

SPECIFIKA PRÁCE S DLOUHODOBÝMI KLIENTY NA LINCE DŮVĚRY SENIOR TELEFON



Aneta Mundok Nitschová

ABSTRAKT

Tento text se zaměřuje na práci s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Zkoumá, jaká jsou specifika práce s klienty, kteří se na linku důvěry Senior telefon obrací dlouhodobě oproti ostatním klientům, kteří využívají služeb linky důvěry Senior telefon a nejsou označeni jako dlouhodobí klienti. Práce se opírá o teoretické poznatky z odborné literatury, o statistiky, vnitřní předpisy, dokumenty a metodické materiály linky důvěry Senior telefon. Empirická část je zaměřena na analýzu vybraných dokumentů, které se zabývají možnostmi práce s dlouhodobými klienty za účelem porovnání zjištěných informací s Metodikou práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon.

ÚVOD

Témata, se kterými se na linkách důvěry pracovníci setkávají, jsou často vesměs náročná a těžká. Je pochopitelné, že klienti využijí nízkoprahovosti této sociální služby, jako je například anonymita, bezplatnost a non-stop provoz, k tomu, že se mohou se svými obtížemi svěřit někomu, kdo jim nabídne bezpečný prostor pro sdílení jejich obtíží a případně poskytne informace a rady, jak nepříznivou situaci řešit. Pracovníci linek důvěry jsou připraveni a proškoleni řešit a vyslechnout klienty mnohdy i ve velmi svízelných a na první pohled možná i neřešitelných situacích. Podle osobnostních rysů, temperamentu a zkušeností každého pracovníka nelze konkrétně říct, jaká témata mohou být pro koho náročnější. Záleží na každém konzultantovi. Co je ale pro linky důvěry společné, je jistá obtížnost při vedení hovorů s klienty, kteří se na tuto formu telefonické krizové pomoci obrací opakovaně. Tito dlouhodobí (také jsou nazýváni opakovaně volající, stále volající, pravidelně volající) klienti kladou na pracovníky linky důvěry kromě dalších obtížných hovorů, jako jsou například hovory za účelem sexuálního uspokojení či agresivní volající, zvláštní nároky, co se týče přístupu vedení hovorů (Špatenková 2011: 34).

Snad každá linka důvěry se setkává s tím, že se na linku obrací každý den nebo i několikrát denně ti samí klienti. Neexistuje ucelený přístup, jakým způsobem s těmito klienty pracovat, jak (a zda vůbec) je evidovat. Je na každém pracovišti, aby si vypracovalo metodický plán, který všem usnadní a zprůhlední intervenci s těmito klienty.

Telefonická krizová pomoc je sociální službou. Je tedy důležité, aby využití této služby klientovi naplňovalo kritéria uvedená v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, tedy:

„... musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo



prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. (ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách.).“

Telefonická krizová pomoc spadá do služeb sociální prevence. Tyto služby:

„ ... napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách.).“

„Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami (ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách.).“

Služby krizové pomoci tedy nejsou z hlediska zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách určeny k jejich dlouhodobému užívání. Přesto se na tyto služby klienti obracují dlouhodobě z různých důvodů, které jsou rozepsány níže.

Linky důvěry jsou známé pro svou anonymitu. O mnoha klientech neznají pracovníci linky kromě situace, kterou chtějí na lince důvěry řešit, žádné údaje jako jména, bydliště ani další osobní anamnézu či konkrétnější poznatky o životní situaci klienta, pokud jim je sami nesdělí. Telefonická krizová intervence se zaměřuje na práci „tady a teď“, tedy co je nyní možné udělat, aby se klientova situace vylepšila, vyřešila či stala se snesitelnou. Klient by měl být vybavený určitým plánem na bezprostřední dobu, který mu má pomoci se v krizi zorientovat a překonat ji. Na rozdíl od prostředí psychoterapie není pro pracovníky důležitý životní příběh klienta, ale zkoumají to, co se stalo, že volá právě nyní a žádá pomoc a podporu. Klient s konzultantem pracuje „tady a teď“. U dlouhodobých klientů je situace poněkud jiná. Protože mnoho takovýchto klientů volá dlouhodobě — například i několik let, pracovníci o klientově situaci mohou vědět více. Poznají takového člověka po hlase, o klientech se vedou zápisy z hovorů, které jsou u dlouhodobých klientů, pokud si je takto tým označí, opatřené přezdívkou, která slouží pro lepší orientaci. Tito klienti se na lince mohou cítit „jako doma“. I oni poznají většinou pracovníky po hlase, často vědí, kdy se střídají směny, žádají konkrétního pracovníka, stáčí hovor do familiárních rovin, ptají se konzultantů na jejich osobní život, často manipulují a vyjadřují jedinečnost linky nebo daného konzultanta („Nikdo se mnou tak hezky nemluví, mám jenom vás, nikdo jiný mi nepomůže, jste tak hodná, je mi s vámi mnohem lépe, když mně teď opustíte, asi se půjdu zabít.“) (Špatenková 2011: 35).

Pracovníci mohou z těchto hovorů být více vyčerpaní než z náročných hovorů s jinými klienty. Jedním z důvodů může být právě i to, že se mohou cítit frustrováni, že nedělají dost dobře svoji práci, protože klientova situace zůstává nezměněna, nelepší se, hovory jsou si velmi podobné, snad i stereotypní, přebírají zodpovědnost a někdy i vinu za klientovu situaci a často se i sami pracovníci stávají závislými na dlouho-

dobých klientech („Pan XY už pět dnů nezavolal, co s ním asi je? Vždyť nám přece volává každý den!“).

Je tedy zapotřebí se tomuto tématu věnovat už z důvodu snahy o zplnomocnění klienta a mobilizaci jeho sil a kompetencí a také z hlediska práce konzultantů linek důvěry. Toto téma k diplomové práci jsem si vybrala z toho důvodu, že sama působím v oblasti telefonické krizové pomoci jako intervizor a konzultant a vnímám problematiku práce s dlouhodobými klienty jako neopominutelnou a důležitou k odborné diskusi na základě zkušeností z přímé práce s nimi. Je tedy potřeba na tento jev reagovat a zaměřit se na to, jakým způsobem s těmito klienty vést hovory, znát jejich specifika, která je odlišují od jiných volajících, a hledat možnosti a nástroje, jak postupovat, aby se klienti nestali na této formě pomoci závislími, našli a využívali i jiné zdroje opory a dokázali dle svých individuálních možností jednat samostatně.

SENIOR TELEFON

Linka důvěry Senior telefon je jednou ze šesti registrovaných sociálních služeb poskytovaných neziskovou organizací Život 90 z. ú., sídlící v centru Prahy, v ulici Karolíny Světlé 18. Tato organizace vznikla v roce 1990 jako občanské sdružení a byla založena manželi Blankou a Janem Lormanovými. Senior telefon zahájil svoji činnost v roce 1992. V roce 2003 přešel na bezplatný provoz pod telefonním číslem 800 157 157. Od roku 2007 se jedná o registrovanou sociální službu telefonické krizové pomoci dle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách (Senior Telefon — Asistence — Život 90. [online]). Senior telefon poskytuje anonymně, bezplatně a non-stop odbornou pomoc a podporu klientů v různých oblastech. Senior telefon je určen pro seniory starší šedesáti let, pečující o seniory a další, kteří přinášejí témata týkající se seniorské problematiky.

PILÍŘE SENIOR TELEFONU

Od r. 2017 Senior telefon poskytuje kromě **telefonické krizové intervence také doprovázení a sociálně právní poradenství**. Snaží se tak reagovat na naplnění potřeb volajících, seniorů a pečujících. Ne vždy se totiž klienti, kteří se na Senior telefon obrací, nacházejí v krizi, která je jasně definovatelná metodickými postupy krizové intervence. Klienti se nenacházejí v krizi, ale volají na Senior telefon pro podporu a informace. Z důvodu konkretizace a sjednocení pracovních postupů a využívání nástrojů komunikace a přístupu ke klientům došlo v roce 2017 k rozdělení působnosti Senior telefonu na tři pilíře, a těmi jsou telefonická krizová intervence, doprovázení a sociálně právní poradenství.

Telefonická krizová intervence je jednou z forem krizové intervence, tedy způsobu, jakým je krizová intervence poskytována. Dle Špatenkové „*telefonická krizová intervence představuje poskytování pomoci osobám v krizové situaci prostřednictvím telefonu*“ (Špatenková 2011: 25). Taková pracoviště jsou často nazývána jako linky důvěry. Krizovou intervencí se myslí odborná metoda práce s jedincem, který se ocitl v krizové situaci, se kterou si nedokáže sám poradit a osobně jí prožívá jako velmi





náročnou. Každý člověk se může ocitnout ve svém životě v krizové situaci, se kterou si nedokáže sám poradit (Vodáčková 2012: 59) — chybí mu copingové (zvládací) strategie k překonání krize svými vlastními silami. Krizová intervence je charakteristická tím, že pomoc by měla být klientovi poskytnuta okamžitě, což je umožněno například přes chatový nebo telefonický kontakt, snaží se zmírnit ohrožení tím, že pracovník nabízí bezpečné místo ke sdílení podpory, při osobním kontaktu je možné také nabídnout stravu a přístřeší. Krizová intervence se zaměřuje na obtíže „teď a tady“, což znamená, že pracovník se ptá na klientovu minulost jen z toho důvodu, aby pro oba byla aktuální krize lépe pochopena. Sama intervence je zaměřena na současnost a blízkou budoucnost. Krizová intervence je také ohraničena časem. Krizová centra nabízejí možnost ubytování do deseti dní, osobní setkání mohou být dle potřeby i několikrát týdně, dle Špatenkové by jich nemělo být více než deset (Špatenková 2011: 15). Vodáčková uvádí, že „v případech hospitalizace se osvědčuje trvání pěti po sobě jdoucích dnů...v případech ambulantního kontaktu jde zhruba o jedno až tři setkání.“ (Vodáčková 2012: 65). V telefonické formě je četnost volání různá, některým klientům postačí ke zvládnutí krize jeden telefonát, který je dostačující, jiní klienti na základě svých obtíží mohou volat ve stavu krize i několikrát denně, interval se postupně snižuje. Krizová intervence je ukončena, pokud klient má pocit, že zvládne své obtíže řešit samostatně bez pomoci pracovníka, dostal podporu a různé alternativní možnosti, díky kterým je schopen krizovou situaci překonat (Vodáčková 2012: 65). Pracovník krizové intervence využívá „*strukturovaného, aktivního a někdy i direktivního přístupu*“ (Špatenková 2011: 15).

Doprovázení je na lince důvěry Senior telefon důležitým nástrojem práce s klienty. Doprovázením se dle odborné literatury myslí provázení klienta náročným životním obdobím, které je většinou dlouhodobého rázu, či je tato situace neměnná a stálá, nebo se neočekává, že by se mohla během krátkého intervalu vyřešit. Nejčastěji se jedná o umírání, dlouhodobou nemoc, samotou, truchlení. Pracovník kráčí vedle klienta a pomáhá mu nést jeho trápení. Cílem hovoru není vyřešit klientovu situaci, cílem je hledat možnosti, aby pro něho byla snesitelná a lépe zvládnutelná (Úlehla 1999: 35). Dle Úlehly klient od pracovníka žádá, aby mu „pomohl nést svůj osud a pracovník zde pomáhá jako nosič břemene“ (Úlehla 1999: 35). Někdy nastávají rozpory mezi tím, že konzultant zná možnosti, o kterých je přesvědčen, že by klientovi pomohly, ale klient tyto někdy poněkud nevyžádané rady nepřijímá z různých důvodů (nechce situaci řešit, nemá síl, chce si jen postěžovat, nebýt sám). Pro samotné doprovázení je z hlediska práce konzultanta důležité si „poodstoupit“ a umět rozlišit, co je „mé a co je klientovo“.

Senioři často volají na linku důvěry za účelem sdílení své současné situace. Na otázku „Co pro vás mohu v tuto chvíli udělat, co má být na konci našeho hovoru,“ často odpovídají, že neví nebo že jim stačí, když je někdo vyslechne. Klienti často volají i za účelem „jen tak si popovídat“. Konzultanty to může svádět k jednoduché konverzaci ve snaze ulevit tak klientovi od tíhy samoty a rozptýlit ho. Ovšem i za větou „jen tak si popovídat“ lze díky technikám aktivního naslouchání, které budou podrobněji rozebrány v kapitole Telefonická krizová intervence, najít smysluplnou zakázku nebo alespoň téma hovoru.

Na Senior telefon i přesto volají občas klienti, kteří si chtějí opravdu jen „přátelsky popovídat“. Díky provázanosti služeb v Životě 90 vznikl ve spolupráci s Dobrovol-

nickým centrem projekt přátelských hovorů a dopisů, pomocí nichž lze naplnit tyto potřeby volajících.

Kategorie doprovázení je hojně zastoupena u dlouhodobých klientů. Metodický dokument týkající se doprovázení bude vypracován vedoucím linky důvěry Senior telefon a intervizory v průběhu roku 2021.

Kromě krizové intervence a doprovázení, které byly vysvětlené v předchozích podkapitolách, **Senior telefon také poskytuje sociálně právní poradenství**. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách upravuje rozdělení sociálního poradenství a jeho poskytování.

Sociální poradenství se rozděluje na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství spočívá v tom, že každá sociální služba má povinnost poskytnout základní sociální poradenství v rámci odkázání klienta na příslušnou sociální službu a další instituce, které mu eventuelně pomohou řešit nebo předcházet nepříznivé sociální situaci či sociálnímu vyloučení (ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních službách).

Odborné sociální poradenství je často zaměřeno na určitou problematiku či cílovou skupinu a je schopné uvést kromě obecných informací konkrétní možnosti a detailnější kroky k řešení klientovy situace. Dle Krejčířové se jedná například o „*občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, zahrnuje též práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.*“ (Krejčířová 2011: 28)

Na Senior telefon se ve velké míře obrací klienti s otázkami na rovině poradenství, za účelem zorientování se v oblasti sociálních služeb, dávek a příspěvků, důchodového systému, ale i v běžných občanských záležitostech.

Konzultant linky důvěry by měl mít tedy příslušné znalosti a povědomí nejen o sociálních službách, ale i přehled o sociálním zabezpečení — sociálním pojištění, důchodech, dávkách státní sociální podpory a státní sociální pomoci. V rámci výcviku v telefonické krizové intervenci je jedna část právě o základním penzu znalostí v této oblasti.

Je však nutné uvést, že Senior telefon svým způsobem poskytuje více než základní sociální poradenství. Tento pilíř sociálně právní poradenství a následně interní metodika sociálně právního poradenství vznikla na základě dlouhodobého sledování toho, s jakými dotazy se klienti na Senior telefon obracují.

Senior telefon si neklade za cíl suplovat například služby občanské poradny, právní poradnu, dluhovou poradnu či snad zdravotní poradnu. Na této lince důvěry působí konzultanti s různým vzděláním, jako například sociální pracovníci, zdravotníci, psychologové, právníci či další odborní pracovníci. Každý z těchto zaměstnanců má samozřejmě jinou míru znalostí v daném oboru. Bylo tedy zapotřebí synchronizovat znalosti a vytvořit jejich rámec a hranice poskytování, tedy aby klientům bylo poskytnuto poradenství stejné úrovně. Tím se rozumí, že konzultant, který slouží noční směnu, by měl poskytnout stejné/obdobné odpovídající informace k danému tématu, jako konzultant sloužící na ranní směně, a to nehledě na svou odbornost. Může o daném tématu vědět podrobné informace, ale konzultant sloužící směnu po něm již tyto odborné znalosti nemá, tudíž by je nemohl klientům poskytnout. Tento přístup je v rozporu s tím, co je uvedeno v knize Telefonická krizová intervence, linka





důvěry. Bouchal uvádí, že „Pokud se klient ptá na příliš specifické věci zdravotního rázu, doporučuji opatrnost... Není-li pracovník LD lékařem, nemá k takové informaci kompetenci.“ (Bouchal in Knoppová 1997: 71) Jak bylo již výše zmíněno, každé pracoviště se řídí svými interními předpisy, které upravují výše popsané jevy. Cílem tohoto pilíře je tedy poskytnout klientovi informace, které směřují k řešení situace, ve které se nachází, nebo zmírnit její důsledky.

Senior telefon poskytuje své služby klientům, kteří jsou sami v seniorském věku, lidem, kteří pečují o seniory, ale například také odborné veřejnosti či jiným lidem, kteří přinášejí otázky ohledně svých blízkých, sousedů, apod, kteří jsou senioři.

KRIZOVÁ INTERVENCE U SENIORŮ

Na linky důvěry a další krizová pracoviště se obrací lidé všech věkových skupin. Vzhledem k zaměření této práce a cílové skupině linky důvěry Senior telefon se v této části zaměřím na charakteristické znaky krizové intervence právě u seniorské populace.

Senioři využívají linku důvěry často jako poslední možnost, na koho se obrátit se svým trápením a obavami, ale například i s názory na politickou situaci či se sdílením každodennosti všedního dne, protože senioři přicházejí o své partnery, sourozence, přátele a další přirozené zdroje opory. **Klienti senioři nejčastěji sdílejí starosti o své blízké, konflikty s potomky, stěžují si na chronické bolesti, často mají dojem, že jejich hlas a názor v dnešním světě již nic neznamená, že je nikdo neslyší.** Zajímavý je i fakt, jak klienti sami přistupují k výzvám stáří a stárnutí. Havránková a Schusterová k tomuto uvádí, že „kdo žil konzumně a uzavřeně po celý život, těžko dospěje k plodnému, tvořivému a radostnému stáří. Kdo poctivě bojoval s životními nesnázemi, pracoval na svém osobním růstu a myslel na druhé, nepotopí se do hlubin beznaděje a neztratí vůli vypořádávat se s přicházejícími obtížemi a znovu se propojovat se svými nejcennějšími vnitřními zdroji.“ (Havránková, Schusterová, in Vodáčková 2012: 293)

Ve stáří se krize mohou kumulovat, senior se tak musí vypořádávat s více problémy najednou. Může se jednat například o odchod do důchodu, stěhování dospělých dětí z domu, úmrtí partnera, blízkých či přátel, o ztrátu soběstačnosti, případně stěhování se do domova s pečovatelskou službou či domova pro seniory nebo o konflikty s rodinou. (Sýkorová in Špatenková 2004: 65) Nezřídka se stává, že senioři jsou zároveň i pečujícími o partnera nebo například o své dítě s postižením, a sami potřebují velkou dávku podpory a pomoci. Často pomáhají vychovávat vnoučata, nebo naopak jim je v důsledku rodinných konfliktů odpírána možnost se s vnoučaty stýkat.

Velkým tématem, se kterým se na linku důvěry senioři obracejí, je zajištění osamělosti, která může vznikat v důsledku výše uvedených životních změn. Konzultanti často balancují na hraně, nakolik motivovat klienta k tomu, aby samotou překonával, či jestli ho budou pouze doprovázet v osamělosti, kdy klient vlastně nestojí o rady, jak se ze samoty vymanit, protože může být přesvědčen, že jeho situace nemá východisko. V tomto ohledu je nutné dobře dojednat zakázku. Konzultant v prvé řadě poskytuje podporu a ubezpečení, že mluvit o samotě i o svých pocitech je naprosto v pořádku, protože klienti mají často obavy, že mohou



i zde překážet a vadit, jako je tomu v jejich reálném životě...**Zároveň je také nutné neopomenout téma domácího násilí a týrání seniorů v institucích. Seniori se často velmi stydí a zdráhají mluvit o obtížích, které zažívají v rodině, se svými známými ze strachu, že budou odsouzeni, protože své děti špatně vychovali nebo se jim neumí postavit.** Někteří klienti jsou dokonce přesvědčeni, že si situaci zavinili sami a nezbývá jim nic jiného než ataky od svých potomků strpět. Linka důvěry je často prvním místem, kde se klienti odhodlají o situaci promluvit. Klientům je v tomto ohledu poskytován dostatečný prostor, nejsou nuceni k okamžitým změnám. Seniori-oběti domácího násilí potřebují často podporu spočívající i v desítkách hovorů, než se odhodlají se situací něco udělat. Samozřejmě že tam, kde vzniká zákonná povinnost oznámit trestný čin týrání svěřené osoby, konzultanti a celý tým Senior telefonu intervenují okamžitě.

Od konzultantů na lince důvěry pro seniory se očekává, že budou nejenom trpěliví, naslouchaví a podpůrní, ale i odborníci na slovo vzatí, co se týče poskytování konkrétních rad (Havránková, Schusterová in Vodáčková 2012: 293). Jak je uvedeno výše, jedním z pilířů linky důvěry Senior telefon je právě sociálně-právní poradenství. Klienti se na linku důvěry často obracují s konkrétními otázkami a požadavky, na které je potřeba náležitě a relevantně odpovědět, takže je důležité nejen se orientovat v systému sociálních služeb a sociálního zabezpečení, ale mít i povědomí o aktuálním společenském dění.

CHARAKTERISTIKA DLOUHODOBÝCH KLIENTŮ

Jak bylo zmíněno výše, krizová intervence by měla být krátkodobou formou pomoci. Přesto se na linky důvěry obrací ti samí klienti, a to často i několik let, poznávají pracovníky po hlase, ví, kdy se střídají směny, předpokládají, že je všichni konzultanti znají, hovoří, jako by byli na lince „doma“. **Vyvstávají tedy otázky, z jakého důvodu se na linku mnoho klientů obrací dlouhodobě a zda je potřeba určitého specifického postupu při práci s nimi v porovnání s jinými klienty, jaká jsou nejčastější témata, se kterými tito klienti volají, a zda se liší nějakým způsobem od jiných klientů volajících na linky důvěry.**

Je potřeba uvést, že snad každé pracoviště krizové pomoci, ať už se jedná o linku důvěry nebo krizové centrum, má takové klienty, kteří se na službu obrací opakovaně, dlouhodobě. Pro takové klienty neexistuje jednotný pojem. Každé pracoviště takovéto klienty nazývá jinak. Možnými názvy jsou klienti opakovaně volající, klienti dlouhodobí, klienti pravidelní, klienti dlouhodobě opakovaně volající (Bohatá 2019: 77), klienti chroničtí nebo častí (Middleton 2014: 89). Používán je také pojem kartotéční klient, který značí, že pracoviště takové klienty nějakým způsobem eviduje a aktivně s nimi pracuje (Bohatá 2019: 66). Každé pracoviště si tedy definuje a určuje dlouhodobé klienty individuálně.

Špatenková uvádí, že „relativně snadná dostupnost telefonické krizové intervence přitahuje i takové klienty, kteří z různých důvodů stojí mimo běžný systém psychosociální a terapeutické péče. Jedná se například o jedince, kteří jsou konfliktní, nespolupracují, jsou „profláknutí“, rezistentní vůči psychoterapii, s různými poruchami osobnosti apod.“ (Špatenková 2011: 36)



Výzkumné studie se shodují v tom, že dlouhodobí klienti jsou často klienti s nějakými psychiatrickými obtížemi, mentálním handicapem, klienti depresivní, úzkostní či klienti trpící osamělostí nebo poruchou osobnosti (Middleton 2014: 94). U opakovaně volajících klientů byly zjištěny také znaky psychické nepohody, sebepoškozování, závislostí a sebevražedných tendencí (Vivekananda 2019: 2).

Dlouhodobí klienti se nejčastěji obracejí na linky důvěry, protože nemají, s kým jiným by mohli promluvit o svých obtížích, jsou v psychické nepohodě, trpí úzkostí či depresí, chtějí mluvit o tom, jak se cítí, nebo jsou v akutní krizi. Volají, protože není k dispozici jejich přirozená opora (například v nočních hodinách) (Middleton 2016: 1045). Někteří klienti nemají žádné z uvedených obtíží a volají jen tak, chtějí zahnat nudu a popovídat si. Dalšími důvody je udržení sociálního kontaktu a různé psychické obtíže. Dlouhodobí klienti často volají se stále stejnými tématy. Jsou ale i takoví klienti, kteří přinášejí nové a nové zakázky. Mohou to být obtíže v mezilidských vztazích, doprovázení v dlouhodobé nemoci, podpora klientů při odvykání nebo v řešení jejich závislostí. Dalo by se říct, že jsou to témata, se kterými se na linku mohou obracet i klienti, kteří nemají takovou enormní potřebu volání na linku a k řešení jejich obtíží jim může stačit i jeden telefonát. V odborných kruzích se spekuluje, že je potřeba tuto problematiku více prozkoumat (Middleton 2016: 1047). Neopomenutelným důvodem opakovaného volání klientů je fakt, že je to nic nestojí. Volání na linky je často zdarma, což může vést k zamyšlení, zda by se ti samí klienti opakovaně obraceli na linku důvěry, kdyby bylo volání zpoplatněné. Klienti po zavolání mohou cítit úlevu, díky níž jsou schopni zvládnout úspěšně nový den, sami o sobě mohou být křehcí, postrádají funkční zdroje opory a mají v sobě určitou nenaplněnou potřebu, projevující se naléhavým voláním na linku. Klienti často vítají, když jim někdo pomůže navrátit se do reality, poskytne jim důvěru, pevnou podporu a pomoc.

Že mohou být hovory s dlouhodobými klienty náročné, bylo zmíněno v úvodu této práce. Konzultanti jsou z výcviku výborně připraveni na hovory ryze krizové povahy, avšak obvykle se stává, že během směny mají takových hovorů jen pár. Může se stát, že většina hovorů může být jen s dlouhodobými klienty. Ty mohou konzultanta vyčerpat více než hodinový hovor se sebevražedným klientem — prvkontaktem. Konzultanti se často mohou cítit frustrovaní, že ani ten dvacátý hovor za měsíc nevedl ke zlepšení a klient se „nepohnul z místa.“ Kvůli těmto hovorům mohou pracovníci získat dojem, že jejich práce za nic nestojí a pochybují o svých schopnostech (Middleton 2014: 96). Pracovníci linky důvěry se shodují, že pro ně není tak náročná četnost volání klientů jako spíše samotný obsah hovorů (Vivekananda 2019: 9). Konzultanti se také sami mohou propadnout do stereotypu práce s klienty, odmítají zkoušet nové přístupy nebo techniky, přestávají aktivizovat a důvěřovat v klientovy schopnosti. Noví kolegové často přinášejí svěží nápady, co ještě klientům nabídnout, ale posléze mohou narazit na fakt, že klient je stále na stejném místě, kde byl, než se objevil pracovník, který si kladl za cíl ho „spasit“. Linky se často potýkají s tím, že klienti vlastně nejsou v akutní krizi (Middleton 2014: 89), chtějí si jen povídat, a tím mohou uměle krize vytvářet. Pracovník se tak může cítit i podvedený či zneužívaný. Stává se, že konzultanti jsou často až moc ponořeni do klientovy situace, přebírají za něj zodpovědnost, chovají se přehnaně ochránářsky, je jim klienta líto, nedokážou dodržovat limity a domluvené postupy práce, úmyslně jim na lince poskytují více prostoru, protože mají dojem,

že linka je to jediné místo, kde je možné jim pomoci. To samozřejmě může zhoršovat i atmosféru v týmu, protože dodržování postupů a týmovost je na lince důvěry klíčová. **Konzultant zde nevystupuje v hovorech za sebe, ale za celou linku, a je důležité, aby všichni pracovníci pracovali s klienty podobným způsobem a dodržovali metodické postupy.** Mohou se objevit i opačné přístupy, jako je nenávisť, nechuť s klientem hovořit apod. Pokud s těmito myšlenkami konzultant nebude aktivně pracovat například na supervizích nebo v rámci intervize, může se stát, že na lince nebude chtít dále působit a odejde, protože takhle práce „nemá cenu“, nebo se u něj mohou objevit projevy syndromu vyhoření. **Z výzkumu z českého prostředí vyplývá, že jsou témata ohledně dlouhodobých klientů často diskutována na supervizích a že hovory s těmito klienty jsou dle pracovníků více zátěžové než hovory s prvkontakty (Bohatá 2019: 61).**



SPECIFIKA PRÁCE S DLOUHODOBÝMI KLIENTY

Tato výzkumná část obsahuje výzkumnou rešerši a analýzu dokumentů, ve které jsou porovnávány poznatky z výzkumných studií s metodikou práce s dlouhodobými klienty na lince důvěry Senior telefon. Poznatky jsou čerpány z vybraných výzkumných studií týkajících se dlouhodobých klientů na linkách důvěry v České republice i v zahraničí. Při analýze dokumentů jsem se zaměřila na to, jak často klienti volají na linku důvěry, jak linka důvěry eviduje dlouhodobé klienty a jaká jsou specifika při vedení hovorů s dlouhodobými klienty:

Počty volání dlouhodobých klientů jsou na Senior telefonu srovnatelné s ostatními pracovišti, jedná se o třetinu až polovinu volajících z celkového počtu klientů využívajících službu telefonické krizové pomoci. Senior telefon ve vlastní statistice nerozlišuje volání dlouhodobých klientů. Doporučením pro zpřehlednění práce na Senior telefonu může být vytváření samostatné roční statistiky, která by se zaměřovala pouze na volání dlouhodobých klientů, případně zahrnutí této oblasti do celkové statistiky Senior telefonu za účelem pravidelného sledování a vyhodnocování četnosti volání a témat ve srovnání s klienty, kteří nejsou evidováni jako dlouhodobí klienti.

Senior telefon podobně jako další pracoviště eviduje klienta jako dlouhodobého na základě početního pravidla — jak často klient na linku volá, případně na základě rozhodnutí intervizorů/ vedoucího. Kromě sledování četnosti volání je klient jako dlouhodobý evidován na základě dohody týmu, kdy například daná intervence nevede ke změně klientovy situace, nefungují běžné techniky vedení hovoru apod. Linka seniorů podobně jako Senior telefon vnímá i klienty, kteří volají epizodicky, procházejí krizí dlouhodobějšího charakteru, volají si pro podporu a stabilizaci, ale po odeznění krize přestanou linku využívat. Obě pracoviště se shodují, že není důvod takové klienty evidovat jako dlouhodobé, během hovorů s těmito klienty dostačují běžné postupy vedení hovoru — tedy techniky krizové intervence. Při analýze dokumentů nebylo zjištěno, kdy ostatní pracoviště přestávají klienta evidovat jako dlouhodobého. Doporučením pro Senior telefon z této analýzy mohou být pravidelné diskuse pracovníků za účelem revize nastavení pravidel četností volání klientů.



Tím, co odlišuje vedení hovorů s dlouhodobými klienty v porovnání s klienty, kteří nejsou v evidenci dlouhodobých klientů, jsou následující specifika: limitování hovorů, zvláštní metodické pokyny, které mohou být pro dlouhodobé klienty obecné nebo nastavené pro každého klienta zvlášť dle potřeby a sledování kontinuity a příběhu volajícího.

V rámci limitace Senior telefonu nastavuje limitaci hovorů u každého klienta individuálně. Jedná se určení maximální délky hovoru a počtu hovorů za 24 h. Limitování klienta navrhuji konzultanti a intervizoři a konečné rozhodnutí schvalují intervizoři společně s vedoucím. Při nastavování limitace je s klientem vedený dialog, kdy klient má možnost se k limitaci vyjádřit či navrhnout alternativy. Během rešerše nebyly nalezeny údaje, které by odkazovaly na to, jak klienti přijímají limitaci a jak se na stanovení limitace podílejí. Z analýzy dokumentů bylo zjištěno, že i ostatní pracoviště používají při práci s dlouhodobými klienty limitaci. **Shodují se, že toto opatření slouží jako ochrana pracovníků, protože hovory s dlouhodobými klienty jsou obtížné, a také za účelem zachování prostoru i pro další zájemce o službu. Jedná se o limitaci počtů hovorů za den, omezení volání v určitou denní dobu, limitování hovorů tématem.** Z metodiky Linky seniorů Elpida bylo zjištěno, že používají univerzální pravidlo limitace pro všechny klienty: první hovor o délce 20 min, druhý hovor o maximální délce 10 minut a každý další hovor se stejným klientem ve stejném dni do 5 minut. Uvádějí, že stanovení konkrétního času dopředu by mohlo zapříčinit, že klient by vyžadoval využití celého času a mohl by volat jenom proto, že je mu to umožněno. Dlouhodobí klienti Senior telefonu jsou seznámeni s tím, že konzultant může hovor ukončit dřív, než dojde k naplnění času limitu, pokud je téma hovoru vyčerpáno. Stanovení časového limitu jednotlivým klientům na Senior telefonu se děje na základě sledování předchozích hovorů a záznamů délek hovorů. Jedná se o určitý kompromis, který je přijatelný pro klienta i tým.

Z analýzy bylo zjištěno, že jak na Senior telefonu, tak i na jiných pracovištích, lze hovor nad limit s klientem vést v případě, že se jedná o akutní krizi nebo téma, které se běžně v hovorech s daným klientem neobjevuje.

Dalším specifikem jsou metodické postupy při práci s dlouhodobými klienty. Metodické postupy mohou být stanoveny jako samostatné specifikum nebo v kombinaci s limitací. Intervizoři/vedoucí Senior telefonu používají tento nástroj, pokud nefungují/ selhávají obvyklé techniky vedení hovorů s daným klientem a je potřeba sjednotit vedení hovorů, aby tým v hovorech s konkrétním klientem postupoval stejně. Z analýzy dokumentů bylo zjištěno, že i jiná pracoviště používají v případě potřeby metodické postupy nebo formu dohody s klientem. Pracovníci se díky metodickým postupům mohou cítit v hovorech s dlouhodobými klienty lépe a jistěji.

Sledování kontinuity a příběhu klienta je dalším specifikem při práci s dlouhodobými klienty. Konzultanti Senior telefonu vytvářejí z každého hovoru, který se na lince objeví, stručný zápis. Databáze Senior telefonu tak obsahuje hovory nejenom s prvkontakty, ale i s dlouhodobými klienty. Pokud se jedná o hovor s dlouhodobým klientem, je označen přezdívkou a případným limitem. Každý dlouhodobý klient má na elektronické nástěnce vytvořenou vlastní kartu, ve které jsou důležité informace, pomáhající pracovníkům v orientaci. Informace v kartách a v databázi spravují intervizoři.



Kontinuita v rámci práce s dlouhodobými klienty je důležitá i pro ostatní pracoviště linek důvěry. Pokud pracoviště začne klienta evidovat jako dlouhodobého, zařadí ho do vlastní „kartotéky“ a přidělí mu přezdívku. Sledují se nejčastější témata, se kterými se klient na linku obrací. Bylo zjištěno, že záleží na velikosti — počtu úvazků a individuální domluvě, jak dané pracoviště eviduje dlouhodobé klienty. Informace o dlouhodobých klientech pro tým většinou vytváří pověřený pracovník nebo vedoucí. Některá pracoviště si informace o klientech předávají pouze ústní formou.

Zajímavým výstupem z analýzy je pracoviště, které má přímo konkrétního pracovníka, který pracuje s dlouhodobými klienty. Dá se tedy předpokládat, že dovolá-li se klient, hovoří stále s tím samým pracovníkem. Toto téma by zasloužilo další prozkoumání, protože zdroj neeviduje další informace, jako například jaké jsou výstupy, jaká je četnost volání klientů, jak samotný pracovník zvládá zátěž apod.

Doporučením pro práci s dlouhodobými klienty na Senior telefonu v rámci práce s limitací může být nabídka limitovat klienty daným tématem, což znamená, že daný klient bude mít na Senior telefonu prostor po určité době volání hovořit pouze o určitém tématu, pokud je například zjevné, že byly ze strany Senior telefonu vyčerpány všechny možnosti, jak situaci řešit, téma bude uzavřené a bude zde prostor pro případná jiná klientova témata. Díky tomu klient bude mít možnost volat na linku s jinými tématy, nebo nebude mít již důvod službu vyhledávat. Takové opatření může být v rozporu s pilířem „Doprovázení“, proto nelze striktně limitaci hovorů tématem užívat u všech klientů. Další možností je limitování klientů určitým počtem hovorů za týden, například za účelem shrnutí a sdílení uplynulého týdne — co se přihodilo, změnilo či naplánovalo na další týden. Tento limit by ovšem nemusel být příliš vhodný pro jiné klienty — například s duševním onemocněním či úzkostmi nebo pro ty, kterým konzultant pomáhá plánovat jednotlivé aktivity nebo změny postupně po malých krocích.

Doporučením pro Senior telefon v rámci metodických postupů může být kromě již probíhajících interních diskusí v rámci týmu také pravidelné vyhodnocování intervence přímo s klientem (například 1x měsíčně), což by mohlo zefektivnit intervenci. Je potřeba zdůraznit, že záleží i na motivaci klienta situaci řešit a také na tom, zda je schopen určitého dialogu na základě své psychické kondice a rozumových schopností — viz, kdy je možné využít pomoci a kdy kontroly.

Doporučením pro Senior telefon může být i zamyšlení nad tím, jak by práci s dlouhodobými klienty mohl ovlivnit model, kdy by s dlouhodobými klienty pracoval pouze vyčleněný pracovník z týmu.

Způsob vedení hovorů s dlouhodobými klienty na Senior telefonu probíhá obdobným způsobem jako na jiných pracovištích. Klíčovými body je dodržování metodických postupů stanovených intervizory/vedoucím. Konzultanti ověřují a vyhodnocují klientovu situaci, pokud jsou klientova témata běžná, opakující se, hovor je vedený standardně dle předem stanovených metodických postupů. Pokud klient volá nad limit, nic se v jeho situaci nezměnilo, je odkazován na hovor následujícího dne nebo na jiná pracoviště či formy pomoci. V případě akutní krize je hovor vedený dle zásad telefonické krizové intervence. Na základě analýzy dokumentů bylo zjištěno, že se Senior telefon i ostatní pracoviště shodují v tom, že pokud klient volá nad limit volání a je v akutní neodkladné situaci, je mu poskytnut prostor. Pracoviště dále uvádějí shodné techniky při vedení hovorů s dlouhodobými klienty. Jedná se například o kotvení v realitě a užívání direktivního přístupu.



Pokud pracoviště užívá dvě a více telefonních linek, je to většinou hovor s dlouhodobým klientem, který pracovník ukončí, a upřednostní hovor s klientem, který se nachází v akutní krizi.

Bylo zjištěno, že linky pracují různě i s tím, jak zvědomují klientovi jeho volání. Konzultanti Senior telefonu informují klienta, že jsou obeznámeni s jeho příběhem i četností volání a obsahem předchozího hovoru, pokud se klient dovolá jinému konzultantovi, než s kterým hovořil posledně. Další pracoviště hovoří s dlouhodobými klienty způsobem jako s prvkontakty. Doporučením pro Senior telefon na základě analýzy průběhu hovoru může být zamyšlení nad tím, zda konzultanti nedávají klientům na lince více prostoru, než je nezbytně nutné, a zda dokážou klienta hraničit například tím, že takové téma na linku nepatří.

DISKUSE K PROBLEMATICE

S klienty, kteří volají na linky důvěry opakovaně, má zkušenost snad každé pracoviště. **Relevantním důvodem zabývat se dlouhodobými klienty a vést odbornou diskusi je, že krizová pomoc je dle výkladu zákona o sociálních službách pouze krátkodobou pomocí, která se zaměřuje na stabilizaci a podporu klienta v nalézání nebo zaktivizování jeho vlastních zdrojů, díky kterým dokáže nepříznivou situaci překonat.** (Jedním z postřehů konference Diference a opakování je také „otázka potencionálního konfliktu mezi prací s dlouhodobě opakovaně volajícími a definicí telefonické krizové pomoci dle zákona o sociálních službách.“) (Bohatá 2019: 66).

Na linky důvěry se i přesto obracejí klienti, u kterých se nedaří jejich zdroje zaktivizovat, nacházejí se v dlouhodobě nepříznivé situaci, mají zdravotní a duševní obtíže, objevují se u nich latentní krize. Nejčastějšími důvody volání těchto klientů je, že se cítí osaměle, nemají s kým promluvit, chtějí s někým sdílet své obtíže. Důvodem častého volání může být i fakt, že mnohé linky důvěry jsou zdarma. Dlouhodobí klienti existují napříč všemi cílovými skupinami daných pracovišť, ať se jedná o děti nebo seniory. Čtvrtina až polovina z celkového počtu klientů volá opakovaně, dlouhodobě. Tito klienti narušují princip diskontinuity a anonymity, neboť se na pracoviště obrací v řádu několika měsíců i let a pracovníci se za tuto dobu o klientech dozvídají mnoho informací na rozdíl od prvokontaktů, kde lze princip anonymity a diskontinuity lépe zachovat.

Nelze také opomenout další možný důvod, který vyplynul z analýzy: **mnoho volajících často nemá jinou možnost, kam se obrátit o pomoc a podporu, protože v dané lokalitě chybí dostupné a návazné služby, které by klientovi pomohly situaci řešit.** Linka důvěry jako taková nemůže aktivně přebírat zodpovědnost (kromě zjevného ohrožení života a zdraví) a překračovat kompetence a hranice pomoci linky důvěry, ale může aktivně upozorňovat na chybějící služby a podporu například poskytovatele sociálních služeb za účelem zajištění potřebných služeb depistáží daných lokalit nebo komunitním plánováním.

Každé pracoviště se rozhoduje dle svých potřeb a uvážení, zda a jak bude klienta evidovat a jakým způsobem bude s klienty pracovat. Pro tyto klienty neexistuje ani jednotný název. Nejčastěji užívané názvy jsou: „kartotéční klient, dlouhodobě opakovaně volající klient, dlouhodobý klient“ apod. U dlouhodobých



klientů je zapotřebí specifického postupu práce, protože v hovorech s nimi nefungují běžně užívané postupy vedení. Důvodem, proč běžné techniky během hovorů s dlouhodobými klienty často nestačí, může být skutečnost, že spíš, než pro řešení si klienti volají pro stabilizaci svého stavu (Bohatá 2019: 194). Pracoviště limitují klientům přístup ke službě vymezeným časem, tématem, počtem hovorů či dohodou s klientem a vytvářejí individuální metodické postupy. Tyto postupy mají velmi podobná specifika, jak bylo zjištěno z analýzy dokumentů. O evidenci dlouhodobých klientů a stanovení metodických postupů se stará většinou intervizor nebo vedoucí linky. **Evidence dlouhodobých klientů je důležitá pro zachování kontinuity práce a informovanosti pracovníků. Práce s dlouhodobými klienty je kontinuální a pravidelně se vyhodnocuje, nakolik aktuální a efektivní jsou užívaná specifika. Při práci s dlouhodobými klienty jsou týmovost a dodržování postupů klíčové pro efektivní intervenci.** Odborné vzdělávání v krizové intervenci se na práci s dlouhodobými klienty zaměřuje jen ve velmi malém rozsahu, proto si každé pracoviště volí vlastní postupy práce, díky nimž je intervence s dlouhodobými klienty efektivnější a také pro pracovníky snadnější. Autoři publikace „Proměny krizové intervence“, která se zaměřuje na práci s dlouhodobými klienty, navrhují rozšíření metody telefonické krizové intervence s názvem „krizová stabilizace“ (Bohatá 2019: 194). Pokud by všechna pracoviště sjednotila postup a na jeho základě by vedla hovory s dlouhodobými klienty, mohli by to zaznamenat i samotní klienti. Dá se předpokládat, že dlouhodobí klienti, volající na Senior telefon, mohou aktivně využívat i jiné linky důvěry. Pokud klient volá nad limit a nejedná se o krizovou akutní situaci, je mu doporučováno, aby zavolaal druhý den, nebo jsou mu předávány kontakty na jiné dostupné linky důvěry.

Bylo zjištěno, že hovory s dlouhodobými klienty jsou častým tématem na poradách a supervizích a hovory s těmito klienty jsou více zátěžové než hovory s jinými klienty. Důvodem může být fakt, že témata, která klienti přinášejí, jsou často stále stejná a nikam se neposouvají, protože klienti nemohou nebo nechtějí situaci řešit, ale přesto volají i několikrát denně. Konzultanti mohou upadat do stereotypního chování, kdy předpokládají již dopředu, jak hovor bude vypadat, hned jak zvednou sluchátko a uslyší známý hlas. Většina hovorů je zaměřených na stabilizaci, aby se situace nehoršila, protože mnoho dlouhodobých klientů má jen velmi málo zdrojů ke změně. To, že se klientova situace nemění a je stále stejná, může pracovníky vést k přemýšlení o své vlastní sebehodnotě, zda pro klienty dělají dost a pracují dobře (Bohatá 2019: 64). Mnoho klientů nechce změnu ani nacházení řešení, hledají možnost s někým v hovoru být a svěřit se, protože často nemají přirozenou sociální oporu (Bohatá 2019: 64). Jiní klienti požadují řešení a změnu, ale nechtějí nebo nemohou se na ní podílet. U některých klientů je možné předpokládat, že se na linku budou obracet do konce života za účelem doprovázení. **Kromě samotných interních týmových supervizí by mohlo být přínosem i aktivní setkávání pracovníků linek důvěry za účelem sdílení zkušeností formou diskuse nebo supervizních setkávání, stejně tak setkávání intervizorů a vedoucích pracovníků.** Kromě odborné konference zaměřené na dlouhodobé klienty, kterou organizuje Linka seniorů Elpida, může být doporučením například pravidelný společný dialog linek důvěry se stejnou cílovou skupinou, jako je například Linka seniorů Elpida a Senior telefon za účelem debatování nad tímto tématem. **Pro pracovníky by mohly vznikat**



vzdělávací semináře, které by se zabývaly přímo problematikou práce s dlouhodobými klienty.

Tato práce by mohla být v budoucnu obohacena například o výstupy z focus group s pracovníky Senior telefonu a dalších pracovišť. Také by se dala případně vyhodnotit aktualizace Metodiky práce s dlouhodobými klienty na základě doporučení, které byly vytvořeny porovnáním dostupných informací z analýzy vybraných dokumentů. Jako zdroj informací by mohla být též použita analýza a náslechy u konzultantů při hovorech s dlouhodobými klienty, kde by se zjišťovalo, nakolik konzultanti dodržují týmové postupy, nebo co dalšího by jim pomohlo, aby se v hovorech s klienty cítili dobře. V neposlední řadě by se mohl uskutečnit anonymní sběr dat přímo od dlouhodobých klientů (pokud by to bylo kapacitně možné) pro zjištění jejich pohledů a názorů na službu, kterou využívají.

Dá se předpokládat, že se pracovníci budou s dlouhodobými klienty ve službě i nadále setkávat, a přestože v minulosti nebyl na práci s těmito klienty kladen větší zřetel, nyní se situace pomalu mění a pracovníci mohou využít více zdrojů informací a podpory, která se nabízí na odborných konferencích, supervizních setkáních atd., protože téma práce s dlouhodobými klienty je důležité a zásadní už i kvůli samotnému principu sociálních služeb a zaslouhuje si určitě také pozornosti odborné veřejnosti.

LITERATURA:

BOHATÁ, Kateřina, Klára GRAMPPOVÁ
JANEČKOVÁ a Jindřiška KOTRLOVÁ.
Proměny krizové intervence: fenomén
dlouhodobě opakovaně volajících v TKI.
Praha: Stanislav Juhaňák — Triton, 2019.
ISBN 978-80-7553-751-5.

KNOPPOVÁ, Daniela „et al“. Telefonická krizová
intervence: Linka důvěry. 2. dopl. vydání.
Praha: Nadace psychosociální pomoci
REMEDIUM Praha, 1997.

KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ.
Malý lexikon sociálních služeb. Olomouc:
Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. ISBN
978-80-244-2754-

PAVLÍČKOVÁ, Magdalena, MUNDOK
NITSCHOVÁ, Aneta, ed. Specifika práce
s dlouhodobými klienty na lince důvěry
Senior telefon: Metodika pro práci
s dlouhodobými klienty na lince důvěry
Senior telefon. Praha, Život 90, z.ú., 2019.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro
praxi. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada,
2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-
2624-3.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krize: psychologický
a sociologický fenomén. Praha: Grada, 2004.
Psyché (Grada). ISBN 8024708884.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o sociálních
službách. In: . 2006, 37/2006, číslo 108.
Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

MIDDLETON, Aves, Alan WOODWARD, Jane
GUNN, Bridget BASSILIOS a Jane PIRKIS.

How do frequent users of crisis helplines differ from other users regarding their reasons for calling? Results from a survey with callers to Lifeline, Australia's national crisis helpline service. Health & Social Care in the Community [online]. 2017, 25(3),

1041-1049 [cit. 2020-04-11]. DOI: 10.1111/hsc.12404. ISSN 09660410. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1111/hsc.12404>
MIDDLETON, Aves, Jane GUNN, Bridget BASSILIOS a Jane PIRKIS. Systematic review of research into frequent callers to crisis helplines. *Journal of Telemedicine and Telecare* [online]. 2014, 20(2), 89-98 [cit. 2020-04-11]. DOI:

10.1177/1357633X14524156. ISSN 1357-633X. Dostupné z: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1357633X14524156>

Stručná historie v datech a událostech —
O nás — Život 90. [online]. Copyright © Copyright 2019 Život 90 [cit. 13.09.2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/o-nas/historie>

