

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Brno 2012**

**Martina Pospíšilová**

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**Telefonická krizová intervence jako typ sociální pomoci**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Vedoucí bakalářské práce:**  
**Mgr. et Mgr. Miroslav Šamalík**

**Vypracoval:**  
**Martina Pospíšilová**

**Brno 2012**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Telefonická krizová intervence jako typ sociální pomoci“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu, uvedenou v seznamu použité literatury a pramenů, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

**Brno 20. 4. 2012**

.....  
**Martina Pospíšilová**

## **Poděkování**

Děkuji panu Mgr. et Mgr. Miroslavu Šamálíkovi, za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat manželovi, synovi Filipovi za pomoc při grafické úpravě bakalářské práce a dceři Sandře za radost a inspiraci.

Martina Pospíšilová

## **OBSAH**

<b>ÚVOD .....</b>	<b>2</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>4</b>

### **1. Telefonická krizová intervence**

1.1. Charakteristika krizové telefonické intervence.....	4
1.2. Principy telefonické krizové intervence.....	5
1.3. Cíl telefonické krizové intervence.....	6
1.4. Odlišnost telefonické krizové intervence od krizové intervence.....	6

### **2. Krize**

2.1. Definice slova krize.....	8
2.2. Příčiny krize.....	9
2.3. Průběh krize.....	9
2.4. Řešení krize.....	10

### **3. Typologie linek důvěry**

3.1. Historie linek důvěry v Evropě.....	11
3.2. Historie linek důvěry v naší zemi.....	12
3.3. Rozdělení linek důvěry.....	12
3.4. Zařízení poskytující telefonickou krizovou intervenci.....	13

### **4. Typologie hovorů na linkách důvěry**

4.1. Rozdělení hovorů.....	14
4.2. Domácí násilí.....	15
4.3. Smrt a umírání.....	17

### **5. Pracovník telefonické krizové intervence**

5.1. Pracovník linky důvěry.....	19
5.2. Supervize v oblasti telefonické krizové intervence.....	20
5.3. Právní aspekty, porušení práv.....	21

<b>6. PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>24</b>
6.1. Cíl práce a stanovení hypotéz.....	24
6.2. Metodika průzkumu a popis souboru respondentů.....	24
6.3. Výsledky průzkumu a jeho zpracování.....	25
Závěr.....	38
Resumé.....	40
Anotace.....	41
Klíčová slova.....	41
Annotation.....	41
Keywords.....	41
Seznam použité literatury a pramenů:.....	42
Seznam příloh.....	44

# ÚVOD

*„... Pomoc je právě tak blízko, jak  
daleko je nejbližší telefon...“  
(Naděžda Špaténková)*

Každý z nás se během života setkává s řadou překážek a zklamání. Přicházejí situace, které není člověk schopen zvládnout sám a potřebuje pomoc druhých. V současné době se děje mnoho událostí, ať už veselých, krásných nebo naopak nepříjemných a smutných. Nepříjemné situace způsobují u jedince se sníženou odolností organismu nemožnost čelit zátěžovým situacím a tím u něj dochází k psychické krizi. Jedinci potřebují své problémy řešit a potřebují s nimi pomoci. Telefonická krizová intervence je soubor metod a technik krizové práce s klientem v situaci, kterou prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Telefonická krizová intervence je založená na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu klienta s pracovištěm telefonické krizové intervence. Výhodou telefonické krizové intervence je okamžitá dostupnost, bezbariérovost, anonymita jak u klienta, tak i u pracovníka. Jedná se o okamžitou intervenci v akutní krizi. Důležitá je především nestrannost – je určena pro všechny uživatele bez ohledu na jeho rasu, pohlaví, politické nebo náboženské přesvědčení či sexuální orientaci.

Cílem telefonické krizové intervence je být nablízku lidem, kteří vyhledávají a potřebují odbornou telefonickou pomoc. Lidem, kteří nemohou nebo nedokáží zvládnout svoji nepříznivou sociální situaci sami ani s pomocí svého nejbližšího okolí jako je rodina a přátelé.

Jedná se o kvalitní a plně profesionální telefonickou pomoc těm, kteří se na ni v nouzi obrátí. Poskytnuté služby by měly vést k opětovnému začlenění uživatelů do jejich přirozeného prostředí i do společnosti.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se zaměřuji vzhledem k oblasti telefonické krizové intervence na problematiku krize. Zamýšlím se nad pojmem krize, definuji možné příčiny, její průběh a řešení krize. Zaměřila jsem se na zařízení, která poskytují telefonickou

krizovou intervencí. Představuji fungování linek důvěry, zejména prostřednictvím popisu průběhu rozhovoru na lince důvěry a typologií hovorů, se kterou se klienti na linky obrací. Zaměřuji se na aktuální a časté téma, které se týká domácího násilí a také na velmi těžké téma umírání a smrti. Pracovník telefonické krizové intervence musí mít jak profesionální tak i osobní předpoklady pro způsobilost k této práci. Nedílnou součástí při práci na linkách důvěry je supervize, která může mít několik forem. Supervize dává pracovníkům možnost otevřeně hovořit o své práci a o problémech a situacích, které s ní souvisejí. Supervize znamená zamyšlení se nad profesionálním jednáním pracovníků telefonické krizové intervence, nad funkčností pracovního týmu a tím i celého zařízení. Práce v pomáhajících profesích je především náročná na psychiku a zvládání stresových situací, se kterými se pracovník denně setkává.

V praktické části se budu zabývat průzkumem, zda je veřejnost dostatečně informovaná o existenci linek důvěry. Také jsem se zaměřila na to, jak společnost vnímá linky důvěry. Zda v případě životní krize vyhledává odbornou pomoc více žen než mužů. Také zda veřejnost dává přednost před telefonickou krizovou intervencí raději intervenci tváří v tvář. Tohle téma jsem si zvolila proto, že jsem pracovníkem Oblastní charity Blansko a již několik let se telefonickou krizovou intervencí zabývám i prakticky.



# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Telefonická krizová intervence

### 1.1. Charakteristika krizové telefonické intervence

Telefonická krizová intervence je soubor metod a technik, které jsou zaměřeny na krizovou práci s klientem. Telefonická krizová intervence je definována zákonem 108/2006 Sb. jako telefonická krizová pomoc. Jedinec, který užívá jakoukoli sociální službu, by měl být podle zákona 108/2006 Sb. pojmenován – uživatel. V telefonické krizové intervenci se velmi často používá výraz klient, proto v této práci užívám tento výraz i já. Telefonická krizová intervence je založena často na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu klienta s pracovištěm telefonické krizové intervence.

Důležité je být kdykoli nablízku lidem, kteří vyhledávají odbornou telefonickou pomoc, protože nedokáží nebo nemohou zvládnout svoji nepříznivou, složitou a náročnou sociální situaci. K situacím, které často v lidském životě přesahují únosnou míru zátěže a bývají spojeny se stresem, jsou zpravidla řazeny problém, frustrace, konflikty, deprivace, nemoc, bolest, krize, utrpení. V podstatě je můžeme chápat samy o sobě jako situace stresové, nebo jako jejich podstatné zdroje, případně má smysl uvažovat o mnohých z nich v určitých souvislostech jako o důsledcích stresu.<sup>1</sup>

Telefonický kontakt je nezávazný, o začátku i ukončení hovoru rozhoduje často klient. Pracovník ukončuje hovor jen v případě, že dochází k hrubé slovní agresivitě, urážkám, vulgárnímu osočování ze strany klienta. Také v případě, že je zřetelná u klienta podnapilost či jiná intoxikace. Pracovník v takovém případě upozorní klienta, že za těchto okolností s ním nemůže hovor dále vést. Doporučí mu kontakt ve chvíli, kdy uživatel může nebo je schopen tyto zásady dodržovat.

---

<sup>1</sup> Paulík, K. *Psychopatologie lidské odolnosti*, Praha: Grada, 2010, s.50

## 1.2. Principy telefonické krizové intervence

### ◆ Princip dostupnosti, bezbariérovosti

Každý klient, který volá na linku důvěry, by neměl překonávat žádnou překážku. Měl by mít možnost se dovolat kdykoli to potřebuje.

Pokud linka nefunguje nonstop, tak by měla používat záznamník, na kterém informuje o provozu linky a informaci o čísle jiné linky, která funguje nonstop a na kterou se klient může kdykoli dovolat.

### ◆ Princip anonymity klienta

Jelikož klient nemá možnost situaci kontrolovat zrakem, tak má volající právo na princip ochrany. Nemusí se představovat a nemusí o sobě říkat žádné údaje. Vždy záleží jen na klientovi, zda chce zůstat v naprosté anonymitě. V některých případech sdělí jen svoje křestní jméno nebo přezdívku, aby ho pracovník mohl oslovovat. Vždy záleží na klientovi, v případě anonymity se nemusí cítit nijak ohrožen a je pro něho mnohem snadnější se více otevřít a mluvit o svých problémech, pocitech, o svém příběhu, či o svých bolestech. Dokáže hovořit o svých blízkých, rodině, dětech přátelích...

### ◆ Princip anonymity pracovníka

Anonymita znamená pro pracovníka zejména ochranu. Jde především o opatření zamezující, aby se klient navázal jen na jednoho pracovníka. Každý pracovník na lince důvěry je vázaný mlčenlivostí.

### ◆ Princip návaznosti

Linka důvěry je součástí sítě dalších zařízení. Pracovník linky důvěry může pomoci klientovi při zprostředkování kontaktu s jinými poskytovateli služeb, kde by klient mohl lépe naplnit své potřeby nebo kde by mohl vyhledat návaznou a následnou pomoc. Zprostředkování či nabídnutí jiného návazného nebo následného poskytovatele služeb nabídne pracovník klientovi v případě, že vzhledem k rozsahu a kapacitě nemůže linka důvěry uspokojit klientovy potřeby. Záleží na klientovi, jestli nabídky využije či nikoli.

#### ◆ Princip setkání komunikace dvou systémů

Pracovník na lince důvěry je rovněž součástí určitého systému. Pracovník je členem jak pracovního týmu, tak zaměstnancem linky důvěry. Jeho pracoviště je součástí sítě dalších pracovišť s psychosociálním zaměřením. Prostřednictvím telefonického rozhovoru na lince důvěry se oba tyto systémy setkávají.<sup>2</sup>

### 1.3. Cíl telefonické krizové intervence

*„Pojem - krizová intervence (crisis intervention) psychoterapeutická pomoc poskytovaná v krizových situacích, jako je předávkování drogou, sebevražedný pokus, těžký manželský konflikt, nápor náhlé deprese aj., po telefonu nebo v přímém styku je zaměřena na akutní potíže postiženého. Cílem je ohraničení jeho akutního krizového stavu. Zeslabení intenzity krize a jeho zklidnění.“<sup>3</sup>*

Posláním telefonické krizové intervence je poskytování kvalitní a plně profesionální pomoci lidem, kteří se na ni v nouzi obrátí. Cílem krizové intervence jako metody je pomoci klientovi zvládnout jeho situaci tak, aby se vrátil na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití, a případně aby se podpořil jeho další růst.<sup>4</sup>

Pracovník poskytuje klientovi telefonickou krizovou intervenci, důležité je uklidnit klienta, vyslechnout, stabilizovat jeho stav, snížit nebezpečí, že se krize bude dále prohlubovat. Dalším cílem je propracovat s klientem jeho blízkou budoucnost a je-li to možné, nasměrovat ho na další možná řešení. Dlouhodobé cíle se týkají zaměření klienta na budoucnost a na další řešení jeho problémů. Prvořadé je vytváření vždy krátkodobých cílů. Pracovník respektuje přání, vůli a důstojnost klienta, všechna jeho práva a jedná vždy diskrétně.

### 1.4. Odlišnost telefonické krizové intervence od krizové intervence

Telefonická krizová intervence tváří v tvář má určité znaky, které jsou totožné s krizovou intervencí, ale i určité znaky, které jsou naprosto odlišné. Telefonická krizová intervence má oproti krizové intervenci určité výhody, ale i nevýhody.

---

<sup>2</sup> Knoppová, D. *Telefonická krizová intervence*, Praha: Remedium, 1997, s.58

<sup>3</sup> Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*, Praha: Portál, 2009, s.239

<sup>4</sup> Baštecká, B. *Terénní krizová práce*, Praha: Grada, 2005, s.170

Výhodou je okamžitá pomoc a to v kteroukoli denní i noční dobu. Tím, že klient v aktuální situaci okamžitě vyhledá odbornou pomoc, nedochází k žádnému časovému prodloužení mezi okamžikem, kdy klient sám cítí nutnost a nevyhnutelnost poskytnutí pomoci a okamžikem, kdy je mu odborná pomoc poskytnuta.<sup>5</sup>

Jak již bylo zmíněno tak snadná dostupnost a bezbariérovost. Mobilní telefony v posledním desetiletí zaznamenaly nevídané rozšíření. Staly se v dnešní době prakticky součástí každého životního stylu. Výhodou mobilního telefonu od klasického telefonního přístroje je možnost použití na kterémkoli místě, bez připojení do sítě. „*Pomoc je právě tak blízko, jak daleko je nejbližší telefon – stačí zvednout sluchátko a vytočit číslo.*“<sup>6</sup>

Podstatným znakem telefonické krizové intervence oproti krizové intervenci je, že pracovník linky důvěry i volající mají k dispozici pouze akustické signály. Komunikace je výměna myšlenek, emocí, postojů, nálad, pocitů... Hlavním cílem komunikace je vždy porozumění.

Z hlediska organizace dělíme komunikaci:

- ◆ cyklická (horizontální)
- ◆ řetězová (vertikální)
- ◆ skupinová

Dále komunikaci dělíme:

- ◆ verbální – zahrnuje vše co říkáme
- ◆ neverbální – gestika, mimika, posturologie, haptika, chůze, proxemika, úprava zevnějšku
- ◆ paraverbální - mezi paraverbální signály patří např. tempo řeči, hlasitost, přízvuk, pomlky, pláč, zřetelnost, důraz na každém slově, plynulost, výslovnost, obecná, spisovná či hovorová čeština, hyperkorektnost – přespisovnost, infantilní řeč na hranici patlání – možný znak regrese jako odpovědi na krizovou situaci, ambivalence zejména u adolescentů, doprovázená vyzývavostí v hlase, někdy se smíchem, někdy s potlačovaným smíchem. Srozumitelnost či nesrozumitelnost adekvátní s projevem lidí zakrývající si část tváře nebo úst při rozhovoru, stud, či ambivalence provázené nesrozumitelným mumláním.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Špatenková, N. *Krizová intervence pro praxi*, Praha: Grada, 2004, s.25

<sup>6</sup> Špatenková, N. *Krizová intervence pro praxi*, Praha: Grada, 2004, s.26

<sup>7</sup> Knoppová, D. *Telefonická krizová intervence*, Praha: Remedium, 1997, s.46

Mezi další příklady patří křik, může sloužit jako obrana, potřeba křičet, dodat si odvalu a povzbuzení. Mlčení, chyby v řeči či přerývání jsou také velice důležitým projevem klienta. V krizové intervenci tvář v tvář má pracovník i klient daleko více podnětů. Především vizuálních, hmatových i čichových. Jedinec může i bez slov vydávat řadu signálů. Slova mohou být nahrazována různými gesty, výrazem tváře, tělesným postojem atd.

Nevýhodou telefonické krizové intervence je nedostatečná zpětná vazba. Také pro klienta finanční zátěž v případě tarifovaných linek, vyčerpání peněz nebo limitu na kartě. Může dojít také k vybití mobilního telefonu. V případě, že se nepodaří rychlé navázání kontaktu a nedojde k vytvoření důvěry, tak klient zavěsí. Chybí podstatné informace o klientovi – představa o věku, o jeho emocionálním stavu, vzhledu atd. Může dojít k přerušení kontaktu, což může u pracovníka vyvolat pocit nedokončené či nedodělané práce.

## 2. Krize

### 2.1. Definice slova krize

*Slovo krize pochází z latinského slova „crisis“ - znamená situace selhání dosavadních regulativních mechanismů, nefunkčnost v oblasti biologické ( spánek, potrava), psychické ( ztráta smyslu života), sociální (život s druhými ).<sup>8</sup>*

Krize je přirozenou součástí každého lidského života. Každý z nás se v životě setkává s řadou zklamání, překážek a beznadějí. Každý z nás se s nimi jinak vyrovnává. Bez krize by nedošlo k žádnému životnímu posunu ani k žádnému zranění. Krize vede obvykle ke změně regulačního vzorce, ke změně regulativních způsobů našeho zažitého chování, ať v pozitivním, nebo v negativním smyslu. Nese možnost zásadní změny. Z toho především vyplývá, že je zároveň jak příležitostí, tak i nebezpečím.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*, Praha: Portál, 2009, s.279

<sup>9</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.31

## 2.2. Příčiny krize

Krize může vzniknout z mnoha důvodů. Každý člověk reaguje na určité situace jiným způsobem. Záleží na odolnosti organismu, jak je schopen se s kterou zátěžovou situací vypořádat. Pro každého znamená překážka úplně něco jiného. Někomu se zdá velmi malá a jinému zase velmi velká. Pro někoho zvladatelná a pro jiného naprosto nezvladatelná. Aby mohla vzniknout určitá reakce organismu, musí dojít k propojení vyladění organismu s vnějším spouštěčem.<sup>10</sup>

Příčiny vzniku krize lze rozdělit na vnější a vnitřní příčiny.

Vnější příčiny :

- ◆ Ztráta - např. smrt, rozchod s partnerem, zklamání, zrada, ztráta dřívější jistoty...
- ◆ Změna – zdravotního, rodinného, pracovního stavu, traumatické události...
- ◆ Volba mezi dvěma stejnými kvalitami – zaměstnání, výběr školy, volba mezi dvěma partnery....

Vnitřní příčiny:

- ◆ Nutnost adaptace subjektu na svůj vlastní vývoj a změny z toho pramenící, to znamená, že precipitorem může být právě neschopnost vyhovět požadavkům vývoje, nárokům, zodpovědnosti.
- ◆ Náhradní opatření – aby mohlo v našem životě dojít k plynulému vývoji za nepříznivých podmínek, je občas potřeba přijmout i náhradní opatření. Je to něco podobného jako zalepit duši kola provizorním materiálem, například pryskyřicí ze stromu nebo žvýkačkou. Na takovém kole nejde jezdit pořád, zanedlouho vzduch začne znovu ucházet.<sup>11</sup>

## 2.3. Průběh krize

Krize může být překonána za několik dní, několik týdnů. Může trvat, ale také i několik měsíců či let. Člověk, který se ocitne v krizovém stavu, často pociťuje tenzi, úzkost, beznaděj, bezradnost. Cítí se zraněný, ztrácí kontrolu nad vlastními emocemi. Trápí ho pocity viny, nevěří si.

---

<sup>10</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.32

<sup>11</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.32

Často ho doprovází emoce jako je pláč, smutek. Přepadají ho i sebevražedné myšlenky. Mohou zde být somatické potíže, jako je nespavost, únava, bolesti nechutenství atd.

Fáze krizového stavu :

1. Fáze: Vnímáme situaci jako ohrožující, důsledkem je zvýšená úzkost. Odehrává se v horizontu minut až hodin, maximálně několika málo dnů.
2. Fáze: Neúčinnost vyrovnávacích strategií vede k pocitu ztráty kontroly a pocitům velké zranitelnosti. Druhá fáze se odehrává v horizontu hodin až několika dnů.
3. Fáze: Dochází k předefinování krize v naději, že známé vyrovnávací prostředky budou úspěšné. Jedinec si připouští pocity a je otevřen pomoci. Pokud se nezdaří, tak se krize prohlubuje. Třetí fáze se odehrává v horizontu několika hodin až dnů.
4. Fáze: Vyznačuje se závažnou psychickou dezorganizací. Úzkost a reakce na ni se podobají stavům paniky a objevují se hlubší kognitivní, emocionální a psychologické změny. V téhle fázi může chybět síla vyhledat vhodnou pomoc. Čtvrtá fáze se odehrává v horizontu několika dnů až týdnů.

## 2.4. Řešení krize

### 1. Svépomocná řešení

Člověk v počátku své krize především aktivuje přirozené vyrovnávací strategie. Vychází z vlastních a osobních zkušeností, které mu v minulosti při překonávání podobných situací pomohly a byly pro něj účinné. Mezi přirozené vyrovnávací strategie patří například Regrese - ochranný proces, jehož účel tkví v návratu ke starým osvědčeným vývojovým vzorcům chování v situaci ohrožení.<sup>12</sup>

*„Patří sem také Disocializace – ochranný proces, při němž se dva psychické procesy od sebe oddělí a existují vedle sebe, aniž se propojily.“<sup>13</sup>*

---

<sup>12</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.47

<sup>13</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.47

Člověku v krizi může pomoci především rodina a přátelé, kteří poskytují nezbytnou podporu, která je důležitá při prožívání a řešení krize. Někdy se stane, že krizi člověk nepřekoná a musí vyhledat odbornou pomoc.

## 2. Odborná pomoc

Odborná pomoc je komplex služeb, které odpovídají na klientův prožitek vlastní životní situace, již vnímá jako naléhavou a neodkladnou a ve stavu nouze ji není schopen řešit vlastními silami ani za pomoci vlastních zdrojů. Cílem je poskytnout klientovi podporu, bezpečí, vedení a naději, aby pocítil úlevu, aby se zvýšila jeho schopnost situaci zvládat a aby se vrátil na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití.<sup>14</sup>

Formy krizové pomoci:

- forma ambulantní
- forma pobytová
- forma terénní služby

## 3. Linky důvěry

### 3.1. Historie linek důvěry v Evropě

*„První linka důvěry byla založena roku 1953 reverendem Chadem Varahem v Londýně při kostele sv. Štěpána.“<sup>15</sup>*

Reverenda k založení vedlo vysoké množství sebevražd, docházelo až ke třem sebevraždám během dne. Při sebevraždě lidé často hledají důvod proč dále být na tomto světě. Smrt jim připadá jako jediné vysvobození. Častým důvodem bývá prohra, neúspěch či zklamání. Někdy stačí lidem ukázat, že existují i jiné možnosti než je smrt. Každá dobrovolná smrt zanechá za sebou velkou spoustu otázek, ale odpověď žádnou.

Později volala Varahovi spousta lidí a nebyl schopen tolik telefonátů zvládnout sám, proto začali pomáhat jeho přátelé i známí. Tato myšlenka se ujala po celé Evropě a také v zámoří.

V roce 1986 byla založena nejznámější linka důvěry – britská Child line. Založila ji známá moderátorka Esther Rantzen, poskytovala služby dětem po 24 hodin denně.

<sup>14</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.53

<sup>15</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.206



### 3.2. Historie linek důvěry v naší zemi

*„První linka důvěry na našem území byla založena panem Miroslavem Plzákem v roce 1964 na psychiatrické klinice FVL UK. V roce 1965 vznikla linka naděje v Brně, zakladatelem byl Josef Hádlík. V roce 1967 byla otevřena linka důvěry mládeže. V roce 1975 zahájila provoz Linka důvěry Středočeského kraje při Psychiatrické léčebně v Kosmonosech vedená Zdeňkem Eisem. Do roku 1989 v ČSSR fungovalo 12 linek důvěry. Všechna pracoviště linek byla zdravotnická. Tomu také odpovídal výběr pracovníků omezený výhradně na odborné pracovníky ve zdravotnictví.“<sup>16</sup>*

Po roce 1989 došlo k dalšímu rozvoji a rozšíření od zdravotnictví k dalším rezortům.

### 3.3. Rozdělení linek důvěry

#### 1. Linky důvěry podle orientace:

Linky důvěry podle orientace zaměřují na nejrůznější problematiku :

- Linka důvěry pro děti a mládež – Modrá linka Brno, Linka bezpečí, Linka vzkaz domů...
- Linka důvěry pro dospělé – Linka důvěry RIAPS, Linka krizové intervence...
- Linka důvěry pro staré lidi – Senior telefon, Linka seniorů...
- Linka důvěry pro celou populaci – LD Blansko, Linka naděje, Linka důvěry Havířov, Linka duševní tísně Most...
- Linka důvěry pro podání informací o antikoncepci – Linka Celestýny...
- Linka důvěry pro ohrožené, pozitivní, nemocné AIDS – Help line AIDS...
- Linka důvěry pro homosexuálně orientované – Gay a lesbická linka pomoci...
- Linka důvěry pro jedince ohrožené drogou –Krizová linka K-centra...
- Linka důvěry pro rodiče – Rodičovská linka...
- Linka důvěry pro onkologicky nemocné – Nádorová telefonní linka...
- Linka důvěry ohledně domácího násilí – Linka pomoci Magdala, Dona linka...
- Linka důvěry pro poruchy příjmu potravy – Linka Anabell...
- Linka pro pomoc obchodu s lidmi – Linka La Strada...
- Linka pro všechny, kteří přežili své dítě – Dlouhá cesta...

---

<sup>16</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.210

## 2. Linky důvěry podle zřizovatele:

- Státní, městské zařízení. Jsou zřizovány okresními, městskými nebo obecními úřady, ministerstvy nebo magistráty.
- Nestátní zařízení – Jsou zřizovány nestátními, neziskovými subjekty (církvní společnosti, nadace, občanská sdružení...)

## 3. Internetová krizová intervence

V poslední době se velmi rozšířila pomoc po internetu. Počítač a internet má v současné době téměř každá domácnost. Výhody internetového poradenství jsou ve větší anonymitě, služba je snadno dostupná, elektronická pošta je levnější než telefonní hovory. Má, ale také velké nevýhody. Pracovník nemůže rozpoznat v jakém citovém rozpoložení klient je. Dochází ke ztrátě cenných informací.

Vždy je nutno odpověď konzultovat a až poté může být odeslána. Internetová poradenská služba musí obsahovat časový závazek dokdy může klient očekávat odpověď. Je nutné dodržovat etický kodex internetové poradny. Dá se předpokládat, že se bude zvyšovat zájem o internetové poradenství, jelikož počet uživatelů internetu neustále stoupá. Můžeme rozlišit tři formy internetového poradenství:

- e-mail
- chat
- internetová telefonie

## 4. Skypové volání

Program skype lze použít velmi jednoduše, stačí mít jen připojení k internetu. Jedná se o bezplatné hlasové hovory z počítače na počítač přes internet. Dochází k uskutečnění bezplatného lokálního i mezinárodního hovoru z počítače na počítač, případně z počítače na telefon.

### **3.4. Zařízení poskytující telefonickou krizovou intervenci**

Telefonická krizová intervence má tři základní podoby:

- ◆ Linky důvěry – většinou jsou pro celou populaci.
- ◆ Specializované linky – specializují se na určitou problematiku. Např. protidrogové linky, gay linky, linky které jsou zaměřené na AIDS. Specializované linky většinou spolupracují s pracovišti s možností osobní návštěvy.

- ◆ Kontaktní linky – tyto linky nemají charakter linky důvěry. Jsou většinou v kontaktních, krizových centrech nebo občanských poradnách. Předpokládá se, že po telefonním kontaktu proběhne dále i osobní kontakt.

## 4. Typologie hovorů na linkách důvěry

### 4.1. Rozdělení hovorů

Lidé se na linky důvěry obrací s různými problémy a s různými tématy. Hovory na LD lze rozdělit:

- ◆ testovací hovory – tyhle hovory bývají velmi krátké. Klient který na linku volá tak si ji potřebuje nejdříve otestovat.
- ◆ mlčení – klient potřebuje s někým být a nedokáže o tom mluvit. Pomáhá mu i to, že s ním někdo v danou chvíli mlčí.
- ◆ zneužití – zneužití za účelem sexuálního uspokojení. Práce s onanujícími volajícími probouzí v pracovnících velmi často pocity zneužití, vyvolává otázky nad osobními hranicemi, nad cíli telefonické krizové intervence a nad vlastními dovednostmi. Linková práce je vždy práce týmová a každý tým si posléze vytvoří vlastní strategii, jak s onanujícími klienty pracovat.<sup>17</sup>
- ◆ hovor
  - ventilace a provázení : zakázkou klienta je většinou potřeba vypovídat se, sdělit své emoce a především pocity. Od roku 1938, kdy vyšla v New Yorku Woodworthova experimentální psychologie, se víceméně shodně uvádí, že neverbální prostředky čitelně vyjádříme sedm základních emocí. Jsou to: štěstí, radost, pohoda, potěšení, překvapení, smutek, strach, hněv, znechucení (a opovržení) a emocemi doprovázený zájem o něco (zvědavost)<sup>18</sup>
  - podpůrný rozhovor ( klient potřebuje povzbudit, nasměrovat )
- ◆ podaná informace – na linkách důvěry jsou žádosti o informace velmi časté.
- ◆ agresivní hovor – pro pracovníky linky důvěry jsou často frustrující. Klient ventiluje své negativní emoce ( nadávky, agrese, hněv...). Pracovník linky důvěry má právo takový hovor ukončit.

<sup>17</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.259

<sup>18</sup> Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, Praha: Portál, 2005, s.91

## 4.2. Domácí násilí

Velmi těžkým tématem na linkách důvěry je domácí násilí. Násilím obecně rozumíme zlé nakládání, tělesné útoky, pohružky obdobným násilím, nebo jednáním, které působí újmu na psychickém, sexuálním, nebo fyzickém zdraví. Jde o agresi jedné osoby proti druhé nebo jejich většímu počtu. Cílem je především ublížit, poškodit, poranit nebo dokonce zabít.<sup>19</sup>

Znaky domácího násilí jsou především: opakování a dlouhodobost, eskalace, nezpochybnitelné a jasné rozdělení rolí a neveřejnost.

Z hlediska formy násilí rozlišujeme:

- Fyzické násilí – dochází k tělesnému napadání, facky, kopance, tahání za vlasy, škracení. Jedná se o situace, které ohrožují zdraví i život.
- Psychické násilí - dochází k slovnímu ( verbálnímu ) násilí. Časté ponižování, urážky, nadávky, zesměšňování, hrozby apod.
- Sexuální násilí – nucení k sexuálnímu styku, nucení k prostituci, znásilnění apod. Znásilnění je akt, k němuž je člověk přinucen násilím. Největší hrůzu při znásilnění představuje strach ze zabití.

*„Ihned za ním následuje ničující pokoření a obavy ze ztráty sebeovládání. Tyhle pocity se neprojevují pouze u vaginálního znásilnění, ale i při vynuceném orálním, či análním sexu, při sexuálním násilí za pomoci různých předmětů i při sexuálním obtěžování, které není završeno.“<sup>20</sup>*

- Sociální násilí – zamezování jakéhokoliv kontaktu se světem, rodinou, přáteli.

Dochází k naprosté izolovanosti.

- Ekonomické násilí – bránění výkonu zaměstnání, omezený přístup k finančním prostředkům.

Domácí násilí je nejčastěji pácháno na ženách, ale výjimkou není ani násilí páchané na dětech, seniorech a v některých případech i na mužích.

Domácí násilí se nejčastěji projevuje eskalací. Dochází ke stupňování násilí od urážek až k fyzickému napadení. Je zde časté opakování a dlouhodobost. Naprosté rozdělení rolí, na osoby násilné a osoby ohrožené. Osoba násilná může mít dvojí tvář. Na veřejnosti může vystupovat a jednat úplně jinak než v soukromí. Násilí probíhá za zavřenými dveřmi. Veřejnost, známí, přátelé o tom často vůbec nevědí.

<sup>19</sup> Voňková, J., Huňková, M. *Domácí násilí v českém právu z pohledu žen*, Praha: profem, 2004, s.11

<sup>20</sup> Benedict, H. *To není vaše vina!*, Praha: One woman press, 2003, s.27

U domácího násilí velmi pomohl institut vykázání. Zákon č.273/2008 Sb., o Policii České republiky § 44 až 47 „ Oprávnění vykázat z bytu nebo domu i z jeho bezprostředního okolí“ Pachatel je vykázán po dobu 10 dnů. Dobu nelze zkrátit, ani se souhlasem ohrožené osoby. Jde ale dobu prodloužit déle než na 10 dní. V tomhle čase může ohrožená osoba podniknout další kroky, získává čas na promyšlení, jak bude dál žít a jaká bude budoucnost. Linky důvěry jsou schopny klientce pomoci a hledat s ní další řešení. Je možnost vyhledat azylové domy, či krizové ubytování. Azylové domy pomáhají obětem domácího násilí, jedná se o formu sociální služby. Kromě ubytování splňuje i další práce s oběťmi násilí, jako je např. specializované poradenství pro oběti i děti, které byly svědky násilí. Dochází k vypracování bezpečnostního a dlouhodobého plánu. Klientce je nabídnuta následná péče.

Setrvání v traumatizujícím prostředí má pro každou týranou ženu dlouhodobé důsledky. Často pociťuje bezmoc, bolesti hlavy, únavu, poruchy spánku, bolesti břicha. Patří sem také psychické trauma, které vzniká následkem extrémního zážitku, jehož příčina je extrémně děsivá, zahrnuje bezprostřední ohrožení života nebo tělesné integrity a vytváří především pocit úplné bezmoci. Vnitřní psychické zdroje nejsou dostačující k vyrovnání se s ohrožením. U traumatizovaného jedince je narušen pocit vnitřní kontroly a kompetence smyslu, kontinuity a řádu. Nastávají u něj změny kognitivní, emoční, ale i fyziologické.<sup>21</sup>

Ve většině případů jsou v rodinách svědky domácího násilí také děti. U dětí, které se staly svědky domácího násilí, může dojít ke stejným potížím jako u dětí, které byly samy týrány. U dětí dochází často ke změně chování ( zvýšená agrese, útoky z domova...) Domácí násilí má u dítěte vliv jak na psychický, tak i na další sociální rozvoj. Syndrom CAN ( Child Abuse and Neglect) znamená týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte. Úmyslné ubližování nejbližšími pečovateli, hlavně rodiči, které má závažný dopad na život dítěte, na jeho další vývoj, na jeho postavení ve společnosti. Zahrnuje kruté zacházení ( různá poranění, zlomeniny, popáleniny atd.), nedostatek zdravotní péče, výchovy, vzdělání.<sup>22</sup>

Pravda je taková, že lidé , kteří se dopouští týrání a zneužívání dětí se mohou vyskytnout ve všech společenských skupinách. Patří ke všem rasám, náboženstvím a jsou nejrůznějšího věku. Žijí stejně tak ve velkých městech jako v městečkách, na vesnicích, na předměstích. Najdeme je na všech úrovních vzdělání a příjmů. Lidé,

<sup>21</sup> Kohoutek, T., Čermák, I. *Psychologie katastrofické události*, Praha: Academia, 2009, s.27

<sup>22</sup> Hort, V., Hrdlička, M. *Dětská a adolescentní psychiatrie*, Praha: Portál, 2000, s.385

kteří zneužívají děti, mohou být muži i ženy a obě pohlaví mohou zneužívat jak dívky, tak i chlapce. Zneužívání dětí je velice rozšířený problém a žádná skupina lidí proti němu není předem imunní.<sup>23</sup>

Dítě prochází často psychickým, fyzickým a citovým týráním. Je vystavováno nebezpečným a stresovým situacím.

Rodiče nemusejí být naprosto dokonalí, ale mají povinnost nepoškozovat zdraví, dětství nebo blaho svých dětí. Rodiče, kteří zneužívají své děti, potřebují pomoci, aby se svého chování zbavili, a děti, které jsou týrané či zneužívané, potřebují, aby takové jednání okamžitě, co nejdříve skončilo. Jiný způsob, jak se lidé někdy pokoušejí minimalizovat problém týrání a zneužívání dětí, je, že říkají, že týrání je přece něco naprosto jiného. Říkají, že fyzické týrání je ve skutečnosti „udržování kázně“, že psychické a emocionální týrání je jen „kritika“.<sup>24</sup>

Výjimkou není ani domácí násilí které je páčáno na seniorech. Nejčastěji je páčáno příbuznými nebo osobami, s nimiž senior žije ve společné domácnosti. Často o tomhle jednání vůbec nikdo neví, protože senioři se velmi stydí za chování svých dětí či vnoučat. Senioři jsou velmi snadnou skupinou, aby na nich mohlo docházet k páčání násilí. S přibývajícím věkem ubývá fyzických sil, ubývá také přátel, známých, kamarádů a veškerých sociálních kontaktů. Dochází především k zdravotnímu omezení a k nárůstu nemocí.

### 4.3. Smrt a umírání

*„Mezi nejtěžší témata při telefonické krizové intervenci je smrt a umírání. Smrt je součástí každého života. Každý člověk ztrácí rodinné příslušníky, přátele i známé. K biologickému konci dojde každý z nás. Umírající často zůstávají se skutečností blížící se smrti sami, protože nenacházejí způsob, jak by mohli své pocity a úvahy o blížícím se konci s někým sdílet. Prostor k rozhovoru o smrti mnohdy uzavírají lidé okolo, ale často si ho ze strachu nebo z rozpaků uzavře umírající sám.“<sup>25</sup>*

Každý pracovník linky důvěry by měl být připraven naslouchat a hovořit o smrti. Pracovník se setkává především s vlastními emocemi a je potřeba umět s nimi pracovat. Dochází k setkání s velkou bezmocí. Pracovník, protože je člověk, nemůže

<sup>23</sup> Mufsonová, S., Kranzová, R., *O týrání a zneužívání*, Havlíčkův Brod: NLN, 1996, s.53

<sup>24</sup> Mufsonová, S., Kranzová, R., *O týrání a zneužívání*, Havlíčkův Brod: NLN, 1996, s.54

<sup>25</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.305

čekat, že by mohl nechat své osobní pocity doma a být dokonale nezaujatým profesionálem s objektivitou a odstupem. Pracovník se nemůže vyhnout svému prožívání situace, kdy je s klientem v kontaktu. Jestliže musí prožívat, je ovšem druhou stranou mince jeho profesionální dovednost pracovat s tímto prožíváním.<sup>26</sup>

Fáze umírání:

1. fáze – izolace a popření ( nevěřícnost, musí jít o omyl)
2. fáze – zlost ( hněv, zloba na všechny a na celý svět )
3. fáze – smlouvání ( smlouvá o čas, mění své postoje )
4. fáze – deprese ( vnímá, že se blíží konec )
5. fáze – rezignace nebo smíření ( nemocný spěje ke smrti a ví, že již není úniku )

*„Na linky důvěry mohou volat, ale také pozůstalí. Pozůstalí po smrti milovaného člověka prochází fází truchlení. Truchlení jako chování a zármutek jako prožitek jsou reakcí na ztrátu nejčastěji blízkého člověka, ale i jiné významné hodnoty. „Čas léčí“, „čas zhojí všechny rány“ říká lidová moudrost, nebo lidová psychologie. Tvrzení sice neplatí vždycky – některé rány čas nezhojí – ale platí často. Času však musí být dostatek a je třeba, aby byl uznán i okolím truchlícího.“<sup>27</sup>*

Důležité je umět si vytvořit nový vztah k sobě a ke světu.

Nedílnou součástí jsou i sebevraždy. Jedná se o úmyslné a vědomé ukončení vlastního života. Hlavním znakem je především dobrovolnost a vědomost. Pracovník linky důvěry se musí snažit sebevraha pochopit, nezlehčovat jeho pocity, ale snažit se vžít do jeho nelehké situace. Snažit se nabídnout specifický plán a především pomoc. Klient může žádat pracovníka linky důvěry o doprovázení při sebevraždě. Pokud byl sebevražedný pokus započatý, tak jediným přáním takového člověka je aby někdo byl s ním v této těžké chvíli a doprovodil ho při jeho odchodu. Pokud není již pro nic jiného čas, tak pracovník musí tento těžký úkol přijmout. Každý pracovník linky důvěry stojí vždy na straně života! Může se stát, že zavolá člověk, který započal sebevražedný pokus, ale uvědomil si, že již nechce umřít. Pracovník se snaží pomoci a dělá první pomoc na dálku. Krizová intervence je náročná a těžká práce, mnohdy s nejistým a smutným výsledkem. Nemůžete jedince v krizi snadno a rychle zbavit jeho problému, respektive problémů.

Kdyby to bylo tak jednoduché, pravděpodobně by to už dávno udělal sám nebo s pomocí svých blízkých. Nemůžete, i když byste třeba tolik chtěli, zachránit ho hned

---

<sup>26</sup> Úlehla, I. *Umění pomáhat*, Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. s.64

<sup>27</sup> Baštecká, B. *Terenní krizová práce*, Praha: Grada, 2005, s.23

ted', za každou cenu a napořád. Můžete mu, ale pomoci především v tom, aby nezůstal naprosto opuštěný a osamělý v pasti své krize a aby našel cestu ven z jámy velkého zoufalství a beznaděje do které spadnul.<sup>28</sup>

## 5. Pracovník telefonické krizové intervence

### 5.1. Pracovník linky důvěry

Na linkách důvěry pracuje široký okruh pracovníků. Může to být odborník, laik, profesionál nebo dobrovolník. Jako odborník to může být psycholog, lékař, speciální pedagog. Je nutné, aby každý krizový intervent absolvoval výcvik krizové telefonické intervence, který obsahuje jak teoretickou, tak i praktickou část. V České republice tyto kurzy pořádá již několik organizací. Na pracovníky telefonické krizové intervence jsou kladeny zvýšené požadavky. Musí mít určité předpoklady pro takový druh práce. Jedná se jak o profesionální, tak i osobní předpoklady. Musí být schopnost empatie – vcítění se do druhého. Musí umět naslouchat – třídit informace, rozhodovat se, formulovat hypotézy o problému, hledat vysvětlení... Musí mít trpělivost a být nestranný. Velmi důležitá je také schopnost zvládat zátěž, umět naslouchat, neomezovat volajícího v jeho vyjádření.

*„Při vykonávání svého povolání se pracovníci setkávají s různými druhy psychické zátěže. Práce telefonické krizové intervence je náročná na psychiku a zvládání stresových situací se kterými se pracovník denně setkává. Lidé méně odolní ve stejných situacích snadněji podléhají negativním účinkům stresu, pocitům vlastní nedostačivosti, strachu ze selhání. Jejich výkonnost, soustředění a motivace klesají, dostavuje se pocit frustrace, neuspokojení z práce.“<sup>29</sup>*

Pracoviště, která se zabývají telefonickou krizovou intervencí, jsou ohrožena syndromem vyhoření. Je nutno hledat způsoby prevence vyhoření. Jedním ze znaků profesionality je vědět o svých citlivých a slabých místech. Naučit se pečovat především sám o sebe. Zvláštní situace vzniká tehdy, když se stáváme pracovním nástrojem a neustále někomu pomáháme. Ať už pracujeme v sociální oblasti nebo zdravotnictví, setkáváme se s lidmi, kteří nám vykládají o svých trápeních.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Špatenková, N. *Krizová intervence pro praxi*, Praha: Grada, 2004, s.154

<sup>29</sup> Psychologie dnes, červen 2011, portál s.r.o., číslo 6, 17 ročník, s.43

<sup>30</sup> Hájek, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, Praha: Portál, 2006, s.10



*„Povinností každého pracovníka linky důvěry je dodržovat etický kodex. Kodexy mají sloužit k dosahování kvality a k naplňování cílů služeb s ohledem na ochranu uživatele služeb, ochranu a vedení pomáhajícího a ochranu samotné profese a její autonomie. Proklamované etické normy mají do jisté míry vliv na důvěryhodnost poskytovatelů služeb.“*<sup>31</sup>

Nejpožadovanější osobností předpoklady jsou:

- Empatie umění vcítit se do druhého, snažit se vystihnout jeho pocity. Když klientovi sdělujeme, jak ho vnímáme, tak mu nastavujeme zrcadlo jeho osobnosti.
- Akceptace – přijmout klienta bez kladení jakýchkoliv podmínek.
- Autenticita – přijímat klienta bez přetvářky. Pracovník je sám sebou, otevřený, přirozený a pravdivý.
- Emocionální a sociální zralost
- Důvěryhodnost, nutná trpělivost
- Nestrannost *„(Ještě před sto padesáti lety byli černoši i po stránce právní považováni za méněcenné a označováni za otroky. Teprve před sto osmi lety směly u nás ženy studovat filozofickou fakultu a teprve v roce 1902 se u nás první žena stala lékařkou. Dnes ženy v této profesi převažují, alespoň u nás. Ve světě tomu tak zatím není.)“*<sup>32</sup>

Mezi další předpoklady patří znalosti právního vědomí, znalosti základů první pomoci. Dovednosti při vedení dokumentace a komunikace v týmu. Dovednosti při získávání a předávání informací.

## **5.2. Supervize v oblasti telefonické krizové intervence**

Supervizí rozumíme pravidelné a dlouhodobé sledování výkonu pracovníků zaměřené na kvalitu péče o klienty. Náplní a obsahem supervize je zvažování nejen kvality péče o klienta samotného, ale i dané péče celkově. Smyslem supervize je tedy pomáhat pracovníkům a klientům, ale i celému zařízení. Nástrojem supervize je především zaměřené pozorování a cílené otázky. Vztahuje se k cíli práce. Děje se tak skrze ověřování, zjišťování, uvědomování procesu a především vztahů.<sup>33</sup> Vzhledem k náročnosti práce je supervize pro pracovníky více než důležitá.

---

<sup>31</sup> Baštecká, B. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*, Praha: Portál, 2009, s.93

<sup>32</sup> Šiklová, J. *Dopisy vnučce*, Praha: Kalich, 2007. s.80

<sup>33</sup> Vodáčková, D. *Krizová intervence*, Praha: Portál, 2002, s.180

Druhy supervize:

- ◆ odborná
- ◆ rozvojová
- ◆ interní a externí
- ◆ individuální nebo skupinová

Hlavním úkolem supervize je pomáhat pracovníkům. Zajímat se o problémy v každodenní praxi. Chápat a brát v úvahu pocity pracovníků.

Funkce supervize:

- ◆ podpůrná
- ◆ vzdělávací
- ◆ řídicí
- ◆ zprostředkovací ( při řešení konfliktů )

Supervizor nemůže zásadně přijmout roli soudce nebo nahrazovat roli vedení. Umění využívat supervizi pro zlepšení práce je znakem vyspělosti a profesionální vyzrálosti jak celé organizace tak i pracovníků. Supervizor upozorňuje pracovníka na chyby, mezery, doporučuje určitou nápravu, ale musí také umět pracovníka povzbudit, podpořit, poukázat na pozitiva a silné stránky , které pracovník má. Supervizor pracuje především podle zakázky pracovního týmu.

Kromě externí supervize existuje také interní. Ta se obsahem ani smyslem neliší od supervize. Provádí jí a poskytuje velmi často zkušenější kolega. Dochází k rozboru jednotlivých hovorů, zpracování pocitů, zážitků atd. Interní supervizor může být někdy i sám vedoucí, což bývá někdy velmi obtížné a pro pracovníky hůře přijímané, protože role vedoucího sebou nese vždy kontrolu a nutnou odpovědnost za pracoviště.

### **5.3. Právní aspekty, porušení práv**

Velmi často se stává, že pracovník na Linkách důvěry se stává posluchačem nějakého příběhu a dovídá se mnoho důležitých informací.. Jsou příběhy, které by měl pracovník podle zákona ohlásit, protože se věrohodným způsobem dozvěděl informace o správním deliktu, protiprávním jednání nebo trestném činu. Tady, ale vyvstává otázka, zda je informace získaná po telefonu považována opravdu za věrohodnou informaci? Vzniká zde dilema, zda upozornit či nikoli na spáchání trestného činu. Každý pracovník musí dodržovat etický kodex Linek důvěry.

V krizové intervenci můžeme označit základní právní principy:

1) povinnost zachovávat mlčenlivost - zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích osob kterým jsou poskytovány sociální služby. Pracovník musí zachovávat naprostou mlčenlivost.

2) povinnost ochrany osobních údajů - každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.

3) povinnost oznámit trestný čin - povinnost oznámit trestný čin začíná i tehdy, kdy se oznamovatel trestného činu doví o trestném činu, aniž by znal jeho pachatele.

4) povinnost překazit trestný čin – při poskytování krizové intervence se klient může pracovníkovi svěřit, že chce spáchat nebo dokonce již spáchal nějaký trestný čin.

5) povinnost zabezpečit právní pomoc

6) povinnost zachovat lidskou důstojnost – podporovat samostatnost, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobé a nepříznivé sociální situaci.

Linky důvěry mají definovány oblasti možného porušování práv uživatele. Porušování práv uživatele:

- Diskriminace – pracovník neuznává práva některých skupin uživatelů pro jejich společenské, ekonomické postavení, rasu, národnost, příslušnost k etnické menšině, náboženství, zdravotní stav...
- Podvádění – užití jakékoliv formy oklamání, podvedení uživatele s cílem přimět ho udělat to, co si přeje poskytovatel, nebo zabránit uživateli v jednání, které je z pohledu poskytovatele velmi obtížné.
- Omezování aktivity – zabránění uživateli, aby využil své vlastní schopnosti, nebo aby činil rozhodnutí, kterých je schopen, omezování samotného jednání uživatele, v němž je obsaženo domnělé riziko.
- Infantilizace – jednání s klienty jako s malými dětmi.
- Zastrasování – vzbuzování strachu u klienta s cílem přimět ho k požadovanému jednání nebo naopak ho od jeho určitého jednání odradit.
- Nálepkování – označování uživatele podle chování či postižení výrazem, který se pak užívá v hovoru.
- Stigmatizace – chování poskytovatele, které vyjadřuje odpor, nechť k uživateli, jako by jejich postižení mohlo být nakažlivé.

- Nerespektování tempa – podávání informací bez respektování základních zásad komunikace s uživateli s přihlédnutím k omezeným rozumovým schopnostem a tlak na uživatele, aby vykonával určité činnosti rychleji, než je schopen.
- Zneplatňování – chování poskytovatele, kterým dává najevo, že neuznává to, co uživatel říká nebo prožívá.
- Odhánění – odmítnutí poskytovatele s uživatelem vést hovor.
- Znesvěcování – zacházení, manipulace, jednání s uživatelem jako s věcí.
- Ignorování – chování ze strany poskytovatele, nerespektování osobnosti uživatele, nerespektování toho co klient říká.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Standardy kvality sociální služby Linky důvěry Blansko

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 6.1. Cíl práce a stanovení hypotéz

Cílem průzkumu, který jsem prováděla na základě dotazníků ( viz. příloha č.1 ), bylo zjistit, zda je veřejnost dostatečně informována o existenci linek důvěry. Dále si chci ověřit, jestli společnost v případě životní krize vyhledává odbornou pomoc. Jestli vyhledává odbornou pomoc více žen či mužů. Zda v případě tíživé životní situaci by dala společnost raději přednost pomoci tváří v tvář než telefonické krizové intervenci.

Hypotéza č.1. – Domnívám se, že veřejnost není dostatečně informována o existenci linek důvěry.

Hypotéza č.2. – Předpokládám, že v období životní krize vyhledalo odbornou pomoc více žen než mužů.

Hypotéza č. 3. – Domnívám se, že veřejnost nemá důvěru k telefonické krizové intervenci, v případě vyhledání pomoci dá veřejnost přednost krizové intervenci tváří v tvář.

## 6.2. Metodika průzkumu a popis souboru respondentů

Ke splnění cíle průzkumu jsem využila formu dotazníku, který byl určen laické veřejnosti. Bylo osloveno celkem 130. respondentů. 102 dotazníků bylo řádně vyplněno, tudíž mohly být použity ke zpracování.

Dotazník z průzkumu šetření jsem sestavovala samostatně pod odborným vedením vedoucího bakalářské práce. Pro zajištění co možná největší objektivity odpovědí byl dotazník anonymní.

Dotazník obsahoval celkem 12 otázek. První čtyři otázky se týkaly především samotného respondenta (pohlaví, věk, rodinný stav, dosažené vzdělání). Další otázky se týkaly samotné problematiky o informovanosti veřejnosti týkající se telefonické krizové intervenci a jejím využití.

Vyhodnocení dotazníků jsem prováděla ručně a poté zaznamenala a vyhodnotila na počítači. Výsledky šetření byly zaznamenány do tabulek a pro přehlednost také do grafů.

### 6.3. Výsledky průzkumu a jeho zpracování

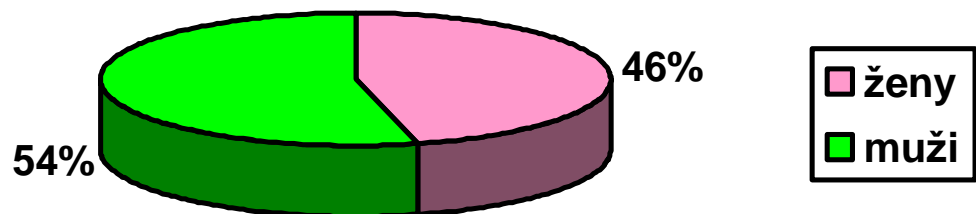
Otázka č.1

Pohlaví

Tabulka č.1

	počet	%
Žena	55	53,92
Muž	47	46,08
Celkem	102	100

Graf č. 1



Soubor tvořilo celkem 102 respondentů (100%) respondentů.

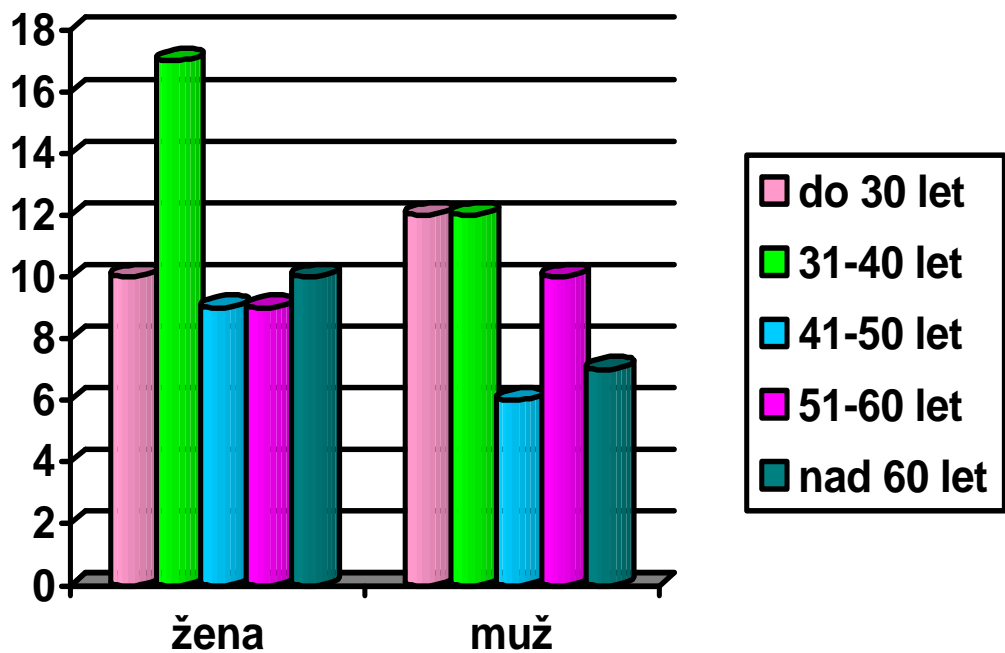
Více byly zastoupeny ženy –55 (53,92%). Mužů bylo - 47 (46,08%).

Otázka č. 2  
Věk

Tabulka č.2

	Věk									
	do30 let		31-40 let		41-50 let		51-60 let		nad 60 let	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Žena	10	9,80	17	16,66	9	8,82	9	8,82	10	9,80
Muž	12	11,76	12	11,76	6	5,88	10	9,80	7	6,86
Celkem	22	21,57	29	28,43	15	14,71	19	18,63	17	16,66

Graf č.2



Respondenti se zařadili do jedné z pěti nabízených věkových skupin.

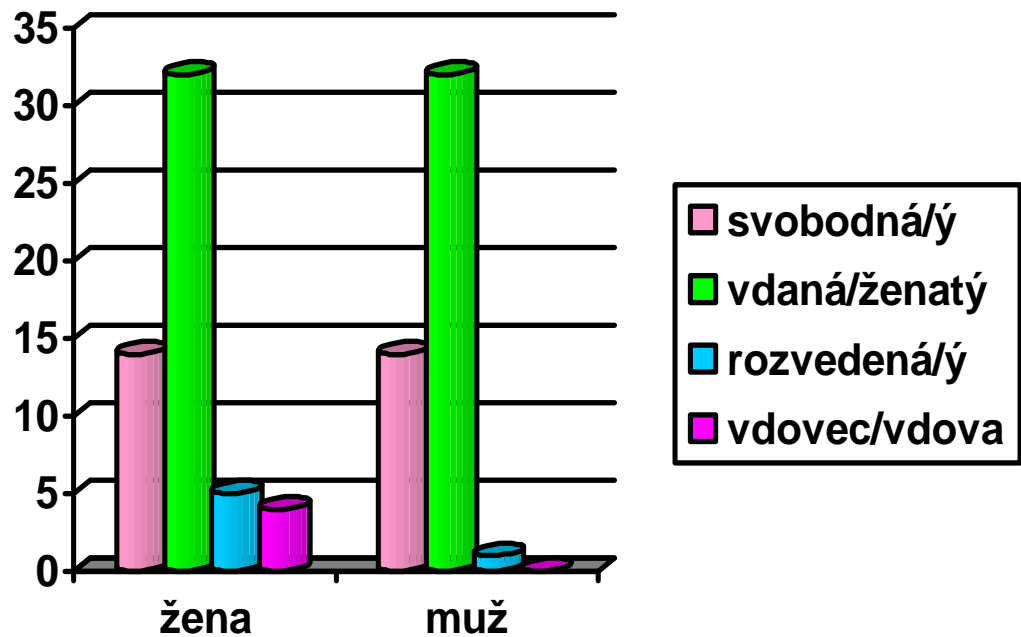
V souboru ženských respondentek měla největší početní zastoupení věková skupina 31-40 let, zařadilo se do ní 17 dotazovaných žen (16,66%). 10 žen (9,80%) zvolilo věk do 30 let. Věkovou kategorií 41-50 zvolilo 9 žen (8,82%). Do kategorie 51-60 se zařadilo 9 žen (8,82%). 10 žen (9,80%) se zařadilo do věkové kategorie nad 60 let.

V souboru respondentů – mužů bylo ve věku do 30 let zařazeno 12 respondentů (11,76%) stejně jako ve věkové kategorii 31-40 let bylo také 12 mužů (11,76%). 6 mužů (5,88%) zvolilo věkovou kategorií 41-50 let. 10 respondentů (9,80%) se zařadilo do věkové kategorie 51-60 let. 7 dotazovaných mužů (6,86%) si zvolilo variantu nad 60 let.

Otázka č. 3  
Rodinný stav

Tabulka č.3

	Rodinný stav							
	svobodná/ý		vdaná/ý		rozvedená/ý		vdovec/a	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Žena	14	13,73	32	31,37	5	4,90	4	3,92
Muž	14	13,73	32	31,37	1	0,98	0	0
Celkem	28	27,45	64	62,75	6	5,88	4	3,92



Jak je patrné z tabulky, respondenti v této položce zvolili jednu ze čtyř nabízených kategorií rodinného stavu.

Převážná většina souboru žen – 32 (31,37%) zvolila variantuvdaná. 14 respondentek (13,73%) se zařadilo do skupiny svobodná. Kategorie rozvedená bylo 5 respondentek (4,90%) a vdova 4 respondentky (3,92%).

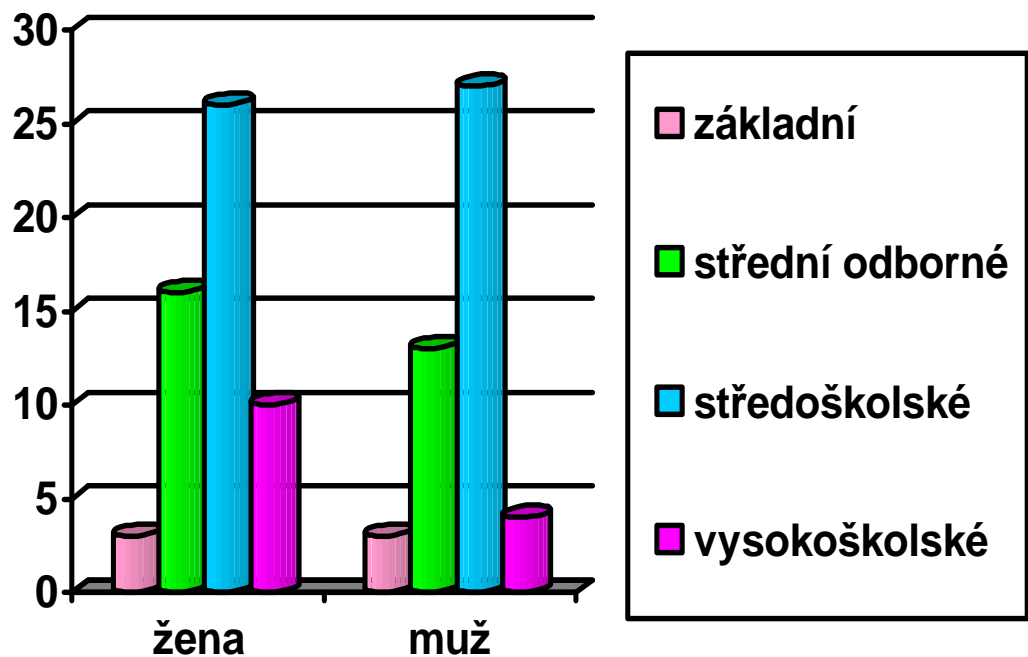
I v mužském souboru byla nejvíce obsazena kategorie variant ženatý, zvolilo ji 32 respondentů (31,37%). 14 mužů (13,73%) se zařadilo do kategorie svobodní a 1 muž (0,98%) do kategorie rozvedený. Variantu vdovec nevolil žádný z respondentů.



Otázka č. 4  
Vzdělání

Tabulka č.4

	Nejvyšší dosažené vzdělání							
	základní		střední odborné		středoškolské		vysokoškolské	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Žena	3	2,94	16	15,69	26	25,49	10	9,80
Muž	3	2,94	13	12,75	27	26,47	4	3,92
Celkem	6	5,88	29	28,43	53	51,96	14	13,73



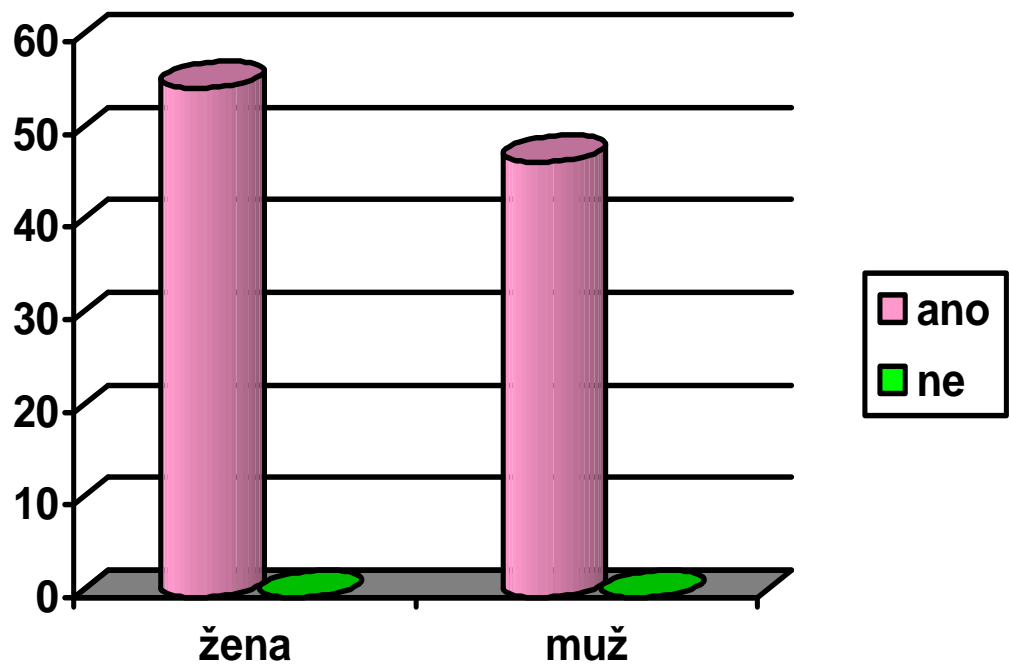
V souboru dotazovaných žen bylo za nejvyšší dosažené vzdělání nejčastěji uváděno středoškolské vzdělání a to u 26 respondentek (25,49%). 10 žen (9,80%) uvedlo jako své nejvyšší vzdělání vysokoškolské. 16 žen (15,69%) uvedlo střední odborné vzdělání a 3 respondentky (2,94%) základní vzdělání.

Mezi respondenty muži bylo taktéž za nejvyšší vzdělání dosažené vzdělání uvedeno středoškolské počtem 27 mužů (26,47%). 4 respondenti (3,92%) zvolili variantu vzdělání vysokoškolského. 13 mužů (12,75%) uvedlo střední odborné vzdělání a 3 respondenti (2,94%) uvedli základní vzdělání.

Otázka č. 5  
Víte, že existují linky důvěry?

Tabulka č. 5

	Víte, že existují linky důvěry?			
	ANO		NE	
	počet	%	počet	%
Žena	55	53,92	0	0
Muž	47	46,8	0	0
Celkem	102	100	0	0

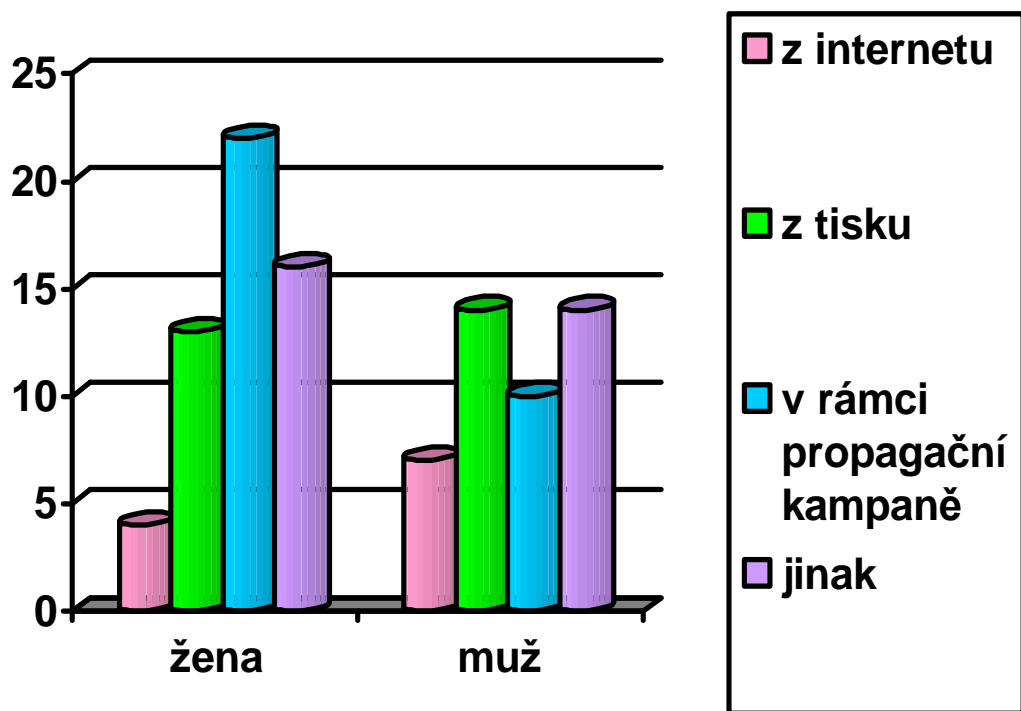


V další položce dotazníku odpověděli respondenti na otázku zda vědí, že existují linky důvěry? 55 žen (53,92%) odpovědělo, že ano a 47 mužů (46,8%) odpovědělo také, že ano.

Otázka č. 6

Pokud ano, jak jste se o této službě dověděl (a) ?

	z internetu		z tisku		z propag.kampaně		jinak	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
	Žena	4	3,92	13	12,75	22	21,57	16
Muž	7	6,86	16	15,69	10	9,8	14	13,73
Celkem	11	10,79	29	28,43	32	31,37	30	29,41



Následující tabulka hodnotí informovanost respondentů o linkách důvěry.

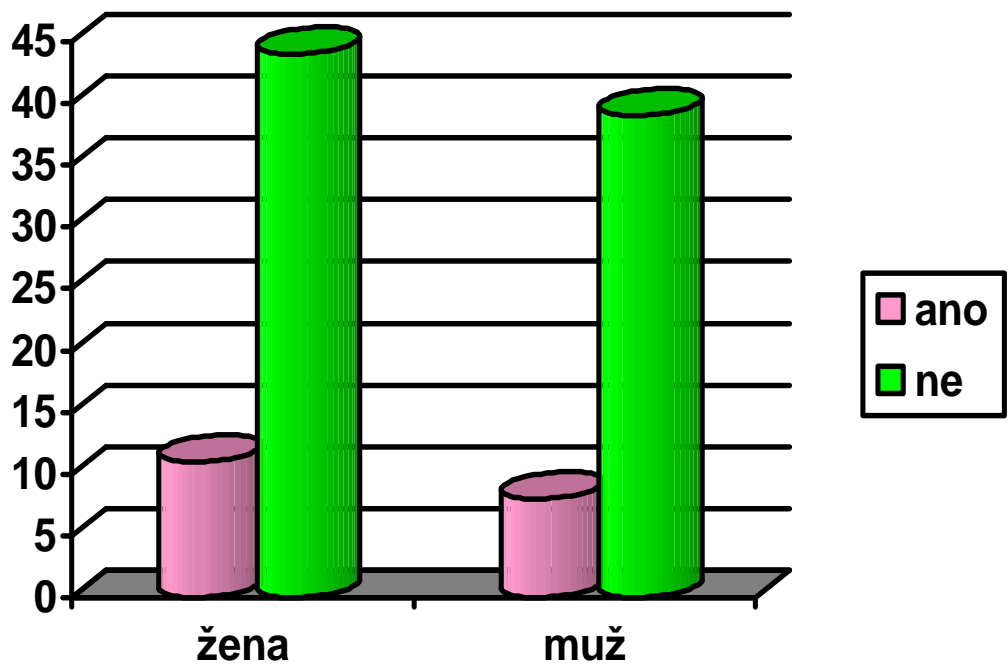
V souboru žen volilo propagační kampaň 22 žen (21,57%), 4 respondentky (3,92%) volily internet, 13 z žen (12,75%) uvedlo tisk a 16 respondentek (15,69%) se dovědlo o linkách důvěry jiným způsobem.

V souboru mužů volilo propagační kampaň 10 respondentů (9,8%), internet 7 mužů (6,86%), 16 respondentů (15,69%) uvedlo tisk a 14 (13,73%) se dovědlo službě linek důvěry jiným způsobem.

Otázka č. 7  
 Vyhledal jste někdy odbornou pomoc?

Tabulka č.7

	Vyhledal jste někdy odbornou pomoc			
	ANO		NE	
	počet	%	počet	%
Žena	11	10,78	44	43,14
Muž	8	7,84	39	38,24
Celkem	19	18,63	83	81,37



V otázce č. 7 respondenti odpovídali, zda během svého života někdy vyhledali odbornou pomoc.

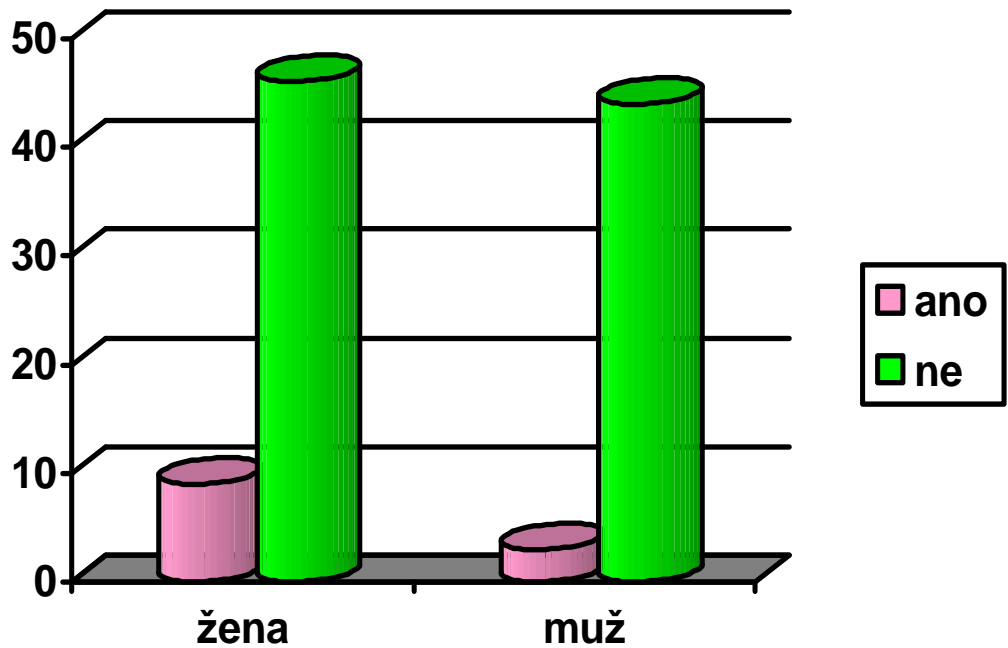
11 žen (10,78%) uvedlo, že ano. 44 žen (43,14%) uvedlo, že ne.

Mezi muži jich většina uvedla, že nikdy nevyhledali odbornou pomoc 39 respondentů (38,24%) a jen 8 mužů (7,84%) uvedlo, že odbornou pomoc vyhledalo.

Otázka č. 8  
Využil jste někdy linku důvěry?

Tabulka č. 8

	Využil jste někdy linku důvěry			
	ANO		NE	
	počet	%	počet	%
Žena	9	8,82	46	45,10
Muž	3	2,94	44	44,12
Celkem	12	11,76	90	88,24



V otázce č.8 respondenti odpovídali na otázku, zda někdy využili službu linek důvěry?

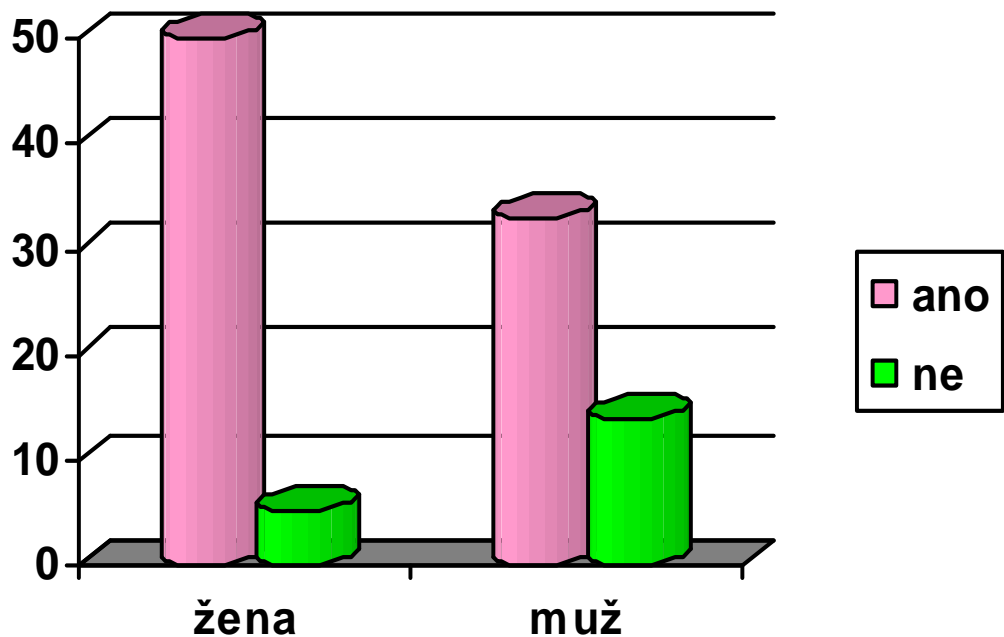
9 dotazovaných žen (8,82%) odpovědělo, že ano. 46 žen (45,10%), že ne. Většina mužských respondentů 44 (44,12%) odpověděla, že službu nikdy nevyužila a jen 3 respondenti (2,94%) službu linek důvěry využili.

Otázka č. 9

Věříte, že je zachována naprostá anonymita klienta, a že hovory na Linkách důvěry nejsou nahrávány?

Tabulka č.9

	anonymita linky důvěry			
	ANO		NE	
	počet	%	počet	%
Žena	50	49,02	5	4,90
Muž	33	32,35	14	13,73
Celkem	83	81,37	19	18,63



Názor na anonymitu klienta na linkách důvěry odpovědělo 50 žen (49,02%), že věří, že je služba linek důvěry anonymní a, že se hovory nenahrávají. 5 žen (4,90%) nevěří v anonymitu linek důvěry.

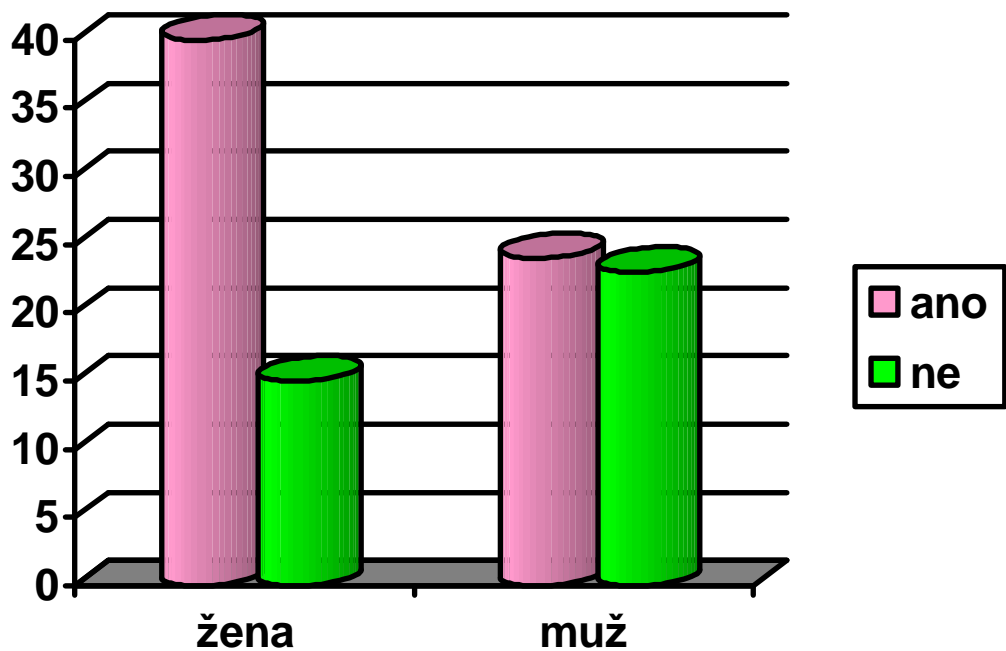
33 respondentů mužů (32,35%) věří, že linky důvěry jsou anonymní a 14 (13,73%) si myslí, že nejsou anonymní a, že se hovory mohou nahrávat.

Otázka č. 10

Setkali jste se s nějakým propagačním materiálem týkající se Linek důvěry?

Tabulka č. 10

	propag. materiál			
	ANO		NE	
	počet	%	počet	%
Žena	40	39,22	15	14,71
Muž	24	23,53	23	22,55
Celkem	64	62,75	38	37,25



V otázce č. 10 respondenti odpovídali na otázku, zda se někdy setkali s propagačním materiálem, který se týkal Linek důvěry.

40 dotazovaných žen (39,22%) odpovědělo, že ano a 15 dotazovaných žen (14,71%), že ne.

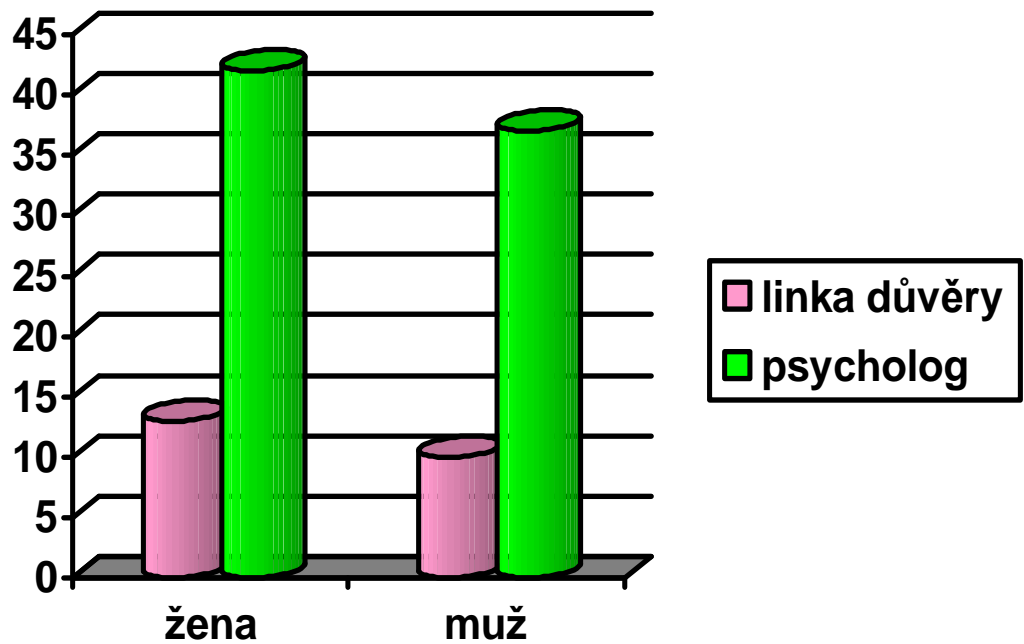
24 mužských respondentů (23,53%) na danou otázku odpovědělo, že se s propagačním materiálem setkalo a 23 mužů (22,55%) odpovědělo, že ne.

Otázka č. 11

Při tíživé situaci týkající se Vašeho soukromého života ( rozvod, úmrtí v rodině...) byste využil (a):

Tabulka č. 11

	tíživá životní situace			
	Linka důvěry		Psycholog	
	počet	%	počet	%
Žena	13	12,75	42	41,18
Muž	10	9,80	37	36,27
Celkem	23	22,55	79	77,45



V souboru žen – odpovědělo, že by v tíživé životní situaci vyhledalo pomoc Linky důvěry 13 žen (12,75%) a pomoc psychologa by využilo 42 žen (41,18%).

V souboru mužů by využilo pomoc linky důvěry 10 mužských respondentů (9,80%) a pomoc psychologa tváří v tvář by využilo 37 mužských respondentů (36,27%).

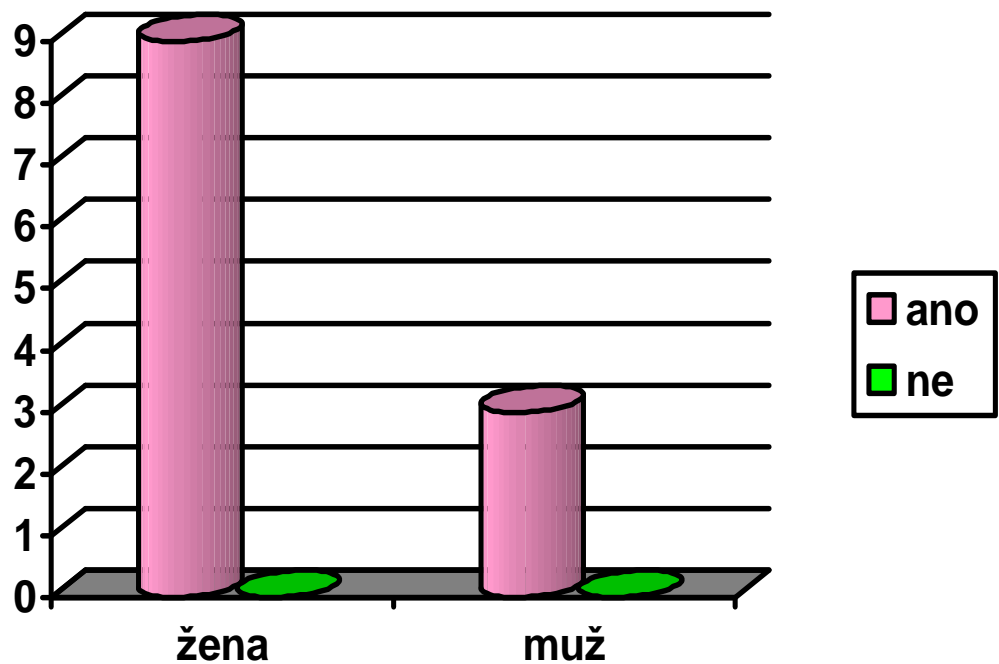


Otázka č. 12

V případě, že jste využil (a) volbu zavolání na Linku důvěry, byl (a) jste spokojen (á) s poskytnutou službou?

Tabulka č.12

	spokojenost se službou					
	ANO		NE		NEVYPLNĚNO	
	počet	%	počet	%	počet	%
Žena	9	8,82	0	0	46	45,10
Muž	3	2,94	0	0	44	43,14
Celkem	12	11,76	0	0	90	88,24



Poslední otázka č.12 se týkala spokojenosti při využití Linky důvěry.

9 žen (8,82%) odpovědělo, že ano. 0 žen (0%) odpovědělo, že ne a 46 žen (45,10%) se k otázce nevyjádřilo.

V souboru mužů 3 (2,94%) odpověděli ano, že ne odpovědělo 0 (0%) mužů a k dané otázce se nevyjádřilo 44 (43,14%) mužských respondentů.

Na základě získaných výsledků mohu vyhodnotit stanovené hypotézy takto:

H<sub>1</sub> – Domnívám se, že veřejnost není dostatečně informována o existenci Linek důvěry.

K hypotéze se vázala i otázka č.5, která nepotvrdila, že by byla veřejnost málo informována o existenci linek důvěry. Muži i ženy vědí o Linkách důvěry. **Hypotéza se nepotvrdila.**

H<sub>2</sub> - Předpokládám, že v období životní krize vyhledalo odbornou pomoc více žen než mužů.

Odpovědi respondentů na otázku č.7 prokázaly, že v období životní krize vyhledalo odbornou pomoc více žen než mužů. **Hypotéza se potvrdila.**

H<sub>3</sub> – Domnívám se, že veřejnost nemá důvěru k telefonické krizové intervenci, v případě vyhledání pomoci dá veřejnost přednost krizové intervenci tváří v tvář.

K hypotéze se vázala otázka č.11. Ta zjistila, že v případě vyhledání pomoci muži i ženy dají přednost intervenci tváří v tvář. **Hypotéza se potvrdila.**

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo nastínit telefonickou krizovou intervencí jako jeden z možných typů sociální pomoci. Poukázat na výhody telefonické krizové intervence, na snadnou dostupnost a dosažitelnost pro každého. V životě každého z nás jsou chvíle, kdy si nedokážeme poradit a potřebujeme pomoc. Telefonická krizová intervence nabízí okamžitou pomoc ve chvíli, kdy to člověk nejvíce potřebuje. Poukazuji, ale také na velké nevýhody, které sebou telefonická krizová intervence přináší.

Jedním z cílů bylo vymežit a upřesnit význam termínu krize. Snažila jsem se ve stručnosti o vymezení příčin, průběhu a řešení krize. Životní překážky musíme řešit neustále. Někdo je zvládá snadno, sám a jiný hůře, za pomoci svého okolí, rodiny, přátel nebo za odborné pomoci. Každý člověk je společenským tvorem a potřebuje blízkost a pomoc druhých lidí.

V České republice je mnoho linek důvěry s různým zaměřením. Velké poděkování patří jistě reverendu Chademu, který v již v r. 1953 založil v Londýně první Linku pomoci a tím pomohl mnoha lidem. U nás prvním zakladateli panu Miroslavu Plzákovi.

Lidé se na linky důvěry obrací s různými problémy a s různými tématy. Mezi těžké a v poslední době velmi časté patří hovory týkající se domácího násilí. Jako nejtěžší téma jsem popsala hovory které se týkají smrti a umírání. Smrt je součástí života. Každý člověk ztrácí rodinné příslušníky, přátele i známé. K biologickému konci dojde každý z nás, ať už dříve či později. Každý pracovník linky důvěry by měl být připraven a hovořit o smrti. Dochází k setkání s bezmocí. Klient může žádat pracovníka linky důvěry o doprovázení při sebevraždě. Pokud byl sebevražedný pokus započatý, tak jediným přáním takového člověka je aby někdo byl s ním v této těžké chvíli a doprovodil ho při jeho odchodu. Pracovník linky důvěry stojí vždy na straně života.

Na linkách důvěry pracuje široký okruh pracovníků. Může to být odborník, laik, profesionál nebo dobrovolník. Je nutné, aby každý krizový intervent absolvoval výcvik krizové telefonické intervence, který obsahuje teoretickou i praktickou část. Na pracovníky telefonické krizové intervence jsou kladeny zvýšené požadavky. Musí mít určité předpoklady pro takový druh práce.

Jedná se jak o profesionální, tak i osobní předpoklady. Musí umět naslouchat – třídit informace, rozhodovat se... Povinností každého pracovníka linky důvěry je dodržovat etický kodex.

## RESUME

Navzdory jakékoli době, potřebuje každý člověk v životě někdy pomoci. Cílem této práce bylo poukázat na smysl telefonické krizové intervence a na její poslání a cíle. Bakalářská práce je rozdělena do několika kapitol.

První kapitola je zaměřena na charakteristiku, principy a cíle telefonické krizové intervence. Na odlišnost telefonické krizové intervence od krizové intervence tváří v tvář.

Druhá kapitola popisuje pojem krize, její příčiny, průběh a řešení.

Třetí kapitola se zabývá typologií linek důvěry. Jejich historií a rozdělením, také zařízení, které poskytují telefonickou krizovou intervenci.

Čtvrtá kapitola je zaměřena na typologii hovorů. Na těžká témata, jako je domácí násilí a na nejtěžší téma, které se týká smrti a umírání.

Pátá kapitola se zaměřuje na pracovníky linek důvěry, na jejich předpoklady jak profesionální, tak i osobní. Také na více než důležitou supervizi, která je pro pracovníky v pomáhajících profesích nezbytná.

Šestá kapitola patří do praktické části. Popisuje zvolenou metodiku průzkumu spolu s popisem respondentů. Věnuje se výsledkům průzkumu a jeho zpracování.

Celkové shrnutí bakalářské práce je předmětem závěrečné kapitoly.

## ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na telefonickou krizovou intervenci. Poukazuje na výhody a nevýhody telefonické krizové intervence. Zabývá se Linkami důvěry a pracovníky, kteří telefonickou krizovou intervenci poskytují. Řeší typologii hovorů a nejtěžší témata hovorů. Zabývá se pojmem krize, jejími příčinami, průběhem a možnostmi jejího řešení.

Prezentace získaných dat je obrazem názorů respondentů. Získané údaje jsou interpretovány pomocí četnostních tabulek a grafů.

**Klíčová slova:** telefonická krizová intervence, krize, domácí násilí, smrt, umírání, supervize.

## ANOTATION

The bachelor thesis is focused on telephone crisis intervention. It describes advantages and disadvantages of telephone crisis intervention. It deals with Hotline Services and specialists that provide telephone crisis intervention. It analyzes phone call typology and the most difficult phone call topics. It covers the term crisis, its causes, and possible solutions.

Data analysis is corresponding with respondents' views. Collected data are interpreted by frequency tables and charts.

**Key words:** telephone crisis intervention, crisis, domestic violence, death, dying, supervision.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:

- 1) Baštecká,Bohumila a kol.Terenní krizová práce. Praha:Grada,2005.ISBN 80-247-0708-X
- 2) Baštecká, Bohumila.Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie.1.vyd.Praha: Portál,2009.ISBN 978-80-7367-410-0
- 3) Benedict,Helen.To není vaše vina!1.vyd.,Praha:One Woman Press,2003.ISBN 80-86356-17-5
- 4) Capponi,Věra,Novák,Tomáš.Sám sobě psychologem.Praha:Grada,1992.ISBN 80-85424-88-6
- 5) Hartl,Pavel,Hartlová,Helena.Psychologický slovník.Praha:Portál,2009.ISBN 978-80-7367-569-1
- 6) Hájek,Karel.Práce s emocemi pro pomáhající profese.Praha:Portál,2006.ISBN 80-7376-107-7
- 7) Hill,Grahame.Moderní psychologie.Praha:Portál,2004. ISBN 80-7178-641-1
- 8) Hort,Vladimír,Hrdlička,Michal,Kocourková,Jana,Malá,Eva a kol.Dětská a adolescentní psychiatrie,2000.ISBN 80-7178-472-9
- 9) Kohoutek,Tomáš,Čermák,Ivo.Psychologie katastrofické události.Praha:Academia,2009.ISBN 978-80-200-1816-8
- 10) Knappová,Daniela a kol.Telefonická krizová intervence.2.vyd.Praha:Nadace psychosociální pomoci Remedium,1997
- 11) Mufsonová,Susan,Kranzová,Rachel.O týrání a zneužívání.Havlíčkov Brod:Nakladatelství lidové noviny,1996.ISBN 80-7106-194-8
- 12) Nekonečný,Milan.Sociální psychologie.Praha:Academia,2009.ISBN 978-80-200-1679-9
- 13) Paulík,Karel.Psychologie lidské odolnosti.Praha:Grada,2010.ISBN 977-80-247-2959-6
- 14) Praško,Ján,Prašková,Hana,Prašková,Jana.Deprese a jak jí zvládat.Praha:Portál 2008.ISBN 978-80-7367-501-1
- 15) Psychologie dnes, červen 2011, portál s.r.o., číslo 6, 17 ročník
- 16) Standardy kvality sociální služby Linky důvěry Blansko
- 17) Šiklová,Jiřina.Dopisy Vnučce.Praha:Kalich,2007.ISBN 978-80-7017-057-1

- 18) Špatenková, Naděžda a kol. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9
- 19) Úlehla, Ivan. Umění pomáhat. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6
- 20) Vodáčková, Daniela a kol. Krizová intervence. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9
- 21) Voňková, Jiřina, Huňková, Markéta a kol. Domácí násilí v českém právu pohledu žen. Praha: proFem, 2004. ISBN 80-239-2106-1
- 22) Vybíral, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-7178-998-4



## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č.1. – Dotazník

Příloha č.2 – Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

Příloha č.3 – Statistické údaje hovorů na lince důvěry v Blansku za rok 2011

Příloha č.4 – Statistické údaje hovorů na lince důvěry v Blansku za rok 2010

Příloha č.5 – Seznam linek důvěry v České republice k 1.1.2012

## Příloha č. 1 - Dotazník

Jsem studentkou bakalářského studia sociální pedagogiky Institutu mezioborových studií v Brně. Součástí mého studia je i zpracování bakalářské práce. Téma zní „Telefonická krizová intervence jako typ sociální pomoci“. Obracím se na vás s prosbou o vyplnění dotazníku. Vyhodnocení vašich odpovědí bude sloužit jako podklad pro průzkumnou část mé práce. Dotazník je anonymní a vaše odpovědi poslouží pouze k výše uvedenému účelu. Zakroužkujte vždy jen jednu odpověď. Po vyhodnocení odpovědí bude dotazník skartován.

Děkuji za váš čas a ochotu při spolupráci na průzkumu.

Martina Pospíšilová

1. Pohlaví:

- a) žena                      b) muž

2. Věk:

- a) do 30 let      b) 31-40 let      c) 41-50 let      d) 51-60 let      e) nad 60 let

3. Rodinný stav:

- a) svobodná/ý    b) vdaná /ženatý    c) rozvedená/ý    d) vdovec / vdova

4. Nejvyšší dosažené vzdělání

- a) základní  
b) střední odborné  
c) středoškolské  
d) vysokoškolské

5. Víte, že existují linky důvěry?

- a) ano  
b) ne

6. Pokud ano, jak jste se o této službě dozvěděl (a)?

- a) z internetu  
b) z tisku  
c) v rámci propagační kampaně  
d) jinak ( jakým způsobem ).....

7. Vyhledal (a) jste někdy odbornou pomoc v období životní krize?

- a) ano  
b) ne

8. Využil (a) jste někdy služby Linky důvěry?

- a) ano  
b) ne

9. Věříte, že je zachována naprostá anonymita klienta, a že hovory na Linkách důvěry nejsou nahrávány?
- a) ano
  - b) ne
10. Setkali jste se s nějakým propagačním materiálem týkající se Linek důvěry?
- a) ano
  - b) ne
11. Při tíživé situaci týkající se Vašeho soukromého života (rozvod, úmrtí v rodině...) byste využil (a):
- a) linku důvěry
  - b) psychologa ( pomoc tváří v tvář )
12. V případě, že jste využil (a) volbu zavolání na Linku důvěry, byl (a) jste spokojen(á) s poskytnutou službou?
- a) ano
  - b) ne

Příloha č. 2 – Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry

---

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

---

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

Příloha č.3 – statistické údaje na lince důvěry Blansko za rok 2011

Rok 2011	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.	Celkem
Zazvonění	7	12	19	22	10	26	14	24	27	27	16	28	232
Omyl	3	4	1	3	5	2	2	0	4	3	1	2	30
Zneužití	0	3	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	10
Testovací hovor	34	55	31	66	80	118	100	54	57	82	67	87	831
Mlčení	5	2	1	5	7	3	4	0	1	6	3	5	42
Hovor za úč.sex.uspokojení	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Hovor	66	66	49	64	93	121	112	44	72	53	59	119	918
Profesionální kontakt	54	58	51	53	41	159	49	20	113	59	63	41	761
Podaná informace	19	12	10	7	10	10	9	6	5	11	12	12	123
Celkem	188	212	162	220	246	445	290	149	280	241	221	295	2949

Příloha č.4 – statistické údaje na lince důvěry Blansko za rok 2010

Rok 2010	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.	Celkem
Zazvonění	22	27	17	13	28	20	13	14	9	10	17	21	211
Omyl	0	3	0	0	1	1	0	3	1	0	2	0	11
Zneužití	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Testovací hovor	38	45	73	56	59	45	86	74	52	55	75	102	760
Mlčení	1	9	7	4	2	0	4	3	1	2	4	11	48
Hovor za úč.sex.uspokojení	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
Hovor	87	94	84	64	67	67	109	108	56	81	70	106	993
Profesionální kontakt	48	72	61	49	49	59	37	93	38	55	44	45	650
Podaná informace	10	10	12	12	13	16	8	18	11	10	7	8	135
Celkem	206	260	254	198	219	208	257	313	168	213	219	293	2808

Příloha č.5 – Seznam linek důvěry v České republice k 1.1.2012

BLANSKO - Linka důvěry – pro celou populaci

Telefon: 516 410 668, Provoz: Nonstop

BRNO - Linka naděje – pro celou populaci

Telefon: 547 212 333, Provoz: Nonstop

BRNO – Linka důvěry - pro děti, mládež do 26 let, jejich zákonné zástupce a blízké osoby

Telefon: 541 235 511, Mobil: 608 118 088, Provoz: Nonstop

ČESKÉ BUDĚJOVICE - Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 387 313 030, Provoz: Nonstop

HAVÍŘOV - Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 596 410 888, provoz: 6,30 – 15,00 hod.

HODONÍN - Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 518 341 111, Provoz: Po – Ne: 16,00 - 22,00 hod.

CHRUDIM – Telefonická krizová pomoc pro celou populaci

Telefon: 469 623 899, Provoz: Po – Pá: 8,00 - 17,00 hod

KARLOVY VARY – Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 353 588 080, Provoz: Po – Pá: 18,00 - 6,00 hod.

KARVINÁ - Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 596 318 080, Provoz: Nonstop

KLADNO - Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 312 684 444, Mobil: 777 684 444, Provoz: Nonstop

KROMĚŘÍŽ – Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 573 331 888, Provoz: Nonstop

KUTNÁ HORA - Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 327 511 111, Mobil: 602 874 470, Provoz: Po - Pá 8,00 - 22,00 (včetně svátků)

LIBEREC - Linka důvěry pro celou populaci

Telefon: 485 177 177, Mobil: 606 450 044, Provoz: Nonstop

MLADÁ BOLESLAV - Linka důvěry po celou populaci

Telefon: 326 741 481, Provoz: Po – Pá: 9,00 – 18,00

MOST - Linka duševní tísně pro celou populaci, důraz na G/L minoritu a HIV/AIDS

Telefon: 476 701 444, Provoz: Nonstop

OLOMOUC - Linka důvěry pro celou populaci  
Telefon: 585 414 600, Provoz: Po – Pá: 16,00 – 06,00 hod. So+Ne+svátky: NONSTOP

OPAVA - Linka důvěry pro celou populaci  
Telefon: 553 61 64 07, Mobil: 736 149 142, Provoz: Po – Ne: 10,00 - 6,00 hod.  
Bezplatně: 800 12 06 12 - pouze So: 19,00 - 21,00 hod.

OSTRAVA - Linka důvěry - pro celou populaci, Telefon: 596 618 908, Mobil: 737 267 939  
Provoz: Po – Pá: 12,00 – 06,00 hod. So+Ne+svátky: NONSTOP

PÍSEK - Linka důvěry pro celou populaci  
Telefon: 382 222 300, Provoz: Po – Pá: 8,00 – 22, 00 hod.

PLZEŇ - Linka důvěry a psychologické pomoci - pro celou populaci  
Telefon: 377 462 312, Mobil: 605 965 822, Provoz: 10,00 – 22,00 hod.

PRAHA - Linka důvěry RIAPS, pro celou populaci  
Telefon: 222 580 697 , Provoz: Nonstop

PRAHA - Kontaktní linka SOS centrum Diakonie – pro celou populaci  
Telefon: 222 514 040, Provoz: Po - Pá: 9,00 - 20,00 hod.

TŘEBÍČ - Linka důvěry Střed – pro celou populaci  
Telefon: 775 223 311, Provoz: Po - Ne: 8,00 - 22,00 hod.

ÚSTÍ NAD LABEM - Linka pomoci – pro celou populaci  
Telefon: 475 603 390, Provoz: Nonstop

ÚSTÍ NAD ORLICI - Linka důvěry – pro celou populaci  
Telefon: 465 524 252, provoz: Nonstop

ZLÍN - Linka SOS – pro celou populaci  
Telefon: 577 431 333, Provoz: Nonstop

PRAHA - Linka bezpečí - pro děti a mládež  
Telefon: 266 727 979, Bezplatný telefon: 800 155 555, provoz: Nonstop  
Provoz: Nonstop

Linka vzkaz domů - Zaměření: pro děti a mládež na útěku či vyhození  
Bezplatný telefon: 800 111 113 (dostupný z pevné sítě)  
Mobil: 724 727 777 (běžné tarify operátorů), Provoz: Po - Ne: 8,00 - 22,00 hod.

Rodičovská linka - rodinné a výchovné poradenství  
Telefon: 840 111 234, Provoz: Po+St+Pá: 13,00 - 16,00 hod. Út+Čt: 16,00 - 19,00 hod

BRNO - Modrá linka – pro děti a mládež  
Telefon: 549 241 010, Mobil: 608 90 24 10, Provoz: Po – Ne: 9,00 - 21,00 hod.



PRAHA - Antidiskriminační linka

Bezplatný telefon: 800 220 800, Provoz: Po – Pá: 9,00 – 17,00

PRAHA - DONA linka – domácí násilí

Telefon: 251 511 313, Provoz: Nonstop

PRAHA - Krizová telefonní SOS linka – pro ženy a oběti domácího násilí

Telefon: 2 41 43 24 66 Po+Út: 9,00 - 18,00 hod. St+Čt: 9,00 - 16,00 hod. Pá: 9,00 - 15,00 hod.

Mobil: 602 246 102 Po – Pá: 9,00 - 18,00 hod. (kromě svátků)

CHRUUDIM – Telefonická krizová pomoc – komplexní péče o oběti domácího násilí

Telefon: 469 623 899, Provoz: Po – Pá: 8,00 - 17,00 hod.

BRNO – Linka Anabell – poruchy příjmu potravy

Telefon: 848 200 210, Provoz: PO-PÁ 8,00-16,00 hod.

PRAHA – Linka krizové intervence – pro dospělé

Telefon: 284 016 666, provoz: Nonstop

PRAHA - Linka psychopomoci – pro osoby s duševním onemocněním a jejich blízké

Telefon: 224 214 214, Provoz: Po – Ne: 9,00 – 21,00 hod.

PRAHA - Linka pomoci v krizi - anonymní telefonická pomoc pro lidi v mimořádných situacích, hasiče, policisty, zaměstnance resortu MV a jejich rodinné příslušníky

Telefon: 974 834 688, Provoz: Nonstop

PRAHA - Senior telefon – pro seniory

Bezplatný telefon: 800 157 157 , Provoz: Nonstop

PRAHA - Linka seniorů – pro seniory a lidi o seniory pečující

Bezplatný telefon: 800 200 007, Provoz: Po - Pá: 8,00 - 20,00 hod.

PRAHA - Linka důvěry Dětského krizového centra

Telefon: 241 484 149, provoz: Nonstop

PRAHA - Anonymní AT linka - pro lidi, kteří mají problém se závislostí, se

zneužíváním návykových látek, patologickým hráčstvím a jejich příbuzné a blízké

Telefon: 235 311 791, Mobil: 724 307 775, Provoz: Čt: 8,00 – 23,00 hod. (včetně svátků)

Zdravotní postižení: pro zdravotně postižené děti a mládež, jejich rodinné příslušníky a blízké

Bezplatný telefon: 800 246 642, provoz: Nonstop

PRAHA - Linka pro ženy a dívky - pro dívky, ženy a partnerské páry v obtížných situacích souvisejících s těhotenstvím, mateřstvím, rodičovstvím a vztahovými problémy

Telefon: 603 210 999, Provoz: Po – Pá: 8,00 - 20,00 hod. (kromě svátků)

PRAHA - Linka pomoci pro ženy v tísni - pro dívky a ženy

Telefon: 800 108 000, Provoz: Po: 16,00 - 22,00 St: 16,00 - 19,00 Čt: 19,00 - 22,00 hod.

DLOUHÁ CESTA - pomoc pro všechny kteří přežili své děti.

Telefon: 602 186 732

Národní linka pomoci AIDS „Help line AIDS“ Bezplatně: 800 144 444

Telefon: 234 118 584, Provoz: Po-Čt: 13,00-18,00hod. Pá: 13,00-16,00hod.

PRAHA – Gay linka pomoci

Telefon: 608 004 444, Provoz: St: 9,00 – 19,00hod.

Gay a lesbická linka pomoci – 476 701 444, St: 18,00 – 21,00 hod.

NÁDOROVÁ LINKA – pro onkologicky nemocné

Telefon: bezplatný 800 222 322, Provoz: 8,00 – 15,00 hod.