

Telefonická krizová intervence a její využití ve Zlínském kraji

Simona Halaburková

Bakalářská práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Simona Halaburková**
Osobní číslo: **H20460**
Studijní program: **B0111A190011 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Telefonická krizová intervence a její využití ve Zlínském kraji**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti krize v životě člověka, krizové intervence a krizové komunikace.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

CHRÁSKA, Miroslav, 2016. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5326-3.

MLČÁK, Zdeněk, 2011. Emergentní psychologie a krizová intervence. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-950-6.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2004. Krize: psychologický a sociologický fenomén. Praha: Grada. ISBN 80-247-0888-4.

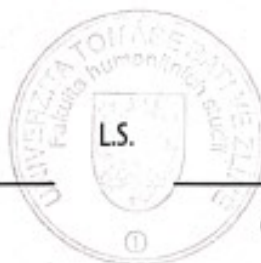
ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2011. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2624-3.

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol., 2012. Krizová intervence. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0212-7.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **25. ledna 2023**
Termín odevzdání bakalářské práce: **28. dubna 2023**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 25. ledna 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a).
V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 23.3.2023

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá tématem krizové intervence se zaměřením na telefonickou krizovou intervenci. Teoretická část je zaměřena na vymezení základních pojmů, které jsou potřeba pro porozumění praktické části. V této části jsou definovány pojmy krize, krizová intervence, telefonická krizová intervence a také je zde představena pracovní pozice krizového pracovníka.

Praktická část je věnována kvantitativnímu výzkumu, který byl realizován prostřednictvím dotazníkového šetření. Cílem práce bylo zjistit míru informovanost o využití této formy pomoci, jaká věková skupina tuto formu pomoci využívá nejméně a jaký je nejčastěji uváděný důvod pro využití telefonické krizové intervence ve Zlínském kraji. Dále je práce doplněna o rozhovor s pracovníkem telefonické krizové intervence.

Klíčová slova: krize, krizová intervence, telefonická krizová intervence, pomoc

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the topic of crisis intervention with a focus on telephone crisis intervention. The theoretical part focuses on defining the basic concepts that are needed to understand the practical part. In this part the terms crisis, crisis intervention are defined and also the job position of a crisis worker is introduced.

The practical part is devoted to quantitative research, which was carried out through a questionnaire survey. The aim of the work was to find out the level of awareness about the use of this form of help, what age group uses this form of help the least and what is the most frequently given reason for using telephone crisis intervention in the Zlín region. Furthermore, the work is supplemented by interview with worker of the telephone crisis intervention.

Keywords: crisis, crisis intervention, telephone crisis intervention, help

Ráda bych touto formou upřímně poděkovala PhDr. Zuzaně Hrnčířikové, Ph.D., vedoucí
mojí bakalářské práce, za její odborné vedení, vstřícnost a cenné rady. Dále bych ráda
poděkovala svému partnerovi a rodině za jejich důvěru a velkou podporu.

„Člověk je zrozen k vzájemné pomoci.“

- Seneca

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná
do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 KRIZE V ŽIVOTĚ ČLOVĚKA	12
1.1 CO JE TO KRIZE.....	12
1.2 PRŮBĚH KRIZE.....	13
1.2.1 Spouštěče krize.....	13
1.3 BALDWINOVA TYPOLOGIE KRIZÍ.....	15
1.4 ŘEŠENÍ KRIZE	16
2 KRIZOVÁ INTERVENCE	17
2.1 POJEM KRIZOVÁ INTERVENCE.....	17
2.1.1 Dva předměty krizové intervence	18
2.2 PROCES KRIZOVÉ INTERVENCE	18
2.3 PRÁVNÍ RÁMEC KRIZOVÉ INTERVENCE	19
2.4 CENTRA KRIZOVÉ POMOCI.....	20
3 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE	21
3.1 SEZNÁMENÍ S TELEFONICKOU KRIZOVOU INTERVENČÍ	21
3.2 HISTORIE TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	22
3.3 ČESKÁ ASOCIACE PRACOVÍŠŤ LINEK DŮVĚRY	23
3.3.1 Linka SOS Zlín	24
3.4 TYPOLOGIE HOVORŮ	24
3.5 OBTÍŽNÉ A NÁROČNÉ HOVORY	25
3.5.1 Opakovaně volající klienti	25
3.5.2 Sexuálně zaměřené telefonáty	26
3.5.3 Agresivní telefonáty	26
3.5.4 Klienti s duševním onemocněním	26
3.6 TECHNIKY VEDENÍ HOVORŮ V TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCI	27
3.6.1 Aktivní naslouchání	27
3.6.2 Dotazování	27
3.6.3 Katastrofický scénář.....	28
3.6.4 Kotvení.....	28
3.6.5 Pozitivní konotace (přeznačkování).....	28
3.6.6 Reflexe (zrcadlení).....	28
3.7 PRŮBĚH TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	29
4 PRACOVNÍK TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	31
4.1 PŘEDPOKLADY KRIZOVÝCH PRACOVNÍKŮ	31

4.2	PRÁVA A POVINNOSTI KRIZOVÝCH PRACOVNÍKŮ	32
4.2.1	Etický kodex.....	32
4.2.2	Povinnosti krizového pracovníka ke klientovi a společnosti	33
4.2.3	Ochrana krizového pracovníka	33
4.3	SYNDROM VYHOŘENÍ	34
II	PRAKTICKÁ ČÁST	35
5	VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	36
5.1	METODOLOGIE VÝZKUMU	36
5.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	37
5.3	VÝZKUMNÉ CÍLE	37
5.4	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	37
5.5	TECHNIKA SBĚRU DAT	38
5.6	VÝZKUMNÝ SOUBOR	38
6	INTERPRETACE A ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	39
6.1	ÚČASTNÍCI DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	39
6.2	POVĚDOMÍ O TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCI.....	40
6.3	INFORMOVANOST VEŘEJNOSTI.....	41
6.4	SOUČASNÉ PROBLÉMY RESPONDENTŮ	43
6.5	DŮLEŽITOST TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	44
6.6	PŘEDSTAVA O PRACOVNÍKOVĚ TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	45
6.7	VÝHODY A NEVÝHODY TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	46
6.8	VYUŽITÍ TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE	48
7	SHRNUTÍ A DISKUSE	54
	ZÁVĚR	59
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	60
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	64
	SEZNAM OBRÁZKŮ	65
	SEZNAM PŘÍLOH.....	66

ÚVOD

Cesta našeho života bývá ozvláštněna řadou situací. Některé z těchto situací mohou být příjemné (svatba, narození dítěte), také nezbytné (volba mezi dvěma partnery, změna zaměstnání) anebo náročné (smrt blízké osoby, vážná nemoc). Tyto životní situace, zejména ty náročné mohou přinášet další problémy, které se pak hromadí, a nakonec mohou dostat člověka do jistého neúnosného stavu – krize. Krizové situace ovlivňují člověka ve všech aspektech jeho života a mají vliv na jeho psychickou i fyzickou pohodu, ovlivňují jeho vztahy či pracovní výkon. V této fázi, kdy si člověk již není schopen pomoci sám přichází na pomoc krizová intervence.

Krizová intervence je poskytována ve dvou formách a tím je krizová intervence tváří v tvář a telefonická krizová intervence. Jak už z názvu vychází telefonická krizová intervence je specifická forma pomoci poskytována prostřednictvím telefonu. Často se jedná pouze o jednorázovou pomoc a rozhodujících je jen několik málo minut. Tuto formu pomoci poskytují zkušení krizoví pracovníci, kteří jsou speciálně vycvičeni k tomu, aby se dokázali orientovat v různých problematikách a také jsou připraveni v krizové situaci jednat okamžitě. V současné době moderních technologií a také neomezenému přístupu k informacím se telefonická krizová intervence jeví jako nejdostupnější forma pomoci.

Bakalářská práce se proto zabývá tématem telefonické krizové intervence a jejím využití ve Zlínském kraji. Cílem této práce je zjistit, jaké je povědomí o této nejdostupnější formě pomoci, dále zjistit důvody pro které se lidé rozhodnou telefonickou krizovou intervencí využít a také jaká věková skupina nejméně vyhledává tuto formu pomoci.

Teoretická část práce je vypracována za pomoci odborné literatury a jsou zde vysvětlena témata, jejichž znalost je důležitá pro porozumění praktické části. Jedná se o témata krize, krizové intervence, krizový pracovník a také hlavní téma této bakalářské práce – telefonická krizová intervence.

Praktická část se věnuje výzkumu této bakalářské práce. Tato část představuje zvolenou metodologii a nástroj výzkumu, stanovuje výzkumný problém, výzkumné cíle a otázky a také výzkumný soubor. Následuje část interpretace analýza a výsledků, která je pro tuto práci stěžejní. V závěru praktické části je uvedeno celkové shrnutí a diskuse, které zahrnuje poznatky z kvalifikačních prací na téma telefonické krizové intervence a také rozhovor s krizovým pracovníkem. Tyto poznatky nám také následně pomohou odpovědět na výzkumné otázky.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KRIZE V ŽIVOTĚ ČLOVĚKA

V první kapitole si definujeme pojem krize a vysvětlíme si, s jakými dalšími pojmy lze pojem krize zaměnit. Ukážeme, jak krize probíhá, seznámíme se se spouštěči krize a také nahlédneme do tabulky životních událostí. Na závěr si rozdělíme krize do kategorií dle závažnosti a uvedeme si příklady možností řešení krize.

1.1 Co je to krize

Krize je v současné době běžným a čím dál častěji používaným pojmem. Se situací, kterou můžeme označit jako krizovou, se můžeme setkat v mnoha odvětvích. „Můžeme hovořit o krizi vládní, hospodářské, finanční, nebo energetické. Mnozí pak získávají dojem, že v krizi je vše, co nás obklopuje, a že se krize v současném globalizujícím se světě stává globálním, permanentním jevem. Krize je ale především záležitostí týkající se **jedince**“ (Špatenková a kol., 2004, s. 15). Hartl (2004, s. 119) definuje krizi jako „extrémní psychickou zátěž nebo nebezpečný stav, pod který můžeme zahrnout rozhodující životní událost nebo období mezi vývojovými stádii“.

Často se stává, že lidé zaměňují s pojmem krize i jiné pojmy. Těmi jsou např. deprese, stres, trauma nebo konflikt. **Depresi** rozumíme chorobný stav, který je jasně dán diagnostickými kritérii. Dalším pojmem, který si pravděpodobně spojíme s krizí je **stres**. Stres = zátěž. Člověk se dostává do stresu v případě, že zátěž, kterou jedinec momentálně prožívá překročí jeho únosnou míru, která pak vede k narušení rovnováhy jedince (Špatenková a kol., 2004). **Trauma** můžeme definovat jako „reakci těla na situaci, která s sebou přináší velký pocit tísně, situace má prvky nepředvídatelnosti a neovladatelnosti“ (Baštecká a Goldman, 2001, s. 275). Posledním pojmem, který se nám pravděpodobně vybaví s pojmem krize je **konflikt**. Hartl (2004, s. 114) definuje konflikt jako „rozpor, soustavné střetávání protichůdných tendencí“.

Obecně si pod pojmem krize nejspíš každý představí určité období ve svém životě, které pro něj nebylo jednoduché. S krizí se každý člověk může dokázat vypořádat jinak, a to co je krizí pro jednoho, nemusí být krizí pro jiného. Tyto krize, se kterými se během života setkáváme ovlivňují člověka jako celistvou bytost a projeví se na tělu i mysli. Vodáčková a kol. (2012, s. 42) uvádí „náš psychický život je životem našeho těla, které reaguje na vše, co prožíváme. I tělo má paměť.“ Z tohoto důvodu v nás prožívané krize mohou vyvolat nepříjemné stavy strachu, úzkosti či beznaděje.

1.2 Průběh krize

Vodáčková a kol. (2012) nahlíží na krizi jako na proces. Analyzujeme jeho vznik, vývoj a na základě těchto informací hledáme řešení. Často diskutované je časové období, během kterého se krize odehrává. Někdy může zahrnovat jen několik dnů, jindy několik týdnů. Průměrně by tento čas měl trvat mezi 6 až 8 týdny. Matoušek a kol. (2008) uvažuje o skutečnosti, že k působení extrémní psychické zátěže na jedince je zapotřebí delší doby. Řádově by se mělo jednat o měsíce až roky.

Dle Vykopalové (2007) se krize projevuje v následujících fázích:

- a) ztrátou dobré pohody a uspokojení,
- b) stupňujícími se pocity nejistoty,
- c) vznikajícími pocity vnějšího nebo vnitřního ohrožení,
- d) projevy nejistoty v souvislosti s pracovní aktivitou a v sociálním kontaktu,
- e) vznikem obav z vlastní neschopnosti a ohrožení.

Krizové stavy mohou buď odeznít samy o po určité době, nebo se mohou zhoršovat v závislosti na závažnosti a intenzitě krize a také schopnostech jednotlivce zvládnout stresovou situaci. Pokud není krizový stav zvládnut, může vézt ke vzniku **Syndromu psychického ohrožení**, což se projevuje příznaky jako jsou např. nesnesitelné úzkostné stavy nebo snížení sebehodnocení. V důsledku toho se může objevit i tzv. Ringelův presuicidální syndrom, který je charakterizován neschopností vnímat sebe i druhé osoby a v některých případech i únikem od života (Matoušek a kol., 2008).

1.2.1 Spouštěče krize

Kdy krize vznikne ovlivňují spouštěče krize, které můžeme rozdělit do dvou skupin. Těmi jsou vnitřní a vnější. Mezi **vnitřní** patří situace, kdy jedinec není schopen se dostatečně adaptovat a zvládnout dané úkoly během vlastního vývoje (v období dospívání nebo stáří). Další situace vznikají ve chvíli, kdy selže tzv. náhradní opatření (náhradní opatření přijímáme ve chvíli, kdy se snažíme o plynulý vývoj v našem životě za nepříznivých podmínek). Mezi **vnější** spouštěče řadíme jakoukoli formu ztráty (ztrátu partnera, ztrátu hybnosti v důsledku zranění, rozplynutí očekávaného – potrat) nebo změnu určitého stavu (zdravotního, práce) (Špatenková a kol., 2004).

Tabulka životních událostí

Jako podrobnější rozdělení krizových spouštěčů nám může posloužit Obrázek 1. V 60. letech 20. století provedli dva američtí psychologové T. H. Holmes a R. H. Rahe studii, kdy „ke každé životní události přiřadili určitý počet bodů a dlouhodobým výzkumem potvrdili, že překročí-li součet bodů v jednom roce 250, je velmi pravděpodobné, že to bude mít negativní následky v oblasti psychické, somatické nebo ve schopnosti přiměřené sociální adaptace“ (Matoušek a kol., 2008, s. 121).

Obrázek 1 - Tabulka životních událostí

Událost	Relativní závažnost
úmrť partnera/partnerky	100
rozvod	73
rozvrat manželství	65
uvěznění	63
úmrť blízkého člena rodiny	63
úraz, onemocnění	53
sňatek	50
ztráta zaměstnání	47
usmíření, přebudování manželství	45
odchod do důchodu	45
změna zdrav. stavu člena rodiny	44
těhotenství	40
sexuální obtíže	39
přírůstek do rodiny	39
změna zaměstnání	36
změna finančního stavu	38
úmrť blízkého přítele	37
přefazení na jinou práci	36
závažné neshody s partnerem	35
vysoká půjčka peněz	31
splatnost půjčky	31
změna odpovědnosti v práci	29
syn nebo dcera opouští domov	29
konflikty s tchyní, tchánem	29
mimořádný čin, výkon	28
manžel, manželka nastupují do práce	26
vstup do školy, její ukončení	26
změna životních podmínek	25
konflikty s nadřízeným	23
změna pracovní doby	20
změna bydliště	20
změna církve nebo politické strany	19
dovolená	13
Vánoce	12

(Zdroj: Matoušek a kol., 2008, s. 122)

To, jak se jedinec dokáže s danou krizovou situací vypořádat, se odvíjí od jeho psychiky, která je z pravidla individuální. Psychiku jedince může ovlivnit široká škála moderátorů. Mezi tyto moderátory zahrnujeme např. věk, pohlaví, zdravotní stav nebo osobnostní rysy (Mlčák, 2011).

1.3 Baldwinova typologie krizí

Krize lze klasifikovat do různých kategorií dle různých autorů. Mnoho autorů ve svých pracích uvádí zejména typologií krizí dle Baldwina (1989, cit. podle Vodáčkové a kol., 2012). Tento systém je založen na rozdělení krizí do šesti kategorií, které jsou odstupňovány dle závažnosti.

I. Situační krize

Situační krizi můžeme definovat jako událost, které předchází neočekávaný stres. Zahrnujeme zde situace, které na nás působí dojmem neodkladnosti, jsou problematické, ale ve většině případů vlastními silami řešitelné. Jsou to situace vycházející ze vztahů jako je ztráta blízkého člověka, rozhodování mezi dvěma partnery, dále mohou pramenit z obav neúspěchu např. u zkoušky nebo změn v zaměstnání.

II. Tranzitorní krize (krize z očekávaných životních změn)

Do druhé skupiny se řadí tranzitorní krize, které vycházejí z překážek, se kterými se během života musíme vypořádat. Tato krize je přirozeným procesem života a také cestou k růstu a zrání. Tranzitorní krize se rozvíjejí v určitém období. Specifikovat je můžeme v rámci života jedince (např. období puberty) nebo v rámci rodinného života (výběr partnera, narození dítěte).

III. Traumatické krize

Třetí skupina zahrnuje situace, které vznikají náhle a jsou způsobené traumatickým stresem. Tento typ krize bývá vyvolán vnějším silným neočekávaným spouštěčem. Příkladem těchto traumatizujících událostí je např. náhlé úmrtí v rodině, znásilnění, šikana, přepadení, válečný stres nebo hromadné neštěstí.

IV. Krize zrání

Čtvrtou skupinou jsou krize zrání neboli vývojové krize. Ty obvykle pramení tam, kde nemohla z určitého důvodu proběhnout jedna z vývojových etap v době, kdy měla. Krizi zrání si můžeme uvést na příkladu: zemře-li otec čtrnáctiletého chlapce a ten zůstane sám s matkou a druhým mladším sourozencem, čtrnáctiletý chlapec přebírá zodpovědnost otce a musí vychovávat mladšího sourozence. Tímto v podstatě chlapec předskočit období puberty a nemůže projít tak přirozenými vývojovými změnami.

V. Krize pramenící z psychopatologie

Dalším skupinou jsou krize pramenící z psychopatologie. Jedinci s většími dispozicemi k psychickému onemocnění jsou obecně zranitelnější než „běžná populace“ a jsou hůře vybaveni k tomu zvládat zátěž. Jako předešlá skupina má tato krize základ v nedořešených nebo provizorně řešených etapách týkajících se vývoje. Často se jedná o klienty, kteří již měli v minulosti zkušenost s psychiatrickou léčbou.

VI. Neodkladné krizové stavy

Poslední a nejzávažnější skupinou jsou neodkladné krizové stavy. Jedná se o situace, které jsou samy o sobě velmi naléhavé. Tyto stavy mohou zahrnovat akutní psychologické stavy, intoxikace spojené s konzumací alkoholu či drog, dále impulzivní problémy jako je sebevražedné chování, neovladatelná zlost a agrese nebo panické ataky.

1.4 Řešení krize

Je velké množství variant a strategií, které můžeme využít v případě, kdy jsme se ocitli v krizové situaci. Každý člověk se nejspíš jako první bude snažit situaci vyřešit vlastními silami. Zejména se jedná o činnosti, které jsou nám nějakým způsobem příjemné. Jako je například spánek, s někým si promluvit, vyhledat tělesnou blízkost (u partnera), vybit energii (při sportu), pomodlit se nebo se opít (Matoušek a kol., 2008).

Vodáčková a kol. (2012) tuto „svépomoc“ zařadila do **první skupiny** možností řešení krizí, označovanou také jako neformální pomoc. Základem této neformální „svépomoci“ je schopnost přijmout krizovou situaci a uvědomit si pocity a emoce, které jsou s touto situací spojeny. Dále schopnost dokázat s těmito pocity pracovat, dokázat ulevit těmto emocím (pláčem), umět dopřát odpočinek nejen své mysli i tělu (procházka, horká vana). Důležitou součástí řešení krize by mělo být, že člověk vůbec dokáže o pomoc požádat. Pokud naše přirozené mechanismy nejsou dostatečné, jsou na řadě naše vrozené vyrovnávací strategie (útok, útek, panika a útlum). V této situaci nastává čas na **druhou skupinu**, kterou je formální neboli odborná pomoc v krizi. Odborná pomoc v krizi zahrnuje: ambulantní formu, formu hospitalizace, formu terénní služby, formu krizové pomoci a služby v klientově přirozeném prostředí a telefonickou krizovou pomoc viz kapitola 3.

2 KRIZOVÁ INTERVENCE

V této kapitole se seznámíme s krizovou intervencí a rozdělíme její činnost na dva základní předměty. Ukážeme si, jak krizová intervence probíhá a co je důležité pro její správné fungování. Na závěr si uvedeme některá krizová centra v České republice, které krizovou intervenci provozují.

2.1 Pojem krizová intervence

Krizová intervence znamená **zásah v krizi**. Tento pojem si můžeme blíže specifikovat v užším a širším slova smyslu. V užším slova smyslu označuje tento pojem strategie a techniky, které využíváme při jednáním s člověkem, který právě prožívá např. pocity těžké úzkosti nebo jiné přemáhající pocity během krizových situací. V širším slova smyslu se jedná o metodu, která pomáhá uspořádat a vymyslet nejlepší postup pro vyřešení současných situací do tzv. předkrizové úrovně. V opačném případě tato metoda klade důraz na to, aby člověk prošel změnou (dozrál) a dosáhl tzv. pokrizového růstu (Baštecká a kol., 2005). Při řešení těchto náročných situací je zde velice důležitý časový aspekt, jelikož tato pomoc spočívá v rychlém a okamžitém zásahu. Často se také jedná pouze o jednorázovou pomoc (Vodáčková a kol., 2012).

Krizová intervence vychází dle Vykopalové (2007) z těchto principů:

- a) pomoc by měla být okamžitá a co nejrychlejší,
- b) pomoc by měla být dobře dostupná.
- c) pomoc by měla být aktivní a direktivní,
- d) péče by měla být soustavná,
- e) péče by měla brát v úvahu kontext vztahů klienta,
- f) péče by měla definovat budoucí cíle,
- g) péče by měla počítat i se zhoršením stavu,
- h) péče by měla být poskytována v co nejméně ohrožujícím prostoru.

2.1.1 Dva předměty krizové intervence

S krizovou intervencí se můžeme setkat ve dvou podobách – krizová intervence poskytována přímo **tváří v tvář**, kterou poskytují krizová centra nebo krizová intervence prostřednictvím **telefonu**. V současnosti se můžeme setkat i s krizovou intervencí prostřednictvím online chatu na internetu. Dle Špaténkové a kol. (2011) může krizová intervence poskytnout tyto formy pomoci – psychologická, sociální, právní a lékařská.

Psychologická pomoc spočívá v terapeutickém kontaktu s jedincem a zaměřujeme se zejména na problém, který krizi vyvolal. Snažíme se eliminovat příznaky krize a postupně klienta přivést ke znovuobjevení psychické rovnováhy.

Do **sociální pomoci** dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, zařazujeme krizovou pomoc terénní, ambulantní nebo pobytovou, která je poskytována lidem, kteří jsou v ohrožen svého zdraví nebo života. Tato pomoc je poskytována na omezenou dobu (azylové domy, krizová lůžka).

V rámci **právní pomoci** sociální pracovník může pomoci pouze v omezeném rozsahu, zejména se jedná o oblast sociálně-právní. Tento druh pomoci pak dále ale spadá do kompetence právníků.

Lékařská pomoc zahrnuje především intervenci psychiatra a na základě diagnózy také následnou medikaci např. psychofarmaky. Ve vážnějších situacích přichází jako řešení i krátkodobá hospitalizace.

2.2 Proces krizové intervence

Dle Matouška a kol. (2008) je třeba při práci s klientem v krizi je důležité věnovat pozornost těmto bodům:

Okamžitá redukce ohrožení se vztahuje k prvnímu okamžiku kontaktu s osobou v krizi. Je nutné sledovat všechny signály (zranění, intoxikace nebo příznaky akutního psychotického stavu). Krizová pracoviště mohou v této situaci výrazně pomoci v tom, že nabízejí klientovi bezpečné prostředí, kde se projevy jeho chování mohou vybarvit do jasnějšího vidění dané situace a zvýší se tak pravděpodobnost, že následující péče bude co nejjednodušší. Důležité je také zjistit, zda krizí není ohrožen někdo další (otec pod vlivem drog zapomene na hřišti malé dítě). V případě, že nám projevené signály určují hrozící sebevraždu, přednostně koncentrujeme síly k podpoře a ochraně klienta.

První odhad situace nám zjišťuje a posuzuje aktuální stav klienta. Zaměřujeme se na klientovi schopnosti komunikovat, orientovat se v realitě. Pátráme po spouštěčích krize, stresových faktorech a snažíme se zjistit, kdy krize začala. Někdy se stává, že kontakt s klientem nám nepřinese žádné podrobnější informace, v tomto případě se snažíme trpělivou a klidnou přítomností podporovat klienta v komunikaci. Naproti tomu někdy můžeme mít k dispozici psychiatrickou anamnézu, která nám může poskytnout informace o klientově minulosti. Důležitou zásadou při práci s klientem je respektovat jeho přání a očekávání. Doporučením v těchto případech je zeptat se na věci, které klient v rámci krize sám vyzkoušel a jak by třeba situace vypadala, kdyby došlo k dobrému řešení.

Na základě předešlých bodů se pokusíme **formulovat hypotézu** o vzniku a průběhu krize a také se snažíme předpovědět, jak situace bude probíhat dál. Měly bychom zvážit, zda je klient na správné místě, zda nepotřebuje jiného odborníka nebo specializované zařízení. Do celkové hypotézy bereme v úvahu také odhad schopnosti klienta využívat svou kapacitu a zda je schopen rozeznávat prostředky, které na něj působí pozitivně.

Poslední důležitý bod označujeme jako **intervenci**. Tato intervence zahrnuje snahu o zjištění hypotézy vztahující se k příčinám krize, kterou má sám klient. Postupně mohou klient a krizový pracovník nalézt společnou řeč, a tak vznikají verze jež spolu mohou oba sdílet. Krizový pracovník by měl dát jasné najevo, že má pro klientovu současnou situaci pochopení. Je velmi užitečné poskytnout klientovi naději a ukázat mu, že krize může být i příležitostí k pozitivním změnám.

2.3 Právní rámec krizové intervence

Pro správné fungování a poskytování služeb krizové intervence je potřeba, aby krizoví pracovníci ovládali alespoň základní znalost právního rámce. Obsah znalostí tohoto právního rámce se pochopitelně liší podle toho, zda se jedná o člověka částečně znalého práva (sociální pracovník), odborníka (právník) nebo laika, který byl teoreticky připraven na poskytování služeb krizové intervence pouze specializovaným výcvikem. Nejen že dobrá znalost právního rámce zvyšuje odbornou kompetenci krizového pracovníka, ale v řadě případů je i nezbytná. Stručný přehled nejdůležitějších právních předpisů je uveden v příloze P I. Právní aspekty zahrnují nejen právní pomoc klientovi a aspekty regulující poskytnutí pomoci ve vztahu ke klientovi a společnosti, ale také aspekty týkající ochrany samotného krizového pracovníka viz. kapitola 4 (Špaténková a kol., 2011).

2.4 Centra krizové pomoci

Jak již bylo řečeno, služby krizové intervence tváří v tvář nabízejí krizová centra. Z historického hlediska můžeme zmínit nejstarší kombinované zařízení, které bylo založeno roku 1960. Zařízení se nachází v Lyonu v Pavilonu Nemocnice Herriota a kombinuje tři péče – medicínskou, psychiatrickou a sociální. Dalším důležitým rokem je rok pro krizovou intervenci je rok 1971, kdy se v Amsterdamu otevřelo první evropské krizové centrum s lůžky (Vodáčková a kol., 2012). V České republice nalezneme větší krizová centra v Brně (1) a v Praze (2).

Krizové centrum Psychiatrické kliniky LF MU v Brně

Zahájilo svůj provoz již v roce 1989 a je také prvním krizovým centrem v České republice. Nalezneme jej v budově psychiatrické kliniky a funguje non-stop. Centrum poskytuje jak telefonickou krizovou intervenci, tak ambulantní, která umožňuje i krátkodobou hospitalizaci (max 7 dní). Měsíčně krizové centrum registruje asi 190 osobních kontaktů, kterými jsou převážně dospělí klienti, kteří se ocitli v těžké životní situaci. Centrum vyhledávají také příbuzní a známí, kteří mají ve svém okolí někoho s duševní poruchou, dále je centrum připraveno na klienty závislé na návykových látkách (FN Brno, 2017).

Centrum krizové intervence v Praze

Další významné krizové centrum nalezneme v Praze-Bohnicích, které bylo založeno roku 1991, situované v areálu psychiatrické nemocnice. Rovněž nabízí nepřetržitý provoz, klienti mohou využít ambulantní služby nebo krizovou linku. V krizovém centru mohou klienti absolvovat i denní skupinový psychoterapeutický program řízený psychiatrem nebo psychologem (Psychiatrická nemocnice Bohnice, © 2023).

Krizová centra v regionech

Vodáčková a kol. (2012) uvádí pouze omezený počet center, které poskytují krizové služby. Jelikož mnoho center bylo nuceno svou činnost nějakým způsobem přeměnit, a to zejména z finančních důvodů. Oproti pražským centrům a brněnskému centru krizová centra ve většině regionů fungují v menším a omezenějším rozsahu. Krizová centra nalezneme např. v Olomouci, v Ústí nad Labem, v Plzni, v Liberci a ve Zlíně.

V současné době Ministerstvo zdravotnictví ČR a zdravotní pojišťovny pracují na zřízení jednoho až tří center na kraj. Plán pro duševní zdraví předpokládá vytvoření minimálně 14 krizových center pro dospělé a čtyř center pro děti do roku 2030 (Medical Tribune, 2022).

3 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE

V předchozích kapitolách jsme si definovali pojem krize, seznámili jsme se působností krizové intervence a nyní si můžeme představit konkrétní formu krizové intervence a tou je telefonická krizová intervence (dále TKI). Shrňme si hlavní výhody a nevýhody této formy pomoci. Nahlédneme také do historie prvních krizových linek a seznámíme se činností českých krizových linek. Dále si ukážeme, jak můžeme hovory rozdělovat a uvedeme si příklady náročných hovorů. Na závěr si projdeme průběh telefonické krizové intervence a ukážeme si konkrétní techniky používané při vedení hovorů.

3.1 Seznámení s telefonickou krizovou intervencí

Telefonická krizová intervence také telefonická krizová pomoc, linka důvěry nebo ang. help-line je specifická forma pomoci poskytovaná odborníkem prostřednictvím telefonu (Špaténková a kol., 2011). Protože se jedná o druh krizové intervence, odborníci jsou připraveni řešit s klienty situace, které si žádají **okamžitou pomoc**. Často se tak jedná pouze o jednorázovou pomoc, která trvá několik desítek minut. Cílem TKI je dle Hartla (2004, s. 120) „ohraničení akutního krizového stavu, uklidnění klienta nebo zeslabení intenzity právě prožívané krize“.

V naší zemi jsou krizové linky důležitou součástí péče o duševní zdraví české populace. Jedná se pravděpodobně o nejvíce dostupný typ služby, který má klient k dispozici kdykoliv a odkudkoliv. Krizové linky se dle rozsahu působnosti dělí do dvou skupin. Těmi jsou celostátní a regionální. Zatím co celostátní linky jsou často nonstop a zdarma, u regionálních linek se můžeme v určitých případech setkat s omezenou provozní dobou nebo se zpoplatněním této linky. Na druhou stranu výhodou regionálních linek může být lepší znalost a přímá propojenost služeb v daném regionu. Krizové linky se pak dále dělí na **specializované linky** zaměřené na konkrétní formu psychických nebo jiných obtíží (poruchy příjmu potravy, závislost, AIDS, syndrom CAN), kdy se na lince setkáme s odborníkem v dané oblasti (Nevypust' duši, 2021).

Špaténková a kol. (2011) uvádí tento soupis výhod a nevýhod telefonické krizové intervence:

Výhody TKI

- a) Okamžitá pomoc klientovi,
- b) snadná dostupnost a bezbariérovost,
- c) bezpečí a kontrola klienta během hovoru,
- d) anonymita klienta i krizového pracovníka,
- e) nízké náklady této služby.

Nevýhody TKI

- a) Méně informací o klientovi,
- b) absence vizuálního klíče,
- c) časový stres,
- d) komunikační šumy,
- e) TKI je náročnější než jiné formy pomoci.

3.2 Historie telefonické krizové intervence

Počátky TKI nalezneme již v polovině 20. století. V této době docházelo průměrně ke třem sebevraždám za den. Impuls, který pravděpodobně stojí za vznikem první krizové linky, byl případ smrti 14leté dívky, která si sama z neznámých důvodů vzala život. Usoudilo se, že k tomu došlo z toho důvodu, že si dívka neměla, s kým o svých problémech promluvit. Reakcí na tento případ se rozhodl reverend Chad Varah založit první Linku důvěry v roce 1953 (Vodáčková a kol., 2012).

Podle Varahových vlastních slov byla služba zpočátku jen:

„a man willing to listen, with a base and emergency telephone“
(člověk ochotný naslouchat, se základním a pohotovostním telefonem).

V létě roku 1953 revedendu Varahovi bylo církví nabídnuto, aby se staral o farnost sv. Štěpána, což mu poskytlo dostatečný čas, aby zahájil to, co nazýval „999 pro sebevraždu“. A tak dne 2. listopadu 1953 začal Chad Varah se svým kolegou Vivanem Prosserou přijímat první hovory. Jejich práce přinášela skvělé výsledky. Mnoho lidí mělo zájem nejen o pomoc prostřednictvím telefonu, ale i o osobní setkání,

a také se spousta lidí přihlásila, že by rádi pomáhali dobrovolně. Ch. Varah byl zpočátku ke práci dobrovolníků skeptický, dobrovolníky nechával pouze dočasně sedět s lidmi, kteří přišli čekat na setkání s Ch. Varahem. Brzy se ale ukázalo, že i chvíle, kdy se lidé svěřují dobrovolníkům, kteří jim v soukromí naslouchají a neodsuzují je, lidem skutečně pomáhá. Tato práce dobrovolníku se ukázala jako skutečná síla služby. A tak v únoru 1954 rozšířil svou pomoc oficiálně i mezi dobrovolníky a vznikla organizace Samaritáni. V současnosti Samaritáni čítají 200 poboček a až 22 000 dobrovolníků (Samaritans, © 2023).

Myšlenky Ch. Varah se brzy rozšířili po celé Evropě a také do zámoří. V naší zemi byla první Linka důvěry založena již v roce 1964 Miroslavem Plzákem na psychiatrické klinice Fakulty všeobecného lékařství Univerzity Karlovy. Do roku 1989 na našem území fungovalo celkem 12 krizových linek, ovšem všechna pracoviště linek byla v té době zdravotnická. Tímto dostaly krizové linky určité zaměření, kterému odpovídal pouze omezený výběr pracovníků vhodných pro tuto formu pomoci. Pracovníci byli tedy také výhradně zdravotníci. Přesto právě tuto dobu si můžeme spojit s velkým pokrokem v oblasti prevence sebevražd (Bohatá a kol., 2019). Po roce 1989 se zájem o krizové linky začal rychle zvyšovat a vystoupily tak ze zdravotnictví k dalším oborům. První nezdravotnickou linkou se stala Linka důvěry v Liberci, která byla zřízena Okresním ústavem sociálních služeb. Masivní rozvoj krizových linek se dotkl mnoha regionů naší země, které chtěly vytvářet místní nízkoprahová a bezbariérová pracoviště krizové pomoci (Vodáčková a kol., 2012).

3.3 Česká asociace pracovišť linek důvěry

S přibývajícím počtem pracovišť krizových linek po roce 1989 se objevila potřeba „odborné záštity a subjektu sjednocujícího pracovní filozofii v této oblasti“ (Vodáčková a kol., 2012, s. 212). Z toho důvodu vzniká v roce 1995 Česká asociace pracovišť linek důvěry (ČALPD). Tato asociace sdružuje a zajišťuje pracoviště TKI. Jeho členové se snaží o rozvoj a zlepšování kvality služeb, také a přispívají k rozšíření odborných znalostí a zkušeností v této oblasti. V současnosti ČALPD provozuje 27 pracovišť s 300 krizovými pracovníky (ČALPD, © 2023)

3.3.1 Linka SOS Zlín

Ve Zlínském kraji pod záštitou organizace ČALPD funguje pouze jedna regionální krizová linka a tou je Linka SOS Zlín, která byla založena v roce 1995. Zpočátku se Linka SOS Zlín zaměřovala pouze práci s dětmi a mládeží, jelikož linka vznikla jako projekt prevence pro základní a střední školy. Později byla Linka SOS zařazena do sítě sociálních služeb a rozšířila tak svou působnost na všechny obyvatele a také zavedla nepřetržitý provoz. Linka SOS Zlín uvádí na svých online stránkách výčet problematiky, se kterými se lidé mohou na linku obrátit. Zaměřuj se problematiku drog, homosexuality, nadváhy, obchodu s lidmi, onemocnění AIDS či onkologická problematika. Linka v současné době nabízí svým klientům dvě telefonní čísla nonstop krizové linky (+ 420 577 431 333; + 420 778 400 170), dále také kontakt na email a nově i online chatové poradenství (Linka SOS Zlín, © 2023).

3.4 Typologie hovorů

Na krizové linky se lidé obracejí z nejrůznějších důvodů. Často se důvody opakují, a tak se krizoví pracovníci po celém světě snaží pomocí počítačových programů a záznamových listů rozdělit hovory do určitých kategorií. Vodáčková a kol. (2012) rozděluje hovory následovně:

- a) **Testovací hovory** – Název této kategorie vychází z předpokladu, že volající nejprve potřebuje linku důvěry určitou formou otestovat, než zavolá kvůli reálnému problému. Zařazujeme zde „žertovné hovory“, kdy volajícími jsou často děti a adolescenti, kteří se třeba s kamarády vsadí a z hovoru si dělají legraci. Dále se zde zařazují hovory, které jsou krátké a týkají se otázek často z oblasti sexu. Jako poslední zde zařazujeme hovory, kdy volající předstírá, že problém, o kterém si přeje hovořit se netýká jeho. Ve všech těchto situacích je na místě, aby krizový pracovník mluvil zcela vážně. Reakce krizového pracovníka může mít pro volajícího do budoucna velkou informativní hodnotu.
- b) **Dotazové hovory** – Tato kategorie hovorů bývá velmi častá. Otázky jsou jasné a stručné. Někdy se jedná o jednoduché dotazy (např. „*Kde koupím jízdní řád?*“). Jindy jsou zaměřeny na zjišťování faktů (např. „*Kde se dělají anonymně testy na AIDS?*“). Pracovník se měl vždy pokusit na otázku odpovědět případně by měl vědět, kde odpověď dohledat. Obzvlášť opatrný by měl pracovník být při otázkách, které jsou zdravotního rázu (např. podávání léků) a měl by volajícího raději odkázat na lékaře.

- c) **Provázející hovory** – Tyto hovory jsou aktivní ze strany klienta a delší. V těchto případech většinou volající potřebuje, aby mu někdo naslouchal a dal tak průchod svým emocím. Důvodem může být reakce na aktuální událost např. hádku s partnerem.
- d) **Podpůrné hovory** – V těchto situacích rozhovor s pracovníkem může pomoci volajícímu uspořádat a lépe porozumět jeho emocionálním prožitkům. Pracovník se snaží poskytnout určitou podporu a navést ho na možné řešení.
- e) **Telefonická krizová intervence** – Ve smyslu typologie hovorů se jedná o hovory naléhavé a akutní. Během hovoru klient může přímo signalizovat, že se právě ocitl v krizové situaci (pláče, má strach). Hovor je aktivní ze strany pracovníka a trvá přibližně 20-30 min. Vzhledem k závažnosti problému se může doba hovoru i prodloužit (sebevražedný záměr).

3.5 Obtížné a náročné hovory

Samotná práce pracovníka TKI není jednoduchá. Některé hovory ale mohou být pro pracovníky náročnější než jiné. Jelikož se tyto případy opakují můžeme klienty identifikovat a na základě toho zvolit adekvátní postup při práci. Zejména problematictí se jeví agresivní klienti, opakovaně volající klienti, sexuálně obtěžující klienti a klienti s duševním onemocněním.

3.5.1 Opakovaně volající klienti

Významnou část klientely pracovišť TKI tvoří tzv. opakovaně volající klienti (dále OVK), stálí volající či kartotékoví klienti. Tyto hovory se stále vyvíjí stejně se „známým“ volajícím, rozhovor je více osobní a anonymita se vytrácí. To může být někdy pracovníkům nepříjemné, obzvláště v případě, kdy je klient manipulátor a vyhledává konkrétního pracovníka. Špaténková a kol. (2011) doporučuje uzavřít s těmito klienty „smlouvu“ o maximální délce hovoru, aby se předešlo manipulaci pracovníka a také zneužívání linky. Mezi pravidelně volající patří velmi často osamělí lidé, handicapovaní, lidé duševním onemocněním aj. Při práci s OVK se uplatňuje metoda krizové stabilizace. Pracovník hovoří s klientem ve vší vážnosti, snaží dát najevo pochopení klienta, jelikož hovor s pracovníkem je pro tyto klienty významným prvkem sociální komunikace a zároveň ho podporuje v rozvoji kvalitního života (Bohatá a kol., 2019).

3.5.2 Sexuálně zaměřené telefonáty

Anonymita krizových linek je jeden z hlavních důvodů proč se na tuto službu lidé obracejí. Ovšem někteří klienti toho mohou zneužívat, a to i k vlastnímu potěšení. Jedná se o tzv. onanisty, kteří si prostřednictvím hovoru uspokojují své sexuální potřeby. Je pochopitelné, že zejména ženy z těchto sexuálních narážek mohou pociťovat rozpaky, frustraci nebo dokonce znechucení. Záleží pak na přístupu pracovníka, jelikož sexuálně zaměřený hovor má právo odmítnout (Špaténková a kol., 2017). V případě, že hovor pokračuje může pracovník volajícího odkázat na sexuologickou pomoc, nebo předat hovor kolegovi stejného pohlaví, a tak volajícímu překazit jeho sexuální fantazie (Vacková, 2019).

3.5.3 Agresivní telefonáty

Při práci s agresivními klienty je vhodné jim poskytnou určitý čas pro ventilaci svých negativních emocí. V akutní fázi vzteku nemá žádný smysl klienta uklidňovat, a tak nezbývá pracovníkovi jen adekvátně odpovídat a čekat do odeznění fáze vzteku. Až poté obvykle nastává čas pro „normální“ rozhovor. Ze strany krizového pracovníka je velice důležité, aby dokázal mít pod kontrolou své vlastní emoce a také mít na paměti, že agresivní člověk je velmi často nejistý a může mít velké obavy z odmítnutí (Špaténková a kol., 2017).

3.5.4 Klienti s duševním onemocněním

Mezi častými klienty linky důvěry jsou také osoby s duševním onemocněním. Reakce těchto klientů na životní situace jsou často extrémnější a vyznačují se jistou podivností nebo opakováním. Pro tyto situace by měl krizový pracovník ovládat základní znalost psychopatologie a struktury psychiatrické péče, aby poznal určité signály, které mu pomohou stanovit alespoň přibližnou diagnózu klienta a vyhodnotit míru naléhavosti odborné pomoci (Špaténková a kol., 2017).

3.6 Techniky vedení hovorů v telefonické krizové intervenci

Existuje několik technik, které můžeme uplatňovat během hovoru s klientem. Pomocí těchto technik se snažíme zkvalitnit kontakt s klientem a vytvořit pro něj bezpečné prostředí. Pro seznámení s průběhem TKI nám poslouží tyto základní techniky, které můžeme využívat i v běžném životě.

3.6.1 Aktivní naslouchání

„Aktivní naslouchání vyjadřuje schopnost slyšet fakta, názory, pocity a záměry toho, kdo je sděluje. Rovněž druhému umožňuje pocítit, že se mu dostává takové pozornosti, kterou zasluhuje“ (Vymětal, 2009, s. 90). Pro krizového pracovníka je aktivní naslouchání jedna ze zásadních dovedností, kterou je dobré si vhodně vypěstovat. Jelikož intervence probíhá pouze prostřednictvím telefonu, chybí zde neverbální složka komunikace. Pracovník se tedy musí pokusit vyrovnat tento nedostatek složkou verbální. Pro pracovníky je tedy důležité naučit se i „mlčet nahlas“ a dávat tak najevo, že klienta stále poslouchají, aby se třeba nezačal cítit nejistě. („ano...“, „hmm...“) (Matoušek a kol., 2008).

3.6.2 Dotazování

Efektivní dotazování je při rozhovoru velice důležité. Každou otázkou by měl pracovník sledovat určitý záměr a zároveň není dobré klienta otázkami příliš zahlcovat, aby se necítil vyslýchán. Otázky pak slouží zejména k doplnění základních informací nebo zmapování momentální situace klienta (Špaténková a kol., 2017). K tomuto záměru nám mohou posloužit otázky, které rozdělujeme do čtyř kategorií (Vodáčková a kol., 2012):

- a) Lineární – nejvíce otázek, neboť jejich výhodou je přehlednost a srozumitelnost („Co se stalo?“; „Kdo je to?“).
- b) Strategické – zařazujeme tam kde chceme rozhovor posunout vpřed, tím zmenšíme klientův manévrovací prostor („Trápí vás to?“; „Co kdybyste jí koupil zítra květinu?“).
- c) Cirkulární – snažíme se o rozšíření pohledu volajícího, a tak do rozhovoru zahrnout i vztahový systém klienta („Kdo jiný si ještě dělá starosti?“; „Co dělají děti, když se hádáte?“).

- d) Reflexivní – bezpečné mapování pomyslného prostoru, může přispět ke snížení úzkosti a paniky („*Co byste dělala, kdyby vás nezlobil?*“; „*Kdyby taková okolnost nastala, jak by to vypadalo potom?*“).

3.6.3 Katastrofický scénář

Tato technika se využívá v situaci, kdy se klient obává situace, která může nastat. (např. klient se kvůli častějšímu užívání alkoholu začíná obávat, že by jeho užívání mohlo směřovat k závislosti) V takovém případě může být užitečné, když klient vysloví nahlas celý katastrofický scénář, který si ve své mysli představuje (Vacková, 2019). Toto převyprávění pak může pomoci klientovi ohraničit si současnou situaci a pomůže mu uvědomit si, že svou situaci vidí zkresleně. V opačném případě, kdyby se katastrofický uskutečnil, už klient bude mít připravený alespoň jednoduchý postup pro to, aby situaci zvládnul (Kubečková, 2013).

3.6.4 Kotvení

„Tato technika může mít více podob. Obecně se ale vždy jedná o upevňování určitého chování, myšlenek a faktů“ (Vacková, 2019, s. 32). Někdy je nutné během hovoru upevňovat neboli kotvit každý krok („*Jak se právě teď cítíte, když spolu mluvíme?*“). Za účelem kotvení nemusíme používat jen otázky, ale snažíme se také během hovoru konstatovat nebo poukazovat („*To mi připadá jako dobrý nápad*“) (Vodáčková a kol., 2012).

3.6.5 Pozitivní konotace (přeznačkování)

Jedná se o techniku často používanou v rodinné terapii. Klientovi se snažíme pomoci nahlédnout na obtížnou situaci z jiného přijatelnějšího pohledu. Tím se vytváří nová příležitost pro řešení dosavadních problémů, což dává klientovi šanci jednat jinak a změnit své chování (Vodáčková a kol., 2012).

3.6.6 Reflexe (zrcadlení)

Tato technika úzce souvisí s aktivním nasloucháním, jelikož se jedná o základ této techniky. Během rozhovoru krizový pracovník klientovi naslouchá a snaží se co nejvíce zaměřit na jeho prožívání aktuální situace. Následně jeho pocity srozumitelně popíše a reflektuje. Hlavním smyslem této techniky je dát klientovi najevo, že jeho problém chápe a tím se vzájemný vztah klienta a pracovníka prohlubuje. Při rozhovoru prostřednictvím telefonu se uplatňuje pouze verbální komunikace tak nemluvíme přímo o zrcadlení ale

o jeho zvukovém ekvivalentu – ozvěně. Během hovoru pak pracovník může pracovat s intonací, tempem řeči, hlasitostí řeči a citoslovci (Vymětal, 2010).

3.7 Průběh telefonické krizové intervence

Ačkoliv že se komunikace prostřednictvím telefonu jeví jako jednodušší forma oproti návštěvě krizového centra osobně, mnoho klientů před kontaktováním krizové linky může svádět těžký a dlouhý vnitřní boj. Přesvědčit sám sebe a přiznat si, že na daný problém už člověk nemusí stačit sám, je samo o sobě velmi těžké. Průběh telefonické krizové intervence (Vodáčková a kol., 2012; Špaténková a kol., 2017):

„Linka důvěry, dobrý den...“

Navázání prvního kontaktu je pro telefonickou krizovou intervenci je stěžejní. Zejména u osob, kteří se na linku rozhodnou zavolat poprvé a už tak se ohledně svého rozhodnutí cítí nejistě. Pracovník by měl mít na mysli, že takového klienta dokáže rozhodit i to jakým stylem jsou jeho první slova řečena. Rozhodnutí volajícího může také ovlivnit např. zda telefon zvoní až moc dlouho, než ho pracovník zvedne. Za optimální se považují tři zazvonění telefonu. Samozřejmě ne každý hovor na lince může začít bez problémů a plynule. Musíme si uvědomit, že volající může ve své krizové situaci prožívat různé emoce – strach, zlost, stud nebo také ambivalentní pocity. Ambivalenci definujeme dle Hartla (2004, s. 18) jako „současnou přítomnost protikladných hodnot, citů nebo postojů člověka vůči objektu, osobě nebo situaci“. Hovor může být komplikovanější i v případě, že klient během hovoru střídá smích a pláč, což může signalizovat emoční dezorganizaci, různé patologické stavy nebo užití některé z návykových látek. V případě, že klient pláče tak silně, že je jeho projev trhaný a nesrozumitelný, pracovníkovi nezbyvá nic jiného, než klientův projev zrcadlit. Slzy dokážou redukovat emoční napětí, a tak není hlavním cílem pracovníka, aby klient přestal plakat. V této situaci je vhodné doprovázet klienta slovy jako jsou „*klidně můžete plakat*“ nebo „*to je dobře, že pláчете*“. Další komplikací může být mlčení klienta, se kterým se můžeme setkat na začátku hovoru nebo v průběhu. Jestliže klient mlčí na začátku hovoru, pracovník by se neměl nechat tímto projevem znejistit, volající možná potřebuje jen čas, aby se adaptoval na situaci.

Hovor poté přechází ke zjištění **zakázky klienta a zmapování situace volajícího**. V této fázi hovoru se snažíme zjistit informace, které jsou pro daný hovor podstatné a každá otázka ztělesňuje určitý záměr. Základem úspěšného hovoru je získat jednak základní údaje o klientovi (věk, rodinný stav, předchozí léčení), dále také zjistit základní souvislosti situace,

co klient od linky důvěry očekává (zakázka). Musíme mít na paměti, že někdy si klient nepřeje řešit své problémy, ale třeba v tu chvíli je pro něj důležité jen dát průchod svým emocím. Aby se zamezilo, tomu že pracovník opomene některé důležité informace, je užitečné si během hovoru dělat poznámky, případně nakreslit (genogram). Pracovník je pak lépe schopen si představit např. rodinné zázemí volajícího.

Po zmapování situace přechází pracovník k **řešení problému**. Na základě zjištěných informací by měl být pracovník schopen vyhodnotit, která varianta řešení problému se v dané krizové situaci jeví jako nejvhodnější. Není ale dobré nabídnout volajícímu řešení během několika málo minut, aby nenabyl dojmu, že není schopen situaci zvládnout sám. Samozřejmě se také mohou objevit situace, kdy je okamžité řešení na místě. Jako další kroky v hovoru můžeme některou z výše uvedených technik.

V některých případech může pracovník využít i tzv. **záračnou otázku**. Jedná se o jednu z metod krátké terapie, kdy je klientovi položena otázka, která ho nabádá, aby si představil svůj život, kdyby jeho momentální problém zmizel. Tak pomůžeme klientovi, aby se pokusil hledat, objevil nebo uskutečnil následky takového „zázraku“. Znění otázky může vypadat třeba takto: „Zatímco spíte, dojde k zázraku – a zázrak způsobí, že problémy, které vás sem dostaly, zmizí. A dojde k tomu, zatímco spíte, takže nevíte, že se to stalo. Jak asi vy a lidé kolem vás zjistí, že k zázraku došlo?“ (De Shazer a spol., 2011, s. 63-67).

Hovor obvykle po vyřešení zakázky plynule přechází k jeho **ukončení**, na závěr je vhodné zrekapitulovat průběh rozhovoru. V případě, že klient hovor nechce ukončit, vrací se pracovník k původní zakázce. Někdy ukončení hovoru může být i složitější, jelikož se pracovník snaží, aby ukončení hovoru nenarušilo právě dosaženou emoční pohodu. Zejména problematické se jeví ukončování hovoru s OVK. Obvykle se jako první řešení nabízí ujistit klienta, že může kdykoliv zavolat znovu (Bohatá a kol., 2019).

4 PRACOVNÍK TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE

V této kapitole se seznámíme blíže s pozicí pracovníka TKI. Shrňeme si jakí pracovníci v TKI působí. Dále si ukážeme, z jakých právních předpisů vycházejí práva a povinnosti pracovníků TKI a také poukážeme na důležitost etického kodexu. Na závěr se seznámíme se syndromem vyhoření a ukážeme si proč je jeho prevence důležitá.

4.1 Předpoklady krizových pracovníků

V oblasti krizové intervence působí pracovníci ze všech možných psychosociálních a zdravotnických oborů. V současné době mohou kromě **odborných pracovníků** mohou působit také **laici** a **dobrovolníci**. Za odborní pracovníci krizové intervence jsou lékaři, psychiatři, psychologové, vysokoškolsky vzdělání sociální pracovníci, duchovní. Laici musí mít pro výkon této práce dokončené alespoň středoškolské vzdělání doplněné o speciální **výcvik v krizové intervenci** (Mlčák, 2011). Společným znakem těchto pracovníků je, že by měly mít pro tuto práci určité předpoklady. Měli by umět naslouchat, nesoudit, nehodnotit a být připraveni bezpečně provést klienty situacemi, se kterými se během života musejí potýkat. Dle Vykopalové (2007, s. 28) tyto předpoklady můžeme rozdělit do kategorií – vzdělanostní a sociální.

Vzdělanostní předpoklady:

- a) znalost v právní oblasti,
- b) znalost v oblasti viktimologie,
- c) schopnost vedení záznamů a dokumentace,
- d) znalost týmové komunikace a mediace,
- e) schopnost umět získávat a předávat informace,
- f) znalost základů první pomoci,
- g) schopnost spolupráce,
- h) schopnost jednat pohotově a vyhodnotit alternativu.

Sociální předpoklady:

- a) aktivní naslouchání,
- b) empatie,
- c) schopnost sebereflexe,
- d) schopnost poznat hranice sil vlastních i cizích.

4.2 Práva a povinnosti krizových pracovníků

Práva a povinnost pracovníka krizové intervence se vztahují ke shromažďování informací, mlčenlivosti, ohlašovací povinnosti a ochraně pracovníka. Tyto povinnosti vycházejí z následujících právních předpisů:

- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, v platném znění,
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění,
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění,
- Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění,
- Zákon 359/1999 Sb., o ochraně dětí, v platném znění,
- Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád, v platném znění.

4.2.1 Etický kodex

Každý pracovník krizové intervence musí mít na paměti, že kromě právních předpisů by měla jeho jednání měla být v souladu s etickým kodexem své organizace. Etický kodex se může trochu lišit v souvislosti s formou, kterou je krizová intervence poskytována (telefonická, internetová, tváří v tvář). Pro představu, co etický kodex obsahuje nám poslouží etický kodex dle České asociace pracovišť linek důvěry, který je uveden v příloze PII. Ten pracovníkovi TKI slouží jako takový „maják“ v situacích, které pro něj mohou být eticky nebo morálně problematické.

4.2.2 Povinnosti krizového pracovníka ke klientovi a společnosti

Dle Špaténkové a kol. (2017):

Pracovník může **shromažďovat** jen **informace** nezbytné pro výkon krizové intervence. Mohou ale nastat situace, kdy se vyskytne např. hrozba trestného činu a krizový pracovník může být přímo vyzván policií, soudem či orgánem sociálně-právní ochrany dětí, aby tyto informace poskytl. V případě neoprávněného zveřejnění informací může být pracovník potrestán zákazem činnosti, pokutou nebo odnětím svobody.

Další povinností je zachovat **mlčenlivost**. Pracovník je ve vztahu ke klientovi povinen zachovávat mlčenlivost. Mlčenlivost může být pracovník zproštěn v případě poskytnutí písemného souhlasu osoby, které se informace týkají. Za porušení mlčenlivosti hrozí pracovníkovi přestupkové řízení a pokuta. Dále se výjimka týká stejně jako v případě shromažďování informací, kdy je pracovník vyzván policií nebo jiným správním orgánem.

Oznamovací povinnost se vztahuje zejména k překažení trestného činu. Během hovoru na krizových linkách se mohou objevit situace, které si ze strany krizového pracovníka přímo žádají zásah. Oznamovací povinnost je ale ohraničena, např. vážné trestné činy jako zabití, znásilnění, pohlavní zneužití aj. může pracovník ohlásit pouze ve fázi, kdy se je volající teprve chystá spáchat. V této situaci má krizový pracovník povinnost pokusit se zabránit tomuto činu a kontaktovat příslušné orgány.

4.2.3 Ochrana krizového pracovníka

Právní ochrana se nevztahuje pouze ze strany pracovníka ke klientovi nebo společnosti, ale i samotný pracovník musí být při výkonu své práce chráněn. Krizový pracovníci se dostávají do kontaktu s agresivními klienty nebo klienty s psychickým onemocněním, kteří jim mohou vyhrožovat nebo je dokonce napadnout. Tímto rizikem jsou ohroženi zejména pracovníci krizových center a terénní pracovníci. V takových situacích musí mít dle Špaténkové a kol. (2017) připravený tzv. **bezpečnostní plán**, který obsahuje postup a soubor opatření pro ochranu pracovníků.

4.3 Syndrom vyhoření

Musíme mít na paměti, že krizoví pracovníci mohou být denně vystaveni ne jednomu ale i několika těžkým tématům, které pro ně mnohdy představují určitý stres. Pracovníci se setkávají se smrtí, zneužíváním, ohrožením, osamělostí, bezmocí, ztrátami, a proto mohou být syndromem vyhoření ohroženi více (Vodáčková a kol., 2012).

Syndrom vyhoření (ang. Burn-out syndrome) představuje „soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků v důsledku nezvládnutého pracovního stresu, a proto také nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím“ (Matoušek a kol., 2008, s. 55). To ale neznamená, že syndrom vyhoření nemůže postihnout pracovníky v jiném povolání. Syndrom vyhoření ovlivňuje nejen psychickou pohodu ale i fyzickou.

„Proces vyhoření má pozvolný, plíživý průběh a může probíhat bez náležitého povšimnutí“ (Vodáčková a kol., 2012, s. 175). Krizoví pracovníci se tak mohou postupně dostat do fáze, kdy emoční „dávání“ klientům začne převažovat, a to pak může vést k projevům vyhoření – stavy únavy, slabosti, nechutenství nebo beznaděje (Hájek, 2006).

Intuitivní chování člověka po náročném rozhovoru zahrnuje např. provádění dechového cvičení nebo protáhnutí. Jako jedna z prvních možností prevence syndromu vyhoření se tudíž nabízí vyhledat profesionální pomoc psychologa, který člověka může seznámit s relaxačními technikami, a tak více podpořit vnitřní rovnováhu pracovníka. Prevencí proti vyhoření je také zdravý životní styl, dostatek spánku, péče o vlastní osobu (masáže, meditace) nebo pravidelný pohyb. Ten pomáhá nejen snižovat napětí, ale také posiluje sebevědomí ve smyslu „něco jsem dokázal“. V případě, že si pracovník není schopný sám dopřát oddechový čas, je také možné zažádat o rehabilitační léčebný pobyt (Stock, 2010).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V teoretické části bylo naším cílem seznámit se s tématy týkající se krize, krizové intervence, také co obnáší práce krizového intervenanta a zejména se seznámit s tématem telefonické krizové intervence (dále TKI). Nyní se dostáváme k praktické části této bakalářské práce. V této části se zaměříme na výzkumné šetření, které nám pomůže odhalit míru povědomí obyvatel Zlínského kraje o možnostech využití TKI. V rámci tohoto šetření se pokusíme zjistit jaký je nejčastěji uváděný důvod pro využití TKI, jaké byly zkušenosti lidí s touto službou a také nám prozradí, která věková skupina tuto službu nejméně využívá. Jelikož jsme se rozhodli oslovit širokou zlínskou veřejnost, zvolili jsme kvantitativní výzkum a jako techniku dotazník. V této kapitole si tudíž definujeme metodologii výzkumu, výzkumný problém, výzkumné cíle a otázky, techniku sběru dat a výzkumný soubor.

Součástí praktické části bude také interpretace a analýza zjištěných dat z dotazníkového šetření, která bude následně doplněná o poznatky z kvalifikačních prací, zaměřených na téma TKI. V rámci praktické části byl také realizován rozhovor s pracovníkem TKI pro Zlínský kraj, na základě, kterého porovnáme naše výsledky kvantitativního výzkumu a zodpovíme na výzkumné otázky.

5.1 Metodologie výzkumu

Jak již bylo řečeno pro účely této bakalářské práce je vybrán kvantitativní výzkum, který bude realizován prostřednictvím dotazníkového šetření. Abychom zajistili objektivitu výzkumu, je důležité, aby si výzkumník udržoval určitý odstup od zkoumaných jevů. Úkolem kvantitativního výzkumu je získat přesná a měřitelná data. Získaná data pak můžeme zpracovat pomocí sčítání, aritmetického průměru, můžeme je také vyjádřit v procentech nebo využít některé statistické metody, jako je směrodatná odchylka nebo test dobré shody chí-kvadrát (Gavora, 2000). Kvantitativně orientovaný výzkum nám poskytuje zpravidla velké množství číselných dat, a to je také označováno za hlavní výhodu tohoto výzkumu. Mezi další výhody zahrnujeme i rychlost sběru dat a nízkou finanční náročnost. Při interpretaci výsledků výzkumu můžeme data přehledně uspořádat do tabulek nebo je znázornit pomocí grafů (Chráska, 2016).

5.2 Výzkumný problém

V posledních letech došlo k několika událostem, které měly dopad na společnost po celém světě. V první řadě se jedná o pandemii Covidu-19, která téměř zastavila život na planetě. Nyní se objevuje hrozba války na Ukrajině, což může vyvolávat strach a obavy. Dalším faktorem ovlivňující současnou situaci může být ekonomická nestabilita a její dopad na životní úroveň obyvatel. Tyto události v kombinaci s ostatními problémy mohou fungovat jako spouštěče krize, a tak ovlivňovat nejen emoční prožívání ale i následné chování lidí. Jak jsme si uvedli v první kapitole, každý jedinec dokáže zvládat krizové situace různým způsobem. Někdy se ale může stát, že se jedinec ocitne v bodě, kdy už se sám nedokáže s danou situací vypořádat a přesně v této chvíli nastává čas pro TKI. Tato forma pomoci může být v krizových situacích velice nápomocná, a proto nás zajímá, do jaké míry jsou obyvatelé Zlínského kraje obeznámeni s touto formou pomoci či zda ji využívají v případě potřeby. Výzkumný problém této bakalářské práce byl tedy stanoven jako telefonická krizová intervence a její využití ve Zlínském kraji.

5.3 Výzkumné cíle

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jaká je míra informovanosti o využití TKI ve Zlínském kraji. Dále se pokusíme zjistit, jaký je nejčastěji uváděný problém, se kterým se potýkají obyvatelé Zlínského kraje a jaká věková skupina o tuto formu pomoci jeví nejmenší zájem.

HVC: Zjistit, jaká je míra informovanosti o využití TKI ve Zlínském kraji.

DVC 1: Zjistit, jaký je nejčastěji uváděný důvod pro využití TKI.

DVC 2: Zjistit, jaká věková skupina TKI využívá nejméně.

5.4 Výzkumné otázky

Z výše uvedených výzkumných cílů nyní vycházejí zde uvedené výzkumné otázky.

Hlavní výzkumná otázka (HVO):

HVO: Jaká je míra informovanosti o možnostech využití TKI ve Zlínském kraji?

Dílní výzkumné otázky (DVO):

DVO 1: Jaký je nejčastěji uváděný důvod pro využití TKI ve Zlínském kraji?

DVO 2: Jaká věková skupina využívá TKI nejméně?

5.5 Technika sběru dat

Vybranou technikou pro sběr dat je dotazník. Dle Gavory (2000, s. 99) dotazník definujeme jako „způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí“. Pro předávání dotazníků můžeme využít několik způsobů, jedná se např. o rozesílání dotazníků poštou, předávání osobně nebo prostřednictvím dalších osob. Nejúspěšnějšími dotazníky bývají zpravidla ty, kde jsou účastníci ujisti, že jejich odpovědi nebudou zneužity proti nim (Chrásková, 2016). Náš dotazník se skládá celkem ze čtrnácti položek. V dotazníku jsou položky, které jsou určeny všem, ale také položky, které se objeví pouze v závislosti na odpovědi respondenta. V dotazníku jsme zvolili převážně uzavřené otázky, u některých položek mají respondenti možnost pro svou vlastní odpověď – „jiná“, jedna otázka je otevřená. Abychom dosáhli co největší návratnosti využili jsme v našem výzkumu anonymní online dotazník vytvořen prostřednictvím platformy Google, pomocí aplikace Google Forms. Dotazník byl rozšířen prostřednictvím sociálních sítí, kde se jednalo primárně o facebookové skupiny různých měst Zlínského kraje. Dotazník byl dále i osobně rozeslán prostřednictvím soukromých zpráv a také online odkazu v emailu.

5.6 Výzkumný soubor

Výzkumné šetření se orientuje v rámci České republiky pouze na Zlínský kraj. Konkrétněji, výzkumným souborem jsou obyvatelé větších měst Zlínského kraje, jako jsou Zlín, Otrokovice, Uherské Hradiště a Vsetín. Výzkumný soubor tvoří široká veřejnost, zahrnující jak muže, tak ženy starší 20 let. Tito respondenti se tedy nacházejí ve fázi dospělosti. Fáze dospělosti se z pohledu vývojové psychologie dělí na několik specifických období. V našem případě věkový rozptyl respondentů můžeme zařadit do období časně dospělosti (od 20 let), střední dospělosti (do 45 let) až do období pozdní dospělosti (do 65 let) (Langmeier a Krejčířová, 2006).

V rámci výzkumného souboru jsme tudíž stanovili tato dvě hlavní kritéria:

1. Respondenti musí být obyvatelé Zlínského kraje.
2. Respondenti musí být starší 20 let.

6 INTERPRETACE A ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

V této kapitole budou interpretována a analyzována všechna data získaná prostřednictvím dotazníkového šetření. Některé otázky jsou zařazeny do stejné podkapitoly, do které byly seskupeny, aby nám umožnily odhalit provázanost těchto otázek. Výsledky dotazníkového šetření nám dále poslouží k zodpovězení stanovených výzkumných otázek uvedených v kapitole 7.

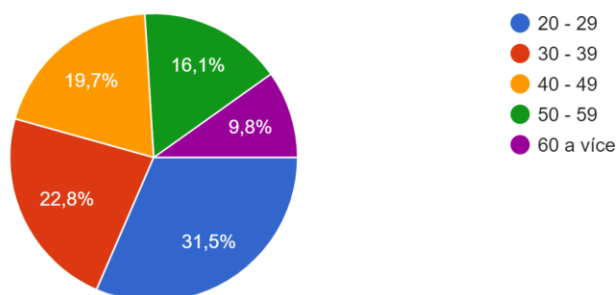
Všechny grafy jsou uvedeny v Příloze P III, Příloha IV poskytuje ukázkou celkového vzhledu dotazníku a kompletní data z dotazníkového šetření jsou uvedeny v Příloze P V.

6.1 Účastníci dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 254 respondentů, z toho jej vyplnilo 190 (74,8 %) žen a 64 (25,2 %) mužů. Zde můžeme vidět, že ženské pohlaví výrazně převažuje viz Příloha PIII.

Následující otázka se týkala věku respondentů, která má přímou návaznost na jednu z výzkumných otázek. Jak můžeme usoudit z Grafu 1, do výzkumu zapojili respondenti ze všech věkových kategorií. Nejpočetnější věková kategorie představuje respondenty ve věku 20-29 let, druhá nejpočetnější kategorie je ve věku 30-39. Následují kategorie 40-49 a 50-59 jsou poměrně vyrovnané. Nejmenší kategorie zastupuje obyvatele ve věku 60 a více viz Graf 1.

Kolik vám je let?
254 odpovědí



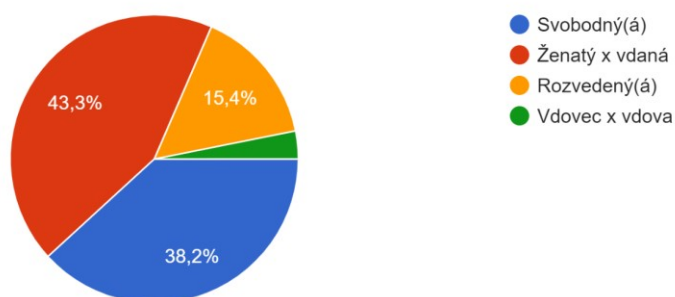
Graf 1 : Věk (Zdroj: vlastní zpracování)

V návaznosti na předešlé otázky byla položena otázka, která se týkala nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů. Z toho dosáhlo 114 (44,9 %) středoškolského vzdělání s maturitní zkouškou, 80 (31,5 %) vysokoškolského vzdělání, 39 (15,4 %) středního vzdělání s výučním listem, 16 (6,3 %) vyššího odborné vzdělání a 5 (2 %) základní vzdělání viz Příloha PIII.

Poslední otázka, která se vztahovala k identifikaci respondentů, se týkala jejich rodinného stavu. Nejvíce respondentů se klasifikovalo do kategorie ženatý/vdaná 110 (43,3 %), velké zastoupení má zde i kategorie svobodný(á) 97 (38,2 %), mezi méně početnější spadá kategorie rozvedený(á) 39 (15,4 %) a také vdovec/vdova 8 (3,1 %) viz Graf 2.

Jaký je váš rodinný stav?

254 odpovědí



Graf 2 : Rodinný stav (Zdroj: vlastní zpracování)

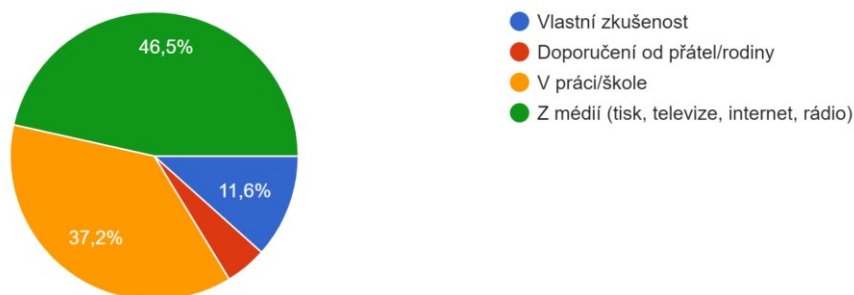
6.2 Povědomí o telefonické krizové intervenci

„Říká vám něco pojem telefonická krizová intervence?“ Tato otázka měla za cíl zjistit, zda jsou obyvatelé Zlínského kraje obeznámeni s významem pojmu telefonická krizová intervence (dále TKI). Z 254 dotazovaných respondentů uvedlo 129 (50,8 %), že se s tímto pojmem setkali a 120 (49,2 %) respondentů uvedlo, že byli s pojmem TKI seznámeni teprve teď prostřednictvím dotazníku. Odpovědi jsou v případě této otázky relativně vyrovnané viz Příloha PIII.

V návaznosti na tuto otázku v případě odpovědi „Ano“ byli respondenti přesměrováni na otázku „V jaké souvislosti jste slyšeli o TKI?“. Největší počet 60 (46,5 %) respondentů o TKI slyšel prostřednictvím médií, dále 48 (37,2 %) v práci/škole, 15 (11,6 %) vlastní zkušenost a pouhých 6 (4,7 %) respondentů uvedlo doporučení od přátel/rodiny viz Graf 3.

V jaké souvislosti jste slyšel o TKI?

129 odpovědí



Graf 3 : Setkání s TKI

Z těchto výsledků můžeme usoudit, že v současném světě moderních technologií není překvapující, že převažuje kontakt respondentů s TKI prostřednictvím médií. Naopak nejmenší zastoupení zde má doporučení od přátel/rodiny, což je zajímavé, neboť většina případů, kdy se člověk rozhodne, že by mu nějaká "věc" mohla pomoci, pochází většinou z doporučení blízkých osob. Tento pohled bychom mohli zdůvodnit tím, že témata osobních problémů jsou mezi rodinou nebo přáteli do jisté míry tabuizována, například kvůli studu nebo strachu. Jako řešení se v tomto případě nabízí zdůrazňovat, že využití TKI neznamena automaticky, že trpíme nějakým psychickým onemocněním, a také že je v pořádku požádat o pomoc někoho jiného.

6.3 Informovanost veřejnosti

V této podkapitole se zaměříme na to, jaký názor mají obyvatelé Zlínského kraje na míru informovanosti o TKI a jaká je jejich představa o tom, v jakých situacích mohou TKI využít. Následující dvě otázky byly tudíž záměrně umístěny do stejné podkapitoly, abychom tak zjistili, zda mezi nimi existuje souvislost.

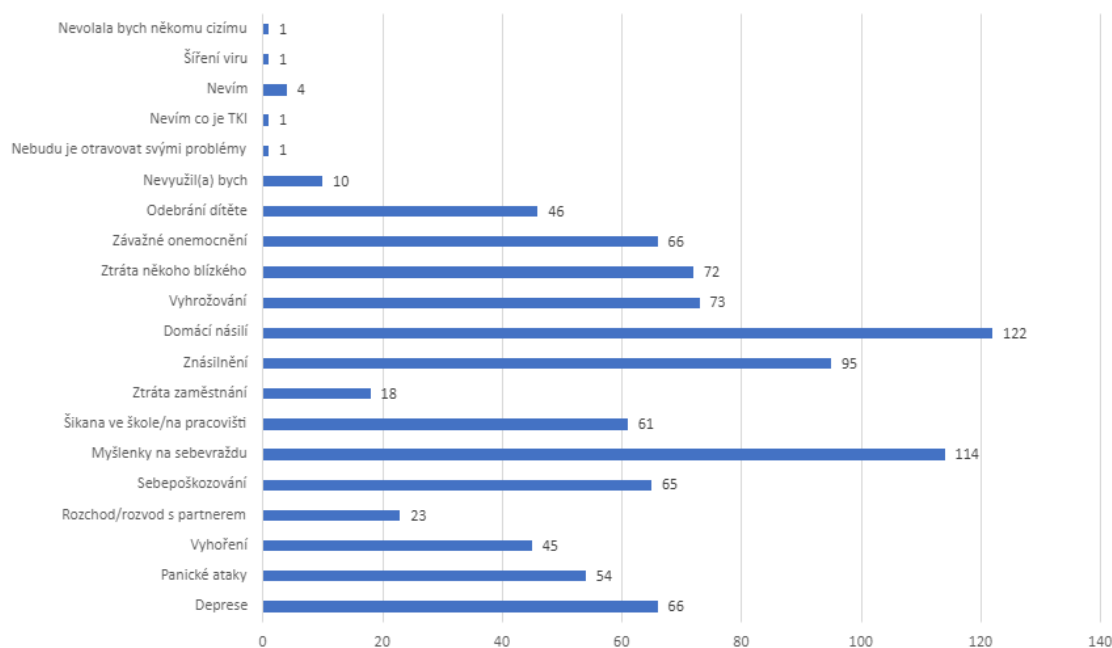
První otázka zněla následovně: „Myslíte si, že je veřejnost dostatečně informovaná o možnosti TKI?“. Zde mohli respondenti vybírat, ze tří možností – „Ano“, „Ne“, „Nevím“. 201 (79,1 %) respondentů sdílí názor, že informovanost není dostačující, 45 (17,7 %) respondentů zvolilo odpověď „Nevím“ a pouhých 8 (3,1 %) respondentů uvedlo, že si myslí, že je veřejnost informovaná dostatečně viz Příloha PIII.

Z výsledků můžeme usoudit, že nadpoloviční většina si myslí, že veřejnost ve Zlínském kraji není o TKI dostatečně informována. Díky těmto výsledkům můžeme polemizovat nad tím, zda by tato nedostatečná informovanost mohla mít vliv na využití TKI nebo zda souvisí s tím, že respondenti nemají správnou představu o tom, kdy mohou TKI využít.

Z tohoto důvodu byla položena následující otázka: „V případě, jakých situací byste využili TKI?“ Zde mohli respondenti zvolit více odpovědí, abychom získali větší představu, při jakých situacích by teoreticky TKI mohli respondenti vyhledávat. Při této otázce měli také respondenti prostor pro svou vlastní odpověď – „jiná“.

Z Graf 4 vyplývá názor využít TKI v případě domácího násilí (122), myšlenek na sebevraždu (114) a znásilnění (95). Dále následuje vyhrožování (73), ztráta někoho blízkého (72), deprese (66), závažné onemocnění (66), sebepoškozování (65), (61) šikana ve škole/pracovišti, panické ataky (54), odebrání dítěte (45), vyhoření (45). V menším zastoupení se objevil rozchod/rozvod s partnerem (23), ztráta zaměstnání (18). Respondenti také doplnili své vlastní odpovědi. Největší počet 10 respondentů uvedlo, že by TKI nevyužili pravděpodobně v žádném případě. 4 respondenti uvedli „Nevím“, další doplněné odpovědi jsou zastoupeny pouze 1 odpovědí. Jedná se o odpovědi: „Nebudu je otravovat svými problémy“, „Nevolala bych někomu cizímu“. „Šíření viru“ a „Nevím, co je TKI“ což považujeme za nerelevantní odpověď, jelikož tento termín byl vysvětlen v úvodu dotazníku viz Příloha P IV.

V případě, jakých situací byste využil(a) TKI? (můžete zvolit více odpovědí)



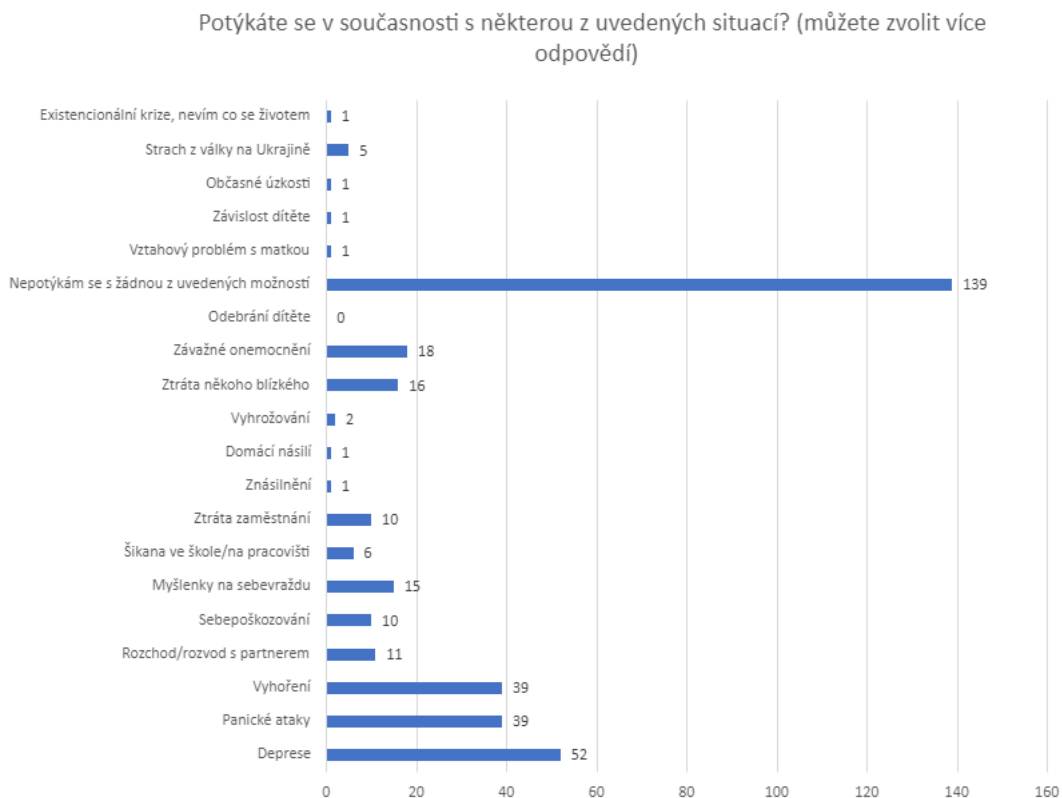
Graf 4: Představa o využití TKI (Zdroj: vlastní zpracování)

Z výsledků uvedených v Grafu 4 můžeme usoudit, že představa obyvatel Zlínského kraje, v jakých situacích mohou TKI využít je poměrně správná. TKI by obyvatelé nejčastěji využili v situaci domácího násilí a při myšlenkách na sebevraždu. To je samozřejmě jen zlomek situací, na které se TKI může specializovat. Některé vlastní odpovědi od respondentů ukazují spíše na předsudky k této formě pomoci. To může souviset s informovaností, která podle respondentů není dobrá. Pravděpodobně bychom se mohli zaměřit na to, jak obyvatele lépe seznámit s činností TKI a ukázat, jak moc může být TKI při krizových situacích důležitá a tuto myšlenku pak šířit prostřednictvím lidí dál až k těm, kteří ji budou opravdu potřebovat.

6.4 Současné problémy respondentů

Další otázka zněla následovně: „Potýkáte se v současnosti s některou z uvedených situací?“ Cílem této otázky je zjistit, s jakými nejčastějšími situacemi se obyvatele Zlínského kraje potýkají. V této otázce měli respondenti možnost také zvolit více odpovědí. Dále otázka nabízela možnost využít prostor pro svou vlastní odpověď – „jiná“.

Největší počet 139 dotazovaných respondentů uvedlo, že se v současné době nepotýká s žádnou z uvedených situací. Mezi čtveřici opakovaně uváděných situací se zařadila deprese (52), následují panické ataky a vyhoření, které jsou zastoupeny stejným počtem zvolených odpovědí (39) a závažné onemocnění (18). Dále ztráta blízké osoby (16), myšlenky na sebevraždu (15) rozchod/rozvod s partnerem (11), ztráta zaměstnání (10) a sebepoškození (10). Následující odpovědi jsou ve výrazně menším zastoupení oproti výše uvedeným situacím. Jedná se o šikanu ve škole/na pracovišti (6) a 5 respondentů doplnilo svou vlastní odpověď, která představuje určité obavy z válečného konfliktu na Ukrajině. V nejmenším počtu odpovědí se objevilo vyhrožování (2), domácí násilí (1) a znásilnění (1). Respondenti dále doplnili své vlastní odpovědi: „Občasné úzkosti“ (1), „Existenční krize, nevím, co se životem“ (1), „Vztahový problém s matkou“ (1) a „Závislost dítěte“ (1). Situace odebrání dítěte obdržela 0 odpovědí viz Graf 5.



Graf 5: Současné problémy respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)

Z těchto výsledků můžeme usoudit že deprese, je současným nejčastěji uváděným problémem. Deprese je závažná porucha a určitě není dobré ji podceňovat. Deprese může být základem pro spoustu jiných problémů, např. pro sebepoškození a také se může jednat jeden z projevů bipolárně afektivní poruchy, který může vyústit v sebevražedné sklony. Také bychom mohli zmínit vlastní odpověď od respondentů, která se týká obav z válečného konfliktu na Ukrajině. Tuto problematiku jsme zmiňovali již v kapitole 5 a z tohoto důvodu odpovědi bude otázka vztahující se k tomuto tématu doplněná v rozhovoru s pracovníkem TKI viz kapitola 7.

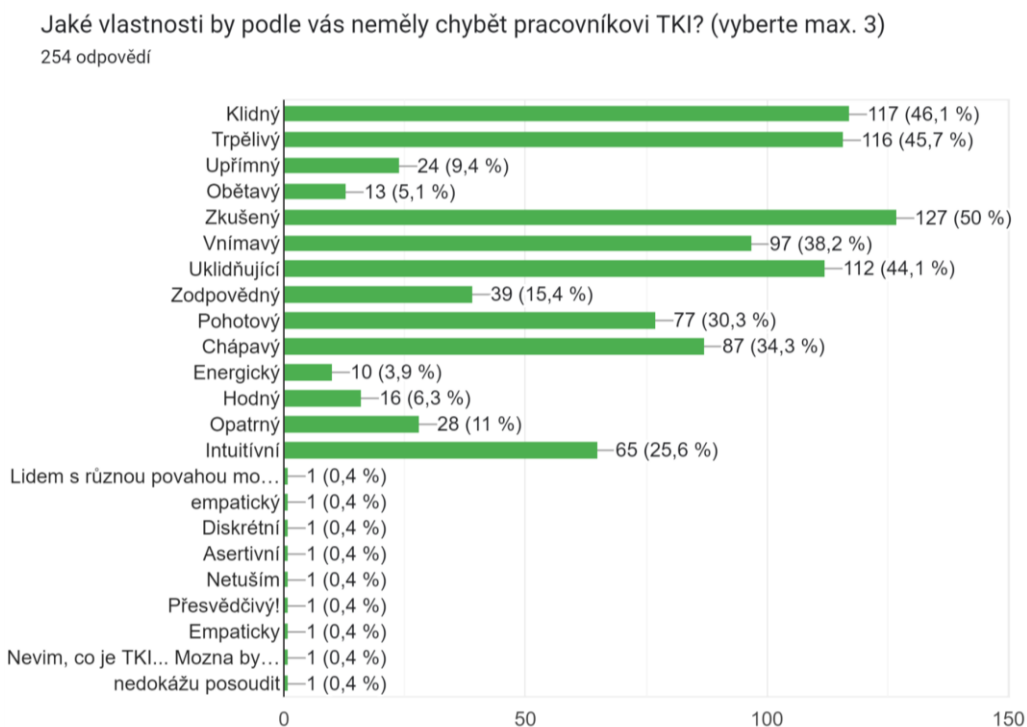
6.5 Důležitost telefonické krizové intervence

„Myslíte si, že TKI dokáže v krizové situaci opravdu pomoci?“ Tak zní otázka, která měla za cíl zjistit, zda jsou obyvatelé Zlínského toho názoru, že TKI v krizových situacích může pomoci a tím odkazují na její důležitost. Zde mohli respondenti zvolit odpověď – „Ano“, „Ne“, „Nevím“. Naprosto vyrovnaný počet odpovědí dostaly možnosti „Nevím“ a „Ano“, obě tyto odpovědi zvolilo 123 (48,4 %) respondentů. Nejmenší počet byl v zastoupen pouze 8 (3,1 %) odpověďmi „Ne“ viz Příloha PIII.

Odpověď „Nevím“ v tomto případě není překvapující, neboť předešlé otázky nám ukázaly, že přibližně polovina respondentů do této chvíle neznala pojem TKI. V souvislosti s odpovědí „Ano“ můžeme podpořit názor, že je skvělé, kolik respondentů zvolilo, že si myslí, že je TKI dokáže pomoci, protože na tom záleží nejen klientům, kteří se rozhodnou TKI využít, ale určitě i krizovým pracovníkům.

6.6 Představa o pracovníkovi telefonické krizové intervence

V předešlých otázkách jsme se zaměřovali převážně na TKI. Následující otázka odkazovala na pracovníky TKI, bez kterých by tato forma pomoci nemohla fungovat. V podkapitole 4.1 jsme se uvedli, že pro vykonávání této práce musí mít pracovník určité předpoklady, které jsme dále dělili na vzdělanostní a sociální. Touto otázkou bychom ale rádi zjistili, které 3 vlastnosti by podle respondentů pracovníkům TKI neměly chybět, proto v této otázce měli respondenti možnost volby maximálně 3 odpovědí viz Graf 6. Otázka: „Jaké vlastnosti by podle vás neměly chybět pracovníkovi TKI?“



Graf 6: Vlastnosti pracovníka TKI (Zdroj: vlastní zpracování)

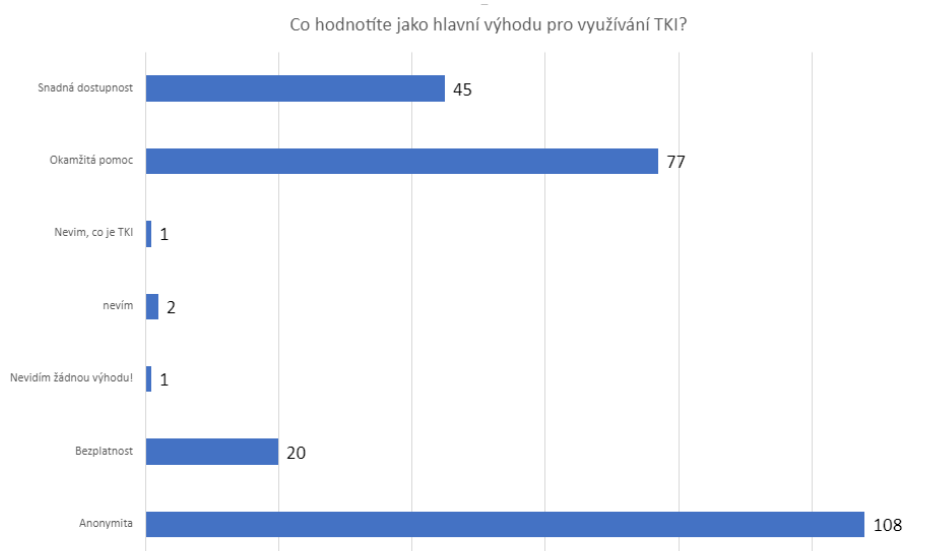
Na základě získaných odpovědí můžeme usoudit, že tři nejdůležitější charakteristiky, které by měl pracovník TKI z pohledu respondentů mít, jsou: zkušený (127), klidný (117) a trpělivý (116). Za zajímavou odpověď můžeme zmínit odpověď respondenta,

který uvedl: „Lidem s různou povahou mohou imponovat jiné vlastnosti, důležité je dané osobě začít důvěřovat k čemuž může velmi dopomoci příjemný hlas“. S tímto názorem můžeme určitě souhlasit, neboť tón hlasu může být rozhodující při prvních minutách hovoru, jak jsme si uvedli v podkapitole 3.7, která se zabývala průběhem telefonické krizové intervence.

6.7 Výhody a nevýhody telefonické krizové intervence

Výhody a nevýhody jsme si definovali v teoretické části v podkapitole 3.1 a nyní si je můžeme ověřit prostřednictvím odpovědí respondentů. Otázka první: „Co hodnotíte jako hlavní výhodu pro využívání TKI?“

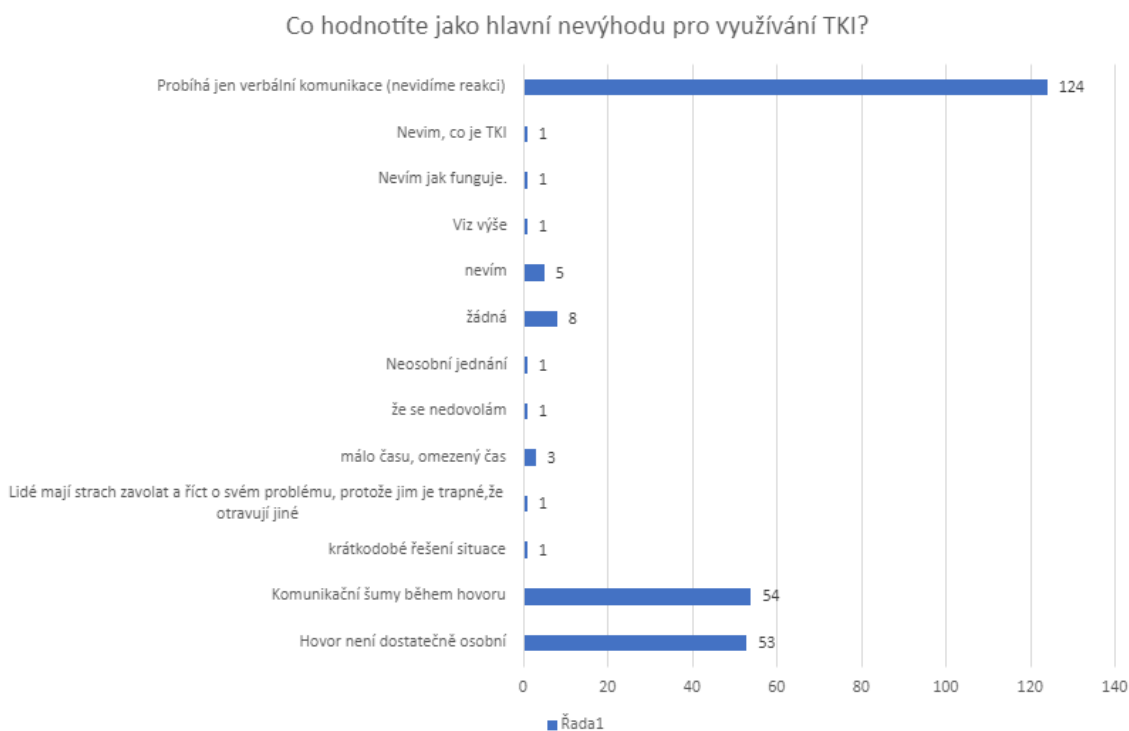
V Grafu 7 si můžeme povšimnout, že za hlavní výhodu je označena anonymita 108 (42,5 %). Není pochyb o tom, že je to také jeden z hlavních důvodů proč se klienti rozhodnou právě pro tuto formu pomoci například oproti návštěvě krizového centra nebo psychoterapeuta. Další z uvedených výhod je okamžitá pomoc 77 (30,3 %), na což se TKI zaměřuje. Velkou výhodou je také snadná dostupnost 45 (17,7 %), neboť v současné době moderních technologií nejspíš nenalezneme nikoho, kdo by nevlastnil telefon, a to nám dává možnost zavolat prakticky kdykoliv a odkudkoliv. Klienti mohou telefon využít nejen k hovoru, ale také kontaktovat krizového pracovníka prostřednictvím online chatu. Nejméně z uvedených odpovědí získala bezplatnost 20 (7,9 %), poté následovaly vlastní odpovědi od respondentů. 2 (0,8 %) uvedli „Nevím“, 1 (0,4 %) uvedl „Nevidím žádnou výhodu!“ a 1 (0,4 %) uvedl „Nevím, co je TKI“.



Graf 7 - Výhody TKI (Zdroj: vlastní zpracování)

Otázka druhá: „Jaké jsou hlavní nevýhody TKI?“ Když si porovnáme Graf 7 a Graf 8 na první pohled si můžeme všimnout, že počet vlastních odpovědí respondentů se zvýšil ve vztahu k nevýhodám pro využívání TKI.

Nejvíce respondentů uvedlo jako hlavní nevýhodu, že během hovoru probíhá pouze verbální komunikace 124 (48,8). Mezi hlavní nevýhody byly zařazeny komunikační šумы během hovoru 54 (21,3 %) a také hovor není dostatečně osobní 53 (20,9 %). Z těchto tří nejpočetněji zastoupených kategorií lze usoudit, že respondenti by v případě krizové situace pravděpodobně vůbec nevyužili TKI nebo by dali přednost osobnímu setkání. Následují kategorie byly doplněny o vlastní odpovědi respondentů. 8 (3,1 %) dotazovaných respondentů uvedlo, že nevidí žádnou nevýhodu pro využití TKI, 5 (2 %) doplnilo odpověď „Nevím a 3 (1,2 %) doplnili odpověď málo času. Další odpovědi byly zastoupeny vždy pouze 1 (0,4 %), jedná se o „Nevím, co je TKI“; „Nevím, jak funguje“; „Neosobní jednání“; „Že se nedovolám“; „Lidé mají strach zavolat a říct o svém problému, protože je jim trapné, že otravují jiné“ a „Krátkodobé řešení situace“. Poslední odpověď „Viz výše“ nelze úplně specifikovat, neboť nevíme, zda respondent odkazuje například na to, že souhlasí se všemi uvedenými nevýhodami nebo vidí všechny výhody uvedené v předešlé otázce jako nevýhody viz Graf 8.



Graf 8: Nevýhody TKI (Zdroj: vlastní zpracování)

Na základě zjištěných výsledků můžeme říct, že výsledné odpovědi se převážně shodují s výhodami a nevýhodami v podkapitole 3.1. Je také důležité podotknout, že v případě nevýhod jsme se setkali s větším zapojením respondentů. Některé odpovědi na nás mohou působit částečně zaujatě či zlostně.

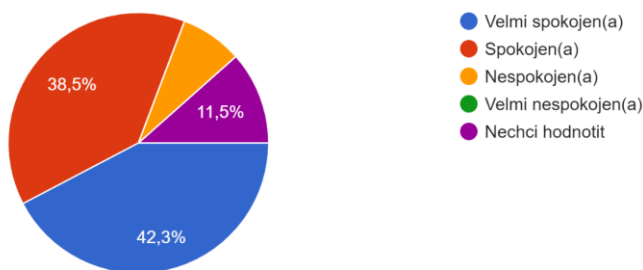
6.8 Využití telefonické krizové intervence

Dostáváme se k podkapitole, která nám bude nápomocná k zodpovězení hned několika otázek. V našem dotazníku následovala otázka: „Využil(a) jste někdy TKI?“. Z 254 dotazovaných respondentů uvedlo 228 (89,8 %), že TKI nevyužili a 26 (10,2 %) zvolilo odpověď „Ano“ viz Příloha P III. Z počtu 26 respondentů se TKI rozhodlo využít 18 žen a 8 mužů, což je ve spojitosti s nižším zastoupením mužů v tomto výzkumu relativně překvapivý výsledek. Na téma, zda TKI využívají muži například muži, nežli ženy se odkážeme také v rozhovoru s pracovníkem TKI viz kapitola 7. V závislosti na odpovědi u této otázky byli respondenti následně přesměrováni k dalším sekcím otázek.

Odpověď ANO

Otázka první: „S poskytnutou pomocí TKI jsem byl(a)?“ Tato otázka měla za cíl zjistit, zpětnou vazbu respondentů na poskytnutou pomoc. 11 (42,3 %) respondentů zvolilo možnost velmi spokojen(a) a 10 (38,5 %) respondentů spokojen(a), 3 (11,5 %) respondentů zvolili možnost nechci hodnotit a 2 (7,7 %) respondenti zvolili možnost nespokojen(a). Možnost velmi nespokojen(a) nezvolil ani jeden respondent viz Graf 9. Celkovou spokojenost bychom mohli vyhodnotit na celkem 80,8 %.

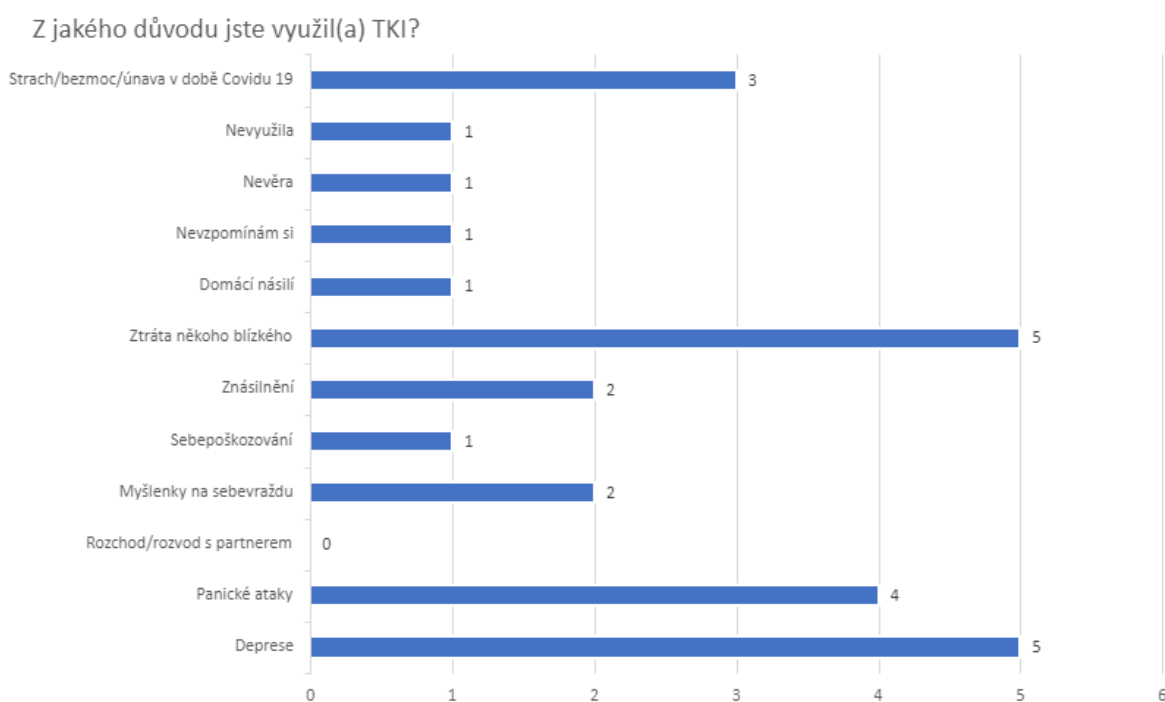
S poskytnutou pomocí TKI jsem byl(a)?
26 odpovědí



Graf 9: Spokojenost se službou (Zdroj: vlastní zpracování)

Otázka druhá: „Z jakého důvodu jste využil(a) TKI?“ Tato otázka je pro náš výzkum klíčová, neboť se přímo vztahuje k jedné z dílčích výzkumných otázek. V této otázce jsme opět také dali respondentům prostor pro jejich vlastní odpovědi.

Na základě zjištěných výsledků můžeme dojít k závěru, že nejčastěji uváděné důvody pro využití TKI jsou ztráta někoho blízkého 5 (19,4 %) a deprese se stejným počtem 5 (19,4 %) respondentů. Deprese byla také současně označena za nejčastější problém, se kterým se obyvatelé Zlínského kraje v současnosti potýkají. Následují panické ataky 4 (15,4 %), odpovědi vztahující se k období „Pandemie Covidu“ 3 (11,4 %), myšlenky na sebevraždu 2 (7,7 %), znásilnění 2 (7,7 %), „Nevěra“ 1 (3,8 %), domácí násilí (3,8 %), sebepoškození 1 (3,8 %), „Nevzpomínám si“ 1 (3,8 %), „Nevyužila“ 1 (3,8 %). Odpověď rozchod/rozvod s partnerem neobdržela žádnou odpověď.



Graf 10: Důvody využití TKI (Zdroj: vlastní zpracování)

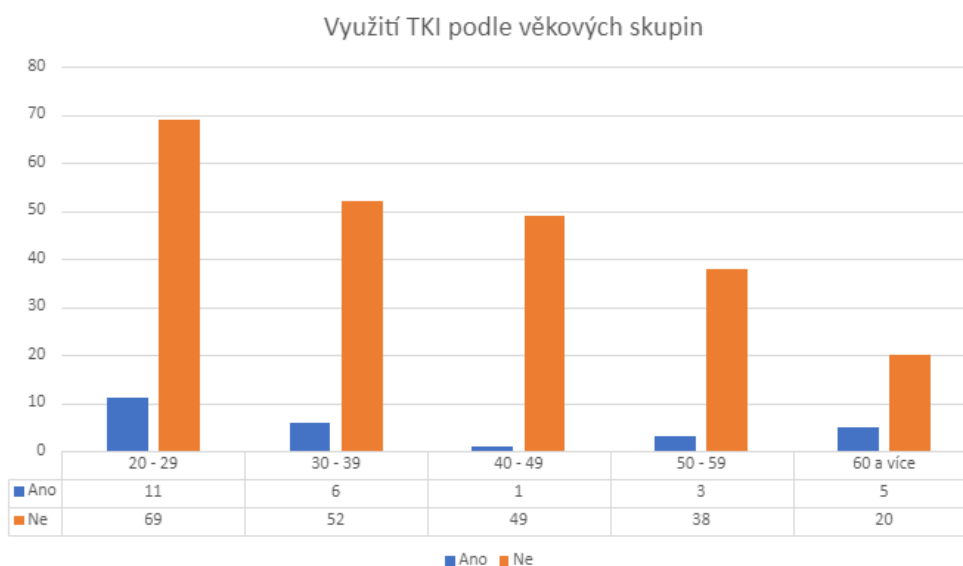
Pokud pomíneme odpověď „Nevyužila“, jelikož se v této sekci pravděpodobně ocitla omylem, můžeme s jistotou říct, že pro využití TKI respondenty vedly opravdu závažné důvody.

Otázka třetí: „Znáte nějaké konkrétní linky?“ Tato otázka sloužila jako doplňující, abychom zjistili, se kterými linkami měli respondenti zkušenost. Pokud respondenti uvedli odpověď „Ano“ byli požádáni o uvedení této linky. Pokud zvolili odpověď „Ne“ jednalo se o poslední otázku tohoto dotazníku. „Ano“ zvolilo 23 (88,5 %) respondentů a „Ne“ zvolili 3 (11,5 %) respondenti viz Příloha P III.

Nejčastěji uvedenou krizovou linkou je Linka SOS Zlín 4 (22,2 %), za ní následuje Linka bezpečí 3 (16,7 %), ostatní krizové linky byly zastoupeny vždy pouze 1 (5,6 %) odpovědí viz Příloha P III.

Odpověď NE

V případě odpovědi „Ne“, jsme se otázku využití TKI pokusili blíže rozebrat z pohledu věkových skupin respondentů viz Graf 11. Tato otázka se přímo vztahuje k jedné z dílčích výzkumných otázek, která má za úkol zjistit, jaká věková kategorie využívá TKI nejméně. Z tohoto důvodu jsme získaná data této otázky zanalyzovali vždy ve vztahu k celkovému počtu respondentů v dané věkové kategorii. V návaznosti na odpověď „Ne“ jsme výsledky v daných kategoriích vyjádřili následně v %. Kategorie: 40-49 let (98 %) 50-59 (92,7 %), 30-39 let (89,7 %), 20-29 let (86,3 %) a 60 a více let (80 %).

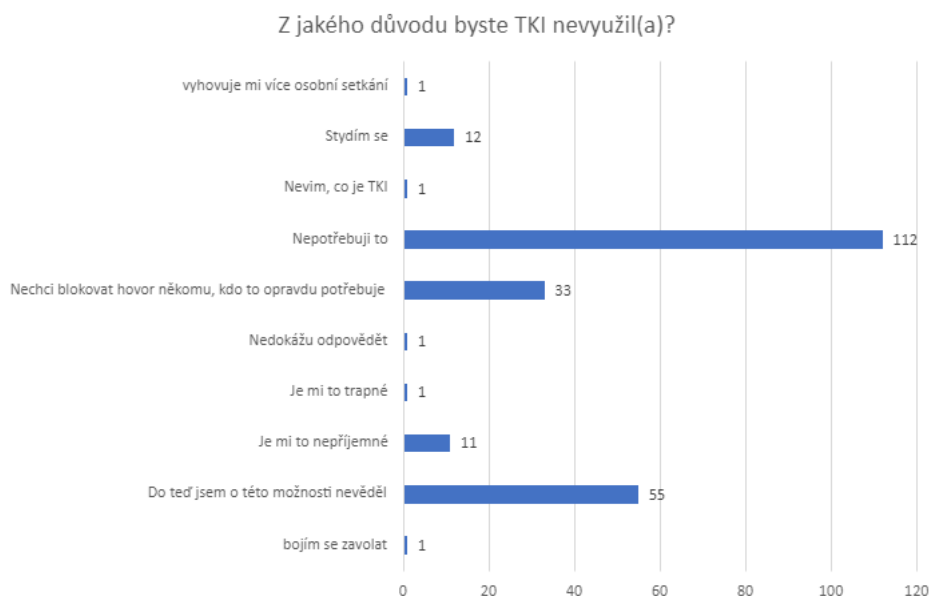


Graf 11: Využití TKI podle věkových skupin (Zdroj: vlastní zpracování)

Z těchto dat vyplývá, že TKI využívají nejméně respondenti ve věku 40-49 let. Naopak věkovou kategorií, která TKI využívá nejvíce jsou respondenti ve věku 60 a více let. Zejména překvapivé je zjištění, že druhou kategorií, která TKI využívá nejvíce jsou respondenti ve věku 20-29 let.

Otázka první: „Z jakého důvodu byste TKI nevyužil(a)“ Tato otázka měla za úkol zjistit, zda existuje důvod, který by mohl respondenty od využití TKI případně odrazovat. Na tuto otázku odpovídalo celkem 228 respondentů s možností doplnit také vlastní odpověď.

Největší počet respondentů 122 (49,1 %) sdílí názor, že TKI nepotřebuje. Další výsledná data nám ale ukázala více. Jelikož se náš výzkum také zaměřuje na míru informovanosti můžeme zdůraznit, že druhá nejčastěji volená odpověď je právě do teď jsem o této možnosti nevěděl 55 (24,1 %). Z výsledků nám dále vyplývá, že 33 respondentů nechce blokovat hovor někomu kdo ho může potřebovat víc, 12 (5,3 %) respondentů uvedlo stydím se a 11 (4,8 %) je mi to nepříjemné. Ve vlastních odpovědích respondentů se také objevila odpověď „Bojím se“ 1 (0,4 %), ostatní odpovědi jsou zastoupeny stejným počtem viz Graf 12.



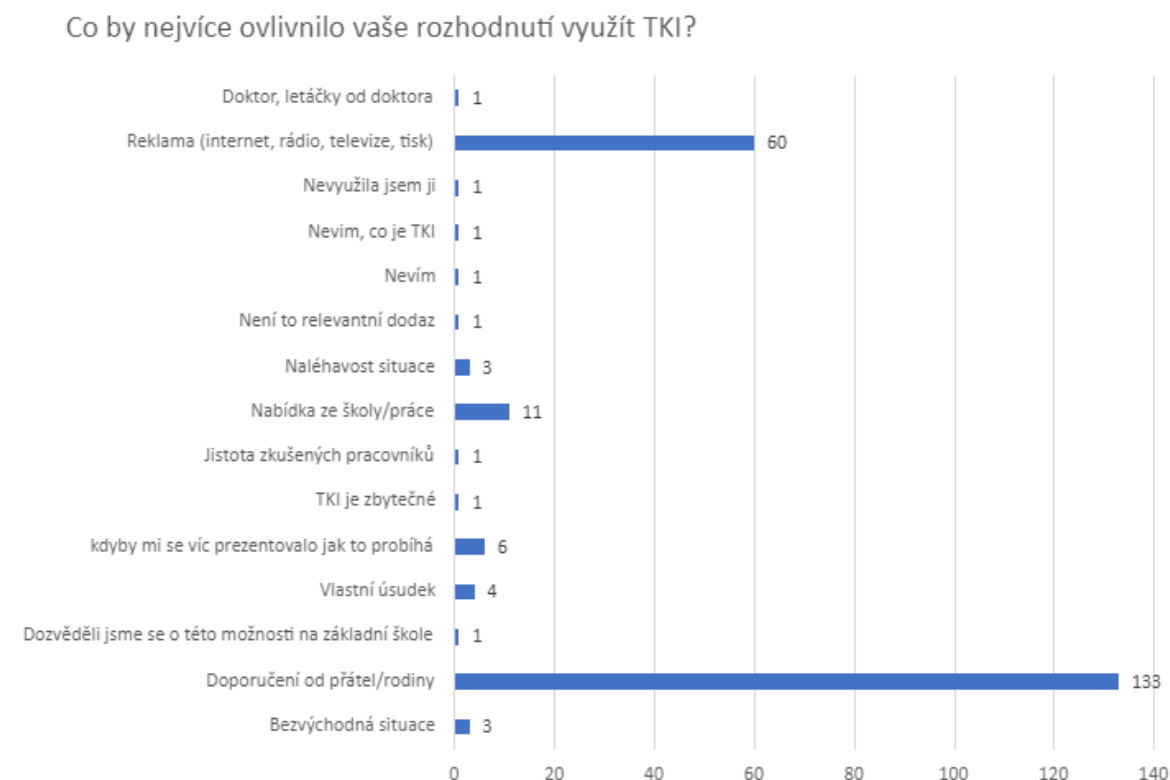
Graf 12: Důvody nevyužití TKI

Ze získaných dat této otázky plyne, že zhruba polovina dotazovaných respondentů v této sekci by TKI nevyužila, protože ji zkrátka nepotřebuje, a to je samozřejmě v pořádku. Cílem našeho dotazníku totiž není předpokládat, že všichni respondenti musí pociťovat jistou formu krize nebo se nacházet v krizové situaci. Pozitivně v případě této otázky můžeme ohodnotit fakt, že se v odpovědích opakovaně objevuje názor, že respondenti dají přednost poskytnut pomoc těm, kdo ji potřebuje více...samozřejmě by to nemělo být na úkor vlastního psychického nebo fyzického zdraví.

Jako řešení problému, který pravděpodobně spočívá v nedostatku informací o této konkrétní formě pomoci, by nám mohla pomoci otázka druhá.

Otázka druhá: „Co by nejvíce ovlivnilo vaše rozhodnutí využít TKI?“ Cílem této doplňující otázky je získat informace o tom, na co bychom se měli zaměřit, aby se zvýšilo povědomí o TKI a případně tak nalézt odpovídající doporučení. V případě této otázky mají respondenti také prostor vyjádřit své vlastní odpovědi.

Nejpočetnější odpovědi uvedly 133 (58,3 %) doporučení od přátel a rodiny, dále 60 (26,3 %) reklama a 11 (4,8 %) nabídka ze školy. Následovaly vlastní odpovědi respondentů, kdy se 6 (2,6 %) dotazovaných shoduje na tom, aby byla TKI více veřejně prezentována. Další odpovědi respondentů představují 4 (1,8 %) „Vlastní úsudek“, 3 (1,3 %) „Naléhavost situace“ a 3 (1,3 %) „Bezvýchodná situace“. Ostatní vlastní odpovědi respondentů byly zastoupeny vždy jen 1 (0,4 %) odpovědí. Jedná se o „Doktor, letáčky od doktora“, „Nevyužila jsem ji“, „Nevím, co je TKI“, „Nevím“, „Není to relevantní dotaz“, „Jistota zkušených pracovníků“, „TKI je zbytečné“, „Vlastní úsudek“ a „Dozvěděli jsme se o této možnosti na základní škole“ viz Graf 13.



Graf 13: Co respondenty ovlivňuje (Zdroj: vlastní zpracování)

Na základě získaných výsledků se nabízejí následující doporučení. V první řadě bychom se mohli pokusit o větší propagaci činnosti TKI například prostřednictvím veřejně přístupných seminářů. Zejména vhodné by bylo se orientovat na větší akce, které by nabízeli i další semináře a tím zajistit dostatečnou účast. Zde by mohla být veřejnost seznámena například s tím, jak TKI probíhá, mohli by si zde vyslechnout skutečné příběhy od krizových pracovníků nebo co musí krizový pracovník absolvovat, než svou práci plně zahájí. Další variantou, jak pomoci zvýšit povědomí o možnostech využití TKI by mohla být přímá nabídka firmy. Tato nabídka by mohla lidem přijít například do emailu, kde by byly uvedené stručné a jasné informace týkající se TKI a také přiložené kontakty na specializované linky. V současnosti žádná přímá nabídka krizových linek pravděpodobně neprobíhá, ale stojí za zvážení nechat si to jako možnost v případě, že by se objevila podobná krizová situace jako třeba Covid 19. Další možnosti by mohlo být soustředit se více na školy. V otázce zazněla odpověď „dozvěděl jsem se to na základní škole“. Pokud mluvíme o krizové intervenci zaměřené na dospělé možná bychom se neměli zaměřovat pouze na základní školy, ale spíše na střední či vysoké. Musíme mít na paměti, že naše schopnost vzpomínat si na základní školu se s přibývajícím věkem může bohužel snižovat.

7 SHRNU TÍ A DISKUSE

Tato kapitola se bude věnovat shrnutí a diskusi získaných výsledků z dotazníkového šetření uvedených v minulé kapitole. Získané výsledky následně posoudíme s dalšími kvalifikačními pracemi na téma telefonická krizová intervence (dále TKI). V rámci této kapitoly jsme také zrealizovali rozhovor s pracovníkem TKI pro Zlínský kraj, na jehož základě se rovněž pokusíme porovnat a případně doplnit naše získané výsledky. Na závěr si zodpovíme položené výzkumné otázky.

Na úvod je důležité podotknout, že se naše bakalářská práce orientuje pouze na Zlínský kraj, a proto se jednotlivé výsledky výzkumů mohou lišit. Jelikož jsme se v našem výzkumu snažili oslovit širokou veřejnost jako pozitivní můžeme jistě označit, že se do našeho výzkumu zapojilo poměrně dost respondentů (celkem 254) a zastoupeny zde byly všechny námi zvolené věkové kategorie. Praktická část této bakalářské práce měla za cíl zjistit míru povědomí o TKI. Na základě získaných odpovědí z dotazníkového šetření můžeme říct, že přibližně polovina respondentů se s pojmem TKI nesetkala. Dále jsme se dotazovali, zda si respondenti myslí, že je veřejnost dostatečně informovaná o možnostech TKI. Zde třičtvrtě dotazovaných respondentů zodpovědělo, že ne. V návaznosti na tuto otázku nás dále zajímalo, kolik respondentů TKI využilo, zjistili jsme, že se jedná pouze 26 z dotazovaných respondentů, ale na druhou stranu lze říct, že s poskytnutou pomocí byli spokojeni. Výsledky našeho výzkumu jsme porovnali se dvěma dalšími výzkumy. Pospíšilová (2012) ve své práci uvádí, že odbornou pomoc prostřednictvím telefonu využilo 12 (z 102) dotazovaných respondentů. Horková (2007) uvádí, že pouze 3 (z 108) dotazovaní respondenti uvedli, že by v případě krizové situace využili TKI. Což může zapříčinit například nedostatečné povědomí o této službě. Dalším údajem, který jsme se pokusili zjistit byl nejčastější problém se kterým se obyvatelé ve Zlínském kraji potýkají. Nejvíce respondentů zvolilo odpovědi deprese a ztráta blízké osoby, kterou pravděpodobně není potřeba dále odůvodňovat, jelikož se jedná o jeden z nejhorších životních okamžiků. Horková (2007) ovšem jasně uvádí, že horní příčky jejího výzkumu ovládla vztahová problematika. Horková (2007) dále zkoumala, proč lidé nevyhledají odbornou pomoc a zjistila, že kromě "Jiných důvodů", které nebyly blíže specifikovány, je nejčastějším důvodem "Nedůvěra se svěřit". V této souvislosti bychom mohli odkazovat na to, zda povědomí o TKI dostatečné. Naši dotazovaní respondenti přímo uváděli příklad, že by ocenili, kdyby TKI byla více veřejně prezentována, a to by také mohlo vést následně k vyloučení této nedůvěry. V našem dotazníkovém šetření se jedna položka se orientovala

také na krizové pracovníky. Podle respondentů jsme se dozvěděli, že klíčové tři charakteristiky, které by měli mít krizoví pracovníci, jsou zkušenost, klid a trpělivost. S podobnými odpověďmi jsme se v našem dotazníku setkávali opakovaně, ať už to bylo ve spojitosti s vlastnostmi, kterými by měl krizový pracovník disponovat nebo že by respondenti více zvážili využití TKI, kdyby si byli jistí, že krizoví pracovníci jsou zkušení lidé. Pravděpodobně se zde může objevovat určitá míra obav, že krizový pracovník nebude dostatečně kvalifikovaný a nedokáže tak klientovi v krizové situaci náležitě pomoci. V kapitole 4 jsme si uvedli, že pro vykonávání této práce musí mít krizoví pracovník určité požadované vzdělání. Proto jsme se rozhodli vyhledat kvalifikační práci, která by nám podezření respondentů pomohla buďto potvrdit nebo vyvrátit. Kočička (2022) ve svém výzkumu uvádí, že více než polovina dotazovaných pracovníků TKI dosáhlo vysokoškolského vzdělání. Dalším zajímavým nově nabytým faktem je, že nejčastěji uváděná délka praxe krizových pracovníků je nad 10 let. Dotazovaní krizoví pracovníci také mohli sami ohodnotit míru svých znalostí, v tomto případě zhodnotilo 69 pracovníků z celkového počtu 70 své znalosti více než dobré (Kočička, 2022). Z těchto výsledků můžeme vyvodit závěr, že krizoví pracovníci by měli mít odpovídající kvalifikaci a není nutné se obávat. Další část jsme věnovali výhodám a nevýhodám TKI, které se převážně shodovali s námi uvedenými v kapitole 3.1. Za hlavní výhodu byla označena anonymita. Pospíšilová (2012) ve své práci poukazuje na jednu zajímavou výhodu a tou je nestrannost. Při využívání TKI klient prakticky nemusí vůbec vystoupit z anonymity, díky tomu se nemusí obávat předsudků, které se mohou vztahovat k rase, náboženského vyznání, sexuální orientaci nebo k současnému velmi diskutovanému tématu, který se týká nejistoty pohlavní identity. Z tohoto důvodu můžeme nestrannost bezpochyby zařadit mezi další hlavní výhody TKI. Zajímavý je také vztah odpovědí u výhod a nevýhod. Za hlavní nevýhodu respondenti označili, že probíhá pouze verbální komunikace a hovor není dostatečně osobní, což se zdá být v rozporu s hlavní výhodou, kterou byla označena anonymita. Pravděpodobně by se odpovědi měnily v závislosti na situaci, kterou by člověk zrovna prožíval, neboť někdy je pro člověka příjemnější hovořit s někým osobně, zatímco v jiných případech by uvítal anonymitu. Výzkum nám dále ukázal, že většina respondentů by TKI vůbec nevyužila, což je samozřejmě v pořádku. Z tohoto důvodu nás dále zajímalo, co by respondenty pravděpodobně nejvíce ovlivnilo, aby se rozhodli TKI v krizové situaci využít. Při této otázce respondenti nejčastěji uváděli, že by dali na doporučení známých nebo rodiny. Další zajímavou odpovědí bylo, že by tuto službu možná využili, kdyby o ní věděli více. Z tohoto důvodu jsme v podkapitole 6.8 uvedli

některé z možných doporučení pro zlepšení povědomí o TKI. Pospíšilová (2012) ve svém výzkumu uvádí, že se respondenti nejčastěji dozvěděli o TKI díky propagační kampani, což nám rovněž naznačuje, že by se mohlo jednat o jedno z účinných řešení.

Pro doplnění našeho výzkumu jsme také zrealizovali **rozhovor** s pracovníkem TKI, který ve Zlínském kraji působí. Krizovým pracovníkem je žena, která v tomto odvětví působí více než 10 let. Na úvod našeho rozhovoru jsme se zaměřili na to, kdo volá na krizovou linku a kolik hovorů obvykle pracovníci na této lince přijímají. Zjistili jsme, že muži v poměru se ženami volají méně a ženy jsou v tomto ohledu také „povídavější“. Muži spíše preferují krizovou intervenci prostřednictvím online chatu. Co se týká složení volajících, objevují se časté hovory od klientů s psychickým onemocněním a hovory s opakovaně volajícími klienty (dále OVK). Pracovník XY uvádí, že s těmito klienty jde jejich služba přesně jako podle rozvrhu a už přesně ví, v kolik a jaký klient zavolá. Doporučený postup pro hovor s OVK jsme si blíže rozebrali v podkapitole 3.6. Na denním pořádku jsou také hovory přepojované z tísňové linky, někdy se tudíž musí pracovník, jestli pokračovat v hovoru s OVK nebo přijmout akutní hovor. Pokud je o počet kontaktů za den (24 h – jedná se o nonstop linku) průměrně můžeme hovořit o 8-16 hovorech. Pracovník XY také podotýká, že na lince je vždy pouze jeden pracovník, v případě, že by jich bylo více určitě by se zvýšil i počet kontaktů. V souvislosti s naším výzkumem jsme se zeptali: „Jaké jsou nejčastější důvody volání?“. Důvody pro využití TKI se liší v závislosti na tom, zda volají děti nebo dospělí, kdy je také konverzace obtížnější. Pracovník XY uvádí, že u dospělých převažují vztahová témata (v rodinách, problémy mezi partnery, s dětmi) se kterým jsme se setkali i ve výzkumu Horkové (2007). V našem výzkumu vztahový problém (nevěra) uvedl pouze 1 respondent z 26 viz podkapitola 6.8. Mezi některé z příkladů, které mohly přispět k vzniku krize, jsme zahrnuli události, které se v posledních letech odehrály. Jednalo se o pandemii Covidu nebo přetrvávající válečný konflikt na Ukrajině. Z tohoto důvodu jsme položili otázku: „Pocívali jste nárůst hovorů během pandemie Covidu nebo nyní kvůli válce na Ukrajině?“. Pracovník XY uvádí, že v souvislosti s těmito velkými událostmi vždy dojde k velkému nárůstu hovorů. Během pandemie Covidu, klienti volali zejména s praktickými otázkami (např. „Jak ušít roušku?“, „Kam se jít otestovat?“). Když v loňském roce vypukl válečný konflikt volalo mnoho starších klientů, kteří byli poněkud hysteričtí, protože jim tato situace připomínala rok 1968, kdy na území ČR vtrhli Rusi. V současné době se tyto strachy, obavy přestaly ozývat a hovory jsou nyní spíše zlostné, kdy jim klienti volají a nadávají

na Ukrajince, protože je viní z drahoty v ČR. Následovala diskuse na téma, jak zvýšit povědomí o TKI ve Zlínském kraji a co v tomto ohledu můžeme udělat. Podle pracovníka XY se mnoho lidí rozhodne kontaktovat TKI na základě doporučení od blízkých osob. Klienti mohou také získat kontakt od tísňové linky, policie, psychiatrů, psychologů a dalších spolupracujících zařízení. Pracovník XY uvádí, že se snaží zvýšit toto povědomí pomocí účasti na konferencích pořádaných krajským úřadem. Také by pracovníci velmi uvítali propagaci TKI rozšířit do tisku, což je ale nákladné. Financování je v této formě pomoci hlavním problémem, neboť většina krizových linek je příspěvková. Nedostatek financí se objevuje nejen při propagaci ale také zejména v souvislosti se mzdami pracovníků, kteří nejsou dostatečně finančně ohodnoceni za náročnou práci, což může být důvodem pro nedostatek krizových pracovníků.

V poslední části této kapitoly se věnujeme **výzkumným otázkám**. V našem výzkumu jsme si stanovili 3 výzkumné otázky. Hlavní výzkumná otázka zněla následovně: **Jaká je míra informovanosti o možnostech využití telefonické krizové intervence ve Zlínském kraji?** I přestože přibližně polovina respondentů uvedla, že se s pojmem TKI setkali. Nadpoloviční většina respondentů je toho názoru, že veřejnost není dostatečně informovaná. Někteří respondenti také naznačili, že by právě uvítali, kdyby byla tato forma pomoci byla veřejnosti více propagována. Ve výzkumu dokonce zazněly přímé příklady, které by respondentům vyhovovali, jednalo se například o prospekty u doktora. Na základě rozhovoru bylo zjištěno, že toto povědomí o TKI by rádi zlepšili i samotní krizoví pracovníci. Bohužel jsme se dozvěděli, že jedna z hlavních překážek je v tomto případě financování, jelikož se ve většině případů jedná o příspěvkové organizace. Dále jsme se dozvěděli, že krizoví pracovníci se snaží zlepšit povědomí veřejnosti tím, že se účastní různých konferencí a rovněž se pokoušeli najít i další způsoby, jak informovat veřejnost o této formě pomoci. Další otázkou našeho výzkumu byla: **Jaký je nejčastěji uváděný důvod pro využití telefonické krizové intervence ve Zlínském kraji?** Na základě výsledku získaných pomoci dotazníků jsme nyní můžeme popsat 3 nejčastější důvody, kvůli kterým se obyvatelé Zlínského kraje obrátili na TKI. Jako první se jedná o ztrátu blízké osoby. Ztráta blízké osoby například partnera dokonce zastupuje největší bodové ohodnocení v tabulce životních událostí viz podkapitola 1.2.1. Dalším důvodem, který obdržel od respondentů stejný počet odpovědí je deprese. Jak již bylo řečeno deprese může být součástí i dalších vážných případů (sebepoškozování, psychické poruchy, myšlenky na sebevraždu) a proto by neměla být lidmi podceňována.

Posledním nejčastěji uváděným důvodem jsou panické ataky. Ze dvou výše zmíněných zdrojů jsme se dozvěděli, že se klienti nejčastěji obracejí se vztahovými důvody, což v našem dotazníku zvolil pouze jeden respondent. Jako vysvětlení se nabízí, že lidé obecně nejsou příliš ochotni mluvit o svých vztahových problémech, takže můžeme předpokládat, že nemusejí chtít uvádět tyto informace uvádět ani do dotazníku. Poslední otázkou našeho výzkumu je: **Jaká věková skupina využívá TKI nejméně?** Jelikož jsme se v našem výzkumu zaměřili povědomí veřejnosti, trochu jsme předpokládali, že zkušenost s využitím TKI nebude zastoupena ve velkém počtu. Což se nám také potvrdilo. Z tohoto důvodu nás dále zajímalo, na jakou věkovou kategorii by bylo dobré se do budoucna zaměřit. Na základě výsledků jsme došli k závěru, že respondenti, kteří TKI využívají nejméně jsou věku 40-49 let. Hned za nimi jsou také respondenti ve věku 50-59 let. Oslovení těchto věkových kategorií se může z určitého úhlu pohledu jevit jako náročnější, jelikož se věkový rozptyl nachází ve fázi středního věku, který je často spojovaný s tzv. krizí středního věku. V této fázi může člověk pociťovat jisté stresové faktory, například že začíná stárnout nebo se mohou objevovat obavy ze smrti. Z těchto důvodů mohou být lidé ve svých postojích odměření, předpojatí a nemusejí být až tak nakloněni novým věcem.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se věnovala tématu telefonické krizové intervence a jejímu využití ve Zlínském kraji. Práce si kladla za cíl zjistit jaké je povědomí o telefonické krizové intervenci ve Zlínském kraji, dále zjistit jaký je nejčastější problém těchto obyvatel pro který se rozhodnou telefonickou krizovou intervencí využít a také jaká věková skupina o tuto formu pomoci jeví nejmenší zájem.

Teoretická část nám tak nejprve pomohla ponořit se do témat, která byla důležitá pro následnou praktickou část. Jednalo se o témata krize, krizové intervence, telefonické krizové intervence a také seznámení s náplní práce krizového pracovníka.

Praktická část zahrnovala výzkumné šetření, interpretaci a analýzu zjištěných dat a následné shrnutí a diskusi. Poslední část shrnutí a diskuse byla doplněna poznatky z dalších kvalifikačních prací na témata telefonické krizové intervence a také obsahovala zajímavé poznatky z realizovaného rozhovoru s pracovníkem telefonické krizové intervence pro Zlínský kraj. Na základě těchto získaných výsledků a nově nabytých poznatků se podařilo zodpovědět na stanovené výzkumné otázky. Výsledky tohoto výzkumného šetření potvrdily potřebu zlepšení povědomí o telefonické krizové intervenci ve Zlínském kraji. Výzkum dále odhalil dvě věkové skupiny, které jsou touto formou nejméně osloveny, a tak se doporučení uvedené v podkapitole 6.8 mohou zaměřit přímo na tyto věkové skupiny.

Na závěr lze konstatovat, že telefonická krizová intervence hraje velmi důležitou roli, ale její činnost nemusí být někdy řádně oceněna z důvodu nedostatku informací. Osoby, které se rozhodnou vykonávat tuto formu pomoci, se musí dennodenně vypořádávat s problémy jiných lidí a musí se naučit s těmito problémy vypořádat, aby tak mohli dále pomáhat. Proto můžeme s jistotou říct, že ne každý je schopen vykonávat tuto práci a pomocí této bakalářské práce můžeme alespoň vyjádřit obdiv a vděčnost všem pracovníkům telefonické krizové intervence.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

KNIŽNÍ ZDROJE

- [1] BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X.
- [2] BAŠTECKÁ, Bohumila, Petr, GOLDMAN. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.
- [3] BOHATÁ, Kateřina, Klára GRAMPOVÁ JANEČKOVÁ a Jindřiška KOTRLOVÁ. *Proměny krizové intervence. Fenomén dlouhodobě opakovaně volajících v TKI*. Praha: Triton, 2019. ISBN 978-80-7553-751-5.
- [4] DE SHAZER, Steave a spol. *Zázračná otázka*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0007-9.
- [5] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
- [6] HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.
- [7] HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
- [8] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu*. 2. vyd. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.
- [9] LANGMEIER, Josef, Dana, KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1284-0.
- [10] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- [11] MLČÁK, Zdeněk. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity, 2011. ISBN 978-80-7368-950-6.
- [12] STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
- [13] ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda a kol. *Krise: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0888-4.

- [14] ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*. 2. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3.
- [15] ŠPATÉNKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5327-0.
- [16] VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. 3. Vyd., Praha: Portál, 2012 ISBN 978-80-262-0212-7.
- [17] VYKOPALOVÁ, Hana. *Krize a psychosociální pomoc*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. ISBN 978-80-7318-621-0.
- [18] VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2667-0.
- [19] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

ELEKTRONICKÉ ZROJE

- [1] Centrum krizové intervence. *Bohnice.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-02]. Dostupné z: <https://bohnice.cz/wp-content/uploads/letaky/CKI.pdf>
- [2] ČALPD – O nás. *Calpd.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.capld.cz/o-nas/>
- [3] ČALPD – Etický kodex. *Calpd.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: <https://www.capld.cz/eticky-kodex/>
- [4] HORKOVÁ, Irena. *Krizová intervence*. [online] Zlín, 2007. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati. Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Emilie DVOŘÁČKOVÁ. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/3328/horkov%202007_bp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [5] KOČIČKA, Michal. *Pracovníci telefonické krizové pomoci, možnosti jejich vzdělávání a supervize*. [online] Zlín, 2022. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati. Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Lenka HABURAJOVÁ ILAVSKÁ. Dostupné z: https://www.email.cz/download/k/vrbANK6v1UO8yGiX_8vBWBYeNH6WbmRz19i

- 5h1ct1oE7kl8YenZs5Hkm64d8Ce6mPyzXgQ/Pracovn%C3%ADci%20TKP%20-%20Ko%C4%8Di%C4%8Dka_2022_dp.pdf
- [6] Krizová centra. *Nevypustdusi.cz* [online]. 20. 12. 2021 [cit. 2023-02-28]. Dostupné z: <https://nevypustdusi.cz/2021/12/20/krizova-centra/>
- [7] Krizové centrum poskytuje služby non-stop. *Fnbrno.cz* [online]. 8. 11. 2017 [cit. 2023-03-02]. Dostupné z: <https://www.fnbrno.cz/krizove-centrum-poskytuje-sluzby-non-stop/t6059>
- [8] KUBEČKOVÁ, Eva. *Metody práce s lidmi v akutní krizi*. [online] Olomouc, 2013. Absolventská práce. CARITAS. Vyšší odborná škola Olomouc. Vedoucí práce Šárka ŠAŇÁKOVÁ. Dostupné z: https://is.caritas-vos.cz/th/sjkbo/2013_Kubeckova_Eva.pdf?so=nx
- [9] Linky důvěry. *Nevypustdusi.cz* [online]. 11. 10. 2021 [cit. 2023-03-05]. Dostupné z: <https://nevypustdusi.cz/2021/10/11/linky-duvery/>
- [10] Linka SOS Zlín. <https://soszlin.cz/> [online]. © 2023 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://soszlin.cz>
- [11] Linka SOS Zlín – historie. <https://soszlin.cz/> [online]. © 2023 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://soszlin.cz/historie>
- [12] POSPÍŠILOVÁ, Martina. *Telefonická krizová intervence jako typ sociální pomoci*. [online] Brno, 2012. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí práce Miroslav ŠAMANÍK. Dostupné z: https://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/19700/posp%20ad%20a1ilov%20a1_2012_bp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [13] Samaritans history. *Samaritans.org* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-04]. Dostupné z: <https://www.samaritans.org/about-samaritans/our-history/>
- [14] VACKOVÁ, Karolína. *Intervenční styly pracovníků telefonické krizové intervence*. [online] Olomouc, 2019. Diplomová práce. Univerzita palackého v Olomouci. Fakulta filozofie. Vedoucí práce Lucie VAVRÝSOVÁ. Dostupné z: https://theses.cz/id/1oimh1/DP_Vackova.pdf

- [15] V ČR přibývá krizových center. *Tribune.cz* [online] 30. 5. 2022 [cit. 2023-03-23]
Dostupné z: <https://www.tribune.cz/archiv/v-cr-nove-pribyva-krizovych-center-pro-nepretrzitou-pomoc-lidem-s-psychickymi-problemy/>
- [16] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. [cit. 2023-02-28]. Dostupné z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

TKI	Telefonická krizová intervence
ČALPD	Česká asociace pracovišť linek důvěry
OVK	Opakovaně volající klienti

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Tabulka životních událostí	13
----------------------------------------------	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Základní právní předpisy

Příloha P II: Etický kodex

Příloha P III: Grafy

Příloha P IV: Dotazník

Příloha P V: Výsledky dotazníkového šetření

PŘÍLOHA P I: ZÁKLADNÍ PRÁVNÍ PŘEDPISY

Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, v platném znění

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, v platném znění

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

Zákon č. 210/1998 Sb., zákon o rodině, v platném znění

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, v platném znění

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění

Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád, v platném znění

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákon, v platném znění

Zákon č. 273/2008 Sb., zákon o policii, v platném znění

Zákon č. 250/2016 Sb., zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, v platném znění

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění

Zákon č. 329/2011 Sb., zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, v platném znění

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění

Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, v platném znění

Zákon č. 117/1995 Sb., zákon o státní podpoře, v platném znění

Zákon č. 111/2006 Sb., pomoc v hmotné nouzi, v platném znění

Zákon č. 529/1992 Sb., zákon České národní rady o pojistném na veřejné zdravotní pojištění, v platném znění

Zákon č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu, v platném znění

PŘÍLOHA P II: ETICKÝ KODEX

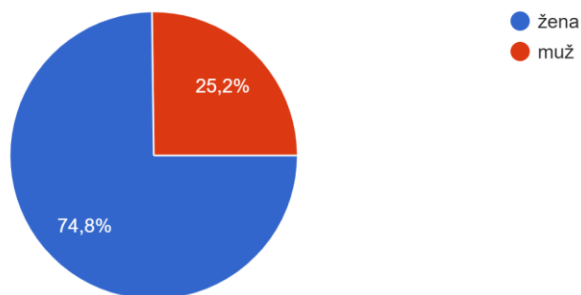
Etický kodex dle ČALPD (1998):

1. Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni.
2. Pracovník linky důvěry 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 linky důvěry spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
5. Povinností pracovníka linky důvěry 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 linky důvěry nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřipustné nahrávat hovory na LD.
6. Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
7. Pracovník linky důvěry nesmí používat linku k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
8. Pracovník linky důvěry prochází před započítím služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány ČALPD, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na lince důvěry. Po celou dobu práce na lince důvěry vystupuje jako člen týmu a má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
9. Pomoc na lince důvěry je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník linky důvěry se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na lince důvěry.

PŘÍLOHA P III: GRAFY

Jste?

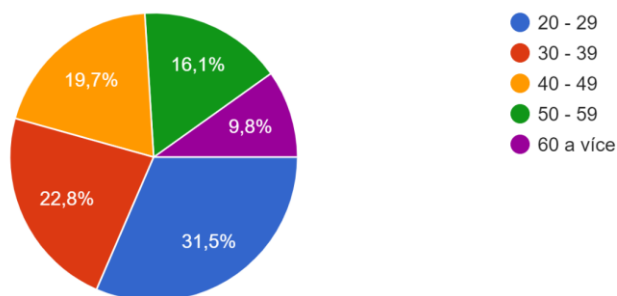
254 odpovědí



Graf 1: Pohlaví

Kolik vám je let?

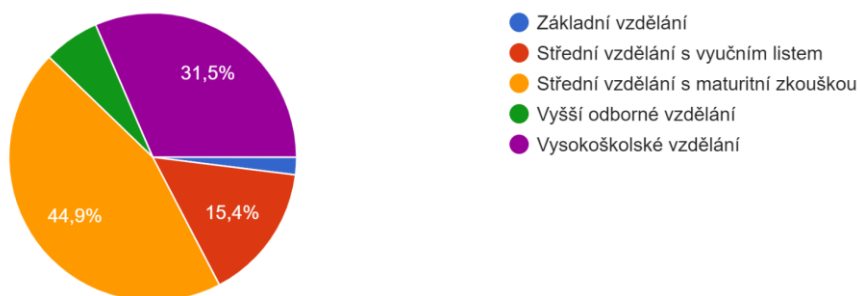
254 odpovědí



Graf 2: Věk

Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

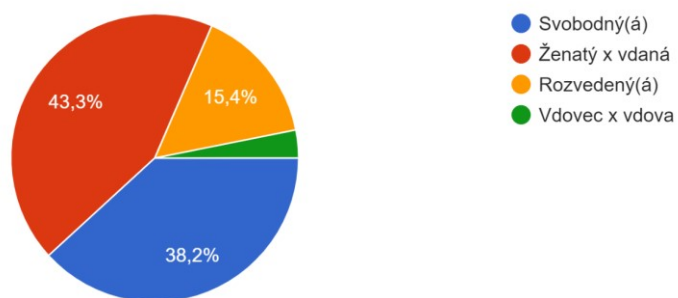
254 odpovědí



Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

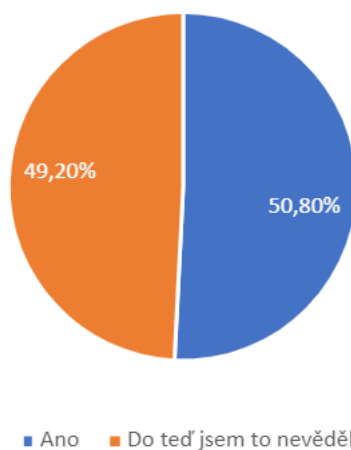
Jaký je váš rodinný stav?

254 odpovědí



Graf 4: Rodinný stav

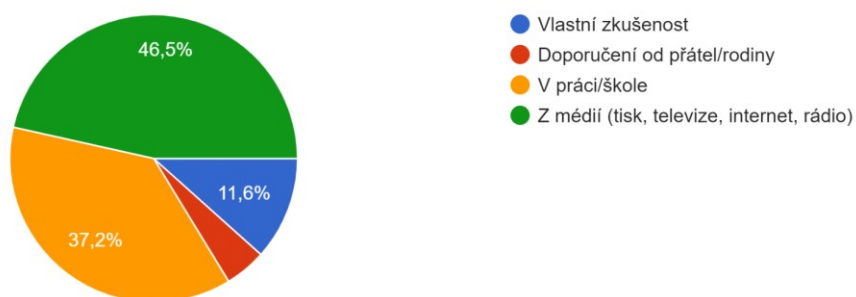
Říká vám něco pojem "telefonická krizová intervence"?



Graf 5: Pojem telefonická krizová intervence

V jaké souvislosti jste slyšel o TKI?

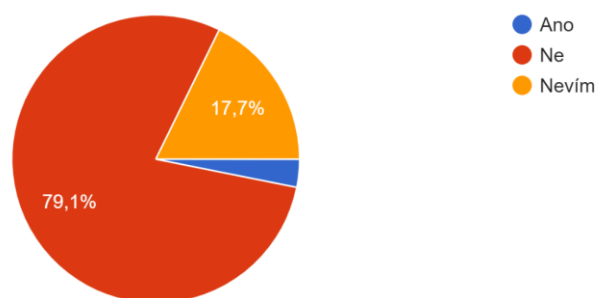
129 odpovědí



Graf 6: Setkání s telefonickou krizovou intervencí

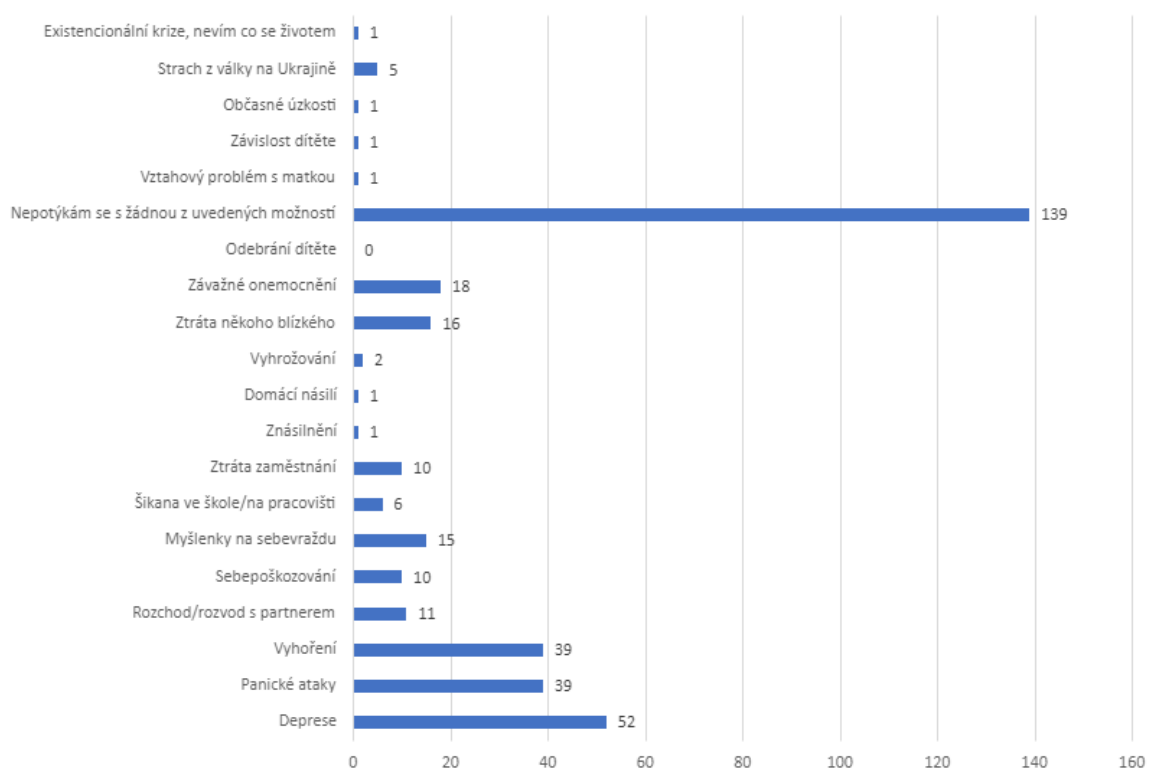
Myslíte si, že je veřejnost dostatečně informovaná o možnosti TKI?

254 odpovědí



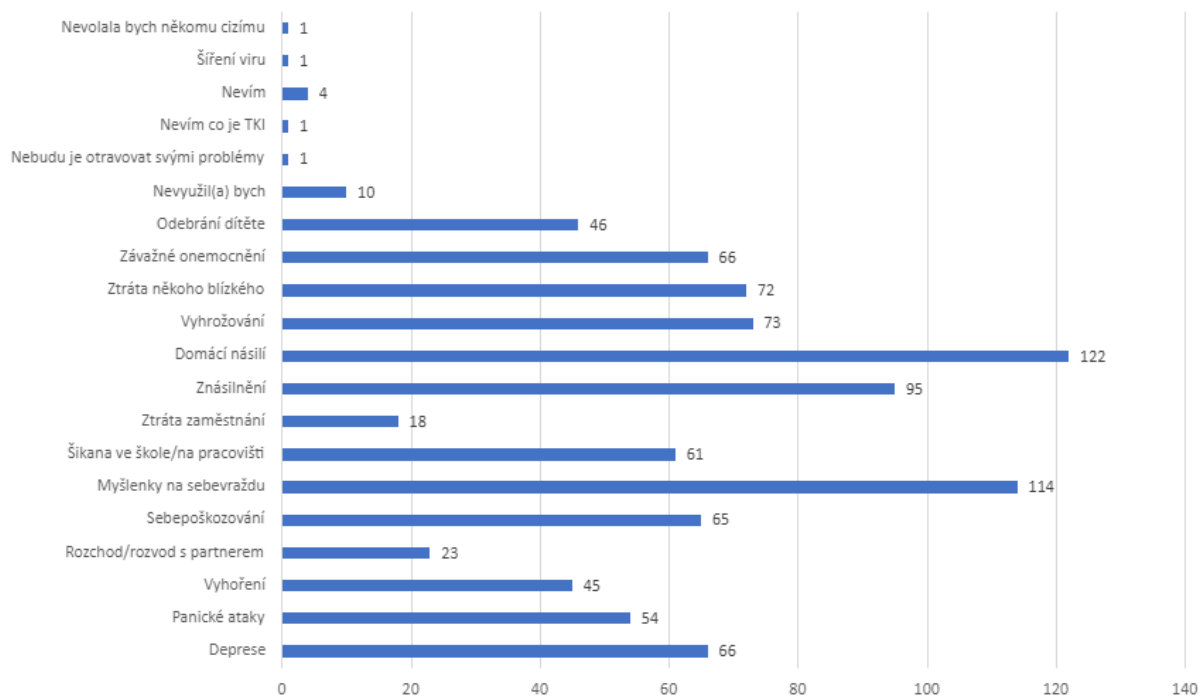
Graf 7: Názor na informovanost

Potýkáte se v současnosti s některou z uvedených situací? (můžete zvolit více odpovědí)



Graf 8: Současné problémy respondentů

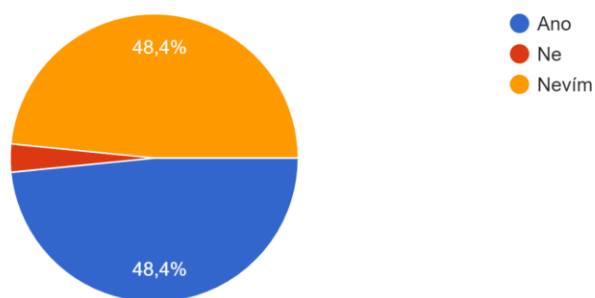
V případě, jakých situací byste využil(a) TKI? (můžete zvolit více odpovědí)



Graf 9: Představa o využití TKI

Myslíte si, že TKI dokáže v krizové situaci opravdu pomoci?

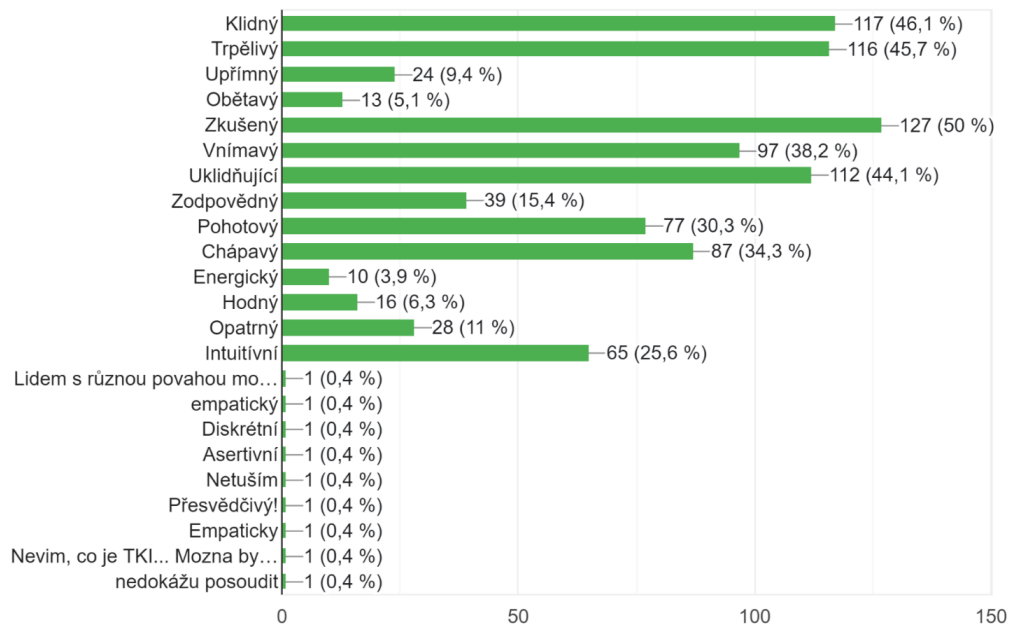
254 odpovědí



Graf 10: Důležitost TKI

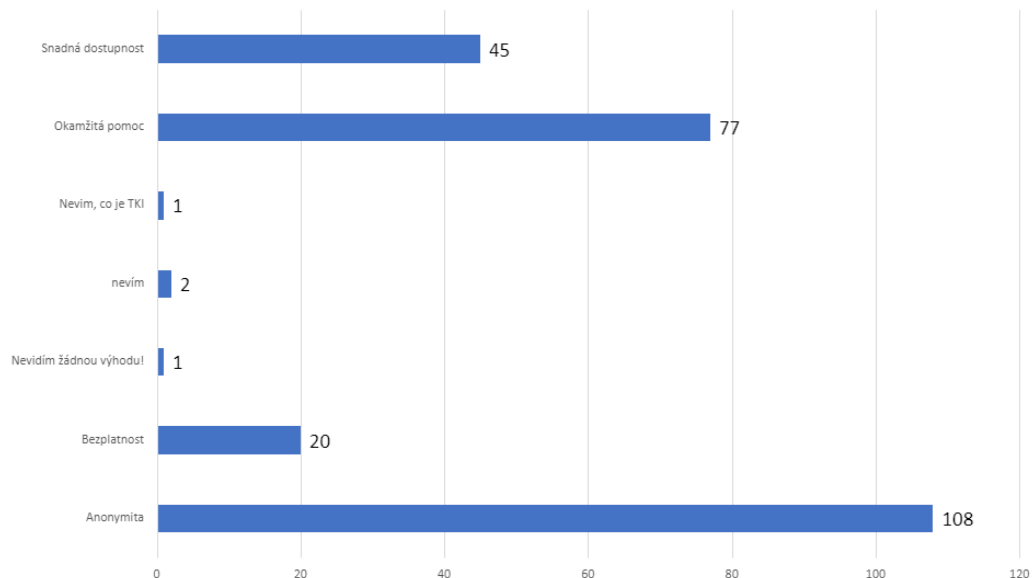
Jaké vlastnosti by podle vás neměly chybět pracovníkovi TKI? (vyberte max. 3)

254 odpovědí



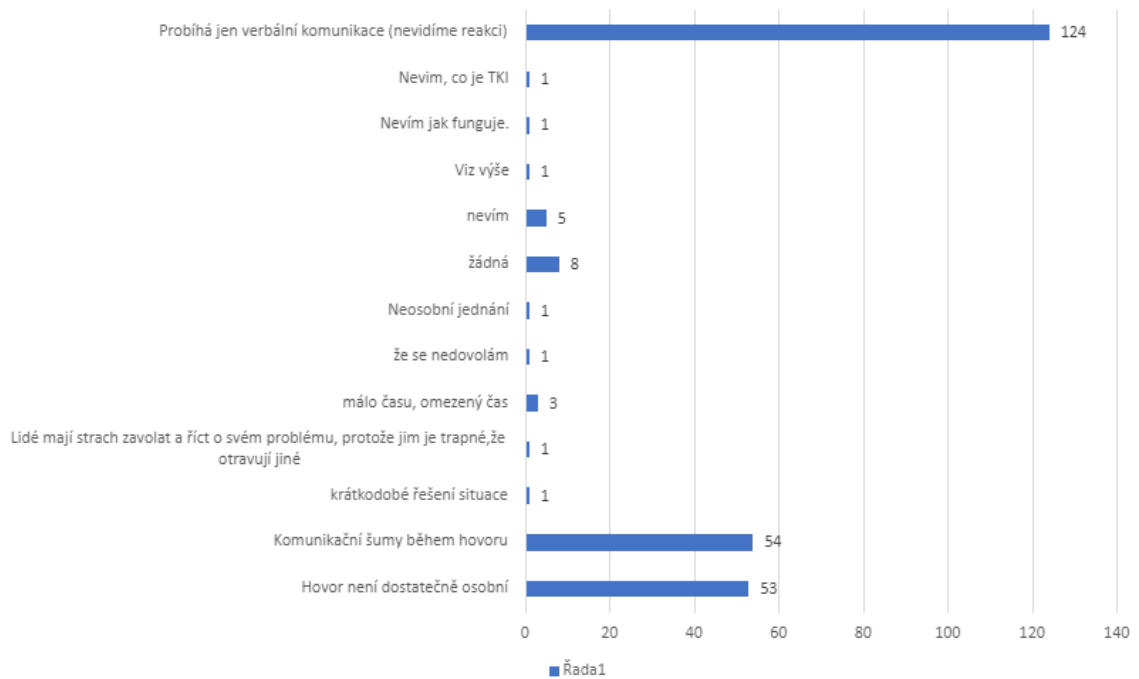
Graf 11: Vlastnosti pracovníka TKI

Co hodnotíte jako hlavní výhodu pro využívání TKI?



Graf 12: Výhody TKI

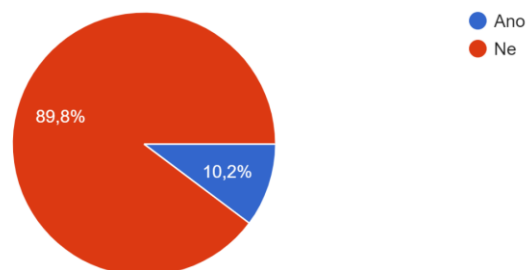
Co hodnotíte jako hlavní nevýhodu pro využívání TKI?



Graf 13: Nevýhody TKI

Využil(a) jste někdy TKI?

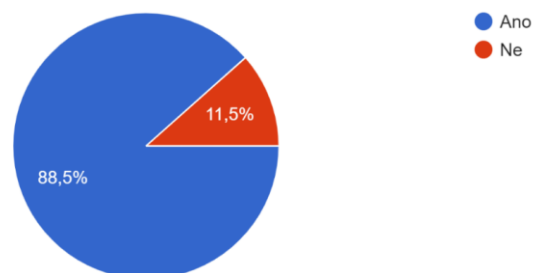
254 odpovědí



Graf 14: Využití TKI

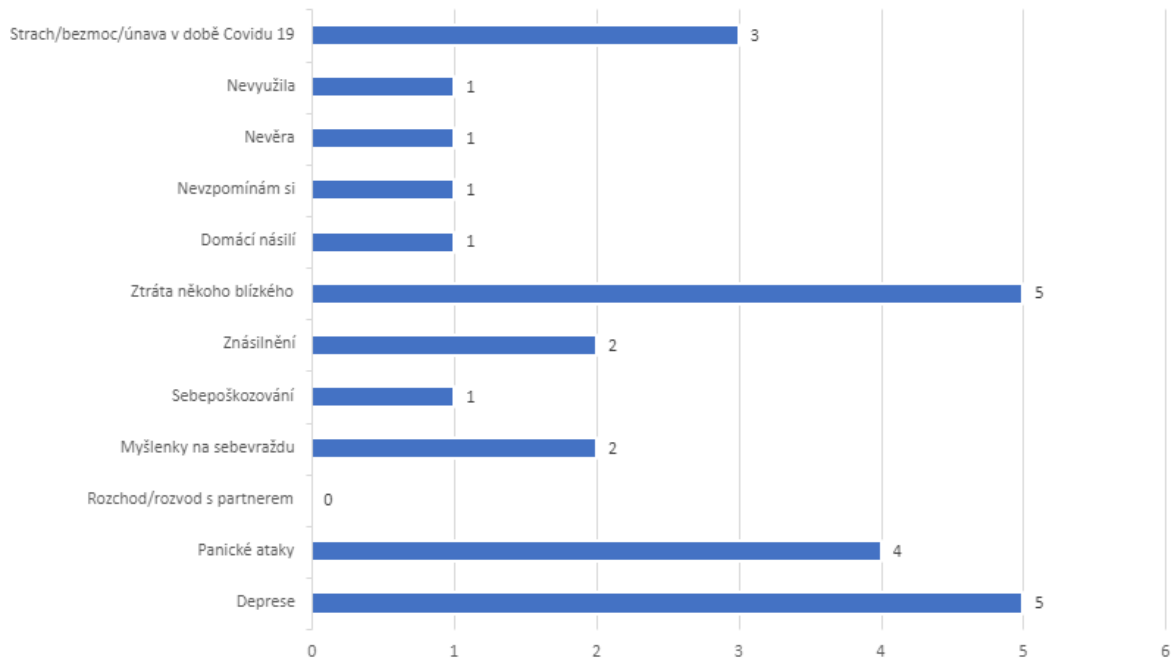
Znáte nějaké konkrétní linky?

26 odpovědí



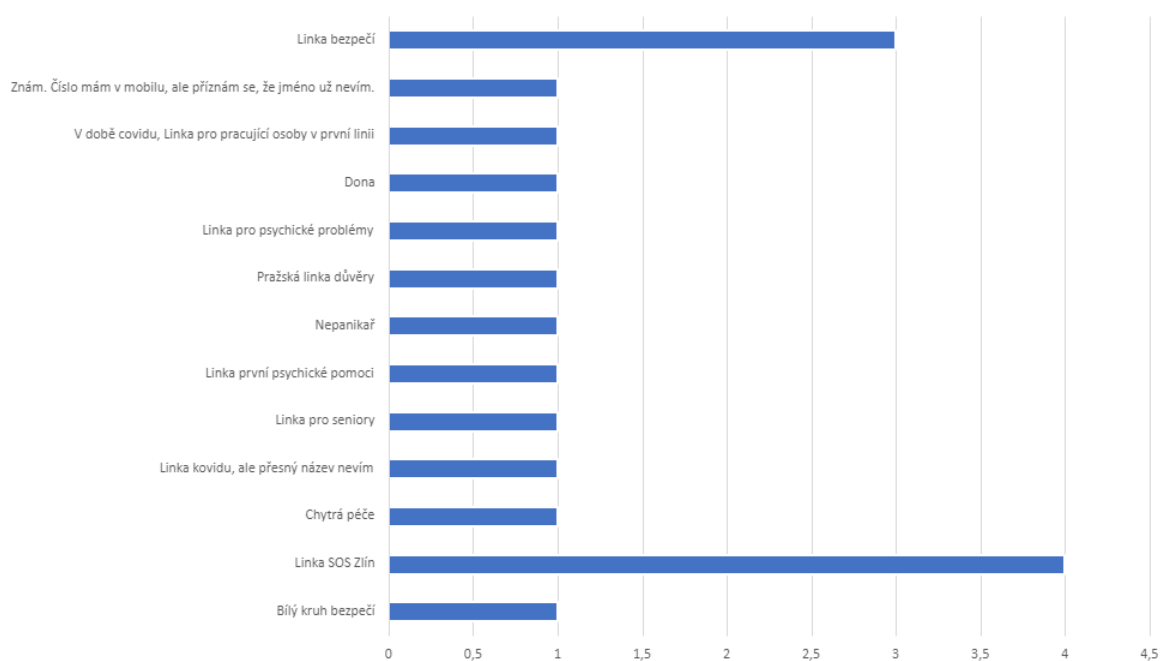
Graf 15: Znalost linek

Z jakého důvodu jste využil(a) TKI?

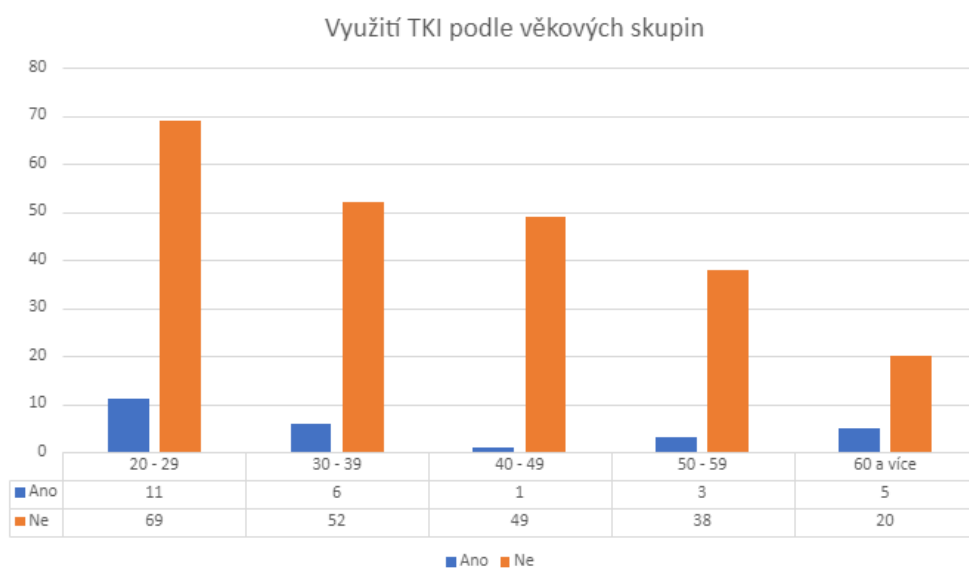


Graf 16: Důvody pro využití TKI

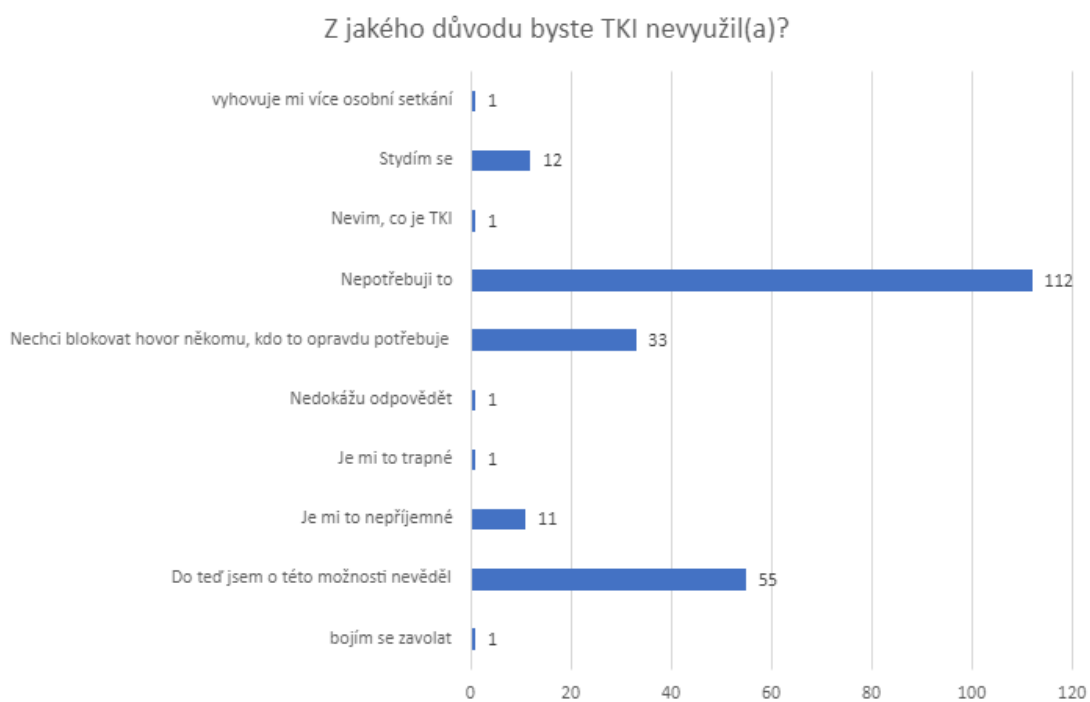
Konkrétní krizové linky



Graf 17: Konkrétní krizové linky

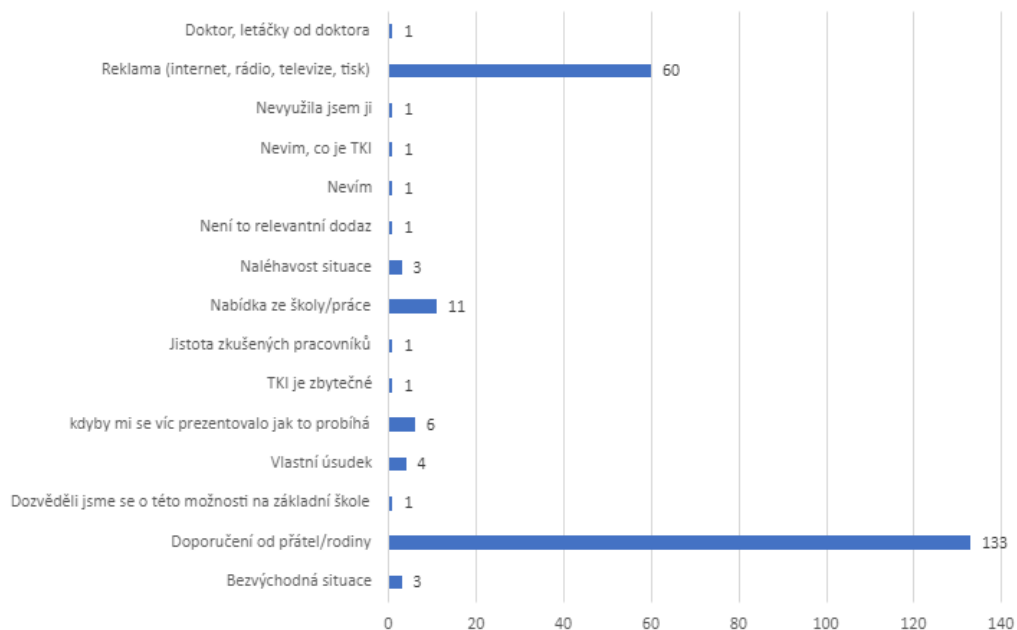


Graf 18: Využití TKI podle věkových skupin



Graf 19: Důvody nevyužití TKI

Co by nejvíce ovlivnilo vaše rozhodnutí využít TKI?



Graf 20: Co respondenty ovlivňuje

PŘÍLOHA P IV: DOTAZNÍK

Telefonická krizová intervence a její využití ve Zlínském kraji



Vážené respondentky, vážení respondenti,

obracím se na Vás s žádostí o vyplnění dotazníku, který poslouží jako podklad pro moji bakalářskou práci na téma Telefonická krizová intervence (dále jen TKI) a její využití ve Zlínském kraji.

TKI je specifická forma pomoci, která je poskytována odborníkem prostřednictvím telefonu. Jedná se o jednorázovou a krátkodobou pomoc, hovory se odehrávají obvykle během několika desítek minut.

Účast na výzkumu je anonymní a zcela dobrovolná. Poprosím Vás o co nejpřesnější a pravdivé vyplnění. U některých otázek budete mít možnost jiná odpověď, toto místo můžete využít pro vaše vlastní odpovědi. Předem Vám děkuji za vyplnění tohoto dotazníku.

Jste? *

- žena
- muž

Kolik vám je let? *

- 20 - 29
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 - 59
- 60 a více

Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

- Základní vzdělání
- Střední vzdělání s vyučným listem
- Střední vzdělání s maturitní zkouškou
- Vyšší odborné vzdělání
- Vysokoškolské vzdělání

Jaký je váš rodinný stav? *

- Svobodný(á)
- Ženatý x vdaná
- Rozvedený(á)
- Vdovec x vdova

Říká vám něco pojem "telefonická krizová intervence"? *

- Ano
- Ne, do teď jsem tento pojem neslyšel(a)

V jaké souvislosti jste slyšel o TKI? *

- Vlastní zkušenost
- Doporučení od přátel/rodiny
- V práci/škole
- Z médií (tisk, televize, internet, rádio)
- Jiná...

Myslíte si, že je veřejnost dostatečně informovaná o možnosti TKI? *

- Ano
- Ne
- Nevím

Potýkáte se v současnosti s některou z uvedených situací? (můžete zvolit více odpovědí) *

- Deprese
- Panické ataky
- Vyhoření
- Rozchod/rozvod s partnerem
- Myšlenky na sebevraždu
- Sebeпоžkozování
- Šikana ve škole/na pracovišti
- Ztráta zaměstnání
- Znásilnění
- Domácí násilí
- Vyhrůžování
- Ztráta někoho blízkého
- Závažné onemocnění
- Odebrání dítěte
- Vážná nemoc
- Nepotýkám se s žádnou z uvedených možností
- Jiná...

V případě, jakých situací byste **využil(a)** TKI? (můžete zvolit více odpovědí) *

- Deprese
- Panické ataky
- Vyhoření
- Rozchod/rozvod s partnerem
- Myšlenky na sebevraždu
- Sebepožkozování
- Šikana ve škole/na pracovišti
- Ztráta zaměstnání
- Z násilnění
- Domácí násilí
- Vyhrožování
- Ztráta někoho blízkého
- Závažné onemocnění
- Odebrání dítěte
- Vážná nemoc
- Jiná...

Myslíte si, že TKI dokáže v krizové situaci opravdu pomoci? *

- Ano
- Ne
- Nevím

Jaké vlastnosti by podle vás neměly chybět pracovníkovi TKI? (vyberte max. 3) *

- Klidný
- Trpělivý
- Upřímný
- Obětavý
- Zkušený
- Vnímavý
- Uklidňující
- Zodpovědný
- Pohotový
- Chápavý
- Energický
- Hodný
- Opatrný
- Intuitivní
- Jiná...

Co hodnotíte jako hlavní **výhodu** pro využívání TKI? *

- Anonymita
- Snadná dostupnost
- Okamžitá pomoc
- Bezplatnost
- Jiná...

Co hodnotíte jako hlavní **nevýhodu** pro využívání TKI? *

- Hovor není dostatečně osobní
- Probíhá jen verbální komunikace (nevidíme reakci)
- Komunikační šumy během hovoru
- Jiná...

Využil(a) jste někdy TKI? *

- Ano
- Ne

S poskytnutou pomocí TKI jsem byl(a)? *

- Velmi spokojen(a)
- Spokojen(a)
- Nespokojen(a)
- Velmi nespokojen(a)
- Nechci hodnotit

Z jakého důvodu jste využil(a) TKI? *

- Deprese
- Panické ataky
- Rozchod/rozvod s partnerem
- Myšlenky na sebevraždu
- Sebepoškozování
- Znásilnění
- Ztráta někoho blízkého
- Domácí násilí
- Nevzpomínám si
- Jiná...

Znáte nějaké konkrétní linky? *

- Ano
- Ne

Prosím uveďte konkrétní linky, které znáte:

Text stručné odpovědi

Z jakého důvodu byste TKI **nevyužil(a)**? *

- Do teď jsem o této možnosti nevěděl
- Stydím se
- Je mi to nepříjemné
- Nechci blokovat hovor někomu, kdo to opravdu potřebuje
- Nepotřebuji to
- Jiná...

Co by nejvíce ovlivnilo vaše **rozhodnutí využít** TKI? *

- Doporučení od přátel/rodiny
- Nabídka ze školy/práce
- Reklama (internet, rádio, televize, tisk)
- Jiná...

PŘÍLOHA P V: VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/10yjKXdGJ6TAHubOIqPod5BGg1LXT0IH1zWXfQwkGjlo/edit?resourcekey#gid=2072817062>