

Univerzita Karlova
Pedagogická fakulta
Katedra psychologie

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Krizová intervence z pohledu studentů psychologie
Crisis intervention from the perspective of psychology students

Veronika Musilová

Vedoucí práce: doc. PhDr. PaedDr. Anna Kucharská, Ph.D.

Studijní program: Psychologie

Studijní obor: Psychologie s rozšířením o speciální pedagogiku

Praha 2024

Odevzdáním této bakalářské práce na téma Krizová intervence z pohledu studentů psychologie potvrzuji, že jsem ji vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále potvrzuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Praha 2024

Poděkování

Poděkování patří mé vedoucí doc. PhDr. PaedDr. Anně Kucharské, Ph.D., za trpělivost, ochotu k vedení mé práce a opakované poskytnutí zpětné vazby.

Děkuji mé rodině za neuvěřitelnou podporu.

ABSTRAKT

Práce se zaměřuje na studenty magisterského oboru psychologie, kteří absolvovali kurz krizové intervence. Cílem této práce je zjistit, jak studenti, kteří směřují k profesnímu uplatnění jako psychologové, subjektivně vnímají vliv absolvování kurzu krizové intervence, a přiblížit reálnou zkušenost práce krizového konzultanta z pohledu studenta psychologie. Zvláštní důraz je kladen na jejich zkušenosti a získané dovednosti, které jsou relevantní pro profesi psychologa. První část práce se věnuje teoretickému základu krizové intervence, se zaměřením na specifika telefonické krizové intervence, a představení pracoviště Linky bezpečí. V praktické části práce je uplatněna kvalitativní metodologie. Sběr dat je realizován prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se studenty magisterského ročníku oboru psychologie. Výzkum vychází z rozhovorů se šesti studentkami z pěti různých fakult. Práce čerpá z jejich zkušeností s kurzem krizové intervence a zkoumá, jak se jejich následná práce krizového telefonického konzultanta na Lince bezpečí prolíná se studiem psychologie na vysoké škole. Z výsledků vyplývá, že praxi ve formě krizové intervence lze doporučit i dalším budoucím psychologům nejen pro její dostupnost, možnost přivýdělků či otevřený a respektující přístup lektorů ve vztahu k nově přichozím konzultantům, ale zejména pro přínos v oblasti rozvoje kompetencí v práci s klientem a vedení rozhovoru a v neposlední řadě pro příznivý vliv na postoj studentek ve vztahu ke klientům i k sobě samým. Na základě popsaných výsledků výzkumu lze rovněž identifikovat několik témat, která studenti psychologie považují za nedostatečně zodpovězená nebo v nich stále pocítují nedostatečnou kompetenci.

KLÍČOVÁ SLOVA

krizová intervence, telefonická krizová intervence, studenti psychologie, Linka bezpečí, povolání psycholog, psychologická praxe

ABSTRACT

The thesis focuses on students in psychology master's programs who have completed a crisis intervention course. The goal is to find out how the students who are trained to be psychologists, personally perceive the effect of completing a crisis intervention course, and to look into real work experience of a crisis intervention helpline worker from the point of view of a psychology program student. The focal points therefore include the experience and skills acquired in the course that are relevant to the work of a psychologist.

The first part of the thesis deals with the theoretical basis of crisis intervention, with the focus on the specifics of crisis intervention helplines. It also describes the workplace of Linka Bezpečí (Safety Line). Qualitative methodology is applied in the practical part of the work. Data collection is carried out through semi-structured interviews with students of the final year of the psychology master's program.

The research is based on interviews with six female students from five faculties. The work draws on their experience with the crisis intervention course and explores how their subsequent work as crisis intervention helpline workers at Linka Bezpečí correlates with their psychology course at university. The results show that the work experience of crisis intervention helpline workers can be recommended to other future psychologists, not just because of its availability, as a source of income, and an open and respectful approach of the lecturers in relation to junior consultants, but mainly for the benefit of developing important competencies for work with clients and conducting interviews, and, finally, for the influence on the students' attitude to clients and to themselves. Furthermore, based on the provided research results, the thesis identifies several topics that psychology students consider to be insufficiently answered, or in which they still feel a lack of competency.

KEYWORDS

crisis intervention, telephone crisis intervention, psychology students, safety hotline, psychologist profession, psychological practice

Obsah

Úvod.....	9
Teoretická část.....	10
1 Vymezení pojmu krize.....	10
1.1 Význam a definice krize.....	10
1.2 Příčiny krize.....	11
1.3 Typologie krizí.....	13
1.4 Vyrovnávací strategie.....	15
2 Krizová intervence.....	17
2.1 Význam krizové intervence.....	17
2.2 Formy krizové intervence.....	18
2.3 Telefonická intervence.....	19
2.4 Průběh krizové intervence.....	20
2.5 Vedení rozhovoru s klientem v rámci krizové intervence.....	20
2.6 Předpoklady krizového intervenanta.....	20
2.7 Krizová intervence v psychologické praxi.....	21
3 Linka bezpečí.....	23
3.1 Představení spolku Linky bezpečí.....	23
3.2 Kurz krizové intervence Linky bezpečí.....	23
3.2.1 Absolventi kurzu krizové intervence.....	24
Praktická část.....	28
4 Uvedení do problematiky.....	28
5 Výzkumné otázky.....	28
6 Organizace výzkumu.....	29
6.1 Výzkumné metody.....	29

6.2	Limity výzkumu.....	29
6.3	Etické aspekty.....	29
6.4	Výběr výzkumného vzorku.....	30
6.5	Výzkumný soubor – představení respondentů výzkumného rozhovoru.....	31
6.6	Popis výzkumných metod.....	32
6.7	Průběh výzkumu.....	33
6.8	Základní okruhy polostrukturovaného rozhovoru.....	35
7	Výsledky výzkumu.....	37
7.1	Vybrané motivy studentů ve vztahu ke krizové intervenci.....	37
7.2	Nácvik modelových rozhovorů.....	38
7.3	Konzultant versus klient.....	40
7.3.1	Navazování vztahu s klientem.....	40
7.3.2	Rozdělování konzultanta „co je klientovo, co je moje“.....	40
7.3.3	Ukončování kontaktu s klientem.....	41
7.4	Strategie vedení telefonického krizového rozhovoru.....	42
7.4.1	Specifika vedení telefonické krizové intervence s klientem se sebevražednými tendencemi.....	43
7.5	Profesní i osobní rozvoj v oblasti psychohygieny.....	44
7.5.1	Psychohygieny formou debriefingu.....	44
7.5.2	Práce s emocemi.....	45
7.5.3	Práce s tělem.....	46
7.5.4	Pojetí vlastních hranic.....	47
7.6	Rozvoj komunikačních dovedností.....	49
7.7	Hodnocení studia psychologie po zkušenosti s kurzem krizové intervence.....	50
7.7.1	Nácvik modelových situací na školách.....	51

7.7.2	Psychohygienu na vysokých školách.....	51
7.8	Další benefity Linky bezpečí.....	53
7.9	Sekundární analýza.....	54
7.10	Vyhodnocení analýzy.....	55
8	Souhrn a diskuse.....	57
	Závěr.....	61
	Seznam použitých informačních zdrojů.....	63
	Seznam příloh.....	66

Úvod

Krizy a krizové situace provázely člověka od nepaměti. Jedná se o obsáhlou problematiku, která v dnešní době získává stále více pozornosti. Krizová intervence se zaměřuje na poskytování okamžité pomoci lidem v akutní psychické krizi. Jejím cílem je pozitivně ovlivnit průběh krize, snížit její dopad a znovuobnovit psychickou rovnováhu jedince. Práce krizového intervenanta a psychologa se v mnoha oblastech prolíná. A to jak v mnoha předpokladech, kompetencích a náplni práce. V psychologické praxi se jedná o terapeutické vedení klienta v krizi pomocí krátkodobé psychoterapie. Absolvování kurzu krizové intervence může pro studenty psychologie přinést řadu přínosů. Nejen že se studenti seznámí s metodami a postupy krizové intervence, ale mohou také rozvíjet své vlastní komunikační dovednosti, empatii a schopnost práce s emocemi. Tyto kompetence jsou klíčové pro budoucí praxi psychologa a mohou pozitivně ovlivnit i osobnostní rozvoj studentů.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem prožívají a reflektují vývoj v průběhu přípravy na povolání psychologa. Kromě praktických dovedností může kurz krizové intervence mít také významný dopad na utváření profesní identity studentů psychologie. Konfrontace se skutečnými krizovými situacemi a nácvik postupů krizové pomoci může pomoci studentům lépe pochopit roli a poslání psychologa. Tato zkušenost může přispět k hlubšímu ztotožnění se s budoucím povoláním a usnadnit proces profesního sebepojetí. Analýza zkušeností studentů může přispět k lepšímu pochopení role krizové intervence v rámci psychologického vzdělávání a navrhnout možnosti pro zefektivnění této přípravy budoucích psychologů.

Teoretická část

1 Vymezení pojmu krize

1.1 Význam a definice krize

Nejdříve bych se zastavila nad pojmem krize (z řec. *krisis* od *krinein* – rozhodnout se, z lat. *crisis* – rozhodný obrat). Krize se může týkat celé společnosti, rodiny, nejen jedince. Je známo, že je na tento pojem nahlíženo často jako na situaci spojenou s negativními emocemi, jež se člověku jeví až jako ohrožující a bezvýchodná. Pojem ale v sobě skrývá rozhodující moment nebo zvrát, který může být považován za příležitost ke změně.

Životní událost, která ovlivňuje psychickou, biologickou i sociální oblast. Na čem se definice většinou shodují, je, že krize jsou pro člověka určitou psychickou zátěží. Pro upřesnění zde uvedu několik definic pojmu krize. Krize se například používá k popisu situací, při nichž se něco dramaticky mění, tato změna je doprovázena negativními emocemi. Jedinec v krizi vnímá takovou situaci jako nebezpečnou a nenachází způsob, jak se s ní vyrovnat (Špatenková, 2017). Podle Špatenkové krizi spojují tři složky, kdy jedince zasáhne určitá spouštěcí událost, kterou vnímá jako ohrožující, a kdy selhávají jeho obvyklé způsoby zvládnání podobných situací. Respektive krize nastává ve chvíli, kdy se situaci jedinci nepodaří překonat obvyklými způsoby a strategiemi. Je ale především nedílnou, přirozenou součástí života každého člověka, neměla by být automaticky považována za něco nenormálního, natož patologického. Krizi je totiž možné chápat i jako vývoj nebo změnu (Špatenková, 2017). Podle Vymětala navíc krize vznikají, pokud se člověk setká s překážkou, kterou není schopen řešit navyklými způsoby a vlastními silami v přijatelném čase (Vymětal, 1995). Jde tedy o situaci přechodnou, proto máme na její překonání omezený čas, aby nevyústila v katastrofu v případě, ženám většinou chybí prostředky na její překonání, nebo zatím neznáme strategii. Na překonání krize mají vliv naše nastavené hodnoty. Frankl zmiňuje, že člověk i v situaci, kdy přichází úplně o všechno, může realizovat své postojevé hodnoty a nemusí nutně podlehnout společenské situaci, tělesné konstituci, nebo charakterologickým dispozicím (Frankl, 1996).

Podle Reného Thoma je lepší definice: „V krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů, je tímto

subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.“ Zde hraje roli soustředění společnosti na předvídatelnost. Náhlé vývojové zlomy a kvalitativní skoky jsou přijímány jako negativní, ale naštěstí jako výjimečné situace (Vodáčková, 2012, s. 29)

E. H. Erikson zmiňoval krizi jako vývojový úkol spojený s vývojovými stadii života a člověka bere jako bytost ovlivňovanou vnitřními rozpory, které se učí překonávat. Krize tedy může být zároveň příležitostí hledat nové strategie a návyky a opustit něco minulého, co bylo pro nás známé, ale nemuselo být prospěšné.

Baldwin v úvodu svého článku, ve kterém poprvé představuje svůj model klasifikace krizí a ze kterého mnozí další autoři vycházejí, poznamenává, že „těm, kteří poskytují krizovou intervenci v krizově orientovaných službách, je zřejmé, že krize prezentované klientem se liší v důležitých dimenzích, které vyžadují různé intervenční strategie pro adaptivní řešení“ (Baldwin, 1978).

Jakým způsobem se člověku podaří překonat krizovou situaci, závisí na spoustě faktorech. Krize může být krizí na základě subjektivního prožívání a lidského chování ve spojitosti se situací, jaký význam tedy člověk průběhu krizové situaci přisuzuje. Nic není tak ohrožující jako změna, která neodpovídá dosavadnímu vývoji událostí (Vodáčková, 2012). Tato subjektivita odlišuje krizi od traumatu, které je vnímáno spíše za způsobené objektivně vnějšími vlivy. Pro rozvoj krize totiž není ani tak důležité to, co se ve skutečnosti stalo (např. rozchod či rozvod), jako to, komu se to stalo, ale zejména to, jak daný jedinec situaci vnímá, tedy jestli je pro něj tato situace ohrožující, či nikoliv (Špatenková, 2017).

Důsledkem krize můžou být jak pozitivní změna, možnost pro rozvoj, nová příležitost, tak i psychické potíže. Krajní strategie, jimiž se člověk může pokoušet vymanit z krizové situace, mohou vést až k sebevražedným myšlenkám.

1.2 Příčiny krize

Příčiny krize mohou být různé. Vzhledem k subjektivnosti lidských prožitků, k různým znakům každé krize, ať už se jedná o délku trvání, kvalitu, nebo intenzitu, mohou být různé i spouštěče krize.

Principem propojení vyladěnosti organismu s vnějšími vlivy způsobujícími krizi se zabýval Vymětal (Vymětal, 1995), jenž tento princip nazýval dvojí kvantifikace.

Další vypsání příčiny nebo „urychlovače“ vzniku krize uvádí René Thom ve své Teorii katastrof.

Prvním aspektem je **ztráta objektu**, kdy nám například někdo odejde ze života, umře, nepodaří se nám zkouška, nebo se zraníme a ztratíme tím hybnost, ztráta nějakého očekávání (potrat nebo zrada...), může se jednat i o snahu vyhnout se zodpovědnosti nebo očekávání někoho jiného a s tím spojenou snahu vyhnout se konfrontaci...

Dalším aspektem je **změna**. Může se jednat o změnu práce, bydliště, nějaké změny v rodině atd. Třetím aspektem je volba mezi dvěma stejnými kvalitami (Vodáčková, 2012). Jedná se o náhlou změnu, která bývá považována v tu chvíli za negativní, neboť je spojena s určitou nejistotou a úzkostí z neznámého.

S tím souvisejí i vnitřní urychlovače krizí.

- První nastává, když se člověk není schopen adaptovat na změny a svůj vlastní vývoj.
- Druhým je náhradní opatření, tedy jev, který má omezenou účinnost v čase (Vodáčková, 2012).

Pomáhá nám v krizi zmírnit přesun k radikálnější a konstruktivnější změně, jež by měla krizi vyřešit. To, že se jedná o náhradní opatření, si ani nemusíme uvědomovat, můžeme to zjistit až ve chvíli, kdy nám opatření přestává vyhovovat. Za náhradní opatření by mohlo být považováno i odvedení pozornosti naší mysli, pokud nejsme momentálně schopni jednat jiným způsobem, nebo nám to není umožněno, např. když se ocitneme v krajní situaci. Extrémním příkladem může být koncentrační tábor. „V krajně tristní situaci, do níž je člověk postaven, kdy se už nemůže realizovat vlastním přičiněním.“

V situaci, v níž jeho jediný výkon spočívá v opravdovém utrpení. V takové situaci je člověk s to sám sebe naplnit milujícím pohledem, kontemplací duchového obrazu milovaného člověka, který v sobě nosí (Frankl, 1996).

1.3 Typologie krizí

Podle Balwina můžeme krize klasifikovat podle závažnosti. Existuje šest typů krizí, jež jsou rozděleny od nejméně závažných po ty nejzávažnější a spouštěče krize se přesouvají od vnějších k vnitřním.

➤ Dispoziční krize

Neboli situační krize je způsobena nepředvídatelnou problémovou situací, kterou provází stres, pocity naléhavosti a neodkladnosti až po pocity ohrožení. Typičtějšími spouštěči jsou vnější vlivy, které jsou specifické. Může to být například úmrtí blízké osoby nebo například příchod osoby, katastrofa. Jedná se o nečekané události, které člověka zastihnou nepřipraveného. Může se jednat o neočekávanost v daném čase. Pokud člověka hluboce ovlivní, může se situační krize změnit na traumatickou. Podle Špatenkové po příchodu nastalé situace nastává šok a možné popření situace, jež provází zvýšená aktivita (především ta vnitřní – chaos a neklid), nebo naopak apatie. V další fázi emoční reakce se jedinec začne vypořádávat s danou situací. I když se může stále jednat o popírání, provází ho už silné emoční prožívání. Následuje zpracovávání situace, kdy už člověk začne mít určitý nadhled a opět nabývá sebevědomí.

➤ Krize z očekávaných životních změn (tranzitorní či přechodová krize)

Výhodou zde pro člověka je, že lze příchod krize předvídat i například se na situaci dostatečně připravit. Hledá strategie a prostředky, jakými se na nové situaci přizpůsobí. Je ale zapotřebí, aby situaci dostatečně chápal. To mu umožní vytvořit efektivní plány a strategie, které pomohou se změnám přizpůsobit.

Může se jednat o **kritická vývojová období**, jako jsou například adolescence, střední věk... nebo **přechodová, tranzitorní**, kdy se může jednat o narození miminka, odchod do důchodu, změnu bydliště, svatba... (Špatenková, 2017) Jedná se o přirozené překážky, které jsou dány nároky růstu a zrání (Vodáčková, 2012). Pokud jedinec není dostatečně připraven na tyto události, dochází u něj ke zvýšenému stresu a snížení sebevědomí. Podle Baštecké

následně dochází k aktivaci všech psychických rezerv a narůstání napětí. Pokud poté nedojde k vyřešení krize, může hrozit popření problému, nastolení vnitřního chaosu a dezorganizaci. Mohou s tím být spojené i různé projevy přecitlivělosti, podrážděnosti i sebevražedné chování (Špatenková, 2017).

U případů, kdy neproběhne přechodová krize, objevuje se podle Balwina **krize zrání**. Jedná se o vývojové otázky týkající se mezilidských vztahů, sexuality, závislosti... Když nedošlo k vyřešení v minulosti (Vodáčková, 2012).

Mezi další krize Balwin uvádí:

➤ Traumatické krize

Spouštěčem krize je traumatizující vnější stresor, který přišel do života neočekávaně, náhle a člověk nad ním nemá žádnou kontrolu. Při kontaktu s těmito stresory se člověk může dostat do šoku a ochromení, dochází k ohrožení tělesné nebo duševní integrity. Příklady stresorů jsou například: autonehoda, úmrtí blízké osoby, znásilnění, teroristický útok... K vypořádání se s krizí je třeba celková psychosociální pomoc.

➤ Krize pramenící z psychopatologie

Příčinou krize jsou předchozí vývojové krize, nějaká změna či ztráta, záleží však na míře zranitelnosti člověka a jeho dispozicích k duševním onemocněním nebo na nerovnováze rodinného systému či společnosti (Vodáčková, 2012). Pokud se jedinec stabilizuje a zkompetentní, nemusí dojít k dlouhodobé hospitalizaci.

➤ Neodkladné krizové stavy (krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc)

Jedná se o naléhavé stavy, které ohrožují celkové fungování jedince. Jedná se o akutní psychotické stavy, které jsou spojeny se sebevražedným/vražedným chováním nebo nekontrolovatelnou agresí. Podle Vodáčkové sem můžeme přidat i panickou úzkost, stavy spojené s extrémním psychickým vypětím nebo některé druhy disociativních stavů, například ztráta vědomí, některé typy automatického nebo dezorganizovaného chování.

1.4 Vyrovnávací strategie

Během života si člověk vytvoří určité zvládací mechanismy a copingové strategie, které jedinci pomáhají zvládat krizové strategie a překonávat nároky společnosti i prostředí.

Základní více či méně vědomé reakce na krizovou situaci jsou :

- útěk,
- boj nebo
- ochromení.

Při reakci na akutní krizi prochází jedinec různými fázemi. Podle Caplana nejprve dojde ke konfrontaci s událostí a k pocitu ohrožení a napětí. To způsobí aktivaci adaptačních mechanismů. Pokud osvědčené strategie nepomůžou, nastává fáze uvědomění si ztráty kontroly nad situací. Fáze je doprovázena pocitu vlastní neúspěšnosti, snižuje se sebevědomí. Strategie již nejsou známé a promyšlené, ale spíše náhodné. V další fázi jedinec aktivuje své rezervy a nejvíce hledá pomoc. Pokud nedojde k překonání krize, hrozí překlenutí na krizi chronickou. Ve čtvrté fázi se člověku hroubí všechny vyrovnávací strategie a napětí se stává nesnesitelným. U jedince se objevují projevy podrážděnosti, inklinace k drogám, sebevražedné sklony... V této fázi je nejproduktivnějším zásahem odborná krizová intervence (Špatenková, 2017).

Coping je snahou o vědomou reakci na situaci a porozumění. Od dětství se učíme různým copingovým strategiím, které lze využít při zátěži.

Rozlišujeme převážně strategie, které nás orientují:

- „dovnitř“ na naše emocionální prožitky,
- kde se zaměřujeme naopak na daný problém a jeho řešení.

Faktor, který je velmi důležitý pro překonání krize, je míra vědomého převzetí kompetencí se podílet na změně a převzetí zodpovědnosti. Do toho se zahrnuje i kompetence požádat o pomoc.

Podle Vodáčkové můžeme při řešení krizových situací využívat strategie jako uvědomění si vlastních pocitů a jejich vyjádření emocí (pláč a hněv), umět tyto pocity sdílet, být vnímavý i ke svému tělu a jeho potřebám. Člověk vystavený krizové situaci je mnohdy konfrontován s vlastními mezemi a hranicemi, což vede k potřebě vymezit se na místech, o nichž jsme ani

neměli ponětí (Vodáčková, 2012). Mezi další strategie podle Vodáčkové patří využití dostupných prostředků, informací a předchozích zkušeností. Další strategie se nemusí týkat nás samotných, ale orientují nás na pomoc z našeho okolí. Může se jednat o osobu, kdy nám může pomoci blízkost a přítomnost dalšího člověka nebo využití jeho zkušeností, jindy orientace na větší skupinu nebo komunitu, společnost a s ní spojené rituály a jiné vzorce. Poslední zmíněné strategie se týkají víry, naděje na zlepšení nebo přijetí prožívání dočasného utrpení jako součásti životní cesty.

2 Krizová intervence

2.1 Význam krizové intervence

Krizová intervence představuje komplexní specializovanou a intenzivní pomoc osobám v krizi.

Zahrnuje v sobě oblast lékařskou, psychologickou, právní i sociální, je tak komplexem služeb odpovídajících potřebám jednotlivce. Je časově i dosahem limitovaná. Cílem není vyřešit situaci jedince, ale stabilizovat ho, podpořit jeho kompetence krizi řešit a případně ho nasměrovat k dalším účinným zdrojům pomoci (Špatenková, 2017).

Cílem je pozitivně ovlivnit průběh a snížit dopad krize a znovuobnovit psychickou rovnováhu. Podle zákona jde o „terénní, ambulantní nebo pobytovou službu na přechodnou dobu poskytovanou osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami“ (Česko, 2006). Krizová intervence je odbornou metodou, jejímž nástrojem je v psychologické oblasti empatický rozhovor, práce s emocemi, hledání zdrojů pomoci a pomoc vytvořit krizový plán. Jde o okamžitou pomoc, která by měla snížit ohrožení, a to v omezeném čase. Dalším znakem je intenzivní aktivní kontakt krizového intervenanta s jedincem. Jinými slovy je cílem krizové intervence napomoci strukturovat klientovo prožívání, pomoci mu lépe se v situaci vyznat a zmírnit či zastavit kontraproduktivní až ohrožující tendence chování.

„Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování“ (Vodáčková, 2012).

Jedná se především o pomoc:

- Praktickou – například zásah policie;
- Psychologickou – terapeutický kontakt se specifiky krizové intervence;
- Zdravotnickou – stabilizace zdravotního stavu, psychiatrická intervence;

- Sociální – legislativně zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:
 - terénní,
 - ambulantní,
 - pobytová služba.
- Právní – může být poskytnuta i sociálním pracovníkem.

2.2 Formy krizové intervence

Podle Špatenkové můžeme rozdělovat formy krizové intervence i podle typu kontaktu s klientem. Zde se může jednat o:

- prezenční – krizové intervence je osobně přítomen
 - terénní,
 - ambulantní,
 - pobytové služby;

Pro účely mé bakalářské práce se více zaměříme na druhou formu krizové intervence, a to je odborná pomoc na dálku:

- distanční krizová intervence – krizový intervent pomáhá klientovi na vzdálenost a zprostředkovaně buď přes internet (chat, e-mail), nebo telefonicky.

Distanční krizová intervence je novější formou než prezenční. Určitě má svá specifická pozitiva i negativa oproti osobní konzultaci, ale přesto může být stejně efektivní. Základním rozdílem je, že po dobu distanční krizové intervence je klient po celý (nebo částečný) kontakt od interventa oddělen. Klient interventa tedy nejen nevidí, ale nevnímá nic z toho, co osobní přístup nabízí (úsměv, gesta, mimiku obličeje). Většinou však komunikuje přes nějakou instituci, většinou nejedná s konkrétním člověkem, který by mu byl osobně představen, ale s pracovníkem linky důvěry. Celý kontakt je tedy anonymní a může být anonymní oboustranně.

Charakteristické jsou také nízké náklady na služby a vysoká dostupnost. Přestože nemá každý vlastní telefon nebo internet, jedná se o vysoce dostupnou formu, ať už pro její finanční dostupnost (zpravidla zdarma), ale také proto, že ne každý má možnost se osobně dostavit na konzultaci. Navíc je tato pomoc okamžitá, což je velmi důležité.

2.3 Telefonická intervence

Telefonická intervence je formou distanční pomoci, kterou nabízejí klientům převážně různé linky důvěry prostřednictvím telefonu. Tyto linky mohou být specializované, ale většinou jsou naopak otevřené komukoli. Tady vidím velkou výhodu v tom, že může zavolat například dítě, které by jinak potřebovalo souhlas rodiče, nebo by se nějakým způsobem samo muselo dopátrat a dopravit za krizovým interventem, může volat i člověk nějakým způsobem velmi indisponovaný či intoxikovaný. I pro stav se sebevražednými tendencemi může „možnost zatelefonovat“ představovat velkou výhodu. Při telefonické pomoci se pak pracuje s aktuální situací a s informacemi s ní spojenými. Vybírají se tedy informace úzce spojené se zakázkou klienta. Oproti jiné distanční formě, kdy si lze s klientem dopisovat dlouhodoběji, jedná se o časově omezenou formu komunikace, je tedy potřeba, aby intervent zvládl co nejrychleji navázat s klientem kontakt. Ten může kontakt kdykoli přerušit. Nevýhodou této formy je, že se někdy kontakt může přerušit špatným připojením. Vždy se jedná o nezávazný a anonymní rozhovor, pokud se klient s pracovníkem nedomluví jinak.

Shrnutí výhod telefonické intervence:

- okamžitá pomoc,
- snadná dostupnost,
- bezpečí a kontrola klienta,
- vzájemná anonymita.

Podle vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí (505/206 Sb., vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí, § 20), zajišťuje telefonická krizová intervence:

- a) telefonickou krizovou pomoc: krizová práce s osobou spočívající v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu osoby s pracovištěm telefonické krizové intervence,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

2.4 Průběh krizové intervence

Mnoho klientů svádí před kontaktováním linky důvěry těžký a dlouhý vnitřní boj o to, zda se k vytočení jejího čísla odhodlají, či nikoliv. Především pro ty klienty, kteří volají poprvé, představuje kontaktování linky důvěry krok do neznáma. Toto by měl mít pracovník linky důvěry na paměti a podpořit klienta zejména v prvotní fázi hovoru – navázání kontaktu (Špatenková, 2004).

Před každým telefonátem by si měl intervent ověřit, zda má odpovídající vnitřní i vnější podmínky k hovoru, tzn. zda se nachází na bezpečně uzpůsobeném pracovišti, zda zajistil sám sobě potřebné tělesné i psychické nastavení, že je připraven začít. Většinou po třetím zazvonění zvedá sluchátko, a jak zmiňuje Knoppová, velmi záleží i na tom, jakým způsobem a s jakým nastavením hlasu vyřkne „Linka bezpečí, dobrý den“. I to může velmi ovlivnit prvotní navázání kontaktu s klientem (Knoppová, 1997).

2.5 Vedení rozhovoru s klientem v rámci krizové intervence

Rogers zmiňoval, že se nemusíme „snažit“ reflektovat pocity klienta, ale spíše se pokusit určit, zda je naše chápání klientova světa správné. Je dobré si pokládat otázku, zda vidíme nebo slyšíme klienta tak, jak se on prožívá. Zároveň máme v rámci terapie či hovoru možnost „zrcadlit“ klientovo aktuální prožívání a testovat, zda jsme mu správně porozuměli (Rogers, 2020).

2.6 Předpoklady krizového intervenanta

Každý krizový intervent by měl mít nějaké předpoklady k tomu, aby byl schopen s klientem navázat kontakt a vytvořit mu bezpečný prostor. Měl by být empatický a pomocí aktivního naslouchání by měl postupně zmapovat a alespoň částečně zvládnout pochopit význam krizové situace pro klienta a zjistit tím klientovu zakázku. Jedním z cílů každého kontaktu je poskytnout klientovi emoční podporu.

Krizový intervent by měl umět dát najevo, že je projev jakýchkoliv emocí vítaný, měl by mu dát dostatečný prostor. Současně by si měl být vědom i svých vlastních hranic a limitů. Dalším předpokladem úspěšné krizové intervence je taková podpora, aby byl klient schopen překonat krizovou situaci. Pomáhající pracovník by měl umět klienta ujistit, že jeho situace není bezvýchodná či černobílá, ale lze ji zvládnout. Podle situace je pak na místě podpořit

sebevědomí pomocí soucitu a pochopení, poskytnutí určitého nadhledu nebo konkrétní doporučení různých možností, jak situaci zvládnout a kam se obrátit, případně rozdělit problém na menší a uchopitelnější díly... Pomáhající pracovník slouží jako prostředník mezi zátěžovou situací a klientem. Měl by být schopen se odborně vzdělávat a měl by být sám motivován se průběžně zlepšovat ve svých kompetencích.

2.7 Krizová intervence v psychologické praxi

Psychologové rozlišují krizi od traumatu převážně podle subjektivního přisuzování jedince, do jaké míry je pro něj situace náročná a nezvládnutelná a kdy se jedná spíše o vnější příčiny. V psychoterapeutické praxi se setkáváme například s „maskovanými krizemi“, jejichž projevem může být například únava, psychosomatické obtíže nebo pokles či absence radosti ze života (Cimrmanová, 2013).

Psychologie se zaměřuje na psychickou činnost a duševní jevy svých pacientů a klientů (tj. schopnosti, dovednosti, vloh, ale i postoje a názory) a strukturu jejich osobnosti (tj. motivace, emoce, charakter a temperament), a to ve vztahu k prostředí, kde klient žije a pracuje (Atkinsonová et al., 2012). V psychologické praxi se jedná o terapeutické vedení klienta v krizi. Krizová intervence zde probíhá pomocí krátkodobé psychoterapie, kterou uplatňují:

- zdravotní záchranné služby,
- poradny a krizová centra,
- terénní a mobilní služby,
- psychiatrické ordinace,
- kliničtí psychologové, kteří jsou kompetentní k poskytování krizové intervence,
- centra organizací se zaměřením na krizovou intervenci.

V rámci krizové intervence se setkáváme s různými přístupy. Mezi ty novější patří například:

- psychosociální krizová pomoc – jejímž cílem je poskytnutí pomoci lidem v krizových situacích. Tato forma pomoci je klíčová pro zvládnání náročných situací z psychického i sociálního hlediska;
- biosyntetická psychoterapie – obsahuje komplexní strategie a techniky biosyntézy, neurovědy a epigenetiky;
- standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce.

3 Linka bezpečí

3.1 Představení spolku Linky bezpečí

V následující kapitole bych představila samotný spolek Linka bezpečí (dále také pouze Linka). Spolek je určen pro děti a studenty do 26 let. Je bezplatně k dispozici nonstop na telefonu, e-mailu nebo chatu. Jejím posláním je poskytování krizové pomoci a poradenství dětem a mladistvým, kteří se nacházejí v tíživé situaci. Může se jednat o velmi náročnou krizi, kterou se jim nedaří zvládnout vlastními silami, nebo se může jednat o každodenní starosti, se kterými si neví rady. Linka bezpečí dětem poskytne bezpečný anonymní prostor, ve kterém si můžou promluvit o jakékoli situaci a kde mohou dojít k možnému řešení.

Spolek se zaměřuje také na vzdělávání a prevenci. Konzultanti Linky bezpečí jezdí do škol a klubů, natáčí vzdělávací videa, podcasty... Pravidelně se zapojují do odborných veřejných akcí, které souvisejí s rozvojem péče o duševní zdraví dětí a mladistvých. Linka bezpečí spadá pod zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách od roku 2007. Jedná se také o akreditovanou vzdělávací instituci, která poskytuje akreditované výcviky a kurzy a je od roku 2002 organizací pověřenou výkonem sociálně právní ochrany dětí dle Magistrátu hlavního města Prahy.

3.2 Kurz krizové intervence Linky bezpečí

Linka bezpečí poskytuje základní kurz krizové intervence. Kurz je o rozsahu 48 vyučovacích hodin a je koncipován do dvou třídenních bloků. Na stránkách LB je popsán s důrazem na praktický nácvik dovedností s ohledem na specifika práce s různými typy potíží (jako např. akutní krize, posttraumatický stav, psychopatie, ohrožení zdraví a života) i cílovými skupinami (děti, dospělí, senioři) tak, aby je byli účastníci schopni používat v praxi.

Kurz by měl být veden interaktivně a absolvent by měl být připraven jak na osobní, tak na telefonickou krizovou intervenci. V rámci kurzu by přihlášeným měly být představeny základní informace o krizi a krizové intervenci a její zásady. Absolvent by měl znát jednotlivé techniky krizové intervence a strukturu krizového rozhovoru. Po celý kurz by měl mít prostor pro reflexi vlastních zdrojů podpory a nástroje psychohygieny. Na kurz pak navazuje výcvik v telefonické krizové intervenci, který bude prohlubovat kompetence

krizového intervenanta na telefonu a může se následně ucházet i pracovní pozici konzultanta na Lince bezpečí nebo na jiném pracovišti.

3.2.1 Absolventi kurzu krizové intervence

Pokud chce absolvent kurzu následně na Lince bezpečí pracovat, musí mu být minimálně 21 let, musí mít VOŠ, VŠ vzdělání nebo vzdělání podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. Je třeba, aby byl absolventem jak akreditovaného výcviku a kurzu Specifika Linky bezpečí a aby úspěšně prošel výběrovým řízením a psychologickým pohovorem. Výcvikový kurz je zakončen aktivními náslechy na Lince bezpečí, což znamená, že absolvent dochází na pracoviště Linky bezpečí a je fyzicky přítomen u hovorů.

Nejprve se začíná pasivními náslechy, kdy obvykle sedíme s intervizorem u jednoho stolu s jedním telefonem. Intervizor má sluchátka s mikrofonem a absolvent kurzu má druhá sluchátka s vypnutým mikrofonem, aby mohl hovory poslouchat.

Aktivní náslechy jsou s tím rozdílem, že absolvent kurzu již má sluchátka s mikrofonem a ve de přichází hovory sám. Vedle něj je přítomen intervizor, a když je potřeba, tak mu radí a kontroluje ho. Po úspěšném splnění počtu hodin náslechu se můžeme projít kontrolním vstupním náslechem, který je další podmínkou pro přijetí do zaměstnání.

Cíle kurzu jsou:

- naučit se základní psychickou první pomoc v zájmu stabilizace klienta,
- získat kompetence potřebné ke komunikaci s člověkem v krizi.

Ten je určen pro osoby:

- starší osmnácti let,
- pracující v sociálních službách či jiných pomáhajících profesích,
- mající zájem o krizovou intervenci,
- snažící se zlepšit v komunikaci.

Jako pracovník uzavírá s Linkou bezpečí:

- dohodu o pracích konaných mimo hlavní pracovní poměr (DPP nebo DPČ, maximálně v rozsahu polovičního úvazku);
- pracuje ve směnném provozu s délkou pracovní doby 4,5 až 6,5 hodin a musí mít odpracováno minimálně 30 hodin a maximálně 80 hodin měsíčně;
- plánuje si služby podle svých potřeb a přes webové rozhraní;
- u každé směny má konzultant k dispozici intervizora, který je vedoucím směny a s nímž na směně bývají dva až sedm dalších konzultantů.

Na Lince bezpečí jsou čtyři kategorie konzultantů podle délky praxe a absolvování postupového náslechu. Existuje zde propracovaný systém následného vzdělávání závazný pro všechny konzultanty, tzv. kreditní systém, který je v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Linka bezpečí by zase měla zajistit interventovi vhodné podmínky pro telefonickou krizovou intervenci, což by mělo znamenat bezpečné prostředí nerušené vnějšími vlivy, pracoviště splňující hygienické požadavky.

Jak zmiňuje Geoff Lindsay, psychologie se opírá o etiku rozvoje základních dovedností a znalostí získaných na základě výzkumu a psychologické praxe a jejím rozvoji takovým způsobem, aby splňovaly požadavky služeb, jež mají být poskytovány veřejnosti (Lindsay, 2010).

Na Lince bezpečí se dbá na dodržování kodexu, jenž obsahuje různé etické zásady.

1) Obecné etické zásady

- LB se odvíjí od hodnot lidských práv,
- řídí se Ústavou ČR,
- respekt k jedinečnosti člověka bez ohledu na původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jakým způsobem se podílí na životě celé společnosti.

2) Etické zásady ve vztahu ke klientům

- respekt k právu jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení, anonymitu a autonomii – pokud nedochází k omezení takových práv u druhých osob, neohrožuje svým jednáním sebe nebo druhé, nebo nejedná v rozporu se zákonem;
- poskytování služby vymezené rámcem krizové intervence, poradenství a svými kompetencemi;
- etiku práce řeší pracovník v rámci supervize, intervize a porad;
- respekt a podpora klientů k vědomí vlastní odpovědnosti;
- pracovník aktivně působí proti navazování klienta na službu nebo konkrétního pracovníka, a to v rámci poskytování služby i mimo ni;
- povinnost zachovávat mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta, svou i ostatních pracovníků (s výjimkou naléhavých případů, kdy je klient o postupu informován),
- k záznamu o kontaktu s klientem mají přístup pouze pověřeni pracovníci LB. Z důvodu zvyšování kvality práce konzultanta mohou být u kontaktu s klientem přítomni další pověřeni pracovníci. Klienti jsou o této skutečnosti informováni na webových stránkách služeb;
- konzultant si je vědom svých odborných a profesních omezení.

3) Etické zásady ve vztahu k dárcům.

4) Etické zásady ve vztahu k organizaci a ostatním pracovníkům

- jednat tak, aby neohrozil organizaci, její dobré jméno a aby nepoškodil jiné organizace,
- plnění povinností vyplývajících ze závazků ke svému zaměstnavateli,
- konzultant upřednostňuje týmovou spolupráci před individualistickým přístupem,
- pracovník vědomě přispívá k pozitivní atmosféře na pracovišti svou otevřenou komunikací, konstruktivním přístupem k řešení problémů a respektem ke kolegům;

5) Etické zásady odbornosti

- odborný rozvoj jeho činnosti a zvyšování prestiže organizace,
- výběr do zaměstnání podle platných podmínek přijímání pracovníků Linky bezpečí,
- zodpovědnost za celoživotní vzdělávání;

6) Etické zásady ve vztahu ke společnosti

- pracovník se zasazuje o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní a upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují,
- právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů,
- pracovník při svém vystupování ve veřejném prostoru respektuje hodnotu lidského života a lidskou důstojnost.

Praktická část

4 Uvedení do problematiky

Cílem výzkumného designu bylo nastínit přínos kurzu krizové intervence a práci na Lince bezpečí ve vztahu k přípravě na povolání psychologa. Přiblížit reálnou zkušenost studentů psychologie a ukázat na význam praxe v rámci krizové intervence. Zjistit, jakým způsobem jsou zkušenosti propojené se zkušenostmi z vysoké školy.

Ke sběru a vyhodnocení výzkumných dat byl vybrán kvalitativní design za pomoci polostrukturovaného rozhovoru.

5 Výzkumné otázky

- 1) Jaké přínosy pro povolání psychologa přinesl kurz krizové intervence?
- 2) Jakým způsobem studenti popisují práci na Lince bezpečí ve vztahu ke studiu psychologie?
- 3) Jaké konkrétní strategie a dovednosti se studenti naučili jako pracovníci telefonické krizové intervence?
- 4) Které nabitě kompetence by měly být relevantní pro práci psychologa?
- 5) Jaká témata se u studentů vynořují ve vztahu ke studiu vysoké školy?

V průběhu výzkumu se pokusím analyzovat informace, které by přispěly k osvětlení a doplnění mých výzkumných otázek. Zda bude kurz krizové intervence významnou praxí na cestě za povoláním psychologa. Nicméně mým záměrem není, abych v bakalářské práci pouze popsala průběh kurzu krizové intervence, nebo jak hodnotí Linku bezpečí studenti psychologie ani srovnávání praxe se studiem. Mým záměrem je rozklíčovat, o jaké případné specifické přínosy se jedná, aby se mohli další budoucí psychologové na tato témata zaměřit, případně aby se výsledky daly využít jako pomůcka pro zlepšení kvality přípravy na školách.

6 Organizace výzkumu

6.1 Výzkumné metody

V praktické části bakalářské práce se budu zabývat kvalitativním výzkumným šetřením, ke kterému použiji polostrukturované rozhovory se šesti studentkami magisterského ročníku v oboru psychologie. Jedná se o studentky z různých škol, nicméně všechny úspěšně zakončily bakalářské studium v oboru psychologie a aktuálně jsou v prvním nebo druhém ročníku na magisterském stupni téhož oboru. Jedná se o školy v Brně, Olomouci nebo v Praze. Do výzkumného vzorku se zapojily studentky, které prošly kurzem krizové intervence a všechny pracovaly nebo pracují jako telefonické konzultantky na pracovišti Linky bezpečí.

Předmětem výzkumu tedy bude reálná zkušenost studentů psychologie s krizovou intervencí na Lince bezpečí.

6.2 Limity výzkumu

Jedním z limitů výzkumné práce je genderová nevyrovnanost výzkumného vzorku. Výsledky výzkumného šetření budou zkresleny z pohledu žen. Mohou se lišit od výsledků vyvozených z rozhovorů s muži, kteří by zapadali do předem daných kritérií.

Ve výzkumné práci se bude brát ohled na to, že všechny respondentky prošly zkušenostmi jak s kurzem krizové intervence, tak následně práce jako telefonický krizový intervent, proto se budou tyto zkušenosti v některých odpovědích navzájem prolínat.

6.3 Etické aspekty

Vzhledem k principům týkajících se kvalitativního výzkumu jsem se zabývala i etickými aspekty. Anonymizovala jsem jména respondentů získaná rozhovorem. Na začátku každého kontaktu jsem podala informace o záběru výzkumné práce, o možnosti kdykoli od rozhovoru odstoupit, o potřebě získat souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho využitím pro účely bakalářské práce a s nahráváním rozhovoru. Upozornila jsem, že přepisy rozhovorů nebudou šířeny mimo bakalářskou práci. Nicméně s ohledem na co nejcitlivější přístup k pracovišti Linky bezpečí a její práci jsem se po konzultaci rozhodla anonymizované rozhovory neposkytovat k přečtení v rámci příloh, ale použít a ukázat jen úryvky rozhovorů pro účely

bakalářské práce s vybranými citacemi, které budou s citlivostí vybrány. Předem jsem upozornila, že mi jde o jejich subjektivní zkušenost a jejich pohled na problematiku. Před rozhovorem i po něm byl poskytnut respondentům prostor pro dotazy a případné dovysvětlení a i během rozhovoru pro mě bylo preferencí, aby se respondentky cítily komfortně a bezpečně.

6.4 Výběr výzkumného vzorku

Při hledání vhodných respondentů k rozhovoru jsem nejprve použila možnost sociálních sítí a napsala například na facebookovou stránku studentů psychologie a skupinu studentů psychologie přímo z Pedagogické fakulty UK. Jako hlavní kritéria vzorku jsem stanovila, aby se jednalo o studenta nebo studentku magisterského ročníku v oboru psychologie a aby byli absolventi bakalářského studia téhož oboru libovolné fakulty. Jako druhé kritérium bylo absolvování kurzu krizové intervence. Dalším kritériem byla ochota se mnou vést přibližně hodinový rozhovor týkající se témat krizové intervence a přípravě na povolání psychologa/psycholožky. Dostala jsem jednu reakci od ženy, která již měla dokončené magisterské studium a působila jako školní psycholožka. Pro co nejjednodušší vzorek byla potenciální respondentka s poděkováním odmítnuta.

Nejúspěšnější formou se stalo přímé oslovení studentky, na kterou jsem získala kontakt. Studovala na Pedagogické fakultě Karlovy univerzity a účastnila se kurzu krizové intervence Linky bezpečí. Byla požádána, zda by byla ochotna se mnou vést rozhovor a zda by mohla mým jménem oslovit pracovníky Linky bezpečí a informovat je ohledně kritérií respondentů. V rámci prvního měsíce se začal domlouvat termín rozhovoru se třemi studentkami ochotnými absolvovat rozhovor.

Další tři studentky byly získány metodou sněhové koule, kdy každá doporučila respondentku další. Tímto způsobem bylo osloveno dalších pět konzultantů, z nichž se třemi se podařilo rozhovor dokončit. Celkem jsem vedla rozhovor s šesti ženami pracujícími na Lince bezpečí a aktuálně studujícími obor psychologie. Do vzorku bylo zapojeno pět různých fakult ze tří měst.

6.5 Výzkumný soubor – představení respondentů výzkumného rozhovoru

Respondentky byly pouze ženy ve věku 24–27 let.

Respondentka K

První respondentka byla studentka z Palackého univerzity v Olomouci, kde druhým rokem studuje obor psychologie. Bakalářské studium úspěšně zakončila na Pedagogické fakultě Karlovy univerzity. Ke kurzu krizové intervence se dostala díky spolužačce a s prací na Lince bezpečí má zkušenosti již 5 let, a to jak na pozici telefonického konzultanta, tak na telefonické lince pro rodiče a občas i na chatu. Rozhovor byl veden osobní formou a se souhlasem nahráván na diktafon.

Respondentka L

Druhý rozhovor probíhal formou osobního setkání se studentkou prvního magisterského ročníku oboru psychologie z Filozofické fakulty Karlovy univerzity. Ke krizové intervenci se dostala díky matce, která pracovala na Lince bezpečí. Na kurz krizové intervence dojížděla z Brna, kde studovala na Filozofické fakultě, a momentálně už třetím rokem na LB pracuje. Dalším specifikem byla online část výcviku. Respondentka odpovídala barvitě a ochotně a rozhovor byl specifický její rodinnou vazbou na Linku bezpečí.

Respondentka H

Další rozhovor se uskutečnil online formou se studentkou druhého ročníku magisterského studia Pedagogické fakulty Karlovy univerzity. O kurzu krizové intervence LB se informovala od spolužačky na bakalářském stupni oboru psychologie téže fakulty. Následně pracovala čtyři roky na LB nejprve jako telefonický intervent a pak další dva roky na chatu. Její kladný postoj k LB ji motivoval k obsáhlejším odpovědím.

Respondentka P

Čtvrtý rozhovor probíhal také online formou se studentkou druhého ročníku magisterského studia, tentokrát z Pražské vysoké školy psychosociálních studií (PVŠSP). K přihlášení do kurzu krizové intervence ji motivoval vyučující na fakultě a jednalo se o obecný kurz krizové intervence od Linky bezpečí. Na LB momentálně pracuje pátým rokem nejprve jako

konzultantka, následně jako intervizorka. Při rozhovoru jsme měly menší technické potíže a bylo potřeba, abych lépe formulovala některé otázky, aby se respondentce lépe zodpovídaly.

Respondentka S

Další respondentka byla z Filozofické fakulty Karlovy univerzity v prvním ročníku magisterského studia oboru psychologie. Absolvovala kurz krizové intervence od centra Velký vůz Sever, kdy bylo specifikem vytvoření turnusu výcviku přímo pro její třídu. Pracuje na Lince bezpečí jako externí telefonický konzultant již třetím rokem. Rozhovor probíhal osobní formou.

Respondentka M

Poslední respondentkou byla také studentka psychologie z Palackého univerzity v Olomouci, která bakalářské studium psychologie úspěšně dokončila na Filozofické fakultě Karlovy univerzity. Absolvovala kurz telefonické krizové intervence od Linky bezpečí a následně se rozhodla v krizovém centru pracovat jako konzultantka. Na této pracovní pozici je již druhým rokem. Rozhovor probíhal osobně, se souhlasem jsem ho nahrávala na diktafon.

6.6 Popis výzkumných metod

Pro výzkum jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Umožní mi se držet předem dané osnovy a zároveň jsem ho vybrala pro jeho pružnost ve sběru dat. Respondenti tak mají větší volnost v odpovědích a já bych tím mohla mít větší možnost nahlédnout do specifických postřehů a zkušeností, které mi odpovědi odhalí. Další výhodou je možnost rozvíjení vlastních myšlenek a přirozených odpovědí respondentů, jež mají větší autentičnosti i na základě jazykového i mimojazykového projevu. Také jsem oceňovala možnost, že může účastník svou odpověď rozvinout, vysvětlit, případně i já mám možnost si průběžně ověřovat, zda výpovědím rozumím správně.

Polostrukturovaný rozhovor obsahuje připravené otázky, které směřují k identifikaci výzkumných témat. Pracovala jsem podle předem připraveného schématu obsahujícího témata a doplňující otázky, jež mohou výborně posloužit a přinášet informace zapadající do kontextu. Pomáhají lépe uchopit téma, o němž je ve výzkumu zájem (Mioviský, 2009).

V mé osnově se doplňující otázky nevyskytovaly jako konkrétně formulované věty, nýbrž jako nabízená témata a body, kterých se během rozhovoru chci dotknout. Konkrétní podobu otázky dostávaly v závislosti na odpovědích respondentek v průběhu rozhovoru, tedy v odlišných formulacích i pořadí v rámci rozhovoru. Nevýhodou této variabilnější konstrukce rozhovoru je, že je zdouhavější následná orientace v textu a propojování příbuzných témat, než pokud by se jednalo o plně strukturovaný rozhovor.

6.7 Průběh výzkumu

Při analýze dat pro svou bakalářskou práci jsem se zaměřila na to, abych si ověřovala popisnou, teoretickou i interpretační validitu. Prvním nezbytným krokem bylo doslovné přepsání každého provedeného interview. Tato transkripce mi umožnila detailně se seznámit s obsahem všech rozhovorů a porozumět tak komplexně všem uvedeným poznatkům a informacím. Při následné interpretaci těchto doslovných prepisů jsem se pak pečlivě rozhodovala, které konkrétní části textu jsou pro celkové zaměření a cíle mého výzkumu nejstěžejnější a nejsměrodatnější. Před zahájením každého jednotlivého rozhovoru jsem vždy studentky, které se staly mými respondentkami, důkladně informovala o celkovém průběhu a okolnostech mé bakalářské práce. Nastínila jsem, čeho se budou mé otázky v rozhovoru týkat, abych předešla případným nejasnostem či nedorozumění z jejich strany. Představila jsem se jim také osobně a nabídla jsem zodpovězení jakýchkoli dotazů, které by v souvislosti s mou prací či mou osobou mohly mít. Toto úvodní seznámení a vysvětlení mi pomohlo navodit příjemnou a důvěryhodnou atmosféru, která je pro kvalitativní rozhovory klíčová. Všechny respondentky mi následně poskytly poučený souhlas s účastí na rozhovoru a se souhlasem s nahráváním rozhovoru pro účely mé bakalářské práce. V případech osobních rozhovorů jsem nahrávání prováděla na diktafon v mobilním telefonu, u online rozhovorů prostřednictvím aplikace Zoom, přičemž jsem vždy uložila pořízený záznam do svého počítače a po přepsání smazala. Každá z participantek si mohla sama zvolit termín, čas a formu rozhovoru, která jí nejvíce vyhovovala, což přispělo k jejich větší otevřenosti a komfortu. Osobní rozhovory jsme vedli v klidnějších kavárnách, kde jsme byly minimálně rušeny a okolní prostředí nás nijak neomezovalo. Tato místa byla na přání samotných respondentek, jelikož pro ně představovala velmi komfortní a důvěrné prostředí, ve kterém se cítily příjemně a bezpečně. U online rozhovorů si studentky zajistily nerušené soukromí

buď ve svém domácím prostředí, nebo v případě jedné z nich v samostatné kanceláři v rámci svého zaměstnání. Celkově se mi podařilo vybudovat s každou z participantek důvěryhodný a otevřený krátkodobý vztah, což považuji za klíčové pro kvalitu a hloubku získaných kvalitativních dat. Většina rozhovorů probíhala bez větších komplikací a technických problémů, avšak u dvou z nich jsem se bohužel potýkala s drobnými technickými obtížemi v souvislosti s použitím aplikace Zoom. Konkrétně se stalo, že se meeting po určitém čase sám od sebe nečekaně vypnul a já následně musela respondentky přihlašovat na nový meeting. Naštěstí se vždy jednalo pouze o pár minut a po krátkém připomenutí, na čem jsme zrovna pracovali, nebylo obtížné plynule navázat a v rozhovoru pokračovat. Tyto drobné technické komplikace mě však přesvědčily o důležitosti mít vždy připravené alternativní řešení pro případ technických problémů. Osnova otázek v každém rozhovoru začínala obecnějšími informacemi o samotných participantkách - kde studovaly, kde momentálně studují, jak se dostaly ke kurzu krizové intervence a podobně. Poté jsem se postupně zaměřovala na jejich konkrétní zkušenosti, pocity a názory týkající se dané problematiky. Snažila jsem se jít do hloubky a získat co nejbohatší a nejpodrobnější data. Na závěr každého rozhovoru měly respondentky možnost klást doplňující otázky nebo doplňovat jakékoli poznámky a postřehy, které je v průběhu napadly. Zároveň jsme si na obou stranách nabídly možnost dodatečného kontaktu pro případ, že by v budoucnu vyvstala potřeba dalšího upřesnění či doplnění informací.

Veškeré rozhovory byly doslovně přepsány a následně přeneseny do tištěné podoby. Při samotné analýze shromážděných dat jsem za pomoci barevného zvýrazňování, psaní poznámek a opakovaného pročitání začala postupně konstruovat komplexní kategoriální systém. Navrhované kategorie představují zobecnění, jež vycházejí z úrovně konkrétních věcných vztahů. Jde tedy o teoretické výpovědi (Hendl, 2016). Snažila jsem se o citlivost a pozornost při sběru i analýze dat. Samotnou analýzu jsem prováděla prostřednictvím kódování, což je systematické prohledávání dat s cílem nalézt pravidelnosti a kategorizovat získané informace. Přiřazovala a propojovala jsem určité úseky, u nichž jsem našla sousloví a slova podobného nebo stejného významu. K lokalizaci kategorií v prepisech rozhovorů mi sloužilo otevřené kódování. Identifikovala jsem v textu několik tematických trsů, které více popíšu v samostatných podkapitolách. Ke každému okruhu přiřadím výroky některých respondentů, pro lepší ilustraci. Brala jsem v potaz, že se většina témat vzájemně

prolíná, ale pro lepší přehlednost a prohloubení chápání odpovědí, jsem je rozřadila několika témat a některá témata ještě rozdělila podkategoriemi, podle významu, kterého týkala. Například zda v odpovědi mluvili o svých psychických nebo tělesných emočních projevech atd. Pojmenovala jsem kategorie tak, aby odpovídala odpovědím studentů, nebo byla významově nadřazena tématům, která z odpovědí nejvíce vyplouvala na povrch.

6.8 Základní okruhy polostrukturovaného rozhovoru

Za pomoci dostupné literatury byly vytvořeny základní okruhy polostrukturovaného rozhovoru, vybrané pro účely bakalářské práce.

- 1) Úvod
 - Informovaný souhlas
 - Základní informace – ukončené i současné studium, předchozí zkušenosti s LB, informovanost o krizové intervenci a LB
- 2) Motivace
 - Motivace k přihlášení se do kurzu krizové intervence,
 - Očekávání a představy před nástupem,
 - Zda se očekávání naplnila/ zda je něco překvapilo,
 - Motivace stát se zaměstnancem Linky bezpečí.
- 3) Hodnocení kurzu krizové intervence
 - Začátek kurzu – jak zapůsobil kolektiv, lektori, výuka a materiály;
 - Jak se cítili, co vnímali sami;
 - Popis průběhu;
 - Vývoj kompetencí;
 - Psychohygienu;
 - Aktivní/pasivní náslechy.
- 4) Studium
 - Jakým způsobem se doplňovalo studium s informacemi a praxí na kurzu krizové intervence;

- Je něco, co jim ve škole chybělo, co chybělo na kurzu (v kontextu přípravy pro budoucí povolání psychologa).

5) Linka bezpečí

- Jak probíhal nástup – podmínky;
- Psychohygienu – na pracovišti, osobní rozvoj;
- Co si odnášejí za zkušenosti;
- Jaké praktiky rozvíjejí.

6) Osobní rozvoj

- Komunikační dovednosti;
- Jakým způsobem práci na krizové lince prožívají;
- Co si odnášejí;
- Co by doporučili dalším studentům psychologie.

7 Výsledky výzkumu

7.1 Vybrané motivy studentů ve vztahu ke krizové intervenci

V následující kapitole budu postupně vypisovat průběh a výsledky nasbíraných dat podle vybraných témat (kategorií).

V první části bylo záměrem okrajově zmapovat motivy studentů, které vedly k přihlášení do kurzu krizové intervence a následně k nástupu na pracovní pozici krizového interventy. Cílem výzkumné práce není zkoumat motivaci, ale tento úvod byl zvolen k navázání dobrého kontaktu s respondentem a k upřesnění vztahu respondentů ke kurzu i k Lince bezpečí.

Ve všech případech přispěla k motivovanosti druhá osoba, která kurz doporučila. U většiny to byla spolužačka přímo z ročníku nebo z fakulty. U respondentky „L“ to byla maminka, která v krizovém centru nějaký čas pracovala. Uvádí, že kurz vnímala jako „důležitý krok v rámci studia psychologie“ a dalším motivem byla „možnost kolektivu“, neboť se jednalo o období distanční výuky v rámci covidové doby. Během kurzu se posilovala motivace nastoupit do zaměstnání, a to především díky filosofii práce na LB, fascinací modelovými rozhovory a možností kvalifikované práce s příležitostmi setkat se s prací s klienty.

Jako proměňující motiv k nástupu do zaměstnání popsala: „došlo mi, že se chci dostávat do těchto náročných situací, abych zjistila, jak na ně budu reagovat, tak to pro mě bylo přínosný.“ Respondentka S se do kurzu nepřihlašovala sama, nýbrž se k němu dostala v rámci studia, kdy její spolužačka zařídila speciální termín kurzu krizové intervence od Linky bezpečí pro její ročník. Poté zmiňuje, že paní přímo z LB zmiňovala specifika dětské krizové intervence, takže jsme byli namotivováni z výcviku“ na práci konzultantky.

Mezi další motivy byla zmiňována přístupnost, že nebylo potřeba mít dokončené bakalářské studium. Jak zmiňovala respondentka P, „že tam budu moct pracovat a bude to praxe placená“.

7.2 Nácvik modelových rozhovorů

Všechny studentky do svých odpovědí často zahrnovaly nácvik modelových hovorů (slangově „modelovky“). Nejčastější ze všech modelů nácviku byli tři účastníci, kdy jeden hrál klienta, druhý byl intervizorem a třetí pozorovatelem, který následně dával zpětnou vazbu a poté se vzájemně v rolích prostřídali. Lektor byl k dispozici a procházel postupně tyto skupinky.

Modelové rozhovory souvisely s budováním kladného přístupu ke klientům a kompetencí navazování kontaktu s klientem. Studentka S vzpomínala na situaci, kdy klienta hrál lektor, a to agresora domácího násilí, který byl nespolupracující a manipulativní, to byla pro studentku náročná situace. *„Pamatuji si, že když jsme klientovi ustoupili, získal nějakou moc a už to nešlo zpátky. Učili jsme se, jakým způsobem to oslovit. A nenechat se v tom. Naučila jsem se, že i tenhle klient, který měl intervenci nakázanou, tam z nějakého důvodu je a od toho se můžeme odpíchnout.“*

Nácvik modelových rozhovorů byl jedním z prvních praktických nácviků strategií vedení rozhovoru s klientem. Jako například: rekapitulace, mapování, doptávání se na zakázku ...

- Studentka L popisovala začátek jako velmi náročný, kdy se zasekla a nedokázala mluvit. *„...než člověk začal pracovat s těmi chybami a mohl používat techniky rozhovoru. Když nevíš, můžeš **rekapitulovat** věci. Byla jsem překvapená, jak to dobře fungovalo...“*

Studentka M: *„Pamatuji si, že nám kladli na srdce, že je důležité si umět říct o pomoc a zavolat si k sobě intervizora.“* O svých začátcích v rámci modelových rozhovorů vzpomíná, že ji každou chvíli na začátku zaskočilo nějaké téma nebo reakce, ale nedařilo se jí pak formulovat odpovědi. To se časem zlepšovalo a osvojila si různé strategie a reakce. *„... ne na každou větu musím mít připravenou radu, v hovorech jde spíš o vyslechnutí a dodání podpory.... Aby se mu ulevilo a měl pak sílu na to se s krizí vypořádat sám.“* Jako jedna ze strategií byla popsána rekapitulace, kdy intervent pojmenovává znovu, co sám řekl, a sice jiným způsobem nebo jasněji. Ujasní si tím intervizor, zda klientovi dobře rozumí, a klientovi se v tom pak lépe orientuje. *„Je potřeba se i doptávat na zakázku, zmapovat, jestli po nás chce klient nějaké konkrétní informace a rady, nebo si popovídat. A pak se doptávat, jak se cítí.“*

Při modelových rozhovorech se respondentky setkávaly s vlastními hranicemi emočních i tělesných projevů v reakci na krizovou intervenci. Ze všech rozhovorů vyplývá, že nácvik modelových rozhovorů byl hlavním indikátorem pro rozvoj kompetencí. To například zmiňuje i studentka K: „... například komunikace s agresivním člověkem. Řekneme si, že budu mluvit klidným hlasem, ale pak v modelové situaci se mi stalo, že jsem nebyla schopna vydat hlásku, a to je pro mě strašně cenná informace, protože teď vím, že to potřebuju nejdřív prodýchat a pak teprve můžu na toho člověka.“

I v rámci Linky bezpečí šlo domluvit nácvik modelové situace. Intervizoři si mohli vyzkoušet modelový hovor na náročné téma s jiným intervizorem LB. Všechny respondentky zmiňovaly **náročnost** hovorů s „jednoduššími“ tématy a také **testovacích hovorů**. Podobně jako studentka H: „pokud se určité náročné situace opakovaly, nebo v mém případě, když se jednalo o testovací hovory, když si děti vymýšlí blbosti, že je honí vlk v lese atd. a zkouší, co jim řekneš.“ Při modelových rozhovorech se tedy respondentky setkávaly i s náročnými tématy, se kterými se tolik v běžných hovorech neseťkávají.

Nácvik modelových situací byl zmiňován u všech respondentek u tématu týkajícího se studia na vysoké škole. Viz níže.

Další kategorie a podkategorie byly propojovány se samotnou prací intervizora na Lince bezpečí. Ve většině případů rozvoj kompetencí započal kurzem krizové intervence a k jejich upevnění došlo samotnou prací na Lince bezpečí. Respondentky uváděly, že bylo pro ně náročné oddělit své zkušenosti, respektive uvědomovaly si prvotní zkušenosti na kurzu a následně hodnotily z aktuální pozice své nabyté vědomosti a upevněné kompetence či vnímané nedostatky atd.

7.3 Konzultant versus klient

7.3.1 Navazování vztahu s klientem

Z rozhovorů vyplývá, že na pracovišti Linky bezpečí se dbá na navázání dobrého kontaktu s klientem. Studentka S zmiňuje: *„Přijde mi, že se hodně dbá na navázání dobrého kontaktu, n kdy se hodně oceňuje, normalizuje, validuje. Oceňuje se za cokoli, co klient udělá. I za to, že vůbec zavolá. Hodně se řeší emoce.“* „... že i kdybych neuměla žádnou techniku, tak už jen dobrým kontaktem odpracuju strašně moc a to mě vlastně uklidňuje.“ Navazování kontaktu je podpořeno různými technikami vedení rozhovoru v rámci krizové intervence. Studentka P: *„Zjistila jsem, jak lépe navazovat kontakt s klientem. Od toho nechat klienta mluvit, trpělivě mu naslouchat a dávat mu najevo, že ho vnímám. Pak třeba jednou z praktik Linky bezpečí je oceňování, na to je na LB kladen velký důraz.“*

Anonymita v rámci telefonického rozhovoru byla zmiňována i jako možná nevýhoda pro navázání prvního kontaktu. Za prvé, respondentky zmiňovaly větší zkušenosti s komunikací face to face než přes telefon a musely si nějaký čas zvykat, jakým způsobem pracovat se svojí pozorností a vnímáním hlasu klienta. Ve všech rozhovorech bylo řečeno i specifikum, že je náročnější poznat, jak se klient cítí a jak je na tom, když je konzultant ochuzen o klientovu mimiku, postoje atd. Dále bylo zmiňováno specifikum telefonického hovoru ve smyslu rušivosti a občasné horší kvality zvuku, hlasu...

7.3.2 Rozdělování konzultanta „co je klientovo, co je moje“

Respondenti se zabývali pojetím vlastních hranic, co jim pomáhalo v nepřebírání zodpovědnosti za klienta, jak k němu přistupovat s respektem a nepoužívat domněnky či vyhodnocovat z osobního stanoviska, co klient prožívá. Studentka S zmiňuje rozvoj důležité schopnosti mapovat s tím, že její představa nemusí vůbec odrážet realitu, nemusí být tedy klienta. *„Oddělovat, co je moje a co klienta. Dát větší focus na to, co je klientovo, protože o to běží, a mapovat, co se děje. Taky nedělat svoje závěry.“*

Studentka L jako velký pokrok u sebe samé popsala, že pro ni bylo na začátku těžké „reálně pocítovat“ a uvěřit imperativům jako: „To není tvoje zodpovědnost,“ které vlastně sami nabízejí i svým klientům. „... až opravdu časem se mi začalo dařit rozdělovat, co je klienta, že já mu můžu odlehčit, ale není to moje zodpovědnost.“ Studentka M zmiňuje: *„Lektoři nám*

pomohli vidět tu hlavní výhodu a tou je anonymita. Je to výhoda pro klienta, že má pocit, že je víc chráněnej... ale je to výhoda i pro nás, protože se nám pak líp rozděluje, co je klientovo, co moje.“

Studentka K se naučila na LB lépe rozeznávat, co je klientovo a co je moje“. Jak vnitřně reaguje na určité situace, že je to tak v pořádku, ale že od určité míry je zase vhodné se „v tom neždímat a vyventilovat to“.

7.3.3 Ukončování kontaktu s klientem

Pět respondentek zmínilo důležitost kompetence k ukončení rozhovoru s klientem. Citlivě, ale i sebejistě. Studentka H: *„...naučila jsem se umět pevně rozloučit (neprodlužovat to). Trvalo mi dlouho si to osvojit, že v určitý moment se rozloučíme, že to není neomezený čas pro klienta a že si to musím hlídat a ohraničit ho. Když klient začíná nakousávat další a další témata, tak transparentně řeknu, že si to zaslouží probrat, ale za jeden hovor se to nedá zvládnout, může zavolat znovu, jít na terapii...). Nechat ho shrnout, co si z hovoru odnáší, případně doladit plán po hovoru (půjde se najíst, odpočinout si...).“*

Z rozhovorů vyplývalo, že kompetence poznat, kdy má být hovor ukončen, souvisí i s větším přehledem a upevněním vlastních hranic a zároveň i se sebejistotou nabytou praxí na Lince bezpečí. Ohledně práce s nastavováním hranic mluvily studentky M, H i P o určení podmínek, které už nejsou pro rozhovor přijatelné, a o možnosti hovor ukončit. Tyhle hranice si také každý určuje sám, ale jedná se o hovory, kdy klient mluví sprostě směrem ke studentkám a křičí, nebo naopak náročný testovací hovor, kdy reflektují a dodávají, že jsou k dispozici, ale že bude vhodnější, až klient zavolá, až bude mít větší klid a čas (v případě testovacích hovorů, kdy do něj například vstupuje spousta kamarádů atd.) nebo v případě, kdy se dlouho nikdo neozývá..., v případě, kdy se dotýká téma nějakého například aktuálního osobního tématu. Je vždy možnost zavolat intervizora, v některých případech mu hovor předat, pokud klient souhlasí.

7.4 Strategie vedení telefonického krizového rozhovoru

Během kurzu krizové intervence a následné práce telefonického konzultanta nabyly respondentky řady vhodných strategií a měly možnost je i rozvíjet a upevňovat. Zde budou

zmíněné techniky a strategie související se zlepšováním jejich kvality rozděleny do bodů:

- oceňování klienta
- validace a normalizace
- trpělivé a aktivní naslouchání
- doptávání se klienta – na jeho prožívání a otázky týkající se zakázky klienta
- průběžná rekapitulace
- mapování problémové situace
- zakázka klienta – umět ji společně určit, průběžně se na ni doptávat a s respektem se jí držet
- stanovení hranic hovoru – časové podmínky, anonymita, vzájemný respekt
- vytváření plánu po hovoru
- držení a ujišťování zakázky klienta
- držení vlastních hranic

Dokázat určit, kdy si konzultant potřebuje zavolat pomoc, či si sám dokáže pomoci svými osvědčenými psychohygienickými technikami. Studentky se shodují na otázkách, které pomáhají k mapování problému klienta, například otázky vyjasňující samotný problém, jak často problém řeší, v jakých situacích, co zkoušel, jak to fungovalo/nefungovalo, s jakými lidmi, s kým o tom případně mluvil a jak na to reagoval/i, co ho k tomu napadá... Potom v propojení s emocemi se můžeme zeptat, jaké emoce to vyvolalo a jakým způsobem se s nimi obvykle vyrovnává.

Studentka H kromě vstřícného přístupu, udržování hranic... zmiňuje i pokládání otevřených otázek a transparentní vysvětlování, proč se ptají právě na to, na co se ptají. „... *obzvlášť u dětí je dobré na začátku sundat ten tlak, že je dobré nechat prostor, že může mluvit, o čem chce. Děti se často snaží vyhovět. Případně se i dozeptat, co spolu můžeme udělat, aby se jim lépe mluvilo. Případně lze odkázat i na chat.*“

Zkušenost konzultantky P: „*Nejprve jsem mluvila dost strojeně a nevěděla co říct. Naučila jsem se více naslouchat a nevkádat tam to své. Změna pro mě byla i v tom, že se tam **aktivně vkládají emoce.** Taký **aktivně oceňovat.** Vedení hovoru, aby bylo smysluplný a držení se tématu. Vyslovit a pojmenovat zakázku.*“

7.4.1 Specifika vedení telefonické krizové intervence s klientem se sebevražednými tendencemi

V rámci rozhovorů se každá ze studentek dotkla témat týkajících se klientů se sebevražednými tendencemi. Například studentka S dodala: „...z výcviku se ke mně neslo to, že když nám ten klient volá, tak vlastně volá o pomoc, tedy je tam vždycky naděje. Když volá a nezdá se to, tak tam nějaká skulina je a nejdůležitější je v tu chvíli ho odvést od toho, co se snaží udělat. Odvést pozornost.“ V tomto případě byl popisován hovor, kdy se jednalo o klienta se sebevražednými sklony.

Studentka P: „Doptávat se klienta. Někdy volá klient se sebevražednými myšlenkami. My se doptáme, kde se nachází, on řekne, že je v bezpečí, ale když se doptáme, tak zjistíme, že sedí u otevřeného okna v pátém patře.“

Studentka P: „V těchto krizových situacích je první volbou, aby si klient zavolal pomoc sám, aby měl od nás podporu se zaktivovat a zavolal si pomoc. Pak podle situace se kontakt předává policii, když je v ohrožení života.“

7.5 Profesní i osobní rozvoj v oblasti psychohygieny

7.5.1 Psychohygieny formou debriefingu

V rámci okruhu týkajícího se psychohygieny se v rámci kurzu krizové intervence projevily nejprve vliv lektorů. Od začátku byl pocíťován důraz z jejich strany, poskytovali podporu a dokázali navodit pocity bezpečí a respektu. Každá z respondentek zmiňovala, že po každém nácviku modelových rozhovorů i po každé směně na Lince bezpečí docházelo k debriefingu, který napomohl k upevnění nácviku zdravé psychohygieny. Studentka L popisovala časté oceňování a dotazy lektorů typu – „*Jaký to pro nás bylo? Jak se cítím?*“ – kdy vnímala možnost diskutovat.

Několikrát zmiňována „**možnost to probrat**“ a „**co tam nechat**“. Všechny se shodují na tom, že i v průběhu práce je možné se obrátit na kolegu nebo vedoucí/ho směny. Podle studentky P je debriefing dobrý v tom, „*že to tam ze sebe můžou pustit a ujistit se, že to například zvládl dobře, nebo podporu, že ten klient to zvládne...*“. Studentky M a P k tomu dodaly, že některé případy si s sebou odnesly domů a některé si nese v sobě doteď, když to bylo něco silného, ale nesou si to vědomě. Studentka M popisuje přínos debriefingu jako „možnost ventilace emocí“.

K praktickému trénování konzultantek tzv. oproštění se od hovoru je zmíněno respondentkou L, která při online výuce kurzu využívala možnost vypnout kameru. Jedná se o obdobnou možnost, jako je tlačítko „mute“ u telefonu v krizovém centru, jež bylo čtyřmi respondentkami zmíněno jako nástroj k vytvoření i několika- vteřinového prostoru pro vytvoření nadhledu, „sken“ svých emocí i tělesných projevů, aby získaly informace, jak na tom jsou ony samy v rámci náročného rozhovoru s klientem a aby se mohly podle toho zařídit. Studentka P mluví o možnosti na chvíli přestat poslouchat: „*...kdy si to u některých klientů můžu na pár vteřin dovolit, abych samu sebe stabilizovala.*“

Studentka K cítila otevřený a přijímající přístup ze strany LB, který měl vliv na pocity rovnocennosti, že se tolik neztrapní, pokud se s něčím respondentka svěří. Na druhou stranu připomíná, že má občas pocity, že je tam problém říct na rovinu nějakou negativnější zpětnou vazbu. Že by některé věci bylo potřeba ohodnotit více. Ale to se týkalo spíše práce na LB než na kurzu. Dodává: „*Myslím, že hodnotnější je ten přívětivý přístup a respekt k*

nově příchozím... což podporuje otevřenou komunikaci... “ Studentce K nejvíce pomohlo, že se v rámci debriefingu mohla ze všeho vypovídat, ale pak byla tázána, jak se cítí ona. „... vztáhnout to k sobě a to mě pak vždycky dobře uzemnilo a ukotvilo. Pomáhalo mi to proti nějaký zatrpklosti vůči některým klientům a nebýt vyčítavá vůči sobě.“

7.5.2 Práce s emocemi

7.5.2.1 Práce s emocemi ve vztahu ke klientovi

Všechny respondentky hovořily v rámci rozhovorů o práci s emocemi, jakým způsobem je Linka bezpečí zaměřena, proč a jak se doptávají na emoce klienta v průběhu hovoru. Bylo pro ně na začátku náročné poznat, kdy a jak dotazy na emoce do hovoru vkládat. Z hovorů vyvstala i otázka, jaká míra je pro klienta nejpřínosnější. Například pokud sám klient o emocích nemluví, zda je tam vkládat a do jaké míry?

7.5.2.2 Práce s emocemi ve vztahu k sobě

Všech šest konzultantek vyjádřilo velký posun a jistotu v oblastech sebereflexe a jistoty, jak nakládat i s vlastními emocemi. Po zkušenostech s Linkou bezpečí udávají, že se ve svých emocích lépe vyznají a zjistily, jak s nimi následně pracovat. Studentka K: *„Největší posun vnímám v práci s emocemi. Stala jsem se vyrovnanější. Vnímám, že moje role je podporující jiným způsobem. Má silná stránka je například, že umím podpořit klienta v tom, že je dobře, že se ten problém snaží řešit.“* Postupně si také respondentka K vytvořila míru odstupů. *„Já měla na začátku trochu strach, protože mi to nepřišlo úplně přirozený, ale teďka už se umím na ty emoce doptávat, když mi to přijde smysluplný.“*

Studentka S: *„Je to náročná práce, která vyžaduje neustálou podporu a pořád se učit. Mám často pochybnosti, jestli to dělám dobře. Chodí to ve vlnách. Někdy mi stoupne sebevědomí a cítím se jistější a pak přijde nová situace...“* Studentka P: *„Když mě hovor rozlítostní, cítím, že mě začínají štípat oči, je to signál k poodstoupení.“*

Pro následnou práci s emocemi nejčastěji využívaly vytvoření určitého nadhledu od náročné situace. Ten sloužil k tomu, aby si respondentky zmapovaly, co se v nich odehrává a z čeho pramení pocíťované emoce. Zda se týká jejich aktuálního osobního tématu, nebo se jednalo o téma, ve kterém si ještě nebyly jisté, takže pomohlo si zavolat k sobě dalšího intervizora,

nebo si uvědomily, že se například dotýká jejich hranic například forma komunikace zvolená klientem atd.

Všechny respondentky během rozhovorů více pomáhají signály jejich těla, podle kterých se pak v sobě lépe orientují.

7.5.3 Práce s tělem

Pro všechny respondentky byl v kontextu tělesné psychohygienické práce s vlastními emočními projevy **dech** a to, jakým způsobem se průběžně učily vnímat své tělo a pracovat s ním, aby se jim lépe vedl rozhovor a udržovaly se v co nejlepším klimatu a osobním nastavení. Studentka M: *„Když cítím, že je pro mě něco nekomfortní, tak krok jedna je si vědomě začít dýchat. Prodejchat to.“*

Studentka S: *„Máme tlačítko mute, který můžeme vypnout a například nahlas se nadechnout. Někoho si zavolat k sobě. Vnímat tělo. Když je člověk schoulený, tak je méně suverénní, hlídat postoj. Když si dám nohy na zem, lehce se zapřu, lépe mě to ukotví a uzemní.“*

Kromě dechu byl nejvíce opakován **postoj** a **uzemnění** nebo **ukotvení se**. Studentka P: *„Když cítím během hovoru, že jsem našťvaná, začínám si i tělem sedat jinak. Víc stabilizovaně, abych měla zapřené nohy, abych se mohla opřít. To taky pak беру jako signál, že s tím mám začít pracovat.“* Na základě těchto projevů se pak odtáhne od počítače, třikrát se nadechne, posune do nějaké metapozice, aby posoudila, co se tam děje.

Studentka M: *„... doptávám se sama sebe na emoce, ale učím se vnímat své tělo. To mi kolikrát napoví ještě víc. Jestli se mi klepou ruce, jsem schoulená, klepu si nohou atd. Pak si je následně vytřepu, protáhnu si ty ztuhlé části těla. Teď se mi nedávno stalo, že až skoro ke konci hovoru jsem si uvědomila, že mi je zima a začínám být z toho ztuhlá a začínalo se to podepisovat i na mém hlase, tak jsem se přikryla dekou, kterou tam mám připravenou vždycky na židli.“*

Studentka K: *„Když se to začíná dotýkat mých hranic, začínám to cítit na hrudi, že mi tam něco drhne, blbě se to popisuje, ale vím, že se mi tam něco děje. Úmyslně se pak snažím vrátit buď svým způsobem, nebo si volám intervizora. Hlavně posed. Když se snažím být víc direktivní, pomáhá se víc narovnat. Na rodičovské lince mám bezdrátová sluchátka, takže se můžu procházet, to mi pomáhá být víc soustředěná a nabuzená.“*

V rámci psychohygienických technik nebyly opomíjeny ani základní potřeby jako jídlo, teplo a protažení se. Studentka M o pauzách mezi směnami zmiňuje kromě protažení i oblíbenou hudbu.

Studentka K pak také dodávala, že vzhledem k tomu, že v práci hodně mluví, přenesla se jí psychohygienu spíše do fyzické formy. Kdy už jí mluvení tolik nepomáhá, spíše jí pomůže se přepnout do jiného režimu, nějak se vybit, zaskákat si a protáhnout se. Studentka P se mezi rozhovory jde například projít po schodech, nebo si na chvíli zaleze do místnosti určenou jako zázemí pro vydýchání, protažení atd.

7.5.4 Pojetí vlastních hranic

Rozvoj jedné z klíčových kompetencí se týkal u všech šesti respondentek vnímání upevnění se v osobních hranicích. Úzce souvisí i s nabytím sebevědomí ohledně vlastních kompetencí v práci s klientem. Studentka S: *„Pracovala jsem s tím, že mám svoje hranice hodně otevřený a v tom mi pomohla ta krizovka.“*

Studentka P: *„Co se u mě zásadně změnilo jak v pracovním tak osobním životě, bylo to, že jsem začla líp chápat vlastní hranice. V rámci práce si umím uvědomit tu chvíli, kdy jde klient do mých hranic, nebo že vnímám, že mi aktuálně nasedá na něco mého a umím s tím aktivně pracovat.“* Mezi praktiky bych pak zařadila zmínku studentky P: *„Kdy chci rozeznat, že se to mých hranic dotýká, musím si nejdřív z toho intenzivního kontaktu poodstoupit, z nadlehu se podívat, jak na tom sama jsem a jestli mi v tom je příjemně. Poznávám to i na svém těle. Když se moc hrbím, držím si sluchátka... Nebo podle toho, jak ten rozhovor vedu. Ve chvíli, kdy s klientem opravdu soucítím, mám potřebu osobnějšího projevu. Mám chuť říct třeba – to opravdu rozumím, to se mi taky stalo, v tu chvíli je to signál, že musím poodstoupit.“* V lepším chápání vlastních hranic pomohlo vnímání tělesných projevů a emočních reakcí na krizové situace, do kterých se respondentky v rámci rozhovorů na Lince bezpečí dostaly.

Studentka P mluví o tom takto: *„... když klienti testují a cítím, že mi v tom není komfortně, koukám, co mi tam v tu chvíli vadí, a případně hned pojmenovávám, jestli je to pro mě ještě přijatelný. Třeba když slyším hluk v pozadí, že do toho třikrát někdo vstoupil, nebo jak se mnou ten klient mluví.“*

Upevňování si vlastních hranic lze i vnitřními způsoby, například když si studentka M uvědomila, že „*člověk si musí nastavit, že není naším úkolem všechny zachránit*“.

Další zmiňovanou praktikou, jak si vlastní hranice udržovat i během rozhovoru, je průběžné doptávání se jak klienta, tak i sebe. Studentka S a L mluvily o vracení se k sobě v průběhu, že je k tomu vedli během kurzu tím, že se jich taky průběžně doptávali, jak se aktuálně cítí.

Ve všech rozhovorech byl důraz na uvědomění si tendencí přebírat zodpovědnost za klienta. Tohle vyjasnění je zmiňováno jako základ pro jakýkoliv kontakt s klientem v pomáhající profesi.

Ohledně práce s nastavováním hranic mluvily studentky M, H i P o určení podmínek, které už nejsou pro rozhovor přijatelné, a o možnosti hovor ukončit. Tyhle hranice si také každý určuje sám, ale jedná se o hovory, kdy klient mluví sprostě směrem ke studentkám a křičí, nebo naopak náročný testovací hovor, kdy reflektují a dodávají, že jsou k dispozici, ale že bude vhodnější, až klient zavolá, až bude mít větší klid a čas (v případě testovacích hovorů, kdy do něj například vstupuje spousta kamarádů atd.) nebo v případě, kdy se dlouho nikdo neozývá... V případě, jenž se dotýká nějakého například aktuálního osobního tématu, je vždy možnost zavolat intervizora, v některých případech hovor předat, pokud klient souhlasí.

Zvýšené sebevědomí studentek, kdy vnímají, že si jsou v krizové intervenci i při jiné práci s lidmi jistější. Studentka K: „*Já teď vím, že pevná jsem... Na LB byly meganáročné situace a díky nim vím, co ustojím atd.*“

7.6 Rozvoj komunikačních dovedností

Všechny respondentky během rozhovoru průběžně uvedly, že se jim zlepšila kompetence komunikace s klientem, držení určité struktury hovoru a držení zakázky.

Studentka S: *„Nenechat se odbýt. Dbát na ty věci, který jsou důležitý, a být v tom pevná. Toho jsem se nejdřív taky bála, že když budu moc pevná a moc se doptávat, klienti odejdou.“*

I dále studentka vypovídá o nabytí sebejistoty v komunikaci a vedení hovoru s klientem.

Studentka P: *„Přestala jsem se bát komunikace s klientem, že jsem se zpevnila v komunikaci. Nejprve jsem mluvila dost strojeně a nevěděla co říct. Naučila jsem se více naslouchat a nevkładat tam to své. Změna pro mě byla i v tom, že se tam aktivně vkládají emoce. Taky aktivně oceňovat. Vedení hovoru, aby byl smysluplný, a držení tématu. Vyslovit a pojmenovat zakázku.“*

Respondentky diskutovaly o zlepšení ve vedení hovoru. Například studentka L se naučila: *„...Rozpoznat, jak se vložit do hovoru, co si myslím, že by klient měl slyšet, ale není jeho zakázkou. Například, když dívka chce poradit, jak napsat klukovi, aby se k ní vrátil, ale z popisu vnímám, že se ke klientce nechoval dobře. Můžu rekapitulovat ty věci, dokážu vnést pochopení a jen například informace, že ve chvíli, kdy dochází k nějakému násilí, tak to není v pořádku. Dát to najevo, ale respektovat zakázku. Dokážu se v tom hovoru lépe pohybovat.“*

Ohledně projevu **empatie** v rozhovoru se shodují, že lépe umí vykázat slovy, vedením hovoru soucit, pochopení a podporu a zároveň se snaží nezabřednout do klientových emocí... Studentka H: *„Paradoxně mám i pocit, že jsem na LB trochu otupila, často se tam řešily sebevražedné myšlenky, sebepoškozování a tak... ale přestala jsem z toho tolik vyšilovat (ve smyslu, že by mě to tolik děsilo) jako na začátku, když jsem na Linku nastoupila.“* Ale zmiňují, že naopak na prohloubení empatie absolvovaly různé workshopy s modelovkami, kde si „nacíťovaly“ různé klienty.

Autenticita hovoru byla dalším tématem propojujícím odpovědi tří konzultantek jako respondentka H: *„Autentická můžu být ve chvíli, kdy je z obou stran jasný, co a jak je v hovoru možný, takže to jde ruku v ruce s nastavením hranic.“* Vytaženo z kontextu testovacích hovorů. A projevy autenticity jsou limitované i druhou stranou, kdy nesdílí své

zkušenosti atd. Nicméně hovoří i o autentických či transparentních reakcích, například že je něco zaskočilo nebo že mají pocit, že se v tom hovoru už točíme... Jedná se o jedno z témat, které se stále učí, vyjasňuje se, do jaké míry jsou reakce na klienta autentické a zároveň s profesionálním odstupem.

Pět respondentek uvádí, že se změna komunikačních dovedností projevila i mimo pracoviště Linky bezpečí. Studentka L se naučila přistupovat „linkařsky“, když uzná za vhodné. *„Ve chvíli, kdy se jedná o téma, kde mám nějakou agendu, můžu přistupovat linkařsky, ale já odmítnu, protože mi to nepřijde zdravé. Například když něco řeším s partnerem.“* Na druhou stranu jsou zase situace, kdy například respondentka M telefonuje s rodinou a uvědomuje si, že „zakázkuje“. Dokáže si říct, co by v tu chvíli žádala od druhého, například podporu matky....

7.7 Hodnocení studia psychologie po zkušenosti s kurzem krizové intervence

V této kapitole se budou kategorie propojovat s některými výše popsanými. Všechny studentky hodnotily dosavadní studium na vysokých školách jako doplňující k jejich praxi a budoucí profesi. Nicméně z rozhovorů vyplynula i existence oblasti, která respondentkám na školách chyběla, nebo již hodnotí jako nedostatečnou.

Studentka L je toho názoru, že se studium psychologie a práce na Lince bezpečí navzájem doplňovaly. *„Vybavuji si momenty, kdy se mi začalo propojovat, že o tom mluvil vyučující ve škole..., najednou to dávalo smysl.“* Také v rámci studia a Linky bezpečí jsem narazila například na teorii emocí a ventilace. Na Lince bezpečí podporují ventilaci emocí, ale často se to neshoduje s vědeckými výzkumy. Například zda časté ventilování určitých emocí nakonec tyto emoce spíše neposiluje. *„... je to v krizovce vážně potřebný, ale jestli to v tu chvíli není dobrý spíš pro vytváření kontaktu...“* V návaznosti na to respondentka řeší hranici mezi akutní krizí, kdy se klient emocím nevyhne, ale naopak v tu chvíli *„... se musí k tý kognici nějak dopracovat“*, ale vnímá situace, kdy je otázka, jak moc potřebujeme klienta *„dostat do emocí“*.

Další otázku ohledně emocí si pokládala studentka M: „*I když je zakázkou nějaká škodlivá emoce, my to pojmenováváme a můžeme rozhodnout na tom nespolupracovat. Tak otázka, kdy se rozhodneme, že už je to škodlivý.*“ Téma emocí chybělo během dosavadního studia i studentce L: „*V rámci studia mi nejvíc chybělo větší zaměření na téma emoci a psychohygienu... přitom většina studentů ti řekne, že chce dělat kliniku, nebo terapie...*“.

Studentka S ze školy čerpala informace ohledně psychopatologie, ohledně práce s dětmi a OSPOD atd. Studentka P: „*Škola poskytovala širší background. Víc do hloubky, vzorce chování, kontext rodiny. Ale tyhle informace jsem využívala ve chvíli, kdy jsem nad těmi rozhovory přemýšlela víc dopodrobna.*“ Studentka K ohledně studia porovnávala například u etopedie, kdy si informace lépe zapamatovala až z kurzu, kde to bylo propojené s reálnými případy (OSPOD, dětské domovy...). Na škole to nebylo podle respondentky K moc propojené s praxí.

7.7.1 Návčik modelových situací na školách

Co nejvíce studentkám chybělo, byl návčik modelových situací. Pouze škola v Olomouci jako jediná zmiňovala zkoušení modelových situací v rámci předmětu na vysoké škole. Přímo na hodinách nebo v rámci rodinné terapie dostali někteří studenti za úkol nahrát modelovou situaci rodinné terapie, ostatní ji potom sledovali, udělali si poznámky a na hodině potom o ní diskutovali.

Studentka S: „*... co bych čekala, že by tam mělo být a nebylo, je výuka reálného rozhovoru s klientem. Mít to v rámci předmětů, kde se aktivně nacvičuje rozhovor.*“ Dodává, že je podle ní vhodné nacvičovat konkrétní fráze a kdy rozhovor trvá déle než 10 minut.

Studentka M by si přála během studia návčik hovorů a odpovědí na běžnější témata. Zmiňuje, že v případech, kdy se s nějakými návčiky setkala, bylo to ohledně náročných situací, jako například s člověkem se sebevražednými tendencemi nebo s někým, kdo právě prochází depresí nebo manickou fází atd. „*Paradoxně jsem si kolikrát lépe dokázala poradit s dítětem, které uteklo z domova, než které se mě zeptalo na to, co je to sex.*“

7.7.2 Psychohygienu na vysokých školách

Studentce K na obou školách chybělo zaměření na psychohygienu. Setkala se se staršími studenty psychologie a většina z nich zvládala formu vyhoření, kdy museli začít dělat něco

úplně jiného atd.

Ohledně psychohygieny si studentka vybavuje předmět zaměřený na wellbeing, ale pouze teoreticky. *„Ona je ta psychohygienu náročná na to ji dělat poctivě. Všichni víme, že si každé máme udělat čas na meditaci, ale kdo to opravdu dělá. Já vnímám, že na to v práci (LB) máme důraz, ale stejně je těžší to převést do praxe.“* Naopak chtěla vyzdvihnout předmět psychologie práce a organizace, ze které nakonec velmi čerpala. *„Já se na Lince ráda angažuji ve věcech, jako když se měnily poměry zaměstnanců, HR věci atd.... To jsem vnímala, že mě ovlivnilo, jak je to jiný styl psychologie – přemýšlení...“* Nebo hodně věcí si uvědomila v rámci speciální pedagogiky, například u historie. *„Né všechno se dá naučit prakticky, ale třeba přes vyprávění příběhů. Zajímavé mi přišlo, jak se v historii zaměřujeme na postižení a že jsme ovlivněni ideologií darwinismu.“*

Studentka H také zmiňuje tři témata, která si uspokojivě neosvojila na vysoké škole. Prvním byla **sexuologie**. Sexualita u dětí, sexuální orientace a identita. *„LB je zaměřená na práci s emocemi, takže řešíme, jak člověku v situaci je, a co by mu mohlo pomoci.“* Ale přesto by chtěla širší teoretický background v této oblasti. Druhá věc je **péče o dítě v krizi**. *„... kdy dochází k domácímu násilí, které složky jsou do toho zapojené, kam může dítě jít, jak funguje OSPOD, klokánky...“* Jako třetí oblast dodává **legislativní uchopení** – povinnosti a práva psychologa, jak funguje oznamovací povinnost atd.

Sexualitu uvedla i studentka L: *„Chybí mi zaučování sexuálních témat. Protože tam je řečeno ať se nebojíme o tom s klientama mluvit, ale vlastně s náma o tom taky nikdo nemluvil a já se setkávám s tím, že sama mám otázky. A paradoxně u těch nejlehčích věcí. Jako třeba otázka, se kterou často volají (často jako testovací): Co je sex? A každé z nás řekne něco jiného“.* *„Já to například hodně okecávám a dávám tam všechny ty možnosti, protože nejsem úplně spokojená s žádnou z nich.“* Respondentka i dodává, že tohle je jedna z nejčastějších otázek, kterou dostávají.

7.8 Další benefity Linky bezpečí

Všech šest respondentek během hovoru zmínilo výhody práce na Lince bezpečí z pozice studentek. Jedná se o flexibilní a placenou praxi, kde reálně pracovaly s klienty a kde vnímaly respektující přístup k nováčkům.

Jako konkrétní přínos zmínila studentka L: *„Člověk nejvíc pozná, jaký typ práce mu vyhovuje, jak se sám staví ke klientům. Jak je krizovka specifická, tak tam trochu děláme preterapii. Není to naše práce, ale bohužel to někdy nejde jinak, a tak si vyzkouším takovou „mezirolí“.* Respondentka si díky tomu vyjasnila, že se i ve svém terapeutickém směru chce orientovat spíše na budoucnost než na minulost.

Studentka P: *„...tohle mě Linka naučila, že i v nejkritičtějších případech je naděje, protože klient zavolal.“* Studentka M dodala: *„Pro mě bylo přínosné, že jsem si mohla vyzkoušet na kurzu i tu druhou stranu, druhou roli. Třeba jednou jsem na modelovkách měla hrát smutnou klientku, pak se mě lektor ptal, jak mi v tom hovoru bylo, a já si vlastně uvědomila, že jsem šla postupně do nějaký frustrace až naštvání, a předtím jsem si to ani neuvědomila...“* Když jsem se zeptala, jakým způsobem to pak rozklíčovali, co to například způsobilo, tak studentka přišla na to, že to bylo nejspíš tím, že měla pocit, že ji interventka (dívka, která zkoušela roli interventky) nechápala a mluvila o něčem jiném, než chtěla studentka M. Tohle vyhodnotila jako cennou zkušenost, i jak si vyzkoušet, co například vnímá klient, kdybychom se ho průběžně nedoptávali na jeho případné změny v emocích nebo si neověřovali, jestli se dostatečně držíme klientovy zakázky.

Respondentka M zmiňuje i změny u práce s klientem přes telefon. *„Naučila jsem se v tom líp pracovat, i ta pozornost si líp zvykla na to, jak jakoby vnímat ten hlas a líp se soustředit.“*

Studentka M zmiňuje prvotní frustraci z toho, že kolikrát mluví s někým i hodinu a člověk pak zavěsí a neví, jak to s ním dopadne. Na druhou stranu to může mít výhodu pro dodržování emočního odstupu. Pak také říká, že *„je výhoda si to vyzkoušet na modelovkách nebo přímo na LB, protože tenhle princip pouštění se mi pak bude hodit na terapiích.“* Ze všech rozhovorů vyplývá i zažitý přístup k hodnotě vlastní práce a respekt ke klientovi. Nejvíce shrnující odpověď byla respondentky L: *„Respekt k tomu, že klienti jsou největší experti na svoji situaci a že mají kompetence ji zvládnout a respekt i k tomu, že jim nemusí sednout náš způsob práce a je to v pořádku. To vlastně pomáhá i nám zvládat ten ‚odstup‘.“*

7.9 Sekundární analýza

V rámci sekundární analýzy mi z výsledků vyplynula otázka: Jaké rozhovory vychází konzultantům jako náročné a chtěli by se na ně více zaměřit v rámci studia na vysoké škole?

Odpovědi by se týkaly dvou okruhů, a to tzv. těžších témat, mezi něž se řadí například klienti se sebepoškozovacími či sebevražednými myšlenkami, kdy je zásadní, aby si konzultant byl vědom nastavení Linky bezpečí a měl oporu v nacvičených strategiích vedení hovoru. Dalším aspektem kvalitnějšího zvládnutí těchto hovorů byla u všech respondentek zmíněna možnost si k sobě zavolat intervizora. A jako třetí aspekt, který napomáhal vyrovnat se následovně s náročnými hovory a lépe se tak připravit na další, byla psychohygiena a vědomé ustanovení si, že nemají přebírat zodpovědnost za klienta. Správné je přistupovat ke klientovi s respektem a stavět na naději, kterou telefonát poskytuje. Například konzultantka H: *„...když nám ten klient volá, tak vlastně volá o pomoc, tedy je tam vždycky naděje.“*

Druhý okruh by se týkal obecně méně náročných témat, mezi něž by se řadily testovací hovory, klienti, kteří nějakým způsobem zkoušejí hranice Linky bezpečí a konzultanta a nakonec dotazy klientů na sexuální témata. *„Paradoxně jsem si kolikrát lépe dokázala poradit s dítětem, které uteklo z domova, než které se mě zeptalo na to, co je to sex,“* zmínila studentka K. Tato témata byla často řazena do odpovědí týkajících se studia na vysoké škole. *Studentka S: „Chybí mi **zaučování sexuálních témat**. Protože tam je řečeno, ať se nebojíme o tom s klientama mluvit, ale vlastně s náma o tom taky nikdo nemluvil a já se setkávám s tím, že sama mám otázky. A paradoxně u těch nejlehčích věcí. Jako třeba otázka, se kterou často volaj (často jako testovací, ale... Co je sex? A každý z nás řekne něco jiného.“* Náročnost testovacích hovorů byla zmiňována často v kontextu učení se vnímat vlastní hranice a práce s vlastními emocemi i během hovoru. Studentka L: *„Když klienti testují a cítím, že mi v tom není komfortně, koukám, co mi tam v tu chvíli vadí a případně hned pojmenovávám, jestli je to pro mě ještě přijatelný. Třeba když slyším hluk v pozadí, že do toho třikrát někdo vstoupil, nebo jak se mnou ten klient mluví.“*

Jak se změnil přístup ke klientům po zkušenosti na Lince bezpečí? Všechny respondentky uvedly větší respekt ke klientům. Respekt k tomu, že jsou největšími odborníky na krizovou situaci. Jak uvedla například studentka H: *„... respekt k tomu, že klienti jsou největší experti*

na svoji situaci a že mají kompetence ji zvládnout, a respekt i k tomu, že jim nemusí sednout náš způsob práce a je to v pořádku. To vlastně pomáhá i nám zvládat ten „odstup“.

7.10 Vyhodnocení analýzy

Za přínosnou informaci ve spojitosti s první otázkou, která se týkala přínosu kurzu krizové intervence, by se dalo považovat, že se respondentky (některé poprvé) setkaly s možností si vyzkoušet roli klienta i pracovníka, který nabízí krizovou intervenci a to pod dohledem profesionálního krizového intervenanta. Krizová intervence má společné prvky jako krátkodobá terapie vedená psychologem. U této zkušenosti je uváděno, že měly studentky možnost si vyjasnit, jaký druh terapie by jim mohl více či méně vyhovovat..

Zmiňována byla i specifická telefonická intervence, kdy je kontakt s klientem anonymní, krátkodobý a s odlišnými podmínkami oproti komunikaci face to face. Naučily se, jak vnímat více hlas klienta, jak se více doptávat a nedělat ukvapené závěry. K pozitivní zkušenosti s kurzem by se zařadil i vnímaný otevřený a respektující přístup ze strany lektorů. Přínosem byla podpora v rozvoji kompetencí a větší motivace vyzkoušet práci krizového konzultanta.

Hodnocení práce na Lince bezpečí ve vztahu ke studiu psychologie, hodnotí respondentky pozitivně v kontextu praxe ke studiu a mluví o tom, že se práce na Lince bezpečí a studium na vysoké škole vzájemně doplňovalo. Ve škole se jim dostávalo širšího teoretického základu, ze kterého mohly čerpat na pracovišti Linky bezpečí. Na druhou stranu vyvstala témata nebo praktiky, které by respondentky rády začlenily i do samotného studia. Jednalo se především o nácvik modelových rozhovorů, o nácvik psychohygienických návyků spojenými se seberozvojem a sebepoznáním. Respondentky také hovořily o zařazení témat, která se týkala emocí. Konkrétněji jak s nimi pracovat s klientem. Jakým způsobem a kdy se na ně doptávat a zaměřovat atd. Otázky se u některých týkaly autentičnosti v terapiích a projevování empatie a jejích hranic. Dále jakým způsobem mluvit s klienty o takzvané „jednoduchých tématech“. Týkalo se to převážně dětí a dotazů na sexualitu.

Z konkrétních strategií a dovedností jsou popisovány převážně komunikační dovednosti. Zlepšení je uváděno v oblastech navázání kontaktu s klientem a z odpovědí vychází, že se jim lépe daří poznat, kdy je na místě rozhovor ukončit. V rámci hovorů pak umět oceňovat klienta, validovat a normalizovat jeho prožívání emocí ve spojitosti s krizovou situací. Aktivně klientovi naslouchat a dávat mu empaticky najevo, že má jejich pozornost. Zjišťovat a průběžně si ověřovat, zda se chápou ohledně zakázky klienta. Průběžně rekapitulovat co klient řekl, aby se v tom lépe oběma orientovalo a problém se lépe ohraničil.

Mezi další zlepšení kompetencí by se dalo zařadit uvědomování a udržování vlastních hranic a kompetence týkající se psychohygienických strategií. Všechny respondentky mluvily o změně přístupu ve vztahu ke klientovi v tom smyslu, že se jim lépe daří chápat, co se týká jim samotných a co klienta, ať už ohledně zkušeností, emocí a zodpovědnosti... Naučily se díky práci krizového intervenanta lépe chápat své emoční projevy i díky svým tělesným projevům a našly si pomocné strategie, které napomáhají se udržet v komfortním a profesionálním nastavení pro práci s klientem.

Zmíněné přínosy souvisí s větší sebedůvěrou ohledně vlastních kompetencí. Všechny uvedly, že se cítí jistější, lépe se orientují v tom, na co stačí a co dělat nechtějí nebo kam se posouvají. Nejčastěji byl zmiňováno prohloubení respektu, jak je klientům, k samotné práci i sobě. Některé zmínily, že získané zkušenosti napomohly k větší motivovanosti k práci psychologa, a relevantnost některých strategií ve vztahu k tomuto povolání. Tři respondentky zmiňují náročnost práce a neustálé přezkoumávání, jakým směrem se chtějí vydat.

8 Souhrn a diskuse

V současné době je čím dál větší důraz kladen na rychlé řešení problémů a krátkodobé cíle na úkor dlouhodobější práce na změně a růstu. Například Zygmunt Bauman popisuje společnost jako stále nestálější a nejistější (Bauman, 2020). Nárůst krizové intervence jako formy psychologické pomoci, která se zaměřuje na stabilizaci v akutní krizi, ale nenabízí hlubší dlouhodobou práci. Rostoucí popularita online terapie a aplikací pro duševní zdraví, které slibují okamžitou pomoc, mohou mít omezené možnosti oproti osobní terapii. Wolfgang Schmidbauer ve své knize uvádí krizi psychoterapie v důsledku méně možností jednat na základě afektů, které způsobují v lidech větší tlak. Respektive zrychlováním změn globalizované konzumní společnosti, přemírou individualizace a neustálým předváděním dokonalých životních koncepcí masovými sdělovacími prostředky se podle autora dostává psychoterapie do krize (Schmidbauer, 2013). Nabízí se bližší prozkoumání změn v psychoterapii, zda dochází k čím dál většímu propojení s krizovou intervencí. Otázka, zda by měla adaptace psychoterapie spočívat v nabízení efektivní pomoci v krátkém čase jako jednorázové terapie, využívat technologie jako online terapie a přijímat pacienta jako aktivního spolotvůrce léčby.

Ve výzkumné práci bylo cílem nastínit reálnou zkušenost studentů psychologie s krizovou intervencí. Tato zkušenost poskytla mnoho benefitů, jak v oblastech komunikace, tak celkově by se dalo říci, že se bude podílet mimo jiné na formování profesní identity studentů. V diplomové práci, která se zabývala profesní identitou začínajících psychologů, mluvili o sobě studenti psychologie jako o lidech „na cestě“ a stále hledající. Nicméně na vytváření jejich profesní identity měla vliv každá jejich praxe během studia, kam by se řadil kurz krizové intervence i práce krizového intervenanta.

Podle Baštecké (Baštecká a Goldmann, 2001) se v rámci vedení rozhovoru řadí mezi nejdůležitější techniky aktivní naslouchání, dojednávání odborných služeb a vcítění se do klienta. Na empatii je z pohledu pracovníků linek důvěry kladen velký důraz, ale nedochází ke shodě ohledně definice a do jaké míry by se měla projevovat, vkládat do rozhovorů a jakým způsobem jí nastavit hranice. To potvrzují i rozhovory respondentů, kdy se shodují na důležitosti emocí k vytvoření dobrého kontaktu s klientem. Respondentka H: „*autentická*

můžu být ve chvíli, kdy je z obou stran jasný, co a jak je v hovoru možný, takže to jde ruku v ruce s nastavením hranic.“

Timuľák píše o tom, že by terapeut neměl být skryt za žádnou fasádou a může být v přítomnosti klienta nesmělý a zranitelný a Rogers zdůrazňuje nabídku transparentně autentického vztahu, kdy terapeut projevuje své záměry a laskavost (Timuľák, 2020). V této souvislosti bylo třikrát zmíněno specifikum telefonické krizové intervence, která je nejen krátkodobá oproti dlouhodobé terapii, ale navíc neprobíhá face to face, tedy je mezi klientem a konzultantem fyzický odstup. Nabízí se otázka, jakým způsobem bude probíhat zkušenost studentek s psychoterapií. Dvě uvedly výhodu telefonické konzultace, kdy se jim lépe drží „odstup“, nepřebírání zodpovědnosti za klienta. Ze začátku uváděly všechny frustraci nebo náročnost, kdy si musely zvyknout na omezené vjemy ze strany klienta a naučit se vnímat citlivěji jeho hlas a více se doptávat. Pro přesnější vymezení zkušenosti studentů psychologie by mě zajímala zkušenost s krizovou intervencí z pohledu nestudentů psychologie.

Z výsledků vyplynulo, že všechny respondentky si prohloubily přehled o svých potřebách, sebepoznání a důležitosti nastavení a udržení vlastních hranic.

Zvědomění práce s hranicemi napomohl nejprve nácvik modelových rozhovorů, poté prohloubení praxe s narůstajícím počtem hovorů s klienty na Lince bezpečí, také díky sebereflexe v rámci debriefingů. Otázky, které si pokládají některé respondentky, se týkaly nejasnosti kladení dotazů na emoce směrem ke klientovi. Například do jaké míry se doptávat na to, jak se klient cítí, když sám o emocích příliš nemluví. A u sebe samotných je třeba si uvědomovat, do jaké míry mohou vkládat své vlastní emoce do kontaktu s klientem, aby si zachovaly určitou autenticitu a empatii potřebnou k pochopení problému klienta a co nejlépe pomohly, ale zároveň aby si zachovaly profesionální odstup a nepřebíraly zodpovědnost za klienta na sebe a vyhnuly se tak syndromu vyhoření.

Pojetí vlastních hranic bylo jedním ze spojovatelů většiny témat objevujících se u všech rozhovorů se studentkami. Praxe krizového intervanta přinesla benefity v nácviku strategií vedení hovoru s klientem, nastavení i ukončení kontaktu s ním a další benefity spojené s komunikací, které zvýšily sebevědomí respondentek a upevnily je v jejich roli a v uvědomění si vlastních kompetencí. Všechny respondentky zmiňují náročnost práce, že se neustále učí, ale nejistota přichází například s novými situacemi. Jak dodává studentka

S: „... je to náročná práce, která vyžaduje neustálou podporu a pořád se učit. Mám často pochybnosti, jestli to dělám dobře. Chodí to ve vlnách. Někdy mi stoupne sebevědomí a cítím se jistější a pak přijde nová situace...“

Vědomá práce s vlastními hranicemi spojuje psychohygienické postupy, které studentkám uvedli lektoři kurzu krizové intervence i pracovníci na Lince bezpečí, tak i vlastní strategie a postupy, které si samy u sebe zavedly. Všechny využívají tělesné signály a následné práce s emočními projevy na těle. Nejčastěji byl zmiňován dech a uvolnění sedu, nebo naopak pevné ukotvení. Respondentka K například vnímá zásah do svých hranic přes stažení v hrudníku, studentka P například cítí slzení v očích, čtyři respondentky si uvědomí, že se u hovoru s klientem hrbí atd. Propojení nastává i s chápáním vlastních emocí, které skrze své tělo, skrze nové situace s klienty a následné sebereflexi, je více přehledné.

Ze všech rozhovorů bych interpretovala snahu hledat hranice mezi klientem a konzultantem. Určitá reflexe klientova prožívání a zrcadlení problémů je součástí vedení rozhovoru. Rogers popisuje nastavování zrcadla momentálnímu prožívání klienta spíše než „testování porozumění“ nebo „ověřování dojmů“ jednak proto, že *„pocity a osobní významy se zdají ostřejší, pokud jsou viděny očima někoho druhého, pokud jsou reflektovány“* ve vztahu ke klientovi a napomáhají i terapeutovi lépe porozumět klientově zkušenosti (Rogers, 2020).

Jako jeden z limitů jsem uvedla genderovou nerovnoměrnost, kdy všechny respondentky byly ženy. Jako rozšíření výzkumné práce by byla snaha osvětlit, co je příčinou, že se k rozhovorům nepřidali muži pracující na Lince bezpečí, nebo zda na krizové lince momentálně nepracuje žádný student psychologie magisterského ročníku.

Závěrem bych zmínila zkušenost s kurzem krizové intervence Linky bezpečí, kterou jsem průběžně reflektovala, aby neovlivňovala vedení rozhovorů a kladení otázek, tak i vyhodnocování odpovědí. Co jsem vnímala jako výhodu, že které jsem si dovolila čerpat, je vyskytující se slangové výrazy nebo zkratky v několika případech. Nicméně i případné zkratky jako „modelovky“, jsem nechala dovysvětlit a ujistit se ve správném chápání.

Jako další možnou výhodu jsem vnímala, že ke mně byly konzultantky otevřenější ve smyslu, že jsem znala etické aspekty Linky bezpečí, neboť všechny kladly důraz na nepoškození klienta.

Závěr

Cílem kvalitativního výzkumu bylo zmapovat zkušenosti studentů psychologie s krizovou intervencí. Konkrétněji s kurzem krizové intervence a následnou zkušeností na pracovní pozici krizového konzultanta na Linka bezpečí. V teoretické části jsem se nejdříve zabývala vymezením pojmů, týkajících se krize, krizové intervence, Linka bezpečí. Pokusila jsem se o vyjasnění rozdílů a specifik telefonické krizové intervence oproti psychologické intervenci. Jaké by měl mít kompetence krizový intervenent i psychoterapeut. Ve všech šesti rozhovorech si lze všimnout kladného přístupu k Linka bezpečí a jejím metodám. Ke studiu na vysoké škole byly řečeny připomínky, přesto bylo hodnoceno kladně a krizová intervence jako doplňující zkušenost ke studiu psychologie.

Snaha přiblížit přínosy krizové intervence v některých případech spočívala i v odkrytí témat, ke kterým se studenti stále snaží hledat informace. Spojení všech popsaných kategorií přínosů vedlo k většímu objasnění respondentům svých vlastních kompetencí, sebehodnocení v kontextu budoucích psychologů. Dalo by se říci, že většina respondentek uvádí posun v sebepojetí jako člověka pomáhající profese a ke konci rozhovorů několik studentek uvedlo, že si díky rozhovoru více vyjasnily pro sebe, jaké dovednosti se jim propojily s praxí, jakým způsobem se posunuly od začátku studia psychologie a jak se formuje jejich profesní identita. Toto by mohlo být impulzem k přečtení dalším studentům psychologie, kteří by si chtěli teoreticky zmapovat, jak si oni sami stojí ve zmiňovaných tématech. Jedna z nejvíce formujících kategorií se týkala nácviku modelových rozhovorů, kdy se pro většinu jednalo o prvotní zkušenost v roli intervenenta a klienta. První zkušenost, kdy si zkusily vést rozhovor s klientem a kdy si samy zažily, jakým způsobem reagují, jaké pociťují emoce a komunikují v těchto situacích atd. Další významnou kategorií se týkala psychohygieny, kdy za pomoci lektorů si začaly mapovat, jak pracovat s vlastními emocemi a tělem a jakým způsobem se vypořádávat s náročnými situacemi tak, aby se měly pod kontrolou a nepřebíraly zodpovědnost za klienty. Všechny respondentky si osvojily komunikační dovednosti a strategie spojené s vedením rozhovoru v rámci krizové intervence a tím se zvedla sebejistota studentek. Nárůst sebejistoty v oblasti krizové intervence i jako budoucích psychologů souvisel s nárůstem osvojením si vlastních hranic. Z výsledků výzkumu vyplývá, že téma, které se dle studentek řadilo do přínosů práce krizového telefonického konzultanta, nazývalo slovním

spojením: „co je klientovo a co moje“. Týká se upevnění ve vlastních osobních hranicích a vyjasnění si, kam mohu klienta v rámci hovoru pustit a umět rozdělit, kdy se téma krize týká jich samotných a kdy klienta.

Seznam použitých informačních zdrojů

BAŠTECKÁ, Bohumila, 2013. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4195-6.

BAŠTECKÁ, Bohumila, 2019. *Psychická první pomoc: průvodce pro terénní pracovníky*. Praha: Diakonie ČCE - Středisko humanitární a rozvojové spolupráce. ISBN 978-80-906509-9-2.

BAŠTECKÁ, Bohumila a GOLDMANN, Petr. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.

BAUMAN, Zygmunt, 2020. *Tekutá modernita*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1602-5.

CIMRMANNOVÁ, Tereza, 2013. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum. ISBN 9788024622057.

ČESKO, 2006. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Online. In: *Zákony pro lidi*. AION CS, © 2010-2024. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. cit. 2024-06-10.

DIVOKÁ, Jana, 2017. *Jak podpořit dítě s problémovým chováním ve škole*. Praha: Pasparta. ISBN 978-80-88163-72-5.

FRANKL, Viktor Emil, 1996. *--a přesto říci životu ano: psycholog prožívá koncentrační tábor*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 80-7192-095-9.

HÁJEK, Karel, 2012. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0221-9.

HANUŠ, Petr a HELLEBRANDOVÁ, Kateřina, 2006. *Krizová intervence*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN isbn80-86991-84-9.

HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

KNOPPOVÁ, Daniela, Radvan BAHBOUH a Bohumila BAŠTECKÁ. *Telefonická krizová intervence : linka důvěry*. Praha: Nadace psychosociální pomoci REMEDIUM, 1997, 303 s.

Baldwin, B. A. (1978). A paradigm for the classification of emotional crises: Implications for crisis intervention. *American Journal of Orthopsychiatry*

KUČERA, Dalibor, 2012. Moderní psychologie: Vývoj psychologické vědy na počátku 21. století. In: KUČERA, Dalibor. *Psychology Now! 2012: Sborník výzkumů a referátů ze semináře Moderní psychologie*. Praha: Gymnázium Omská, 2012, s. 49–62. ISBN 978-80-260-2280-0.

LINKA BEZPEČÍ, 2024. Linka bezpečí. Online. Dostupné z: <https://www.linkabezpeci.cz/>. ©cit. 2024-06-06✳.

LINDSAY, Geoff, 2010. *Etika pro evropské psychology*. Praha: Triton. ISBN 978-80-86471-37-2.

MATOUŠEK, Oldřich; PAZLAROVÁ, Hana et al., 2014. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0697-2

MISHARA, L. Brian; CHAGNON, Francois; DAIGLE, Marc; BALAN, Bogdan; RAYMOND, Sylvaine et al., 2007. Which Helper Behaviors and Intervention Styles are Related to Better Short-Term Outcomes in Telephone Crisis Intervention? Results from a Silent Monitoring Study of Calls to the U.S. 1-800-SUICIDE Network. Online. *Suicide and Life-Threatening Behavior*. 37(3), 308–321. DOI: 10.1111/sltb.1139. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1521/suli.2007.37.3.308>. ©cit. 2024-06-16✳.

MIŠOVIČ, Ján, 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon. ISBN 978-80-7419-285-2.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha : Grada Publishing, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.

MODRÁ LINKA, 2024. Linka důvěry. Online. Dostupné z: <https://www.modralinka.cz/sluzby/linka-duvery>. ©cit. 2024-06-16✳.

NAKONEČNÝ, Milan, 2000. *Lidské emoce*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0763-6.

NOLEN-HOEKSEMA, Susan, 2012. *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda*. 3., přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0083-3.

- ROGERS, Carl Ransom, 2020. *Teorie terapie a osobnosti a další práce z let 1942-1987*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1665-0.
- SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2013. *Cesta psychoterapie: od magie k vědě*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0489-3.
- ŠEBKOVÁ, Ivana, 2008. *Profesní identita studentů psychologie*. Online, bakalářská práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/zn8oc/>. cit. 2024-06-06.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2004. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0586-9.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5327-0.
- TIMULÁK, Ladislav, 2020. *Transformace emoční bolesti v psychoterapii: terapie zaměřená na emoce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1601-8.
- TRTÍLEK, Jan; NAVRÁTILOVÁ, Natálie; FOJTŮ, Nikol a LÁŠTICOVÁ, Barbara, 2021. "Chci to studovat víc a chci to dělat dobře": vnímání profese studenty a studentkami psychologie během pandemie COVID-19. Online. *Diskuze v psychologii*. 3(2), 2021, 73–85. DOI: 10.5507/dvp.2022.003.
- VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0317-9.
- VODÁČKOVÁ, Daniela, 2020. *Krizová intervence*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1704-6.
- VYMĚTAL, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1995. 88 s. ISBN 80-901773-4-4

Seznam příloh

Příloha 1 – Ukázka rozhovoru