

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

Silvie Ročovská

**SOUČASNÁ SITUACE NA LINKÁCH DŮVĚRY
V PRAZE**

Studijní obor: Pastorate a sociální práce

Vedoucí: Mgr. Vojtěch Sivek

Rok: 2008

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem tuto Bakalářskou práci s názvem *Současná situace na linkách důvěry v Praze* napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů.“

V Praze dne 8.6.2008

Poděkování

Touto formou bych chtěla poděkovat všem vedoucím pracovníkům linek důvěry, paní Matulové, panu Kloudovi a panu Zimovi za cenné informace a možnost seznámit se s pracovištěm, především pak děkuji panu Horažďovskému za ochotu a trpělivost vysvětlit práci na lince pro seniory. Děkuji panu Holému, předsedovi ČAPLD za jeho čas a podněty.

Děkuji vedoucímu mé práce, panu Mgr. Sivkovi za cenné rady a připomínky.

Dále děkuji manželovi a dětem za trpělivost a toleranci při psaní mé práce.

OBSAH

1. ÚVOD	6
2. KRIZE	7
2.1. DEFINICE	7
2.2. PŘÍČINY	7
2.3. TYPOLOGIE KRIZÍ	7
2.4. ŘEŠENÍ KRIZÍ	8
3. KRIZOVÁ INTERVENCE	9
3.1. DEFINICE KRIZOVÉ INTERVENCE	9
3.2. PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE	9
3.3. CÍLE KRIZOVÉ INTERVENCE	10
3.4. FORMY KRIZOVÉ INTERVENCE	10
4. TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC	11
4.1. DEFINICE	11
4.2. HISTORIE LINEK DŮVĚRY	11
5. ROZDĚLENÍ LINEK DŮVĚRY	14
6. ETICKÝ KODEX LINEK DŮVĚRY	16
7. ČESKÁ ASOCIACE PRACOVNÍKŮ LINEK DŮVĚRY	17
8. IFOTES	18
9. VÝHODY TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	20
10. NEVÝHODY TELEFONICKÉHO KONTAKTU	22
11. VEDENÍ ROZHOVORU NA Lince DŮVĚRY	23
12. TYPOLOGIE HOVORŮ	26
12.1. TESTOVACÍ HOVORY	26
12.2. ZNEUŽITÍ LINKY	26
12.3. POSKYTOVÁNÍ INFORMACE NEBO RADY	26
12.4. VENTILACE A PROVÁZENÍ	26
12.5. OPAKOVANÁ VOLÁNÍ	27
12.6. PROBLÉM ZPĚTNÉ VAZBY NA LINKÁCH DŮVĚRY	27
13. LINKY DŮVĚRY A SOCIÁLNÍ SÍŤ	28
14. SPECIÁLNÍ ČÁST	29
15. LINKA DŮVĚRY RIAPS	30
15.1. HISTORIE	30
15.2. TÝM PRACOVNÍKŮ	30

15.3.	STATISTICKÉ ÚDAJE	31
15.4.	DOSPĚLÝ V KRIZI	31
15.5.	VLASTNÍ REFLEXE.....	33
16.	ZLATÁ LINKA SENIORŮ	34
16.1.	HISTORIE	34
16.2.	TÝM PRACOVNÍKŮ	35
16.3.	STATISTICKÉ ÚDAJE	35
16.4.	SENIOR V KRIZI	36
16.5.	KRIZOVÁ INTERVENCE SENIORA	37
16.6.	VLASTNÍ REFLEXE.....	38
17.	LINKA BEZPEČÍ.....	40
17.1.	TÝM PRACOVNÍKŮ	41
17.2.	STATISTICKÉ ÚDAJE	41
17.3.	DÍTĚ V KRIZI	43
17.4.	KRIZOVÁ INTERVENCE DĚTÍ	44
17.5.	KRIZOVÁ INTERVENCE DOSPÍVAJÍCÍCH.....	45
17.6.	DOMÁCÍ NÁSILÍ NA Lince BEZPEČÍ.....	45
17.7.	INTERNETOVÁ LINKA BEZPEČÍ.....	46
17.8.	PŘÍBĚHY LINKY	46
17.9.	VLASTNÍ REFLEXE.....	47
18.	LINKA DONA.....	48
18.1.	HISTORIE	48
18.2.	TÝM PRACOVNÍKŮ	49
18.3.	STATISTICKÉ ÚDAJE	49
19.	DOMÁCÍ NÁSILÍ.....	51
19.1.	KRIZOVÁ INTERVENCE DÍTĚTE	52
19.2.	KRIZOVÉ INTERVENCE DOMÁCÍHO NÁSILÍ	52
19.3.	BEZPEČNOSTNÍ PLÁN	55
19.4.	VLASTNÍ REFLEXE.....	55
20.	SOUČASNÁ LEGISLATIVA.....	55
21.	KDYŽ KLIENT VOLÁ OPAKOVANĚ.....	58
22.	DISKUZE A ZÁVĚR.....	61
23.	PŘÍLOHA.....	63
24.	POUŽITÁ LITERATURA.....	64

1. ÚVOD

Minulý rok jsem absolvovala akreditovaný výcvik v telefonické krizové intervenci. Tento kurz umožňuje pomáhajícímu provázet člověka na jeho cestě a nahlédnout do jeho složitého prožívání. Z důvodu hledání zaměstnání jsem se začala zajímat o linky důvěry, které zaznamenaly po roce 1989 svůj velký vývoj v rozsahu i orientaci. Ve své práci bych chtěla charakterizovat práci na linkách důvěry jako nejdostupnějšího prostředku k poskytnutí krizové intervence. Pokusím se představit čtyři linky důvěry. Zlatou linkou seniorů, Linkou bezpečí pro děti, linku RIAPS a linku DONA, zabývající se domácím násilím. Zajímá mě, čím se tyto linky zabývají a jaká jsou jejich specifika, v čem se jejich práce shoduje a v čem se liší.

Dále se budu zabývat skupinou klientů, kteří na linky důvěry volají opakovaně a tím, jak s nimi jednotlivé linky pracují. Nakonec se pokusím zjistit, jak se tato služba bude vyvíjet v budoucnosti.

2. KRIZE

Krize je součástí našeho života. Je to přechodné období vnitřní nerovnováhy způsobené kritickými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení. Jsou to období, která si obvykle dobře pamatujeme, protože jsou pro nás subjektivně ohrožující. Na druhou stranu bez nich by nebylo možné dosáhnout životního posunu. Krize může představovat novou příležitost, jak v životě něco změnit. Jedinec může uzrát jako osobnost, duchovně vyrůst a harmonizovat své vztahy s ostatními. S odstupem času můžeme zhodnotit i určité zisky, které nám bolestivá období přináší. Nyní se podívám na krizi z obecného hlediska.

2.1. DEFINICE

Krize je definována jako: „Důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, vlastními vyrovnávacími strategiemi, eventuálně za pomoci nám blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem“.¹

2.2. PŘÍČINY

Jako vnější precipitatory krize označuje Vodáčková² tři aspekty:

- ztrátu objektu - smrt, rozchod, zklamání, zrada, potrat atd.
- změnu zdravotního stavu, rodinné, pracovní a jiné změny
- volba mezi dvěma stejnými kvalitami

2.3. TYPOLOGIE KRIZÍ

Následující klasifikační systém vytvořil Baldwin.³ Systém je založen na odstupňování závažnosti krize od méně závažnějšího k nejzávažnějšímu.

1. Situační krize – Jedná se o problematickou situaci, způsobenou ztrátou nebo hrozbou ztráty, např. ztráta člověka nebo obava z neúspěchu.
2. Tranzitorní krize – je krize z očekávaných životních změn a setkání s překážkami, které jsou dány vývojovými nároky. Ač tyto změny můžeme očekávat, přesto nás mohou zaskočit, např. odchod dětí z rodiny.
3. Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu – spouštěčem bývá mocný a neočekávaný stresor, nad nímž klient nemá žádnou kontrolu, např. znásilnění.

¹ Vymětal, cit. Vodáčková

² Vodáčková, s. 32

³ Baldwin, (Pasguali a kol. 1989) cit. Vodáčková s. 34

4. Krize zrání – vyplývají z psychodynamiky jedince a vztahuje se k nedořešeným vývojovým otázkám, např. opakované potíže v navazování vztahů.
5. Krize pramenící z psychopatologie – tato krize má podklad v nedořešených vývojových otázkách, které se ožívují v rámci vztahového kontextu.
6. Psychiatrické neodkladnosti – akutní stavy, při kterých se zhoršuje celkové fungování člověka, např. sebevražedné chování, psychózy.

2.4. ŘEŠENÍ KRIZÍ

V krizové situaci se každý jedinec pokouší svoji situaci zvládnout přirozenými mechanismy. V odborné literatuře nacházíme pojem „vyrovnávací strategie“, který znamená takový způsob chování, kterým se přizpůsobujeme nárokům života. Podle Vodáčkové⁴ jsou tyto mechanismy vývojově staré a mají zajistit přežití člověka. Jedná se o aktivaci nebo útlum vegetativního nervstva. Při aktivaci sympatiku nastává reakce typu útek nebo útok, popř. až extrémní aktivaci, kterou je panika. Aktivace parasimpatiku zase vyvolá paradoxně útlum, ztuhnutí svalstva. „Ve velkém stresu se často stírají vyšší a zralejší vrstvy osobnosti a přicházejí ke slovu právě tyto mechanismy, které jsou v podstatě na úrovni instinktů zajišťujících přežití“⁵

Přirozené mechanismy, které chrání před fyzickou a psychickou bolestí, jsou: regrese (návrat k původním osvědčeným vývojovým vzorcům chování), disociace (ochranný proces, při němž se dva psychické procesy od sebe oddělí) a skotomizace (ochranný proces, při němž jedinec nevnímá svoje prostředí nebo sebe sama). Za vědomé vyrovnávací strategie můžeme považovat schopnost ulevit si pláčem, hněvem, schopnost sdělovat co prožíváme a také umět být s druhými, když něco prožívají. Ve stresu je pro nás také důležitý dobrý kontakt s vlastním tělem, vlastními potřebami, vědomí vlastních hranic (souhlas nebo nesouhlas), schopnost využít informace, zkušenosti vlastní a našich blízkých, schopnost využít vzorců kolektivního chování (rituály) a v neposlední řadě naše víra a naděje v budoucnost.

Ne vždy si vystačíme se svými obrannými mechanismy. Pokud jsou obvyklé vyrovnávací strategie neúčinné, následuje predefinování krize. Jedinec si připouští svoje pocity a je v této fázi nejpřístupnější pomoci. Svoji situaci vnímá jako naléhavou a není schopen ji řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů. V této chvíli je zapotřebí odborné pomoci v krizi.

⁴ Vodáčková, s. 47

⁵ Vodáčková, s. 47

3. KRIZOVÁ INTERVENCE

3.1. DEFINICE KRIZOVÉ INTERVENCE

Vodáčková⁶ charakterizuje krizovou pomoc těmito základními principy: „Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující.“⁷ Krizová pomoc se zaměřuje na problém, který je v danou chvíli akutní, nejpotřebnější a nejviditelnější.

3.2. PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE

Krizovou pomoc můžeme vymezit těmito principy:

1. Dostupnost - krizová pomoc je dostupná všem klientům bez rozdílu. Veřejnost je o poskytování této služby informována (např. telefonní seznam) a klient ji může použít podle svého uvážení, nepotřebuje k tomu doporučení od lékaře. Krizová pomoc má nepřetržitý provoz, jinak by hrozila chronifikace problému.
2. Individualita krize – pro každého znamená krize něco jiného. Pracovník by měl citlivě reagovat na potřeby klienta.
3. Časová omezenost - krizová intervence trvá po dobu krizového stavu a podle jeho naléhavosti. Zpravidla to bývá jeden až šest kontaktů s klientem. Není-li krize řešena včas, dochází k jejímu opouzdření nebo chronifikaci.
4. Práce s člověkem v krizi se zaměřuje na blízkou minulost, kdy a jak krize vznikla a na blízkou budoucnost. Minulostí se zabýváme jen proto, aby osvětlila přítomnost. Není vhodné se zabývat dlouhodobými vzorci chování. Taková práce s časem snižuje úzkost klienta a prožitek bezmoci.
5. Jedním z cílů je posílit klientovu kompetenci tak, aby situaci co nejvíce zvládl vlastními silami.
6. Hlavní těžiště práce spočívá v řešení klientova problému, který je tady a teď.
7. Pracovník je klientovi oporou, je aktivní, direktivní a vnáší do situace strukturu.
8. Komplexnost – krizová pomoc by měla zahrnovat biologické, psychosociální a duchovní potřeby člověka (tzn. psychofarmaka, techniky zaměřené na tělo, konzultace s lékařem atd.)
9. Návaznost – každé krizové pracoviště má mít dobře zmapovány možnosti, kam klienta nasměrovat na další odborníky, na další zařízení.

⁶ Vodáčková, s. 60

⁷ Vodáčková, s. 60

3.3. CÍLE KRIZOVÉ INTERVENCE

Cíle krizové intervence jsou dány požadavkem bezprostřední stabilizace klientova stavu, aby u něho nedošlo k zhoršení, případně k tragickým následkům, které mohou vyplynout z krizového stavu. Podle zkušeností Eise⁸ je třeba krizovou intervencí omezit na krátkodobé cíle. Eis mluví o maximálních a minimálních cílech intervence. Minimální cíl spočívá v tom, že klienta přivedeme do stavu, v němž se nacházel před propuknutím krize. Maximální cíl spočívá nejen v obnovení psychické rovnováhy, ale také v zajištění následné psychoterapeutické péče. Teprve v následné péči má terapeut čas a prostor k řešení příčin a podstaty krizových stavů.

Vodáčková⁹ podobně rozlišuje:

- a) aktuální cíl – stabilizace klienta a snížení nebezpečí, že se nebude krize dále prohlubovat.
- b) perspektivní cíl – orientace na blízkou budoucnost klienta, nasměrování na další možnosti řešení. Jedním takovým východiskem je podpora klienta v jeho samostatnosti a vlastní kompetenci.

3.4. FORMY KRIZOVÉ INTERVENCE

Rozlišujeme 5 základních forem pomoci, které můžeme rozdělit podle toho, zda máme s klientem přímý osobní kontakt či nikoli.¹⁰

1. Ambulantní léčba – klientův stav umožňuje do zařízení docházet. Forma stacionářů je velmi intenzivní a zahrnuje více terapeutických prvků.
2. Hospitalizace – obvykle se jedná o krátkodobý pobyt a je nabízen klientům, pro které by setrvání v jeho přirozeném prostředí znamenalo určité riziko.
3. Terénní služba – používá se v případě mimořádných událostí, katastrof, kdy mobilní krizový tým je poslán do zasažených oblastí.
4. Služba v přirozeném prostředí klienta – je určena klientům, kteří nejsou schopni osobně navštívit krizové pracoviště.
5. Distanční forma pomoci – jedná se o pomoc, při které je pracovník prostorově vzdálen od klienta, zahrnuje telefonickou nebo internetovou službu.

V této práci se budu podrobněji zabývat telefonickou formou pomoci.

⁸ Eis, Volejte linku důvěry, s. 60

⁹ Vodáčková, Krizová intervence, s. 55

¹⁰ Vodáčková, Krizová intervence, s. 55

4. TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC

4.1. DEFINICE

„Telefonická krizová pomoc je soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm, které se deklaruje jako pracoviště telefonické krizové intervence.“¹¹ Největší předností tohoto přístupu je snadná a okamžitá dostupnost a oboustranná možnost zachování anonymity. Úkolem linek důvěry je pomáhat při řešení různých krizových stavů, při řešení bezradnosti, psychických problémů a těžkostí, které nám připravuje náš každodenní život. Specifickým způsobem jde o první pomoc v oblasti psychiky člověka, který se ocitl v krizovém stavu.

Klienti LD jsou lidé, kteří se ocitli na konci svých sil a přemýšlejí o smrti, stejně jako lidé, kteří nejsou aktuálně ohroženi na životě, ale trpí osamělostí a potřebují nějaký sociální kontakt. Někteří jsou dezorientováni a nevědí, jak s problémem zacházet a už vůbec ne, kde by mohli nalézt pomoc, proto je doporučení, které se jim na lince dostane, zcela zásadní pro běh jejich dalšího života. Mnohdy jsou to však klienti, kteří už mnohé vyzkoušeli a ti pak nacházejí na lince nejen důležité ocenění za to, o co už se pokusili, ale rovněž podporu do chvíle, než se jejich stav zase alespoň stabilizuje.

Nejpodstatnějším znakem telefonní pomoci je fakt, že pracovník má k dispozici pouze akustické signály – slovní i mimoslovní, tedy vše, co provází slova. V osobním kontaktu máme k dispozici mnohem více podnětů – vizuálních, čichových. Pracovník se musí naučit dobře vládnout jazykem, citlivě slova formulovat, pojmenovávat věci a jevy, které běžně pojmenovávat nemusíme. Také je důležitá citlivost na projev klienta, na jeho tempo řeči, důrazy, které dává během svého sdělení, odmlčení, atd.

Poskytovatelé intervence jsou vyškoleni, jak zacházet s mlčením, pláčem, panikou, agresí a dalšími způsoby, jimiž se tyto emoce při telefonickém kontaktu manifestují. Jsou situace, kdy jádro intervence spočívá v tom, dát volajícímu zažít pocit, že je přijímán se svou úzkostí, která mu nedovoluje třeba promluvit, stejně jako se svým vztekem, který si potřebuje na pracovníkovi odreagovat.

4.2. HISTORIE LINEK DŮVĚRY

První linka důvěry ve světě byla založena roku 1953 reverendem Chadem Varahem v Londýně při kostele sv. Štěpána. V této době bylo v Londýně zaznamenáno vysoké procento sebevražd. Poslední událostí, která definitivně iniciovala vznik linky byla smrt čtrnáctileté dívky, která si údajně neměla o svém trápení s kým popovídat. V londýnských novinách vyšel článek „Dříve, než si vezmete život, zavolejte mi!“

¹¹ Vodáčková, Krizová intervence, s. 57

Ch. Varahovi začaly volat stovky lidí do sklepní místnosti kostela. Brzy musel požádat o pomoc své kolegy a známé. Tato linka důvěry funguje v Londýně dodnes.¹²

První linka důvěry v naší zemi byla založena v roce 1964 na Psychiatrické klinice FVL UK tehdejším primářem kliniky Miroslavem Plzákem. Následovala linka naděje v Brně a v Olomouci. Do roku 1989 v naší republice fungovalo 12 linek důvěry. Všechna pracoviště byla zdravotnická (existovala výjimka – linka důvěry v Bratislavě byla zřízena v rámci pedagogicko-psychologické poradny). Výběh pracovníků byl omezený výhradně na pracovníky ve zdravotnictví. Linky důvěry dostaly v této době určitý ráz a zaměření, které se více přibližovalo medicínskému přístupu. Přesto právě tehdy sehrály linky důvěry obrovský význam v nabídce anonymního a nezávazného kontaktu pro klienty nejen v prevenci sebevražd, ale v řešení řady problémů, s nimiž se obtížně vycházelo z anonymity. První linka pro mládež v bývalých socialistických zemích vznikla rovněž Československu. Linka důvěry mládeže byla součástí Střediska pro mládež Fakultní nemocnice II. Jejím zakladatelem byl primář dětské psychiatrické léčebny MUDr. Luděk Černý. Původním cílem bylo předcházet sebevraždám dětí a mládeže, postupně se uplatnění linky rozšířilo i na oblast osvěty, prevence a psychoterapie.

Dnes je náplň práce linek důvěry mnohem širší, než jak zněla první koncepce telefonní pomoci. Na půdě české psychiatrie byl realizován nápad ze zahraničí a přizpůsoben našim poměrům a tehdejšími možnostmi, který patří ve zdravotnictví mezi nejpozoruhodnější jevy v druhé polovině minulého století. Tento podnět způsobil, že jsme se stali v Evropě první zemí na východ od řeky Labe, která tuto službu zavedla. Tím jsme později podnítili zakládání linek důvěry v Polsku, Maďarsku, bývalém Sovětském svazu, v bývalé NDR a Bulharsku. V procesu zakládání, koncipování a rozvíjení linek důvěry jsme v šedesátých letech hráli špičkovou úlohu.¹³

Po sametové revoluci zaznamenaly linky důvěry mohutnou vlnu svého rozvoje a vykročily ze zdravotnictví k dalším resortům. První nezdravotnickou linkou se stala v roce 1992 Linka důvěry v Liberci, jejímž zřizovatelem je do dnešní doby Okresní ústav sociálních služeb. Změna nastala především ve velké různorodosti v nabízených službách, jejich rozsahu, orientaci a také širokou škálou zřizovatelů. Kromě státních (psychiatrické léčebny, kliniky, ambulance, ústavy sociálních služeb, manželské poradny atp.) - se začali objevovat zřizovatelé z resortu školství (pedagogicko – psychologické poradny, domy dětí a mládeže, střediska výchovné péče), ale také zřizovatelé nestátní – občanská sdružení, nadace, obecně prospěšné společnosti, církevní společenství a iniciativy soukromé. Počet linek důvěry vrostl od roku 1993 do roku 1999 více než třikrát. Podíl nestátních linek se na tomto počtu zvýšil z 20 % na 46 %.¹⁴

¹² Vodáčková, Krizová intervence, s. 206

¹³ Eis, Volejte linku důvěry, s. 104

¹⁴ Vodáčková, Krizová intervence, s. 210

Mohutný rozvoj linek se dotkl mnoha regionů naší republiky, kde byla potřeba vytvořit místní nízkoprahová a bezbariérová pracoviště krizové pomoci. Výhodou takového regionálního pracoviště je dobrá obeznámenost s konkrétním terénem, psychosociální síť pracovišť, která linku důvěry obklopují. Podle zkušeností je nejlepší, když na pracoviště linky důvěry v regionu úzce navazují služby krizového centra. Bohužel vývoj krizových center ve srovnání s rozvojem linek je pro svoji náročnost mnohem pomalejší.¹⁵

¹⁵ Vodáčková, s. 212

5. ROZDĚLENÍ LINEK DŮVĚRY

V současné době existují různé druhy telefonické pomoci. Pro jejich zpřehlednění použiji dělení linek podle Vodáčkové:¹⁶

1. Kontaktní linky. Tyto linky nemají charakter linky důvěry, jsou obvykle k dispozici pro navázání prvního kontaktu. Někdy je problém vyřešen, jindy následuje osobní návštěva. Téma hovoru koresponduje se zaměřením daného pracoviště. Pracovník neobsluhuje výhradně kontaktní linku a může mít i nemusí kurz telefonické krizové intervence. Takovým příkladem je linka Drop in, která se zabývá drogovou problematikou. Dále např. linka Anonymní porody, jejímž posláním je pomáhat matkám, které se nemohou postarat o svoje dítě.
2. Specializované linky jsou buďto zaměřeny na určitou problematiku (Help line AIDS, Poradenská linka Společnosti pro studium sekt, linka DONA pro domácí násilí, Gay linka pomoci, Linka SOS prevence obchodu s lidmi) nebo na konkrétní populaci – pro děti (Růžová linka, Linka bezpečí, Linka vzkaz domů), pro ženy (Aqua vitae - poradna pro ženy v tísní), pro seniory (Zlatá linka seniorů, Život 90). Pracovníci jsou pro práci na takové lince vyškoleni jednak v odpovídající problematice a také v technice telefonické krizové intervence. Problém může být vyřešen na lince nebo na osobním kontaktem na navazujícím pracovišti.
3. Všeobecné. Tyto linky důvěry se zpravidla nespécializují na určitou problematiku, jsou otevřené celé populaci (RIAPS, Linka psychopomoci). Problematika hovorů má širší rozměr. Klientům je nabízen kontakt na další zařízení, odborníky podle databáze kontaktů z psychosociální a zdravotnické oblasti. Taková databáze je jedním z důležitých nástrojů pracoviště linky důvěry. Podle situace se nabízí volajícím možnost zavolat opakovaně.

Dále můžeme rozdělovat linky z hlediska nabízených služeb:¹⁷

- Linky jako samostatné pracoviště. Výhodou je stoprocentní investice do hovoru s klientem, zřetelné a pevné hranice linky. Takovou linku však lze provozovat za předpokladu, že dobře fungují navazující služby.
- Linka důvěry jako součást pracoviště s ambulantním provozem. Klienta lze pozvat k osobní návštěvě (krizové centrum, psychoterapeutické centrum, poradna pro manželství a mezilidské vztahy).
- Linka důvěry jako součást krizového centra s lůžky – výhodou takového pracoviště je velká pružnost a rychlost pomoci ve skutečně naléhavých situacích. Práce v takových zařízeních je velmi náročná.

¹⁶

¹⁷ Kolářová, s. 2

Telefonická pomoc bývá v provozu nonstop nebo časově omezená, dle zpoplatnění –
bezplatná nebo s normálním tarifem (popř. speciální tarif).

6. ETICKÝ KODEX LINEK DŮVĚRY

Podle Matouška ¹⁸ obsahuje etický kodex základní hodnoty profese, které ukazují veřejnosti své poslání i to, jak pracovníci chápou sami sebe. Pro pracovníky je kodex průvodcem jejich etické praxe, slouží jako regulace v oblasti profesního chování. Zároveň chrání klienta před zneužitím moci nebo zanedbáním péče. Etický kodex vyjadřuje respekt ke klientovi, k jeho jedinečnosti a důstojnosti. Tento etický kodex byl přijat sněmem České asociace pracovníků linek důvěry v roce 1998:

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

Pracovník LD prochází před započítáním služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LD. Po celou dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.

¹⁸ Matoušek,

7. ČESKÁ ASOCIACE PRACOVNÍKŮ LINEK DŮVĚRY

V souvislosti s rychlým vznikem nových linek důvěry bylo potřeba odborně zaštitit a sjednotit pracovní filozofii v této oblasti. Proto vznikla v roce 1994 Česká asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD), která je sdružením občanů poskytujících krizovou telefonickou pomoc. ČAPLD byla registrována jako občanské sdružení v roce 1995 u Ministerstva vnitra České republiky.¹⁹

Zaměření činnosti ČAPLD:

- chrání zájmy pracovníků a jejich klientů
- napomáhá při vzdělávání pracovníků linek důvěry, formuluje kritéria a podmínky vzdělání, akredituje výcviky v telefonické krizové intervenci, organizuje supervizní činnost, podporuje další odborný růst
- sleduje a podporuje rozšiřování linek v různých regionech podle potřeb
- mapuje psychosociální a zdravotní služby v ČR a dbá tak o návaznost služeb
- zabývá se grantovou politikou
- spolupracuje s organizacemi záchranného systému, s orgány státní samosprávy
- zabývá se odbornou a etickou úrovní linek důvěry
- vydává etický kodex
- informuje veřejnost propagačními akcemi ve sdělovacích prostředcích
- organizuje setkání pro pracovníky, semináře, přednášky
- vytvořila a distribuuje specializovaný počítačový program pro záznam a analýzu hovorů
- spravuje celorepublikovou databázi zdravotních a psychosociálních služeb

Organizace se snaží na setkávání pracovníků mapovat aktuální potřeby jednotlivých pracovišť LD a reagovat na ně.

Od roku 1992 začaly vznikat v naší zemi další linky důvěry, zejména mimo Prahu v regionech. Jejich zřizovateli již nebyly výhradně zdravotnické subjekty, linky důvěry se rozšířily do sféry sociální i školské. Zřizovateli linek důvěry jsou rovněž subjekty v neziskovém a nestátním sektoru, např. církve, nadace, občanská sdružení.

¹⁹ internetový zdroj – www.capld.cz

8. IFOTES

Linky důvěry jsou sdruženy od roku 1967 v organizaci IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services). Tato mezinárodní organizace úzce spolupracuje se světovou zdravotnickou organizací a jinými zdravotně – sociálními institucemi. Zabývá se problematikou krizových stavů, jako jsou stresy, zátěžové situace, osamělost a izolovanost člověka v moderním světě. Ifotes organizuje vzdělávání pracovníků linek důvěry a také podporuje zřizování telefonické pomoci tam, kde dosud tato služba není. Ifotes také vytvořila mezinárodní normy telefonické pomoci.²⁰

Cíle Ifotes:

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

Zásady Ifotes:

Každému volajícímu je zaručena absolutní anonymita. Absolutní mlčenlivost týkající se volajícího smí být porušena jen na jeho výslovnou žádost.

Na volajícího ani na pracovníka linky nesmí být vykonán jakýkoliv nátlak týkající se přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.

Všichni spolupracovníci linek procházejí pečlivým výběrem, přípravou a školením. Důležitá je schopnost empatie a smysl pro solidaritu.

Od volajícího nesmí být požadován finanční ani jakýkoliv jiný závazek.

Pracovníci linek důvěry mohou vypovídat před soudem jen po předběžném svolení klienta a vedoucího linky důvěry.

Metody Ifotes:

1. Pracovníci linek důvěry mohou být placeni i neplaceni.

²⁰ Vodáčková, Krizová intervence, s. 207

2. Po výběru nových spolupracovníků, jejich přípravě a školení jsou vedeni staršími spolupracovníky podle toho, jak určí vedoucí. Následným vzděláváním a výcvikem se kvalifikace pracovníků linek důvěry zvyšuje.
3. Linka důvěry je k dispozici určitý počet odborníků různých profesí, kteří nemusí být nutně přímými spolupracovníky linky.
4. První kontakt s volajícím se uskutečňuje zpravidla prostřednictvím telefonu. Může k němu však dojít na základě dopisu nebo osobní návštěvy. Je věcí volajícího kontakt navázat, udržovat, popř. přerušit a znovu navázat. Linka důvěry by měla mít právo od další pomoci odstoupit. V zásadě se však snaží možnosti kontaktu udržovat otevřené.
5. K základním principům telefonické pomoci v krizových stavech patří skutečnost, že je k dispozici nepřetržitě ve dne i v noci.
6. Pokud je v zájmu volajícího navázat spolupráci s jinými místy, je k tomu zapotřebí jeho souhlasu.
7. Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.

9. VÝHODY TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE

Telefonická pomoc patří k distanční formě pomoci, při které je krizový intervent prostorově vzdálen od klienta. Tyto formy mohou být stejně efektivní, ne-li v některých případech dokonce i vhodnější, než setkání s klientem tváří v tvář. Tradiční model institucionalizované pomoci mnoha klientům nevyhovuje. Klient se někde objedná, dlouhá čekací doba není nijak výjimečná. Dostaví se na příslušné místo ve stanovenou dobu, aby o sobě podal osobní informace a sdělil svůj problém. Pro některé klienty je tato situace velmi stresující, až ponižující. Telefon představuje nástroj pomoci klientům, kteří nejsou schopni si o ni říci jiným způsobem nebo ji jiným způsobem obdržet. Může se jednat o klienta v intoxikovaném stavu, panice, při započatém sebevražedném pokusu, ale také o devianty, potenciální nebo skutečné pachatele trestného činu. Distanční formy pomoci jsou vhodné také pro klienty, kteří z nejrůznějších důvodů nemohou do poradny nebo ambulance přijít sami – děti, senioři, lidé nemocní a imobilní nebo oběti domácího násilí. Pro ně může telefonický kontakt znamenat jedinou možnost pomoci v tísní nebo v osamělosti. Špaténková²¹ uvádí tyto výhody:

1. Okamžitá pomoc. Možnost vyhledat pomoc v kteroukoli denní i noční službu je hlavní výhodou telefonické pomoci. Ve chvíli, kdy klient sám cítí naléhavou potřebu pomoci je mu poskytnuta. Jakékoliv prodlení může odradit klienta od dalšího hledání pomoci nebo zafixovat neefektivní obranné mechanismy, např. únik k alkoholu, suicidální tendence.
2. Snadná dostupnost. Telefonická krizová intervence je klientům tak blízko, jako je nejbližší telefon. Klient nemusí opouštět místo, kde se cítí dobře a bezpečně, a vydat se do prostředí, které je pro něho neznámé a stresující. Navíc klient není vyhledáním této pomoci nijak stigmatizován, jak by tomu mohlo být např. v poradně nebo krizovém centru.
3. Bezpečí a kontrola klienta. Klient má situaci pod kontrolou, má určitou moc kdykoliv přerušit spojení (je mnohem snazší, než odejít z nějaké poradny).
4. Finanční nenáročnost. Tato služba je zdarma, platí se pouze běžné telefonické poplatky. Některé linky provozují dokonce tzv. bezplatné volání. Ale i poplatek za telefonní služby je nesrovnatelně nižší, než obvyklé ceny privátních psychoterapeutů.
5. Anonymita klienta. Zachování anonymity je velkou výhodou pomoci po telefonu a jedním z důvodů, proč klienti tento typ služby vyhledávají. Výhoda neodhalit zcela sebe samého usnadňuje sebeotevření klienta, redukuje strach ze zesměšnění, odsouzení či zneužití poskytnutých informací. Potřeby anonymity je důležitá pro

²¹ Špaténková, Krizová intervence pro praxi, s. 27

mnohé z nás, tím spíše, je-li klient ohrožen domácím násilím nebo pokud se jedná o různé druhy deviací.

6. Anonymita interventa. Stejně tak jako klient, zůstává i pracovník v anonymitě. Anonymita krizového interventa chrání, zabraňuje nezdravému fixování klienta i popř. pronásledování.
7. Jiné výhody. Situace, kdy není intervent v přímém kontaktu s klientem, dává oběma stranám relativní volnost a prostor. Znamená to mít na sobě pohodlný oděv, možnost si jakkoliv sednout či stoupnout nebo přecházet po místnosti. Krizový pracovník může během rozhovoru vyhledávat potřebné informace v literatuře, na internetu nebo v osobních poznámkách.
8. Profesionalita pracovníka. Podmínkou práce na většině linkách důvěry není dlouholetý psychologický výcvik, ale pouze výcvik v krizové intervenci.

10. NEVÝHODY TELEFONICKÉHO KONTAKTU

Podle Špaténkové²² má telefonická krizová intervence tyto nevýhody:

1. Absence vizuálního klíče. Po telefonu nevíme, jak klient vypadá, jaký má výraz obličeje, gesta a další neverbální projevy, které bychom měli k dispozici při rozhovoru tváří v tvář. Máme k dispozici pouze akustické signály.
2. Redukce informací o klientovi. Pracovník má mnohem méně informací, než v bezprostředním kontaktu s klientem, kdy může využívat podněty hmatové nebo čichové. Pracovník má k dispozici pouze akustické signály, ať již slovní nebo mimoslovní – všechny zvuky, které slovy nejsou, např. tempo řeči, hlasitost, přízvuk, pomlky, zřetelnost, smích, pláč, důraz, plynulost, výslovnost, infantilní řeč apod.
3. Časový stres. Pokud se nepodaří rychlé navázání kontaktu a brzké vybudování určitého stupně důvěry, volající s velkou pravděpodobností zavěsí. První 1-2 minuty bývají kritické. Volající klienti jsou většinou velmi úzkostní a emočně vypjatí a rychle sluchátko položí, pokud se nedostaví očekávaná odezva. Délka hovoru může být také omezena kreditem karty volajícího, množstvím mincí u telefonního automatu nebo vybitím baterie mobilního telefonu.
4. Přerušování kontaktu. K náhlému přerušování kontaktu v důsledku poruchy telefonní sítě nebo klientovi dojdou prostředky k telefonování. Může se také stát, že je sám klient někým nečekaně vyrušen a zavěsí. V takové situaci jsou pro pracovníky na linkách frustrující a navozují dojem „neukončené práce“.
5. Nedostatečná zpětná vazba. Hovory na lince jsou zpravidla jednorázové a proto nemá krizový pracovník většinou žádnou zpětnou vazbu o účinnosti intervence.

Telefonická krizová intervence je v mnoha směrech náročnější, než jiné druhy pomoci. Pracovník má k dispozici pouze akustické signály, o to důležitější je umění vést s klientem rozhovor.

²² Špaténková, Krizová intervence pro praxi, s. 28

11. VEDENÍ ROZHOVORU NA LINCE DŮVĚRY

Pracovník linky důvěry má za úkol zajišťovat pohodlnou a plynulou komunikaci pro klienta i pro sebe. Každý z nich by měl dostat dostatek prostoru pro sebe, ale ne zase tolik, aby se v něm ztráceli. Pracovník by měl především vytvořit atmosféru důvěry, která umožní klientovi mluvit o svém problému. Vodáčková²³ rozděluje rozhovor na čtyři fáze:

FÁZE HOVORU:

1. Navázání kontaktu

Rozhovor mezi pracovníkem a volajícím obvykle začíná slovy: *“Linka důvěry, dobrý den“*. Mnoho klientů, zvláště pokud volají poprvé, prožívá úzkost, strach, stud, nejistotu. Rozhovor může komplikovat pláč, smích nebo mlčení klienta. Je na dovednosti pracovníka, jak se mu podaří přes tuto počáteční fázi překlenout, naladit se na klienta, vyjádřit o něj opravdový zájem, přijmout jeho projevy i obavy. Pracovník obvykle zrcadlí klientovy projevy.

2. Orientace v situaci

Pracovník se zaměřuje na očekávání klienta, na jeho „zakázku“. Může použít věty typu: *„Co vás přimělo k tomu, abyste zavolal?“*, *„Co byste nyní s naší pomocí potřebovala vyřešit?“*, *„O čem byste potřebovala mluvit?“*

Někdy si klient není jist svým očekáváním, pracovník se ho může dotazovat, nabízet možnosti nebo rekapitulovat, co již řekl. Pokud se zakázka vyjasní, rozhovor dostává jasný směr. V této fázi se pracovník pokouší zjistit základní údaje o klientovi, které jsou v danou chvíli podstatné, např. přibližný věk, pohlaví, životní podmínky apod. Důležité je získat přehled, jaké okolnosti vedly k současné situaci, co ji bezprostředně vyvolalo, jak dlouho to trvá a také, zda má již klient zkušenosti s řešením podobné situace. K tomu je zapotřebí především otevřených otázek, viz níže.

3. Další kroky vedoucí ke změně:

V této fázi dochází k mapování silných míst klienta, k jeho zpevnování a znovu kotvení. Pracovník hledá opěrné body v klientově životě. Vodáčková rozlišuje vnější opěrné body – přátelé, rodina, bydlení, telefon - a vnitřní opěrné body – jeho životní zkušenosti, úspěchy, zpracované krize atd. V praxi se používají věty jako: *„Tato vaše úvaha mi připadá jako velmi důležitá!“*

4. Ukončování hovoru

²³ Vodáčková, Krizová intervence, s. 91

V řadě rozhovorů je patrné, kdy je vhodné ho ukončit. Klient k tomu sám dá signál a pracovník může podat kontrolní otázku: „*Mluvil jste o všem, o čem jste potřeboval mluvit?*“

V jiném případě jakoby klient nedokázal skončit, jeho myšlenky se stále točí v kruhu. Pracovník takovou situaci zrcadlí a vrací volajícího k původní zakázce. Lepší je věnovat se méně tématům a ostatní odložit na později. Někdy se klient rozhovor bojí ukončit, protože nechce být sám. Doporučeným postupem bývá učinit dohodu s klientem o časovém limitu a dodržet ji. I když takové vymezení volající nepřijme s nadšením, může otevřít cestu pro individuální psychoterapii. Během ukončování hovoru pracovník nabízí klientovi další navazující služby, např. krizové centrum, azylové domy, psychoterapii, právní pomoc, popř. možnost dalšího zavolání. Obecně lze říci, klient může kdykoliv rozhovor ukončit. Pracovník má také právo ukončit hovor, pokud se jedná např. o sexuálně zaměřené telefonáty.

TECHNIKY VEDENÍ HOVORU

Vodáčková²⁴ zdůrazňuje potřebu kvalitního a bezpečného kontaktu s klientem pro navození změny. K takovému dobrému kontaktu slouží technika provázení a vedení. Provázení znamená držet krok s klientem, postupovat jeho tempem, až získá dobrý kontakt a důvěru. Například používáním podobných slov, zvuků dává najevo, že jsme přítomni a nasloucháme. Jedním druhem provázení je „zrcadlení“. Pracovník dává najevo, že chápe, jak se mluvčí cítí a pomáhá mu jeho pocity uchopit a pojmenovat. Např. „*Slyším, že nyní pláčete.*“ Druhý způsob – vedení – navazuje na provázení a mění dosud probíhající děj. Pracovník jde vlastně o malý krok před klientem. Vést je možno prostřednictvím otázek nebo formulací, které rozvíjejí dialog. Cílem vedení je rozšíření klientova percepčního pole a navození lepšího kontaktu se sebou samým. Mezi takové formulace patří rekapitulace, parafráze, kotvení a zhodnocující formulace.

Rekapitulace – pracovník vlastními slovy vyjádří klientovy základní myšlenky a fakta. Účelem rekapitulace je dát najevo, že nasloucháme a rozumíme a také si ověřujeme, zda jeho slova správně chápeme. Díky rekapitulaci ukotvujeme řečený obsah a posunujeme ho dál.

Příklad:

Klient: „*Minulý týden mě opustila moje přítelkyně. Od té doby mám depresi. Nemůžu jíst, ani spát a nemůžu se soustředit, nemůžu vůbec nic. Všichni si doma myslí, že se chovám jako malé děčko...*“

Krizový intervent: „*Chcete říci, že se cítíte velmi špatně od té doby, co váš vztah skončil a že nemáte doma dostatečnou oporu a pochopení?*“

Parafráze – je obdoba rekapitulace, ale používáme více vlastních myšlenek, abychom převyprávěli obsah a nabídli pohled z jiného úhlu.

²⁴ Vodáčková, Krizová intervence, s. 97

Kotvení – je zpevňování některých odpovědí klienta, zatímco jiné se nechávají vyhasnout. Ke kotvení se používá příkyvování, zdůraznění některé části klientova sdělení. Tato technika oceňuje to, co klient už udělal a ukotvuje klienta „tady a teď“ např. „*Co budete dělat v nejbližších hodinách?*“

Pozitivní konotace – nebo také „přeznačkování“ je pozitivní výklad problému. Dává šanci k tomu, aby klient mohl začít jednat jinak, změnil svoje chování a přitom si zachoval tvář. Např. netrpělivost označíme za činorodost a vysokou náročnost.

Katastrofický scénář – je technika, při které pracovník prochází s klientem překážky a nebezpečí, od něhož odvrací svůj pohled. Úkolem pracovníka je projít tímto temným územím nejhorších variant s odstupem. Výsledkem je pak ohraničení rizika a snížení úzkosti. Např. „*Co by se mohlo stát nejhoršího? Pokud by taková situace nastala, jak by to vypadalo den potom, týden potom?*“

Zhodnocující formulace – dává najevo váhu sdělení, že je podstatné. Např. „*Oceňuji vaši ochotu problém řešit*“, „*To je dobře, že jste zavolal*“

Shrnutí – týká se delšího sděleného úseku. Účelem shrnutí je dát dohromady důležité myšlenky a fakta, položit základy k další diskusi a zhodnotit dosavadní pokrok.

Kladení otázek – cílem kladení otázek je naše orientace v problému, porozumění, změnu pohledu klienta. Systemicky orientovaní autoři rozlišují čtyři druhy otázek:

- Lineární – dotazujeme se na konkrétní věc, problém, osobu pomocí otázky Jak? Co? Kdo? Např. „*Jak se teď cítíte?*“
- Strategické – pracovník přebírá iniciativu, nabízí klientovi řešení, např. „*Chtěl byste se s ní kvůli tomu sejít? Co kdybyste jí zítra koupil květinu?*“ Reakce může být bouřlivá, ale posune rozhovor dopředu.
- Cirkulární – vychází z teze, že vše je spojeno se vším. Tyto otázky rozšiřují optickou plochu volajícího a zahrnují do rozhovoru vztahový systém klienta. Např. „*Co myslíte, že si váš syn říká v duchu, když se na něj hněváte, že zase přišel pozdě domů?*“
- Reflexivní – tyto otázky ukazují problém z více úhlů, s časovým odstupem a pomáhají přijmout i nepříjemné alternativy, což snižuje úzkost a paniku. Např. „*Co byste dělala, kdybyste tu zkoušku neudělala?*“

12. TYPOLOGIE HOVORŮ

Na linkách důvěry se setkáváme s různými typy hovorů. Pracovníci se snaží o jejich rozřazení do počítačových programů.

12.1. TESTOVACÍ HOVORY

Někdy volající potřebuje, dříve nežli se svěří se svým trápením, linku důvěry vyzkoušet, otestovat. Často jsou to děti a adolescenti, nežli dospělí. Testovací hovory mají více podob.

Podle D. Vodáčkové²⁵ volající nadnese hned nějaký problém. Jeho sdělení je však bez prožitku, někdy se po chvíli rozesměje. Pracovník by měl s volajícím mluvit vážně. Je velmi pravděpodobné, že volající si mapuje terén, zjišťuje reakci služby. Možná se klient jednou na linku obrátí s opravdovým problémem.

Testujícím může být i takový rozhovor, který má obsah, je dlouhý a autentický. Volající uvede náhradní problém, protože si zatím netroufá otevřít ten závažnější. Volající může mluvit o svém příběhu jako o problému někoho jiného. Na závěr to uvede na pravou míru.

12.2. ZNEUŽITÍ LINKY

Hovor, který je označen jako zneužití, mívá podobu monologu. Volající vychrlí nadávky, zavtipkuje, chvíli počká na reakci nebo zavěsí. Tento druh telefonátu považují pracovníci linek za zatěžující, zvláště následují-li po vážném a těžkém hovoru.

12.3. POSKYTOVÁNÍ INFORMACE NEBO RADY

Žádosti o informace jsou na LD velmi časté a okruh otázek velmi rozmanitý. Ne ale každá žádost o radu na počátku hovoru je skutečnou žádostí o radu, ale projevem úzkosti, paniky nebo bezradnosti. Např. „*Mám se rozvést?*“ Pracovník neví nic o skutečné zakázce klienta, nemůže rozhodovat za klienta. Věta: „*Můžete mi o tom, prosím, říct něco více?*“ dává prostor pro klientovu ventilaci. Kdy je možno radit bez rozpaků, je doporučení, kam se obrátit, nabídnout další zavolání na linku a rady k tělesné činnosti k uvolnění fyzického napětí.

12.4. VENTILACE A PROVÁZENÍ

Klienti, kteří potřebují provázet, jsou většinou v rozhovoru aktivní, jsou naplněni emocemi. Potřebují svoje myšlenky a pocity vyslovit nahlas a často to i sami řeknou.

²⁵ Vodáčková, Krizová intervence, s. 153

12.5. OPAKOVANÁ VOLÁNÍ

Na linky důvěry volají někteří klienti opakovaně. Je přirozené nabídnout klientovi, aby zavolal opakovaně, pokud řeší těžký problém, který se bude pravděpodobně vyvíjet v čase. Mezi volající také patří lidé, kteří jsou labilnější, potřebují podporu a stabilizaci. Jsou to lidé chronicky nemocní, handicapovaní, psychicky nemocní, osamělí lidé nebo lidé, kteří byli v minulosti zneužíváni. Na linkách důvěry se používá výraz „kartotéční klienti“, o kterých se ještě zmíním podrobněji.

12.6. PROBLÉM ZPĚTNÉ VAZBY NA LINKÁCH DŮVĚRY

Druh této služby možnost zpětné vazby velmi omezuje až téměř vylučuje. Podle Macíkové²⁶ je přímá zpětná vazba klienta poměrně málo častá. Jen občas se na linku důvěry obrací klienti opakovaně, aby za její službu poděkovali, popř. řekli, „jak to dopadlo“. Linky důvěry proto používají různé formy záznamů o proběhlých rozhovorech. Tyto záznamy pak slouží pro účely statistik, supervize apod. Nejčastěji se používá speciální software vytvořený právě za tímto účelem. V tomto programu se vyskytuje položka „spokojenost s hovorem“ („výslovně spokojen“, „spíše spokojen“, „spíše nespokojen“, „výslovně nespokojen“). Vyplnění těchto možností záleží na zvážení pracovníka. Hodnotícím kritériem je ale především pracovník linky, tedy nejedná se o přímou zpětnou vazbu. Druhým aspektem je, že se jedná pouze o vyhodnocení „prvního efektu“ služby, který nemusí korespondovat s pozitivním dlouhodobějším efektem. Dalším záznamem, který může pracovník do zápisu z hovoru pořídit, je popis zvládnutí emocí. Opět záleží na interpretaci pracovníka, k jakému došlo posunu emocí během rozhovoru.

Odlíšná situace je v případě kartotéčních klientů. Ti mohou služby linky zhodnotit i zpětně. Navíc skutečnost, že se rozhodli zavolat znovu, může o jejich spokojenosti svědčit. Zpětná vazba u služeb linek důvěry je opravdu nízká. Z tohoto důvodu se někteří pracovníci domnívají, že efektivita poskytovaných služeb (v užším slova smyslu) se nesleduje a ani sledovat nelze.

²⁶ Macíková, Hodnocení účinnosti a efektivity služeb linek důvěry, s. 10

13. LINKY DŮVĚRY A SOCIÁLNÍ SÍŤ

Většina linek má databázi sociálních, psychologických, psychiatrických nebo právních organizací či služeb, na které může dát klientům kontakt. Tato databáze se průběžně aktualizuje. Spolupráce s ostatními organizacemi je velmi důležitá a pomáhá zkvalitnit péči o klienta. Mnozí klienti si také volají právě pro informaci z různých oblastí.²⁷

Linky důvěry zprostředkovávají kontakt s těmito institucemi:

- oddělení sociální prevence a sociálně- právní ochrany dětí
- okresní správa sociálního zabezpečení
- pečovatelská služba, dům s pečovatelskou službou
- domov pro seniory
- kluby důchodců, denní centra pro seniory
- azylové domy, noclehárny, ubytovny
- úřady práce
- krizová centra RIAPS, SOS Diakonie
- kontaktní centra, protidrogová a protialkoholní léčba např. SANANIM, DROP IN
- občanské poradny s různým zaměřením např. REMEDIA
- rodinné poradny, poradna pro náhradní rodinnou péči
- pedagogicko-psychologické poradny
- zdravotnická zařízení – psychiatrická ambulance, agentury domácí péče, hospicy,
- církevní organizace (nadace, sdružení, charita)
- chráněné bydlení, chráněná dílna např. FOKUS
- policie, soudy
- advokátní kancelář, notáři, státní zastupitelství
- veřejný ochránce práv (ombudsman)
- pomoc obětem domácího násilí - Bílý kruh bezpečí, linka DONA, centrum ROSA

Každý region má svoji specifickou nabídku návazných pracovišť. Jsou nezbytná k zajištění kontinuity péče o klienta a je jedním z cílů krizového pracoviště.

²⁷ Vodáčková, Krizová intervence, s. 503

14. SPECIÁLNÍ ČÁST

Budu se zabývat konkrétními čtyřmi linkami důvěry v Praze. Z toho tři z nich jsem navštívila osobně (Zlatá linka seniorů, linka RIAPS a Linka bezpečí) a provedla rozhovor s vedoucím pracovníkem linky. Čtvrtá linka – DONA – si zachovává anonymitu z důvodu ochrany klientů i pracovníků. Proto jsem údaje zjišťovala pouze elektronickou poštou. Zajímá mě zaměření pracoviště, charakteristika práce, historie, financování, tým pracovníků, problémy, s kterými se potýká. Budu se zabývat specifickými zásady krizové intervence, které používá pracovník s konkrétní cílovou skupinou.

15. LINKA DŮVĚRY RIAPS

Vedoucí linky Mgr. E. Matulová

Chelčického 39, Praha 3

Tel. 222586768

Linka důvěry RIAPS (Regionální institut akutních psychiatrických a psychosociálních služeb) je linkou, která nabízí telefonickou krizovou intervenci již 16 let v nepřetržitém provozu. Je určena pro celou populaci, bez rozdílu věku a problematiky a to z celé republiky, třebaže většinu tvoří Pražané. Vedle rozhovorů, v indikovaných případech, zve své klienty do ambulantní nebo lůžkové části RIAPSu. Podává klientům i odborníkům nejrůznější informace a kontakty. Linka RIAPS si uchovává vysokou profesionální úroveň. Svědčí o tom nejen největší počet kontaktů z linek důvěry s placeným voláním v republice, ale také skutečnost, že se jedná o vyhledávané školící zařízení.

Jejím současným zřizovatelem je Městské centrum sociálních služeb a prevence, rozpočtová organizace Magistrátu hl. m. Prahy.²⁸

15.1. HISTORIE

Již dlouho si odborníci uvědomovali potřebu krizové pomoci v naší republice, která by se dostala do terénu, co nejlíže k přirozenému prostředí života svých klientů. Pro akutní ohrožení krizí existovala možnost pouze psychiatrické ambulance nebo pobyt na lůžkovém oddělení. Posledním podnětem pro aktivní hledání v té době u nás ještě neobvyklých forem krizové intervence, byl 17. listopad 1989. Mnoho účastníků tehdejší demonstrace byli traumatizováni a potřebovali pomoc „tady a teď“. První projekt krizového centra u nás vznikl díky usilovné práci Z. Havrdové a Z. Riegera. Během jeho realizace vzniklo krizové centrum v rámci psychiatrické léčebny v Bohnicích. Krizové centrum RIAPS zahájilo svůj provoz v lednu r. 1992 v prostorách bývalých jeslí na Olšanském náměstí na Žižkově.²⁹ Linka důvěry byla původně jako součást krizového centra zdravotnickým zařízením. Na podzim roku 2006 se formálně oddělila, nyní patří do resortu sociálních služeb.

15.2. TÝM PRACOVNÍKŮ

Na lince důvěry pracují konzultanti, speciálně vyškolení v kurzech telefonické krizové intervence. Profesně se jedná o psychology, lékaře, sociální pracovníky, právníky, speciální pedagogy a teology. Na lince je vybudován supervizní systém, díky kterému

²⁸ Podle rozhovoru s vedoucí pracovnící p. Matulovou

²⁹ Havrdová, Rieger, text LD Riaps

probíhají skupinová setkání jedenkrát za měsíc a individuální supervize 3x měsíčně. Díky soustavnému vzdělávání si linka uchovává vysokou profesionální úroveň. Tato linka je také výukovým pracovištěm pro studenty katedry psychologie FF UK Praha a budoucí pracovníky, pořádá kurzy v telefonické krizové intervenci.

15.3. STATISTICKÉ ÚDAJE

Celkový počet kontaktů³⁰

Rok	Počet
2004	9 768
2005	10 549
2006	12 093
2007	13 096

Každým rokem narůstá počet hovorů, v r. 2007 to bylo o 8,3 % ve srovnání s předchozím rokem. Důvodem nárůstu hovorů je uzavření krizového centra v Bohnicích a ukončení linky SOS Diakonie.

Podle vedoucí linky p. Matulové mezi klienty převažuje střední věková kategorie (od 30 do 50 let), což je dáno tím, že děti mají možnost bezplatného volání na Linku bezpečí a senioři zase využívají služeb linek pro seniory. Častěji pomoc vyhledávají ženy než muži a to zhruba v poměru 3:1. Hovory přibývají po víkendu, vrcholí v úterý. Naopak nejvíce informativních kontaktů je během soboty a neděle.

Nejčastěji se klienti obracejí na linku s problematikou vztahovou a to ve všech podobách. Od partnerských a manželských problémů, přes vztahy v rodině mezi rodiči a dětmi, případně seniory, až po vztahy na pracovišti, ve škole, sousedské, vrstevnické, atd. Nechybí ovšem ani jiná témata, jako jsou problémy se sebou a se svojí výkonností, osamělost a ztráta smyslu života, psychické onemocnění a poruchy, sebevražedné myšlenky a pokusy, náhlé traumatizující zážitky a úmrtí blízkých osob. Problémy s nevěrou a seznamování, otázky z oblasti sociální, zdravotní, sexuální, náboženské, závislosti, násilí, menšin, atd. Ačkoliv se linka nevyhýbá ani dlouhodobějšímu provázení klientů, zůstává doménou linky RIAPS krizová intervence v akutních situacích. (Podrobnější statistické údaje jsem nedostala k dispozici).

15.4. DOSPĚLÝ V KRIZI

Lidé se mohou ocitnout v krizi z nejrůznějších důvodů. Špaténková³¹ identifikuje tyto příčiny krizí:

³⁰ Statistické údaje LD Riaps

³¹ Špaténková, Krize, s. 63

Přírodní katastrofy, nehody a nešťastné náhody, zdravotní krize, emocionální krize, vztahové krize, vývojové krize a krize jedince.

Nejčastějším tématem, s kterým klienti volají na linku důvěry, jsou témata vztahu. Budu se zabývat krizemi, kterými prochází rodiny i krizemi mezi partnery.

Krizová situace v partnerství a manželství, krize rodiny

Světová zdravotnická organizace řadí rozvody, partnerské rozchody a krize mezi nejvýraznější stresové životní události. Navíc bývají spojeny s výrazným ohrožením dosavadních životních jistot, s určitou společenskou stigmatizací a zasažením vlastního ega. Klientova partnerská krize představuje také zátěž pro pomáhajícího pracovníka. Klientův příběh asociuje v pomáhajícím jeho vlastní zkušenosti, případně pokud je sám aktuálně prožívá a tak je obtížné udržet potřebný odstup. Patří sem odhalená nevěra, onemocnění partnera, časté hádky, rozchod, podání rozvodového návrhu, projevy násilí ve vztahu, sexuální selhání, neplodnost, nechtěná gravidita, odlišná sexuální orientace partnera, odchod dětí z rodiny.

Cílem práce podle Vodáčkové³² je podpora ostatních typů sociálních kontaktů, sladění nároků na partnera s reálnými možnostmi klienta. Při opuštění klienta partnerem je přirozenou reakcí truchlení zhruba po dobu 6 týdnů. Pozornost klienta je vhodné nasměrovat jiným směrem, na přátele, zájmy, popř. profesi. U dlouhodobé neshody mezi partnery je snaha o zklidnění, provázení v kritických chvílích a nasměrování klienta na další instituce, např. manželskou poradnu.

Dalším častým důvodem zavolání na linku důvěry, jsou krize rodiny jako takové. „Příčinou rodinných krizí bývají určité události nebo procesy, které vyžadují mobilizaci sil a spolupráci v rodině k uskutečnění zásadních změn.“³³ Tyto změny se mohou týkat změny struktury rodiny, jejích hranic, rolí, pravidel, způsobů komunikace, vztahů s okolím atd. Nejčastějšími příčinami krize jsou situace jako je svatba, nechtěné těhotenství, narození dítěte a péče o malé dítě, nemoc v rodině, školní docházka, hádky manželů, rozvod, nevěra, vstup rodiče do zaměstnání, odpoutávání dětí od rodičů, odchod do důchodu a stáří. Rodinná krize je přirozená součást rodinného života. Dochází k dočasnému úpadku rodinného fungování. K překonání krize nestačí malé změny, důležité je zavést nové, adekvátnější vzorce chování. Mohou to být nová pravidla, rituály, jiná komunikace nebo vztahy s okolím. Členové rodiny většinou prožívají úzkost, obavy, jejich uvažování je zúžené, zaměřené na problém, nebo naopak od problému utíkají a zaměstnávají se, aby ne něj nemuseli myslet.

„Cílem krizové intervence v rodině je pomoci jí vyrovnat se s přechodnou ztrátou rovnováhy, která je pro krizi typická.“³⁴

Podle Kolářové³⁵ má rodina čtyři základní funkce:

³² Vodáčková, Krizová intervence, s. 289

³³ Špaténková, Krize, s. 75

³⁴ Špaténková, Krize, s. 83

1. instrumentální – finance, bydlení, chod domácnosti
2. vzájemné vztahy – emocionální sycení, vzájemná podpora
3. sexuální soužití – sexuální život v páru
4. socializační – společně strávený čas, práce, zábava

V. Kolářová doporučuje pro práci s rodinou všítat si, co v rodině funguje a jak.

Zásady práce s tématem rodinných vztahů:

- mapování: „*Jak dlouho krize trvá? Koho to nejvíce trápí? Co v rodině funguje?*“

- podpora toho, co v rodině funguje, např. péče o děti, společně trávený čas
- minimalizace škod, ochrana nezletilých dětí
- hledání kompromisů
- práce s časem, nedělat unáhlené kroky
- stanovovat nová pravidla

Cílem intervence v užším smyslu je pomoci volajícímu orientovat se v situaci, pochopit vývojové období, ve kterém se rodina nachází, připomenout rodičovské role, hranice a vazby.

15.5. VLASTNÍ REFLEXE

Linka důvěry RIAPS má nezastupitelnou úlohu v síti sociálních služeb. Je nejvytíženější linkou v naší republice mezi linkami s placeným voláním.

Zabývá se širokou problematikou klientů od akutních stavů, např. sebevražedného jednání až po provázení klienta v jeho osamělosti nebo duševní nemoci. Nejčastějším tématem volajících klientů jsou mezilidské vztahy.

Linky důvěry jsou v současné době natolik specializované, že odkazují na sebe navzájem. To znamená, že v případě domácího násilí odkazuje na linku DONA nebo ROSA. Pokud volá senior, někteří pracovníci klienta odkáží na linku pro seniory. Vedoucí linky p. Matulová udává, že linka má asi jednu třetinu opakovaných volání, z nichž tuto skupinu tvoří lidé s duševním onemocněním nebo lidé v invalidním důchodu. Na otázku, jak se staví k opakovaně volajícím, jsem nedostala odpověď. Předpokládaným důvodem je změna ve vedení linky, která právě probíhá. Z rozhovoru s p. Matulovou jsem zjistila, že se linka RIAPS bude dále zaměřovat na zkvalitňování práce s klienty, dalším vzdělávání tj. pořádání přednášek z různých oborů a také propagací linky na veřejnosti. Současnou potřebou se jeví zdokonalení databáze kontaktů a její převedení do elektronické podoby.

³⁵ Kolářová, s. 13

16. ZLATÁ LINKA SENIORŮ

Vedoucí linky – Mgr. M. Horažďovský

Adresa pracoviště je utajena z důvodu anonymity.

Adresa zřizovatele: Nadační fond Elpida, Bartolomějská 11, Praha 1

tel. 800 200 007

Zlatá linka seniorů, dále ZLS, je určena především pro seniory a pro osoby o seniory pečující. Jejím posláním je přispět k řešení problémů seniorů, podpořit je v aktivním životě a provázet je náročnými životními situacemi. Seniorská linka je akreditována Českou asociací linek důvěry. Je jednou z nejvytíženějších linek důvěry v ČR. Odbornou veřejností je vnímána jako vysoce kvalitní služba. Zlatá linka seniorů působí celorepublikově na bezplatném telefonním čísle 800 200 007. Linka je bezprahová, tedy dostupná v podstatě každému seniorovi v ČR, který se ocitne v krizové životní situaci, je dostupná i zdravotně postiženým osobám i osobám v hmotné nouzi. Linka je k dispozici každý všední den od 8.00 do 20.00 hod. Zlatá linka seniorů je linkou důvěry, přesto poskytuje také informace a to především v oblasti právní, zdravotní a sociální. V souladu s principem anonymity linek důvěry je klient, konzultant i sídlo linky anonymní. Linka poskytuje také internetové poradenství. Dotazy lze posílat na adresu: zlatalinka@elpida.cz.³⁶

Zlatá linka je presentována a propagována různými způsoby. S vedoucími Zlaté linky a s zástupci NFE probíhá řada rozhovorů v televizi, rozhlase, bylo napsáno několik článků do novin a časopisů.

16.1. HISTORIE

Zlatá linka seniorů vznikla na podzim roku 2002 jako informační linka. Poskytovala poradenství v oblasti právní, sociální a zdravotní po dobu 2 hodin denně. Zřizovatelem byla farmaceutická společnost GLAXO SMITH KLINE NF ELPIDA, která začala budovat jednotlivé projekty Zlatá linka seniorů, časopis Elán plus, Školičku internetu pro seniory, projekt Nukleos. ZLS vznikla jako první z nich a od počátku do současnosti představuje projekt prioritní. Náklady na provoz linky nesl od počátku v plné výši zřizovatel, který službu považuje za zřetelně veřejně prospěšnou a kromě státních organizací chce do projektu zainteresovat i další subjekty. Při klesajícím rozpočtu není možné udržet stávající provoz linky a vysokou kvalitu poskytovaných služeb, proto je

³⁶ internetový zdroj – www.elpida.cz

linka nucena nyní hledat i jiné finanční zdroje, např. Ministerstvo práce a sociálních věcí a Magistrát hl. města Prahy.³⁷

16.2. TÝM PRACOVNÍKŮ

Linka byla založena týmem pracovníků pod vedením M. Horažďovského. V současné době pracuje na lince 12 pracovníků, kteří se střídají po 4 hodinách. Pracovníci jsou vyškoleni v telefonické nebo komplexní krizové intervenci, většina z nich má vysokoškolské vzdělání v oblasti sociální, lékařské nebo psychologické či právní. Pracovníci se v rámci vzdělávání zúčastňují seminářů, např. o zákonu v sociálních službách. Na lince seniorů probíhá pravidelná supervizní setkání, která jsou zaměřena na zlepšování práce s klientem a jeho ochranu. Supervize týmová probíhá minimálně každé dva měsíce, pracovníci se schází pod vedením školeného supervizora. Supervize individuální je pro pracovníky povinná minimálně 1 hodinu ročně. Pro nového kolegu, který se zaučuje slouží intervize naslechem nebo rozhovorem pod vedením vybraného kolegy z týmu. Po celou provozní dobu je vedoucí, zástupce či jiný intervizor neustále k dispozici právě sloužícímu konzultantovi - osobně, případně na telefonu.³⁸

16.3. STATISTICKÉ ÚDAJE

Nejčastější témata hovorů podle statistických údajů ZLS tvoří:³⁹

- osamělost, ztráta blízkých lidí
- úbytek vlastních sil a výkonnosti
- potíže v soužití s rodinou
- bilancování, hledání jiné životní náplně či smyslu života
- partnerské problémy
- péče o zdraví, alternativní způsoby léčby nemocí
- potíže při jednání s úřady, lékaři, firmami apod. (dědická řízení, závěti)
- komplikované sousedské vztahy
- informace o službách, vzdělávání a aktivitách pro seniory

Témata hovorů se nijak výrazně nemění. Dominuje mezi nimi osamělost. Právě osamělým seniorům (ať již sami skutečně jsou nebo se tak cítí) linka poskytuje největší službu. Vzhledem k tomu, že k 1.1. 2007 se změnil zákon o sociálních službách,⁴⁰

³⁷ internetový zdroj – www.elpida.cz

³⁸ z rozhovoru s vedoucím pracovníkem linky p.Horažďovským

³⁹ Statistické údaje Zlaté linky seniorů

⁴⁰ Zákon o sociálních službách č. 108

zaznamenala linka ke konci roku větší množství telefonátů týkajících se připravovaných změn, např. poplatků u lékaře. Nešlo přitom zdaleka pouze o podávání informací, ale především o práci s obavami a nejistotou volajících. Vzhledem k medializaci tématu domácího násilí, lze sledovat pozvolný nárůst hovorů s tímto problémem (podle vedoucího linky). Jak vyplývá z následující tabulky, v porovnání s rokem 2006 bylo v roce 2007 méně kontaktů. Linka však zaznamenala nárůst delších hovorů. Snížení počtu kontaktů je proto logické.

Rok	Kontakty
2003	933
2004	15 436
2005	12 714
2006	10 073
2007	9 257

16.4. SENIOR V KRIZI

Ve stáří se více než kde jinde setkáváme s velkým množstvím ztrát, životních zvratů a krizí. Nejen proto, že stárnutím ubývá sil, ale také proto, že člověk ztrácí své postavení a význam ve svém zaměstnání, ale i v rodině a společnosti. Senioři potřebují empatii a symetrický vztah v kontaktu. Jsou to lidé, kteří jako každý potřebují respekt a úctu.

Sýkorová ⁴¹ považuje za nejvýznamnější ztráty:

- smrt partnera a vrstevníků
- penzionování. Vstup do důchodu má za následek ztrátu profese a snížený sociální status, omezení sociálních kontaktů se spolupracovníky, snížení materiálního standardu a změnu životního stylu (jeho náplně, času).
- odchod dospělých dětí z rodiny. Jedinec musí akceptovat dospělost svých dětí a rozvíjet s nimi vztahy na bázi rovnosti. Odchod dětí na druhou stranu dává možnost oživení manželského vztahu, úbytek stresových situací a změny časového režimu.
- biologické, fyzické a psychické změny. Stárnutí přináší změny, které vedou postupně k celkovému oslabení organismu člověka.
- přestěhování nebo institucionalizace

Pracovníci Zlaté linky seniorů se setkávají z nejrůznějšími problémy, z nichž nejčastější je osamělost a izolace seniora. Samotu každý prožíváme osobním, subjektivním způsobem. Přestože se lidé obvykle osamělému způsobu života přizpůsobí, stává se samota v některých dnech nesnesitelná. Není to jen skutečnost, že žijí sami, ale mnohem více pocit, že s nimi už nikdo nepočítá. Jejich samota se váže s duševní bolestí,

⁴¹ Sýkorová, cit Špaténková, s. 65

utrpením a může způsobovat deprese, zneužívání léků nebo alkoholu, až sebevražedné tendence. Staří lidé dělají všechno proto, aby se vyvarovali samoty. Co pomáhá? Lékem na samotu je život v páru, kontakt s vnoučaty nebo domácí zvíře. Pro jiné je lékem organizování a přesné rozvržení dne, četba, nákupy, procházky. Pocit prázdnoty a neužitečnosti může zaplnit např. dobrovolná činnost, kluby seniorů, různé programy a kurzy. Pokud je senior omezen pohybově, je odkázán na sousedské vztahy (také někdy problematické), kontakty s pečovatelskou službou nebo s domácí péčí zdravotní sestry. Spojení s okolním světem umožňuje telefon a televize. Dává lidem možnost prožít hezké chvíle, vzpomenout si na zapomenuté city a v každém případě pobaví, zaplní čas, zaměstná. Často slýcháme od starých lidí, že televize je jediným společníkem, který je tady pořád!

Senior potřebuje slyšet, že zavolal na správné místo, může plakat a opakovat svoje myšlenky stále dokola. Linka pro seniory poskytuje klientům bezpečný prostor mluvit o svých pocitech, o minulosti i budoucnosti. Pracovník linky prochází se seniorem cesty, jak smutek zvládnout a překonat. Nakonec senior objevuje i pozitivní stránky samoty a nalézá svoji vnitřní rovnováhu.

Stále častěji se mluví o problému týrání seniorů, které přichází z jeho nejbližšího okolí nebo ústavní péče. Mívá psychickou nebo fyzickou (ekonomickou) podobu. Senioři velice těžce otevírají rozhovor na toto téma. Prožívají stud a trpí pocity viny, že si to nějak zaslouží. Vodáčková⁴² píše, že příliš vehementní nabízení postupů jak týrání zastavit, se může stát potvrzením toho, jak je situace vážná. Pracovník dává najevo, že v tom není sám, že se takové věci dějí i jiným lidem a navrácí mu sebeúctu. Dodává seniorovi odvalu, aby se slovně bránil a bude-li se násilí opakovat, řekne to třeba svému lékaři. Někdy pomůže říct, že už o tom s někým mluvil. Pokud tento postup nepomůže, je zapotřebí sociálně právní ochrana. S týráním souvisí i bytové a majetko-právní problémy. Senior během svého života dovolí např. přistěhování mladší generace, která ho systematicky vytlačuje do nejmenšího pokoje, až do domova pro seniory. Klienti jsou zklamaní z rodinných vztahů a ztrácí smysl života. V takovém případě nezbývá než hledat se starým člověkem pozitivní stránky v odchodu do domova pro seniory.

16.5. KRIZOVÁ INTERVENCE SENIORA⁴³

Kolářová doporučuje při práci se seniory tyto postupy:

- nechat seniora ventilovat emoce, příběh
- mluvit pomalu a nahlas

⁴² Vodáčková, Krizová intervence, s. 294

⁴³ Kolářová, s. 45

- nedělat velké změny, ale podporovat to, co funguje – „*Co se povedlo? Co dokázala?*“
- zklidňovat, navodit „dobrý čas“ – TV, vaření, knihy, kultura
- aktivovat podpůrný systém – rodina, přátelé, služby
- rozlišovat mezi sdílením a řešením, co klient opravdu potřebuje
- netlačit na rychlá řešení a okamžitá opatření, pokud není ohrožen život klienta
- častěji rekapitulovat, shrnovat, k čemu jsme došli

Možné obtíže při práci se seniory:

Klient nemusí být vždy v realitě, má svoji vlastní, která je odlišná od naší. Může mluvit nesouvisle, zmateně nebo mít paranoidní projevy (strach z pronásledování). Doporučuje se kotvit klienta v realitě, tzn. kam se dovolal, co je za den, kolik je hodin, můžeme se ptát na to, zda jedl, pil, jak zvládá sebeobsluhu, zda o něj někdo pečuje. Paranoidní projevy se doporučuje respektovat, nevyvracet, raději převést téma hovoru jinam. Pocit pronásledování je pro klienta přijatelnější, než aby si přiznal, že nikoho nezajímá.

Seniorská linka je také určena těm, kteří o seniory pečují. Nachází se v zátěžové situaci a prožívají vyčerpanost, zlost a agresivitu a následně pocity viny. Jejich osobní život je ovlivněn péčí o seniora. Pracovník linky poskytuje pochopení, ocenění, normalizuje negativní emoce, jsou přirozenou reakcí na zátěž. Nabízí vhodnou sociální službu, např. respitní nebo domácí péči. Volajícímu připomene nutnost mít čas na sebe a svoji rodinu.

Kromě těchto problémů bývá senior vystaven situaci dlouhodobé nemoci svého partnera, ztrátou vrstevníků, která připomíná jejich vlastní smrtelnost a uvádí je do samoty. Krizová intervence u seniorů spočívá především v možnosti ventilovat pocity, podporovat jeho sebedůvěru a poskytovat potřebné informace.

16.6. VLASTNÍ REFLEXE

Podle rozhovoru s vedoucím linky p. Horažďovským, byla původně linka pro seniory zřizována jako poradenská linka na dvě hodiny. Brzy se ukázalo, že podání informace nestačí. Za hledáním informace se objeví „skrytá“ zakázka. Klienti potřebují ventilovat svá trápení a získat pochopení. Linka byla nucena prodloužit poskytování služby na dvanáct hodin.

Linka poskytuje poradenství v oblasti právní a lékařské. Je třeba chránit anonymitu pracovníků, protože by někteří klienti volali pouze za účelem lékařského poradenství (klient vyžaduje pouze „paní doktorku“ a chce od ní radu) Situace potom mění poslání linky. Vedoucí linky proto doporučuje pracovníkům neudávat údaje o své profesi, pouze mluvit např. o „rozšířeném vzdělání v oblasti právní“.

Současný problém linky je financování. Dosud bylo celé zajištěno nadačním fondem, nyní musí hledat i jiné zdroje financování. Tým ZLS vnímá potřebu poskytovat klientům prostor pro osobní kontakt, a proto spolupracuje se zdravotnickým zařízením na projektu terapeutického centra pro seniory. To by také umožňovalo, aby nemocné a nepohyblivé seniory navštěvovali terapeuti přímo v jejich domovech. Další interní potřebou se jeví dokonalejší telefonní technika, která by zesilovala hlasitost zvuku.

Linka si klade za cíl prohlubovat kvalitu poskytovaných služeb a rozšíření propagace. V ideálním případě do té míry, aby každý senior v České republice, který se ocitne v náročné životní situaci věděl, že může využít služeb bezplatné linky důvěry – Zlaté linky seniorů.

Na linku pro seniory volají lidé v těžkých obdobích života, stejně tak lidé, kteří o seniory pečují. Linka je bezplatná, což má své výhody i nevýhody. Je sice dostupná každému, ale na druhou stranu je stále obsazená, není tedy snadné se na linku dovolat. Podrobněji se budu tímto tématem zabývat později. S linkou pro seniory byla velice dobrá spolupráce. Vedoucí pracovník byl otevřený každé mojí otázce a vše mi podrobně vysvětloval.

Senioři jsou skupinou v naší společnosti, která je ohrožena sociálním vyloučením. Ztrácí svůj sociální status, zažívají pocit bezcennosti, osamocení a nejistoty. Novým informacím mnohdy nerozumí a ani nevědí, jak se k nim dopátrat. Je dobře, že linka pro seniory existuje, poskytuje jim potřebné informace, pochopení a bezpečí.

17. LINKA BEZPEČÍ

Vedoucí linky – Bc. M. Klouda

Ústavní 91, Praha 8

tel. 800 155 555

Linka bezpečí je bezplatná telefonická linka krizové intervence pro děti a mládež (do 18 let, studenti do 26 let). Je v provozu 24 hodin denně po celý rok a je dostupná z celé České republiky zdarma jak z pevné linky, tak i z mobilních telefonů. Linka bezpečí pomáhá dětem a dospívajícím řešit těžké životní situace. Slouží především těm, kteří si nevědí rady se svými problémy, cítí se ohroženi, osamělí, zrazení, zmatení a z nejrůznějších důvodů se nechtějí nebo nemohou svěřit někomu ze svého okolí. Přesto však potřebují pochopení, podporu, důvěru a zároveň kvalifikovanou radu a pomoc. Dětem a mládeži je dáván dostatečný prostor k tomu, aby mohli hovořit s konzultantem o své situaci a dospět společně k nějakému možnému řešení.

Linka bezpečí byla založena nejdříve jako placená linka v roce 1994. Zřizovatelem bylo Občanské sdružení linka bezpečí.

Na Linku bezpečí se setkáváme s velmi rozmanitou škálou problémů. Dlouhodobě převažují problémy v rodině a partnerských vztazích. Každé trápení, které dítěti leží na duši, je pro něj tíživé a důležité. Proto přistupuje pracovník ke každému hovoru velmi zodpovědně a s maximální vážností. Někdy dětem stačí, že si mohly o svém trápení s někým popovídat, tím se jim uleví a získají na svůj problém lepší náhled. Děti volají také opakovaně, například v případech, kdy je jejich problém dlouhodobější, vyvíjí se určitým směrem a ony chtějí vývoj situace průběžně konzultovat. Často mají snahu své problémy řešit sami, ale např. nevědí, na koho se mohou obrátit. V tom případě pracovník podává potřebné informace. Linka bezpečí disponuje rozsáhlou databází odkazů na různá zařízení zabývající se ochranou dětí, každý dětský klient tak může získat potřebné adresy a telefony (např. orgány sociálně právní ochrany dítěte, policie, apod.). Je třeba poznamenat, že Linka bezpečí se zabývá telefonickou krizovou intervencí, a proto klienty nikde osobně nezachraňuje, nemá možnost je přechodně ubytovat či někde vyzvedávat. Linku financuje Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo vnitra, Evropské fondy, společnost Telefonica financuje bezplatné hovory.

44

Linka bezpečí má kvalitní technické zázemí. Protože přijímá mnoho testovaných hovorů, používá centrální ústřednu. Pokud volá dítě za účelem „tématického hovoru o problému“, je na ústředně přepojeno ke konzultantovi linky. Linka přijímá 3 druhy kontaktů: ⁴⁵

⁴⁴ internetový zdroj – www.linkabezpeci.cz

⁴⁵ z rozhovoru s vedoucím pracovníkem p. Kloudou

- a) testování (žerty, agrese, mlčení), zneužití a zavěšení, kterých je na lince mnoho.
- b) tématické hovory ukončené na ústředně – informační hovory, vzkazy, poděkování atd.
- c) tématické hovory o problému

17.1. TÝM PRACOVNÍKŮ

Na lince bezpečí pracuje kolem 75 konzultantů. V týmu pracovníků najdeme psychology, psychiatra, sociální pracovníce, administrativně technické pracovníky a velkou skupinu konzultantů, kteří se rekrutují z vysokých škol, sociálních a zdravotních škol, ale i odborníky z dalších oborů, jimž není lhostejný osud dětí a kteří chtějí pomáhat. Každý z nich se ovšem musí nejprve podrobit systematickému výcviku, který představuje 80 hodin přednášek, 20-40 hodin náslechlů a psychologické testy. Ve dne je k dispozici 8 konzultantů a intervizor.⁴⁶

17.2. STATISTICKÉ ÚDAJE

Od svého založení přijala Linka bezpečí 7 538 764 kontaktů. V uplynulém roce se podařilo pracovníkům přijmout 315 252 telefonátů.⁴⁷

Nejvíce hovorů je v odpoledních hodinách, vrcholí kolem 16. hodiny. V r. 2007 byl průměrný denní počet přijatých kontaktů je 864, z toho řešení o problému 80. Nejčastěji na linku volají dívky v rozmezí 12 - 16 let, nejvíce však ve věku čtrnácti let.

Průměrné měsíční počty přijatých telefonátů v letech 1994 - 2007

Rok	Počet telefonátů
1994	23 481
1995	18 114
1996	16 890
1997	46 793
1998	63 607
1999	66 367
2000	59 411
2001	58 545
2002	61 079
2003	50 881
2004	58 441
2005	49 695
2006	35 320
2007	26 271

⁴⁶ z rozhovoru s vedoucím linky p. Kloudou

⁴⁷ statistické údaje Linky bezpečí

Děvčata se svěřují s těmito problémy: vztahy s kamarády, seznamování, rozchod, konfliktní vztah, přehnaná přísnost rodičů, posmívání, problémy v rodinné komunikaci, nepochopení rodičů, strach z reakce rodičů, gravidita.

Kluky nejčastěji trápí: vztahy s kamarády, seznamování, šikana ve škole, přehnaná přísnost rodičů, strach a obavy z reakce rodičů – rodinná témata, rozchod, strach z reakce rodičů – školní problémy, posmívání, problémy ve školním kolektivu, problémy v rodinné komunikaci.

Intervence

Intervencí v pojetí Linky bezpečí (dále jen LB) je chápáno předání informací o konkrétní situaci konkrétního klienta příslušným orgánům, které potom situaci dítěte dále řeší.

V jakých případech pracovníci intervnují?

- klient si intervenci sám vyžádá, je ochoten vystoupit z anonymity a sdělit pracovníkům LB své osobní údaje (jméno, adresu apod.)
- klient si intervenci nevyžádá, ale jedná se o situace, které podléhají oznamovací povinnosti (např. problematika CAN)

Za rok 2007 bylo uskutečněno 71 intervencí, z toho 42 jich bylo realizováno z linky přímo supervizorem. Instituce, kam bylo intervenováno: OSPOD, policie, škola, výchovná zařízení, nemocnice, krizové centrum, jiné.

Následující tabulka ukazuje rozložení skupin témat, které LB zaznamenává:

Témata	Celkem	%	Kluci %	Holky %	Pohlaví neurčeno %
Rodinné vztahy	10 244	25%	22%	76%	1%
Problémy s láskou, partnerství	8 966	22%	13%	86%	1%
Problémy sexuálního zrání a soužití	1 970	5%	23%	75%	1%
Vrstevnické vztahy	6 677	16%	16%	83%	1%
Šikana, etnické a rasové problémy	1 405	3%	48%	50%	1%
Školní problémy	3 446	8%	26%	73%	1%
CAN	2 190	5%	27%	71%	2%
Závislosti	1 095	3%	40%	59%	1%
Osobnostní a zdravotní problémy	3 211	8%	22%	77%	1%
Ostatní témata	2 103	5%	23%	75%	1%
Nekategorizováno	105	0%	26%	58%	16%
CELKEM	41 412	100%	21%	77%	1%

Z tabulky vyplývá, že nejčastějším problémem dětí jsou rodinné problémy, problémy s láskou a partnerstvím a vrstevnické vztahy. Další jsou školní a osobnostní problémy, zanedbatelné není ani číslo, udávající týrání a zneužívání dětí (CAN).

17.3. DÍTĚ V KRIZI

„Krise v dětství má svá specifika a v mnoha ohledech se liší od krizí v dospělosti. Tato odlišnost se projevuje nejen v identifikaci krize, ale také v širokém spektru spouštěčů krize, ale především v projevech a důsledcích samotné krize“⁴⁸

Dítě nedokáže verbalizovat, že se nachází v krizi, a proto je zcela závislé, zda si příznaků někdo všimne, kdo to bude (rodič, prarodič, učitel, soused, lékař apod.), jak situaci pojmenuje (zlobení, simulace, lenost) a či je to ve skutečnosti krize (projekce matky během rozvodu). Specifika jsou dána také věkem, v jaké vývojové fázi se dítě nachází a také tím, že dítě za sebe nenesé právní zodpovědnost.

Situací, které mohou vyvolat u dětí krizi, je celá řada. Z pohledu dospělých mohou být označovány jako „banality“. Špaténková⁴⁹ uvádí tyto náročné životní situace:

- narození sourozence
- nemoc dítěte nebo jiného člena rodiny
- nástup dítěte do školky, školy, družiny
- hádky rodičů, rozchod nebo rozvod rodičů
- smrt rodičů nebo jiných blízkých osob
- nevlastní rodič, vznik nové rodiny
- odloučení dětí od rodičů
- adopce
- umístění dítěte do ústavního řízení
- týrání a zneužívání dítěte

Podle Vodáčkové⁵⁰ volají děti nejčastěji z těchto důvodů:

Špatný prospěch, velké nároky rodičů, problém s učitelem, šikana ve škole, problémy s kamarády, dětské lásky, nízké sebevědomí, problematika drog, alkoholu, antikoncepce, otázky týkající se sexu, změna bydliště, strach z toho být sám doma, nuda atd. Nutno říci, že linku využívají nejvíce děti -náctileté, věk kolem 13-14 roků. K častým problémům patří i láska, zamilovanost anebo ztráta prvních obvykle nejkrásnějších čistých lásek. Zvýšená frekvence hovorů samozřejmě přichází před vysvědčením. Obava ze špatných známek, pocity křivdy či vysoké nároky rodičů, a samozřejmě i neúměrné tresty či obavy z takových trestů jsou velmi častým předmětem rozhovorů dětí s konzultanty. K telefonu děti přivádí i pocit opuštěnosti, strachu nebo úzkosti.

⁴⁸ Špaténková, Krize, s. 51

⁴⁹ Špaténková, Krize, s. 53

⁵⁰ Vodáčková, Krizová intervence, s. 266

Krize u dětí mívá různé podoby. Může se projevovat pouze ve škole a doma ne, nebo naopak dítě vykazuje známky krize doma. Může probíhat velmi skrytě, je nápadně ztišené, za což může být paradoxně chváleno. Projevy mohou mít podle Špaténkové⁵¹ různou podobu:

poruchy řeči, koktavost, tiky, pomočování, poruchy spánku, problémy při hře (vyhýbá se jiným dětem), školní selhávání, fantazie, lhaní, krádeže, agresivita, trucování, symptomy deprese (apatie, únava), psychosomatické reakce (kolapsové stavy, migrény, poruchy srdečního rytmu, respirační poruchy, trávicí potíže), křeče a afektivní záchvaty, pokusy o sebevraždu a sebepoškozování.

Dítě je v mnoha ohledech bezmocné, závislé na tom, zda si jeho krize někdo všimne. Obvykle se obrací na svoje blízké, ale pokud okolí selže, může se uzavřít a tím je ztížena cesta k pomoci. Dítě má právo požádat o pomoc jakoukoliv instituci, které přísluší ochrana práv a zájmů dítěte, např. škola, zdravotnické zařízení, policie, soud, orgán sociálně-právní ochrany dětí. Protože je Linka bezpečí určena dětem a adolescentům, budu se tedy zabývat zásadami rozhovorů s touto věkovou skupinou.

17.4. KRIZOVÁ INTERVENCE DĚTÍ⁵²

Vodáčková doporučuje tyto zásady při práci s dítětem:

- každý telefonický kontakt bere pracovník vážně, i když si dítě dělá legraci. Hovor může být testovací a v budoucnu ho použije pro vážnější téma.
- pracovník se na začátku zeptá na věk dítěte a pohlaví (hlas je někdy matoucí)
- volíme jednoduché věty, slovník přizpůsobíme slovníku dítěte
- ptáme se: *“Co tě přivedlo k tomu, že voláš?”* Raději než: *„Jaký máš problém?“*
- nenecháme dítě dlouho mlčet, pomáháme nacházet slova
- oceníme chování dítěte
- zjišťujeme kontext situace častěji než u dospělého
- hledáme s dítětem dospělého spojence
- hledáme dětské jistoty, např. hračka

⁵¹ Špaténková, Krize, s. 56

⁵² Vodáčková, Krizová intervence, s. 269

17.5. KRIZOVÁ INTERVENCE DOSPÍVAJÍCÍCH

„Dospívání je důležité vývojové období charakterizované změnami tělesnosti, vytvořením vztahů mimo původní rodinu a hledáním profesní identity.“⁵³ Dospívání je obdobím přechodu z dětství do dospělosti, přibližně od 12 do 20 let.

Tělesné změny v adolescenci přináší ztrátu jistoty a sebeúcty. Podle Vágnerové⁵⁴ je období dospívání obdobím proměny vlastního těla. Individuální rozdíly v tempu dospívání mohou být důvodem značné frustrace. Mění se i emoční prožívání jedince, které bývá labilnější, dospívající je více uzavřen do sebe, je zranitelnější a vztahovačný. Erikson označuje dospívání jako fázi hledání a vytváření vlastní identity. Jednou z vývojových potřeb je odpoutání se od rodiny. Velkou roli hraje vrstevnická skupina, která je důležitá v přechodné fázi a znamená určitou oporu. Dospívající není již dítě, ale není ještě dospělý. Potřebuje být nezávislý, ale zároveň potřebuje oporu.

S kterými problémy dospívající volají? Jedná se o reálné i domnělé tělesné vady, které mohou vyústit až v krizi vlastní hodnoty, případně suicidálnímu jednání. K těžkým krizím může také vést nejistota v sexuální oblasti. Svoje prožitky považují za výjimečné, kladou si otázky: Jsem normální? Velmi častým tématem volajících jsou první sexuální zkušenosti, strach z otěhotnění atd. V rámci hledání vlastní identity si dospívající klade otázku: Kdo jsem? Může prožívat velké výkyvy od vlastní nedostatečnosti k přeceňování vlastní osoby. Samotným tématem u dospívajících je suicidalita. Počet suicidálních pokusů stoupá kolem 15. roku. Některé prameny uvádějí, že suicidium je druhá nejčastější příčinou smrti v adolescenci.⁵⁵

V rámci krizové intervence je třeba klientovi poskytnout bezpečný prostor k vyjádření svých prožitků, které se adolescent teprve učí pojmenovávat.

17.6. DOMÁCÍ NÁSILÍ NA LINKU BEZPEČÍ

M. Klouda uvádí,⁵⁶ že pomoc obětem domácího násilí je poměrně kvalitní a rychle se rozvíjí. Oproti tomu pomoc dětem přítomným domácímu násilí je často opomíjena, ačkoliv právě děti mají v takových případech velmi malé možnosti ke své obraně. Kvůli domácímu násilí se na Linku bezpečí přímo obrátilo v roce 2006 přibližně 150 dětí. Mnoho dětí nevolá na linku kvůli domácímu násilí, ale hovoří spíše o důsledcích, které pro ně tento fenomén má. Často vnímají atmosféru doma jako nezdravou a vycítí, že mezi rodiči něco není v pořádku. Vnímají bezmoc jednoho z rodičů a mají potřebu se za tohoto rodiče postavit a pomoci mu proti agresorovi. Důsledkem pak může být to, že ačkoliv do té doby bylo dítě v relativním bezpečí před přímými útoky agresora, nyní se stává její bezprostřední obětí. Problematika násilí se vyskytuje také v rozhovorech o

⁵³ Vodáčková, Krizová intervence, s. 278

⁵⁴ Vodáčková, Krizová intervence, s. 281

⁵⁵ Vodáčková, Krizová intervence, s. 284

⁵⁶ vedoucí pracovník Linky bezpečí p. Klouda

přehnané přísnosti rodičů nebo alkoholismu. Pro dítě je skutečně obtížné se bránit, je osamělé, a proto vyhledává pomoc.

Pro dítě je velice důležité mluvit o svých pocitech a dostat patřičnou podporu od pracovníka, ale není možné, aby dítě řešilo problémy svých rodičů. Proto je při rozhovoru s konzultantem orientováno na možnosti, jak si v dané chvíli zachovat vlastní bezpečí. Zároveň je možno navázat na další služby psychosociální pomoci. V případech přímého ohrožení dítěte a jeho souhlasu, může pracovník linky intervenovat ve prospěch dítěte u orgánů, které mají v kompetenci přímou péči o děti nebo směřovat dítě na blízkou dospělou osobu⁵⁷

17.7. INTERNETOVÁ LINKA BEZPEČÍ

pomoc@linkabezpeci.cz

Děti a dospívající, kteří nemají možnost využít telefonu, ale mají přístup k internetu, se mohou na Linku bezpečí obrátit přes e-mail a konzultovat zde svoje problémy. Tuto možnost mohou využít i české děti, které žijí s rodiči v zahraničí, případně děti se sluchovou vadou či vadou řeči. Linka začíná také s chatováním, což je pro děti přirozené.⁵⁸

17.8. PŘÍBĚHY LINKY⁵⁹

Týrání a zneužívání dětí:

Po 22. hodině se na Linku bezpečí dovolal chlapec, který uvedl, že je mu patnáct let. Sdělil, že ho rodiče vyhodili z domova. Potíže s nimi trvají již čtyři roky. Prý ho nepřiměřeně trestají, bijí ho a nadávají mu. Prý mu také říkají, že půjde do ústavu. Chlapec uváděl, že by tam raději šel, protože domů se rozhodně vracet nechce. Ve chvíli, kdy volal, byl venku již tři hodiny. Říkal, že nemá kam jít. Příbuzní prý bydlí daleko. Přál si, abychom domluvili rodičům či mu sehnali ubytování. Chlapec též tvrdil, že k nim dochází sociální pracovník, který jim nosí sociální dávky.

Vzhledem k tomu, že linka neposkytuje služby, jako je kontaktování rodičů, zvolila konzultantka možnost kontaktovat oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Chlapce propojila se sociální pracovnící v místě jeho bydliště a ta mu přislíbila, že ho vyzvedne a domů zajde s ním. Tam se rovnou domluví s rodiči, aby za ní přišli na úřad a začne s celou rodinou pracovat. Chtěla by je nasměrovat např. na poradnu pro mezilidské vztahy, ale co přesně bude rodina potřebovat, pozná, až bude hovořit i s rodiči. Chlapce tedy převzala do své péče.

⁵⁷ Časopis Linka bezpečí – M. Klouda

⁵⁸ z rozhovoru s vedoucím pracovníkem Linky bezpečí M. Kloudou

⁵⁹ internetový zdroj – www.linkabezpeci.cz

Šikana ve škole:

Volá chlapec, který pláče. Říká, že se přestěhovali ze Zlína do Prahy. On nastoupil do páté třídy na novou základku, kde ho nepřijali. Je tam parta kolem jednoho kluka, kterého popsal jako vysokého a silného, má prý u ostatních dětí autoritu. Ten ho nemá rád, posmívá se mu, že je moc malý a má divný přízvuk. To má ze Zlína, kde dřív bydleli, jemu to připadá normální. Pořád se mu směje, ztrapňuje ho. Už se přidala i polovina třídy. Není nikdo, kdo by se ho zastal. Nechce chodit do školy, doma říkal mámě, že se mu tam nelíbí, ale neměl odvahu říct proč. Mamka mu řekla, že si tam zvykne, ať počká. Stydí se s tím někomu svěřit, myslí si, že by měl být silnější. Navíc má strach, aby ho ještě nezačali bít.

Pracovník mluvil s dítětem o tom, že když tam je nový a nemá kamarády, tak už tuhle situaci asi těžko zvládne bez pomoci dospělých. Že je pochopitelné, že má strach a že se to mohlo stát i komukoliv jinému. Probrali, že je potřeba, aby se o tom dozvěděli dospělí (učitelka, rodiče) a že existují způsoby, jak zabránit tomu, aby se mu kluci mstili. Sám se rozhodl, že to raději řekne nejdřív mamce. Dozvěděl se, že by mohl hledat pomoc i u sociální pracovnice, v pedagogicko-psychologické poradně nebo u výchovného poradce. Kdyby se to ve třídě nelepšilo, ví, že může znovu zavolat na Linku bezpečí.

17.9. VLASTNÍ REFLEXE

Linka bezpečí disponuje centrální ústřednou, protože z celkového počtu volají také děti za účelem testování nebo zneužití. V dětských hovorech převládá témata rodinná a vrstevnická. Protože je dítě ve své situaci bezbranné, snaží se pracovník o nalezení dospělého „spojence“, který pomůže dítěti situaci vyřešit. Linka bezpečí také intervenuje klienta k jiným institucím, pokud to daná situace vyžaduje. V méně závažných případech pracovníci přistupují k dětskému klientovi se vší vážností a porozuměním.

Vedoucí linky p. Klouda považuje za současný problém nedostatek konzultantů. Ideální počet by měl přesáhnout 110 pracovníků. Při návštěvě linky jsem měla možnost vidět rozsáhlé technické zázemí. Během jedné služby je k dispozici několik konzultantů, kteří pracují současně. Intervizor obchází a „naslouchá hovorům“, popř. směřuje konzultanta k nějakému řešení.

Tak jako u ostatních linek je důležitá propagace linky. Žádný pracovník Linky bezpečí nechce, aby děti byly s problémem sami!

18. LINKA DONA

Vedoucí linky – V.Zima

Adresa linky utajena

Zřizovatel: Bílý kruh bezpečí – Duškova 20, Praha 5

Tel. 251 511 313

Linka DONA je specializovaná telefonická služba pomoci pro osoby ohrožené domácím násilím. Vznikla v rámci občanského sdružení Bílý kruh bezpečí. Pomáhá každému, kdo se cítí ohrožen domácím násilím nebo je svědkem domácího násilí. Nabízí porozumění, důvěru, poskytuje okamžitou psychologickou, právní a morální podporu. Pomáhá vyhledat bezpečné ubytování a v případech vážného ohrožení zdraví a života přivolá urgentní pomoc. Vedle toho pomáhá také profesionálům, kteří při výkonu svého povolání přicházejí do kontaktu s osobou ohroženou domácím násilím. Respektuje anonymitu klientů a garantuje vysoký standard služeb. Linka funguje v nepřetržitém provozu a v celostátním měřítku.

Provoz podporují: Philip Morris ČR, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Evropské sociální fondy.⁶⁰

18.1. HISTORIE

Občanské sdružení vzniklo dne 4.9.1991 registrací u Ministerstva vnitra ČR. Dne 19. listopadu poskytl Bílý kruh bezpečí pomoc prvním obětem v poradně v Praze 2, Spytihněvově ulici. Pracovníci se podrobně zajímali o zahraniční modely pomoci obětem trestných činů a šířili preventivní programy pro veřejnost. V roce 1994 zahájila činnost také regionální poradna v Olomouci. Ministerstvo zdravotnictví poprvé v tento rok schválilo přímou státní dotaci. V roce 1995 předal Bílý kruh bezpečí Parlamentu ČR podněty k novelizaci trestního řádu v zájmu zlepšení procesního postavení poškozeného. Během dalších let docházelo ke vzniku dalších poraden po celé republice. V roce 2001 je v provozu celostátní linka s nepřetržitým provozem. V současné době se Bílý kruh bezpečí zabývá výzkumy násilí, provádí celostátní osvětovou a informační kampaň k domácímu násilí. Krizová linka pro pomoc obětem domácího násilí je první službou tohoto druhu fungující na území České republiky. Její spuštění je možno považovat za první krok v boji proti domácímu násilí.⁶¹ Pro mnoho žen je telefonická pomoc jedinou možností, jak vyhledat pomoc (oběti bývají důsledně kontrolovány, popř. zamykány ve svých bytech)

⁶⁰ internetový zdroj – www.donalinka.cz

⁶¹ internetový zdroj – www.donalinka.cz

18.2. TÝM PRACOVNÍKŮ

Konzultantem na Lince DONA se může stát pouze osoba starší 21 let. Konzultanti Linky jsou zaměstnanci Bílého kruhu bezpečí. Službu na Lince vykonává střídavě 32 konzultantů, z toho 8 mužů a 24 žen. Co se týče profesní kvalifikace jednotlivých konzultantů, je v týmu mimo jiné zastoupeno 10 právníků, 3 psychologové, 2 psychiatři, 7 studentů vysokých škol. Všichni prošli povinným výcvikem v rozsahu 63 hodin. Výcvik byl připraven tak, aby konzultanti získali komplexní přehled o možnostech řešení problému domácího násilí z různých aspektů. Zaměřili jsme se tedy na sociálně-právní a psychologické aspekty domácího násilí, nástin navazujících služeb, zásady telefonické krizové intervence a techniky vedení hovoru. Naprostá většina konzultantů Linky DONA slouží též jako dobrovolníci v poradnách Bílého kruhu bezpečí a má tak bohaté zkušenosti právě s klienty přicházejícími v souvislosti s domácím násilím.

Jeden ze stěžejních principů fungování linky DONA je princip utajení adresy pracoviště. Ze zkušeností ze zahraničí obdobné služby fungují striktně na bázi utajení. Neustále je třeba uvědomovat si zvláštní charakter problému, do kterého klienti Linky DONA vstupují. Domácí násilí je specifický problém, často zahrnující i vyhocené násilí. Patologická agrese se může obrátit oproti pomáhajícím osobám. Prioritou pracovníků není pouze zajištění bezpečí obětí domácího násilí, ale i těch, kteří se jim snaží pomoci, tedy konzultantů Linky. Pouze za předpokladu, že konzultantům Linky bude zajištěno bezpečné zázemí, lze očekávat poskytování opravdu účinné pomoci.⁶²

18.3. STATISTICKÉ ÚDAJE

V roce 2007 přijala DONA linka více než 3 800 volání.⁶³ Na vytíženost linky měly vliv konkrétní okolnosti vyplývající z několika změn, zejména legislativních. Posun nastal v charakteru a obsahu volání. Ten je způsobený jednak uvedeným zákonem, ale také tím, že došlo ke zrušení Centra krizové intervence v Bohnicích a SOS Diakonie. Podíl hovorů s problematikou domácího násilí přechodně klesl na 55 %, zároveň dvojnásobně vzrostl počet profesních kontaktů (policie, lékaři, intervenční centra).

Zajímavé jsou údaje o struktuře volajících s problémem domácího násilí. Plných 65,5 % těchto volajících tvoří přímo oběti domácího násilí. Povzbuzující je skutečnost, že tzv. zachránci volající ve prospěch oběti domácího násilí tvoří 27 % volajících. Dále volající odborníci tvoří 4 % a svědkové násilí 0,8 %. Linka DONA již také obdržela 4 hovory od samotných agresorů. Naprostá většina incidentů domácího násilí se odehrává v manželském vztahu. Výjimkou ovšem není ani tzv. mezigenerační násilí mezi rodiči, příp. prarodiči a dětmi.

⁶² internetový zdroj – www.donalinka.cz

⁶³ statistické údaje DONA linky

Z hlediska pohlaví obětí a agresorů, zkušenosti z Linky DONA potvrzují všeobecně známé zjištění, že nejčastěji je domácí násilí páchané muži na ženách (95 % hovorů). Objevují se však, byť spíše sporadicky, případy násilí páchaného na mužích (5 % hovorů). V takových případech má násilí nejčastěji podobu psychického nátlaku, ponižování a pronásledování. Oproti tomu v případech násilí na ženách se nejčastěji objevuje kombinace násilí fyzického a psychického. Z forem násilí převažují výhrůžky, bití, ponižování, vydírání, dále omezování osoby, šikanování, týrání, pronásledování, zanedbání a sexuální násilí.

Ve zjištěném vzorku se volající nejčastěji potýkají se dvěma kategoriemi problémů - problém rozvodu a problém trestněprávní. Pokud se týče délky násilí, setkávají se pracovníci nejčastěji s násilím trvajícím v rozmezí 1 roku až 3 roky. Výjimečné nejsou však bohužel ani vztahy, v nichž se násilí objevuje po dobu desítek let.

Problematika hovorů na LD můžeme rozdělit do tří základních skupin: problémy domácího násilí (62,3 %), problémy trestného činu bez DN (4 %) a problém přestupku bez DN (1 %). Je to např. problematika rozvodu, trestního práva, bytová, úpravy vztahu k dětem, majetkového vypořádání, finanční tísně, otázky výživného, péče o seniory a zdravotně postižené, nezaměstnanost.

Rok	Počet volání
2001	1593
2002	2793
2003	3197
2004	3417
2005	3456
2006	3560
2007	3880
Celkem	21896

S radostí lze konstatovat, že počet konzultací týkajících se domácího násilí, se začíná snižovat o 10 %. Důvodem je zavedení nové legislativy a nové praxe k řešení domácího násilí. Jedná se o zákon na ochranu před domácím násilím č.135/2006 Sb. Za týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě může být pachatel potrestán odnětím svobody na dvě až osm let. Zákon vychází z pravidel, jaká existují v zemích, které jsou nám blízké z hlediska právní kultury i jiných společenských charakteristik. Inspirací pro experty byl zejména rakouský model. Zákon je neutrální, bez ohledu na to, kdo je původcem násilí a kdo je obětí. Vychází přitom z obecných znaků domácího násilí – opakování a stupňování závažnosti násilného jednání, které směřuje proti životu, zdraví, svobodě nebo lidské důstojnosti ve společném obydlí násilné a ohrožené osoby (internet). Ohrožený člověk potřebuje okamžitou reakci a účinný zásah včetně zamezení násilí do budoucna. Proto se předpokládá využití správních orgánů – policie (zásah, vykazání a oznámení intervenčnímu centru), justice (občansko-právní řešení, předběžné opatření), sociální služby (intervenční centra).

19. DOMÁCÍ NÁSILÍ

Problematika týrání a zneužívání postihuje v různé míře všechny věkové kategorie klientů. „Každé násilí je založeno na tom, že jedna zúčastněná strana je v pozici bezmoci, zatímco ta druhá mocí disponuje a zneužívá ji.“⁶⁴ Pro pomáhající tato oblast znamená setkat se s velkou škálou emocí a čelit prožitkům vlastní bezmoci. Vodáčková⁶⁵ rozlišuje několik druhů týrání a zneužívání:

- fyzické – bití, kopání, třesení, mačkání, dušení, kousání, podávání nevhodných léků a alkoholu, použití nepřiměřené síly při běžných úkonech, např. mytí převlékání, používání nepřiměřených trestů apod.
- emoční – odepírání mazlení, něžného kontaktu, emoční vydírání, zneužití emočních potřeb k manipulaci
- psychické týrání – ponižování, odepření pochvaly, přijetí, vyhrožování nemocnicí, dětským domovem, opuštěním
- zanedbávání – tj. neuspokojování bazálních potřeb – vystavení hladu, zimě, nepořádku, zanedbání lékařské péče
- sexuální – osoba nutí druhého k jakémukoliv druhu sexuálního styku (kontaktní nebo nekontaktní) – osahávání, masturbace či styk před dítětem, předkládání pornografie.

Výše jmenované druhy zneužití jsou formulovány v Chartě práv dítěte a jsou pro nás normou.

Následky týrání a zneužívání

U osob, které byly vystaveny týrání se setkáváme s řadou fyzických, psychických i sociálních symptomů:⁶⁶

U dětí se objevují především změny v chování – skleslost, pasivita, stažení se do sebe, jindy neklid a agresivita, výkyvy ve školním prospěchu. Na tělesné úrovni jsou to bolesti hlavy, břicha, neprospívání, poruchy spánku a soustředění, noční děsy a pomočování. U sexuálního zneužívání dochází ke změnám ve vztahu k vlastnímu tělu – neochota se umýt, převléknout, dotýkat se svého těla, nebo naopak nutkavé mytí a převlékání. U starších lidí se setkáváme s tendencí k promiskuitě, závislosti, se sebevražednými tendencemi, útky z domova a různými druhy delikvence jako „odplata“ za utrpení. U dospělých osob se objevují pocity bezmoci a bezvýchodnosti, negativní sebeobraz, emoční a jiné závislosti, různé psychosomatické potíže, jako jsou bolesti hlavy, zvýšená nebo snižená citlivost některých částí těla, častá je nenávisť k

⁶⁴ Vodáčková, Krizová intervence, s. 459

⁶⁵ Vodáčková, Krizová intervence, s. 459

⁶⁶ Vodáčková, Krizová intervence, s. 461

vlastnímu tělu. Mnoho takto postižených lidí má problémy s navazováním a udržení partnerského vztahu, opakují se zneužívající vzorce chování.

Vodáčková⁶⁷ uvádí, že lidé, kteří se někomu svěřili se svoji zkušeností, zažili negativní reakce – zděšení, fascinaci, zvědavost, popření, zpochybňování až obvinění ze lži. Proto při vedení hovoru s tímto obsahem je důležité vytvořit pole přijetí, respektu a podpory.

19.1. KRIZOVÁ INTERVENCE DÍTĚTE⁶⁸

- nenaléhat, aby volající vystoupil z anonymity, neboť nátlak může způsobit přerušování hovoru
- neoznačovat popisované prožitky za týrání nebo zneužití dříve, než to udělá volající
- ocenit volajícího za to, že zavolal a zmírnit pocit výlučnosti: „*Nejsi jediný, komu se tohle děje*“. Zdůraznit, že není se svým problémem na světě samo.
- hledat kroky k řešení, nabízet varianty: „*Dětem v podobné situaci přijde jako nejlepší popovídat si o tom s nějakým odborníkem.....co by vyhovovalo tobě?*“
- hledat důvěryhodné osoby, kterým by se dítě mohlo svěřit
- pátrat s dítětem po tom, jak by se situaci mohlo vyhnout, ochránit se, říci ne

Cílem intervence není problém vyřešit, ale hledat další adekvátní krok.

19.2. KRIZOVÉ INTERVENCE DOMÁCÍHO NÁSILÍ

Definice pojmu domácí násilí dle novely trestního zákona:⁶⁹ „Kdo týrá osobu blízkou nebo jinou osobu žijící s ním ve společně obývaném bytě nebo domě, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta.“ Týráním se rozumí zlé nakládání s osobou blízkou, může jít o fyzické týrání, ale i psychické a sexuální násilí, vydírání nebo zneužívání, vyhrožování, nucení k ponižujícím úsluhám nebo činnostem, které týranou osobu neúměrně fyzicky nebo psychicky zatěžují. Mezi charakteristické rysy domácího násilí patří jeho opakování, dlouhodobost, oběť je osobou blízkou a místo páchaní se děje stranou společenské kontroly, je skryté.

Strategie pracovníka:

Vždy je třeba důsledně dodržovat princip autonomie klienta. Pracovník má pouze nastínit možnosti řešení a jejich důsledky pro klienta, sám však žádné řešení neupřednostňuje. Zároveň zdůrazní hledisko zdraví nejen svého, ale i svých dětí. Konečné rozhodnutí je vždy na klientovi a povinností pracovníka je jej respektovat, i když s ním vnitřně nesouhlasí. Hlavní poselství: *Násilí není normální. Nikdo není*

⁶⁷ Vodáčková, Krizová intervence, s. 462

⁶⁸ Vodáčková, Krizová intervence, s. 463

⁶⁹ Trestní zákon č. 140/1961 Sb., § 215a Týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě

*povinen trpět. Nejste sama. Nezasloužíte si, aby se s vámi takto zacházelo! To není vaše vina. Násilí samo nepřestane, má vzestupnou tendenci. Jste jediná, kdo s tím může něco dělat!*⁷⁰

- postupovat pomalu, i když situace „hoří“
- pomoci vyznat se v situaci a hledat společná řešení
- mapující otázky: *Jak často se to děje? Jak dlouho? K čemu dochází? Kde jsou v té chvíli děti? Co v té chvíli prožíváte? Jak se chováte při napadení? V jakých situacích dochází k napadení? (např. po požití alkoholu nebo drogy) Co chcete udělat?*

Psycholožka linky DONA V. Kolářová doporučuje uvědomit si, v jaké fázi se klient nachází. Klientka nemusí být připravena k razantním rozhodnutím, pokud volá poprvé. Návrhy na odchod z domova mohou být zpočátku nepředstavitelné. Nezapomeňme, že u obětí jsou silné pocity bezmoci, studu, méněcennosti a manipulace s realitou. Klientka může chování agresora omlouvat, vysvětlovat, že kdyby udělala to či ono, k ničemu by nedošlo. Pokud klientka potřebuje ventilovat svůj příběh a ještě není připravena dělat určitá rozhodnutí, je vhodná otázka: „*Co chcete udělat?*“ Pracovník prochází s klientkou kroky, které ji ochrání, tzv. bezpečnostní plán. Např. zamknout se v místnosti, vzít si k ruce mobilní telefon, domluvit signál se sousedy, nebo jinak předcházet situaci. Pokud je oběť napadena během volání na policii, doporučuje se nechat telefon vyvěšený a hlasitě křičet. Pracovník dává malé úkoly a povzbuzuje volajícího.⁷¹

Další doporučení:

1. V případě bezprostředního ohrožení volejte linku 158, 156, 112. Důležitou roli hrají důkazy. Jedním z úkolů poradce je doporučit, jak potřebné důkazy získat (např. roztrhané oblečení, fotografie modřin, zranění i s datem, fotografie bytu, kde k napadení došlo, neodklízet stopy po násilí – střepy, chomáče vlasů).
2. Vyhledejte lékaře. Lékařská prohlídka poskytuje další důkaz. Lékař poranění zdokumentuje. Sedm dní závažného omezení způsobu života v důsledku fyzického⁷² napadení, může být posouzeno jako trestný čin. Pokud je poškozený omezen na kratší dobu než 7 dní, je oznámení zpravidla posuzováno pouze jako přestupek, čin bývá maximálně pokutován. Lékařskou zprávu je vhodné uschovat, i když ještě není klientka rozhodnutá k podání trestního oznámení.
3. Žádejte vykazání násilné osoby. S policií mluvte bez přítomnosti násilné osoby (např. v jiné místnosti). Ze zákona na ochranu před domácím násilím je umožněn zásah do partnerského vztahu, v němž dochází k týrání, tak, že se násilná osoba vykáže na dobu 10 dní ze společného bydlení. Jedná se o opatření netrestní povahy. Napadený získá dostatek času na to, aby si bez psychického či jiného nátlaku ujasnil

⁷⁰ Kolářová, s. 37

⁷¹ Kolářová, s. 38

⁷² Zákon č. 135/2006 Sb. na ochranu před domácím násilím

situaci, v níž se nachází, a uspořádal svoje plány (vykázání se nevztahuje na ubytovny a nebytové prostory). Plná zodpovědnost za zásah vykázání je v rukou policie a může pachatele vykázat bez souhlasu poškozeného. Dokonce i když má pachatel jako jediný vlastnické právo na byt! (vlastnické právo ustupuje před ochranou zdraví). Policie v současné době prochází proškolením v této problematice, používá metodu SARA DN⁷³. Policie vyhledává rozhodnutí přímo na místě, při akutní situaci, ne zpětně. Policie odebere násilné osobě klíče a umožní odnesení nezbytných věcí k životu. Násilná osoba se musí o sebe postarat sama. Policie informuje Orgán sociálně-právní ochrany dětí, který vymezení kontakt násilné osoby s dětmi. Dále policie informuje intervenční centrum o vykázání a to má za úkol kontaktovat ohroženou osobu a nabídnout jí pomoc. Může se stát, že policie situaci nevyhodnotí jako domácí násilí pro nedostatek důkazů. I v takovém případě se doporučuje volat policii opakovaně, o zásahu se vždy provádí záznam!

4. Předběžné opatření. Ohrožená osoba může žádat soud o prodloužení vykázání násilné osoby (občansko-právní řízení). Soud má 48 hodin na vydání rozhodnutí, předběžné opatření trvá 1 měsíc, lze žádat o prodloužení až na jeden rok. Soud může pachateli zakázat například přiblížit se k oběti.
5. Podání trestního oznámení. Poškozený může podat trestní oznámení na kteroukoliv policejní stanici, na státním zastupitelství i soudu. Trestní oznámení lze podat i bez souhlasu poškozeného. Pokud o to oznamovatel požádá, do 30 dnů od učinění oznámení jej policejní orgán nebo vyšetřovatel vyrozumí o učiněných opatřeních. Podání trestního oznámení má smysl, neboť ze „skrytého“ domácího násilí se stává věc veřejná a v některých případech může zastrašit pachatele.
6. Přestupkové řízení. Přestupek je zaviněné jednání, které porušuje nebo ohrožuje zájem společnosti, nejedná se o trestný čin. V případě domácího násilí jde zejména o přestupky proti občanskému soužití (vulgární nadávky, schválnosti, fyzické napadání) nebo o přestupky na majetku. Přestupkové oddělení se nachází téměř na každém obecním, městském nebo obvodním úřadě. Přestupky mezi osobami blízkými jsou tzv. návrhové přestupky, které lze projednat jen na návrh poškozené osoby. Pokud se prokáže pachateli vina, je mu uložena pokuta.
7. Doporučení při opuštění domova. Pokud se žena rozhodne, že odejde od násilného partnera, pracovník jí připomene, co si má vzít s sebou. Podrobnosti viz níže. Jakmile žena opustí domov s dětmi, doporučuje se informovat OSPOD, protože útočník může situace zneužít ve svůj prospěch a obvinít ji z únosu dětí. OSPOD pomáhá podniknout právní kroky spojené s podáním žádosti o svěřeni nezletilých dětí do péče. Pokud nebyl násilný partner zajištěn, je z bezpečnostního hlediska lepší odejít do specializovaného centra či azylu pro oběti domácího násilí, případně k rodině či známým.

⁷³ SARA DN – diagnostická metoda, pomocí které může proškolená osoba odhadnout rizikové faktory dalšího domácího násilí

19.3. BEZPEČNOSTNÍ PLÁN ⁷⁴

- Mějte u sebe vždy důležitá telefonní čísla.
- Mějte na jednom místě (např. v kabelce či tašce, kterou si můžete vzít vždy s sebou) peníze, doklady, mobil nebo telefonní kartu.
- Důležité doklady, náhradní klíče či základní oblečení si uschovejte u někoho, komu důvěřujete nebo v zaměstnání.
- Promyslete si, kam můžete v případě akutního nebezpečí odejít (k rodičům, kamarádce, do krizového centra či azylového domu).
- Promyslete si únikovou cestu z bytu, nezůstávejte s partnerem o samotě na místech bez možnosti úniku (koupelny, kuchyně atp.).
- Řekněte někomu o tom, co se u vás doma děje.
- Požádejte sousedy o pomoc, dohodněte si s nimi nějaký signál, po kterém přivolají policii.
- Jste-li v nebezpečí, volejte policii – 158, případně linku 112.

19.4. VLASTNÍ REFLEXE

Linka DONA bývá prvním krokem klienta k vyhledání pomoci. Oběť je často pachatelem kontrolována a tak je telefonní forma pomoci nejvhodnějším řešením pro danou situaci. Zákon na ochranu před domácím násilím umožňuje zásah do partnerského vztahu, v němž dochází k týrání. Linka seznamuje volajícího s jednotlivými pilíři zákona, kterými jsou: policie, intervenční centra a justice. Pracovníci zasahují v akutním ohrožení života, pomáhají zorientovat se v situaci a řešit ji, nabízejí nouzové ubytování.

Pro tento rok si klade linka DONA dva důležité úkoly. Za prvé doplňování týmu konzultantů, jejich vzdělávání a za druhé nalézt účinné zdroje a nápady pro pokračování vysoce účinné propagace DONA linky.

Důležitost linky pro oběti domácího násilí je nezastupitelná. Bývá nejdostupnějším řešením na cestě z domácího násilí. Vedle linky DONA pomáhá obětem domácího násilí také SOS linka ROSA.

20. SOUČASNÁ LEGISLATIVA

Směrování služby linek důvěry souvisí s vydáním nového zákona o sociálních službách. Podle Matouška ⁷⁵ se po dlouhou dobu sociální služby musely přizpůsobovat

⁷⁴ internetový zdroj – www.donalinka.cz

⁷⁵ Matoušek, Sociální služby, s. 173

nevyhovujícím systému sociální péče. Do roku 1989 byl kladen důraz na celodenní ústavní péči. Alternativní služby kromě pečovatelské služby v podstatě neexistovaly. Služby terénní a jiné začaly poskytovat až nestátní subjekty, které vznikly po roce 1989. Postupný vznik nestátních subjektů, tedy i linek představoval právní problém, protože právo existenci takových služeb nepředpokládalo a ani neregulovalo. Ze strany státu neexistoval žádný systém požadavků na vznikající organizaci, která se má stát poskytovatelem sociálních služeb, ani žádný dohled nad úrovní poskytovaných služeb. To mělo nevýhody i pro samotné poskytovatele. Nestátní organizace se potýkaly s neustálým nedostatkem finančních prostředků. Finanční podporu ze strany státu mohly očekávat pouze na jeden rok a to bez jakékoliv jistoty, že se bude další rok opakovat. Situace měla za následek vznik nových linek, ale i jejich zánik. Teprve v roce 2006 byl přijat nový zákon o sociálních službách, který přinesl očekávanou změnu systému sociální péče. Matoušek zdůrazňuje ze zákona o sociálních službách, č.108 tyto charakteristiky:

- poskytnutí relevantních informací osobě, která se ocitla v nepříznivé situaci tak, aby ji pokud možno mohla řešit sama a vlastními silami
- teprve pokud tyto informace nestačí, nastupují sociální služby
- sociální služby mají být především aktivační, podporovat samostatnost klientů a předcházet delšímu trvání nepříznivé sociální situace
- kvalita poskytování sociálních služeb je dána přímo do souvislosti s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka

Nový zákon stanovil požadavky na kvalitu poskytované služby a na odbornou způsobilost personálu (na prostory, v nichž se služby poskytují). Sociální služby lze poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, jež vzniká rozhodnutím o registraci. Dalším nástrojem ochrany klientů ze strany státu je také zavedení inspekce poskytování sociálních služeb. Předmětem inspekce je plnění podmínek stanovených pro registraci a kvalita poskytovaných služeb. Součástí nové legislativy jsou předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Podle nového zákona by měl na lince důvěry pracovat sociální pracovník s vyšším nebo vysokoškolským vzděláním, popřípadě pracovník, který vystudoval vysokou školu s jiným zaměřením, ale musí mít akreditovaný kurz 200 hodin pro sociální pracovníky a pětiletou praxi v sociální sféře. Tento požadavek na vzdělání je mnohými pracovníky přijímán s nevolí. Na některých linkách důvěry pracují lidé bez vysokoškolského vzdělání, pouze s výcvikem telefonické krizové intervence. Podle názoru některých pracovníků⁷⁶ je vzdělání supervidovaného pracovníka dostačující. Abych se dozvěděla nové informace o perspektivách linek důvěry, setkala jsem se s předsedou ČAPLD panem Holým. Právě ve vzdělání pracovníků vidí p. Holý úskalí linek. Zákon umožňuje ještě pět let pro doplnění vzdělání, celkem sedm let od jeho vydání. Negativní výsledek

⁷⁶ z rozhovoru s vedoucím linky p. Horažďovským

inspekce může vést až ke zrušení registrace. Skutečnost, že je možné poskytovat sociální služby pouze na základě registrace a že byla zavedena inspekce poskytování sociálních služeb, lze hodnotit pozitivně. Zákon představuje po mnoha letech legislativního vakuu nesporný pokrok. Zvyšuje nároky na poskytovatele služeb, státním i nestátním, a vytváří jim stejné podmínky pro činnost.

21. KDYŽ KLIENT VOLÁ OPAKOVANĚ

Každá linka důvěry mívá své opakované volající. Náměty hovorů se týkají různých každodenních činností, spánku, bolestí, běžných konfliktů nebo období dlouhodobého truchlení. Na linky důvěry volají opakovaně lidé s duševním onemocněním, v invalidním důchodu, osamocení, lidé s deviantním chováním nebo s velkým studem se osobně setkat. Bezbariérovost telefonické intervence přitahuje také klienty, kteří z různých důvodů stojí mimo běžný systém psychosociální péče. Jedná se např. o klienty konfliktní, nespolupracující, rezistentní vůči psychoterapii a s různými poruchami osobnosti.⁷⁷

Co vede obě strany k udržování takového kontaktu?

Dochází k tomu z několika důvodů. Pro pracovníka na lince důvěry může být zajímavé sledovat kontinuitu vývoje nějakého konkrétního člověka, zvláště, když je možné pozorovat zlepšení. Vždyť jak často může být pro pracovníka frustrující nevědět, jak se konkrétní příběh dál vyvíjel, případně jak dopadl? A nyní se nabízí sama možnost být při tom vývoji. Je ovšem otázkou, zda k tomu nemají spíše sloužit jiné formy pomoci, např. psychoterapie.

Dalším důvodem mohou být etické zábrany ze strany pracovníka. Pracovník, přestože má k dispozici zápis z minulých hovorů, nemůže dát klientovi najevo, že volá podvacáté, zabývá se klientovou zakázkou vždy podle stejných pravidel při prvním nebo dvacátém volání. Stanovení hranice hovoru je citlivé téma.

Co klienty vede k tomu, že volají opakovaně? Vztah s pracovníkem možná předčí vztahy v klientově životě. Je plný aktivního naslouchání a empatie, volající dostává řadu otázek, které o něj projevují zájem. Dalším důvodem opakovaného volání jsou výhody anonymity a pohodlí v rámci svého domova. Obavou zůstává, především v malých městech, stigmatizace, která by nastala při navštěvování psychoterapeuta. Domnívám se, že dalším důvodem k udržování dlouhodobého vztahu s klientem je ta výhoda, že je volání zdarma. Klienta nic nenutí k tomu, aby hovor ukončil.

Vodáčková⁷⁸ zastává názor, že na lince důvěry je místo pro každého, kdo zavolá. Zároveň by měli mít pracovníci jasno, kterými manévry činí klienty na sobě závislejšími a kterými podporují jejich samostatnost. Při opakovaném volání se nabízí možnost mluvit s jedním konkrétním pracovníkem. Linka důvěry by však měla pracovat jako tým. Navázání klienta na linku může bránit v jiné vhodnější formě pomoci. Podle Špaténkové telefonáty stálých volajících vyvolávají v pracovníkovi pocit únavy, bezmoci, ale i hostility a dojem zneužívání linky. Někteří z volajících udávají opakovaně různé fiktivní problémy, jiní neskrývají fakt, že si chtějí pouze popovídat. S těmito volajícími je vhodné uzavřít dohodu o maximální délce hovoru. Např. „*Těší mě,*

⁷⁷ Špaténková, Krizová intervence pro praxi, s. 37

⁷⁸ Vodáčková, Krizová intervence, s. 161

*že voláte. Ráda si s vámi budu povídat čtvrt hodinu, ale pak budeme muset oba zavěsit, aby se dostalo na další volající.“*⁷⁹ Často na toto dohodu volající nechtějí přistoupit, reagují podrážděně a nebo zdánlivě na dohodu přistoupí, ale pak ji odmítají respektovat. Pracovník musí být v takové situaci obrněn trpělivostí, asertivitou i odolností vůči manipulaci. Typickým příkladem verbální manipulace mohou být tvrzení: „*Vy jste jediný, kdo mi rozumí, jenom vy mi můžete pomoci. Nemůžete mě teď opustit, co když si něco udělám.*“⁸⁰

Zjišťovala jsem, kolik revidují konkrétní linky kartotéčních klientů a jak k nim přistupují. ZLS udává přibližně 15-20 % opakovaných volání z celkového počtu hovorů. Linka RIAPS zaznamenává třetinu volajících. Za kartotéčního klienta považuje ZLS volajícího s více než pěti kontakty. Obvykle se jedná o proces truchlení, ve kterém pracovníci provází volajícího např. po dobu jednoho roku. Klienti také volají z důvodu samoty a bilancování v jejich životě, které nemají s kým sdílet. Na linku RIAPS volají opakovaně lidé imobilní, v invalidním důchodu nebo psychiatricky nemocní. Linka bezpečí má také opakovaná volání, ale jejich četnost se ve statistikách nezaznamenává. V pravidelných poradách týmu se stanovují jednotné strategie přístupu ke každému konkrétnímu klientovi. Obecně se snaží LB poskytovat opravdu telefonickou krizovou intervencí a proto takové klienty motivují ve vyhledání další odborné pomoci, protože v mnoha případech, už nejde o krizovou intervencí.

Ze zkušeností pracovníků ZLS se některým klientům stává služba náhradou opravdových vztahů. Senior se snaží získat pozornost a čas, volá několikrát za den, dokonce na více linek během dne. V takovém případě se tým domluví na supervizním setkání o dalším postupu, který je shodný u všech pracovníků. Např. rozhovor se ohraničí na dobu 20 minut a poté pracovník rozhovor ukončí, aby dal prostor dalším hovorům. Je nutné klienta vracet do jeho přirozeného reálného prostředí (např. kontakt se sousedem), procházet s ním všechny možnosti a pokud se to nedaří, zabývat se důvodem, proč se to nedaří.

Dlouhodobé hovory nazýváme jako „psychoterapeutické“ nebo jako „hovory s psychoterapeutickým nábojem“. Zvažují se i možnosti realizace psychoterapie na LD. Ale obecně se má za to, že jde o dva odlišné druhy práce s klientem, které probíhají za odlišných podmínek. Práce na LD obsahuje sice některé podobné prvky jako psychoterapie, a tak může za určitých okolností dosáhnout podobného efektu, ten však nikdy nenabývá takového rozsahu jako v psychoterapii. Krizová intervence si klade jiné cíle, má odlišný časový rámeček, má jiný záběr z hlediska hloubky pohledu na problém.

Úskalí, která jsou hovory se stálými klienty spojena, se týkají závislosti klienta na lince nebo vazby klienta na konkrétního pracovníka. Dlouhodobé provázení klientů na linkách také klade vyšší nároky na vzdělání pracovníka. Dlouhodobá práce s klientem vyžaduje dlouholetý psychoterapeutický výcvik. Není ani zanedbatelné, že linka je

⁷⁹ Špaténková, Krizová intervence pro praxi, s. 36

⁸⁰ Špaténková, Krizová intervence pro praxi, s. 37

blokována pro krizové situace jiných volajících. V neposlední řadě je problémem i to, s klientem by pracoval pokaždé jiný pracovník. A ten by v rámci anonymity neměl nikdy klientovi sdělovat. Kdy bude mít službu.

Jedním z etických pravidel při práci na lince důvěry je zplnomocnění klienta k vlastnímu řešení problémů. Je dobré posilovat v klientovi pocit, že on sám má život ve svých rukou a je na něm, jak s ním naloží. V opačném případě bereme klientovi jeho vlastní kompetence a podporujeme jeho bezmocnost. Domnívám se, že každá linka si musí sama zvolit, jak bude v takovýchto případech postupovat. Každý jednotlivý případ by měl být zvlášť posouzen a prodiskutován na supervizích. Přikláním se k názoru, že někdy méně nabízené pomoci může být více v zájmu samotného klienta.

22. DISKUZE A ZÁVĚR

Ve své práci jsem nejprve vysvětlila pojem krize obecně. Krize jsou součástí lidského života. Nesou v sobě možnost zásadní změny v pozitivním i negativním smyslu. Jsou zároveň nebezpečím i příležitostí. Krize nás učí něco v životě změnit a dělat jinak. Obvykle si tato období dobře pamatujeme. Snažíme se s krizí vyrovnat, ale pokud to nejde, hledáme jiné východisko. V této fázi jsme nejvíce otevření odborné pomoci a je to dobře. Pokud bychom ji nevyhledali, situace by zhoršovala naše další fungování v životě. Krizová intervence je přístup, který se zabývá jen špičkou ledovce. Jejím cílem je stabilizovat klienta natolik, aby situaci mohl dále řešit vlastními silami. Zabývala jsem se telefonickou krizovou pomocí, jejími charakteristikami a technickou stránkou práce. Hlavní výhodu vidím v její okamžité dostupnosti a anonymitě. Za poměrně malé náklady poskytuje klientům pochopení, přijetí, pomáhá se zorientovat v situaci a ukazuje možnosti dalšího řešení. Je k dispozici všude tam, kde je telefonní sluchátko!

V další fázi práce jsem se zaměřila na konkrétní pracoviště. Ze všech linek důvěry jsem vybrala čtyři. Ostatní by si jistě také zasloužily pozornost, ale rozsah této práce nedovoluje zabývat se všemi podrobně. Charakterizovala jsem témata, na která se jejich práce zaměřuje, zásady práce, historie, financování a systémem supervizí, popř. jejich současné problémy. Tyto linky se v mnohém shodují. Používají podobné techniky rozhovoru, řídí se zásadami Etického kodexu, mají dobře vypracovaný systém supervizí, jejich tým je složen z profesionálů, ale především se shodují ve svém poslání, pomoci člověku v krizi.

Linka RIAPS má dlouholetou tradici. Zabývá se širokou škálou problémů, z nichž nejfrekventovanějšími nejsou sebevraždy, jak by se někomu mohlo zdát, ale problémy v mezilidských vztazích. Zejména mezi partnery, manžely, v rodině a vůbec se všemi, s kterými jsme denně v kontaktu.

Linka pro seniory je specifická svojí problematikou stáří. Provází klienty v jejich osamění, životních nejistotách a trápeních. Podává informace, které si senior neumí nebo nemůže obstarat. Tím, že je volání bezplatné, je linka stále obsazená. Tato okolnost je pro mnohé lákavá, a tak se nabízí možnost využívat ji opakovaně. Domnívám se, že z tohoto důvodu by mělo být volání placené. Zároveň bychom měli mít k dispozici takovou nabídku služeb, která by telefon nahradila nebo dokonce předčila. Je potěšující, že se snažíme člověka ponechat raději v jeho přirozeném prostředí, než v institucionální péči. Pokud však zároveň nenabídneme jinou službu, senior se ocitne ve svém domě zcela osamocen. Zrušení tradiční formy ústavní péče vyžaduje současné budování neústavních služeb.

Takovou službou by mohla být terénní práce sociálního pracovníka, která by poskytovala službu v přirozeném prostředí klienta. Zároveň by bylo zapotřebí více krizových a nízkoprahových center, kde by docházelo k osobnějším kontaktům s klienty.

Senioři doma jsou také vhodnou cílovou skupinou pro dobrovolníky a studenty vykonávající odborné praxe.

Linka bezpečí se stává odborníkem na mnohá dětská trápení. Díky své bezmocnosti nemohou děti řešit své problémy sami. Proto hledá pracovník s dítětem především dospělého spojence, který mu situaci pomůže vyřešit, ve vážných situacích kontaktuje i jiné instituce.

Nakonec linka DONA má nezastupitelné místo v situacích domácího násilí. Telefonická forma pomoci je pro oběti vhodnou pomocí. Bývá prvním kontaktem se sociální sítí. Díky novému zákonu, máme dostatek prostředků, jak se násilí bránit. Stačí sebrat dostatek odvahy a zvednout sluchátko...

Linky důvěry se budou muset v budoucnosti přizpůsobit novým podmínkám, které jim klade zákon o sociálních službách. Jde především o kvalitu poskytované služby a důraz na odbornou způsobilost personálu. Pracoviště linek budou poskytovat krizovou pomoc pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, jež vzniká rozhodnutím o registraci a to se týká subjektů státních i nestátních.

Na konci své práce jsem se zabývala problematikou opakovaných volání. Nepodařilo se mi zjistit přesný počet opakovaných hovorů, u některých linek ani jejich odhad. Je zřejmé, že opakovaná volání provází všechny linky důvěry v různé míře. Záleží však na týmu pracovníků, jak svoji práci reflektují a jak budou pracovat na společném cíli, poskytovat krizovou intervenci. Linka by neměla nahrazovat přirozené vztahy člověka. Měla by provázet klienta pouze jeho krizovým stavem tak, aby byl po jeho odeznění samostatný a nezávislý na lince důvěry.

Dříve řešili lidé svoje osobní problémy především ve společenství vlastní rodiny či se svými přáteli. Podle přibývajících kontaktů na linkách důvěry usuzuji, že se lidé nemohou obrátit na svoje nejbližší. Linka důvěry je nejdostupnějším prostředkem ke zvládnutí krize, avšak přála bych každému člověku, aby měl tolik zázemí ve své rodině a okolí, aby se na ni nikdy nemusel obracet.

23. PŘÍLOHA

Přehled současných linek důvěry

Linka důvěry RIAPS – CSS	NONSTOP	pro celou populaci	222 580 697	linka@cesop.cz
Linka důvěry CKI – PL Bohnice	NONSTOP	pro dospělé	284 016 666	cki@plbohnice.cz
Linka důvěry SOS – centra Diakonie	Po - Pá: 9,00 - 22,00 hod.	pro celou populaci	222 514 040	
Gay linka pomoci	St: 9,00 - 19,00 hod	homosexuálně orientovaní	222 514 040	linka.duvery@diakonie cce.cz
Linka psychopomoci	Po – Pá 9,00 – 21,00 hod	pro celou populaci	224 214 214	psychopomoc@capz.cz
Senior telefon	NONSTOP	pro stárnoucí, starší generace, osamělí senioři, rodiny pečující o těžce nemocné seniory	800 157 157	poradna@zivot90.cz
Zlatá linka seniorů	Po - Pá: 8,00 - 20,00 hod.	pro seniory a lidi o seniory pečující	800 200 007	zlatalinka@elpida.cz
Linka bezpečí	NONSTOP	pro děti a mládež do 18 let (studenti do 26 let)	800 155 555	info@linkabezpeci.cz
Internetová linka	NONSTOP	pro děti a mládež do 18 let (studenti do 26 let)		lb@linkabezpeci.cz
Linka vzkaz domů	Po - Ne: 8,00 - 22,00 hod.	pro děti a mládež na útěku či vyhozené	800 111 113	info@linkabezpeci.cz
Rodičovská linka	Po: 13,00 - 16,00 hod. ; St: 16,00 - 19,00	pro rodiče	283 852 222	info@linkabezpeci.cz
Linka důvěry Dětského krizového centra	NONSTOP	pro děti a rodiče, příbuzné, spolupracující odborníky, kteří se dostali do kontaktu se syndromem CAN (Child Abuse and Neglect - syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte), obecně ale pro všechny lidi, kteří se dostali do krizové situace a potřebují rychlou a dostupnou pomoc.	241 484 149	problem@дитеkrize.cz
DoNa linka	NONSTOP	pro oběti domácího násilí	251 511 313	dona@donalinka.cz
Linka pomoci v krizi – Policie ČR	NONSTOP	pro příslušníky a zaměstnance rezortu MV a pro jejich rodinné příslušníky, oběti trestných činů	974 834 688	vltavska@mcvr.cz

24. POUŽITÁ LITERATURA

EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry*. 1. vyd. Jinočany: H&H, 1993. 122 s. ISBN 80-85467-20-8

KOLÁŘOVÁ, Vendula. *Telefonní krizová intervence*. Liberec: Občanské sdružení „D“, 2007, s. 55, b.n.

MACÍKOVÁ, Markéta. *Hodnocení účinnosti a efektivity linek důvěry*. Seminární práce, Veřejná politika, ZS 2002/2003, b. m., b. n.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9

ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Havlíčkův Brod: Grada Publishing, 2004. 200 s. ISBN 80-247-0586-9

ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda. *Krize, psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. 132 s. ISBN BO-247-O888-4

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 522 s. ISBN 80-7178-308-0

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 544 s. ISBN 978-80-7367-342-0

Časopis:

KLOUDA, M., *Linka bezpečí, Domácí násilí na Lince bezpečí*, 2007, č.12, nestránkováno, b.m., b.n.

HAVRDOOVÁ, RIEGER. *Interní zpráva linky RIAPS*. „bez vrocení“

Internetové zdroje:

www.donalinka.cz

www.elpida.cz

www.linkabezpeci.cz

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím

Zákon č. 140/1961 Sb. § 215a, týrání osoby žijící ve společně obývaném bytě nebo domě