



Krizová intervence

Petr Hanuš
Kateřina Hellebrandová



Mgr. Petr Hanuš

Vzděláním sociální pracovník. Vystudoval Jihočeskou univerzitu v Českých Budějovicích – Zdravotně sociální fakultu, obor Rehabilitační péče o postižené děti, dospělé a staré lidi. V současné době studuje doktorské studium na Jihočeské univerzitě Zdravotně sociální fakultě. Od roku 1998 pracoval ve Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže, nejprve jako sociální pracovník Linky bezpečí a Krizového centra Linky bezpečí, od roku 2000 jako vedoucí Linky bezpečí. V současné době pracuje na Ministerstvu práce a sociálních věcí. Věnuje se přednáškové činnosti v oblasti sociálně - patologických jevů a jejich prevence.



Bc. Kateřina Hellebrandová

Je absolventkou Vyšší odborné školy sociálně-právní v Praze a Univerzity Hradec Králové – katedry sociální práce a sociální politiky. V současné době realizuje navazující magisterské studium na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, obor občanský sektor. Od r. 1997 působí na Lince bezpečí, nejprve jako konzultant, posléze jako sociální pracovníce a vedoucí provozu. Od září 2004 je vedoucí Linky bezpečí ve Sdružení Linka bezpečí. Spolupracovala jako odborný lektor s Nadací Naše dítě v rámci projektu Dětská práva. Je autorkou publikace Dítě na útěku.

→ **OBSAH**

Mgr. Petr Hanuš

→ Úvod	5
→ Krize jako celospolečenský fenomén	5
→ Faktory krizí	6
→ Příběh z Krizového centra	7
→ Prezenční forma pomoci	8
→ Zásady krizové intervence	9
→ Literatura	9

Bc. Kateřina Hellebrandová

→ Úvod	10
→ Krize	10
Duševní krize	11
<i>Typologie duševních krizí</i>	11
→ Krizová intervence	12
Krizová intervence tváří v tvář	13
Telefonická krizová intervence (TKI)	13
<i>Sociální síť pracoviště TKI</i>	15
<i>Průběh rozhovoru</i>	15
Empatické naslouchání	16
Zpětná vazba pro klienta	16
<i>Techniky hovoru vedoucí ke změně situace</i>	17
<i>Ukončení hovoru</i>	18
<i>Emoce a jejich zpracování</i>	19
Smutek, pláč	19
Agrese, hněv	19
Strach	20
Ticho	20
Realizace intervencí na Lince bezpečí	21
→ Literatura	23



→ Úvod

Mgr. Petr Hanuš

Tato publikace má za úkol velmi rámcově seznámit své čtenáře s problematikou krize a krizové intervence. V žádném případě si nečiníme nárok na úplný a vyčerpávající popis všech okolností vzniku, průběhu a důsledků krizí v lidském životě, či úplný výčet nástrojů, které má odborník na krizovou intervenci k dispozici. Tato publikace má spíše jen pootevřít dveře a ukázat směr těm, kteří se chtějí ve své práci krizové intervenci věnovat. Na začátku je také potřeba zmínit skutečnost, že oba autoři mají osobní zkušenosti s krizovou intervencí ze své práce na Lince bezpečí. I když se jedná o pracoviště zaměřené na děti, bývá často krize u dítěte projevem krize jiné, krize celé rodiny, nejen jako samostatné entity, ale jako souboru krizových stavů jejích členů. Podobný obraz jsme také občas viděli v Krizovém centru Linky bezpečí, kam přicházeli s dětmi i jejich rodiče.

→ Krize jako celospolečenský fenomén

Krize je slovo, které se pevně usídlilo v našem okolí a můžeme ho denně číst v novinách, vidět v televizi či slyšet v rádiu. Naše smysly bombarduje krize politická, ekonomická, rodinná, společenská a kdo ví jaká ještě. Mohlo by se zdát, že je v krizi úplně všechno. Krize v tomto pojetí znamená zmar, materiální ztráty, duševní utrpení a nejistoty. Z lékařského hlediska pak stav, kdy se rozhoduje mezi životem a smrtí. A tak jsme, a to právem, přesvědčeni, že krize je jev negativní, je to něco, proti čemu chceme a musíme účinně bojovat. Je to ale správné, chápeme krizi takovou, jaká opravdu je? Slovník cizích slov (Klimeš, 1995) popisuje krizi jako kolizi, peripetii či těžkou, svízelnou situaci. To je jeden z významů. Druhý říká, že krize je rozhodná chvíle, rozhodný obrat. Tedy možnost obratu a to nejen ke špatnému, ale také k dobrému. Bylo by dobré chápat krizi v životě jako situaci, která je svým charakterem ohrožující, ale zároveň je zdrojem zkušenosti a možnou nadějí do dalšího života. Můžete namítnout, že tento pohled může těžko zastávat člověk, který se v nějaké takové krizi právě nachází. Ano, je pravdou, že náhled člověk v krizi často nemá a to je také jeden ze zdrojů úzkosti a celkového krizového stavu. Tento text ale není určen pro lidi v krizi, ale pro ty, kteří chtějí lidem v krizi pomoci. A právě pro ty platí požadavek nadhledu. Bez patřičného nadhledu na celou situaci klienta se může pomáhající odborník ocitnout v situaci člověka skočícího do vody na pomoc tonoucímu, byť sám neumí plavat. V krizi se pak může ocitnout velmi snadno sám.



Krizi bychom mohli definovat také jako následek střetu s překážkou, působící v určitém časovém úseku života jedince, ve kterém se tento jedinec snaží s tímto střetem vyrovnat v běžném čase a běžnými způsoby, což se mu ovšem nedaří.

→ Faktory krizí

Podívejme se na otázku, co vlastní krizi způsobí? Odpověď není jednoduchá. Jedna z teorií rozděluje faktory vyvolávající krizi do tří skupin (Thom, 1992). Je to ztráta objektu, změna a nutnost volby.

Ztráta objektu, tedy něčeho, co je pro daného člověka důležité, a to jak v negativním, tak i v pozitivním smyslu, je jistě velmi zátěžovou situací, vyžadující mnohdy velké adaptační schopnosti. Objektem mohou být osoby (partner, rodič, dítě, přítel apod.) nebo věci (vůz, dům apod.) nebo také různá očekávání a představy, kterými se člověk obklopuje. Jistě se shodneme, že asi nejtěžší je úmrtí partnera či partnerky. Jedinec je postaven před definitivu života, situaci, kterou nemůže jakkoliv vrátit, usmlouvat ani podplatit. Pokud se po této události dostane člověk do krize, je to pochopitelné. Přesto jsou lidé, kteří ztrátu snášejí statečněji než druzí. Zdá se, že v tom hrají různé okolnosti, jako například víra v boha a věčný život, svou nezaměnitelnou roli. Vraťme se ovšem ke ztrátě objektu. Nakonec tou není jen ztráta člověka. Stejně následky může mít pro jiné například zničení domova při živelné katastrofě, zcizení či zničení věci, se kterou bylo spojováno mnoho času a úsilí apod. Příkladem může být majitel chaty, kterého po zjištění, že jeho objekt byl vykraden a poničen, postihla náhlá srdeční příhoda a musel být hospitalizován. Nesmíme také zapomínat další přidávané zátěže, jakými jsou například nepříjemné pocity, pronásledující oběti trestné činnosti často i několik let. V daném případě je naopak velmi smutné, že jen málo obětí se obrátí na odbornou pomoc.

Druhým faktorem tohoto konceptu je **změna**. Říká se, že život je změna. Každá změna je ovšem zátěž a opět záleží na mnoha okolnostech, jak se na danou změnu budeme adaptovat. Například změny v rodině způsobené narozením dítěte jsou prakticky vždy brány jako nesmírně důležitá a pozitivní sociální okolnost. Přesto pro každého člena je to zásah do osobního prostoru a hlavně tatínkové zažívají náhle odsunutí na jakousi druhou kolej, často navíc spojené s nárůstem povinností a očekávání ze strany novopečené maminky. Z praxe známe případy, kdy tento stres novopečený otec léčil například v náručí alkoholu či jiné ženy a vida, máme tu další příklad krize. Změny ale nebývají pouze v rodině, ale jsou i na pracovišti, měnit se může i zdraví nebo třeba i prosté změny počasí či přechod mezi letním a zimním časem může vyprovokovat u některých lidí krizi.

Dalším faktorem je **volba**. V tomto případě se jedná o volbu, kterou musí člověk udělat mezi dvěmi, kvalitativně stejnými entitami. Může se jednat o dívky, věci nebo třeba další ubírání se života. I to známe z každodenního života. Možná se ptáte, co je na tom? Celá populace lidí dnes a denně rozhoduje takové volby a žádná krize u nich nenastává. Ano, to je pravda, na většinu takových voleb vystačíme s arzenálem zvyklostí a nacvičených reakcí, které máme. Většinou nakonec najdeme na jedné z volených alternativ byt velmi malé plus a na druhé možná malé mínus a to převáží pomyslnou miskou vah na jednu stranu. Jsou ale situace, kdy pod tlakem okolností, například v situacích katastrof, nehod nebo náhlé zdravotní komplikace, nevíme, která z alternativ je ta pravá.

Stejně jako není život, ani toto rozdělení není černobílé. Důvody vedoucí u lidského jedince ke vzniku krize jsou částečně nebo úplně skryté, navzájem se spouští jen v určitých kombinacích a jejich působení se sčítá nebo někdy i násobí. Například ztráta znamená vždy změnu, která pak sama o sobě zvyšuje zátěž organismu. Důležité je do této pomyslné rovnice započítat i zkušenost, konstituci či psychické ladění jedince. A tak zatímco jeden se hroutl již při prvním záchvěvu zátěže, jiný vydrží mnohonásobně větší zatížení.

Zjednodušeně můžeme tedy říci, že vznik krize může způsobit jedna nebo několik zátěžových událostí působících na citlivě laděnou či reagující individuální konstituci (fyzickou i psychickou) jedince. Na faktory způsobující krizi můžeme nahlížet z mnoha úhlů pohledu. Vždy je potřebné mít nad danou situací nadhled. S krizovými faktory musí souznít, zjednodušeně řečeno, konstituce jedince. Konstituce jedince v našem pojetí vychází z vrozených dispozic a získaných zkušeností během života.

→ Příběh z Krizového centra

Jedenáctiletá dívka byla přivedena svou tetou do KC s tím, že si vyčítá smrt svých rodičů. Z vyprávění tety vyplynulo, že její rodiče se zabili při autonehodě, když jeli od babičky, kde dívku zanechali. Dívka byla velmi smutná a vyčítala si, že za nehodu může. Prý tím, že nejela s rodiči domů a nehlídala, aby táta neusnul.

Dívka v tomto tristním příkladě nejen že ztratila své rodiče, ale byla nucena se přestěhovat k tetě a změnit školu, ale navíc trpěla výčtkami svědomí, že si vyprosila, aby mohla u babičky zůstat, i když původně měla jet s rodiči domů. To vše u ní vyvolávalo pocity smutku a viny, které se velmi rychle zesilovaly. Krizovou intervencí se podařilo gradaci nepříznivého stavu zastavit a částečně zmírnit. Trvalo však několik let, než se u dívky podařilo následky překonat.



Důležitou složkou činnosti pracovišť krizové intervence je publikační činnost a aktivní práce s veřejností. Člověk v krizové situaci, možná dezorientovaný a zmatený, rozhněvaný a zcela jistě pohlcený svou situací, by se měl co nejdříve dostat do péče odborného pracoviště krizové pomoci. Aby se tam ale mohl dostat, musí o takovém zařízení on nebo jeho okolí vědět. Aby tato povědomost mohla vzniknout, musí odborné pracoviště o své činnosti permanentně zveřejňovat informace. V žádném případě ale nejde pouze o informace s adresou a telefonem. Je potřebné srozumitelnou formou zveřejnit i ilustrativní příběhy, příklady práce a popisy situací, ve kterých může zařízení poskytnout své služby. Všechny činnosti je potřebné sladit do jakési marketingové strategie. Cílem je dostat do podvědomí populace informaci, že pokud se ocitne někdo v krizové situaci, bude on nebo okolí vědět, kam se pro pomoc obrátit. I když je hlavní cíl jen jeden, cílových skupin má tato činnost několik. Vedle celé populace se musí zaměřit na skupiny odborníků, kteří se při výkonu své profese mohou ve větší míře setkat s lidmi v krizi. Jsou to například lékaři, sociální pracovníci, policisté, hasiči nebo pedagogové. V praxi se poměrně často děti obrací na linky důvěry pro děti na podnět svých učitelů či vychovatelů, rodiny přichází do krizového centra na podnět sociálních pracovníků, zneužívané a týrané děti se dostávají do péče specializovaných krizových center na základě podnětu lékaře. Na chodbách škol, v ordinacích a čekárnách lékařů i na policejních službách je také možné vyvěsit základní informace o nabízených službách krizové pomoci.

→ Prezenční forma pomoci

Krizovou intervenci tváří v tvář, nebo také prezenční formu pomoci (Špatenková, 2004) můžeme rozdělit podle způsobů pomoci na ambulantní pomoc, hospitalizaci a terénní a mobilní služby. Ambulantní pomoc je asi nejčastější typ krizové pomoci, odehrávající se v rámci návštěv klienta v zařízení krizové pomoci. V případě, že je stav klienta vážný a nemožňuje návrat do domácího prostředí, umístí se klient na tzv. krizové lůžko. Příkladem jsou týrané děti a ženy, které se nemohou po vyhledání pomoci vrátit domů, kde jsou v ohrožení života. Hospitalizace také dává možnost sledovat psychický stav klienta, zejména u klientů se sebevražedným chováním. Umístění klienta na krizové lůžko také dává větší prostor pro zapojení celého multidisciplinárního týmu, prostor k větší intenzitě řešení krize u klienta.

Terénní a mobilní služby umožňují přiblížit proces krizové intervence blíže k epicentru krize. Může jít o akutní krizovou situaci způsobenou hromadným neštěstím (potřeba krizové práce s lidmi čekajícími na letišti na přilet letadla, které mělo havárii) nebo o řešení dlouhodobější krize (například na sídlištích s obyvateli ohroženými sociální exkluzí, na onkologickém oddělení, ve školách).

→ Zásady krizové intervence

Jedním ze základních předpokladů úspěchu při krizové intervenci je schopnost empatie, aktivního naslouchání a schopnost poskytnout klientovi emoční podporu. Tím se vytvoří bezpečný prostor, ve kterém lze dále na problému pracovat. Dalším důležitým krokem je pochopit význam, který má krizová situace pro klienta. Jak již bylo uvedeno, každý se do krize dostává v jiné situaci. Stejně tak se mohou z našeho pohledu zdát důvody krizové situace malicherné a bezdůvodné. Takový přístup ovšem vede k nepochopení celého procesu vzniku a vývoje krize a znemožní účinně pomoci k jejímu překonání. I obyčejné situace, pocity nebo stavy mohou mít člověkem přřazeny zásadní významy.

Již jsme hovořili o potřebě emoční podpory. S tím souvisí také dávání prostoru pro vlastní emoce klienta. Lidé v krizových situacích potřebují bezpečný prostor pro vyjádření svých emocí. Pomáhající pracovník musí dát jasně najevo, že ho emoce klienta neobtěžují, naopak, že s nimi počítá, a je schopen je akceptovat. Pomáhající pracovník musí svým postojem také dávat najevo, že je krize zvládnutelná. Tím posiluje sebevědomí klienta.

Celá krizová situace je pro člověka jako něco, co nelze uchopit, něco velkého, co zcela ochromuje jeho možnosti. Jedním z prvních cílů je fragmentace problému na dílčí části, které poté klient postupně zvládá. To je velmi důležité, protože se tím opět významně zvyšuje jeho sebevědomí. Je dobré do celého procesu zapojit i blízké osoby. Klient jim důvěřuje a ony jsou schopny ho podpořit i v době mimo setkání s krizovým intervencem.

Důležité je ovšem co nejdříve začít pracovat na vlastním zvládnání problému. To ovšem jde až po důkladné analýze celého problému. Na základě výsledků se potom pomáhající pracovník rozhodne, jakou formou bude intervence prováděna. Krizová intervence má nejen vyřešit stávající krizi, ale má též posílit adaptivní chování, které v minulosti vedlo k úspěšnému vyřešení podobné krize a může být úspěšné i nyní (Navrátil, 2002).

→ Literatura

Baštecká, B. a kol. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X

Navrátil, P. *Krizová intervence*. In: Sociální práce č. 0 - 1/2002, ISSN 1213-6204 str. 62 - 74

Špatenková, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9

Špatenková, N. a kol. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0888-4

Vodáčková, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9

Duševní krize

„Duševní krize nastává v okamžiku, kdy se jedinec setká s překážkou, kterou není schopen vlastními silami, ani za pomoci blízkých lidí, zvládnout navyklym způsobem a v určitém přijatelném čase. Toto nezvládnutí situace vede k narušení nebo ztrátě duševní rovnováhy.“⁵

Duševní krizi často provázejí pocity ztráty jistoty a bezpečí. „Jedinec v takové situaci prožívá ohrožení, bezradnost a dojem, že je na všechno sám. Prožitím a překonáním duševní krize se vnitřně obohacujeme a osobnostně rosteme. V opačném případě může dojít k ohrožení základních hodnot člověka.“⁶

S duševní krizí se v průběhu života setkáváme všichni a naše reakce jsou velmi individuální.

Typologie duševních krizí

Duševní krize můžeme dle J. Vymětala dělit na krize vývojové a traumatické, dále pak na krize zjevné a latentní a konečně na krize akutní a chronické.⁷

- **Vývojové krize** jsou ty, které se pravidelně vyskytují v určitém vývojovém stadiu člověka, například v dospívání, při narození dítěte, v klimakteriu. Jsou to tedy situace postihující každého jedince, neboť se jim není možné v průběhu normálního života vyhnout.
- **Krize traumatické** nastávají jako důsledek událostí, které přicházejí náhle, neočekávaně, člověk se na ně nemůže připravit. Tyto krize bývají pro jedince z hlediska jeho duševního zdraví velmi nebezpečné, mohou se projevit i v podobě psychosociální poruchy. Příkladem může být neočekávaná smrt někoho blízkého.
- **Krize zjevné** lze charakterizovat tím, že si je jedinec uvědomuje a připouští. Jedná se např. o chronické onemocnění.
- Za **krize latentní** považujeme ty, které zůstávají lidskému vědomí utajeny. Člověk si krizi neuvědomuje, popř. si ji nechce připustit. Může se třeba jednat o jednostranný způsob života – „útěk“ do pracovní aktivity.
- **Akutní krize** jsou patrné na první pohled. Mají bouřlivý průběh s ohraničeným začátkem a koncem. Většinou se týkají partnerských vztahů.

⁵ VYMĚTAL, J.: Psychoterapie. Horizont, Praha 1987, str. 39.

⁶ Tamtéž, str. 38.

⁷ VYMĚTAL, J.: Psychoterapie. Horizont, Praha 1987, str. 38 – 39.

Krizová intervence tváří v tvář

„Psychoterapeutická krizová intervence je na minimum omezený terapeutický zásah vždy tam a tehdy, kde je krizový stav takový, že jinou psychoterapeutickou volbu nepřipouští.“¹¹

Je to „takové zprostředkování pomoci, jímž terapeut odpovídá na daný stav a vážnost krizového stavu, s nímž se na něho pomoc hledající obrátil. Specifickým způsobem jde o první pomoc v oblasti psychiky člověka, který se ocitl v krizovém stavu.“¹² Charakteristickým prvkem pro intervenci tváří v tvář je bezodkladný kontakt klienta s odborníkem. Ten může probíhat, jak již bylo uvedeno, ambulantní formou, formou hospitalizace v chráněném prostředí (např. v krizovém centru), nebo formou výjezdu ke klientovi, pokud si to situace vyžádá. Důležité je, aby tyto služby byly pro klienty lehce dostupné (tzn. vhodná pracovní doba, dostatek informací o nabídce služeb klientům v krizi, ...).¹³

Telefonická krizová intervence (TKI)

Jedná se o soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm. TKI je obdobou krizové intervence tváří v tvář, jde však, jak již bylo zmíněno, o kontakt po telefonu.

TKI má v České republice tři základní formy:

- „Specializované linky zaměřené na určitou problematiku – tzv. hot line (např. AIDS, drogová problematika),
- Kontaktní linky – (nemusí sloužit pouze klientům v krizi) – v některých krizových, kontaktních centrech či v občanských poradnách jsou obvykle k dispozici klientům daného pracoviště pro navázání prvního kontaktu,
- Linky důvěry (LD), které se nespécializují jen na určitou problematiku, jsou pro celou populaci nebo jen pro děti či dospělé.“¹⁴

Cíle TKI jsou shodné s cíli krizové intervence tváří v tvář. Při TKI je však potřeba pracovat s velkou intenzitou, protože zaměstnanec linky důvěry musí udělat maximum v době kontaktu, neboť toto spojení může být z mnoha příčin kdykoli přerušeno. Je tedy nutné s klientem navá-

¹¹ EIS, Z.: Krize všedního dne. Grada Publishing, Praha 1994, str. 104.

¹² EIS, Z.: Volejte linku důvěry! H a H, Jinočany 1993, str. 53.

¹³ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1994, str. 40 - 41.

¹⁴ VODÁČKOVÁ, D.: Krizová intervence. Portál, Praha 2002, str. 57.

zat kvalitní vztah hned v úvodu hovoru, aby mu byla usnadněna komunikace a vyjadřování emocí, „terapeut se musí rozhodovat ihned, bez otálení, odkladů, prodlev, je žádán o pomoc ve vypjatých chvílích toho, kdo je v krizovém stavu a musí se rozhodovat bezprostředně...“.¹⁵

V telefonické krizové intervenci se s klientem zaměřujeme na aktuální problém. Není pro nás důležité znát celou klientovu životní historii, ale jen fakta podstatná pro konkrétní rozhovor. Jde o takový kontakt, o jehož začátku, délce a ukončení rozhoduje klient sám. Rozhodnutí, zda povede hovor až do konce nebo zda zavěsí, je pouze na něm.

Klientelu telefonické krizové intervence mohou tvořit lidé, kteří na ambulantní návštěvu nemohou dojít sami, tj. malé děti, staří lidé, nemocní. Dále se zde mohou objevit i ti, kteří se bojí setkání tváří v tvář. Může jít o intoxikované, pachatele trestných činů, klienty při započatém sebevražedném pokusu apod. Na základě zkušeností z Linky bezpečí lze dodat, že děti, které mají nejméně životních zkušeností, volají často právě proto, že nevědí, kde jinde by měly pomoc hledat, neboť neznají úřady či instituce, které by byly kompetentní řešit jejich situaci. Některé linky důvěry, ale i jiná pracoviště, nabízejí ještě pomoc formou internetového poradenství. Zde je pak výhodou navíc to, že se na takovou službu mohou obracet i lidé s vadami sluchu, případně ze zahraničí, neboť na Internet se mohou lidé dostat kdekoli.

Pracovníci na telefonu mají kontakt s klientem obtížnější v tom, že mohou u klienta sledovat pouze paraverbální signály. Jde o slovní a mimoslovní akustické prvky, např. tempo řeči, přízvuk, pomlky, smích, pláč, výslovnost, důrazy na určitá slova, mlčení. Nemají možnost všimnout si gest, postoje či výrazu tváře.

Dále je pro TKI specifické, že rozhovor není vymezen pevnými hranicemi. Délka kontaktu se podřizuje potřebě volajícího. Většinou záleží jen na něm, kdy se rozhodne hovor ukončit. Může dojít i k předčasnému ukončení hovoru kvůli přerušení spojení z důvodu selhání techniky, někdy volající zavěšují, protože je v hovoru někdo začal rušit, případně vešel do místnosti někdo, před kým nechtějí hovořit. V těchto případech však klienti většinou zavolají znovu. U určité skupiny volajících dochází i k opakovanému kontaktování linky důvěry.

Pracovník TKI musí být připraven na široké spektrum projevů klienta a musí se zvládnout „vyladit“ na hovor hned od počátku. Musí reagovat velmi pružně, zejména u hodně frekventovaných linek. Zde autorka přidává i svou zkušenost, která toto stanovisko potvrzuje. Linka bezpečí je díky bezplatnému volání velmi frekventovanou linkou, což dokládá počet telefonátů – na centrále registrují denně až 1600 dovolání. Každý hovor začíná jinak, což vyžaduje od pracovníků linky velmi flexibilní přístup.

¹⁵ EIS, Z.: Volejte linku důvěry! H a H, Jinočany 1993, str. 90.

Telefonická krizová intervence nabízí volajícím možnost sdělení jejich problémů. Během hovorů mají příležitost vyslovit nahlas věci, které by se mezi blízkými lidmi neodvážili říci, což jim přináší úlevu od tajemství. Pracovníci linek důvěry poskytují podporu, obnovu naděje, povzbuzení, získání ztracené jistoty, ale i rady a informace. Společný rozhovor umožňuje klientům rozumové uchopení jejich problému, orientaci v něm, redukci nebezpečí a napětí.¹⁶

Výhoda telefonické krizové intervence spočívá v její snadné dostupnosti. Ta se nyní prostřednictvím mobilních telefonů ještě zvýšila. Dalším kladem je nonstop provoz (ten Linka bezpečí má) a rychlost přijetí klienta. To znamená, že po vytočení čísla většinou nemusí volající příliš dlouho čekat.

Zápornou stránkou TKI může být zhoršená kvalita rozhovorů, která je omezena možnostmi telefonních přístrojů. Může dojít k přerušení spojení kvůli poruše aparátu, ale také nastávají situace, kdy volající sami zavěsí. Další nevýhodou je fakt, že konzultantům linek důvěry může chybět zpětná vazba. Nedomluví-li se s volajícím na opakovaném kontaktu, nedozví se, jak případ dopadl.¹⁷

Sociální síť pracoviště TKI

Psychosociální síť rozumíme systém propojení nejrůznějších institucí, které pomáhají občanům řešit obtížnou psychosociální situaci. Podstatné je, aby byly v dostatečné hustotě a variabilitě. Linka důvěry se jako místo prvního kontaktu bez takovéto sítě neobejde. Musí mít zmapovaný terén, vytvořenou databázi institucí, čímž může v zájmu klienta zabezpečit návaznost péče.¹⁸ Takovouto databázi institucí disponuje i Linka bezpečí. Provádí její průběžnou aktualizaci a jednou ročně aktualizuje kompletně všechna data.

Průběh rozhovoru

Rozhovor je základní nástroj pomoci prostřednictvím telefonu. Velmi záleží na zvládnutí techniky správného vedení rozhovoru, protože nevhodně vedený hovor nejenže klientovi nepomůže, ale může ho i poškodit. V textu je zmíněno několik základních technik užívaných během hovoru. Ty by měl ovládat každý, kdo by chtěl pracovat na krizovém telefonu, neboť prostřednictvím nich může volajícím pomoci. Co je tedy důležité umět pro práci na telefonu?

¹⁶ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 65 – 66.

¹⁷ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 64 – 65.

¹⁸ VODÁČKOVÁ, D.: Krizová intervence. Portál, Praha 2002, str. 500.

→ Empatické naslouchání

„Empatie je porozumění včítěním. Tím, že se do klienta vcítíme, začneme ho mnohdy vidět v jiném světle, neboť lépe rozumíme jemu samému a jeho životní situaci.“¹⁹

„Empatie začíná tam, kde opustíme vlastní myšlenky, city a představy a začneme uvažovat o tom, jak bychom se asi my sami cítili v situaci druhého člověka.“²⁰

Empatii pokládá autorka za velmi důležitou součást hovorů. Křivohlavý²¹ uvádí, že nasloucháním druhému člověku vytváříme podmínky k jeho dalšímu rozvinutí. Tím, že někomu nasloucháme, věnujeme mu pozornost, úctu, důvěru, příležitost něco nám sdělit, prostor ve svém myšlení a cítění, čas, tímto vším dáváme volajícímu najevo, že uznáváme jeho hodnotu, že zde má prostor ke svěřením se, že jsme ochotni ve spolupráci s ním hledat určitá řešení.

V souvislosti s empatií je důležité upozornit na některé chyby, jimž je nutné se vyhnout. Podle P. Hartla²² jde mimo jiné o hodnotící, filtrované a soucitné naslouchání. Hodnotící naslouchání je takové, kde vedle pozorného naslouchání zároveň hodnotíme, co klient říká. Dáváme tím najevo, že zcela neakceptujeme, co nám volající sděluje.

Filtrované naslouchání vychází z toho, „že si v průběhu socializace vytváříme množství filtrů, přes které nasloucháme sobě, druhým a vnímáme svět kolem sebe. Osobní, kulturní, rodinné a další filtry zavádějí do našeho naslouchání různé formy zaujatosti“. Tyto pak brání našemu naslouchání bez předsudků.

Podstatou soucitného naslouchání je podle P. Hartla „soucit, který zakrývá vidění a pochopení situace, stává se brzdou, tlumí klientovu aktivitu“.

→ Zpětná vazba pro klienta

Během hovoru dáváme volajícímu různými technikami zpětnou vazbu, kterou mu sdělujeme, že ho posloucháme, že se ho snažíme pochopit a porozumět mu. Jednou z možností, kterou můžeme klientovi zpětnou vazbu poskytnout, je zrcadlení - reflexe. Podle J. Kratochvíla se pokoušíme o „co nejpřesnější vystižení klientových myšlenek a citů. Dosáhneme toho tehdy, pokud klienta necháme určitou dobu hovořit bez přerušování. Pozorně ho posloucháme a potom se snažíme vlastními slovy vyjádřit, jak jeho sdělení chápeme.“²³

¹⁹ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 116.

²⁰ KŘIVOHLAVÝ, J.: Povědej – naslouchám. Návrat, Praha 1993, str. 64.

²¹ KŘIVOHLAVÝ, J.: Povědej – naslouchám. Návrat, Praha 1993, str. 12 – 13.

²² HARTL, P.: Umění rozhovoru. Katedra sociální práce FF UK, Praha 1994, str. 92 – 93.

²³ KRATOCHVÍL, S.: Základy psychoterapie. Portál, Praha 1997, str. 165.

Dáváme mu tím najevo, že ho posloucháme a zároveň se přesvědčujeme, zda jsme mu správně porozuměli.

D. Knopková navíc zmiňuje, že „smyslem zrcadlení je pomoci mluvčímu pocity uchopit a pojmenovat“.²⁴

Další důležitou technikou je shrnutí. To se týká delšího sděleného úseku. Volající dostává informaci o tom, co podstatného vyrozuměl pracovník z toho, co bylo řečeno. Účelem je „dát dohromady důležité myšlenky a fakta, čímž se položí základy k další diskusi a hodnotí se dosažený pokrok“.²⁵

Techniky hovoru vedoucí ke změně situace

K tomu, aby docházelo prostřednictvím telefonu ke změně, se používají čtyři základní skupiny otázek:²⁶

- **Lineární otázky** - nejčastěji je klademe na počátku rozhovoru. Odpovědi na ně nám poskytují přehlednost a srozumitelnost prezentovaného problému. Příklad: Kdo je to? Co se stalo?
- **Strategické otázky** – zařazujeme je do rozhovoru, pokud jej chceme někam nasměrovat, mobilizovat klienta, nabídnout otázku řešení. Těmito otázkami přebíráme větší iniciativu. Příklad: Chtěl bys jí kvůli tomu zavolat? Co kdybys to mámě řekl?
- **Cirkulární otázky** – při jejich používání rozšiřujeme klientův pohled na větší plochu. Zahnujeme do hovoru i vztahovou síť volajícího. Ten má možnost podívat se na věc očima někoho jiného. Příklad: Co si myslíš, že maminku rozzlobilo? Kdyby nás nyní tvoje sestra slyšela, co by na to řekla?
- **Reflexivní otázky** – jsou významné pro mapování pomyslného prostoru. Volajícímu je nabízen pohled na problém v časovém odstupu a s přijetím nepříjemné alternativy. To může vést ke snižování úzkosti a jiných nepříjemných pocitů. Příklad: Kdyby taková situace nastala, co by se stalo den potom? Co bys udělala, kdyby s tím souhlasil?

Dále je pro účel změny důležité, aby nebyla klientovi ihned v úvodu vnucována doporučení či řešení jeho problému. Pro volajícího je velice přínosné, pokud sám podá návrhy, neboť „tato skutečnost dává větší naději, že se jich bude držet“.²⁷

²⁴ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 87.

²⁵ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 89.

²⁶ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 95 – 99.

²⁷ HARTL, P.: Umění rozhovoru. Katedra sociální práce FF UK, Praha 1994, str. 86.



Dalším, změnu podněcujícím krokem je zjišťování klientových silných míst. Znamená to, že hledáme, zda klient nezažil v minulosti podobnou situaci. Pokud se dozvíme, že ano, ptáme se: „Co se osvědčilo při jejím řešení? Co fungovalo nejlépe? Tímto získáváme vnější opěrné body.“ Můžeme také hledat „vlastnosti a schopnosti, které volajícímu usnadnily překonat dřívější zkušenosti, jeho úspěchy, zpracované krize apod., což jsou vnitřní opěrné body“.²⁸ O ty se klient může opřít a čerpat z nich při hledání východiska z aktuálního problému.

Jmenované techniky je vhodné různě kombinovat, abychom dosáhli co největšího uspokojení klientovy zakázky.

Nastávají i případy, kdy se jedná o takovou zakázku, která vyžaduje naši intervenci. O přístupu k takové zakázce se podrobněji zmíníme ve stati o realizaci intervencí na Lince bezpečí.

Ukončení hovoru

Rozhovory na krizovém telefonu nejsou přesně časově ohraničené. Jejich délka závisí na potřebách klientů. Některému volajícímu stačí krátké poskytnutí informace, s jiným může být hovor dlouhý i několik desítek minut.

Hovory končí různě. Jedním způsobem je, že společná komunikace dojde k bodu, kdy již bylo vše potřebné řečeno. Klient se sám začne loučit, neboť byla splněna jeho zakázka. Vždy je vhodné se o tom ještě přesvědčit. To je možné slovy: Stačí to, jak jsme si o tom spolu popovídali?

U jiných hovorů se může stát, že klient ukončí hovor překvapivě rychle. Buď se spěšně rozloučí, nebo beze slova zavěsí. Jestliže nám poskytne alespoň trochu prostoru před zavěšením, měli bychom ho využít k tomu, abychom mu nabídli opětné kontaktování Linky bezpečí. Takové ukončení může nastat například v případě, kdy je volající nečekaně vyrušen a nemůže v hovoru pokračovat.

Jindy dochází k jevu, kdy se hovor točí jakoby v kruhu. Volající není schopen přistoupit k ukončení hovoru. Zde je možné stanovit limit, po který s ním budeme ještě hovořit, a vznést dotaz ohledně původní zakázky. Zeptáme se: Bylo to, o čem jsme si povídali skutečným důvodem, kvůli kterému jsi nám zavola? Nebo si chceš promluvit ještě o něčem jiném? Pokud zde není jiné téma, které by chtěl volající prezentovat, můžeme hovor slušně ukončit. Když předešle problém, který přesahuje hranice telefonické intervence, je na místě ho odkázat na příslušné odborníky.

²⁸ KNOPOPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 100 - 101.

Emoce a jejich zpracování

Pro práci na krizovém telefonu je velmi důležité umět zacházet s emocemi, které klient prostřednictvím hovoru, byť nepřímou, sděluje. „Je důležité, aby docházelo k zrcadlení klientových emocí. Dáváme mu tak najevo, že mu nejen rozumíme, ale že s ním soucítíme, že jeho pocity respektujeme. Je-li tomu tak, může se mu ulevit, protože poznává, že není sám, že není opuštěn, že mu někdo rozumí, že ho někdo chápe...“²⁹

→ Smutek, pláč

Na krizovém telefonu se lze setkat s celou škálou pocitů. Jedním z nich je smutek, pláč. V okamžiku, kdy na Linku bezpečí zavolá smutný či plačící klient, je vhodné na jeho projevy emocí reagovat. Lze říci: Slyším, že jsi smutný, že pláčeš... To nevadí, klidně plač. Protože hovoříme o tom, co slyšíme, klient ví, že jsme s ním, že ho posloucháme. Když dovolíme, aby plakal, naznačujeme mu, že jeho pocity respektujeme. Většinou pak dochází k postupnému zmírňování pláče a volající je schopen klidněji hovořit o svém trápení.

Rozhodně není žádoucí klienta začít utěšovat, říkat chlapcům, že nesmí plakat, že musí být silní apod. Toto jsou mýty o pláči, které klientovu stavu nijak neprospívají.³⁰

→ Agrese, hněv

Hněv a agresi je možné zaregistrovat v několika podobách. Občas nastává situace, kdy konzultant zvedne telefon a slyší pouze příval agrese a hněvu. V takovém případě je možné se volajícího zeptat: Tebe něco rozzlobilo? Reakce klientů pak bývají různé. Buď se rozpovídají o tom, co je štyve, nebo zavěsí. Není přípustné, aby pracovníci začali také jednat agresivně. Je potřeba si uvědomit, že volající se většinou nezlobí přímo na pracovníka na telefonu, pouze do něj svůj hněv promítají. Protože pracovník není vidět, je jednoduché si jej představit jako osoby, které u nich takový pocit vyvolaly.

Jindy klienti zavolají s tím, že si rovnou začnou stěžovat na určitou osobu. V takové situaci je vhodné nechat volající o svém vzteku hovořit, aby si ho uvědomili a mohli na něm začít pracovat. Pomáháme jim tím, že jejich pocit reflektujeme. Pokud má člověk možnost otevřeně vyjádřit svůj vztek, hněv, agresi, dojde u něj k uvolnění a cítí se lépe.³¹

²⁹ KŘIVOHLAVÝ, J.: Povědej – naslouchám. Návrat, Praha 1993, str. 59.

³⁰ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 105.

³¹ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 110 - 111.

→ Strach

Projevy úzkostných či vyděšených klientů jsou různorodé. Parafrázujeme si je dle D. Knopkové.³² Jedním z nich může být tichá, ustrašená mluva, šeptání. Toto používají volající, kteří se chtějí schovat, být co nejméně viditelní či utéci.

Další možností je křik. Ten je naopak od šepotu dán potřebou strach překřičet, dokázat si, že jsem silnější než on, vyvrát na něj.

U jiného klienta se úzkost může projevat tím, že se mu obtížně hovoří, popřípadě mlčí. Tato reakce je spojena s mechanismem, kdy nejsme schopni se ze strachu pohnout. Znehybnění je zde vyjádřeno právě mlčením.

Poslední jev, který v souvislosti se strachem registrujeme, je zrychlená mluva nebo nutkánní mluvit. Podstatou je rychlý útek ze situace, která volajícího ohrožovala. Svou výřečností se klient zbavuje napětí.

Na Lince bezpečí se pracovníci setkávají se všemi uvedenými variantami. Vždy je vhodné projevenými signály klienty provádět tím, že jim nastavíme zrcadlo, tedy reflektováním. Necháme volající, aby o svých pocitech otevřeně hovořili. Dále je možné pracovat s časem a katastrofickým scénářem. Lze použít otázky: Co se stane za deset minut, co za hodinu, ...? Co nejhoršího by se mohlo stát? Jak by to vypadalo potom, až by taková situace nastala? Klient má příležitost se na takovou situaci připravit, můžeme společně hledat varianty řešení.

→ Ticho

Ticho se může objevit buď na začátku nebo v průběhu hovoru. Důvody, proč klient mlčí, mohou být leccaké. Pokud mlčení nastane v úvodu rozhovoru, „bývá výrazem vnitřního konfliktu – potřeby sdělit problém, pocítit blízkost, otevřít tajemství, získat porozumění a na druhé straně výrazem strachu promluvit, obavy ze ztráty intimity a bezpečí, výrazem studu“.³³ Vhodnou reakcí na ticho v telefonu je zrcadlení toho, co slyšíme. Zasluchneme-li dech, hlas, okomentujeme volajícímu, že slyšíme, že tam je. Tím, že nabídneme mlčícímu člověku prostor a dostatek podnětů, např. Já vás poslouchám... Slyším, že se vám těžko začíná..., vytvoříme pro něj atmosféru důvěry, ve které se sníží obava s rozhovorem začít.

Mlčení během hovoru vzniká z mnoha důvodů. Dle J. Křivohlavého existují různé druhy ticha. „Je ticho přemýšlivé, kdy se hledá, jak dál. Je ticho plné rozpaků, kdy se neví, jak pokračovat. Je ticho šoku, kdy něco hovořícímu vyrazilo dech. Je ticho hlubokého pokoje, kdy vše

³² KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 107 - 110.

³³ KNOPPOVÁ, D. a kol.: Telefonická krizová intervence. Remedium, Praha 1997, str. 81.

bylo řečeno a slova by porušila klid.³⁴ V další části J. Křivohlavý zmiňuje jiné příčiny vzniku pomlky v řeči. Uvádí: „Partner sbírá dech, nemůže najít vhodné slovo, je před obtížnou fází sdělení, sbírá sílu. Odmítá pokračovat, truceje. Je v šoku. Je v zoufalé situaci, něco je mu trapné vyslovit. Řekl něco, co nechtěl. Přemýšlí. Zjišťuje reakci na to, co řekl. Ukončil svou řeč a čeká, že se posluchač chopí slova.“ V těchto případech je na místě ticho tolerovat, nepospichat s vlastní odpovědí. Je potřeba dát klientovi dostatek prostoru, aby si své myšlenky mohl urovnat.³⁵

Na telefonu se můžete setkat i s tím, že se volající nerozmluví, ale beze slova zavěsí. I na toto musíme být připraveni, ač to je mnohdy velmi psychicky náročné, zvláště v případech, kdy volající pláče. Může nám být pomoci, pokud budeme k takovým telefonátům přistupovat tak, že volající dostal prostor hovořit, a je jen na něm, zda toho využije. Je tedy vhodné plně respektovat jeho rozhodnutí zavěsit.

Realizace intervencí na Lince bezpečí

Ve chvíli, kdy klient zavolá na LB, mohou nastat dvě situace, které se váží na anonymitu klienta. V případě, kdy klient z anonymity nevystoupí, má pracovník LB možnost čerpat informace z databáze psychosociální sítě LB a předat je volajícímu. Může mu tedy poskytnout kontakty na instituce v místech, které si klient sám určí. Volající tyto instituce dále kontaktuje sám.

Jsou však i případy, kdy klienti žádají zprostředkování pomoci prostřednictvím LB. Takové volající se snažíme vést k samostatnosti a zvýšení kompetence tím, že vysvětlujeme, kde mohou pomoc hledat. Nicméně nastávají situace, kdy se klienti necítí být dostatečně kompetentní k zajištění si relevantní pomoci. Potom jim může pracovník LB nabídnout zprostředkování pomoci. Konkrétní forma závisí na naléhavosti případu. Pracovník může přímo během telefonátu předat nejdůležitější informace supervizorovi, který ihned kontaktuje potřebné pracoviště – nemocnici, azylový dům, policii, orgán sociálně-právní ochrany dětí a další. V takovém případě musí klient uvést alespoň místo, kde se nalézá, aby ho pracovník další instituce našel. Nejčastěji se toto řešení volí v případech akutního ohrožení života či zdraví a dále v situacích, kdy je nutné klientovi zajistit ubytování – tedy v hovorech týkajících se útěku či vyhození z domova nebo instituce.

Jiný postup se volí v situaci, kdy klient souhlasí s řešením v delším časovém horizontu. V takovém případě však musí vystoupit z anonymity, uvést své jméno a bydliště, popř. adre-

³⁴ KŘIVOHLAVÝ, J.: Povídej – naslouchám. Návrat, Praha 1993, str. 21.

³⁵ KŘIVOHLAVÝ, J.: Povídej – naslouchám. Návrat, Praha 1993, str. 20.

su místa, kde ho bude pracovník další instituce kontaktovat. Tuto formu pomoci nabízíme zejména v případech, kdy se jedná o telefonáty s tématem týrání, zanedbávání či pohlavního zneužívání. Vzhledem k tomu, že převážnou část klientů Linky bezpečí tvoří děti, musíme je přijatelnou formou k jejich věku motivovat, aby tuto pomoc využily. Popisujeme jim, jaké kroky budou následovat a jaké reakce mohou vyvolat. Snahou je, aby byli klienti připraveni na různé eventuality. Tímto předcházíme situaci, že by ztratili v Linku bezpečí důvěru. Volajícím tak zůstává možnost, aby ji v případě dalšího problému opět kontaktovali.

Velmi často na Linku bezpečí volají s těmito tématy (pohlavní zneužívání, týrání svěčené osoby) tzv. třetí osoby. Jsou to lidé (kamarádi, učitelé, sousedé), kteří mají podezření, že se v jejich okolí děje něco špatného, ale sami se bojí kontaktovat policii či orgán sociálně – právní ochrany dětí. I od těchto volajících přebíráme informace o dětech, kterým má být ubližováno, a dále je předáváme kompetentním orgánům.

Autorka doufá, že se jí v tomto textu podařilo nastínit zákonitosti krizového stavu a práce s ním. Uvědomuje si, že se více zaměřila na práci po telefonu, avšak domnívá se, že techniky vedení hovoru jsou přenositelné i do kontaktu tváří v tvář. V úplném závěru není na škodu zmínit některé instituce, které nabízejí pomoc osobám v krizi:

Policie	158
Záchranná služba	155
Linka bezpečí	800 155 555 – nonstop
Linka důvěry Centra krizové intervence	284 016 666 – nonstop
DONA - linka pomoci obětem domácího násilí	251 511 313 – nonstop
RIAPS	222 580 697 – nonstop
Bílý kruh bezpečí	257 317 100

→ Literatura

EIS, Z.: *Volejte linku důvěry!* 1. vyd. H a H, Jinočany 1993.

EIS, Z.: *Kříze všedního dne*. Grada Publishing, Praha 1994.

HARTL, P.: *Umění rozhovoru*. 1. vyd. Katedra sociální práce FF UK, Praha 1994.

KASTOVÁ, V.: *Kříze a tvořivý přístup k ní*. 1. vyd. Portál, Praha 2000. 168s. ISBN 80-7178-365-X

KNOPPOVÁ, D. a kol.: *Telefonická krizová intervence*. 1. vyd. Remedium, Praha 1997. 304s.

KRATOCHVÍL, S.: *Základy psychoterapie*. 1. vyd. Portál, Praha 1997. 392s. ISBN 80-7178-179-7

KŘIVOHLAVÝ, J.: *Povídej – naslouchám*. 1. vyd. Návrat, Praha 1993. 105s. ISBN 80-85495-18-X

VODÁČKOVÁ, D. a kol.: *Krizová intervence*. 1. vyd. Portál, Praha 2002. 544s. ISBN 80-7178-696-9

VYMĚTAL, J.: *Psychoterapie*. Pomoc psychologickými prostředky. Horizont, Praha 1987.

Všeobecná encyklopedie. 3. díl. 1. vyd. Praha: Diderot, 1999. 473s. ISBN 80-902555-2-3 (soubor)
ISBN 80-902555-5-8 (3. svazek)



- **Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem České republiky a rozpočtem hlavního města Prahy**

- **ESF napomáhá rozvoji zaměstnanosti podporou zaměstnanosti, podnikatelského ducha, rovných příležitostí a investicemi do lidských zdrojů.**



Copyright:
Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s., Petr Hanuš, Kateřina Hellebrandová

Typografická úprava:
AGAMA poly-grafický ateliér, s. r. o., Na Výši 4, 150 00 Praha 5

Tisk:
Květoslav Zaplatílek, Vesec 66

Vydal:
Vzdělávací institut ochrany dětí v roce 2006
U Pergamenky 1511/3, 170 00 Praha 7

ISBN 80-86991-84-9



VZDĚLÁVACÍ INSTITUT
OCHRANY DĚTI