

# Telefonická krizová intervence

*„Telefonická krizová intervence je soubor metod a technik krizové práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující, založený na jednorázovém nebo opakovaném kontaktu. Využívá cirkulární interakce – vzájemné ovlivňování v systému pracovník – klient.“*

Špaténková a kol.: Krizová intervence pro praxi, Grada 2005, str. 123





# Historie linek důvěry

- V katakombách kostela sv. Štěpána ji tehdy založil anglikánský kněz *Chad Varah*.
- K založení linky přimělo reverenda vysoké procento sebevražd v Londýně, kdy se počet těchto činů vyšplhal až ke třem za jediný den.
- Reakcí na sebevraždu jedné nezletilé dívky, která si před tím neměla s kým promluvit, vyšel 2. listopadu 1953 v jedněch významných londýnských novinách inzerát: „Dříve, než si vezmete život, zavolejte mi!“
- Varah nepředpokládal, že touto jedinou větou zvedne obrovskou vlnu zájmu. Jelikož sám už svoji práci na lince důvěry nezvládal, požádal o pomoc své známé. Díky výborné spolupráci a skvělým výsledkům bylo později zřízeno ve sklepní místnosti kostela středisko, kde byl neustále někdo u telefonu připraven pomoci.
- Tato linka důvěry v ulici Walbrook 39 funguje dodnes.

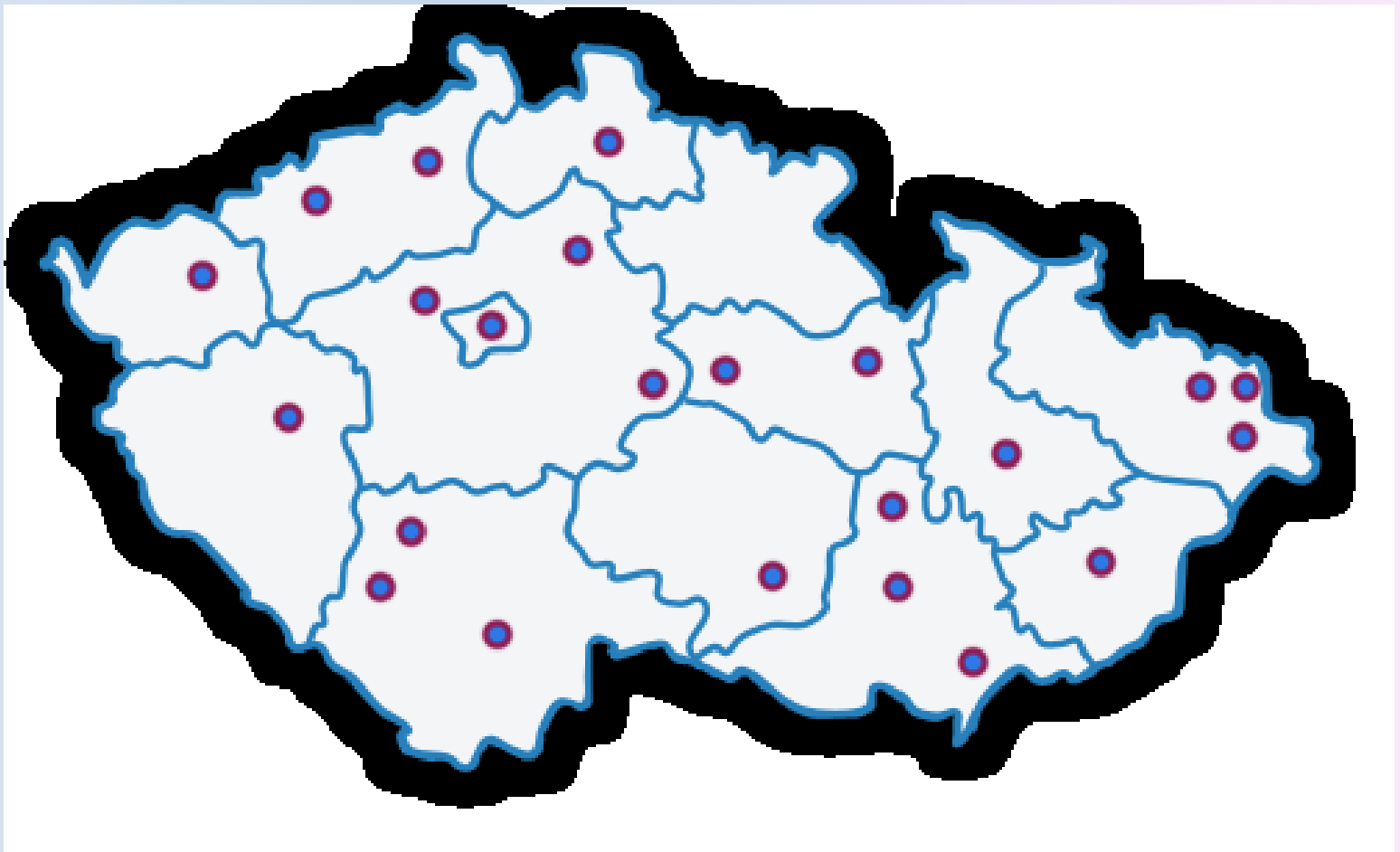
# Mýty o linkách důvěry

- Rozhovory na lince důvěry se nahrávají.
- Většina hovorů se týká sebevražd.
- Linky důvěry pracují vždy nepřetržitě..
- Telefonování na linku důvěry vždy je bezplatné.
- Pracoviště linky důvěry je možné osobně navštívit.
- Linka poskytuje zaručené rady.
- V krizové situaci linka ihned zasáhne, např. odveze dítě do dětského domova.
- Jeden kontakt s linkou důvěry vyřeší vše, co potřebuji

# Principy práce linek důvěry

- anonymita
- důvěrnost
- dostupnost
- důvěrnost
- respektování zakázky

# Linky důvěry v ČR



# Etický kodex ČAPLD

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

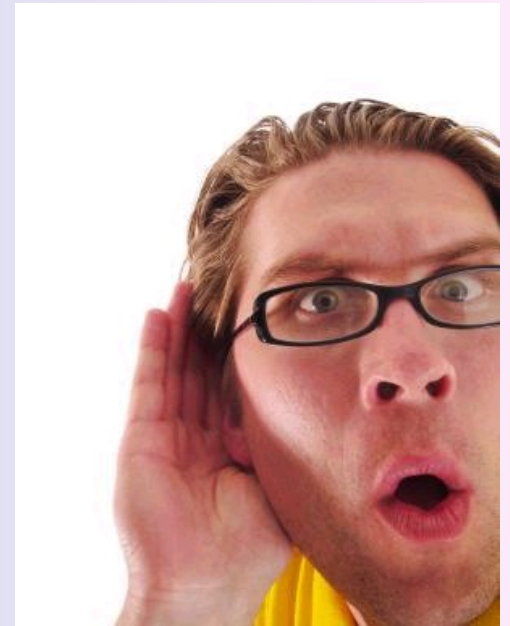
# I-kodex ČAPLD

- Internetová poradna ( iP ) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni pomocí internetových technologií.
- Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky , ideologie nebo sexuální orientace.
- iP je služba u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.
- Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.
- Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.
- Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
- Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.
- Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince -- je výsledkem spolupráce týmu.



# Techniky TKI

- navázání kontaktu
- empatické naslouchání
- aktivní naslouchání
- práce s emocemi
- kotvení (zemnění)
- dotazování (otázky lineární, strategické, cirkulární, reflexivní)
- orientace v situaci – sběr informací, zjišťování zakázky
- mapování silných míst klienta
- rekapitulace, pararafráze
- kotvení
- zpevnování
- přeznačkování – pozitivní konotace
- zplnomocňování
- možnost opakovaného volání



# Typologie kontaktů na LD

- testovací
- zneužívající
- krizová intervence
- poradenský
- informativní

# Typologie internetového poradenství:

- e-mail
- chat
- audiochat – internetová telefonie
- audiovideochat – videohovor
- web message system

# Internetové poradenství

*Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně*

(Horská, Lásková, Ptáček: Internet jako cesta pomoci, 2010)

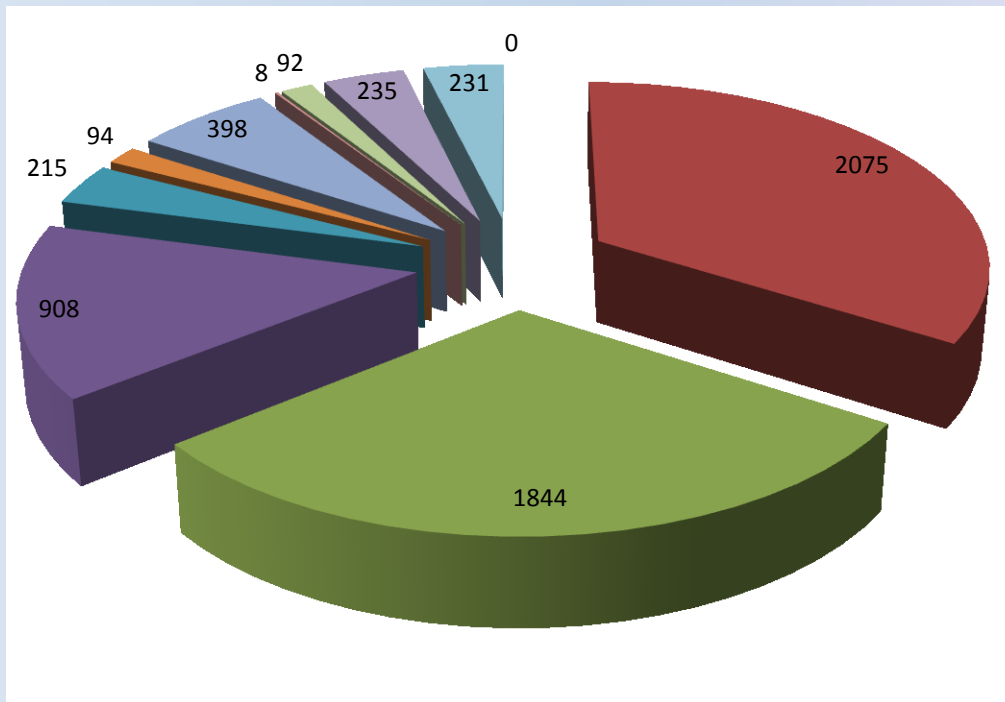
# Internetové poradenství

- aktivní
- pasivní

# Klíčové události z historie Modré linky

- 5. 9. 1994
- 1996 poradna
- 1998 12 hodinový provoz
- 1999 e-mail
- 2001 vzdělávací centrum
- 2002 mobil
- 2004 výcvik internetového poradenství
- 2005 Skype
- 2007 registrovaný poskytovatel sociální služby
- 2008 1. konference internetového poradenství
- 2008 odpovědi pro poradnu Alík
- 2010 monografie o internetovém poradenství
- 2011 linka nejen pro děti a mládež
- 2012 chat
- 2013 výcvik v TKI
- 2013 SIP

# Problematika řešených kontaktů Linky důvěry Modrá linka v roce 2014



- Hlavní oblasti problémů
- Problematika vztahová
- Problematika osobnostní a existenciální
- Problematika sociální a právní
- Problematika zdravotní
- Sexuální problematika
- Problematika závislostí a soc. patologie
- Problematika menšin
- Náhlá a nečekaná traumatická událost
- Problematika CAN
- Psychopatologie

**Děkuji za pozornost**

