# DÁNSKÝ KOMUNIKAČNÍ MODEL - linka STARTLIJNEN

## SWOT ANALÝZA adaptace pro využití v ČR

V rámci spolupráce s dalšími pracovišti distanční krizové pomoci  jsme zpracovali kvalitativní, participativní SWOT analýzupřenositelnosti dánského konverzačního modelu Startlinjen do české praxe distanční krizové intervence.
Cílem SWOT analýzy bylo zmapovat, jak odborníci a odbornice z české praxe krizové intervence vnímají přenositelnost dánského konverzačního modelu Startlinjen do českého prostředí, zejména s ohledem na práci s dlouhodobě opakovaně volajícími, hodnotové ukotvení modelu, hranice služby a návaznost péče.
Před workshopem obdrželi všichni zúčastnění stejný podklad: stručný popis modelu Startlinjen dle českého překladu interní dánské metodiky Linky Startlijnen.  V ní je model popsán jako konverzační model s jádrem „přítomnost“, rámovaný zdroji a vztahy, se čtyřmi doménami rozhovoru: co je obtížné, vypořádání se s obtížemi, hodnoty a další kroky. Příručka zároveň uvádí jeho vztah k ACT/RFT, hodnotové ukotvení, přijetí bolesti jako součásti života a šest cílů intervence směrem k volajícím.
Swot analýzu jsme vytvářeli v průběhu 2 on-line workshopů v délce 2 hodin. Zúčastnilo se jich dohromady 42 krizových interventů a interventek (včetně rolí intervizor/ka, metodik/čka, supervizor/ka) ze 17 pracovišť distanční krizové intervence z celé ČR, všechna pracoviště jsou členy ČAPLD a naplňují touto asociací definované standardy poskytovaných služeb (mimo jiné např. kvalifikační standard akreditovaného kurzu TKI/KKI). Výběr účastníků probíhal tak aby reflektoval regionální i nadregionální specifika služeb, specifika služeb s vymezenou cílovou skupinou. Data byla analyzována kombinací deduktivního a induktivního postupu. Základní rámec tvořily čtyři kategorie SWOT. Uvnitř každé kategorie byla data tematicky kódována a slučována do opakujících se významových celků. Výsledné položky SWOT byly formulovány tak, aby zachycovaly opakující se témata napříč pracovišti a zároveň respektovaly odborný rámec modelu popsaný v dánské metodice.
Analýza nezjišťovala účinnost modelu ani jeho dopad na volající nebo pracovníky. Výstupy je proto třeba chápat jako odbornou reflexi přenositelnosti modelu do českého prostředí, nikoli jako empirické ověření jeho efektivity. Vzorek nebyl statisticky reprezentativní, ale záměrně sestavený z profesionálů a pracovišť s relevantní zkušeností.

# Silné stránky

| Položka | Stručné vysvětlení |
|---|---|
| **Jasná struktura rozhovoru bez ztráty lidského kontaktu** | Model nabízí srozumitelný rámec hovoru, ale jeho jádrem zůstává přítomnost a lidský kontakt. |

| | |
|---|---|
| **Vhodnost pro práci s dlouhodobě opakovaně volajícími** | Model vznikal mimo jiné jako odpověď na potřebu pracovat s opakovaně volajícími tak, aby intervence nepodporovaly závislost na službě, ale adaptivní strategie zvládání. |
| **Propojení podpory, zdrojů, vztahů a hodnot** | Model nepracuje pouze s problémem, ale také s tím, o co se člověk může opřít a co je pro něj důležité. Respektuje individualitu člověka. |
| **Posun nemusí znamenat okamžitý akční plán** | Model umožňuje chápat posun šířeji: jako nový náhled, pojmenování strategie, obnovení naděje nebo malý krok. Příručka výslovně uvádí, že ne každý hovor musí skončit akčním plánem. |

# Slabé stránky / limity

| Položka | Stručné vysvětlení |
|---|---|
| **Limitovaná evidence u osob s vyšší psychiatrickou zátěží** | Model není dostatečně ozkoušen při práci s volajícími s vyšší psychiatrickou zátěží (v kompenzovaném stavu či akutním zhoršení) |
| **Nejasná hranice mezi stabilizační a na změnu orientovanou intervencí** | Model směřuje k náhledu, hodnotám, strategiím a dalším krokům, ale v krizové intervenci je nutné dobře rozlišit, kdy je cílem stabilizace a kdy už je možné cílit na dosažení změny. |
| **Přijetí bolesti jako jazykově a kulturně náročný prvek** | Pojem „bolest“ může být v češtině chápán fyzicky, nebo jako výzva ke snášení utrpení; může být vhodnější mluvit o trápení, psychické bolesti nebo zátěži. |
| **Absence jasného výcvikového modelu pro český kontext** | Příručka popisuje hodnoty, cíle a domény modelu, ale neobsahuje podrobný výcvikový rámec pro jeho zavedení v jiné službě. |

# Příležitosti

| Položka | Stručné vysvětlení |
|---|---|
| **Rozvoj metodiky práce s dlouhodobě opakovaně volajícími** | Model může pomoci českým linkám nezůstávat pouze u opakované ventilace obtíží, ale citlivě posilovat zdroje, náhled, vztahy a malé změny. |

| | |
|---|---|
| **Vytvoření společného jazyka pro týmovou reflexi hovorů** | Domény modelu mohou sloužit jako pomůcka pro intervizi, supervizi a metodické rozbory. |
| **Rozšíření pojetí „posunu“ v krizové intervenci** | Česká praxe může lépe rozlišovat různé podoby posunu: zklidnění, náhled, pojmenování strategie, uvědomění hodnot, naději nebo konkrétní krok. |
| **Citlivější práce s hodnotami, smyslem a budoucností** | Model může obohatit krizovou intervenci tam, kde nelze situaci rychle vyřešit, ale je možné podpořit kontakt s tím, co člověku dává smysl. |
| **Vyvažování podpory a hranic služby** | Model dává prostor trápení a emocím, ale zároveň nabízí cestu, jak nezůstávat pouze v opakované ventilaci a citlivě směřovat ke zdrojům, hodnotám a dalším možnostem. |
| **Možné snížení emoční zátěže pracovníků** | Jasnější struktura a společný jazyk mohou snížit pocit bezmoci, zahlcení a marnosti při práci s náročnými opakovanými hovory. |

# Hrozby / rizika

| Položka | Stručné vysvětlení |
|---|---|
| **Riziko linearizace modelu** | Domény modelu mohou být mylně chápány jako povinné lineární fáze rozhovoru, což by mohlo vést k mechanickému vedení hovoru. |
| **Riziko přílišného tlaku na změnu** | Model může být nesprávně pochopen jako požadavek, aby každý hovor vedl ke konkrétní změně nebo akčnímu plánu. |
| **Riziko nevhodné aplikace u vysoce rizikových kontaktů** | Pokud by byl model použit místo bezpečnostních postupů u akutního suicidálního rizika nebo psychiatrické dekompenzace, mohl by oddálit potřebnou intervenci. |
| **Riziko jazykového posunu pojmu bolest** | „Přijetí bolesti“ může být při nevhodném překladu nebo použití pochopeno jako výzva k pasivitě, rezignaci nebo snášení ohrožující situace. |

| | |
|---|---|
| **Riziko přenosu bez výcviku a metodického ukotvení** | Bez nácviku, supervize a týmového sjednocení může být model používán mechanicky, nejednotně nebo příliš volně. |
| **Odlišný systém návazných služeb** | České služby mohou mít jiné možnosti odkázání a jinou dostupnost návazné péče; doména „další kroky“ musí odpovídat reálným možnostem českého systému. |

Co-funded by the European Union

800 200 007 LINKA SENIORŮ

Financováno Evropskou unií. Názory vyjádřené jsou názory autora a neodráží nutně oficiální stanovisko Evropské unie či Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani EACEA za vyjádřené názory nenese odpovědnost.