobilizaci všech zbývajících sil. Jedinec v této fázi si často připouští, že na krizi již sám nemá dostatek sil, je zde tedy největší potenciál pro pomoc zvenčí. Pomoc v této fázi by měla již mít odbornou podobu. Může se jednat o kontaktování krizových linek či center, samotná podpora blízkého okolí jedince již nemusí stačit.

Čtvrtá fáze – Caplan tuto fázi vyznačuje „závažnou psychologickou dezorganizovaností“. Stav jedince se podobá panice, jeho percepční pole se rychle začíná zužovat. Projevují se emocionální, kognitivní a psychologické změny. Jedinec si v této fázi nemůže pomoci sám, je zde zapotřebí akutní zásah odborníků. Tato fáze může trvat několik týdnů, poté dochází k určité míře stabilizace, ta však může být zavádějící, jelikož hrozí chronifikace krize či ke vzniku PTSD.

Pokud nebyla přítomna v prvních dvou fázích krize reakce sympatiku či parasympatiku, může nastat zpětně i v této fázi. Vznik takovéto reakce v této fázi může naopak uškodit řešení krize (Eis, 1994).

1.5. Druhy pomoci

Schopnost překonávat krize a následně si zinternalizovat její řešení je pro nás jedním z nejdůležitějších adaptačních mechanismů. Situace, které musíme řešit, potkáváme v životě denně. Nejčastěji na ně používáme již zažitá postupy, zkusíme však i nové a tím si rozšiřujeme obzor možných řešení situací. Stavíme přitom na již dřívějších zkušenostech, které jdou zpětně až do narození, kdy jsme na svět vstoupili s vrozenými reakcemi na situace jako jsou útok, útek a zamrznutí. Tím se dostáváme k prvnímu druhu pomoci a tím je „svépomoc“ (Vodáčková a kol., 2020; Špatenková a kol., 2017; Eis, 1994).

Jak již bylo řečeno, míra našich schopností zvládnání krizových situací záleží na mnoha faktorech a ne v každém životním období jsem natolik připraveni, jako v období předchozím. Co jedinec tedy udělá, když si nedokáže pomoci sám? Náš první instinkt nás zavede k pomoci z našeho blízkého okolí, to nazýváme „vzájemnou pomocí“ (Vodáčková a kol., 2020; Špatenková a kol., 2017)

Jak svépomoc tak i vzájemná pomoc jsou pro nás nejpřirozenějším způsobem zvládnání krizí. Jedná se o neformální a neodbornou pomoc, z čehož může pramenit její nedokonalost, či dokonce možnost prohloubení krize.

V případě hlubších krizí je již tedy zapotřebí odborné pomoci v podobě krizové intervence či jiné psychosociální podpory jako psychoterapie či konzultace s psychiatrem.

Svépomoc

Na svépomoc se zprvu spoléhá každý jedinec. Máme určité, již naučené a vyzkoušené, vyrovnávací a obranné mechanismy. Snažíme se zvládnout situaci tak, abychom obnovili vnitřní balanc, a cítili se díky tomu psychicky dobře (Špatenková a kol., 2017).

Každý z nás je však jiný a má osvojené jiné mechanismy, využívá tedy vůči situaci všeho, čeho se naučil. Jenže každý z nás je občas konfrontován se situací, se kterou si jeho mechanismy poradit neumí, to je poté jak potenciál k růstu, tak potenciál k prohloubení krize. Pokud naše naučené mechanismy nestačí, a my se vydáme cestou pokus omyl, kdy si zkusíme poradit se situací novými postupy, je možné, že krizi zažehnáme, a naopak z ní vyjdeme ještě silnější a vyzrálejší, než dříve (Vodáčková a kol., 2020; Eis, 1994).

Obranné mechanismy jsou oproti vyrovnávacím mechanismům často nevědomé a realitu nám spíš falsifikují. Oproti tomu vyrovnávací mechanismy pracují více na bázi kognitivně-behaviorální, jedná se o sociální reakci jedince respektující realitu. Oba mechanismy používáme za účelem zmírnění vnitřního tlaku a nepříjemných emocí.

Obranné mechanismy

Jedná se o přirozené mechanismy, které nám pomáhají udržovat psychickou stabilitu, zdravé sebepojetí a chrání nás před nepříjemnými pocity. Probíhají nevědomě v různých formách. Špatenková (2004;2017) je ve své knize představuje ve vztahu ke krizi následovně:

- **Útok** – je jedním ze základních vrozených reakcí. Podoba této reakce může být různá,
- od fyzické agrese po verbální. Obecně se jedná o směřování energie ven na krizový podnět, či na jiný podnět, který nám jej nahrazuje (příklad: křik na otce, po hádce s matkou).
- **Únik** – Stejně jako útok, se u úniku jedná o vrozenou reakci. Od krizové situace můžeme utéci jak fyzicky, tak může být únik fantazijní, tedy uzavření se do svých myšlenek na to, jak by to asi mohlo být. Dále se jedná o únik somatický, tedy do nemoci či únik užitím látek, které nám od situace pomohou (alkohol, drogy).
- Matoušek (2013) k tomu uvádí i jemnější vzorce úniků například do excesivního uklízení, nakupování či podobné. Také popisuje únik do takzvaného denního snění, kdy se jedinec ubírá do svých představ a myšlenek, které vedou ke snížení napětí.
- **Vytěsnění** – odborně represe. Je to nevědomý proces, kdy podnět, který nám způsobuje nepříjemný stav, přesuneme z vědomí do nevědomí. Vytěsněná realita však stále z nevědomí ovlivňuje naše vědomí. Vytěsnění probíhá mimovolně, nemůžeme jej tedy ovlivnit.
- **Potlačení** – odborně suprese. Je na rozdíl od výše popsané represe proces vědomý. Jedná se o úmyslné potlačování myšlenek na nepříjemný podnět. Nepatří mezi účinné strategie, jelikož aktivním potlačováním jedinec nenechá volný průchod situaci, což by vedlo k jejímu zpracování.
- **Regrese** – Tedy přesun člověka na nižší vývojovou úroveň zrání. Jedinec začne například používat vyrovnávací mechanismy z dětství jako jsou například potřeba setrvat v oběti či vzteklé házení věcmi. Tento obranný mechanismus nemá až takový význam pro jedince, spíše se jedná o významný signál pro okolí jedince o tom, že je něco špatně.

- **Inverze** – jedinec začne reagovat opačně, než by od něho okolí očekávalo (například se místo klasického agresivního chování vyskytne u jedince apatické stažené chování). Je zde potenciál získání nových mechanismů zvládnání situací, současně je to též zdroj informací pro okolí, že se něco děje.
- **Popírání** – aktivní odmítání skutečnosti. Jedinec je v tomto obranném mechanismu schopen, až iracionálně, odolat argumentům od okolí, které realitu podporují.
- **Racionalizace** – Jelikož vlivem krize může naše chování být chaotické a naše pokusy o její vyřešení náhodné, následně se toto chování člověk snaží objasnit a obhájit tak, aby to neublížilo jeho vidění sebe sama a nevznikla úzkost.
- **Introjekce** – pokud je pro nás krize natolik ohrožující a neřešitelná, můžeme si „přivlastnit“ krize druhých a pozornost přenést na jejich řešení, místo řešení krize naší.
- **Projekce** – jedná se o opak introjekce, místo abychom si přivlastnili problém jiného, svou krizi, a s ní spojené problémy, promítáme na ostatní. Takové chování je velice nepříjemné pro okolí jedince.
- **Sebeobviňování** – jedinec veškerou vinu za situaci přenáší na sebe. Někdy se jedná o nelogické úvahy o tom, jak jedinec situaci zavinil. Tento mechanismus je nebezpečný, jelikož zvyšování pocitu viny může vést k myšlenkám na potrestání sebe sama a v důsledku až k sebevraždě.

Vodáčková ve své publikaci (2020) zmiňuje, krom již více zmíněných, i obranný mechanismus **Skotomizace**. Tento nevědomý proces nám znehodnocuje určitá fakta a vzpomínky. Na událost si tedy nemusíme vzpomenout, či jen velice kusovitě.

Vyrovňovací mechanismy

Vyrovňovací mechanismy nám oproti obranným mechanismům realitu nezkrusují, pomáhají nám snížit úzkost z reality a lépe ji pro nás zpracovat. Špatenková (2017) uvádí dva základní druhy vyrovňovacích mechanismů, kterými jsou:

Zaměření na sebe – jedná se o postup, kdy se člověk zaměří na své emoce a potřeby. Vzniklé napětí se pokouší ovlivnit myšlenkami a postupy, které mu dřív přinášely pocit pohody a uspokojení (příkladem pro tento mechanismus může být hraní videoher ve zkuškovém období). Práce s emocemi může mít také podobu uzemnění (viz. Kapitola *Intervence a její techniky v TKI*) a jiné druhy relaxace.

Zaměření na problém – v tomto postupu se jedinec snaží aktivně zlepšit situaci ve svůj prospěch. Představit si to můžeme znovu na příkladu se zkouškovým obdobím a studentem. Student by se v tomto případě zaměřil co nejvíce na učení se na zkoušku. Čím víc by si byl jistý svým výkonem, tím menší by poté byl stres, nebo by případně hledal informace a cesty, jak zkoušku splnit.

Který z následujících mechanismů člověk zvolí, je již na jeho rozhodnutí. Vliv na takové rozhodnutí mají poté předešlé zkušenosti, přijetí vybraného mechanismu ve společnosti či osobnostní predispozice.

Rozdělení z díla Špatenkové je však velice okrajové. Více téma rozpracovala ve svém díle Vodáčková (2020), která pospala do čtrnáct „zdravých“ vyrovnávacích mechanismů.

Kontakt s pocity – Práce s emocemi je v krizi velice důležitá, jedinci mohou být zaskočeni mírou svých emocí, či je překvapí jejich nedostatek nebo absence působením obranného mechanismu disociace.

Pokud má jedinec emocí mnoho, je vhodné v případě svépomoci své emoce neupozadovat. Potlačování emocí může vést k ještě většímu vnitřnímu tlaku. Je však pořád důležité nést zodpovědnost za své chování a nedovolit například negativním emocím vyvolat v nás nepřijatelné chování. V takovém případě je vhodné použít například metody relaxace.

Sdílení – mezilidské sdílení je obecně jeden z velice účinných mechanismů. Sdílení se nepoužívá jen v krizové intervenci, je to například jeden ze stěžejních bodů psychoterapie, kde je její účinnost známa. Již samotné sdílení s blízkou osobou může jedinci v krizi značně ulevit a přináší pocit „že na to není sám“ (Kratochvíl, 1997; Vodáčková a kol., 2020).

Kontakt s tělem – Velká míra stresu nás přirozeně odpoutává od tělesných prožitků, dříve účinný obranný mechanismus nám pomáhal přežít, nynější stresové podněty však vyžadují jinou reakci. Tělo nám může říkat, kdy je něčeho již moc a je dobré jej vnímat a poslouchat, proto by se měl člověk snažit své tělo vnímat. Pomoci k tomu mohou techniky zaměřené na pozornost přesunutou do sebe.

Kontakt s potřebami – toto můžeme rozdělit na dvě kategorie. Zaprvé tu máme aktuální potřeby, které se v krizi mohou vyskytnout a které by neměl nikdo v krizi opomíjet. Může jít o bazální potřeby v podobě jídla, tepla, spánku či o méně bazální věci, jako jsou například cigareta či podobné věci, které nám normálně pomáhaly, a na které dostaneme „chuť“, když krize nastane.

Zadruhé jsou zde dlouho opomíjené potřeby, které se skrze krizi dostaly na povrch. Jelikož je krize i příležitostí pro změnu, může to být příležitost tyto dlouho upozaděné potřeby ukojit. Může to být například změna v životosprávě, vymezení se vůči někomu, kdo nás dlouho obtěžuje a podobné. Změna na této úrovni je již více doporučovaná probrat s odborníkem, jelikož má potenciál krizi prohloubit.

hranice – Krizová situace může zasahovat za naše hranice, ať už by se jednalo o hranice únosnosti stresu či osobní hranice vůči okolí a další, je zde znovu potenciál si hranice upevnit a lépe si je pro sebe vydefinovat či naopak hranice nabourat.

Orientace v situaci – člověk v krizi může mít o situaci na jedné straně velké množství informací, nemusí je však mít uspořádané a mít v nich přehled. Pro jedince je velice důležité se pozastavit a informace si srovnat, získat nad nimi větší přehled a tím se v celé situaci lépe zorientovat.

Schopnost využití vlastní starší zkušenosti – velice využívaná metoda z počátku krize. V případě větších krizí je sice tato metoda neúčinná, dává nám však přehled toho, co nefunguje, což je pro další práci s odborníkem velice důležité.

Využití sociálního okolí – na své okolí zde můžeme pohlížet ze dvou směrů. Jedním je využití zkušeností našeho okolí. Pokud naše mechanismy pro zvládnutí krize selžou, jednou z prvních reakcí bývá využití svého blízkého okolí. Zde můžeme získat cenné informace a postupy, skrze sdílení však můžeme získat i již zmíněný pocit, že na danou situaci nejsme sami.

Nevýhoda zde může být chování blízkého okolí. Jedinci mají v životě jiné zkušenosti a na krizi jiný názor, mohou se tedy chovat manipulativně a vést vás k „jejich řešení krize“. Dalším úskalím je případná špatná zkušenost od okolí, které se nejeví naslouchající a podpůrné, to nám může podryvat motivaci pro hledání případné další pomoci.

Využití vzorců kolektivního chování – Zde využíváme hlavně společensky a kulturně přijaté rituály, jako jsou například svatby, pohřby a podobné. Při těchto rituálech jsou mnohdy tolerovány stavy, které by jinak mohly být tabuizovány, jako je velký smutek, pláč, excesivní radost... Tyto rituály nám mohou také pomoci situaci uzavřít.

Vodáčková ke kolektivnímu chování přidává i pozitivum kolektivního chování při katastrofách. Ty zasáhnou určitým způsobem celé společenství a znovu se zde objevuje tolerance vůči určitým druhům reakcí. Také společnost je při katastrofách v první fázi velice nápomocná, od finanční podpory po záchranný systém.

Inspirace literárními příběhy – „připravenému štěstí přeje“ je jedno ze starých přísloví. K tomu, abychom byly na něco připraveny, nám ve velké míře pomáhají i příběhy a pohádky, které posloucháme již od dětství. Vždy se objevil problém, který daný hrdina musel určitým způsobem řešit, předávají se tu tedy hodnoty odvahy, tvrdé práce a podobné, které později, když nás podobná krize potká, velice pomáhají.

Fantazie – Když nám selžou naučené mechanismy, otevírá se prostor fantazii. Člověk vymýšlí různé nové způsoby, jak krizi zvládnout, často se jedná o pokus omyl. Pokud dokážeme přijít na nový způsob, jak danou krizi zažehnat, získáme do zásoby nový mechanismus, který můžeme v budoucnu použít a z krize vycházíme poučenější. Pokud však selžou nově vyzkoušené způsoby, krize se prohlubuje a nastává fáze, kdy je třeba využít sociálního okolí.

Víra a naděje – víra a naděje ve zlepšení jsou velice důležitým motivačním faktorem v krizi. V průběhu krize o ně můžeme přicházet, je tedy důležité si je dodávat. Zde můžeme využít jak náboženskou víru, tak naději dodávanou z okolí.

Smysl utrpení – toto je více existenciální nástroj, je určité míry spojen s vírou a nadějí. Jedinec, který vidí smysl v tom, co se mu děje či stalo, může velice nepříjemnou situaci obrátit ve svůj vnitřní prospěch. Vodáčková zde utrpení popisuje jako cestu, kterou je třeba projít k vyšší kvalitě bytí.

Vzájemná pomoc

Vzájemnou pomocí rozumíme převážně pomoc od svého okolí, jako jsou kamarádi, rodina a podobní, jedná se ale i o pomoc institucí. Instituce pomáhají tlumit dopady krize v podobě například finanční podpory či skrze sociální služby. Jedinci, kterému se dostane takové pomoci, se snižuje počet krizotvorných faktorů a lépe se mu tedy s jeho krizí bude zacházet.

Pojďme se nejdříve podívat na pomoc od institucí. Špatenková (2004) odkazuje na tabulku vytvořenou Marešem (2002), který se pouští do rozpracování jednotlivých oblastí, ve kterých může sociální opora (opora institucí) pomoci. Ta je uvedena v příloze č.2. Mareš zde například uvádí i emocionální oporu, která již může hraničit s krizovou intervencí.

Pomoc institucí má však svá úskalí. Prvním je zdravá míra pomoci. Pomoc by měla být poskytnuta v takové míře a oblasti, která nebude přebírat kompetence člověka v krizi a která

mu pomůže krizi překonat vlastními silami. V opačném případě hrozí nepoučení se z krize, vznik závislosti na institucích a zvyšování pasivity (Špatenková, 2004).

Dalším úskalím je nevědomost o možnosti pomoci. Člověk, který neví, na co má nárok, kde se může doptat a jaké instituce u nás fungují pro podporu jedince, čerpá pomoc z této oblasti jen velice těžko. Priorita pomoci pro tyto lidi tedy zůstává rodina a blízké okolí (Špatenková, 2004).

Nyní se podíváme na blízké okolí - tomu se připisuje největší význam v potenciálu pomoci. Je přirozené jít pro pomoc nejdříve k rodině a lidem, kterým věříme a ne do institucí. Hlavní podobou pomoci zde nejsou informace či hmotná pomoc, ale hlavně akceptující prostředí, empatie, pocit vyslechnutí a pocit, že na problém nejsem sám (Matoušek, 2013; Špatenková a kol., 2017).

Stejně jako pomoc skrze instituce má pomoc z rodiny a okolí potenciál krizi prohloubit. Jedinci, co si neví rady, jak dotyčnému v krizi pomoci, jsou sami vystaveni frustraci, od které si pomáhají bezvýznamnými radami, které jim pomohou se zbavit pocitu, že nic neudělali. Jsou to věty jako „to přejde“, „však se nic neděje“ a podobné. Tato špatná zkušenost s pomocí z okolí může poté vést k defétismu a větší sociální izolaci člověka v krizi (Špatenková, 2011).

Otevřeme-li se pomoci z okolí, otevíráme se tak i nátlaku okolí na správné řešení. Každý z nás si dělá určitý názor na své okolí, pokud tedy k nám přijde člověk v krizi pro pomoc, je zcela přirozené si udělat obrázek o potenciálním řešení krize. Někteří lidé se této myšlenky mohou chytit v domnění že pomáhají, zahltní jedince v krizi nátlakem na jejich správné řešení. Toto může též vést k většímu uzavření se jedince v krizi.

Špatenková (2017) rozebírá také etický kontext pomoci z rodiny a okolí. V tomto se jeví jako výhodnější instituce, které mají často zpracované etické kodexy a spolupráci s nimi doprovází povinnost mlčenlivosti. Nic takového však nenajdeme v rodině. Jedinec tedy nemá jistotu, jak bude se sdílenými informacemi nakládáno. Jelikož pomáhající z blízkého okolí sám nebývá v oblasti práce s krizí vyškolen a nemá odpovídající oporu pro takovou práci, může se u něho objevit frustrace, kterou nejčastěji zažene sdílením, tedy prozrazením sdílených informací.

Také můžeme sledovat rozvoj vztahů jedinců. Pokud někomu pomáháme, náš vztah to posiluje, to ale může vyvolat žárlivost v ostatních členech jedincova okolí, a jejich následné „soupeření“ o přízeň jedince. Pomáhající také mohou mít na krizi jiný pohled a tím jiný pohled

na její řešení, jedinec se tedy dostává do konfliktu, čí rady vyslyšet a s kým si vztah zhoršit. Toto vše uvaluje na jedince v krizi další tlak (Špatenková a kol., 2017).

Baštecká (2013) přináší antropologický základ v psychosociální pomoci, kde přikládá značnou váhu pomoci z okolí rodiny, přátel či komunit. Jelikož se krize a katastrofy vždy dělí a každý je ve svém životě zažil, lidé se přirozeně naučili si v takových situacích pomáhat a chránit se navzájem. V tomto také vidí Baštecká vlnu solidarity, která následuje katastrofy.

Vyhledání pomoci ve svém okolí je tedy pro jedince riskantní. Zároveň je potřeba, aby se pomáhající dokázali upozadit sami natolik, aby v případě, že si nejsou zcela jisti svými kompetencemi v pomoci, doporučili a odkázali na pomoc jinde.

Odborná pomoc

Odbornou pomocí rozumíme krizovou intervenci, tedy specializovanou a profesionální pomoc osobám v krizi. Tento druh pomoci je velice komplexní, pohybujeme se zde od krizové intervence, psychologické péče, psychiatrické péče po psychoterapii. Jelikož se tato práce zaměřuje hlavně na krizovou intervenci, budeme se v rámci odborné pomoci zabývat pouze jí.

2. Krizová intervence – formální odborná pomoc

V této kapitole se podíváme na to, co krizová intervence je a na její principy. Poté si ukážeme její obecný průběh, se kterým bude také pracováno v kapitole telefonické krizové intervence. Dále si rozdělíme a přiblížíme dvě základní formy krizové intervence, na což bude navazovat podkapitola věnující se samotnému krizovému interventovi.

KI bychom si mohli definovat jako odbornou metodu, která vychází z mechanismů pomoci a podpory, které rozvíjí pomocí cílených, odborných a reflektovaných postupů. Je intenzivní, rychlá, komplexní a eklektická (Špatenková, 2017).

Eis (1992) apeluje, že krizová intervence by měla hlavně krizi ohraničit, čímž ji oddělí od ostatních problémů a tím zlehčí proces vypořádávání se s krizí.

KI má také své zavedené postupy, které se krizový intervent učí ovládat. Tyto postupy vznikají na základě praktických zkušeností dřívějších krizových interventů, psychotherapeutických metod a psychologických teorií. Toto téma bude více rozpracováno v kapitole „postupy telefonické krizové intervence“.

Dále je KI pomocí „tady a teď“. To znamená, že se intervent zaměřuje na témata související výhradně s krizí. Intervence je převážně intenzivní a krátkodobá (od několika desítek minut po opakovanou práci, která však většinou nepřekoná týdenní rozpětí) (Vodáčková a kol., 2020).

Cíle KI jsou následující. Pomoci klientovi od krize podstoupit, lépe se v ní zorientovat a porozumět jí. Posilujeme klientovu kompetenci v řešení krize, čím více klient zvládne sám, tím více pozitivní účinek krize bude mít. Zvyšujeme u klienta pocit bezpečí na úkor pocitu ohrožení a chaosu. Pomoc klientovi zorientovat se ve svých kapacitách a zdrojích (Špatenková a kol., 2017; Vodáčková a kol., 2020).

KI je oproti například psychoterapii direktivnější. Situace to ne vždy vyžaduje a podobu intervence si můžeme spíše představit jako doprovázení klienta na cestě vedle něho (Vodáčková a kol., 2020). Vyžaduje-li to však situace, intervent přistupuje k direktivnímu přístupu a klienta více vede. V rámci direktivity však vždy musí brát v úvahu klientovy kompetence a jeho zdroje (Matoušek, 2013).

2.1 Principy krizové intervence

Dostupnost – Jedním z předních pilířů KI je její dostupnost. Tu můžeme nahlížet z více úhlů (Vodáčková a kol., 2020; Matoušek, 2013).

Dostupnost v čase – KI by měla být tak rychle dostupná, jak je to jen možné. V tomto případě má největší výhodu telefonická krizová intervence, která může být k dispozici za pár sekund. Terénní krizoví pracovníci mohou být k dispozici až do několika desítek minut. Také je zapotřebí, aby intervence byla nejen rychle dostupná, ale stále dostupná. K tomuto nám slouží hlavně telefonická krizová intervence, která bývá k dispozici 24 hodin denně. Centra KI bývají otevřena převážně přes den, záleží však na organizaci.

Dostupnost v prostoru – Jelikož ne vždy stačí telefonická krizová intervence, která nevyžaduje tolik prostoru pro svoje fungování, je zapotřebí mít i síť ambulantních či pobytových forem krizové pomoci. Tato síť by znovu měla být co nejhustší, jak je to jen možné. Terénní krizové týmy nám pomáhají s řešením nákladnosti tohoto problému, jelikož mohou dojíždět i do bydliště jedince. Oproti pobytovým či ambulantním zařízením mají ovšem nevýhodu menší časové dotace na intervenci.

Další oblasti dostupnosti – zde máme například finanční dostupnost, dostupnost informací, spravedlivou dostupnost pro cizince, staré či špatně se orientující lidi, bezbariérovou dostupnost či dostupnost nezávisle na sexuální či náboženské orientaci.

Individualita – Pracovník musí respektovat jednu ze základních charakteristik krize, a tou je subjektivní prožívání krize. Přestože se pracovníkovi nemusí zdát klient ohrožen či jeho situaci nevidí jako krizovou, neměl by jej odmítnout, klient to může vnímat jinak (Vodáčková a kol., 2020).

Komplexnost péče – péče o klienta by měla být v rovině bio-psycho-sociálně-duchovní. Krize se dotýká každé z těchto oblastí a kompetencí krizového intervenanta je se v případě potřeby každé této rovině věnovat nebo v případě nouze nasměrovat správným směrem pro specifickou odbornou pomoc (Baštecká, 2013; Eis, 1994; Vodáčková a kol., 2020).

Vnitřní bezbariérovost – tento princip popisuje Vodáčková (2020), kde apeluje na lidské prostředí krizových center. Ta by se měla vyvarovat „bílým pláštům“ a celkovému psychiatrickému naladění, to totiž může vyvolat značnou úzkost a nevolí spolupracovat. Pracovna by měla být vybavena podobně, jako se to doporučuje například pro psychoterapii, tedy neutrálně a lidsky. Doporučuje se mít prostor i venku pro možnost jít na čerstvý vzduch,

či alespoň dostatečně velká okna. Důležité je mít v prostorách dostatečné informace (od letáčků s informacemi o možné další pomoci, tak informace o pracovišti), mít možnost přístupu k vodě a případně jídlu (Vodáčková a kol., 2020).

Návaznost – na toto se můžeme dívat z pohledu dvou autorů. Vodáčková (2020) poukazuje na důležitost navázání klienta na adekvátní následnou péči, podle jeho potřeb. Matoušek (2013) zde připouští krom zmíněného i důležitost navázání kontinuity spolupráce, vyžaduje-li to situace.

2.2 Proces krizové intervence

Jelikož je krizová intervence krátkodobá direktivnější pomoc, je zde třeba mít i větší strukturu, které by se měl intervent v průběhu držet. Jak jednotlivé části vyhodnotí jako důležité a jak moc se jim poté bude věnovat, je již na něm, určitá struktura by však měla být vždy podobná. Budeme zde pracovat s procesem, který popsal Matoušek (2013) a Špatenková (2011; 2017), kteří představují srozumitelnou strukturu, tu obohatíme o poznámky Vodáčkové (2020).

Příprava

Špatenková (2017), i Matoušek (2013) opomíjejí do určité míry přípravu na krizovou intervenci. Hovoří jen o přípravě bezpečného prostředí pro klienta, Vodáčková (2020) však podporuje i přípravu interventa po psychické stránce. Klient by měl přijít k odpočatému, schopnému pracovníkovi, z kterého by měla od první chvíle pramenit zpráva, že se o něho může klient „opřít“. Pracovník, který nebude po psychické stránce připraven na podporu klienta, nikdy, i s nejpropracovanějšími metodami, nepomůže klientovi tak, jako pracovník psychicky připravený.

V rámci této myšlenky mívají centra krizové intervence propracovány metody psychohygieny pro pracovníky. Po intervenci se může jít pracovník například projít, osprchovat, dát si kávu či se prospat. Každé centrum si své postupy tvoří po svém, obecně však Vodáčková (2020) vnímá péči o pracovníky jako dobře uchopenou.

Zahájení krizové intervence

S klientem se seznamujeme a předáváme mu potřebné informace. Co za informace sdělujeme se liší dle formy intervence. U prezenční ambulantní formy předáváme informace od délky sezení, anonymity, umístění toalet po nabídnutí vody. Naopak u telefonické intervence spíše představíme klientovi, kam se dovolal, případné informace o anonymitě či délce hovoru připomeneme, je-li to třeba, v průběhu hovoru (Vodáčková a kol., 2020).

Klient by z nás měl cítit jistotu a empatii. Jinak budeme mluvit a představovat se klientovi v panice a jinak rozrušenému klientovi v afektu. Zpočátku akceptujeme projevy klienta, normalizujeme reakci na krizi a začneme s další fází (Špatenková a kol., 2017).

Zároveň v prvních chvílích vyhodnocujeme, zda je klient ohrožen na životě. Například u autonehody či podobných událostí, kde měl klient potenciál se zranit, je třeba hned ze začátku zjistit fyzický stav. Tento stav zkoumáme jak vizuálně, tak se doptáváme klienta. Je zde třeba dávat pozor na případné šokové stavy, kdy klient není zcela propojen se svým tělem. V takové chvíli se můžeme ptát na konkrétní části těla a pomoci klientovi se na ně více zaměřit a tím zkontrolovat. Je i možné, že se určité poranění projeví v pozdějším průběhu intervence, toto nesmíme podcenit a zaměříme se na případný problém (REMEDIUM).

Mapování

Nyní, když jsme navázali s klientem kontakt a předali jsme základní informace, je třeba zmapovat situaci klienta. Tato část má dvě důležité roviny. První rovinou jsou informace pro interventa. Snažíme se zjistit relevantní informace o krizi a stavu klienta. Za relevantní informace považujeme hlavně to co (jeho subjektivní pojetí vzniku krize), kdy a kde krizi vyvolalo (kdy je pro nás velice důležitá informace, na kterou by intervent neměl nikdy zapomenout), jak na ni klient reagoval (co vše vyzkoušel pro její zvládnutí) a jaký na něho má krize vliv (Špatenková a kol., 2017).

Zkoumáme nejen psychický stav a vliv krize na něho, ale i fyzický. Jedinec v krizi může zažívat psychosomatické projevy či může být zraněn a v míře stresu si to neuvědomovat (Vodáčková a kol., 2020).

Jak dobře mapovat? Podobně jako v psychoterapii se vyhýbáme uzavřeným otázkám a používáme otevřené. Snažíme se co nejvíce respektovat subjektivní realitu jedince a nevnášet

do mapování naše interpretace. Můžeme však parafrázovat, shrnovat a reflektovat pocity. Jedná se tedy o používání metod aktivního naslouchání (Špatenková a kol., 2017, Cimrmanová, 2013).

Toto prvotní mapování pomáhá nejen nám více se zorientovat v krizi klienta, velice to pomáhá i samotnému klientovi si myšlenky uspořádat a zorganizovat. V kapitole o projevech krize jsme se bavili o takzvaném „tunelovém vidění klienta“. Klient často vidí jen jedno řešení či ani jedno a jeho myšlenky jsou chaotické, proto, když si sám celý svůj příběh znovu převypráví, dokáže si jej sám pro sebe zpět poskládat do čitelné formy (Eis, 1992).

Ve chvíli, kdy máme o krizi základní informace, mapujeme okolí krize. Okolím krize rozumíme, zda jedinec již zažil podobnou krizi, jak se s krizemi v životě vypořádával, jaké má aktuální zázemí, jaká je jeho sociální síť podpory, jak se mu přijímá pomoc z okolí a jak se mu daří se na krize adaptovat (Špatenková a kol., 2017). Špatenková (2011; 2017) i Vodáčková (2020) dávají veliký důraz na podrobné zmapování klientova systému sociální opory. Zjišťujeme zde, kdo je klientovi na blízku, jaké má zkušenosti s přijímáním pomoci z okolí, jak by mu mohlo okolí pomoci a jak si o pomoc říkal. Systém sociální opory zde nejsou jen blízcí klienta, ale i instituce, ptáme se tedy i na zkušenost klienta s nimi.

Eis (1992) oproti Špatenkové (2011;2017) a Vodáčkové (2020) doporučuje i v této fázi se více zaměřit na tady a teď, než na minulé krizové stavy. Též je doporučuje prozkoumat, ne však tak podrobně, jako zmíněné autorky. Doporučuje větší zaměření na aktuální krizi, tím její ohraničení a zabránění případné dekompenzace z přílišného zahlcení (vzpomínáním na minulé krize).

V průběhu mapování může klient popisovat i pocity či jiné reakce související s krizí jako divné, neznámé či nenormální. V průběhu normalizujeme tyto reakce na krizi a tím snižujeme pocit nenormálnosti, či nabouráváme myšlenky jedince na to, že je blázen (Matoušek, 2013).

Zakázka

V určitých případech je samotné mapování a empatie pracovníka pro klienta natolik přínosná, že již intervence není potřeba a klient odchází klidný (Špatenková a kol., 2017).

V průběhu mapování se nám již otevírají určitá témata, v této fázi jsme již dostatečně seznámeni s klientovou situací a je třeba určit směr intervence. Za pomoci dotazování na

konkrétní věci zjišťujeme klientovu motivaci k řešení určitých otázek a jaká je jejich míra naléhavosti. Na základě výsledku si poté dohodneme určitý směr, kterým se vydáme.

Zakázka je velice důležitá součást v krizové intervenci, bez ní bychom byli uzavření v nekonečném tvoření anamnézy. Zakázka sama však nemusí mít podobu jen hledání řešení problému, klient si může například chtít jen více povídat o jeho emocích či se jen vypovídat. I toto je však zakázka a pomáhá nám vést intervenci.

Na pracovištích jako jsou například pobytová krizová centra je možné být u tvoření zakázky více asertivní, stále se však musí respektovat přání klienta a jeho případné odmítnutí pomoci.

Průběh Intervence

Nyní máme formulovanou zakázku a začíná nám proces intervence. Styl, jakým by měla být intervence poté vedena, je velice subjektivní. Závisí jak na pracovníkovi, tak na tom, co potřebuje klient. Máme zde však různé metody, které lze použít a které nám pomohou jít cestou zakázky.

Jedním z hlavních cílů krizové intervence je aktivizace systému sociální opory. Zakázka, kterou si klient vydefinoval, mívá takovou podobu, že s ní může napomoci i okolí klienta. V průběhu intervence tedy hledáme způsob, jak, kdo a kdy je pro to vhodný. Zároveň bychom již měli mít přehled o okolí klienta z mapování a můžeme se více konkrétně doptávat, jak by již jmenované osoby mohli pomoci. (Špatenková a kol., 2017; MIčák, 2007).

Klient vyprávějící o minulých zkušenostech či tématech může mít tendenci tyto situace vysvětlit a poté se od nich vzdálit. Zde můžeme použít metodu kotvení, kterou klienta k tématu vrátíme, vysvětlíme krátce jeho důležitost a vyzveme jej, aby se nad tím tématem znovu více zamyslel. Nejčastěji tuto metodu používáme, když vidíme paralelu mezi minulou a současnou krizí klienta, klient však ne (Vodáčková a kol., 2020; Cimrmanová, 2013).

V průběhu intervence se může jedinec dostat do silných emocí. V případě krize jsou silné emoce naprosto normální a je důležité to normalizovat i pro klienta. Je také zdravé jimi projít a ventilovat je. Zároveň pomáháme klientovi se na své emoce podívat a lépe je pochopit (MIčák, 2007).

Závěr

Blížíme-li se ke konci intervence z důvodu času či přirozeně, nastává část shrnování a reflektování témat. Znovu si přehrajeme, o čem jsme se bavili a k jakému výsledku došli. Případně můžeme formulovat úkoly, které povedou k úspěšnému naplnění zakázky, ty však musí být pro klienta uskutečnitelné (Vodáčková a kol., 2020)

S klientem se zároveň v krátkosti bavíme o tom, co bude následovat po našem setkání. Někdy se můžeme bavit i o dnech, je však vhodné, aby klient věděl, kam má po skončení intervence jít a co má dělat.

Na úplný závěr nabízíme možnost opakované intervence v případě zhoršení. Při krizové intervenci přes telefon nabízíme možnost zavolat znovu, nemůžeme však zaručit stejného operátora. Můžeme také odkázat na spolupráci s jinými prezenčními centry (Vodáčková a kol., 2020).

2.3 Formy Krizové intervence

Každá z hlavních autorek, ze kterých při této práci vycházím (Špatenková; Vodáčková), představuje jiné rozdělení forem krizové intervence. Špatenková (2017) uvádí základní rozdělení na prezenční a distanční formu. Z tohoto rozdělení budeme vycházet a rozdělíme do něj i formy, které uvádí Vodáčková.

Prezenční formy

Terénní služby – jedná se o službu, kdy se krizový intervent přesouvá za klientem. Je zde velká výhoda intervence v klientově přirozeném prostředí. To může působit pozitivně nejen na klienta (více se uvolní a bude lépe spolupracovat). Pracovník si může udělat lepší přehled o klientově aktuální životní situaci (Špatenková a kol., 2017)

Tato služba se hojně využívá i v případě katastrof, kdy krizové týmy jednotlivých organizací či krizové týmy pracující se záchranným systémem vyjíždějí na místo katastrofy a pracují se zasaženými přímo na místě (Vodáčková a kol., 2020).

Ambulantní služby – jedinec se dostaví na určité místo, kde se krizová intervence odehrává. Místo nemusí primárně sloužit pro krizovou intervenci, mnohá centra krizové

intervence jsou součástí větších organizací či jiných institucí, jako jsou například nemocnice, psychologické kliniky a podobné. Povědomí o ambulantních krizových centrech není příliš rozšířené, většina lidí se zde do péče dostane na základě doporučení například skrze psychologa, linku důvěry či skrze záchraný sbor (Vodáčková a kol., 2020; Špatenková, 2017).

Krizová centra, ve kterých se často nachází ambulantní služby či pobytové krizové služby, mívají i svá specifická zaměření (známé je například krizové centrum pro matky s dětmi, které je velice vhodné pro oběti domácího násilí a matky s finančními problémy).

Forma hospitalizace – Zde se jedná o pobytové krizové služby. Jedinec, který se ocitl v krizi natolik závažné (například přišel o byt či je obětí domácího násilí), může zůstat v pobytovém krizovém zařízení, které mu umožňuje zde bydlet po několik dní. Společně s ubytováním spolupracuje s dotyčným i odborný tým pracovníků zde zaměstnaných. Veliká výhoda této formy je její účinnost na vážné krize, bohužel ne každý jedinec je ochoten se nechat ubytovat v takových zařízeních (Špatenková a kol., 2017).

Distanční formy

Distanční formy krizové intervence jsou formy, kdy se klient a intervent navzájem nevidí. Tato „neviditelnost“ je jednou z hlavních výhod distanční formy, jelikož velice přidává na anonymitě klienta, také mu to dává větší kontrolu nad tím, co se děje. Příkladem může být telefonická intervence, kdy má klient neustále možnost hovor ukončit s tím, že se mu zpět nikdo nedovolá.

Telefonická forma – telefonickou krizovou intervencí se budeme zabývat v následující kapitole, proto zde tuto formu nebudeme více rozebírat.

Internetová forma – jedná se o relativně novou formu pomoci. Můžeme poskytovat emailovou intervencí či chatovou, ta v poslední době zažívá stále větší oblibu mezi mladými. Tato forma je velice náročná na zkušenosti pracovníka a její účinnost nemusí být valná. Hlavním důvodem je malá možnost vedení a možné časové rozmezí mezi jednotlivými sděleními. Cílem je tedy namotivovat klienta pro využití jiné možnosti pomoci či případně nasměrovat na odborníka (Špatenková a kol., 2017). Výhodou internetové formy je však její finanční nenáročnost, která je k míře nároků na pracovníka velice důležitá (Špatenková, 2011).

2.4 Pracovník krizové intervence

Krizovou intervenci nemusí nutně dělat pouze krizový intervent, můžeme se s ní setkat i například u záchranného sboru či ve zdravotnictví. Krizový intervent je však osoba určena specificky pro poskytování profesionální krizové intervence. Jelikož pro pracovníka telefonické krizové intervence platí stejné podmínky jako pro intervenanta v prezenční formě, budeme se jimi zabývat společně.

Pracovníci krizové intervence přicházejí z pestré škály oborů, nejčastěji se jedná o psychosociální obory. Vodáčková (2020) zde cituje Českou asociaci linek důvěry, která uvádí, koho na lince důvěry považuje za odborníka na krizovou intervenci. Jsou jimi lékaři, psychiatři, psychologové, sociální pedagogové, středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaní sociální pracovníci, střední zdravotní pracovníci a duchovní. Lajk je poté každý pracovník s dosaženým alespoň středoškolským vzděláním. Kromě odborníků a lajků je zde ještě skupina dobrovolníků. Dobrovolníkem se může stát jak člověk se sociálním vzděláním, tak bez něho, rozdíl je hlavně v úvazku a platu.

Ať už laikovi či odborníkovi, jejich vzdělání jim přináší určitá pozitiva i negativa. Každý má ze svého oboru určité zkušenosti, které poté utvářejí jeho pohled na krizi. Odborník i lajk by však měli splňovat pro kvalitní poskytnutí intervence jedno, a to je výcvik krizové intervence. Většina organizací vyžadují alespoň výcvik započatý, v případě lajků je poté potřeba mít výcvik dokončený (Mlčák, 2011).

Výcvik samotný však není jistotou dobré praxe, proto je důležité, aby organizace neustále rozvíjeli pracovníkův potenciál a náležitě se o něho starali (Špatenková, 2011). Toto je ukotveno i v zákoně o sociálních službách, který dává organizacím povinnost dalšího vzdělávání, zaškolování a supervizi pracovníkům pro jejich udržení odborné způsobilosti (Vodáčková a kol., 2020).

Krizová pomoc je tedy vykonávána pouze proškolenými profesionály. Proškolení telefonických interventů bývá dokonce delší než proškolení pro krizovou intervenci prezenční. Příkladem může být například školení organizace REMEDIUM, kde základní kurz pro krizovou intervenci trvá 56 vyučovacími hodinami a kurz zaměřený čistě na telefonickou intervenci 64 vyučovacími hodinami či 246 v balíčku komplexní krizové intervence (Zdroj: <https://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/vzdelavaci-programy.php>). Obecně tedy platí větší důraz na proškolení pracovníků TKI než prezenčních pracovníků.

Požadavky na pracovníka krizové intervence

- Nároky na pracovníka krizové intervence jsou nejen odborné v podobě vzdělávání a kurzu, jsou také právní a osobnostní.
- Vodáčková (2020, str.: 167) uvádí inventář dovedností a znalostí krizového pracovníka, který je součástí návrhu zákona o sociálních službách. Jsou následující:
- Dovednosti aktivního naslouchání s důrazem na vcítění;
- Dovednosti krizového interventa a vyjednávání;
- Dovednosti zacházení s oběťmi a rovněž s klienty, kteří ztratí vládu nad ničivými a sebezničujícími impulzy;
- Znalost pomáhající (psychosociální) sítě a dovednosti nepředpojaté spolupráce s ní;
- Znalosti základů právního vědomí;
- Znalosti základů první pomoci;
- Znalosti základů sebeobranu;
- Dovednosti při vedení dokumentace a komunikace v týmu;
- Dovednosti při získávání a předávání informací.

Tento seznam obsáhl jak osobnostní rysy, tak odborné znalosti, je zde však zapotřebí doplnit ještě schopnost sebereflexe, rozpoznání svých a cizích hranic a schopnost jednat rychle a pohořtově (Špatenková a kol., 2017).

Eis (1992) také upozorňuje na věkovou vyzrállost pracovníka. Zmiňuje, že mladí, i když vyškolení a zaučení pracovníci, mohou mít problémy díky malé životní zkušenosti a tím sníženou možnost poskytovat adekvátní péče.

Podoba právního ukotvení krizových interventů je velice složitá a v této práci se jí nebudeme podrobně zabývat. Zmíníme zde pouze základní aspekty, které upravují, jako je mlčenlivost, nakládání s důvěrnými informacemi, ochranou samotného odborníka či specifika oznamovací povinnosti. Pro podrobné prostudování právních předpisů je třeba podrobného seznámení se se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Případně poté v literatuře jako je například Vodáčková (2020) či Špatenková (2017), kde se právním ukotvením zabývají v samostatných kapitolách.

Etický rámec krizového intervenanta

V krizové intervenci se můžeme dostat do mnohých úskalí, kde si nevíme rady v kontextu etiky naší následující práce s klientem. Proto by měla každá organizace mít vypracovaný etický kodex, který pracovníkům napomáhá se v hodnotách zorientovat.

Cimrmanová (2013) uvádí jako základní etické zásady respekt k lidským právům, důstojnosti, právu na sebeurčení a jedinečnosti klienta. V rámci setkání s člověkem v krizi však vyzdvihuje jiné dvě zásady jako hlavní, a to zásadu mlčenlivosti a zásadu udržení hranic vlastních kompetencí.

Špatenková (2017) odkazuje na morálku, která vychází z jednání dle nejlepšího vědomí a svědomí. Za důležité však vidí, stejně jako Cimrmanová (2013) i rozpracování etiky zodpovědnosti, která nám pomáhá si určit kdo, za co, před kým a podle čeho nese zodpovědnost.

Špatenková (2017) dále odkazuje na Remišovou (2000), která doporučila ukotvit 3 základní principy v každém etickém kodexu. Těmi jsou:

- Princip neškodit jiným;
- Princip čestnosti;
- Princip participace na společenském dobru.

Pro lepší pochopení etických kodexů je zde přiložen etický kodex linky důvěry, který je k nalezení jako příloha č. 3.

Psychohygienu pracovníka krizové intervence

Povolání, která se angažují v mezilidských vztazích, jsou velice náročná na psychiku jedince, který je provádí. Toto se netýká pouze psychoterapeutů či psychologů, ale i doktorů či v našem případě krizových interventů.

Pokud se těmto negativním vlivům v těchto profesích nevěnujeme, může přijít syndrom vyhoření (burn out syndrom). Jedná se o syndrom, při kterém jedinec ztrácí profesní zájmy, osobní zájmy. Může být provázen pocitem zklamání, hořkosti, ztrátou zájmu o věci, převládající pocitem stereotypu, či v krajních případech anhedonie (Hartl, 2004; Eis, 1992; Vodáčková a kol., 2020).

Vodáčková (2020) a Špatenková (2017) uvádí jako faktory přispívající k vyhoření následující:

- Nejasnost ve struktuře organizace, společně s vymezením rolí jednotlivých pracovníků. Pracovník tedy neví, co jsou jeho kompetence a za co zodpovídá;
- Nedostatek uznání;
- Nesplnitelnost, neslučitelnost, nepředvídatelnost a přílišné množství úkolů;
- Rozhodování se pod časovým tlakem;
- Kontakt s lidmi pod silnými emocemi;
- Neustálá připravenost na poskytnutí pomoci;
- Nevědomost, jak dopadl příběh klienta;
- Vystavení se opakovaným silným příběhům;
- Pocit, že jsme pro klienta nemohli udělat víc vlivem specifik krizové linky.

Syndrom vyhoření se nemusí projevat pouze psychicky, u mnohých se může projevit psychosomatickými obtížemi (Vodáčková a kol., 2020).

Ochrana interventů před vyhořením

Základní teze pro předejití vyhoření je, že dobře pomáhat druhým může člověk jen tehdy, pokud dobře pečuje o sebe sama. Mnoho pracovníků v pomáhajících profesích tento fakt přehlíží a snaží se jen udělat co nejvíce dobra na úkor svého psychického i fyzického stavu. Je tedy nutné připomínat pracovníkům krizových linek, že pokud se o sebe nebudou starat, mohou v budoucnu vyhořet a tím ohrozit i klienty (Vodáčková a kol., 2020).

Pracovník, který se o sebe stará, by měl naslouchat svému tělu a snažit se potřeby naplnit. Tyto potřeby mohou být různé, od potřeb změny prostředí po jídlo. Je také důležité umět uspokojovat své potřeby v průběhu práce, což například znamená se mezi hovory najít, proběhnout se, otevřít okno, projít se po zahradě apod.

Vodáčková (2020) představuje pět základních druhů potřeb, se kterými se může pracovník setkat, a to: potřeby místa, podpory, péče, bezpečí a limitu. Každou z těchto potřeb by měl pracovník zkoumat a snažit se ji naplnit.

O pracovníka by se neměl však starat jen on sám, je nutné, aby sama organizace dělala kroky pro udržení jeho psychické rovnováhy. Jak toho může docílit? Pracoviště by mělo jít

naproti uspokojování potřeb svých pracovníků, například z hlediska prostředí, dovolených, školení, délky směn a pauz apod.

Pracoviště by mělo také mít zpracované poslání organizace, její vize a jak jich docílit. Což v případě krizových linek je dobře sepsaná metodika práce s krizí. Pracovník, který bude dobře vědět co je náplní jeho práce, jaké jsou jeho kompetence a hranice se bude cítit lépe.

Vodáčková (2020) také odkazuje na postup vytvořený Beverly Potterovou proti vyhoření, a to model **VPSZ PLUS**.

- **V** – vysvětlení vedoucího, jaké očekává od jednotlivců či týmů cíle.
- **P** – pomoc s vytvořením postupů k dosažení cílů.
- **S** - stanovení postupů, které se k naplnění těchto cílů použijí.
- **Z** – kontrola výsledků, zpětná vazba pro zaměstnance a týmy a společně s tím možné korekce.
- **PLUS** – ocenění a uznání zaměstnanců za jejich podíl na práci.

Debriefing

Je to metoda, která se používá po směně pracovníka. Tým, který skončil směnu, se ve skupince sejde a každý má možnost přinést příběhy, se kterými se daný den setkal. Tato metoda pomáhá pracovníkům nenosit si příběhy s sebou domů a tím odlehčit jejich osobní život (Vodáčková a kol., 2020).

Supervize

Jedná se o jednu z nejdůležitějších součástí péče o pracovníka. Cílem supervize je nejen ochrana pracovníka před frustrací z práce, ale také jeho zlepšení v práci, a to hlavně na základě vztahu pracovníka a supervizora (Matoušek, 2013).

Vodáčková (2020) sestavila list úkolů supervizora při supervizním procesu, který je stanoven na linkách důvěry:

- Upozornění pracovníka na mezery v porozumění volajícímu;
- Upozornění na přenos a protipřenos pracovníka;
- Upozornění na chyby v technice krizové intervence;
- Posouzení vědomostí a návyků pracovníka;

- Doporučení vhodné korekce, která bude vyhovovat pracovníkovi.
- Podpora pracovníků v jejich práci;
- Povzbuzení pracovníků do budoucí práce.

Nezávisle na supervizi je možné pracovníkům poskytnout i **intervizi**. Ta je postavena na hlubokém rozpracování určitého případu s odborným pracovníkem. Ten vnáší do daného případu nové informace (Vodáčková a kol., 2020). Příkladem by mohl být klient s duševním onemocněním. Pracovníci popíší intervizorovi (v tomto případě ideálně psychiatrovi či psychologovi) klienta a jeho příznaky, ten poté pracovníkům rozšíří povědomí o možném onemocnění a jak by se s ním mohlo dále pracovat.

3 Telefonická krizová intervence

TKI je sjednocení určitých funkčních principů krizové intervence, které lze použít distanční formou, a to konkrétně v telefonickém kontaktu. Oproti prezenční formě krizové intervence má TKI svá specifika. Ty mohou být jak pozitivní, tak negativní, ty si představíme v principech TKI.

Obecně bychom mohli TKI definovat jako okamžitou a krátkodobou krizovou pomoc. Jejím cílem je, stejně jako u klasické krizové intervence, „ohrazení akutního krizového stavu, zeslabení intenzity krize, zklidnění“ (Hartl, 2004, str.: 120).

Jak telefonická krizová intervence funguje a co to je můžeme také vyčíst z etického kodexu linek důvěry, který je přiložen v příloze 3.

3.1 Principy TKI

TKI stojí na pěti základních principech, které vychází z krizové intervence. Jsou jimi dle Vodáčkové (2020): dostupnost, návaznost, setkání a komunikace dvou systémů, anonymita klienta a pracovníka.

TKI by měla být přístupna bez časové, prostorové a finanční bariéry. To znamená, že je dostupná nonstop a čekací doba by neměla existovat. S čekací dobou jsou však kvůli velkému vytížení pracovníků problémy. Toto zahlcení je v případě linky bezpečí (specifická linka pro děti) vyřešena mezioperátorem, který si vyslechne klienta, a pokud vyhodnotí hovor jako opravdu krizový, přepojí jej na krizového intervenanta. Některé hovory mohou totiž být jen testové či jiné povahy, o tom však blíže v kapitole obtížné hovory v TKI.

Čas na samotnou intervenci zde hraje také svou roli. Intervence většinou nepřesahují jednu hodinu a celkově se jedná o krátkodobou intervenci. Časové omezení je však kompenzováno možností klienta kdykoliv zavolat znovu. Ve většině případů jsou klienti motivováni k dalšímu zavolání v případě, že by se jejich stav zhoršil (Špatenková a kol., 2017).

Prostorová bezbariérovost je vyřešena telefonním spojením, ke kterému má v dnešní době většina lidí přístup.

TKI bývá poskytována bezplatně, zde již záleží na tom, kdo a pod jakou organizací ji vykonává. Síť linek důvěry je v celé republice provozována bezplatně. Bohužel však síť celostátních krizových linek ještě v České republice není zcela dokončena a v některých částech republiky je dostupnost malá či žádná. Zde je poté prostor pro linky regionální, provozované často místními krizovými centry. Ty však nebývají zdarma a bývají časově omezeny (Špatenková

a kol., 2017). Můžeme se setkat i se specializovanými linkami důvěry, které bývají také zpoplatněné a časově omezené, jde například o linky pro oběti domácího násilí, lidí s AIDS či závislostí (Vodáčková a kol., 2020).

Velikou výhodou, a jedním ze stěžejních bodů TKI, je anonymita. Ta existuje jak ze strany klienta tak ze strany pracovníka. Obecně platí, že anonymita v člověku vytváří pocit bezpečí a klienti se poté snadněji otevírají pracovníkovi TKI (Vodáčková a kol., 2020; Špatenková a kol., 2017).

K čemu nám však prospívá anonymita pracovníka? Jednou z výhod je ochrana pracovníka samotného. Klient by se mohl na pracovníka nezdravě navázat a narušovat poté jeho soukromí (Vodáčková a kol., 2020). Dalším důvodem je také představa o pracovníkovi. Když klient přichází do prezenční krizové intervence, má před sebou krizového intervenanta a jeho představa o něm se již na něčem staví. V případě TKI nemá klient o interventovi žádnou představu, snad kromě pohlaví, je tu tedy veliký prostor pro imaginaci intervenanta takového, jakého my chceme a potřebujeme. Tento bod by se nemusel zdát jako příliš důležitý, může však pomoci klientovi navázat s interventem vztah a více se otevřít (Špatenková a kol., 2017).

TKI také dává velkou kontrolu klientovy, který může hovor kdykoliv zavěsit. Zároveň se pracovníkům neukazuje klientovo telefonní číslo, tudíž nemohou zavolat zpět. Toto číslo se může odtajnit jen v krajních případech, kdy je klient ve vážném ohrožení sebe či ostatních a je vždy zapotřebí souhlasu vedoucího směny TKI (RMEDIUM)

Nyní se pojďme podívat na princip, který Vodáčková (2020) popsala jako „setkání a komunikace dvou systémů“. Jedná se o princip, který se může nejprve zdát pro klienta i pracovníka neviditelný. Jak klient tak intervent jsou však v určitém systému, klient v systému rodinném, přátel či pracovním a intervent naopak v systému psychosociální podpory pro občany a v systému organizace samotné. Oba dva systémy (klientův i interventův) mohou čerpat pomoc v případě potřeby ze svých systémů, to může být velice osvobozující a podpůrné v případě, kdy si nevíme rady.

3.2 Aktuální zaštitění Telefonické krizové intervence v České republice

V této podkapitole se podíváme na asociaci ČAPLD (Česká asociace pracovišť linek důvěry) a její přínos pro TKI, dále se podíváme na organizaci Ifotes (international federation of telephone emergency services) a její význam pro TKI.

Aktuálně máme v České republice třicet pracovišť, která jsou sdružena v asociaci pracovišť linek důvěry, které poskytují jak TKI, tak intervenci formou emailu, chatu či skypu. Těchto třicet pracovišť provozuje 31 krizových služeb. Ostatní organizace provozující TKI nejsou členy ČAPLD, nevážou se tedy na jejich standardy.

Jedná se o šestnáct celorepublikových linek a čtrnáct regionálních, kde je nejlépe zaštitěna Praha s devíti linkami, Středočeský kraj se třemi linkami a poté Jihomoravský s Ústeckým krajem každý po dvou linkách. Ostatní kraje mají po jedné lince.

Osmnáct z těchto linek je provozováno nonstop, jedna je k dispozici nonstop pouze v případě katastrofické události. Šest těchto linek je k dispozici bezplatně a 21 z nich je k dispozici dle běžného tarifu.

Máme zde i mnoho specificky zaměřených linek. Na celou populaci máme zaměřených linek čtrnáct. Dále je tu linka pro blízké pacientům; jedna linka pro cizince; tři linky pro děti a dospívající; čtyři linky čistě pro dospělé; jedna linka pro lidi s duševním onemocněním; jedna linka pro mimořádné události; jedna linka pro oběti trestných činů a domácího násilí; jedna linka pro osoby zdravotně znevýhodněné; jedna pro příslušníky bezpečnostních sborů; dvě linky pro rodiče a školy; tři linky pro seniory; jedna linka pro zdravotníky a jedna linka pro ženy a dívky (Zdroj: <https://www.capld.cz/linky-duvery-cr/>).

Co ČAPLD je a čím linkám prospívá? Její poslání a účel můžeme najít ve stanovách ČAPLD aktuálních od roku 2021, které můžeme najít v příloze č.4. Vodáčková (2020) uvádí jako přínos ČAPLD následující:

- ČAPLD pomáhá monitorovat potřeby jednotlivých linek a pomáhá k jejich naplnění, obzvláště v oblasti získávání peněz na provoz;
- Vytváří kritéria pro vzdělávání pracovníků linek důvěry;
- Akredituje výcviky v telefonické krizové intervenci, také organizuje následné vzdělávání pracovníků, ale i vzdělávání a osvětové akce pro veřejnost.
- Poskytuje supervize, současně s tím supervizory akredituje, podporuje jejich růst, nové supervizory vzdělává, zároveň se snaží vytvářet prostor pro externí supervize.
- Garantuje kvalitu TKI a dalších distančních forem intervence.
- Podněcuje vznik nových linek v místech, kde jsou potřeba;
- Spolupracuje s integrovaným záchranným systémem, státní správou a organizacemi, které souvisejí s psychosociálním blahem společnosti;
- Zpracovává pro linky důvěry etický kodex;

- Zpracovává technické potřeby pro linky důvěry (softwary, systémy a podobné).

ČAPLD zaštiťuje pouze linky důvěry. Organizace Ifotes se oproti tomu zaštiťuje TKI celosvětově. Snaží se o koordinaci a vedení všech organizací, které se TKI zabývají. Tuto koordinaci vede citlivě ke kulturním rozdílům. Na rozdíl od ČAPLD, která spolupracuje se státní správou, má Ifotes ve svém etickém kodexu nezávislost. Reprezentuje se jako organizace, která nemá vládní, politický, rasový nebo konfesijní charakter. Cíle Ifotes jsou v něčem podobné cílům ČAPLD, jejich dopad se snaží být však více celosvětový. Jako své cíle deklarují:

- Rozvíjet povědomí o tom, že sdílení je důležitým prostředkem k přerušení izolace jednotlivců, což přispívá ke zmírnění obtíží a utrpení. V této souvislosti jsou partnery v oblasti propagace duševního zdraví a prevence sebevražd.
- Podnikat a povzbudit národní organizace a asociace.
- Podporovat a pomáhat při zakládání a rozvoji telefonních krizových služeb v zemích, kde ještě neexistují nebo byly právě založeny.

Prostředky, kterými Ifotes TKI ve světě podporuje, deklaruje jako následující:

- Organizovat mezinárodní setkání, jako jsou semináře, konference nebo kongresy s cílem zlepšit provádění cílů telefonních pohotovostních služeb;
- Publikovat (ve formě bulletinů, brožur, knih) informace, které mohou být užitečné pro pobočky;
- Sbírat a šířit data shromážděná pobočkami v souvislosti s výzvami, kterým čelí v oblasti duševního zdraví a prevence sebevražd;
- Podporovat a povzbuzovat výzkum prováděný v těchto oblastech;
- Udržovat kontakty s dalšími organizacemi sdílejícími stejné obavy, zejména se Světovou zdravotnickou organizací (WHO), Světovou federací pro duševní zdraví (WFMH), Mezinárodní asociací pro prevenci sebevražd (IAPS), Life Line International a Befrienders International.

(<https://www.ifotes.org/en/about>; Eis, 1992; Vodáčková a kol., 2020)

První tři body Stanov Ifotes, ve kterých se dočteme o deklarovaných cílech Ifotes, nalezneme v příloze č.5.

3.3 Druhy hovorů v TKI

Hovory, se kterými se na TKI setkáváme, se od sebe mohou velice lišit v mnoha směrech. V rámci lepšího vzdělávání a zkoumání se začaly sledovat určité podobnosti v hovorech, ze kterých vzniklo určité rozdělení. Nejprve si hovory rozdělíme dle náročnosti klientů na náročné a nenáročné. Obě skupiny mají poté své specifické druhy hovorů, které si zde představíme.

Nenáročné hovory

Testové hovory - jsou specifické hovory, kdy dotyčný linku testuje a zkoumá reakce pracovníků či svoje pocity z intervence. Význam těchto hovorů je třeba nepodceňovat, obzvláště na linkách bezpečí, kam volají mladí lidé a děti. Ty se takto připravují na skutečnou intervenci, pokud ji potřebují či budou potřebovat (Vodáčková a kol., 2020).

Tyto hovory mívají podobu kratších hovorů, kde problém bývá vykonstruovaný či jedinec přednese problém, který není v současné situaci tak vážný, zkouší si však jaké to je jej řešit na lince. V každém případě postupujeme jako při normální intervenci, je zde důležité, aby měl jedinec s linkou dobrou zkušenost, a tím byl motivován zavolat v případě potřeby znovu (Vodáčková a kol., 2020).

Informativní hovory - S žádostí o poskytnutí informací se v TKI setkávají pracovníci zcela běžně. Pracovník by však měl mít na paměti své hranice. Neměl by odpovídat na otázky, na které nemá odbornost, což jsou nejčastěji otázky z oblasti medicíny či farmakoterapie, zde by měl přímo odkázat na lékaře. Pracovník také samozřejmě nemůže vědět vše a je tedy důležité mít přístup k internetu či složkám s informacemi a umět informace vyhledávat či nasměrovat klienta správným směrem.

Můžeme se také setkávat s banálními otázkami, jako je například datum, čas či jiné. Na takové otázky odpovídáme upřímně a bez odsuzování či výsměchu. Klient může být zmatený, starý či se může jednat o způsob testování pracovníka (Vodáčková a kol., 2020).

Pozor na přemíru rad tam, kde by neměly být. Pokud si klient říká o radu, může to být komunikační past. Abychom mohli radit dobře, je třeba nejprve důkladně zmapovat klientovu situaci a zakázku, tak se vyhneme slepým radám, které nás mohou zavést do slepé uličky. Vodáčková (2020) v tomto směru odkazuje na hru z transakční analýzy Ericha Bernea ANEBY,

kde se pracovník zamotá do sítě rad, které klient vždy na oko přijme, poté ale přijde důvod, proč to nejde.

Provázející hovory - Jedná se o hovory, kdy je klient ovlivněn silou emocí a spíše potřebuje, aby ho někdo poslouchal a on se mohl vypovídat. Krize zde většinou není velká, takovéto hovory předchází spíše hádky či jiné (Vodáčková a kol., 2020).

Podpůrný rozhovor - Pracovník v tomto druhu hovoru pomáhá klientovi zpřehlednit jeho situaci a emoce, z čehož mohou vyplynout i nová řešení situace a ta poté spolu dále zkoumají. Jedná se o relativně častý hovor, kde je míra krize větší. (Vodáčková a kol., 2020).

Telefonická krizová intervence v užším smyslu - Jako samostatný druh hovoru, telefonické krizové intervence je kategorizován takový hovor, kde je veliká míra naléhavosti a neodkladnosti. Může se jednat o sebevražedné tendence klienta, sebepoškozování či naopak veliký hněv a chuť někomu ublížit. V těchto hovorech je často veliká míra emocí. V těchto hovorech je žádoucí, aby byl pracovník aktivnější a klienta emocemi provedl (Vodáčková a kol., 2020).

Náročné hovory

Dlouhodobě opakující se volající - Fenomén dlouhodobě opakujících se volajících se vyskytuje na všech linkách. V roce 2019 se tímto fenoménem začala zabývat skupina autorů s otázkou, jak moc náročné tyto hovory skutečně pro pracovníky jsou. Bohatá, Janečková, Kotrlová et. al. (2019) poté publikovali následující výsledky, které defacto potvrzovaly předešlé myšlenky z literatury Špatenkové (2017).

Koho za dlouhodobě opakovaně volajícího považujeme? Mezi linkami neexistuje jednotný systém kategorizace, rozdělují se hlavně na dva tábory. Jedna skupina linek považuje za dlouhodobě volající klienty ty, kteří volají každý den či víckrát denně, zároveň toto volání trvá dlouhodobě. Druhá skupina linek postupuje více systematicky a do dlouhodobě volajících zařazuje klienty, kteří volají nejméně 30x v posledních třech měsících, alespoň 10x za měsíc.

Z celkového počtu volajících na linku důvěry jsou mezi 30 až 40% opakovaně volající klienti. Otázkou zde je, zda tito klienti službu zneužívají nebo jen využívají její dostupnosti. Jelikož TKI je určena převážně jako prvotní opečování v rámci většího systému psychosociální podpory člověku, je pro pracovníky nežádoucí, aby se zde objevovali klienti, kteří berou podporu pouze z tohoto zdroje.

Z tohoto zaseknutí se na začátku systému pomoci poté pramení i frustrace pro pracovníky. Jelikož se klientům dostává jen rychlého opečování, často se zde nedostaví zlepšení pro klienta, což dlouhodobě frustruje snažící se pracovníky. 80% linek poté má nastavený postup práce s těmito klienty. Pracuje se s nimi dle jejich potřeby, někdy je zde potřeba vypovídat se, jindy je potřeba provázení či řešení určité krize. Organizace se shodují na důležitosti vytvoření kontraktu s takovými klienty, kdy a za jakých podmínek s nimi bude pracováno. Výsledek tedy může vypadat tak, že takový klient bude mít nárok na jednu intervenci denně, která bude profesionální a bude na jednu hodinu maximálně. Pokud bude klient rozpoznán v takový den znovu, co již volal, bude s ním hovor ukončen s odkazem na kontrakt (Špatenková a kol., 2017; Bohatá, Janečková, Kotrlová et. al, 2019).

Vlivem tohoto se také dlouhodobě volajícím klientům pracovníci věnují na 7 až 10 z 10 supervizí a vnímají tyto klienty jako velice náročné. Zároveň však pracovníci vnímají tento fenomén ve velké míře jako součást TKI, který od ní nelze oddělit. Pracuje-li tedy někdo na TKI, je nutné, aby se na tyto hovory připravil a důsledně využíval dostupné nástroje včetně supervize pro zmírnění frustrace (Bohatá, Janečková, Kotrlová et. al, 2019).

Špatenková (2017) v kontextu opakovaně volajících klientů otevírá také téma manipulace, do které se může intervent dostávat. Manipulace se může točit hlavně kolem kontraktu s klientem, ten se může vymlouvat na větší krizi než obvykle či nové podněty v krizi, čímž omlouvá porušení kontraktu. Pracovníci si tohoto musí být vědomi a je třeba dodržovat kontrakt, ten chrání hlavně je proti vyhoření.

Agresivní klient - Jednat s agresivním klientem může být pro řadu lidí velice nepříjemné. Z hlediska TKI je důležité, aby se pracovník takového klienta nezalekl a tím se nezačal bránit či naopak radit. K tomu, abychom se nedostali do obrany či útoku vůči klientovi, je dobré začít přemýšlet a mapovat, proč je klient ve stavu, v jakém je. To pomůže i nám více klienta pochopit a jeho reakci více akceptovat.

Tímto se dostáváme k účinné strategii práce s takovým klientem. Je důležité dát klientovi najevo akceptaci jeho emocí a chování, a pomoci mu nechat emoci volný průběh tak, aby nikoho nezranila. Klient, který se „vyvzteká“, je poté mnohem více spolupracující (Špatenková a kol., 2017).

Sexuálně obtěžující klienti - Bezplatnost a anonymita linky (což jsou její veliké výhody) přináší i nevýhody a to zde konkrétně klientelu, která využívá linku pro sebeuspokojování.

Takový klient se buď doptává na intimní záležitosti, vypráví intimní příběhy či jen mlčí, často to doprovází masturbace.

Špatenková (2017) odkazuje na Chad Varaha (1989), který upozorňuje na to, že i takováto klientela může být depresivní či suicidální, tudíž je v zájmu zachování profesionality důležité se přesto pokusit podat co nejlepší krizovou intervenci, i kdyby to mělo být jen pojmenování ticha, které v hovoru panuje.

Tyto hovory bývají náročné zejména pro pracovníce na lince, které poté mohou cítit nepříjemné pocity využití či vztek, je tedy velice důležité s těmito případy pracovat na supervizi či s vedoucími.

Osoby s duševním onemocněním - Klienti s duševním onemocněním se v TKI vyskytují běžně. Je tedy velice důležité, aby byly pracovníci linek důkladně proškoleni a vzděláni v psychopatologii. Ta je součástí výcviků, dobře se však naučit rozeznat duševní onemocnění od krize je náročné, je zde tedy zapotřebí neustálého následného vzdělávání pracovníků a možnost konzultace odborníka.

Pokud má pracovník dobrý přehled o typech duševních onemocnění a jejich projevech, může poté být TKI s takovým pracovníkem pro klienta zachycením jeho onemocnění a odkázáním na léčbu. Pracovník TKI zde vyhodnocuje míru naléhavosti a druh pomoci pro takového klienta.

MKN-10 má také celou sekci zaměřenou na akutní stresové reakce (F43), je velice přínosné, aby měl pracovník přehled o této diagnóze.

Klient však nemusí být pouze duševně nemocný, může se jednat například i o toxickou psychózu, vyvolanou psychoaktivními látkami či intoxikaci alkoholem. Jak s takovými lidmi jednat je poté na metodikách každé linky, některé linky takové hovory mohou i ukončovat (Špatenková, 2017).

3.4 Průběh telefonické krizové intervence

Průběhu intervence jsme se již věnovali v kapitole *proces krizové intervence*, zde se tedy zaměříme hlavně na specifika její telefonické formy. V případě podobností bude tato kapitola odkazovat na kapitolu *proces krizové intervence* na straně 29 této práce.

Zavolat na krizovou linku a svěřit se se svým problémem je samo o sobě stresor, každý pracovník by toto měl mít na paměti a náležitě si vážit odvahy klienta linku oslovit (Špatenková

a kol., 2017). Hovor v TKI se již od začátku tedy odehrává ve velice křehkém prostoru. Klienta se tedy nesnažíme příliš vést, ani se nechat vést jím, z principu ho spíše doprovázíme a jsme s ním, a to díky dovednostem naslouchat, prokázat trpělivost a opravdovost (Vodáčková a kol., 2020; Eis, 1992).

Jak nejlépe tento křehký virtuální prostor neohrožovat? Vodáčková (2020) přináší seznam 14. rad, které by měl dodržovat každý pracovník pro udržení zdravého prostoru mezi pracovníkem a klientem. Tento seznam je uveden v příloze č.6.

Navázání kontaktu

Jelikož se TKI odehrává ve virtuálním prostoru prostřednictvím telefonu, prvotní oslovení pracovníkem je velice důležité. Takové oslovení musí být krátké, zároveň musí obsahovat důležité informace. Podoba by tedy mohla vypadat takto: „Linka důvěry, dobrý den“. Toto nejenže poskytne informaci klientovi kam se dovolal, také jej přivítá a dá prostor mluvit. Tón by měl být laskavý, až neutrální, nesnažíme se být příliš horliví či naopak příliš laskaví (Špatenková a kol., 2017). V prvních vteřinách jde o vytvoření základní důvěry mezi klientem a pracovníkem, musíme mu tedy předvést schopnost naslouchat a trpělivost (Eis, 1992).

Vodáčková (2020) také doporučuje vzít telefon až po třetím zazvonění, tím získá klient dostatek času se uklidnit mezi stresovou situací rozhodnutí se zavolat a uskutečněním hovoru.

Hovor může začít zcela přirozeně klientem, který začne mluvit, v tom případě důkladně nasloucháme a začínáme proces mapování. Může však nastat problém zcela odlišný, a to klient mlčí či ve velké úzkosti/strachu/studu.

V případě, že se klient snaží hovor navázat, ale negativní pocity ho brzdí, je na pracovníkovi, aby tyto pocity oslovil a povzbudil klienta k tomu, aby mu řekl, co ho přimělo zavolat (Vodáčková a kol., 2020). Tato snaha hovor navázat nemusí být pouze slovní, může jít například i o pláč či smích, tohoto se nesmí pracovník zaleknout, ba naopak oslovit to, co slyšíme (Špatenková a kol., 2017).

Prvotní mlčení je potřeba poté uchopit jemněji, jelikož prvotní mlčení může pracovníkovi signalizovat velikou míru emocí a pocitů, které klientovi nedovolují mluvit. Zprvu je potřeba dát klientovi dostatek prostoru, tedy chvíli mlčet s ním (Špatenková a kol., 2017).

Pokud klient stále mlčí můžeme použít tyto dvě techniky (Vodáčková a kol., 2020).

1. Zrcadlení přítomných podnětů – tedy oslovujeme ticho či pokud slyšíme nějaké zvuky na klientově straně, oslovíme je (dech, povzdechy, chůze či jiné zvuky), klientovi se ztrácí pocit toho, že je naprosto neviditelný a může začít mluvit.
2. Kombinace zrcadlení a nabídky – nejdříve oslovujeme ticho či jiné podněty jako v první technice, přidáme k nim však nabídku, možných velice obecných důvodů, proč klient mohl zavolat. Příkladem z Vodáčkové (2020) – „možná voláte kvůli sobě... či kvůli někomu jinému“, „možná chcete mluvit o něčem, co vás trápí... o něčem, o čem se špatně mluví“. Tímto klientovi jdeme lehce naproti a motivujeme jej k promluvení.

Mlčení v průběhu hovoru má v TKI jinou roli. Každý z nás vnímá plynutí času jinak, to zejména platí pro lidi v krizi (Špatenková a kol., 2017). Z těchto odmlk může pramenit pro pracovníka úzkost, jelikož neví, co se odehrává na druhé straně a na co dotyčný zrovna myslí. To vyžaduje důkladnou práci sám se sebou, aby nás taková úzkost nenutila k něčemu, co by nebylo ve prospěch klienta.

Mlčení pro klienta může být jen jeho čas na přemýšlení, a je v pořádku se po chvíli zeptat, na co dotyčný myslí, či jaké pro něho ticho je. Dopřát klientovi ticho je však důležité, pracovník by tedy měl ticho určitou dobu nechat (Vodáčková a kol., 2020).

Mapování

Mapování v TKI probíhá stejně jako v klasické krizové intervenci, na postup mapování tedy odkazují na podkapitolu *mapování* na stranu č.: 20.

Identifikace zakázky

Když jsme hotovi se základním mapováním, je třeba zjistit očekávání klienta, to nám poté pomůže zformulovat zakázku klienta. Na očekávání se ptáme přímo otevřenými otázkami jako „co od našeho hovoru očekáváte“ či „Co pro vás můžeme udělat“ (Špatenková a kol., 2017).

Když si vydefinujeme zakázku, a víme, kterým směrem se budeme nyní ubírat, přichází čas na samotnou intervenci.

Intervence a její techniky v TKI

Cílem této fáze je zpracování zakázky a doprovázení klienta k jejímu zpracování. Tato fáze se může znovu přesunout do fáze mapování (pro lepší orientaci v nových informacích přinesených klientem) či tvoření nové zakázky.

Pro úspěšnou intervenci, ve které jsme ochuzeni o reálný lidský kontakt, využíváme hlavně tyto nástroje:

Nejdůležitějším nástrojem, na čem se shodnou všichni autoři (Vodáčková a kol., 2020; Špatenková a kol., 2017; Mlčák, 2007; Eis, 1997), je **navázání dobrého vztahu a kontaktu**. K tomu, abychom toho docílili, je třeba vytvořit bezpečné prostředí. K tomu nám slouží technika provázení.

Provázení – Pro představu, co je to provázení, zde použijeme citaci z Eise (1992, str. 65) „trpící procítí a prožije, že s ním terapeut jde kus cesty, že ho právě doprovází v jeho (na jeho) krizové cestě“. Jedná se tedy o způsob, kdy s klientem držíme krok. Přizpůsobíme se jeho jazyku, jeho rytmu, empaticky, aktivně nasloucháme a společně se díváme na krizi. Cílem je, aby klient získal pocit, že na to není sám (Vodáčková a kol., 2020).

Vedení – navazuje na provázení. Vedení je však zavádějící pojem, Vodáčková (2020) jej definuje spíše jako chůzi těsně před klientem. Společně s klientem začínáme prozkoumávat možnosti řešení krize, a to otevřenými otázkami či rekapitulacemi. Vedení se může znovu prostrídat s provázením, tyto dvě techniky na sebe vzájemně navazují.

Aktivní naslouchání – jelikož není možné reagovat na neverbální komunikaci klienta, aktivní naslouchání v TKI má podobu verbální. Používáme přitakávací „hmmm...“, „ano...“, „aha...“ a podobná slovní gesta, kterými dáváme najevo klientovi naši pozornost (Špatenková a kol., 2017; Vymětal, 2009).

Rekapitulace – Popíšeme, jak tomu, co nám klient řekl, rozumíme, a to vlastními slovy. Klient nás poté může opravit, pokud tomu rozumíme špatně (Vodáčková a kol., 2020).

Parafrázování – je již více konkrétní technikou. Jedná se o pojmenovávání toho, co nám klient řekl jinými slovy tak, jak jsme jej pochopili (Hartl, 2004). Tato technika často podněcuje klienta do většího popisu daného tématu a otevírá jiné možné úhly pohledu na situaci.

Kotvení – Jedná se o zpevňující a stabilizační techniku. Klient nám může vyprávět mnoho různých příkladů či možností řešení, my se jej snažíme vracet k těm nejdůležitějším, a to verbálně slovy (zopakovat je, zeptat se na konkrétní věc, okomentovat konkrétní věc) či

pouze zvuky jako „hmm“, či „aha“ u myšlenek, které vyhodnotíme jako důležité (Vodáčková a kol., 2020).

Zhodnocující formulace – podobná technika jako kotvení, používáme ji však málo a jen v případech, že chceme dát větší váhu klientovu sdělení, než pouhým kotvením. Oslovujeme konkrétní věc, například plán, který klient vymyslí (Vodáčková a kol., 2020).

Oceňování - V průběhu intervence by mělo alespoň jednou zaznít ocenění. Oceňujeme konkrétní věci, které klient udělal, snažíme se vyvarovat obecnému ocenění. Oceňujeme také věci, které my sami uznáváme za ocenitelné, poté totiž ocenění nezní strojeně a klienta může více podpořit. Ocenění, které má pracovník pouze nacvičené, může klient prokouknout a vztah, který se vyvíjí mezi pracovníkem a interventem, může utrpět. Proto je lepší raději neocení, pokud se nám nezdá, co ocenit, než ocenění vytvářet uměle (Cimrmanová, 2013; Vodáčková a kol., 2020).

Katastrofický scénář – Ten se může pro lajka jevit jako něco naprosto přes čáru, je to však hojně používaná a účinná metoda. V průběhu intervence se ptáme „co nejhoršího by se v daném tématu mohlo stát“. Klient touto metodou slovně zhmotní své největší obavy a společně s interventem si je poté může lépe prohlédnout. Tato metoda často působí pro klienta úlevně (Vodáčková a kol., 2020). Může ale také klientovi dát naději že situace není tak bezvýchodná, jak si myslí nebo cítí.

Zázračná otázka – v podstatě se jedná o opak katastrofického scénáře. Klienta se pracovník zeptá „jaká by byla budoucnost, kdyby přes noc všechny vaše problémy zmizely“. Tato otázka má pomoci klientovi si představit svou budoucnost bez krize, pomáhá mu zformulovat určitý cíl, a tím jej motivovat k pracování s krizí (Špatenková a kol., 2017).

Pozitivní konotace – jedná se o techniku používanou v rodinné terapii. Obtížnou situaci se snažíme představit v jiném, alternativním a přijatelnějším světle. Situace, která klienta svazuje, se přeformulováním do pozitivní konotace překlene do situace, která naopak přináší úlevu či motivuje k práci.

Vodáčková (2020) odkazuje na Insoo Kim Bergovou (1992) s následujícím příkladem: Lenost převedeme z negativního svazujícího pojetí například na uvolněnost, vyrovnanost. Těmito alternativními interpretacemi zbavíme klienta sebe svazujícím označením „jsem líný“.

Uzemnění – Co dělat, když je klient v zasetí silných emocí? Můžeme zde použít metodu uzemnění. Vodáčková (2020) rozděluje uzemnění do 3 prvků.

Obnova uzemnění – jedinec je v silných emocích často v určitém pohybu, či naopak velice schoulený v obranné pozici. Nejprve tedy klienta navedeme k tomu, aby obnovil kontakt se zemí. Prakticky to vypadá tak, aby si klient sednul s rovnými zády, obě nohy by se měly chodily dotýkat země. Nohy by neměly být překřížené.

Obnova tělového centra – klient často ztrácí kontrolu nad svým dechem. Společně s klientem pracovník vede dech, ten začíná od klientova tempa a pracovník je postupně zklidňuje. Nabádá k dechu do břicha a k soustředění se na to místo, kam jedinec dýchá. Pozornost se již tedy přesouvá z hlavy do břicha a na dech.

Obnova ohniska pozornosti – pomocí otázek pomáháme klientovi se soustředit na jeho vnímání. Ptáme se na všechny smysly, co cítí, vidí, slyší, cítí dotykem a cítí zrovna v ústech.

Tato metoda je využívána hojně i mimo krizovou intervenci, jedná se o účinnou metodu zklidnění jedince a navrácení jeho pozornosti k sobě. Vychází z technik relaxací a mindfulness.

Ukončování

Zda se blíží konec rozhovoru poznáme buď od klienta, ten například zmiňuje čas či podobné narážky. Dále se může hovor blížit domluvené hodině či pracovník sám vnímá téma jako dostatečně uzavřené a přejde do fáze ukončování. Pokud však vnímáme téma jako dokončené a klient stále hovor ukončit nechce, odkazujeme na splněnou zakázku a prozkoumáváme, proč klient nechce hovor ukončit, zda se něčeho bojí (Vodáčková a kol., 2020).

Na začátku procesu ukončování náš celý hovor rekapitulujeme, společně s rekapitulací se snažíme ukotvit nejdůležitější body poznatky a možnostmi klienta do budoucna.

Pracovník by také neměl zapomenout klienta ujistit, že může zavolat znovu, či se s ním přímo domluvit na zavolání a předání informací, jak se mu daří.

Poté hovor ukončujeme a náležitě se loučíme.

Praktická část

4 Metodologie výzkumu

Tento výzkum byl zpracováván v duchu kvalitativního výzkumu. Cílem takového výzkumu je prozkoumat daný jev co nejvíce podrobně a komplexně. Toho je docíleno popsáním jevu slovně. Fenomén je tedy co nejméně kvantifikován, tím se zachovává jeho komplexnost. To se však promítá na validitu takového výzkumu, která je díky míře subjektivních informací malá (Švaříček a Šedřová, 2007).

V rámci kvalitativního výzkumu se setkáváme s více druhy přístupů. V této práci je použit fenomenologický přístup. Ten se snaží o popsání prožité zkušenosti jedinců s daným fenoménem, to skrze analýzu a následnou interpretaci zaznamenaných dat, nejčastěji v podobě rozhovoru (Hendl, 2023). Tento přístup se ve vztahu k tématu práce, jevil jako nejvhodnější.

Zkoumané období

Jelikož je teoretická část zaměřena převážně na Krizi a krizovou intervenci, zasadíme fenomén války a období po vypuknutí války zde.

Zmínky o možné invazi a válce zasáhli svět již několik měsíců před začátkem samotné války. V té době však Ruská média a vyjádření Kremlu takové zprávy negovali. Příkladem je článek ze dne 12. listopadu 2021, kdy samotné Americké úřady varují před možnou invazí. Závažnost a intenzita zpráv se postupně stupňuje až do samotné invaze, kdy týdny a dny před invazí se již hovoří i o možných datech invaze. Odkazuji tímto na články jako jsou „Varování před možnou invazí. Experti nastiňují, co by následovalo“ stanice Seznam zprávy ze dne 14. února 2022, tedy deset dní před invazí.

Dva dny před začátkem války prezident Vladimir Putin uznal nezávislost dvou separatistických lidových republik, což značná většina médií a politiků reflektovala jako vyhocení situace a případné přiblížení invaze.

24. února 2022 se v ranních hodinách Ukrajina probouzí do války, a současně s tím tato informace oběhne celý svět. Ve veřejném prostoru se objevuje napětí z budoucího vývoje,

média přinášejí novinky ne každý den, ale prakticky každou minutu či hodinu informují o vývoji invaze. Příkladem je speciál Seznam zpráv „Aktuální dění na Ukrajině“, které přináší nové informace s přesným minutovým časovým rámcem, či vysílání ČT24 „Ruská válka na Ukrajině minuta po minutě“.

Vývoj invaze byl v prvních týdnech velice dramatický, k určité stabilizaci dochází až začátkem dubna 2022, kdy se Ruské jednotky stahují z Kyjevské oblasti, a naopak podporují frontu východní v Luhanské a Doněcké oblasti. V této fázi opadá určitý strach z rychlého a naprostého vítězství Ruska nad Ukrajinou, a tím do určité míry opadá napětí ve společnosti. Začíná zde však dlouhá válka plná krizí obou stran a utrpení.

My se v této práci snažíme zmapovat právě vývoj období od 24. února 2022, tedy od začátku této války. Jelikož tato válka zasáhla celý svět, zasáhla i občany České republiky.

Vodáčková (2020) uvádí krizi z válečných konfliktů mezi typy krize pramenící z hromadných neštěstí, a to konkrétně vojensko-politického charakteru. Připisuje tedy válce vysoký krizotvorný faktor.

Jak tedy takováto hromadná krize vypadá? To se pokusíme zjistit právě tímto výzkumem, a to konkrétně analýzou zkušeností samotných krizových interventů s daným obdobím.

4.1 Cíl výzkumu

Cílem této práce je popsat subjektivní pohled pracovníků TKI na období po vypuknutí války na Ukrajině. To nám vytváří výzkumný problém, který si můžeme vydefinovat jako získání subjektivních zkušeností pracovníků TKI z období po začátku války na Ukrajině.

Shrneme-li předchozí, vytváří se nám téma této práce, a to: Telefonická krizová intervence na území České republiky po vypuknutí války na Ukrajině, pohledem pracovníků TKI.

Cíle výzkumu můžeme rozdělit do tří kategorií, podle Švaříčka a Šedové (2007), kteří vycházejí z Maxwella (2005). Tyto kategorie jsou intelektuální, praktické a personální. Intelektuálním cílem je v této práci popsání projevu krize z války na telefonické krizové intervenci. Praktickým cílem je zde zmapovat, jak se s tématem války v TKI pracuje. Personálním cílem je prohloubení povědomí o problematice TKI, kde bych se chtěl kariérně v budoucnu angažovat osobně.

4.2 Výzkumné otázky

Jelikož se tato práce snaží prozkoumat téma TKI komplexně, byla stanovena hlavní výzkumná otázka⁷ (dále jen HVO) a na ni navazující tři specifické výzkumné otázky⁸ (dále jen SVO).

Hlavní výzkumná otázka: *Jak vypadala telefonická krizová intervence v České republice subjektivním pohledem pracovníků telefonické krizové intervence po vypuknutí války na Ukrajině?*

Specifické výzkumné otázky:

- SVO č.1.: *Jak vypadalo poskytování telefonické krizové intervence?*
- SVO č.2.: *Jak subjektivně vnímali toto období pracovníci telefonické krizové intervence?*
- SVO č.3.: *Jak na toto období reagovala organizace?*

4.3 Sběr dat

Jako metodu použitou ke sběru dat jsem zvolil rozhovor. Ten, vzhledem ke komplexnosti tématu, má velikou výhodu v míře subjektivní autentičnosti jedince při popisování svých zkušeností z daného období.

Jelikož jsem s danou metodou neměl dosavadní zkušenost, vycházel jsem z postupů popsanych v publikaci Švaříčka a Šedové (2007) *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Přesto, že publikace je určena pro výzkum v pedagogických vědách, postup byl možný použit i při této práci.

Rozhovor je metodou, která nám může poskytnout mnoho informací, Švaříček a Šedová (2007) však upozorňují na náchylnost k ovlivnění rozhovoru. Výzkumník by měl klást otázky tak, aby co nejméně ovlivnil odpověď, současně by se měly otázky ptát na dané téma a jev. Toto lze do určité míry ovlivnit použitím polostrukturovaného rozhovoru, který již má předem připravené otázky, eliminuje se tedy faktor správného položení otázek v dané situaci, které začínajícím výzkumníkům může dělat problém.

⁷ Hlavní výzkumná otázka je ústřední dotaz nebo problém, který výzkum zamýšlí zodpovědět. Tento dotaz řídí celý proces výzkumu, od formulace hypotéz až po metody sběru dat a analýzu výsledků (Bryman, 2016).

⁸ Specifická výzkumná otázka je konkrétní dotaz, který přesně definuje, co bude zkoumáno v rámci výzkumu (Bryman, 2016).

U jakéhokoliv rozhovoru dávají Švaříček a Šedřová (2007) důraz na přípravu, následoval jsem tudíž jejich postup, pro vytvoření otázek. Zprvu jsem stanovil výzkumný cíl. Na základě výzkumného cíle jsem stanovil HVO, která byla podkladem pro stanovení SVO. SVO jsem poté rozpracoval do určitých bodových otázek, které sloužily jako opěrný bod pro vedení polostrukturovaného rozhovoru. Během rozhovorů se často dotazovaný rozhovořil a zahrnul do své odpovědi několik bodů, tudíž jsem s bodovými otázkami pracoval dle aktuální potřeby. Rozhovory se odehrávaly v online prostoru google meets, kde byly nahrány a poté přepsány. Jejich přepisy jsou doslovné, jsou tudíž psané mluvenou češtinou. Přepisy jsou zde přiloženy v přílohách č.: 7; 8; 9.

4.4 Výzkumný vzorek

Pro vybrání správného vzorku pro výzkum, je třeba zvolit počet účastníků tak, aby bylo možné fenomén prozkoumat. Současně je nutné si určit kritéria, která musí účastníci splňovat pro to, aby byla zaručena dostatečně veliká zkušenost účastníka s fenoménem (Hendl, 2023).

Vytvořil jsem tedy několik kritérií, které bylo potřeba splnit. **Prvním kritériem** bylo vybrání vzorku tak, aby byla pokryta plocha dostupnosti v České republice. Toto kritérium tedy zkoumá, z jaké části republiky účastník je, aby byly zastoupeny Čechy, Morava i Slezsko. **Druhým kritériem** byla časově neomezená dostupnost linky, na které oslovený pracuje, společně s její bezplatností. Oslovené linky byly také bez specifického zaměření, byly tedy určeny pro všechny osoby vyjma dětí. **Třetím kritériem** byla nutnost pracovníka pracovat na lince alespoň rok před vypuknutím války na Ukrajině, což pomohlo jeho lepšímu přehledu o změnách, které vlivem války nastaly. **Čtvrtým kritériem** byla nutnost práce na lince alespoň na půl úvazek, což ve výzkumu zajišťuje dostatečné zkušenosti pracovníka s obdobím po vypuknutí války na Ukrajině.

Účastníky jsem oslovoval skrze email se žádostí o participaci na výzkumu k bakalářské práci. Emaily byly rozeslány na linky poskytující TKI, splňující kritérium číslo dvě. V emailu bylo hrubě popsáno téma výzkumu a jeho cíl současně s hrubým popisem průběhu sběru dat a kritéria, která je potřeba splňovat pro možnost účasti. Poslední částí emailu byl telefonický a emailový kontakt, kam se měli pracovníci obrátit, pokud se chtěli účastnit. Pro větší motivaci k rozhovoru byla nabídnuta finanční odměna ve výši jednoho tisíce korun, té však ani jeden z respondentů nevyužil.

S výzkumem souhlasilo pět respondentů, z čehož se jeden z časových důvodů výzkumu nakonec neúčastnil osobně a odpověděl pouze textem v emailu. Tento vzorek jsem tedy z práce vyřadil. Ze čtyř pracovníků souhlasících s videohovorem splňovali podmínky pouze tři, čtvrtý neměl žádné zkušenosti z práce v TKI před válkou na Ukrajině, musel jsem ho tedy ze vzorku vyřadit.

Pro lepší přehlednost jsou vzorky uvedeny v následující tabulce.

Číslo	Kritérium č. 1.	Kritérium č. 2.	Kritérium č. 3.	Kritérium č. 4.	Zúčastněn výzkumu
Pracovník Č. 1.	Čechy	Ano	Ano	Ano	Ano – rozhovor č. 1.
Pracovník Č. 2.	Čechy	Ano	NE	Ano	Ne
Pracovník Č. 3.	Morava	Ano	Ano	Ano	Ano – rozhovor č. 2.
Pracovník Č. 4.	Čechy	Ano	Ano	Ano	Ne
Pracovník Č. 5.	Slezko	Ano	Ano	Ano	Ano – rozhovor č. 3.

Vzorek výzkumu. Tabulka č.1.

Etické aspekty

Etické postupování při kvalitativním výzkumu, obzvláště v případě takto citlivého výzkumu, je velice důležité. Nejen že se případným etickým chováním vyhneme potížím, zachováme hlavně důstojnost a pohodu účastníka výzkumu. Výzkumník by tedy nikdy neměl přecházet hranici souhlasu účastníka, současně by ho měl dostatečně informovat o průběhu výzkumu, cíli výzkumu a jak bude s daty nakládáno (Hendl, 2023).

Se všemi pracovníky byla domluvena anonymita nejen jejich, ale i jejich pracoviště. Pracovníky budu tedy uvádět pod číslem, jejich pracoviště poté pod regionem, ve kterém působí.

Takto anonymizované rozhovory s daty jsou součástí této práce. Pracovníci o tom, že přepis bude anonymizován a použit v práci informováni nejen v emailu před samotným rozhovorem, ale současně toto bylo poté zmíněno v rozhovoru.

5 Analýza dat

Data získaná z rozhovorů jsem pomocí otevřeného kódování popsaného v Švaříčkovi a Šedřové (2007). Jedná se o metodu, kdy se přepsaný text rozdělí do jednotlivých sekcí, na základě jejich významu. Ty se mohou lišit jejich délkou od několika výrazů po celá souvětí. Těmto skupinám se přidávají slovní kódy, které dané téma zaštiťují. Pojmenování těchto kódů má svým významem daný kód reprezentovat. Zároveň se snažíme hledat významové kódy, které by reprezentovali odpovědi nastíněné výzkumnými otázkami.

Tyto kódy nemají pevné hranice, dochází tedy, že se určitá sekce textu nachází ve více kódech najednou.

Z textu jsem vytvořil následující kódy:

- Prvotní zahlcení, následné opadnutí;
- My jsme v tom taky;
- Vyděšení, strach a ztráta jistoty;
- Nějaká změna? Ne, žádná změna;
- Jenom Česky.

Prvotní zahlcení, následné opadnutí.

Tato kategorie popisuje vývoj míry zahlcení krizových linek po začátku války, jak jej poznali samotní pracovníci.

Válka na Ukrajině přišla během několika málo hodin. Přestože vojenské cvičení na území Běloruska začalo 10.2.2022, lidé stále doufali, že k něčemu, jako invaze na Ukrajinu, nedojde. Zpráva, která uvítala mnohé 24.2.2022 v ranních hodinách, byla poté ochromující. Na tomto se shodovali všichni tři účastníci: „... že *nejvíc, největší takový nápor těch hovorů byl samozřejmě chvíli po vypuknutí té války...*“ (účastník č.1.). „...*byl rozdíl ta ehmm... řekněme akutní nebo pak akutní jako fáze hned potom, co se to dostalo do médií...*“ (účastník č.2.). „...*Tak možná jako začala se začátkem té války...*“ (účastník č.3.).

Jak dlouho se tato vlna držela? Na tomto se nedokázali shodnout účastníci přesně, což mohlo být způsobeno jinou geografickou lokací linek, a tedy jinou mírou hovorů. V regionu Čech připisuje účastnice č.1. tomuto období jeden až dva měsíce „...*myslím, že opravdu jako ten březen ještě duben, tak ti lidé to hodně řešili na linkách. Pak tak, jak to bývá, tak jako*

otupíme...“. Toto otupění vnímala účastnice č.3. pozvolněji *„...trvala třeba... pár měsíců, tři, čtyři...“* svým výrokem si však není příliš jista.

Bylo toto otupění, které po pár měsících přišlo, trvalé? Bohužel, nebylo. Následovala poté určitá nárazová období *„...těch hovorů, které by vysloveně se týkaly tohoto tématu, tak ubývalo, už je to spíš tak nárazové...“* (účastník č.1.). Účastník č.2. těmto nárazům připisuje vliv médií, a jejich zveřejňování špatných zpráv *„...vlastně v tu chvíli tady bylo i někdy vyprovokování tou konkrétní zprávou, že třeba víc lidí došlo nebo řešilo tu jednu aktuální zprávu...“.*

Takto se situace pomalu uklidňovala a lidé si na ni začali více a více zvykat. Válka se stala postupně spíše podbarvením ostatních témat řešených v TKI. *„...aktuálně, mám pocit, že to není tak, že klienti volají s tím, že jejich primární téma je válka na Ukrajině, nebo obavy z ní... už to spíš jako moderuje ten život, nebo ta jiná témata. Jo, že je to jako nějaká okolnost, pro ta další témata, nebo nějaké pozadí...“* (účastník č.1.).

Můžeme tu tedy pozorovat určitý skákavý jev, který je provokován médii. Média se snaží zprávy prezentovat tak, aby emoce vzbudily (Sedláček, 2022). Lidé, kteří jsou poté těmito emocemi zahlceni, vyhledávají pomoc a mohou se tedy dostat až ke krizové lince. Tento jev v důsledku médií popisuje hlavně účastník č. 2. *„...Zároveň určitě si myslím, že takový jako dost podstatný bylo to zahlcení téma médiama. Jak to, že ty zprávy se chrlily a byly dost jako značně emotivní v tom, jakože to hrál, nebo prostě to hrálo to téma emoce, má to vyvolávat emoce...“.*

Zajímavou myšlenkou, se kterou přišli účastníci č.1 a č.2., je nepoměr v míře osvěty a kapacit pracovníků *„..., o těch linkách daleko víc mluví. Nebo o tý pomoci rychlý krizový. To znamená, že ten nárůst hovorů může být jakoby taky. ale přijde mi to taky v tom dobrý říct, že, že vlastně najednou se o těch službách víc mluví...“* (účastník č.2.), *„...obecně máme problém, nejenom na naší lince, ale obecně s kapacitou. Protože tím, jak byl nárůst hovorů, kontaktů... jako stále víc lidí, jak jsem mluvila o nárůstu prvokontaktů, tak stále více lidí se nebojí zavolat na tu linku, vědí o ní i ti takzvaní normální lidé...“* (účastník č.1.). Tento fenomén nemá přímou souvislost s válkou na Ukrajině, nicméně se účastní na míře zahlcení krizových pracovníků, což poté v případě takové události, jako je válka, může působit problém. Dalo by se říci, že personálně jsou linky uzpůsobeny k obdobím, kdy ve společnosti není takto komplexní krize.

Shrnu-li průběh, největší šok a zahlcení linek proběhlo v počátcích, tedy hodiny po vypuknutí invaze, kdy se informace dostala do médií. Následně trval tento stav několik měsíců, kdy se lidé snažili tento šok zpracovat a adaptovat se. Zahlcenost linek pomalu opadala, s určitými výkyvy způsobenými novými negativními zprávami, až se to dostalo do bodu, kdy je

sice válka stále vnímána, je však v našich krizích spíše v pozadí. Mohli bychom říci, že u mnohých by se mohlo jednat o krizi latentní. Současně s tím je zahlcenost linek také způsobena zvyšující se poptávkou po službě a vůči tomu neadekvátním personálním zaopatřením linek.

My jsme v tom taky

Tato kategorie popisuje, jak reagovali pracovníci a organizace na fakt, že tuto krizi sdílí s klienty.

Při běžné telefonické krizové intervenci sedí pracovník ve svém prostředí a komunikuje s klientem, který je v krizi. Takový pracovník se snaží být co nejvíce vyrovnaný a psychicky připraven na poskytování pomoci, jak jen to jde. Jenže zde se vyskytla situace, která postihla celé společenství, krizové intervence nevyjímaje „...*to, co bylo jiné, tak že v té stejné situaci, v jaké jsou klienti, se ocitli i konzultanti, respektive intervenci. To znamená, byla tady nějaká nová situace, která byla ohrožující pro všechny stejně, byla to nějaká globální situace, a byla to nová situace, se kterou jsme neměli zkušenosti...*“ (účastník č.1.). Krize se tedy dotýkala i intervencí „...*možná jsem byla asi na prvním místě votřesená...*“ (účastník č.3.), „...*Dotýkalo se to tedy i klientů, i konzultantů...*“ (účastník č.1.).

Náročnost krizové intervence v tomto období však nepocházela jen z toho, že byli zasaženi i intervenci, ale že byli zasaženi současně s klienty. Sami si téma museli zpracovat, současně s tím vyhledávat informace a nabízet profesionální službu klientům „...*Takže kladlo to nárok na naše konzultanty, že vlastně musí obsáhnout další jako široké téma, které předtím nepotřebovali... Ne že bychom se u nějaké společenské situace museli tak jako naladit, přistupovat k ní, doplnit si informace, doplnit si ty kontakty, a bylo to pro nás tak nové. Jo, takže tyhle dvě situace tam vidím hodně jako paralel, že tam byl jako nějaký nárok na ty konzultanty...*“ (účastník č.1.).

Jak se tedy pracovníci snažili předejít svému vyhoření či jiným negativním stavům, které by jim nedovolovaly poskytovat profesionální péči? Účastníci č. 1. a 2. se shodli na jednom důležitém bodě a tím byla spolupráce týmu „...*v našem týmu si myslím, že, že v tom bylo na tohle skvělý prostředí, že tam to podpůrný fakt je a člověk jako na, na tyhle situace není sám...*“ (účastník č.2.); „...*Vůbec bylo jako posíleno to sdílení v tom týmu...*“ , účastnice to zde přímo pojmenovala, nastal zde mezi pracovníky pocit, že na to nejsou sami, což je velice podpůrné. Účastník č.3. tento pocit v rozhovoru nezmiňuje.

Kromě spolupráce týmu se však v podpoře týmů a pracovníků hodně angažovali vedoucí krizových linek „...*No a, vzdělávání a podpora vzdělávání a péče o ty pracovníky v těch krizových dobách, aby byla podporována, to je to, co pomáhá...*“ (účastník č.1.). Tato péče byla poskytována cíleně a adresně (přímo nabídnuté školení, webináře a jiné) ale dobrovolně, nedošlo tedy k ještě většímu zahlcení pracovníků „...*byly nabídky a bylo to o těch lidech, jestli vlastně toho využijou, co z toho si vezmou... třeba typy pro opečovávání pro nás s tím, že ty nabídky tam potom bylo hodně na tom jak, jak my to jako vnímáme, jak nás to ovlivňuje, kdo jak toho chce využít...*“ (účastník č.2.). Zároveň ti, co využili některého ze školení, poskytli poté poznatky svému týmu skrze zápisky a podobně, tým se tedy vzdělával dál „...*nabídly ty možnosti a pak se to třeba když se toho někdo zúčastnil, tak se to sdílelo dál...*“ (účastník č.2.).

Zároveň pro vlastní psychohygienu se stále téma mohlo, a i se tak dělo, ventilovat na supervizích či intervizích „...*tak tam bylo to samozřejmě téma na supervizích... Samozřejmostí je supervize, intervize, bez tohoto to určitě nejde...*“ (účastník č.1.), „...*kde byly ty možnosti, co se týče nějaký intervize, případně supervize...*“ (účastník č.2.). Udržení supervize se v tomto jevilo jako naprosto klíčové.

K podpoře pracovníků se postavila i samotná asociace ČAPLD, která se snažila podporovat pracovníky a dodávala případné informace či postupy, jak pracovat. „...*postavila se k tomu nějak i Česká asociace pracovišť linek důvěry, která se snažila ty pracovníky podporovat...*“ (účastník č.1.), „...*takový uskupení a vlastně i přes tohle se pak sdílely třeba materiály, který byly vypracovaný na to, který nasedaly, na tu, na tu vlastně konkrétní situaci, kde byl na popsání třeba kroky jednotlivých, který lze doporučit nebo na co se zaměřit...*“ (účastník č.2.). Nezávisle na této organizaci si posílaly informace i samotné linky „...*vznikly různý vlastně podpůrný skupiny a materiály, který se předávaly třeba napříč těma, těma uskupeníma mezi linkami...*“ (účastník č.2.).

Reflektují-li uvedené, podpory pracovníkům tedy bylo dostatek, od supervize, intervize po workshopy a materiály s informacemi. Vždy však záleželo hlavně na tom, jak toho daný pracovník využije, jelikož bylo pouze na něm, do jaké míry pomoc použije. Zároveň se pracovníkovi dostávalo pomoci a podpory od týmu, kde probíhalo též sdílení informací a postupů, po samotný pocit toho, že člověk na to není sám.

Vyděšení, strach a ztráta jistoty

Tato kategorie ukazuje témata, která se s válkou objevila.

Válka je něco, co většina populace zažít nechce, společně je to také fenomén, který v Evropě neměl dlouho obdoby. Jak na to tedy lidi mohli reagovat jinak než strachem? „...že je obecně spojovat, tak to byla fakt ta nejistota, nějaká ten strach, nějaká ta úzkost. Vlastně z toho, že je to situace, která. Která buď byla pro někoho vůbec jako nepředstavitelná, to že se může něco stát, nebo něco úplně nového...“ (účastník č.2.), „...je to téma hodně ohrožení...“ (účastník č.3.). Strach je však v případě reakce na takovouto situaci naprosto normální.

Současně se strachem přišel ještě nový pocit, na který také lidé nebyli dlouho zvyklí, a tím je nejistota. Lidé najednou nevěděli, co se děje, co bude, jestli bude válka apod. „...Takže vlastně nějaká nějaká obava z toho, jak to teďka bude probíhat. A to si myslím, že bylo společný pro všechny, že že prostě vlastně se nevědělo... A v tu chvíli, to se řešilo hlavně primárně taková ta nejistota, která, se kterou jako spousta lidí zápasilo...“ (účastník č.2.), „...vlastně říkali tady by mohla být třetí světová jako nebo, za dveřma je třetí světová...“ (účastník č.3.).

Zde navážu na předchozí citaci o strachu z války. Jelikož třetí světová válka je v očích mnohých spojena s útokem jadernými zbraněmi, tak se toto téma též objevilo v mnohých hovorech. „...aby tady prostě jako nebyla nějaká jaderná bomba, nějaký výbuch, nějaké věci tohoto typu, proto jsme vlastně hledali i ty kryty...“ (účastník č.3.).

Starší lidé měli kromě strachu z války i strach z něčeho, co již zažili. Projevila se zde i určitá retraumatizace zkušeností z roku 1968 „...Měli tam zejména úzkosti, strach reálný, kdy některým to asociovalo, hlavně z té starší generace jako příjezd sovětských tanků...“ (účastník č.1.), „...A když to bude třeba ty starší ročníky, který něco jako zažili, tak to byl ten strach třeba z toho, že zažila něco třeba už v minulosti, nebo že se něco takového dělo...“ (účastník č.2.), „...To ještě ta rezonance těch šedesát, toho šedesátého osmého u těch starších klientů...“ (účastník č.3.). S takovými telefonáty mají zkušenosti všichni účastníci, což může poukazovat na míru retraumatizace této generace.

Zvláštní fenomén, který se též objevil, a který do určité míry jde ruku v ruce se ztrátou jistoty, je vztek. Ano, byla zde vlna solidarity a mnozí Ukrajincům přáli se ubránit, někteří však pocítili dopad situace přímo, například finančně či sociálně. Jak člověk zareaguje, když ho v zimě nevezmou do nouzové ubytovny, protože tam jsou Ukrajinci? Nebo jak zareaguje člověk, kterému se opozdí dávky, ale poté v médiích vidí, jak každý Ukrajinec dostane pět tisíc

korun? Dalo se očekávat, že u těchto lidí se objevila i témata vzteku a nevole „...*Mnoho klientů nám, musím se přiznat, volalo i s tím tématem, že se cítí tak, že Ukrajinci jsou upřednostňováni v tom naplňování jejich jakoby potřeb. Že ta pomoc je jako příliš otevřená, a potom se nedostane vlastně na ně, ať už v souvislosti s byty, nebo s nějakou podporou, s místama ve školce pro děti, takže měli i vlastně negativní emoce...*“ (účastník č.1.), „...*Vím, že se třeba i cejtli nějak poškozený, že tady ten stát pomáhá cizincům a jim ne třeba...*“ (účastník č.3.). Práce s takovými klienty mohla být pro pracovníky náročná, jelikož zde měli i své přesvědčení o správnosti pomoci Ukrajincům, na lince však museli zůstat neutrální.

Fenoménem, se kterým se setkali všichni účastníci, byla veliká míra úzkostí u klientů. Ty byly nejen způsobeny válkou, ale jak již bylo řečeno dříve v kategorii *Prvotní zahlcení, následné opadnutí*, téma války se stalo jakýmsi pozadím pro jiná témata, obecně se tedy již úzkostní lidé stávali více úzkostnými „...*Takže to vlastně bylo vnímaný jako vyhrocený, zvláště u těch klientů, který byli citliví nebo měli nějaký potíže...*“ (účastník č.3.), „...*Je pravdou, že ten nárůst úzkosti obecně ve společnosti je velmi výrazný...*“ (účastník č.1.). Tento fenomén tedy též podporoval častější volání na linky a tím větší zahlcenost.

Posledním společným fenoménem, na který museli pracovníci reagovat, byla potřeba informací. Účastnice č. 1. ho popsala jako „*hlad po informacích*“. Z druhů hovorů se jedná o informativní hovory. Ztráta jistoty společně s jedinečností situace vyvolala u lidí potřebu se co nejvíce informovat, což je znovu očekávaná a zdravá reakce, která tak však zahltila linky.

Shrnu-li tento kód, objevila se s příchodem války témata spojená se strachem z budoucnosti a ztrátou jistoty. Tyto pocity mohly poté hrát roli i v „běžných“ tématech na krizových linkách, a podporovaly u lidí úzkost. Objevily se i nové fenomény na linkách jako strach z nukleární války či retraumatizace lidí, kteří zažili události roku 1968.

Nějaká změna? Ne, žádná změna.

Tato kategorie je zaměřena na to, zda se proměnil samotný postup krizové intervence vůči lidem s krizí pramenící z války.

Zde bych začal citací účastníka č.1. „...*No já myslím, že krizová intervence jako taková se v podstatě nezměnila žejo, protože ty techniky, které používáme, způsob, jakým s lidmi pracujeme, tak to zůstává stejné... Proměňuje se možná nějaké nastavení těch lidí, ale vlastně ten způsob práce nikoliv. Základní postup samotné krizové intervence tedy zůstává stejný,*

stejně jako její princip „snažíme se tam prostě ošetřit ty emoce, prostě jako klasická krizová intervence...“. K tomuto se přidávají i účastníci č. 2. a 3. *„...tak já jsem to téma brala stejně jako všechny ostatní...“* (účastník č.3.), *„...nebylo, že bychom měli přesně daný kroky jak jako zacházet, tak spíš vychází to z toho, z té techniky krizové intervence co obecně jako je nastavený...“*

Jedna z věcí, která se zde však změnila, jak již bylo řečeno v předchozí kategorii, je míra potřeby informací. Pracovníci si mezi sebou sdíleli tabulky s informacemi, snažili se mít přehled o aktuálním dění a i si dohledávat informace, jako jsou třeba místa krytů v Praze. K tomuto vedla nepřipravenost lidí na takovou situaci *„...právě ta situace byla natolik nová, že na ni nebyli připravení...“* (účastník č.1.)

Krizová intervence jako taková se tedy nezměnila. Nezáleží na tématu, krizová intervence se snaží opečovat klienta v rovině emocí, myšlení a tělesného prožívání, to se nemění, mění se pouze obsah, se kterým klient přijde.

Jenom česky

Tato kategorie zkoumá, jak linky reagovaly na poptávku po intervenci v cizím jazyce.

Všichni tři účastníci se shodli na poskytování intervence česky, objevují se však i potřeby krizové intervence v jiném jazyce. Třetí účastnice má například zkušenosti s rusky mluvícími či s lidmi s přízvukem. První účastnice mluví o poptávce lidí, kteří by si troufli přímo na intervenci v ukrajinštině či ruštině *„...Mapovali jsme zase i v rámci asociace, jestli někteří konzultanti by si netroufli jako na ukrajinštinu, na ruštinu...“*.

V rámci těchto poptávek zapracovala asociace ČAPLD, která společně s ministerstvem práce a sociálních věcí vytvořila specializovanou linku LIA poskytující telefonickou krizovou intervenci v ruštině a ukrajinštině *„...Pak jsme volili teda tu variantu specializované linky LIA, kde právě poskytují pomoc v ruštině a ukrajinštině. No, takže to byla asi jako ta reakce...“* (účastník č.1.).

Linky tedy jako takové pokračovali v poskytování služeb pouze v češtině. ČAPLD se však aktivně snažila tuto mezeru v nabídce vyplnit a zprostředkovat možnost intervence i v ruštině a ukrajinštině.

5.1 Interpretace dat

Tato kapitola se bude věnovat vyhodnocení analýzy dat, což povede k vytvoření odpovědí na výzkumné otázky. Současně s analýzou budeme zasazovat odpovědi na výzkumné otázky do kontextu teoretické části této práce.

Nejprve se zaměříme na specifické výzkumné otázky, které nám pomohou odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, které jsme si vydefinovali v kapitole *metodologie výzkumu*.

- SVO č.1.: *Jak vypadalo poskytování telefonické krizové intervence?*
- SVO č.2.: *Jak subjektivně vnímali toto období pracovníci krizové intervence?*
- SVO č.3.: *Jak na toto období reagovala organizace?*

První SVO, tedy „*Jak vypadalo poskytování telefonické krizové intervence?*“, zahrnuje mnoho aspektů. Ty si můžeme rozdělit do otázek: jak se měnila témata; jak se změnil počet hovorů; jak se změnila klientela a jak se změnil postup krizové intervence.

Nejdříve se podíváme na to, jak se změnila témata a zakázky klientů. Zde bychom mohli říci, že poté, co se dostalo téma války do médií, objevuje se nárůst hovorů spojených se strachem a hlavně nejistotou z budoucnosti. Tento strach se objevoval i v extrémech jako je například strach z třetí světové války či nukleární války. Objevil se však i opačný fenomén a to vztek na Ukrajince. Ten se objevoval v kontextu vlny solidarity a vyzdvihování potřeb uprchlíků nad potřeby klientů.

Přesný poměr těchto hovorů je nám neznámý, můžeme pracovat pouze s výpověďmi, jako jsou „zhruba třetina“ a podobně. Můžeme však říci, že se pro část lidí stala válka hlavním tématem, se kterým na krizovou linku volali. Tato prvotní vlna trvala mezi dvěma až čtyřmi měsíci.

Co po této době nastalo? Každý z nás má určité obranné mechanismy, které se nám snaží vykompenzovat úzkost a nastavit zpět psychickou rovnováhu. Byli jsme tedy nuceni se s nastalou situací naučit vypořádat, což se projevilo po zhruba dvou až čtyřech měsících od začátku války. V tomto období již pracovníci popisovali znatelný úpadek u hovorů.

Jak to ovlivnilo témata? Ta se spíše vrátila zpět do původních kolejí, téma války zde však stále zůstávalo v pozadí a umocňovalo aktuální krize. Nemůžeme tedy říci, že by časem téma války úplně zmizela, role tohoto tématu se spíše změnilo z hlavního tématu v popředí do tématu v pozadí jiného, aktuálního tématu.

Zmiňovaný úpadek četnosti hovorů bychom také neměli připisovat pouze adaptaci jedince skrze obranné mechanismy, můžeme zde také sledovat úlevu poté, co se situace na frontě více stabilizovala a lidé si byli více jisti, že válka nedojde v blízké době k nám.

Dále byla zmíněna i potřeba se určitým způsobem aktivně podílet na řešení situace, což mohlo lidem přinést kýžený výsledek, a to snížení napětí a úzkosti. Interventi tedy na žádosti předávali informace, kde a jak mohou pomoci. S tímto fenoménem pracovala ve svém díle i Baštecká (2013) popisující vlny solidarity po tragických událostech, které pomohou lidem, kteří jsou určitým způsobem propojeni s událostí (například žijí ve stejné zemi), zbavit se úzkosti z toho, že nemohou jinak pomoci. Popisuje také, že takováto vlna solidarity pomalu upadá a po několika měsících již taková potřeba není. Takováto časová osa by korelovala s naším obdobím snížení hovorů.

V rámci pomalu se snižujícího počtu hovorů však zaznamenáváme i nárazové zvyšování, které interventi připisovali vlivu médií a jejich zveřejňování „špatných zpráv“. Média se snaží o co největší čtivost, kterou docilují mimo jiné i mířením na emoce čtenářů. Špatné zprávy jsou tedy podány tak, aby co nejvíce danou emoci vyvolaly. V sledovaném období se tedy stávalo, že přišla nová špatná zpráva, která znovu vyvolala úzkost a s tím přišlo zvýšení počtu hovorů.

Nyní se přesuneme k třetí podotázce, tedy jak se proměnila klientela volajících. K tomuto tématu se nevyjádřili interventi konkrétně, spíše popisovali nárůst hovorů lidí v pozdějším středním a starším věku.

Obzvláště u lidí staršího věku se zde krize propojila se vzpomínkami ze začátku okupace v roce 1968, a tedy strachem z toho, že by se taková situace mohla opakovat.

Lidé ve starším středním věku mají často již založené rodiny, stabilizovanou kariéru a vizi do budoucna. Jedinec tedy vnímá ohrožení budoucnosti nejen pro sebe, ale i pro své potomky. Míra nejistoty se tu tedy ještě zvyšuje a s tím i úzkost.

V poslední řadě se zaměříme na postup samotné intervence. Jelikož se téma války v České republice nikdy neřešilo tolik, jako právě po začátku války na Ukrajině, mohlo by nás to vést k myšlence, že by pro tento fenomén byl specifický postup. Tak tomu ovšem není. Krizová intervence probíhala v klasickém formátu a k psychickým krizím z války se přistupovalo jako k jakékoli jiné krizi. Vznikla tady ovšem specifická poptávka po informacích spojených s tímto fenoménem, jako jsou již zmíněné možnosti pomoci, kde jsou kryty, jak je to s odvody a podobné. Krizoví intervenci se tedy museli vzdělávat a udržovat znalosti s touto specifickou poptávkou po nich.

Obecně tedy můžeme vidět největší změnu v počtu volajících a v tématech, kde válka hrála svou významnou roli. Klientelu vnímali intervenenti hlavně jako postarší. Samotný proces intervence se defacto nelišil od jiného období.

Druhá SVO, tedy „*Jak subjektivně vnímali toto období pracovníci krizové intervence?*“

Každý člověk určité období prožívá jiným způsobem, zúčastnění krizoví intervenenti však období společně vnímali jako náročnější. Jedním z faktorů byl fakt, že byli zasaženi krizí současně s klienty. Všichni v tomto ale vyzdvihli důležité téma týmu, které jim v tomto období velice pomohlo.

Proč tým? Měli se na koho obrátit s radou či žádostí o pomoc, také ale tým přinášel pocit, že na to nejsou sami. Přesně tento pocit byl v teoretické části popsán jako jeden z nástrojů krizové intervence, kdy má klient pocit, že na krizi není sám, a to je velice ulevující.

Dále byl u interventů zmíněn tlak, který vznikl z množství nových informací, které museli vstřebávat. A to nejen o samotné válce z médií, ale i informací pro klienty, jako jsou již zmíněné kryty a podobné.

Tlak byl také vyvoláván mírou hovorů, která se zvedla, na což kapacity krizových linek nebyly připravené. Zároveň zde v tomto ohledu neproběhla přílišná podpora ze strany státu či magistrátu, které tyto linky financují.

Kde však naopak tlak intervenenti necítili bylo ze strany vedení. Bylo jim nabídnuto mnoho pomoci, od supervizí a workshopů, často se však jednalo o dobrovolné akce a tak si mohl intervenent vybrat to, co zrovna potřebuje, a zbytek času využít dle svého uvážení, za což byli vděční.

Takováto péče ze strany vedení jistě pozitivně ovlivnila do prožívání interventů, jelikož, společně s týmem, vyvolávala pocit toho, že se mají o koho opřít. Intervenenti tedy náročnost období jistě pocítili, ale dobře zareagoval jak tým, tak vedení a obdobím se dalo projít bez vážných problémů.

V poslední řadě se podíváme na **třetí SVO** „*Jak na toto období reagovala organizace?*“. Jelikož se válka obyvatelstva dotkla, vedení krizových linek na to musela reagovat. Jedním z hlavních cílů bylo udržet krizové interventy v dobrém psychickém stavu, aby byly schopni poskytovat krizovou intervenci. Toho docílili nabídkou častějších supervizí, intervizí ale i workshopů, kde se mohli intervenenti více vzdělat v určitých způsobech práce s krizí a podobně.

Důležité zde bylo, že veškerá pomoc byla dobrovolná, interveni si tedy mohli sami určovat, jak a čeho využijí, čímž na ně nebyl vyvíjen tlak.

Jednou ze zajímavých reakcí bylo vytvoření specifické krizové linky LIA, která byla určena pro rusky a ukrajinsky mluvící klienty. Na tuto linku byli poptáni interveni, kteří touto řečí mluví a troufli by si v ní poskytovat pomoc, znovu to tedy bylo dobrovolné. Sehnání interventů pro fungování linky zde však nebyl problém, ten pocházel spíše z byrokracie a pomalého reagování magistrátu.

Vedení se také snažilo zjišťovat, co konkrétně interveni potřebují a to se poté snažili naplnit. Neprobíhala tu tedy nabídka pouze takové pomoci, jakou si vedení myslelo, že interveni potřebují, ale i takové, o kterou si řekli interveni sami. Konkrétně bychom to mohli ukázat na nabídce supervizí.

Celkově se tedy organizace postavila k tomuto tématu velice zodpovědně a otevřeně, od naslouchání tomu, co je potřeba, po samotné zprostředkování služby pro mluvící cizím jazykem.

Jak tedy odpovíme na **HVO** „*Jak vypadala telefonická krizová intervence v České republice subjektivním pohledem pracovníků telefonické krizové intervence po vypuknutí války na Ukrajině?*“?

Interventi vnímali jistá specifika v tomto období. Došlo k nárůstu počtu hovorů, který pomalu ustával, vlivem médií však docházelo k opakovaným nárůstům hovorů. Témata se zprvu týkala více války samotné, postupně se však válka stávala spíše pozadím, které ovlivňovalo jiné krize jedinců. Interventi samotní se cítili válkou zasažení také, navzájem se tedy hlavně podporovali v týmu. Podpora se jim dostávala také od vedení organizace, které na situaci reagovalo vcelku flexibilně a empaticky vůči interventům, ale i klientům a jejich požadavkům.

5.2 Limity práce

Vzhledem k použité metodě rozhovoru jsou zde určité nedostatky. Prvním z nich je má malá zkušenost s vedením takových rozhovorů, tudíž jistě není dosaženo potenciálu, které tyto rozhovory mohly mít.

Druhým limitem je moje subjektivní interpretace, ke které se dostaneme v následující kapitole. Přestože jsem se snažil od tématu oddělit co nejvíce svých představ a předsudků, s takovýmto výzkumem nelze oddělit můj subjektivní pohled od této práce.

třetím nedostatkem je samotná metoda, která vlivem malého vzorku a subjektivních odpovědí nedovoluje generalizaci výsledků na základě malé validity.

Závěr

Krizí nazýváme negativní stav jedince, který on sám vnímá jako nezvladatelný až ohrožující. Podaří-li se jedinci krizi zvládnout svými silami, může dojít k osobnostnímu růstu. Pokud nám však naše mechanismy zvládání podobných situací selžou, krize se prohlubuje, a je zapotřebí pomoci zvenčí.

Jedním z nástrojů zvenčí je právě krizová intervence. Ta v zásadě hlavně reaguje na potřeby klienta, má však i své fáze, kterých se může intervent držet. V procesu intervence se oslovují jak emoce, myšlenky tak samotné fyzické projevy a jednání. K tomuto slouží interventovi nástroje, které tyto tři aspekty pomáhají oslovit, jako jsou aktivní naslouchání či katastrofický scénář.

Telefonická krizová intervence, se do určité míry od prezenční odlišuje. Je zde znatelný aspekt anonymity, který pomáhá autentičtějšímu projevu klienta. Současně má klient intervenci více pod kontrolou skrze možnost intervenci kdykoliv ukončit, bez jakýchkoliv následků. Práce interventa se při telefonické intervenci v zásadě nemění.

TKI je tedy metoda pomoci klientovi v krizi, jejíž největší výhodou je okamžitá a relativně snadná dostupnost. Veřejnost je o této možnosti dostatečně informována a může ji snadno vyhledat.

Jak potvrzuje můj výzkum, díky této dostupnosti byla TKI zvýšeně využívána v době vypuknutí války na Ukrajině a v době následující. Tedy za mimořádné situace, která měla vysoce krizový potenciál.

Tato snadná dostupnost však klade zvýšené nároky na pracovníky krizových linek. Z výzkumu vyplývá, že pro dobré zvládnutí těchto nároků je zapotřebí zejména kvalitního výcviku interventů, a jejich dalšího kontinuálního vzdělávání. Důležitým předpokladem je také práce v týmu, která může působit velice pozitivně na zvládnutí krizí samotných interventů.

Nutné je také pracovat s možností intervizí, konzultací a zcela nezbytná je možnost a využití kvalifikované supervize.

Shrnu-li cíl této práce, který se snažil o zmapování období po začátku války očima interventů, vidíme zde změnu nejen v počtech hovorů, ale hlavně v tématech. Je zřejmé, že občané v České republice byly situací velice zasaženi a začali vyhledávat pomoc v této krizi. Do značné míry měla na krizotvornosti této války vliv média a jejich neustálé zahlcování

veřejného prostoru tématem války. Postupem času se však téma války stalo pouhým pozadím pro další krize a události v životech občanů.

V případě zjištěných dat a odpovědí je třeba mít na mysli dříve uvedené nedostatky práce, a její malou validitu, způsobenou použitou metodou a velikostí vzorku.

Co by se nemělo opomíjet je zpětná reflexe práce v průběhu takových mimořádných událostí, jako je například období války na Ukrajině, vyhodnocení účinnosti jednotlivých nástrojů TKI a zformování užitečných poučení pro možné obdobné situace do budoucna. K tomuto procesu bych rád přispěl i touto prací.

Literatura

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. 2004. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Psyché. Praha: Grada.

MATOUŠEK, Oldřich. 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. 2017. *Krize a krizová intervence*. Psyché (Grada). Praha: Grada.

NOLEN-HOEKSEMA, Susan. 2012. *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda*. Vyd. 3., přeprac. Přeložil Hana ANTONÍNOVÁ. Praha: Portál.

EIS, Zdeněk. 1994. *Krize všedního dne: Poznání, řešení, prevence*. Rady zkušeného psychologa. Praha: Grada.

VODÁČKOVÁ, Daniela. 2020. *Krizová intervence*. 4., aktualizované vydání. Praha: Portál.

VYMĚTAL, Štěpán. 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, Psyché (Grada).

KRATOCHVÍL, Stanislav. 1997. *Základy psychoterapie: [směry - metody - výzkum]*. Praha: Portál.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Psyché (Grada). Praha: Grada.

BAŠTECKÁ, Bohumila. 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Psyché (Grada). Praha: Grada.

CIMRMANNOVÁ, Tereza. 2013. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum.

MLČÁK, Zdeněk. 2011. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

HARTL, Pavel. 2004. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál.

BECK, Aaron T. 2019. Theoretical Perspectives on Clinical Anxiety. Online. In: TUMA, A. Hussain a MASER, Jack (ed.). *Anxiety and the Anxiety Disorders*. Routledge, s. 183-196.

ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĎOVÁ, Klára. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.

BAŠTECKÁ, Bohumila. 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Psyché (Grada). Praha: Grada.

HENDL, Jan. 2023. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Páté, přepracované vydání. Praha: Portál.

Internetové zdroje:

<https://www.ospod.cz/informace/obecne/system-socialne-pravni-ochrany-deti-v-cr/>

<https://www.capld.cz/eticky-kodex/>

<https://www.remedium.cz/vzdelavaci-programy/vzdelavaci-programy.php>

<https://www.capld.cz/linky-duvery-cr/>

<https://www.ifotes.org/en/about>

Akademické zdroje

TOTHOVÁ, Eva. *Umírání a smrt v pojetí Elisabeth Kübler-Ross*. 2013. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Teologická fakulta Katedra teologických věd. Vedoucí práce Vedoucí práce: Mgr. Tomáš Veber, Th.D.

SEDLÁČEK, Mojmír. *Psychologické aspekty užívání médií a jejich působení na emoce*.

Disertační práce, vedoucí doc. PhDr. Ilona Gillernová, CSc. Univerzita Karlova: Univerzita

Karlova Filozofická fakulta Katedra psychologie Sociální psychologie, 2022.

Jiné zdroje

Podklady pro studium krizové intervence v organizaci REMEDIUM, aktuální pro rok 2023. Použití podkladů s dovolením pracovníků organizace.

Přílohy

Rizikové faktory stresu a jejich podíl na vzniku onemocnění	
Důvod	výše rizika
Smrt partnera	100
Rozvod	73
Rozchod s partnerem	65
Nucený pobyt (ve vězení, v léčebně)	63
Úmrtí příslušníka rodiny	63
Osobní úraz nebo nemoc	53
Svatba	50
Propuštění z práce	47
Manželské usmiřování	45
Odchod do důchodu	45
Změny zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální problémy	39
Příchod nového člena rodiny	39
Změny ve finančním postavení	38
Smrt blízkého přítele	37
Přechod na nový způsob práce	36
Neshody s partnerem	35
Větší zadlužení	31
Ztráta velkého obnosu peněz	30
Exekuce, ztráta majetku	30
Změny odpovědnosti v práci	29
Odchod dětí z domu	29
Potíže s příbuzenstvem z partnerovy strany	29
Začátek nebo konec školy	26
Změny životních podmínek	25
Změny v osobních návycích	24
Potíže s nadřizným	23
Změny pracovní doby nebo pracovních podmínek	20
Změna bydliště	20
Změny společenských aktivit	18
Zadlužení, hypotéky, půjčky	17
Velké změny v počtu rodinných příslušníků	16
Prázdniny, dovolená	13
Vánoce	12
Drobná porušení zákona	11

Čím vyšší je skóre, tím větší je pravděpodobnost vzniku psychosomatického onemocnění. Za relativně bezrizikové skóre se považuje pásmo do 150 bodů. Pásmo mezi 150-200 body již znamená 40% pravděpodobnost vzniku nemoci, 200-299 bodů 50% a nad 300 bodů dokonce 80% šanci na onemocnění.

(Zdroj: <https://www.linkos.cz/onkologicka-prevence/zasady-zdraveho-zivotniho-stylu/stres/mira-stresu-jednotlivych-zivotnich-udalosti/>)

Příloha č. 1.

Funkce sociální opory	Terminologické varianty	Praktické příklady	Teoreticky uvažovaný přínos sociální opory
Emocionální opora	Opора ujišťující o respektu, úctě, důležitosti, ceně; osobní vztah, důvěrný vztah.	Člověk v krizi má možnost bez obav ventilovat své pocity, starosti, trápení, vyjádřit sympatie, náklonnost, projevit péči, akceptovat druhé.	Vede k posunu či změně v jedincově hodnocení míry svého ohrožení událostmi; posiluje jeho sebedůvěru, zvyšuje jeho sebehodnocení, redukuje jeho úzkost, strach, deprese; motivuje ho ke zvládnání zátěžových situací.
Instrumentální opora	Opора poskytnutím hmotné pomoci; praktická opora; pomáhající chování; materiální pomoc.	Poskytnout nebo obstarat peníze, věci do domácnosti, zajistit dopravu, hlídání dětí, pomoc při zajištění provozu domácnosti, údržbě a opravách.	Pomáhá jedinci řešit praktické problémy; rozšiřuje časový prostor pro jiné aktivity, pro relaxaci, posiluje jeho snahy zvládat zátěž.
Informační opora	Poskytnutí rady, doporučení; opora posouzení (situace), zhodnocení (situace); kognitivní poučení; řešení problému.	Nasměrovat zájemce k potřebným zdrojům informací, informačním pramenům; doporučit alternativní způsoby činnosti; poskytování rad o účinnosti postupů apod.	Poskytuje jedinci více užitečných informací, snadnější dostupnost informací, které potřebuje; poskytuje mu konkrétní pomoc při získávání potřebných služeb, což může vést k efektivnějšímu zvládnání úkolů.
Opора poskytovaná (sociálním) společenstvím	Pocit sounáležitosti; socializování; začlenění, včlenění.	Účastnit se nějakých společných aktivit (společně se účastnit náboženských obřadů, společně se rekreovat, posedět v restauraci, jít za kulturou apod.).	Navozuje u jedince kladné emoce, což mu umožňuje na chvíli se odpoutat od zátěže, pookřát; odvádí jeho myšlenky od neustálého se zabývání problému.
Opора potvrzením platnosti	Zpětná vazba, sociální srovnávání.	Dosáhnout konsensu ve vidění problémů, vhodnosti/nevhodnosti chování jedince, vyjádření jeho emocí, o jeho postavení v konkrétní sociální skupině, ve společenství lidí.	Snižuje jedincův pocit, že je mimo normu; dává mu zažít pocit, že to, co prožívá, lidé kolem akceptují; umožňuje srovnání, které pro něj dopadá příznivě.

(Zdroj: Špatenková, 2011).

Příloha č. 2.

Etický kodex pracovišť distanční formy krizové pomoci (dále jen linka důvěry, LD)

Preambule

Etický kodex je jedním ze základních a závazných dokumentů ČAPLD a určuje rámec pro jednotlivá pracoviště sdružená v této asociaci. Každé pracoviště si v souladu s tímto kodexem vytváří vlastní dokumenty pro zajišťování své praxe.

- 1. Pracoviště LD zajišťuje nízkoprahově dostupný distanční, anonymní kontakt s klienty v náročné životní situaci. Odborní pracovníci LD poskytují krizovou intervenci a základní sociální poradenství.**
- 2. Pracoviště LD má transparentně vymezeno poslání a podmínky poskytování služby. Informuje o pravidlech vedení a uchovávání záznamů všech forem komunikace s klientem. Telefonní či jiné audio hovory nenahrává.**
- 3. Pracoviště LD zajišťuje podmínky pro zachování mlčenlivosti a anonymity klienta i pracovníka, vyjma situací podléhajících zákonné povinnosti. Pokud je to možné, je klient o této skutečnosti informován.**
- 4. Pracoviště LD poskytuje krizovou intervenci a podporu po dobu trvání krizového stavu klienta s cílem posílit kompetence klienta k řešení situace. Pracoviště dbá na to, aby pracovníci LD aktivně působili proti nadužívání služby klientem a navázání na konkrétní pracovníky v rámci pracoviště LD i mimo něj.**
- 5. Pracoviště LD zajišťuje podmínky pro respektování jedinečnosti klienta a jeho aktuální vnímání situace. Nevyvíjí na klienta jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.**
- 6. Pracoviště LD disponuje systémem péče o tým a systémem kontroly kvality práce. Službu poskytují kvalifikovaní odborníci na základě týmového fungování a vystupování.**
- 7. Pracoviště LD podporuje, aby se odborný pracovník v průběhu služby věnoval v jednu chvíli právě jednomu kontaktu a nezabýval se činnostmi, které ho odvádějí od této práce.**
- 8. Pracoviště LD dbá, aby odborný pracovník jednal profesionálně a podílel se na zvyšování prestiže distanční krizové pomoci.**

Etický kodex byl schválen na sněmu ČAPLD 23. 11. 2023 v Praze a je k tomuto datu účinný.

(Zdroj: <https://www.caplđ.cz/eticky-kodex/>)

Příloha č. 3.



Stanovy

ČAPLD - Česká asociace pracovišť linek důvěry, z. s. Čl. 1 **Název, sídlo, působnost**

Název: ČAPLD - Česká asociace pracovišť linek důvěry, z. s. **Působnost:** Česká republika
Sídlo: K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem - Skorotice

Čl. 2 Poslání

Posláním ČAPLD je vytvářet podmínky pro rozvoj a zvyšování kvality distanční krizové pomoci poskytované jejími členy.

Čl. 3 Účel ČAPLD

1. a) Sdružuje a zaštiťuje pracoviště distanční krizové pomoci (v obecném povědomí známé jako pracoviště linek důvěry).
2. b) Mezi svými členy formuluje společná stanoviska k otázkám poskytování distanční krizové pomoci, sdílí společné zájmy a potřeby.
3. c) Vytváří podmínky pro rozvoj a zvyšování kvality distanční krizové pomoci poskytované jejími členy.
4. d) Reprezentuje, zastupuje a hájí společné zájmy a potřeby členů na veřejnosti, u orgánů státní správy, případně u dalších odpovědných institucí.
5. e) Aktivně přispívá k rozšiřování odborných, legislativních, vědeckých a výzkumných poznatků a zkušeností souvisejících s poskytováním distanční krizové pomoci.

Čl. 4 Členství v ČAPLD Čl. 4.1 Druhy členství

Členství je řádné a mimořádné.

Čl. 4.2 Vznik řádného členství

O členství rozhoduje předsednictvo ČAPLD po přijetí písemné přihlášky žadatele o členství a na základě splnění požadovaných kritérií:

a) Pracoviště má registrovanou sociální službu telefonické krizové pomoci dle aktuálního znění Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

b) Souhlas s povinnostmi člena.

Předsednictvo informuje o nově přijatých členech na sněmu ČAPLD a aktualizuje seznam členů na webových stránkách ČAPLD. Právoplatným členem ČAPLD se žadatel stává po písemném sdělení o přijetí předsednictvem a po zaplacení členských příspěvků.

Čl. 4.3 Vznik mimořádného členství

O vzniku mimořádného členství rozhoduje předsednictvo ČAPLD po přijetí písemné přihlášky žadatele o členství nebo na základě návrhu členů ČAPLD o udělení statutu mimořádného člena. Mimořádným členem může být osoba, která přispívá či v minulosti přispěla k rozvoji oboru.

Čl. 4.4 Práva a povinnosti člena ČAPLD

Řádný člen ČAPLD má právo:

1. a) Účastnit se všech akcí ČAPLD a být o nich informován.
2. b) Skrze svého zástupce volit a být volen do všech funkcí v orgánech ČAPLD.
3. c) Na ochranu svých profesních zájmů, pokud jsou v souladu se stanovami, zásadami a návaznými dokumenty ČAPLD.
4. d) Podílet se na činnostech ČAPLD a využívat k tomu dostupných prostředků.

Mimořádný člen ČAPLD má právo:

1. a) Účastnit se všech akcí ČAPLD a být o nich informován.
2. b) Na ochranu svých profesních zájmů, pokud jsou v souladu se stanovami, zásadami a návaznými dokumenty ČAPLD.
3. c) Podílet se na činnostech ČAPLD a využívat k tomu dostupných prostředků.

Řádný člen ČAPLD je povinen:

1. a) Jmenovat konkrétní osobu jako svého zástupce pro činnost v rámci ČAPLD.
2. b) Seznámit se se stanovami a dalšími dokumenty ČAPLD.
3. c) Podporovat účely a cíle ČAPLD (viz. čl.3).
4. d) Platit členské příspěvky ve stanoveném termínu, výše členského příspěvku je každoročně odhlasovaná na sněmu ČAPLD.
5. e) Řídit se etickým kodexem, stanovami a dalšími závaznými dokumenty ČAPLD.
6. f) Podílet se na šíření dobrého jména ČAPLD.
7. g) Aktivně se účastnit činností ČAPLD.

Mimořádný člen ČAPLD je povinen:

1. a) Seznámit se se stanovami a dalšími dokumenty ČAPLD.
2. b) Podporovat účely a cíle ČAPLD (viz. čl.3).
3. c) Řídit se etickým kodexem, stanovami a dalšími závaznými dokumenty ČAPLD.
4. d) Podílet se na šíření dobrého jména ČAPLD.

Čl. 4.5 Zánik členství

Řádné členství zaniká:

1. a) Písemným oznámením člena předsedovi ČAPLD o ukončení členství.
2. b) Pokud člen, i přes písemné upozornění pověřeného zástupce předsednictva, závažným způsobem porušuje povinnosti řádných členů ČAPLD.
3. c) Jestliže se člen déle než dva roky bez omluvy neúčastní sněmu ČAPLD.
4. d) Pokud člen neplatí členské příspěvky ve stanovené lhůtě a ani po upozornění ze strany předsednictva ČAPLD příspěvek neuhradí.

5. e) Zrušením registrace pracoviště k výkonu služby Telefonické krizové pomoci dle Zákona 108/2006 Sb.

Mimořádné členství zaniká:

1. a) Písemným oznámením člena předsedovi ČAPLD o ukončení členství.
2. b) Pokud člen, i přes písemné upozornění pověřeného zástupce předsednictva, závažným způsobem porušuje povinnosti mimořádných členů ČAPLD.
3. c) Úmrtím člena.

Čl. 4.6 Seznam členů

Předsednictvo informuje o vzniku i zániku členství na sněmu ČAPLD a aktualizuje seznam členů na webových stránkách ČAPLD.

Čl. 5 Orgány ČAPLD

Orgány ČAPLD jsou: sněm a předsednictvo:

Čl. 5.1 Sněm ČAPLD

1. a) Sněm je nejvyšším orgánem spolku.
2. b) Je svoláván písemně minimálně jedenkrát ročně.
3. c) Rozhoduje prostou většinou přítomných členů.
4. d) Každý člen má při hlasování jeden hlas (bez ohledu na počet osob účastnících se sněmu).
5. e) Volí a odvolává členy předsednictva a jmenuje předsedu.
6. f) Schvaluje stanovy a jejich změny.
7. g) Navrhuje a schvaluje výši členských příspěvků na následující rok.
8. h) Hodnotí činnost a hospodaření ČAPLD za období od minulého sněmu.
9. i) Projednává a schvaluje vize a cíle ČAPLD pro další období.

Čl. 5.2 Předsednictvo ČAPLD

1. a) Předsednictvo je výkonným orgánem spolku.
2. b) Předsednictvo je nejméně tříčlenné, za optimální počet je považováno pět členů.
3. c) Funkční období předsednictva jsou 2 roky.
4. d) Tvoří jej předseda, místopředseda a další členové.
5. e) Členové předsednictva si stanovují své kompetence a povinnosti pro dané funkční období.
6. f) Aktivně organizuje činnost ČAPLD v období mezi sněmy.
7. g) Naplňuje sněmem schválené vize a cíle ČAPLD na dané období.
8. h) Zastupuje zájmy ČAPLD.
9. i) Rozhoduje o finančních a organizačních záležitostech v souladu se Stanovami ČAPLD.
10. j) Může pověřit dalšího člena zastupováním v konkrétních záležitostech.

Předseda ČAPLD

1. a) Předseda je statutárním orgánem spolku.

2. b) Je volen na sněmu přímou volbou.
3. c) Zastupuje ČAPLD na veřejnosti a jedná jejím jménem.
4. d) Řídí činnost ČAPLD.
5. e) Svolává nejméně 3x ročně zasedání předsednictva ČAPLD.
6. f) Svolává sněm ČAPLD a má právo svolat mimořádný sněm v jakémkoli časovém rozpětí.
7. g) Spolu s místopředsedou disponuje právem podpisu finančních záležitostí ČAPLD.
8. h) V případě mimořádné situace může pověřit další členy předsednictva výkonem svých pravomocí.

Místopředseda ČAPLD

1. a) Je volen předsednictvem prostou většinou členů.
2. b) Zastupuje předsedu v době jeho nepřítomnosti.
3. c) V době zastupování má shodné pravomoci a povinnosti s předsedou.
4. d) V případě mimořádné situace může pověřit další členy předsednictva výkonem svých pravomocí.

Čl. 6 Kontrolní činnost:

Kontrolní činnost je vykonávána nejvyšším orgánem ČAPLD. V případě potřeby může nejvyšší orgán kontrolní činností pověřit komisi či externího auditora.

Čl. 7 Hospodaření a majetek

1. a) ČAPLD je neziskovou organizací. Příjmy budou tvořit členské příspěvky, případně dary, dotace, granty a příjmy z činnosti spolku. Tyto příjmy budou používány na činnost ČAPLD.
2. b) Výdaje spolku jsou zaměřeny na uskutečňování cílů spolku v souladu s jeho hlavní činností podle těchto stanov a rozpočtem ČAPLD.

Čl. 8 Zánik spolku

1. a) ČAPLD zaniká rozhodnutím sněmu, hlasují-li pro zrušení nejméně dvě třetiny přítomných delegátů, popřípadě nejméně nadpoloviční většina všech evidovaných členů ČAPLD.
2. b) Způsobem vymezeným dle aktuálního znění zákona č. 89/2012 Sb. a souvisejících právních předpisů.

(Zdroj: <https://www.capld.cz/wp-content/uploads/2021/05/Stanovy-CAPLD-2021-1.pdf>)

Příloha č.4.

STATUTES OF IFOTES

INTERNATIONAL FEDERATION OF TELEPHONE EMERGENCY SERVICES

(Approved on July 13th 2010)

I NAME AND SEAT

§ 1 The name of the Federation is “The International Federation of Telephone Emergency Services “ hereinafter called IFOTES. IFOTES is a Federation constituted in Switzerland in accordance with the articles 60 to 79 of the Swiss Civil Code.

§ 2 IFOTES has its seat in Geneva, Switzerland. The official language of IFOTES is English¹. In case of matters requiring interpretation of articles of the Statutes the English text is binding. _____

II MISSION

§ 3 IFOTES is a Federation of National Associations/Federations. It represents the interests and co-ordinates the activities of Telephone Emergency Services (TES) and their National Associations/Federations on an international level. The basics of IFOTES are defined in the Ethical Charter.

III FUNCTION AND PURPOSE

§ 4 The aim of IFOTES is to enable the TES to offer the best possible help and support to the callers. To achieve this aim, IFOTES offers assistance to national associations/federations and existing TES to improve the quality of listening and counselling on the telephone. _____

§ 5 IFOTES supports and encourages the creation and organization of Telephone Emergency Services in countries or areas where they do not yet exist or are in the process of being set up.

¹ The Ethical Charter was originally written in French.

Fédération internationale des services de secours par téléphone
Internationaler Verband für Telefonseelsorge
Federazione internazionale dei centri di aiuto per telefono
Federación internacional de servicios telefónicos de emergencia

IFOTES

§ 6 IFOTES organizes regular meetings and seminars as well as International Congresses. Furthermore it publishes documents on themes relevant to TES.

§ 7 As one major representative of Telephone Emergency Services, IFOTES seeks close and mutually enriching collaboration with associations in which IFOTES is a member or which have similar aims.

§ 8 As an independent organization, IFOTES has no governmental, political, racial or confessional character.

(Zdroj: <https://www.ifotes.org/en/about>)

Příloha č.5.

Doporučení, jak byste si měli v roli pracovníků linky počínat, abyste rozhovor sami neproblematizovali.

1. Nedávejte rychlé a neuvážené rady. Pokud vás to k tomu nutká, pokuste se dostat do kontaktu sami se sebou. Může jít o vaše napětí.
2. Neslibujte a planě neutěšujte. Dobře zvládnutý hovor se vždy nepozná podle happy endu, ale podle toho, že se volající opět postaví na vlastní nohy i v situaci relativního nezdaru. Hovor mu může přinést jistotu, že takovou událost lze zpracovat a že za ní je také budoucnost.
3. Více naslouchejte, nežli mluvíte. Mlčící klient na začátku rozhovoru ovšem potřebuje vaši aktivní a citovou oporu.
4. Naslouchejte nejen faktům ale i emocím.
5. Nevnučujte klientovi vlastní řešení, i když vám samotným se to osvědčilo.
6. Neměňte téma, když je ještě o čem mluvit. Nechte klienta domluvit. Nemluvte za něj.
7. Ptejte se klienta na upřesnění. Nejste jasnovidci.
8. Neskákejte klientovi do řeči, mohli byste ho přerušit ve chvíli, kdy se chystá říci něco velmi důležitého.
9. Respektujte klientův čas. Není nutné ho popohánět, aby se vyjádřil. Shazujícím dojmem působí věty na způsob: „To už jsem slyšel... K věci...“ apod.
10. Užívejte takový jazyk, který je klientovi srozumitelný. Pokud pracovník linky mluví jako expert, vytrácí se pocit bezpečí.
11. Ptejte se přehledným způsobem. Nehromadřte otázky. Takový rozhovor dělá dojem výslechu. Někdy je vhodné reflektovat i klientovi pocity, dělat větší pauzy. Být více s klientem.
12. Buďte opatrní při používání otázek typu „proč“. Proč jste tam šel? Proč jste mu to neřekl? Proč se stydíte? Takové otázky navozují obvinění. Karl Tomm je označuje za tvrzení, které mají podobu otázek. Měl jste tam jít. Měl jste mu to říct. Nestyděte se. Posuďte však, zda v této podobě může ba taková sdělení klient reagovat svobodně, či nikoliv.
13. Nedělejte teatrální gesta. Např.: Proboha, jen s ním o tom nemluvte!
14. Nekomentujte klienta slovy: **No prosím vás, to snad ne! No hrůza! Proboha, s něčím takhle strašným jsem se ještě nesetkal! Apod.**

(Zdroj: Vodáčková a kol., 2020., str. 90-91.)

Příloha č.6.

Příloha č.7 – přepis rozhovoru č.1.

J – Jakub Mothejl

P – Pracovník krizové linky

XXX – anonymizovaná data

... - pauza

V rámci čtivosti textu jsem příslovce Ehmm, které má v mluveném českém jazyce, přepisoval pouze tehdy, vyjadřovalo-li něco důležitého – toto vyjádření je vždy u takového slova dopsáno. Pauzy mezi slovy, či použití ehm ve větě jsem v přepisu neuváděl.

J – Jenom se zeptám, vy pracujete jak dlouho na krizové lince?

P – XXX let.

J – XXX let.

P – no, teda XXX a XXX, jestli mám být přesná.

J - To klobouk dolů, za to, jak dlouho jste takhle vydržela.

Vnímáte, nebo dokázala byste vy nějak subjektivně pospat krizovou intervencí od začátku války na Ukrajině?

P – Eehmm (zamyšlené). No já myslím, že krizová intervence jako taková se v podstatě nezměnila žejo, protože ty techniky, které používáme, způsob, jakým s lidmi pracujeme, tak to zůstává stejné. Proměňují se okolnosti, proměňují se témata. Proměňuje se možná nějaké nastavení těch lidí, ale vlastně ten způsob práce nikoliv.

Já mám takový pocit, že pokud bych měla opravdu se zaměřit, nebo zamyslet nad tím, jestli tam byla nějaká proměna v poslední době, tak ta proměna už začala trochu v souvislosti s covidem.

J – Souhlasné Hmm.

P – Kdy, myslím si že tedy, a není to jenom můj názor, že to, co bylo jiné, tak že v té stejné situaci, v jaké jsou klienti, se ocitli i konzultanti, respektive interventi. To znamená, byla tady nějaká nová situace, která byla ohrožující pro všechny stejně, byla to nějaká globální situace, a byla to nová situace, se kterou jsme neměli zkušenosti úplně, jo, takže jak ten covid, který zamezoval i poskytnutí samotné krizové intervence, zasahoval i ty pracovníky, zasahoval krizové interventy, neměli jsme tady s tím zkušenost, tak to samé s tou

válkou v tomto, řekněme rozsahu, nebo tady v tom prostoru, takhle na blízko jsme také neměli zkušenost. Netvrdím, že to byla jako jedna jediná válka, která kdy probíhala, ale tady to prostě lidé nějak víc řešily na těch linkách. Dotýkalo se to tedy i klientů, i konzultantů, takže tam bych viděla možná, možná nějaký rozdíl.

Když to teda vztáhnou přímo na tu válku. U nás na XXX to bylo tak, že nejvíc, největší asi takový nápor těch hovorů byl samozřejmě chvíli po vypuknutí té války, zejména v průběhu března, když jsem tak jako lehce projížděla, ty naše zápisy, když jsem se na tehle rozhovor připravovala, tak si myslím, že opravdu jako ten březen ještě duben, tak ti lidé to hodně řešili na linkách. Pak tak, jak to bývá, tak jako otupíme, tak jako s tím covidem, tak pak už těch témat, nebo těch hovorů, které by vysloveně se týkaly tohoto tématu, tak ubývalo, už je to spíš tak nárazové. Má to, zase to srovnám s tím covidem. Má to podobný průběh, že nejprve je to takový šok, vlastně všichni to nějak řeší, všichni se k tomu nějak staví, nebo mají potřebu vyjadřovat, nějak to zasahuje do jejich života, ale pak časem otupí, a tím, jak ta válka se táhne už dva roky, tak prostě nemají kapacitu to řešit, podobně jako s tím covidem. Když už se to táhlo rok a víc, tak už pak taky, to vzali, ne jako součást svých životů, ale řekla bych že v obou případech už to spíš jako moderuje ten život, nebo ta jiná témata. Jo, že je to jako nějaká okolnost, pro ta další témata, nebo nějaké pozadí. Občas, když je tam nějaký zvrat, tak to zmíní, ale už to není tak, nebo aspoň aktuálně, mám pocit, že to není tak, že klienti volají s tím, že jejich primární téma je válka na Ukrajině, nebo obavy z ní.

To, co se změnilo, když to stáhnou ke konzultantům, tak my jsme na to samozřejmě museli reagovat, nějak, i když zase jako podobně s tím covidem, že tím, že to bylo nové, tak jsme se snažili i nějak hledat, různé přístupy, kontakty, kam odkazovat ty lidi, protože měli samozřejmě hlad po informacích, takže jsme hledali různé infoseznamy na infolinky, kam se mohou obracet, nebo na nějaké jako podpůrné organizace. Dělalí jsme různé přesahy i do nějakých právních záležitostí, nebo kde jsou nějaká centra pomoci, co vlastně mohou dělat, kam se mohou obrátit, když chtějí pomoci Ukrajině, nebo Ukrajincům, až po to, že jsme dokonce hledali seznam úkrytů v Praze, protože klienti byly vlastně vyděšení, a chtěli mít pocit, že chtějí mít teda nějakou jistotu. Takže kladlo to nárok na naše konzultanty, že vlastně musí obsáhnout další jako široké téma, které předtím nepotřebovali, a doplnit si nějaké informace, protože u krizové intervence, jsou ty informace prostě důležité. Ne že bychom simulovali nějaké informační linky, ale alespoň jsme se drželi v tom, abychom věděli kam koho odkázat, a nějak jako nasměrovat, kde ty informace najdou, takže to kladlo veliký nárok jako zase u toho covidu. Měli jsme také sdílené seznamy, které jsme si dělali, a sledovali, jaké jsou aktuální restrikce, co se může, nemůže, kam se může, prostě v tomto si myslím, že se ta krizová intervence proměnila.

Nepamatuji si snad kromě teď tornáda, co bylo, kde jsme také zjišťovali nějak jako víc informací, ale nebylo to v takovém rozsahu. Ne že bychom se u nějaké společenské situace museli tak jako naladit, přistupovat k ní, doplnit si informace, doplnit si ty kontakty, a bylo to pro nás tak nové. Jo, takže tyhle dvě situace tam vidím hodně jako paralel, že tam byl jako nějaký nárok na ty konzultanty.

Možná, než ještě se zamyslím nad... Souviselo to i s tím, že třeba jsme, a i jiné linky, reagovali tím způsobem, že jsme měli rychlá jako online školení, jak jako vlastně mohou ty lidé reagovat ve válečných konfliktech, protože to bylo opravdu něco, co jsme standardně, prostě nepracovali. Co vlastně jako potřebují, jaká jsou tam specifika, takže jsme se tam snažili i jako vycucat jako informace. Měli jsme na to nějaké workshopy, postavila se k tomu nějak i Česká asociace pracovišť linek důvěry, která se snažila ty pracovníky podporovat. Spolu vlastně, nebo pomohli jsme vlastně založit linku LIA pro Ukrajince, ve spolupráci s MPSV, která je vlastně pod modrou linkou. Takže v tomto smyslu jsme se určitě snažili.

Tou další reakcí bylo, že jsme zkoušeli, na což vlastně reagovala ta linka LIA, vymyslet, jak vlastně podpořit za nás, jako za krizovou intervencí, podpořit ukrajinsky, a i rusky hovořící lidi, protože my standardně poskytujeme služby jenom v češtině. Mapovali jsme zase i v rámci asociace, jestli někteří konzultanti by si netroufli jako na ukrajinštinu, na ruštinu, abychom mohli poskytnout v nějakých časech i podporu v tomto smyslu. Pak jsme volili teda tu variantu specializované linky LIA, kde právě poskytují pomoc v ruštině a ukrajinštině. No, takže to byla asi jako ta reakce. Myslím, že pak jsme se, krom té již zmíněné linky, soustředili na to, jak podpořit české občany, kteří s tím měli jako nějaké jako psychické potíže.

Měli tam zejména úzkosti, strach reálný, kdy některým to asociovalo, hlavně z té starší generace jako příjezd sovětských tanků, nebo poté té úplně nejstarší generaci okupaci, takže vlastně se tam asociovali vzpomínky. Z té nové generace například pro změnu třeba vojáci, kteří byli v zálivu, nebo v Afganistánu, nebo něco, tak i takové kontakty jsme měli. To všechno se vlastně retraumatizovalo, tak to byl jeden takový velký balík. Potom samozřejmě další jako vlny lidí, co se bály, aby se jako ta válka nerozšířila k nám, další vlny v souvislosti s tou jadernou elektrárnou, aby tady prostě jako nebyla nějaká jaderná bomba, nějaký výbuch, nějaké věci tohoto typu, proto jsme vlastně hledali i ty kryty. Potom že to vyústilo v nějakou řekněme, nespokojenost s politickými kroky vlády, nebo nějakých jiných. Mnoho klientů nám, musím se přiznat, volalo i s tím tématem, že se cítí tak, že Ukrajinci jsou upřednostňováni v tom naplňování jejich jakoby potřeb. Že ta pomoc je jako příliš otevřená, a potom se nedostane vlastně na ně, ať už v souvislosti s byty, nebo s nějakou podporou, s místama ve školce pro děti, takže měli i vlastně negativní emoce. Ta první vlna, kdy chtěli zas nějakým způsobem pomáhat, zase jako podobně v covidu, tak potom se přehoupla v to, že jim volali klienti, kteří jim defacto záviděli těch 5 000,- co dostali jako Ukrajinci, a chtěli je taky, a vnímali to jako velkou újmu a nespravedlnost.

Takže ta škála byla opravdu velmi široká, samozřejmě jsme se setkali, a setkáváme se i s nějakými proruskými, tak na ty, kdy tak jako obecně v těch posledních dvou, třech letech, se ta celospolečenská a politická témata objevují. Jak už nějaká nespokojenost s vládními opatřeními, tak jak o politiku defacto jakékoliv vlády, tak se prostě objevují. Vůči čemuž se samozřejmě jako snažíme vymezovat, snažíme se být nějak jako neutrální, řídíme se tím, abychom nepropagovali jako nějaké nesnášenlivosti, i vlastně těmi právními předpisy. Někaké nenávistné hovory, máme samozřejmě jako právo ukončovat, nebo se vůči tomu vymezíme, snažíme se tam prostě ošetřit ty emoce, prostě jako klasická krizová intervence.

Ted' si myslim že oboje, jak covid, tak válka na Ukrajině už se dostala jako do toho pozadí, že fakt jenom jako moderuje ta standardní témata, která pořád jako zůstávají hlavně problémy se sebou samým, problémy v mezilidských vztazích, úzkosti, deprese.

Je pravdou, že ten nárůst úzkosti obecně ve společnosti je velmi výrazný. Možná že to co, když se zase ještě zamyslím nad nějakými proměnami, tak i to, že naše služba využívají i lidé, kteří ji dříve nevyužívali. Že opravdu k nám začali, začalo to covidem, máme velký nárůst jako prvkontaktní lidí, kteří do té doby opravdu jako nepotřebovali, ale v důsledku toho všeho, se začali takzvaně zase jako psychicky rozkládat, když to použiju, jako takový průměr a potřebují tu pomoc. Ty jejich strategie naučené už jako nefungovali, nebo právě ta situace byla natolik nová, že na ni nebyly připravení, že na ně neměli připravené ty strategie. Takže i v tomto smyslu jsme zaznamenali nárůst. Nárůst jsme zaznamenali i co se týká dětských klientů, zejména na chatu, kde i děti se dotýkají ty témata, ty úzkosti, situace z války, z izolace. Takže veliký nárůst sebepoškozování, sebevražedných myšlenek a tendencí. Čili obecně, ta krizovost na té lince se myslím, že se zvyšuje v poslední době, ale trvá to už se začátkem covidu, teda zhruba ty čtyři roky se zvyšuje.

J – Vy jste mi teď hodně odpověděla na spoustu otázek. Zeptám se, jak reagovala XXX, na to téma války, jako organizace. Jestli se změnila nějak vnitřní pravidla, nebo jestli se zavedly nějaké postupy, když přijde na téma války, a jak na to reagovat.

P – Jo, tak něco z toho už jsem tak jako nakousla. Možná bych to upřesnila, tak my jsme jedno ze středisek, větší příspěvkové organizace, která je zase zřizována XXX. Takže když to vezmu jako celá ta organizace, tak ta širší organizace začala reagovat tím že, velice aktivně vlastně v rámci celé XXX, že začala v rámci humanitárních opatření. Byly jsme na kapcu, byly jsme na nějakých, muselo se řešit ubytování, pomoc materiální, finanční, rozřazování vlastně na území Česka i Prahy, tak do toho všeho se vlastně organizace aktivně zapojila, včetně, v rámci kapacit tam chodili naši kolegové z linky vypomáhat. Takže to je jako jeden aspekt, že se ta organizace zapojila v rámci téhle pomoci.

Pokud to stáhnou přímo na tu telefonickou krizovou pomoc, a na tu naší, naše pracoviště, tak tam bylo to samozřejmě téma na supervizích, řešili jsme to, ale jak už jsem předeslala, ono to vlastně jako jiné není, ty postupy jsou vlastně stále stejné. Jenom jsme si nějak ještě lépe ohraničili například to, jak se budeme vymezovat, nebo připomenuli jsme si spíš, že je potřeba se vymezovat vůči těm jako nenávisným komentářům, a že si budeme dávat jako záležet na tom, abychom byly co nejvíce neutrální, že se budeme prostě snažit dávat prostě prostor pro to být otevřený, ale mít vlastně jasně danou hranici, kam už prostě nepůjdeme.

Tou další reakcí bylo, jak už bylo zmíněno, že jsme se více zaměřovali na nějakou sdílenou tabulku, kde jsme měli všechny ty kontakty. Snažili jsme se, byť ne úplně rádi, ze začátku hlídat to nějaké

zpravodajství, abychom vlastně věděli, co se vlastně děje, abychom věděli, na co máme reagovat, a nekoukali na to jako, jak bych to řekla, nepovolaně.

Zároveň jsme si začly spíš pro vlastní naší potřebu, a kdyby někdo chtěl jako nějaké statistiky, tak jsme se i shodly, protože samozřejmě jsme tam neměly v nějakém našem evidenčním programu nějakou samostatnou položku válka, nebo něco podobného. Takže jsme se shodly, že to budeme evidovat jako třeba jinou traumatickou událost, abychom byly schopni to nějak jako zařadit. Pro naši vnitřní možnost dohledat nějak jako ty hovory, a pak se z nich učit, nebo sledovat nějaké tendence, co se tam děje. Tak abychom to mohli vyhledávat, tak jsme se dohodly vlastně, že budeme dávat do popisu toho heslo Ukrajina, aby se pak právě dali vyfiltrovat ty hovory týkající se války. Podobně jsme vlastně takhle pracovali s tím koronavirem v minulosti, to bylo jako, vím že se opakuji, ale má to opravdu hodně společných rysů.

Takže to byly asi ty vnitřní postupy, jak jsme na to reagovali, plus případně to školení, o kterém jsem mluvila, nebo jako workshopů, kterých se několik pracovníků se účastnilo. Vůbec bylo jako posíleno to sdílení v tom týmu, mnoho z toho už jsme měli nastaveno z doby, doby kovidu. Eště, že bychom měli kromě tohoto, měli nějaká další výrazná opatření, nebo změny asi ne, jenom jsme to začali nějak víc evidovat a čas od času se k tomu tématu jako vrátíme, jestli je tam potřeba něco řešit, ale jak už jsem říkala, tak teď, když jsem si filtrovala ty hovory označené jako Ukrajina, tak už je to několik hovorů do měsíce v téhle fázi, není to vlastně nějak jako ústřední téma.

J – ehmm (souhlasné). Děkuji, a ještě asi poslední otázka, jak by se podle vás dala ještě zlepšit nějak teďka ta krizová intervence v rámci, jak už jste říkala kovidu, nebo tý války.

P – Teď myslíte zlepšit jako z jaké, z jaké strany.

J – Jestli vás napadá nějaký zlepšení. Něco, co by bylo potřeba, ale není to tady, nebo co by se dalo udělat, ale ještě to není.

P – Jo, no, obecně máme problém, nejenom na naší lince, ale obecně s kapacitou. Protože tím, jak byl nárůst hovorů, kontaktů, tak my jako rozhodně, protože jsme jako menší linka, tak nám tam nesedí velké množství konzultantů, tak máme velké množství odmítnutých hovorů, které nám padají na záznamník, které prostě nemůžeme přijmout, stejně tak na chatu se nám nedaří obsloužit všechny klienty, zůstávají nám viset ve frontě, takže dlouhodobě usilujeme o posílení těch kapacit. Abychom mohli mít zdvojené služby, abychom opravdu mohli těm klientům lépe posloužit, protože když už v tý krizi seberete tu sílu, seberete tu odvalu a rozhodnete se vyhledat tu pomoc, a pak vás prostě nepřijmou, byť by to měla být velice nízkoprahová dostupná služba. Máme například na záznamníku odkaz na jinou linku, protože když se k nám nedovolají, tak ta frustrace potom může být velmi ovlivněna. Takže to, co by nám opravdu pomohlo, je jakoby, kdyby ministerstvo, náš zřizovatel, nás překvapil větší kapacitou. Abychom opravdu mohli mít

zdvojené služby, a mohli obsloužit tak víc klientů, tím by se i ulevilo pracovníkům, protože ta frekvence těch hovorů je teď opravdu tak vysoká, že je to i na úkor nějaké jako psychohygieny, může to přispívat k vyhoření pracovníků, a k jejich přetíženosti. Takže tohle vidím jako ten základní problém, a to se netíká jenom války na Ukrajině, ale to si myslím že je problém obecně krizové intervence.

Protože, zase se budu opakovat, v souvislosti už s kovidem se ukázalo, že ta krizová intervence je opravdu nutná, nejenom ta telefonická, ale vlastně i ta tvář v tvář, nebo jiné formy, jako ta chatová, o kterou se také zvýšil zájem, nebo jiné distanční formy. Takže zvýšit obecně nějakou jako dostupnost těch krizových služeb, jejich personální zajištění, zejména potom oblast psychiatrickou, nebo psychiatra pro děti, což je fakt jako bílý jednorozec. Tak toto by jako velmi pomohlo, protože na těch linkách, se často setkáme s tím, že my tam sice mnoho odpracujeme, ale v rámci té sítě, vzhledem k alarmujícím termínům, nebo nedostatku psychiatrů, zejména dětských psychiatrů je vlastně nemáme moc pak kam odkázat dál. No, takže například děti jsou ve špatném psychickém stavu, a potřebuje to vlastně pak nějakou návaznou psychickou pomoc. Takže to je asi to, co mě napadá k tomu, co by se dalo zlepšit systémově.

Samozřejmě nějaká, souvisí s tím i pružnost nějaká ministerstva, nebo celkově spolupráce ministerstev, což si myslím, že se pomalu děje, ale chtělo by to zrychlit, protože například, když jsme zřizovali tu linku, linku LIA, pro, pro právě Ukrajince, tak ty neskutečné průtahy, které tam byly ze strany ministerstva, vlastně my už jsme byly připraveni tři týdny po válce tu linku zahájit, a čekalo se na to další čtyři měsíce, než to projde administrativními záležitostmi ministerstva, tak to bylo jako alarmující celkem, takže pružnost ze strany ministerstva, by určitě pomohla.

No a, vzdělávání a podpora vzdělávání a péče o ty pracovníky v těch krizových dobách, aby byla podporována, to je to, co pomáhá, ale myslím si, že se to děje, ale dost často tak jako neformálně, pokoutně, možná že by bylo fajn, kdyby to bylo jako více oficiálně podporované ta péče o ty krizové intervence. Samozřejmě je supervize, intervize, bez tohoto to určitě nejde, takže mít dostatek prostoru a podmínky pro supervizi, intervizi a osvěta těch lidí.

To si myslím že se zase trochu změnilo v souvislosti s kovidem jako k lepšímu, že jako stále víc lidí, jak jsem mluvila o nárůstu prvkontaktních, tak stále více lidí se nebojí zavolat na tu linku, vědí o ní i ti takzvaní normální lidé, protože my jsme byly známí u té populace, která už byla nějakým způsobem podchycena, už měla třeba psychiatra, a my jsme byly tak jako podpůrný, že už se nějak orientovali v té podpůrné síti, ale ti běžní lidé co se dostávají do těch krizí, a do krizových situací, tak vůbec netušili, že existuje nějaká linka důvěry, vyjma třeba linky bezpečí, která je pro děti, ale že by oni, jako dospělí se mohli někde jako obrátit, tak myslím si, že v tomhle se to lepší. Ta osvěta je lepší, ale ještě stále by to chtělo, musí to jít ale samozřejmě ruku v ruce s navýšením té kapacity těch linek. Je sice fajn, že máme víc hovorů, jsme za to rádi, že se na nás obrací ti lidé v krizi, že o nás ví, ale pokud je nejsme schopni obsloužit, tak je to kontraproduktivní.

Takže to si myslím, že jsou teď velké výzvy té krizové intervence, a zároveň i nějaké ukotvení další zákonné, o což se v asociaci také snažíme, aby to už nebyla jenom telefonická krizová pomoc, ale aby to

změnilo to pojmosloví na distanční krizová pomoc, protože to poskytujeme nejenom po telefonu, ale i po chatu, po emailu, skypu, prostě jakýkoliv jiných jako technologií, a další budou jistě přicházet, nebo velmi pravděpodobně, tak jako aby tomu i to zákonné vymezení s tím korespondovalo, to si myslím že by mohlo pomoci obecně jako nějakému statutu krizové intervence, jako. Vzdělávací procesy, kvalifikační požadavky, aby tam byly jako nějaké sjednocené standardy, to je všechno jako nějaký vývoj do budoucna, který by byl fajn.

J – dobře, tak já děkuju moc, já už tu nemám žádnou další otázku..., teda ještě, jestli, s tím jak jsem vám posílal a říkal, že... Ty rozhovory použiju, teda samozřejmě anonymizovaný, ale to sem vám tam psal, do té bakalářky, tak, jestli souhlasíte s tím, že je tam takhle použiju.

P – jistě, jo, to použijte...

Příloha č.8. - Přepis rozhovoru č.2.

J – Jakub Mothejl

P – Pracovník krizové linky.

XXX – anonymizovaná data.

... - pauza.

V rámci čtivosti textu jsem příslovce Ehmm, které má v mluveném českém jazyce, přepisoval pouze tehdy, vyjadřovalo-li něco důležitého – toto vyjádření je vždy u takového slova dopsáno. Pauzy mezi slovy, či použití ehm ve větě jsem v přepisu neuváděl.

J – Tak, teď trochu o tom rozhovoru, ten rozhovor, jak jsem vám tam posílal, tak to má zhruba ty tři části, kdy v první se vás budu ptát na tu linku a jak... a na ty hovory, na to, kdo na tu linku kdo volal, na to, jak byste reagovali. Pak ta druhá část je na ty volající. A třetí část vyloženě zaměřená na ty interventy, ne jako linka. a to je vše., taky, ať na to nezapomenu, tak taky jak sem posílal, tak tenhle rozhovor potom, zanonymizuju a použiju v bakalářce, tak jestli proti tomu máte nějaký výhrady, tak... Tak, tak určitě pak řekněte. Tak asi první otázka nejjednodušší. Jak vy subjektivně vnímáte tu krizovou intervenci?

P – A myslíte teda Teďka to období od toho začátku té války až vlastně po tuhle současnou chvíli. Nebo berete nebo je to dělíte i na nějaký období, protože.

J – Ano, bavíme se tady o, o tom období potom, co ta válka vypukla.

P- Jo, ... Asi si myslím, že my si to jako, nevím jestli sou to specifika té naší linky tím, že my jsme z té XXX, to znamená vlastně bezplatná linka pro dospělé osoby po České republice a tak vlastně. Nebo alespoň teda co se týče té krizové intervence, o čem vím. A ... takhle si myslím, že tím pádem jako to mělo ten efekt v tom, že byl rozdíl ta ... řekněme akutní nebo pak akutní jako fáze hned potom, co se to dostalo do médií. Aaaa byl čas to zjišťovat oproti potom tomu jak to pokračovalo dál a ono to s tím jako trochu je spojený. Ale ale ta krizová intervence tím pádem jako se mohla lišit už od toho co se řešilo v tu akutní úzkost. Nebo potom vlastně když se řešily nějaké vlastně spíš úzkosti spojené s ... třeba pro ty úzkostný, úzkostně laděné jako lidi, že, že něco jiného bylo, když to jako zasáhlo čerstvě a byla to vlastně situace, na kterou asi nikdo nebyl připravenej najednou, nebo byla něčím hodně specifická a nová a něco jiného pak bylo třeba, když to v těch měsících pokračovalo a přece jenom už to mělo ten dopad na ty lidi trochu jinej. Takže asi jako v tomhleto, ten, ta změna. Taky vlastně to trochu nahrává i tomu, že v těchhle situacích typu třeba můžu jmenovat pokoronakrizi, pak teďka ta válka a teď třeba ta třeba střelba, že jo. To, co bylo teďka v prosinci, vlastně tak s sebou nese to, že se o tom, o těch linkách daleko víc mluví. Nebo o té pomoci rychlý krizový. To znamená, že ten nárůst hovorů může být jakoby taky. ale přijde mi to taky v tom dobrý říct, že, že

vlastně najednou se o těch službách víc mluví, že se to těm lidem jakoby zpřístupní, ačkoli se nejedná třeba o to přímo to téma, který to vyvolalo tady tu ten kontext, to, že to ty lidi ví, ale vlastně se vůbec dozví o těch službách, takže v tom možná. Ale nevim jestli sem odpověděla na otázku, co vy ste chtěl, že.

J - Určitě, Určitě do určitý míry jo. Dokonce jste zabrousila i do těch trošku dalších otázek. Ale tam bych se jenom ještě vás trošku doptat. Říkala jste, že tam byl teda ten větší nápor na začátku, hned potom, vlastně když ta válka začala. A jak to tam pak probíhalo? Jestli dokážete nějak trošku třeba říct.

P- Já asi to nedokážu přesně říct, co se týče třeba ... časového rámce, protože to si myslím, že jednak se přiznám, ono těch hovorů obecně na tu naši linku je poměrně dost a vracet se a hledat v těch minulých záznamech není úplně snadný, to by možná vám řekli, jestli mají nějaký data, sbírají průběžně vedení, to já vám takhle jako neřeknu. Aleeee... vlastně myslím si, že na začátku právě to bylo potom, kdy se to dostalo do médií, takový to první vyhlášení, že něco takového vypuklo, pak vlastně následovaly takový ty momenty, který byly hodně i třeba zaměřeny pak vůči, jako třeba když to řeknu vůči český republice, typu, že se řešily ty jaderné, jaderný střely, jak to bude, když. Když se řešily, se začaly ozývat takový ty věci typu najdete si úkryt, evakuační zavazadla nebo že hrozí vlastně střelbou. Takže se vlastně v tu chvíli tady bylo i někdy vyprovokování tou konkrétní zprávou, že třeba víc lidí došlo nebo řešilo tu jednu aktuální zprávu. Myslím si, že teďka nemůžu mluvit úplně za celou organizaci, ale třeba za tu naši linku, ale že se taky stávalo, že třeba volali i jako lidi, ne třeba za sebe, ale řešili třeba jako to z pohledu jako rodičů nebo z pohledu nějakých příbuzných. Takže v tu chvíli tam vlastně byla taková ta velká nejistota, kterou to přineslo, že se nevědělo, co bude dál, co bude další dny. A v tu chvíli, to se řešilo hlavně primárně taková ta nejistota, která, se kterou jako spousta lidí zápasilo. Nebo mám pocit, že co jsem třeba narazila já, tak byla hlavně nějaká nejistota, co bude, jak bude, jak se upevnit v tom daném momentu. A vlastně když, když se to pak posouvalo, tak to byly třeba právě že někdo měl víc úzkosti. Takže třeba věci spojené nebo něco, co třeba zúskostnilo, to znamená, že zůstával v těch zprávách, nebo že vlastně sám ten člověk možná malinko na to je náchylnější k tomu, že že to vyvolává v něm ještě větší pocity, že vlastně ten prvotní šok, kterej měli všichni, tak postupně opadl a třeba přetrvávalo to u některých lidí, ať už měli větší vazby v tu, v tu dobu k tý situaci, anebo že oni sami to vlastně v sobě víc takovéhle věci řeší. Tak myslím, že v tomhle, ale časově to přesně neřeknu. Tam to hodně bylo s tím, že čím jako novější zprávy vlastně byly. To znamená prvotní jako třeba to, že, že něco takového vypukne, nebo se něco takového děje. Pak třeba to, že se začalo hrozit jadernými zbraněmi nebo jadernou válkou. A pak, i když přišla nějaká nová jako informace, tak, tak si myslím, že to trošku jako zvedlo tu hladinu a v tý době to bylo furt takový to šokový, a jakmile už jako se o tom mluvilo víc, jako že se to děje a že to tam ale jako furt jako občas zabublalo a hrozilo tak ale už jak, už jako zvládnuta prvotní ta šoková reakce, tak se to trošku zklidnilo v tom, v tom velkým davu těch lidí, co to asi řešilo.

J - Super, to už je dostatečný, že to teda stačí, děkuju... a pak dokázala byste nějak popsat, kolik z těch hovorů, který jste třeba přijmula, se jednalo ohledně... se týkalo tý války na Ukrajině?

P- Já asi takhle množství neřeknu, protože my jak se služby různě měníme a máme tak tak, já vlastně ani nevzpomenu, kolik služeb jsem reálně měla v těch jednotlivých momentech. Jo, to protože některý služby, nebo některý momenty z těch služeb, mi v tý hlavě zůstanou a jsou to nějaký specifický, jako třeba hovory, který se mi tím připomenou. Myslím si, že právě když to bylo hodně na začátku, tak nemůžu říct, že třeba každé druhé nebo každé třetí, ale že poměrná jako část, dost velká část byla lidí, kteří volali skrze tahle témata. Pak se to vlastně jako překryv trochu převažovalo, protože i když vlastně, jak jsem řekla, my jsme linka jako zdarma, to znamená, že myslím si, že spousta věcí byla jako specifická v tom, že máme určitou, třeba lidi, který se na nás obrací třeba i často s jinýma tématy, na který třeba v tu chvíli stejně řešili něco dalšího. Takže zvedl se třeba určitý počet hovorů, když to zasáhlo, ale vlastně vždycky záleželo, s čím se nám ten klient dovolal. A to to potom si myslím, že stejně se pak jako různě přelávalo podle toho, co se zrovna dělo. Ale nevím, půl na půl bych to asi nedokázala takhle říct. Možná na začátku ty první hodiny, první dny, tak to třeba mohlo být půl na půl, pak se to postupně zase převažovalo. Na to, že ty lidi v uvozovkách se vraceli k těm klasičtější tématům, se kterýma se obraceli na ty krizový linky.

J - A teď bych to možná teda přehodil víc na ty klienty. Dokázala byste trochu popsat? Jestli byly nějaký společný rysy pro ty lidi, který volali? A tím myslím jako věk, pohlaví a třeba zaměstnání? Nebo takhle.

P- To si asi myslím, že úplně bych neřekla, že, že, nebo takhle já budu mluvit, co se mě jako vybaví, když si vzpomenu na tu dobu. A nemyslím si, že bych jako dokázala říct, že byl nějaký typický klient, co se týče věku, pohlaví nebo zaměstnání. Že vopravdu se stávalo, že volali lidi, mladší lidi, starší volali, třeba lidi, ať už jako to se týká řekněme v uvozovkách běžných zaměstnání, anebo třeba že pracují v nějakým, třeba jako složkách v rámci, jako třeba v těch záchranných složkách. Nemyslím teďka úplně vojáky, co to jako ne, ale jako třeba tady v tom jako. Nebo v tom zásadnějším seskupení. A vlastně spíš co si myslím, že je obecně spojovat, tak to byla fakt ta nejistota, nějaká ten strach, nějaká ta úzkost. Vlastně z toho, že je to situace, která. Která buď byla pro někoho vůbec jako nepředstavitelná, to že se může něco stát, nebo něco úplně nového. A když to bude třeba ty starší ročníky, který něco jako zažili, tak to byl ten strach třeba z toho, že zažila něco třeba už v minulosti, nebo že se něco takového dělo. Takže vlastně nějaká nějaká obava z toho, jak to teďka bude probíhat. A to si myslím, že bylo společný pro všechny, že že prostě vlastně se nevědělo, jako co bude a to tam prostě hrálo tu roli, že kdyby ty lidi věděli, že, že, co se bude následující dny odehrávat, tak jsou třeba klidnější, ale to jim nikdo nebyl schopný poskytnout, že jo. Ty zprávy přicházely různě. Zároveň určitě si myslím, že takový jako dost podstatný bylo to zahlcení těma médiama. Jak to, že ty zprávy se chrlily a byly dost jako značně emotivní v tom, jakože to hrál, nebo prostě to hrálo to těma

emoce, má to vyvolávat emoce. Tak to si myslím, že tam taky bylo docela často... taková to jako vyděšení z těch zpráv co přicházely.

J - Děkuji. Tak jste teďka odpověděla na několik otázek.

P - Dobře.

J - Stávalo se, že lidi s tím tématem toho, že nevědí, že. S tím, co jste teďka popisovala, jestli se stávalo, že ty hovory byly opakovaný.

P - Nedokážu teďka taky říct, jaká procenta, jestli se opakovalo, že se stávalo, že volali třeba lidi párkrát. Většinou ne v řádu třeba hodin, ale co se týče dní a spíš myslím si, že než že by se to, že by to bylo úplně stejný, tak to možná bylo o tom, že .Myslím si, že jedna z věcí, co jsme jako v tu chvíli pro ně mohli dělat, aby bylo co, co tam vnímám a možná to tam taky pak ještě zazní, že se člověk hodně vracel k tomu, co teď a tady, co pro sebe může udělat a co je jako mimo naše, naše třeba ruce, co jako nemůžeme ovlivnit. A myslím si, že vlastně tohle to tam mohlo hrát roli i třeba jako do budoucna, že člověk se jako snažil o to, ale nedařilo se to třeba udržet tak, že potřeboval v tom podpořit v tom jako nějakým uzemnění, usazení, co se teď děje. Jo nebo v tom vlastně, že ono vlastně jsou různý potom ty, jak jako mluvíme o tom, jak se třeba odvést pozornost myšlenky, tak vlastně třeba na to najít tam tu podporu, vymyslet něco, dostat zase nějaký možné další typy. Takže to se tam třeba opakovalo, co měl ten společnej rys. Ale že by to bylo jako úplně stejně vyděšeněj hovor, to nevím. A pokud, tak jako že, nebo nevzpomínám si, že bych tohle zažila. Že Protože bychom si takhle náěk předali a bylo to stejný. Anebo si pak říkám, že jestli to vlastně se netýkalo spíš lidí který... a teď my je neznáme, takže já to nemůžu takhle jako říct a potvrdit, ale že třeba v něčem, co znělo trochu patologicky, když to tak jako zkusím popsat, jako že to není úplně standardní reakce třeba toho člověka, ale spíš že opravdu tam třeba ten člověk sám má třeba úzkostnou poruchu, že o tom mluví a že tím pádem vlastně ta intenzita je stejná, a pak jdeme zase do toho nějakýho třeba zklidnění, tak tam potom jo. Ale spíš si myslím, že nebo mě, se to spíš pojí ve vzpomínkách s lidmi, kteří třeba mluvili o nějakých úzkostných poruchách, a že se s tím léčí dlouhodobě a tohle to vyvolává, tak pak tam třeba byla podobná... situace.

J – Ehm... (souhlasné), A když to teď zas stočím na vás jako na interventa... měli jste nějaký speciální vzdělávání nebo školení vlastně o tom, jak o tý situaci... ohledně války mluvit?

P - No, vím, že ono to bylo hodně operativní, tím že vlastně my, my se nacházíme. Nebo respektive ta situace, jak přišla a kdy se něco dělo, tak to bylo velmi jako jako náhlý. Potom vlastně v tom, v tom v tý intenzitě kdy člověk musí reagovat tak vim že vlastně jakýkoliv možnosti, protože vznikly různý vlastně

podpůrný skupiny a materiály, který se předávaly třeba napříč téma, téma uskupeníma mezi linkami, jako že vlastně bude třeba různý jako velmi rychle byly nějaký jako webináře nebo jak vlastně jako tak nám to nabízeli jako z toho, z té pozice vedení. Víím, že vlastně byla, byla vlastně i nějaká schůzka, kde jsme vlastně mluvili o tom, jak jako vlastně se pracuje, jakoby jak se v tom cítíme my, kde byly ty možnosti, co se týče nějaký intervize, případně supervize. A vlastně než jako takový školení, který si myslím, že v tu chvíli by bylo velmi jako náročný zorganizovat na čas, tak to bylo hodně daný tak, že byly nabídky a bylo to o těch lidech, jestli vlastně toho využijou, co z toho si vezmou. A velmi rychle byly poskytnuty jakoby opravdu teď to přesně neřeknu. Ale vlastně tím, jak ta to asi vlastně víte. Ona existuje ta asociace těch linek důvěry vlastně a existuje taková jako... takový uskupení a vlastně i přes tohle se pak sdílely třeba materiály, který byly vypracovaný na to, který nasedali, na tu, na tu vlastně konkrétní situaci, kde byl na popsání třeba kroky jednotlivých, který lze doporučit nebo na co se zaměřit. Jo, vlastně nějaká vlastně ehmmm... podobně to bylo na tom „Opatruj se“, nebo že jsou nějaký oblasti toho, toho duševního rozpoložení, ať už emoční, fyzická, jo. Vlastně takovej jako kruh, ve kterým se, se kterým se dalo pracovat v rámci těch hovorů. Tak to třeba bylo velmi jako rychle nabídnuto a my vlastně v rámci toho pracoviště máme sdílený takhle jako prostory, kam si tohle můžem ukládat a můžem s tím pracovat dál. Školení... Já se upřímně, a to si myslím, že. Ale v tom tom si myslím, že je dobrý to jako říct, že když je takhle nenadálá situace, tak je strašně těžký, i jako z časových hledisek, jako tohle jako tomu týmu poskytnout tak, aby toho se všichni mohli účastnit, že to vlastně bylo dost. Jako nevím, jestli v tu chvíli to bylo reálný, to jako pro nás všechny hnedka svolat. Takže když bylo možný, tak se spíš nabídl ty možnosti a pak se to třeba když se toho někdo zúčastnil, tak se to sdílelo dál. Pro ty se z toho třeba dělal výtah, že se předávaly informace, aby ty ostatní věděli. Takže tohle tam byla tahleta spíš podpůrná jako součást toho pracoviště, tak jako zhodnoceno.

J - Tam bych navázal, vy ste to tam trochu našli. Jaká byla vlastně ta větší podpora. Říkala ste, že tam byla i ta nabídka tý supervize, nějaký individuální. Ale jako že vy jste byli taky součástí tady té velké krize, tak jak se vlastně ta organizace starala o nějaký vaše duševní zdraví nebo, jako pro vás pro ty interventy.

P - Já myslím, že v tomhle to nebylo úplně jako výjimečně od toho, co se třeba může běžný díť. Kromě teda nějak jako, protože my jsme tam nějak v té době, když jsem se, a teď teda přesně neřeknu v jaké fázi z toho ne na začátku, nebo, nebo krátce potom, to si přesně nevybavím, ale měli jsme tam nějakou skupinovou skupinový setkání v rámci nějaký porady, nebo něčeho podobného a vlastně tam, tam vlastně byly i chvíle na to, takový to skupinový sdílení toho, jak nám v tom je, co nám v tom pomáhá. Někdy základní, třeba typy pro opečovávání pro nás s tím, že ty nabídky tam potom bylo hodně na tom jak, jak my to jako vnímáme, jak nás to ovlivňuje, kdo jak toho chce využít, stejně jako to platí... A to platí jako vždycky u nás s tím, že máme my jsme trošku v tom specifický jak asi... Já nevím, jak do té struktury moc vidíte, nebo jak to tak jako máte zkušenost a prostě máme tam pod tou naší organizací jsou dvě linky, to znamená, je nás tam nějak jako množství lidí a vždycky tam máme nějakého kolegu, se kterým můžem i po nějakým náročným

hovoru se hned propojit, hned vlastně o tom mluvit. Takže to tady bylo taky. Když by ten kolega neměl možnost, tak se dá i zavolat, co se týče třeba vedoucímu nebo prostě dál. Takže tady ta podpora taková vždycky a pořád tam je. A zase na druhou stranu oni to vedení jako nás a myslím si, že to je jako dobře, má takovou důvěru v tom, že ví jako, že ví jako jak nám je a jestli vlastně v tom je potřeba ještě něco navíc, než nám dají oni. To znamená, kromě tady toho setkání, kde se mluvilo o tom, jak to působí, co lze. Dají se nám tady ty materiály, tak to, jestli nám v tom je nebo není dobře a jestli zvládneme tu službu nebo jak se nám vlastně je to natolik náročný, že potřebujeme klid, tak se dá hnedka ozvat a dá se to řešit. Takže potom je to i na naši nějakým zvážení, co my jakoby potřebujeme a navrhneme.

J - Děkuji. Ještě jedna, vy jste tam zmínila, že jste dostali nějaký ty materiály a měli jste nějaký konkrétnější postupy, když se teda řešila ta krize společná s válkou, nebo je tam něco jinýho od. Nechci říct běžný běžný intervence, něco jako jinýho.

P - Já se přiznám, že teďka zpětně se mi to strašně těžko vybavuje. Já vím, že jsme jako řešili a myslím si, že byly tam jako v těch materiálech, byli i jako určitý, jako specifika. Já už je teďka přesně taky neřeknu, protože ono vlastně tím, jak, jak to v tu chvíli sedělo, jak se to v tom čase mění, tak se měnily i ty nějaký nároky toho, co ten klient jako potřebuje v tu chvíli. A myslím, jakoby když si to takhle vybavím, protože tam těch materiálů je opravdu celá řada, ať už to bylo o vlastně o tom, jak jak to vůbec působí na ty lidi, to znamená nějak jako pro nás trochu jako do toho, do toho vstoupit a po vlastně nějakou tu jakoby akutní pomoc v tom, v tom, v tom úzkostném stavu po vlastně ty kroky typu právě třeba nebyť zahlcený těma, těma médiama, který vlastně v tu chvíli jako hrajou hodně jako velkou roli. Myslím si, že v tomhle tom může být trochu specifický. Neříkám, že pro válku, ale pro tyhle ty jakoby, jak to teďka nazvat. Takový ty jako velký stresový, zátěžový situace. Jo, že teď to chci jako mám tendenci porovnat zase třeba s touto krizí, nebo v ten určitej moment, nebo teďka vlastně v tom prosinci, kdy je strašný, velký jako náročný média, který produkují, furt se k tomu vlastně vrací a v tý válce se to hrozně, se řešilo jednak to dění tam, ale jednak i ten dopad na nás. Znamená tam vlastně ten strach z toho, co bude vlastně jaký, jako nejenom teda to, co se děje tam, ale to, co se vlastně jaký dopad to může mít na nás. Tak tak, tím vlastně se to hodně specifikovalo, a bylo důležitý vlastně v tom selektovat ty dezinformace, který v tu chvíli taky byly velký vlastně. Takže tam si myslím, že tohle mě tam jako vytanuje, ale vím, že tam toho bylo strašně moc a já se nechci teďka úplně jako snižovat tu práci dalších kolegů a dalších linkařů, který si s tím tu práci dali. Jen mám pocit, že, že jakoby třeba moje i moje strategie v tom byla tím, že to člověk v tom nějak fungoval, bylo to, že já jsem si to v tu chvíli jako s tím materiálem pracovala, třeba tu službu že jsem si jako prošla, co tam mám, abych měla základní přehled. Ale zároveň jsem se k tomu vracela, když jsem potřebovala. Jsem jí měla otevřenou vlastně bokem, mohla jsem se k ní kdykoli dostat a pracovat s nima, protože tam byly krásný i jako grafy různý, ne jenom jako povídání dlouhý, ale opravdu jako praktický tipy a návody, který se dají potom předávat těm lidem. A vlastně, takže to jsem třeba využívala. A, ale že bych jako se to vyložene

drilovala, tak jsem, tak vlastně, tam, tam byla takový to jako, to, to, to vyvážení toho že člověk je takovej autenticky v tom hovoru a zůstává v tom s nima, versus nějaký rigidní postup to tam jako úplně nebylo, že bychom měli přesně daný kroky jak jako zacházet, tak spíš vychází to z toho, z té techniky krizové intervence co obecně jako je nastavený to znamená řeší se od toho jakoby nejakutnějšího k tomu třeba, co, co je v dalších momentech to znamená to méně akutní, a tak to tam zůstává stejně. Ale ale stejně to vždycky strašně závislý na tom hovoru, že ten člověk stejně reaguje trochu jinak, trochu jako specificky v tom hovoru. To znamená, musím se přizpůsobit. Takhle rigidní pravidla úplně přesně, že by člověk jel podle nějakýhoustru si nevybavuju, že bychom takhle nastavovali a že bychom se vůbec k tomu uchylovali.

J - Děkuju, děkuju. A já myslím, že jste takhle odpověděla na všechno, co jsem se do toho vždycky koukal. A jestli závěrem máte něco k tomu tématu krize a války, nebo telefonické krizové intervence a války, něco, co byste k tomu chtěla dodat za sebe?

P – No já přemýšlím, já myslím, že ona vlastně ta válka, že tam bylo i jedno specifikum toho, jak to bylo krátce po té jako koruně, že vlastně některý lidi, co si myslím, že tam bylo specifický s čím se pracovalo, co je třeba dobrý jako tam vnést, bylo to, že byli klienti, kteří vlastně už byli vyčerpaný z toho, co se dělo jako za krizi a přišlo něco dalšího, co je zase jako by dostalo dolů. A v tom to bylo náročný. Myslím, že velký obdiv mají všichni z nás, protože se dělali rychle specifický linky a to vlastně to tam nezaznělo a možná je to dobrý říct, že my máme opravdu tu službu, poskytujeme v češtině. My nemáme anglicky... anglickou službu, to znamená vlastně u nás i v tomhle to mohlo být trochu jednodušší. Že jsme, nebo jednodušší, to je špatný slovo. V tomhle to bylo, že my jsme neměli možná ty klienty, který měli tam přímo tu, že tam maj třeba ty příbuzný, nebo se toho přímo zúčastnili. A když potom se tam někdo dovolá, tak jsme se snažili předávat buď nějaký základ, anebo potom vlastně předávat ty určitý specifický linky, co byly vytvořený, co vlastně měly tamtu, tu cizojazyčnou vlastně službu, aby se jim dostalo ty jako správný pomoci, protože jinak je to vlastně tam trochu jako drhlo. A takže jako v tomhle to bylo, že my jsme vlastně měli tu klientelu, převážně tu českou, což jako i může jako dost odlišit to, jak, jak vlastně, s jakými tématy k nám k nám chodili a jak to na nás mohlo dopadat, protože jsme přece jenom, myslím si, byli ještě o takovej ten krůček vedle těch, co co zažívali vlastně tu hrůzu třeba přímo nebo... No, takže myslím, že v tomhle jsem mohla být trochu specifictější. Myslím si, že to stejně tak hraje i tu roli, že jakože jak jsme bezplatný, tak vopravdu se na nás obrací jako velká míra těch lidí a nemusí řešit přímo to, co se děje v tu chvíli, ale tím, že prostě jsme zdarma, tak se k nám jako třeba obrátí, aby to vlastně bylo dostupný. Takže v tomhle. A myslím si, že jako co, co, co jako je. Tak a to si myslím, že... spíš je také výstup, kdy věřím, že to tak bylo. U nás na lince to tak jako bylo, že ty lidi vopravdu se snaží rychle a jako přispěchat, jako podpořit se a vlastně to je rozložený i v tom, že možná to není ten člověk jako sám a že v tom maj ty lidi teda obdiv, protože ono to tam jako bylo řečeno už že to vlastně i my jsme tím byli nějak zasažený a přesto jsme prostě byli schopni tam tu práci jako nějak. A myslím si, že dobře, tak, tak odvést vlastně být tam nápomocný. A to spíš jako že

to je ta týmová práce a v tomhle myslím si, že nevím, jak o tom mluví ostatní, třeba tu máte i zkušenost, ale třeba jako v našem týmu si myslím, že, že v tom bylo na tohle skvělý prostředí, že tam to podpůrný fakt je a člověk jako na, na tyhle situace není sám, a velmi rychle a pohotově se snažíme řešit a podporovat, aby se aby se ta situace ustála.

J - To je všechno. Super. Tak jo. Tak já vám moc děkuju za rozhovor a vypínám nahrávání.

Příloha č.9. - Přepis rozhovoru č.3.

J – Jakub Mothejl

P – Pracovník krizové linky.

XXX – anonymizovaná data.

... - pauza

V rámci čtivosti textu jsem příslovce Ehmm, které má v mluveném českém jazyce, přepisoval pouze tehdy, vyjadřovalo-li něco důležitého – toto vyjádření je vždy u takového slova dopsáno. Pauzy mezi slovy, či použití ehm ve větě jsem v přepisu neuváděl.

J - Takže, ten rozhovor, je na tři části, nejdřív se vás budu ptát spíš na vás a jako vaše zkušenosti s tou, s tím obdobím. Pak to stáhnu víc ná.. na ty klienty nebo ty lidi prostě co... co vám volali. A... pak ta třetí... část tak tam se víc budu doptávat na... na tu vaší organizaci, jak... jak... jak reagovala a tak, ale to předbýhám. A... pak ještě, jenom že tenhle rozhovor pak... pak přepíšu, upravím, aby to bylo anonymní a... a že ho použiju... k té mé práci, tak jestli... jestli s tím takhle souhlasíte.

P- jó s tím... s tím souhlasím.

J - Super. Tak jo, tak já bych se teda zeptal na první otázku a to jak vy vnímáte, jak se proměnila, Jak subjektivně vnímáte, jak se proměnila ta telefonická krizová intervence od začátku, začátku války na Ukrajině?

P - Možná mě napadá, že lidi votom potřebovali mluvit. Jo... A možná to nějak dopadlo na ně. Asi měli nějak jako potřebu vopravdu se k tomu nějak vyjadřovat, nebo podporovat ty lidi nebo jim nějak rozumět. Dejme tomu víc rozumět jim.

J - A vnímala jste tam nějaký změny třeba v nárůstu hovorů?

P - Asi ne...

J - Dokázala byste si nějak vzpomenout, jestli to mělo nějaký vývoj? potom to, že o tom ty lidi potřebovali mluvit, tak. Jestli to bylo spíš ze začátku a pak se to nějak proměnilo, proměnilo dál.

P - No možná pak už byli z toho unavený, dejme tomu... z té podpory. A možná, že se tam pak objevily jako ve společnosti takový ty věci jako, my hodně pomáháme a nebudeme škodný... Byl to vobčas někdo, třeba kdo zavolal, tak vobčas takovej taky byl, názorově jo, takhle... Víím, že se třeba i cejtily nějak poškozený, že tady ten stát pomáhá cizincům a jim ne třeba... Ale snažím se to opravdu oddělit od svého nějakýho

vnímání, jo... Snažím se teda to říct tak, jak bych to vnímala za ty lidi jo. Takhle pak to vnímám, že ty lidi jo... Teď totiž myslím na to, že tam se často promítá i takovej ten vlastní jo pocit, ale pokouším se od toho trochu oprostít a říct to jako jak jsem to slyšela v těch telefonech.

J – A já bych se zeptal jak... Kolik těch hovorů potom bylo spojeno s krizí spojenou s válkou na Ukrajině? Nemusela to být přímo ta válka, ale kolik z těch hovorů bylo spojeno?

P - Tak třeba třetina nebo čtvrtina, v nějaký době v nějaký vlně nej, nej, nej, nejsilnější, bezprostřední.

J - A ta nejsilnější vlna, tak ta nastala kdy?

P - Tak možná jako začala se začátkem tý války a trvala třeba... pár měsíců, tři, čtyři. A doufám, že si moc nevymýšlím.

J – Tak já se tu naštěstí ptám, je to na vašem subjektivním názoru... No tak další otázka... Volali. Nebo jak často se objevoval někdo... cize mluvící?

P - U nás hodně málo. My jsme linka, která teda garantuje hovory v češtině... A slyšela jsem třeba člověka s ruským přízvukem... Já sama jsem vystudovala rusistiku jo, tak na vejšce, tak jako nějak se mě to, tak nějak, tak nějak to slyším. Taky se mě to nějak dotýká osobně... A ty ses ptal, jak často... byl tam třeba tak dvakrát. Fakt za tu dobu, co někdo byl. To je jako ale vlastně vím, že tam volali i lidi, který měli přízvuk... Evidentně ale vlastně byli už tady jako zřejmě domestikovaný, že prostě si tady, tady byli jako doma usazený, no... Vzpomínám si na tu paní třeba jo, která určitě byla Ruska, ale nikdy jsme se na to téma nedostali... No nevím jestli Ukrajinka jo, ale...

J – Jo... Aaaa jak vám bylo v tý krizový intervenci? Jelikož vy jste taky byla zasažena vlastně nějakou tou krizí způsobenou z války. Tak jak vám se pracovalo v tu dobu na krizový lince?

P – Ehm, ehmm(souhlasné). No, bylo to tak asi, že jsem měla pochopení, zvlášť vůči tomu, že teda jsem studovala ruštinu. Tak mám k těm lidem skrze i přes ten jazyk, ale i tak jako k těm lidem blíž. A no, měla jsem pochopení. Jo, pro tu jejich těžkou situaci. A vlastně možná jsem byla asi na prvním místě votřesená, protože jsem to nečekala. Zas tak nesleduju vývoj těch událostí a asi bych tomu nevěřila, že by nějaká země mohla mocensky takovýmhle způsobem jako jednat s tou s tou druhou zemí. Jo, to mi přišlo jako to jsem byla vopravdu nejen pobouřena, ale byla jsem prostě pohoršená... fakt.

J – ehmm ehmm (souhlasné). A reagovala na tady to nějak ta linka jako taková? Tím myslím, jestli se třeba zvýšila supervize, počty supervizí nebo tak, jestli byla nějaká zvýšená podpora.

P - Myslím, že ne. My jsme tohle téma... tak my jsme tohle téma jako fakt ehmm (zamyšlené). My totiž jsme měli supervize tak jednou za měsíc, spíš za dva, taky jsme třeba měly porady, měly jsme třeba čtyři porady do roka. Takže jsme byli taková nespécifická skupina, jako že to záleželo spíš na každém jednotlivci, než že bysme to téma řešili společně. Možná jsme si řekli jo jako, to je blbý nebo ale, ale ani ne jako že by třeba jsme měli téma nějaké, že by měl někdo hovor s člověkem a že bysme to nějak třeba vůbec jako rozebírali, to si já nepamatuju na žádnou takovouhle situaci v té válce.

J – ehmm ehmm (souhlasné). Jo a takhle teda nějaký školení, nebo takovej ehmm podobná jako podpora ze strany organizace, jako ehmm... nějaký vzdělávání ohledně tématu?

P - Ne, ne, Ani já, ani nikdo to od nás nezmínil. Ani to vedení vo tom... se tomu jako na to nezaměřovalo, nebo nesoustředily se na to jako tématicky... Proto jsem i tak zpočátku reagovala jo, že jsem říkala vlastně u nás to vlastně nějak jako nás to možná minulo, jo, jako nějaký zaměření na, na válku na Ukrajině.

J - A já bych se teď... Teď bych se dostal trošku na, na ty klienty. A jestli tam byly nějaký specifika u nich aaa... Nooo, Proměnili se klienti, kteří volali a byli... Byl tam nějaký nový, třeba nový ve smyslu starší, mladší a tak...

P - To bych zase odpověděla jako že negativně, že ne... Hele, nemám pocit, že by to takhle tu linku zasáhlo. Tímhle způsobem... ne...

J - Když vyvstalo nějaký to téma ohledně války.. byl nějakej jinej způsob jak nebo jakej... Jakej byl postup, tý krizový intervence?

P - Jo, tak já jsem to téma brala stejně jako všechny ostatní. A... to znamená počkat, co ten klient o tom sám chce říct... A reagovala jsem na to úplně standardně. Jako ve smyslu, že když já jsem měla pocit, že tomu tématu, pro toho klienta mám něco říct, aby se cítil uspokojen v tom smyslu, že dostal to, kvůli čemu volal nebo o čem mluvil a že potřebuje třeba něco jo, porozumění, nebo že potřebuje bejt slyšenej, tak jsem postupovala úplně stejně jako u kteréhokoliv tématu...

J – Jo... Byly, a případně jaký nějaký podobnosti v hovorech?

P - Myslím, že jo... Že to, že to bylo hodně, možná tři věci jo, že to bylo soucítění, někdy jako rozčarování jo, to druhý, ten, ten druhý jako ten druhý přístup, rozčarování a možná i pohoršení třeba někdy... Nebo... Někdo jak to říct.. Jako že někdy i třeba jako nějaká hrozba zpátky, tak co si to k nám dovolili jo, nebo co si to dovolili k těm Ukrajincům? Takže jako taková jako... To ještě ta rezonance těch šedesát, toho šedesátého osmého u těch starších klientů. Mně se to teda třeba sem byla hodně malinká, ale týká se mě to taky nějak... A pak to asi bylo taky porozumění, pohoršení, soucítění, pohoršení a možná... Ještě mě napadá jedna věc, jsem to nějak stihla zapomenout... myslím, že to je to porozumění, jako že pro tu situaci těch napadených Ukrajinců. A možná i jako že jim fandili... Nebo že spíš jakože chápali ten odpor. Pochopení pro ten odpor, to si myslím, že tady rezonovalo u těch starších klientů určitě.

J - Jo, jo.

P - Vlastně jsme byli ve stejný, nějakým způsobem chvíli v podobný situaci. Jo, takže to si myslím, že určitě mělo... Aspoň doufám, že to tak neberu hodně přes sebe, ale že to mělo ten... Dopad... Že jsme byli vlastně, že sem v šedesátém osmém to Rusko poslalo ty tanky jako v čele s těma ostatníma zeměma a tak, který byly jakože spřátelený, tak že jsme vlastně zažili nějakou takovou jako podobnou šok a, a, a tak... A tak u toho našeho prostoru že to jako asi hodně si myslím že jako je rezonující, doufám že nejenom kvůli tomu, jako v jaký jsem já generační skupině.

J - A... no... Teď, když koukám na ty otázky. Tak už jste na skoro všechno odpověděla ehm (přemýšlející)... Nějakou váš, jestli byste vy něco k tomu tématu telefonický krizový intervence a války na Ukrajině, jestli je tam něco, co vás napadá.

P - Jo, tak ona už k tomu hezky nakráčela tady ta předchozí otázka... No mě nějak přišlo důležitý, i stejně jako u těch jiných témat na lince, že v tom prostoru tý telefonický krizový intervence... Ty lidi můžou to téma ventilovat, protože mi to téma přišlo náročný, těžký... Pro ně, třeba možná i pro nás, ale mnohem asi spíš pro, za ty klienty... Jo a přišlo mi dobrý, že na tý lince ten prostor je. A to, takže jsme i adekvátně tý situaci samotný ten prostor nabízely, Jo... Jako že jsem byla připravená v, o tom mluvit... A Takže si myslím, že máme i nějakou zkušenost jako historickou, dejme tomu, když bych to tak řekla vznešeně, jo... Tak mi přišlo jako hodně důležitý... To téma jako vlastně vytěžit, nebo že mi přišlo důležitý s tím tématem pracovat... A Přišlo mi, že to téma, vlastně to jsem tam neříkala v těch třech, že to téma vlastně, je to téma hodně ohrožení, vlastně, který jsem nevím z jakýho důvodu zapoměla zmínit jo, že to vlastně bylo to téma toho ohrožení, nějaký jako společný a vlastně jakoby celkovýho nejen ohrožení... jako jakože asi ve více významech jo, jako ohrožení vlastně že se to může vůbec stát, že někdo takhle napadne tu zemi, že by třeba tady mohla být nějaká válka... A určitě u těch úzkostných klientů, teď si to vybavuju, ty to zmiňovali častěji, že jednoho pána, dokonce, které je vlastně říkali tady by mohla být třetí světová jako nebo, za

dveřma je třetí světová. Tak teď ještě k těm problémům, co jsou, tak vlastně je tady ještě jako... Takže to vlastně bylo vnímaný jako vyhrocený, zvlášť u těch klientů, který byli citliví nebo měli nějaký potíže. Tak myslím na jednoho pána, kterej má schizofrenii třeba dvacet let. S tím jako žije tak, že je takovej jako úzkostně lazenej, tak jako v tom světě a že třeba pro něj to bylo takhle jako téma jo... jo... Já si myslim, že teď jsem fakt řekla za sebe, co jsem jako potřebovala říct. Jo to klidně se ptej, já ještě mám chvíličku, jo?

J - No já už další otázku otázky nemám. Já hrozně moc, hrozně moc děkuju za čas a pomoct takhle.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora: Jakub Mothejl

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Telefonická krizová intervence v České republice po začátku války na Ukrajině

Vedoucí práce: PhDr. Iveta Jelínková, MBA

Rok dokončení práce: 2024

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh) Přímé citace: 5

Ostatní text: 122 315 znaků

Celkový počet znaků: 184 544 znaků

Počet pramenů a literatury: 18

Názvy souborů:

Bakalářská práce ve formátu PDF

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

Jméno a příjmení studenta: Jakub Mothejl

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

Název práce: **Proměna telefonické krizové intervence v ČR po začátku války na Ukrajině**

Vedoucí práce: PhDr. Iveta Jelínková, MBA

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh):

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury:

Procento podobnosti z antiplagiátorského systému Theses:

Komentář k závěrům kontroly z Theses

Podobnosti z mého pohledu vyplývají jednak z přímých citací v práci a z uváděné literatury.

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		
--	--	---	--	--

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

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	
--	--	--	---	--

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:

Udělal byste s odstupem času v rámci Vašeho výzkumu něco jinak?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autor předkládá bakalářskou práci pod názvem Proměna telefonické krizové intervence v ČR po začátku války na Ukrajině. Struktura práce je rozdělena tradičně na teoretickou a praktickou část a zvolené zaměření práce je úzce spjato se studovaným oborem.

Teoretická část je postavena na třech hlavních kapitolách, v nichž se autor z různých pohledů snaží přiblížit hlavnímu tématu práce. V první kapitole se zaměřuje na charakteristiku krize, konkrétně na příčiny krize, reakce na ni, druhy a průběh krize či na druhy pomoci. V druhé kapitole práce autor zmiňuje problematiku krizové intervence v kontextu formální odborné pomoci. U této kapitoly bych chtěla podotknout, že autor mohl vzhledem k nepoměru vyváženosti teoretické a praktické části práce některé informace vypustit a držet se pouze těch, které bezprostředně souvisí s tématem telefonické krizové intervence. Třetí kapitola cílí na telefonickou krizovou intervenci, na její principy, její průběh aktuální zajištění v ČR, apod. Teoretická část práce je až na výše zmíněnou výtku kvalitně a hlavně obsáhle zpracována, je čtivá, jednotlivé kapitoly na sebe tematicky navazují a dotýkají se probíraného tématu, a to nad rámec standardu.

Výzkumnou část práce tvoří šetření, pro které autor zvolil kvalitativní metodu, formou rozhovoru. Cílem výzkumu bylo zjistit subjektivní pohled pracovníků telefonické krizové intervence v období vypuknutí války na Ukrajině. Byly formulovány tři vedlejší výzkumné otázky a jedna hlavní výzkumná otázka. Celá výzkumná část je zpracována dle standardů pro účely Bc práci a obsahuje potřebné informace. Dosažené výsledky výzkumu jsou prezentovány přehledně, dle jednotlivých kritérií standardu. Je zřejmé, že autor se v této oblasti práce orientuje a podařilo se mu své znalosti náležitě využít. Jediné, co mi v rámci výzkumu chybí je absence otázek, či okruhu rozhovorů s respondenty.

Formální stránka – práce by zasloužila jazykovou korekturu a vykazuje i formální nedostatky textu (zarovnání textu do bloků v některých částech práce, chybějící tečky, nesprávně uváděné tečky u zdrojů, tečky versus středníky na konci vět, tečky za čísla hlavních kapitol a posledními čísly podkapitol, odstupy nadpisů podkapitol od následujícího textu, apod). Vzhledem k tomu, že autor v textu často používá zkratky, chybí jejich přehled v tabulce.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **1 – 2 dle obhajoby**

25. 8. 2024



PhDr. Ivetta Jelínková, MBA

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Jakub Motejl

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Proměna telefonické krizové intervence v ČR po začátku války na Ukrajině

Oponent práce: PhDr. Hana Hejná

Technické parametry práce:

Počet znaků s mezerami (bez příloh): 146 286

Počet stránek příloh: 30

Počet titulů v seznamu literatury: 23

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

Výběr tématu

Závažnost tématu

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

Oborová přiléhavost 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:

Vyjádřete se k formě rozhovoru do výzkumného šetření.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autor zpracoval ve své teoreticko-výzkumné BP velice zajímavé téma. V teoretické části se autor podrobně věnoval teoretickým východiskům zvoleného tématu. Čtení textu však narušovaly četné gramatické, formální chyby a chyby z nepozornosti. Ve výzkumné části vedl autor blíže nepopsané rozhovory (zřejmě polostrukturované) a zpracovával je kódováním. Metodologie výzkumu byla v ostatním optimální. Etické aspekty byly autorem dodrženy, informovaný souhlas byl nahrazen slovem v úvodu rozhovoru. Formální nedostatky byly v použitém seznamu zdrojů (abecední řazení, např. Baštecká 2x) a v přílohách (některé jednotlivé přílohy nejsou přehledně označeny). Bibliografické údaje nejsou kompletní (citace 5, název souboru v PDF chybí zcela). Seznam zkratk chybí také. BP, bez uvedených formálních nedostatků, je možno považovat za zdařilou. BP doporučuji k obhajobě, za formální nedostatky snižuji hodnocení o jeden stupeň.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis: 5.8.2024

PhDr. Hana Hejná