



# PROMĚNY KRIZOVÉ INTERVENCE

Fenomén dlouhodobě  
opakovaně volajících v TKI

Kateřina Bohatá  
Klára Gramppová Janečková  
Jindřiška Kotrlová

Stanislav Juhaňák – TRITON

## Obsah

Úvod .....	17
Část I – Kontext práce s dlouhodobě opakovaně volajícími	
1 Krize nedořešená a latentní ( <i>Daniela Vodáčková</i> ) .....	20
2 Vznik a rozvoj krizových služeb se zaměřením na pracoviště telefonické krizové pomoci v souvislostech ( <i>Lucie Svojtíková</i> ) .....	30
3 Kultura organizace aneb sdílené představy o tom, co je správné a žádoucí ( <i>Lucie Svojtíková</i> ) .....	40
4 Nároky na pracovníky linek krizové pomoci ( <i>Kateřina Bohatá</i> ) .....	48
5 Proces proměny pracovníků v práci s dlouhodobě opakovaně volajícími ( <i>Daniela Vodáčková</i> ) .....	51
6 Sonda do problematiky v rámci ČR ( <i>Kateřina Bohatá</i> ) .....	55
7 Reflexe a postřehy z konference Diference a opakování II. aneb sdílení v odborných kruzích ( <i>Kateřina Bohatá</i> ) .....	63
8 Pohled do zahraniční literatury ( <i>Klára Gramppová Janečková</i> ) .....	67
Část II – Metodika práce s dlouhodobě opakovaně volajícími	
1 Teoretická východiska ( <i>Kateřina Bohatá, Klára Gramppová Janečková, Jindřiška Kotrlová</i> ) .....	74
1.1 Typologie dlouhodobě opakovaně volajících, metody práce .....	74
1.2 Význam vztahu pro práci s klientem .....	78
1.3 Zátěž, stres a adaptační strategie .....	90
1.4 Preterapie .....	94
2 Metoda práce s opakovaně volajícími klienty ( <i>Kateřina Bohatá, Klára Gramppová Janečková, Jindřiška Kotrlová</i> ) .....	98

2.1 Navázání kontaktu .....	99
2.2 Práce se zakázkou či příběhem dlouhodobě opakovaně volajícího .....	103
2.3 Práce se zátěží a frustrační tolerancí u dlouhodobě opakovaně volajících .....	110
2.4 Ukončování hovoru .....	119
2.5 Práce se vztahem v hovoru .....	121
2.6 Týmové nástroje .....	124
3 Kazuistiky dlouhodobě opakovaně volajících a jejich popis (Petra Finková, Kateřina Bohatá, Klára Gramppová Janečková) .....	135
Kazuistika I .....	140
Kazuistika II .....	148
Kazuistika III .....	159
Kazuistika IV .....	169
Kazuistika V .....	176
Kazuistika VI .....	180
Závěr .....	194
O autorkách .....	198

Milé čtenářky, milí čtenáři,

dostává se Vám do rukou ojedinelá odborná publikace, která se zabývá fenomény, se kterými se setkávají pracovníci telefonické krizové linky. Práci s klienty v krizi vnímám jako velice náročnou a pro osoby v těžké životní situaci jako zcela nepostradatelnou, neboť mnohdy představuje první a zásadní způsob, jak rychle poskytnout těmto osobám pomoc ve stabilizaci jejich životní situace. Telefonická krizová pomoc má za sebou dlouhou historii, ve které bylo významným okamžikem přijetí zákona o sociálních službách, čímž byla zařazena do systému sociálních služeb (oproti předchozímu poskytování zdravotnickými zařízeními).

Jsem přesvědčen, že nezávisle na datu účinnosti uvedeného zákona prochází poskytování telefonické krizové pomoci neustálým vývojem a proměnou, tak jak dochází k proměnám celé společnosti. Důkazem je i tato publikace, která se zabývá především novým fenoménem, opakovaně volajícími klienty. Poznatky z terénu vypovídají o tom, že hovory s klienty jsou předně o potřebě sdílení a posilování dovedností volajících. Popsaná proměna podpory a pomoci klientům telefonické krizové pomoci s sebou nese i nové nároky na pracovníky služby. Uvedeným tématem se zabývala také konference Diference a opakování – Fenomén opakující se krize v oblasti poskytování krizové pomoci. Jsem velmi potěšen, že Ministerstvo práce a sociálních věcí mohlo být partnerem této konference.

Mezi nejdůležitější schopnosti pracovníka telefonické krizové pomoci patří umět identifikovat a využívat limitní zdroj volajících, ale i reálná očekávání hovoru. Neméně podstatná je práce s hlasem, tempem řeči. Jedná se pouze o stručný výčet nutných dovedností, o to více si každého jednotlivého sociálního pracovníka v telefonické krizové pomoci vážím.

Rád bych poděkoval Lince seniorů Elpida, o. p. s., za odvahu a přínos do celospolečenského diskurzu a za rozvoj telefonické krizové pomoci. Věřím, že tato publikace, která je určena odborné i laické veřejnosti, napomůže rozvoji tak důležitých sociálních služeb, jakou bezpochyby telefonická krizová pomoc je. Je pro mne velkou ctí, že Ministerstvo práce a sociálních věcí může být partnerem této významné publikace.

*Mgr. Bc. David Pospíšil, DiS.  
zástupce náměstkyně pro řízení sekce sociální politiky  
ředitel odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení  
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR*

*Používám svoji lidskost, abych  
dosáhl lidskosti druhého.*

DAVE MEARNS

## Úvod

---

Pozice dlouhodobě opakovaně volajících je nezáviděníhodná. Objevuje se zde jistý paradox. Zdá se, že tito volající nikam nepatří. Většinou totiž nelze s jistotou říci, jestli se jedná o osoby v akutní krizi, a tudíž jestli jsou a mohou být, i dlouhodobě, klienty linek krizové pomoci. Často nepřináší žádné jasné ohraničené téma, žádnou překážku nebo něco jiného hmatatelného, co je možné překonat anebo alespoň přechkat. Navzdory tomu jsou velmi naléhaví.

Poskytování telefonické krizové pomoci je v zákoně o sociálních službách zarámováno takto: „Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.“

Přesto přese všechno tito lidé klienty linek krizové pomoci jsou, protože jak dokládáme statistikou, tvoří významnou část volajících. A to nejen v České republice, ale dle našich zjištění i kdekoliv jinde na světě. V praxi tudíž pracovníci krizové pomoci stále znovu vedou hovory, které se svou povahou vzdalují klasickým postupům telefonické krizové intervence.

Kontakt s těmito klienty není většinou kontaktem o dramatických změnách v jejich životě. Častěji je to hovor o posilování schopnosti zvládnout aktuální situaci i sdílení dlouhodobě neutěšené situace a vyrovnávání se s ní.

Protože tito klienti jsou pevnou součástí práce na linkách krizové pomoci, vidíme potřebu sdílet, popsat a vytvořit na toto téma zacílenou vlastní metodu práce.

Tato publikace si klade za cíl stát se příručkou pro práci s dlouhodobě opakovaně volajícími klienty. Vznikala postupně z patnáctileté zkušenosti práce s těmito klienty na lince seniorů, zkušenosti se supervizní prací a diskusí o postupech práce s jinými linkami krizové pomoci a inspirací z české i zahraniční literatury. Její součástí je metodika práce s dlouhodobě opakovaně volajícími klienty, kapitoly věnující se dlouhodobé a latentní krizi, vývoji krizových pracovišť, procesu vývoje pracovníků a podrobné kazuistické studie dlouhodobě opakovaně volajících klientů.

*Klára Gramppová Janečková  
Praha, červenec 2019*

**.....Strany 19 – 72 nejsou součástí výběru**

# 1 Teoretická východiska

Kateřina Bohatá, Klára Gramppová Janečková,  
Jindřiška Kotrlová

Následující text se věnuje výhradně klientům, kteří se na pracoviště telefonické krizové pomoci obracejí dlouhodobě a opakovaně. Jedná se o klienty v takzvaných dlouhodobých nebo latentních krizích (viz tab. 2), kteří tvoří významnou část klientely těchto pracovišť, ale svou charakteristikou a způsobem komunikace se do jisté míry vymykají. Přinášejí jiné typy zakázek a práce s nimi se odehrává více v rovině vztahu. Kontakt s těmito klienty není většinou hovorem o dramatických změnách v jejich životě. Častěji je to rozmluva o posilování schopnosti zvládnout aktuální situaci i sdílení dlouhodobě neutěšené situace a vyrovnávání se s ní. Prostřednictvím kontaktu s pracovištěm krizové pomoci získávají tito klienti velmi důležitý prvek sociální komunikace, kterým je lidské sdílení – a to obsahuje i možnost snížení tenze, krátkodobou úlevu klienta.

Průběh procesu ilustruje tabulka 2.

## 1.1 Typologie dlouhodobě opakovaně volajících, metody práce

Od 70. let 20. století byla realizována celá řada zahraničních výzkumů fenoménu opakovaně volajících. Výstupy starších výzkumů shrnuje přehledová studie (Middleton et al., 2014) a doplňuje je velká výzkumná

Tab. 2: Akutní versus latentní krize

<b>Klient v krizi akutní</b>
Spouštěcí událost → prožitek ohrožení, krize → aktivace copingových strategií → mobilizace, KI → aktivizace adaptačních mechanismů.
<b>Klient v latentní krizi</b>
Spouštěcí událost → prožitek ohrožení, krize → aktivace maladaptivních copingových strategií → narušení adaptivního fungování jedince → prožitek frustrace v dalších oblastech života → opětovná aktivace maladaptivních copingových strategií → latentní krize.

studie zahrnující celou populaci Austrálie (Middleton et al., 2017). Na základě těchto studií lze odvodit obecně platné tendence. Častěji se jedná o klienty, kteří:

- žijí osaměle, hledají sociální podporu a zažívají pocity osamělosti,<sup>2</sup>
- mají potíže komplexního charakteru (v psychologické, zdravotní i sociální rovině),
- trpí duševním onemocněním (deprese, úzkosti, poruchy osobnosti, suicidální myšlenky a chování),
- trpí somatickým onemocněním,
- využívají psychologickou či psychiatrickou pomoc, která však nestačí jejich potřebám,
- přicházejí se zakázkou, která (pokud je vyslovená) se neliší od zakázky jiných volajících, ale častěji mluví o emocích, přicházejí se zakázkou promluvit si o tom, jak prožívají aktuální situaci,<sup>3</sup>
- svou situaci líčí jako v čase spíše stagnující či s velmi malými posuny,

<sup>2</sup> Dle australské studie žije osaměle 61 % dlouhodobě opakovaně volajících respondentů, 68 % z nich nemá nikoho, s kým by si mohli promluvit (Middleton et al., 2017).

<sup>3</sup> Tuto zakázku uvádělo 86 % dlouhodobě opakovaně volajících respondentů (Middleton et al., 2017).

- mají omezenou schopnost využít rady krizového intervenanta a řídit se jimi.<sup>4</sup>

S ohledem na genderové a sociální začlenění se dle Middletonové (Middleton, et al. 2014) mezi dlouhodobě opakovaně volajícími nejčastěji vyskytují muži žijící mimo partnerský vztah, nejčastěji ve věku mezi 55–64 lety, přestože z globálních statistik vyplývá, že na služby telefonické krizové pomoci obecně se častěji obracejí ženy.

Ze zkušenosti našeho pracoviště dále doplňujeme, že jde často o:

- klienty se zdravotním postižením, imobilní;
- klienty s osobnostním nastavením, které jim ztěžuje navazování blízkých vztahů;
- oběti domácího násilí, násilí z nenávnosti, zneužívání, šikany.

Špatenková (2004) označuje dlouhodobě opakovaně volající jako „stálé volající“ a nabízí rozdělení do 3 kategorií:

První skupinou jsou volající, kteří se na linku obrací opakovaně v rámci jedné epizodické krizové události (například v procesu vyrovnávání se se smrtí blízkého člověka) a po odeznění této události volat přestanou.

Druhou skupinou jsou dle Špatenkové volající, kteří volají na linku opakovaně bez zjevné zakázky, někdy si dokonce vymýšlejí různé příběhy, vystupují pod různými jmény. I tito volající mají pro kontakt s linkou krizové pomoci svůj důvod, pracovník se jej však nemusí dozvědět.

Třetí skupinou jsou volající, kteří jsou méně psychicky odolní (či nějakým způsobem vážně omezení v získání jiného druhu sociální opory) a na linku se obracejí pro podporu a stabilizaci. Obvykle mluví o své každodennosti, sdílí s pracovníky běžné životní situace, které ale vlivem snížené odolnosti vůči stresu prožívají krizově.

<sup>4</sup> Jen 16–50 % těchto volajících rady následuje (Middleton et al., 2017).

### Metoda krizové intervence

Jedná se o odbornou metodu, která cíleně, vhodnými postupy reaguje na potřeby lidí za účelem zlepšení, odvrácení nebo překonání jejich nepříznivé situace. Snaží se o redukci nebezpečí, snížení rizika prohlubování nepříznivé situace, podporu jedince a jeho kompetencí v řešení problémů (Vodáčková a kol., 2002).

Zahrnuje různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí. Krizová intervence představuje komplexní, intenzivní a eklektickou pomoc (Špatenková, 2017).

### Práce s dlouhodobě opakovaně volajícími – metoda krizové stabilizace

Společným jmenovatelem práce s těmito klienty je opakované kontaktování pracoviště krizové pomoci, často stále ve stejné fázi krize, respektive latentní krize, nebo s podobným, často i zcela stejným problémem. Pro pracovníky se tito klienti stávají známí a do jisté míry se narušuje princip anonymity klienta. Ani jejich způsob zpracování zátěže a copingové strategie nejsou pro pracovníka nové. Základní charakteristikou těchto hovorů je fakt opakování, nikoliv situace, ve které se klient nachází (Šimková, 2014).

Práce s těmito klienty nemá některé charakteristiky krizové intervence, můžeme ji charakterizovat spíše jako krizovou stabilizaci. Často nepřináší žádnou jasnou zakázku, pokud ano, je tato zakázka jen zakázkou zástupnou a po jejím vyřešení se dostavuje nový problém, nebo se stejný problém vrací znovu. Daniela Vodáčková trefně shrnuje, zde konkrétně na příkladu klientů dlouhodobě opakovaně volajících na linky krizové pomoci: „Krizová intervence řeší věci na úrovni problému. Rozhovor se stálým klientem se více odehrává na úrovni vztahu. V krizové intervenci se předpokládají rychlé, až dramatické změny v životě klienta. U stálých klientů tyto změny nepředpokládáme. V krizové intervenci předpokládáme zakázku, u stálých klientů nemusí vždycky jít o zjevnou

zakázku. U krizové intervence hledáme a ožívujeme sociální síť, podpůrnou síť. U stálých klientů jsme mnohdy tou sítí také my.“ (Vodáčková, 2018, s. 10)

Tab. 3: Rozhovor s klientem v akutní krizi versus rozhovor s klientem v latentní krizi

Oblast	Rozhovor s klientem v akutní krizi	Rozhovor s klientem v latentní krizi
zaměření komunikace	probíhá na úrovni problému	probíhá na úrovni vztahu
cíl	řešení	navázání sociálního kontaktu
obsah hovoru	dramatické změny klientovy situace	permanentní nevyhovující stav
zakázka	zjevná zakázka	nejasná zakázka
sociální opora	možnost oživení sociální sítě	absence sociální sítě

...Strany 79 – 97 nejsou součástí výběru

## 1.2 Význam vztahu pro práci s klientem

Při práci v krizové intervenci obecně vycházíme z toho, že u klienta je pro řešení jeho potíží a životní situace důležitá rovina vztahu mezi ním a pracovníkem. Specificky u dlouhodobě opakovaně volajících se domníváme, že právě vztahová rovina kontaktu s pracovištěm je tím, co je pro klienta důležité, a to především v situaci, kdy volající odmítá praktické, na řešení situace zaměřené intervence pracovníka (má krizový scénář, zná kontakty na další služby atd., přesto opakovaně využívá službu).

Mezilidské vztahy jsou velmi významné pro rozvoj a kvalitní život člověka. Neustále žijeme v interakci s druhými, přemýšlíme o nich, používáme věci, které pocházejí od druhých, v komunikaci se obracíme na druhé apod. *Já* není definované jako izolovaná entita - je definované v termínech vztahů s druhými (Šiffelová, 2010, str. 139).

## 2 Metoda práce s opakovaně volajícími klienty

---

Kateřina Bohatá, Klára Gramppová Janečková,  
Jindřiška Kotrlová

V následující kapitole podrobně rozebíráme metodu vedení hovoru s dlouhodobě opakovaně volajícími. U možných interakcí klienta směrem k pracovníkovi se snažíme zachytit jejich specifčnost i to, v čem jsou shodné s klientem prvovolajícími. Stejným způsobem se v dalším odstavci věnujeme možným reakcím pracovníka, jejich výhodám i možným úskalím. Hovoru se věnujeme tak, jak plyne v čase, to znamená od navázání kontaktu až k ukončování hovoru.

K reakcím pracovníka doplňujeme pro lepší srozumitelnost praktické příklady, které čerpají z našich kazuistik; zachycují jednotlivé drobné intervence pracovníka směrem ke klientovi, které se v některých případech nijak neliší od intervencí užívaných při práci v KI s prvovolajícími klientem. Rozhodujícím rozdílem při práci s dlouhodobě opakovaně volajícími je to, kdy tyto intervence uplatňujeme, jejich frekvence, ale hlavně celkové nastavení pracovního stylu, kdy klienta nevedeme nutně ke změně, ale ke zmírnění potíží, případně jen k udržení stávajícího stavu (zabránění zhoršení).

### 2.1 Navázání kontaktu

---

#### Jakým způsobem klient navazuje kontakt

Obecně můžeme říct, že klient již v úvodu hovoru zkouší navázat s pracovníkem pomáhající vztah, jehož obsahem je skutečná pravá přítomnost pracovníka. Nechce vztah s pracovištěm, ale s člověkem. Nejrůznějším způsobem se ujišťuje, že je pracovníkem vnímán.

Klient vyjadřuje obavy o důvěrnost svých sdělení, anebo naopak vyžaduje více informací o pracovníkovi, potřebuje potvrzení, že mluví s kompetentní osobou. Nějakým způsobem tak reaguje na princip anonymity služby linky krizové pomoci. Někdy také klient testuje připravenost pracovníka vést hovor na určité intelektuální či komunikační úrovni.

Klient se někdy až naléhavě ujišťuje, zda pracovník má na klienta čas, zda může teď mluvit. Říká si o plnou pozornost pracovníka a porozumění.

Při opakovaném volání klient „jde rovnou k věci“, chybí úvodní pozdravení, přechází rovnou k ventilaci frustrace či popisu vlastní situace. Přítomí nezáleží, jestli s pracovníkem klient ten den hovořil, nebo volá poprvé.

Klient, který volává na pracoviště delší dobu, pozná jednotlivé pracovníky po hlase, vybírá si, s kým bude hovořit a s kým ne, mívá zkušenost s délkami směn, frekvencí střídání.

Někteří klienti mívají pro sebe jedinečný ritualizovaný způsob zahajování hovoru, jehož cílem je, aby pracovník klienta identifikoval. (Může obsahovat jméno, specifický druh pozdravu či oslovení...)

#### Jak pracovník podporuje navázání kontaktu s klientem

Navázání kontaktu probíhá identicky u prvovolajících i klientů opakovaně volajících. Klient by měl vždy dostat rovnocenné úvodní informace verbální i paraverbální. (Nejčastěji se jedná o úvodní představení pracoviště a pozdravení vřelým hlasem. Poloha hlasu naznačuje připravenost a ochotu pracovníka naslouchat a vést hovor.)



Pracovník ujišťuje klienta o tom, že informace, které sděluje, jsou anonymní. Respektuje klientovu potřebu bezpečí i obavy o dostatečnou kompetentnost pracovníka a adekvátně na ně reaguje – vysvětlením, ujištěním, někdy i vyjádřením porozumění (např.: „Dovedu si představit, že je těžké říkat něco hodně osobního a důležitého někomu, koho dost neznáte. Bude dostatečným ujištěním pro vás, že jsem pracovník linky a mám pro to vzdělání?“) a otevírá prostor, ve kterém klient bude komunikovat.

Je-li klient v kontaktu naléhavý, pak je užitečné toto chování vnímat a zvýšenou potřebu pozornosti klientovi ve vymezeném čase telefonního kontaktu naplnit. Přílišné zaměření na toto téma či snaha klienta edukovat („voláte na linku krizové pomoci, tady se vám vždy dostane pozornosti“) či vztažení reflexe klienta na svou osobu („máte pocit, že vám málo naslouchám?“) bývají spíše kontraproduktivní. Užitečnější je vyjádřit zájem o klienta a podpořit ho ve sdílení svých starostí. Je důležité, aby pracovník zaměřil svou pozornost k „tady a teď“ a oprostil se od minulých zkušeností s tímto konkrétním volajícím (myšlenky typu „vždyť s tímto příběhem volal již minulý týden a já mu věnoval tolik energie“ jsou přirozené, avšak komplikují poskytnutí intervence klientovi v tomto konkrétním hovoru).

Klient může být citlivý na kolísání pozornosti (vlivem souběžného zapisování hovoru či přirozeného biorytmu pracovníka). Pracovník proto klientovi věnuje plnou pozornost a zaměří se také na to, jakým způsobem dává klientovi vědět, že mu skutečně naslouchá – používá častější a konkrétní reflexe namísto citoslovcí (častěji než „hmm, aha, ano“ používá konkrétní slovní reflexe – vrací klientovi poslední slova, která slyšel; jemně hovor posouvá dotazy na postup situace atd.). Pracovník se ve svých reflexích zaměřuje nejen na obsahovou stránku věci, ale také na emoce klienta (empaticky pojmenovává emoce, které vnímá z klientova projevu).

Začíná-li klient hovor, jako by před chvílí skončil – tedy spíše navazuje, než začíná – je úlohou pracovníka vnést do hovoru strukturu a di-

menzi času způsobem pro klienta přijatelným. Může to být například prostřednictvím krátké reflexe zakázky klienta v časovém kontextu („ted tedy voláte, abyste se poradila, jak...“). Tato intervence napomáhá především klientům s rychlým až zabíhavým myšlením strukturovat svůj myšlenkový proces. Takové započetí hovoru klientem může někdy vyvolat v pracovníkovi pocit, že by měl znát předchozí historii problému klienta, měl by vědět, co se událo. Zde je vhodné držet se základní metody krizové intervence a pracovat s tím, co je „tady a teď“, tedy co konkrétně v tuto chvíli klient přináší jako téma k řešení a co potřebuje.

Vnáší-li klient do hovoru témata související s provozem pracoviště (například „proč chcete, abychom ukončili hovor, když vám zbývá ještě 10 minut do konce služby?“ či „kdy zase budete mít službu?“), je úkolem pracovníka adekvátně reagovat na emoce klienta a zároveň držet hranice služby tak, jak je nastavená („Rozumím vám, že se vám nechce hovor ukončit; přesto se s vámi rozloučím a dáme prostor dalším klientům.“ „Chápu dobře, že hovor se mnou byl pro vás užitečný? To je dobře, naše služba je anonymní a my nesdělujeme, kdy tady zase budeme. Doporučuji vám využít službu, když budete potřebovat, nečekat zrovna na nás.“).

Pokud klient poznal pracovníka po hlase a vědomě navazuje na hovor, který spolu vedli v nedávné historii, a pracovník si je také jist, že si předchozí hovor vybavil, je možné pokračování hovoru přitakat, odsouhlasit. A to ve chvíli, kdy pracovník vyhodnotí navázání na dřívější kontakt jako pro klienta užitečné. Důležité je však stále vést pozornost klienta k „tady a teď“ („Ano, vím, že jste včera volal a řešili jsme..., jak to vypadá teď?“).

Začíná-li klient hovor nějakým svým specifickým, někdy i ritualizovaným způsobem, pracovník by měl odpovědět víceméně neutrálně. Z odpovědi by měla být znát připravenost pracovníka být klientovi k dispozici jako kterémukoliv jinému volajícímu.

U klientů, kteří takzvaně ztratili kontakt se sebou samým nebo se tak navenek projevují (může se jednat například o psychotické klienty, u kte-

rých se objevují echolalie, slovní salát nebo neologismy, dalším typem klientů mohou být například klienti s onemocněním demencí) používá pracovník prvky preterapeutické. Pracovník užívá takzvané slovní re-produktivní reflexe, velmi pozorně naslouchá a reflektuje slova nebo útržky slov, někdy i jen zvuky. Důležité je, aby klient nabyl pocitu, že je přijat jako rovnocenný partner v komunikaci. Pracovník reflektuje a snaží se tak o navázání kontaktu s klientem. Podaří-li se navázání kontaktu a klient se cítí „být slyšen“, užívá pracovník takzvané opakované reflexe v momentě, kdy vidí, že byla kterákoliv z reflexí účinná. Ty tvoří základ opětovného kontaktu a ukazují klientovi, že mu pracovník skutečně naslouchá. Prostřednictvím opakovaných reflexí se pracovník snaží kontakt posílit.

Po navázání kontaktu s klientem a vytvoření prostoru pro úvodní sdělení a ventilaci klienta má pracovník příležitost ošetřit také sebe sama. Je to vhodný okamžik, kdy by měl pracovník svou pozorností oscilovat mezi vnímáním emočního stavu klienta a sebe a vědomě přijmout, reflektovat a profesionálně ošetřit svůj emoční stav (*ach jo, už zase volá, tak s ním já jsem mluvit nechtěl!... ale klient volá, co mohu pro sebe udělat, abych to dobře zvládl?*).

### Praktické ukázky intervencí

(Intervence nejsou typické jen pro práci s dlouhodobě opakovaně volajícími klienty, využívají se i při práci s prvovolaujícími nebo při jiné terapeutické práci. Při práci s dlouhodobě opakovaně volajícími klienty se liší hlavně svou intenzitou a mírou využití.)

Tab. 4: Příklady konkrétních intervencí k podpoře navázání kontaktu

Ošetření klientových obav	„Dovedu si představit, že je těžké říkat něco hodně osobního a důležitého někomu, koho dost neznáte. Bude dostatečným ujištěním pro vás, že jsem pracovník linky a mám pro to vzdělání?“
Naplnění klientovy zvýšené potřeby pozornosti	Pracovník užívá konkrétní slovní reflexe namísto „hm“. Např. opakuje nejdůležitější obsahy klientova sdělení: „Udělala to proti vaší vůli.“ „Je vám z toho zle.“
Empatické pojmenovávání emocí	„Mám pocit, že je vám z toho hodně smutno.“ „Říkáte, že vás to moc mrzí, slyším, jak je vám to líto.“
Objevování osobního významu události	„Zatímco dcera v tom vidí utracené peníze a hrozbu dluhové pasti, pro vás je to splnění snu, pro který jste ochotna se uskromnit.“
Preterapeutické reflexe – slovní reproductivní reflexe	Klient: „... bylo by to bezdůvodné, takže bránil mě, musel ho bránit, ničeho nedosáhl...“ Pracovník: „... musel ho bránit, ničeho nedosáhl.“
Preterapeutické reflexe – zopakované reflexe	Klient: „... bylo by to bezdůvodné, takže bránil mě, musel ho bránit, ničeho nedosáhl...“ Pracovník: „... musel ho bránit, ničeho nedosáhl.“ Klient: „Ano! Musel ho bránit!“ Pracovník: „Ano! Musel ho bránit.“

## 2.2 Práce se zakázkou či příběhem dlouhodobě opakovaně volajícího

.... Strany 104 – 142 nejsou součástí výběru

K: Maminku mají v pátek pustit z nemocnice. Sestra mi to před chvílí zavolala.

P: Aha, takže je to chvílka, co vy jste se dozvěděl, že vaši maminku už v pátek propustí...

2 REKAPITULACE, 2 VÝZNAM (paraverbální komunikace pracovníka, důraz na určitá slova je označený tučně)

K: Oni tam nejsou možné návštěvy, ta arogance sester je neuvěřitelná, domluvili to beze mě.

P: Hm... necítil jste se v komunikaci s nimi vůbec dobře a teď takhle nečekaně jste byl postavený před hotovou věc...

1 PŘIJETÍ A ZÁJEM, 2 POJMENO-EMOCE, 2 VÝZNAM

K: Řekli mi, že mohou maminku kdykoliv kamkoliv převézt bez mlč o vědomí, jejího syna!

P: Zarazilo vás to, tomu rozumím! (pauza) Na druhou stranu je vaše maminka asi svéprávná, a proto nemocnice není povinná vás informovat. I když pro vás by bylo lepší, kdyby vám informaci dali. Je to pro vás důležité. Jste její blízký, pečujete o ni...

1 PŘIJETÍ A ZÁJEM, 2 VALID-E, 4 ANALÝZA, 2 VÝZNAM

K: Ano, jsem z rodiny jediný, kdo se jí věnuje. Bratr na to s prominutím kašle, a přesto ho maminka vidí jako toho nejlepšího. Přijede jednou za týden, doveze nákup, za půl hodiny je pryč a maminka mi to pak celé odpoledne vypráví, jak je bratr úžasný. To já se tu starám, já ji hlídám, já se nesmím nikam hnout, nesmím se bavit se sousedy.

P: Celá ta tíha péče leží na vás...

2 PARAFRÁZE, 2 OCENĚNÍ, 1 VE

---

Komentář 1: Pracovník, protože klienta poznává po hlase a ví, že klient často volá se zakázkou ventilace emocí, dosycení vlastní sebehodnoty,

tak od začátku hovoru dává najevo, že je klientovi k dispozici, a dává prostor pro ventilaci. Při svých odpovědích se snaží klientovi pomoci zpracovat nepříjemný zážitek pojmenováním toho, co vše bylo nepříjemné. A zároveň vyzdvihuje to, čeho si klient na sobě sám cení – z důvodu stabilizace. Stále se drží rámce prožívání klienta, zůstává spolu s klientem, nenechá se strhnout k tématu vztahu k bratrovi. Paraverbálně dále pobízí klienta k ventilaci a sdílení.

---

K: Jo, a je to pořádně těžké, to si nedovedete představit.

P: Máte pravdu, možná ani nedovežu. Slyším ve vašem hlase tu tíhu...

1 EM, 2 POJMENO-EMOCE, 2 VE

K: Chce se mi utýct, všechno tu nechat, hlavně maminku. Ale to nejde. Maminka ze mě udělá alkoholika!

P: Chce se vám utýct. Ale něco vás zastaví...

2 PARAFRÁZE, 2 VE, 2 OCENĚNÍ

---

Komentář 2: Pracovník parafrázuje touhu klienta uniknout ze situace, závažně prozatím přechází větu o alkoholikovi a mamince – vnímá v tom sdělení zesílenou potřebu porozumění. Paraverbálně dále klienta podporuje ve ventilaci.

---

K: No copak tu můžu maminku nechat samotnou? Co by s ní bylo?

P: Vnímám tu vaši zodpovědnost, snahu se postarat. To je obdivuhodné. A pak jsem zaslechl to téma alkoholu. Je to tak, že když je toho moc, tak se občas napijete?

1 PŘIJETÍ A ZÁJEM, 2 OCENĚNÍ, 3 MAP-INFO (O-SPOUŠTĚČ)