

**Editorial**

Editorial .....	3
-----------------	---

**Stati**

Eva M. Hejzlarová, Miriam Kotrusová: „Kdyby neproběhla reforma, tak bychom fond nezřizovali“: finanční pomoc na úrovni obcí jako reakce na sociální reformu. Proměny obcí jako lokálních sociálních systémů .....	5
Radka Janebová, Barbora Celá: Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem .....	22
Zdeňka Dohnalová, Mirka Nečasová, Renáta Rídlová: Institucionalizace poradenství pro pozůstalé v ČR v kontextu postmoderní doby z pohledu sociální práce .....	39
Lucie Šimková, Daniela Vodáčková, Daniela Jaklová-Střihavková: Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům .....	57

**Recenze**

Naděžda Špatenková et al.: O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie .....	77
Ladislav Vaska: Služby zamestnanosti a vybrané aspekty sociálnej práce s nezamestnanými .....	79
Online prakticko-publicistická část časopisu .....	82
Naše poslání a cíle .....	83
Zaměření příštího čísla .....	84

**Editorial**

Editorial .....	3
-----------------	---

**Papers**

Eva M. Hejzlarova, Miriam Kotrusova: “If There Had Not Been the Reform, We Would Not Have Established the Fund”: Direct Financial Aid on a Municipal Level as a Reaction to the Social Reform. Transformation of Municipalities as Local Welfare Systems .....	5
Radka Janebova, Barbora Cela: Critical Practice between “Other” Social Work and Activism .....	22
Zdenka Dohnalova, Mirka Necasova, Renata Ridlova: Institutionalisation of Bereavement Counselling Services in Czech Republic in the Context of Post-modern Times from the Point of View of Social Work .....	39
Lucie Simkova, Daniela Vodackova, Daniela Jaklova Strihavkova: An Approach of Crisis Line Workers to Repeat Callers.....	57

**Book Reviews**

Nadezda Spatenkova et al.: O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie .....	77
Ladislav Vaska: Služby zamestnanosti a vybrané aspekty sociálnej práce s nezamestnanými .....	79
Online Practical-Journalistic Part of the Journal .....	82
Our Mission .....	83
Next Issue Focus .....	84



# „Kdyby neproběhla reforma, tak bychom fond nezřizovali“: finanční pomoc na úrovni obcí jako reakce na sociální reformu. Proměny obcí jako lokálních sociálních systémů<sup>1</sup>

*“If There Had Not Been the Reform, We Would Not Have Established the Fund”: Direct Financial Aid on a Municipal Level as a Reaction to the Social Reform. Transformation of Municipalities as Local Welfare Systems*

Eva M. Hejzlarová, Miriam Kotrusová

Mgr. Eva M. Hejzlarová, Ph.D.,<sup>2</sup> vystudovala veřejnou a sociální politiku na Katedře veřejné a sociální politiky FSV UK, kde dnes působí jako odborná asistentka. Výzkumně se věnuje policy designu a roli aktérů v něm, zpracovává témata spadající do rámce sociální politiky.

Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D.,<sup>3</sup> vystudovala veřejnou a sociální politiku na Katedře veřejné a sociální politiky FSV UK. Od roku 1997 působila na Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí a od roku 2009 je akademickým pracovníkem na Katedře veřejné a sociální politiky Fakulty sociálních věd UK. Dlouhodobě se věnuje tématům souvisejícím s politikou zaměstnanosti, transformací systému sociálních služeb a neformální dlouhodobé péči.

## Abstrakt

Sociální reforma, která v České republice změnila v roce 2012 systém vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi, ovlivnila také chápání sociální práce v obcích s rozšířenou působností. Empiricky laděný článek pracuje s daty z dotazníkových šetření provedených v letech 2011 a 2015 ve 227 českých municipalitách, ze kterých vyplývá, že zhruba 14% českých obcí s rozšířenou působností v různých obměnách a s různou mírou intenzity využívá toho, že svým občanům, kteří jsou v nouzi, poskytuje finanční podporu (a to mimo rámec pomoci v hmotné nouzi). Toto opatření nazýváme přímou finanční pomocí fyzickým osobám a v článku se soustředíme na municipality, pro které byla sociální reforma důležitým impulzem k tomu, aby pro své občany toto opatření zavedly. Na základě studia dokumentů a rozhovorů se snažíme porozumět tomu, proč byly tyto tituly

<sup>1</sup> Tento článek vznikl za podpory programu PRVOUK – P17 „Vědy o společnosti, politice a médiích ve výzvách doby“.

<sup>2</sup> Kontakt: Mgr. Eva M. Hejzlarová, Ph.D., Katedra veřejné a sociální politiky Fakulty sociálních věd UK, U Kříže 8, 150 00 Praha 5; eva.hejzlarova@fsv.cuni.cz

<sup>3</sup> Kontakt: Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D., Katedra veřejné a sociální politiky Fakulty sociálních věd UK, U Kříže 8, 150 00 Praha 5; miriam.kotrusova@fsv.cuni.cz



zavedeny, a demonstrovat na nich koncept tzv. lokálního sociálního systému a historického vývoje vztahu mezi národním a lokálním sociálním systémem.

### Klíčová slova

finanční pomoc, sociální reforma, lokální sociální systém, obec, Česká republika

### Abstract

Social reform which took place in 2012 in the Czech Republic modified the system of social assistance and at the same time influenced the understanding of social work in the so called authorized municipalities (obce s rozšířenou působností). Empirically, the paper builds on data gained through two questionnaire surveys conducted in 2011 and 2015 in 227 Czech municipalities and further interviews with selected municipalities. The data show 14% of these municipalities use an instrument where the municipality on its own provides citizens in need some financial aid (which we call direct financial aid to individuals). In the paper we focus on municipalities which introduced the instrument in reaction to the social reform and we aim to understand conditions and circumstances under which the aid was implemented. Theoretically, the paper is based on the concept of "local social system" and the analytical findings are anchored also in historical development.

### Keywords

social assistance, social reform, local social system, municipality, Czech Republic

## 1. Úvod

Poté, co sociální reforma z let 2011/2012<sup>4</sup> zahýbala emocemi a především prací úředníků a sociálních pracovníků na obcích<sup>5</sup> a pracovištích Úřadu práce, se jí postupně dostává i akademické reflexe. Ta se dosud zaměřovala především na veřejněpolitický aspekt reformy služeb zaměstnanosti (Kotrusová, Výborná, 2014; Kotrusová, Výborná, 2015) a na věcné aspekty reformy související s náplní práce pracovníků Úřadu práce zodpovědných za agendu hmotné nouze (Musil et al., 2013a; Havlíková et al., 2013; Hiekischová, 2015), zatímco perspektiva sociální práce na lokální úrovni zůstávala relativně opomenuta. Tento článek předkládáme s přesvědčením, že sociální reforma nebyla jen zásahem do práce a kompetencí sociálních pracovníků a podoby sociální práce v Česku obecně, ale že může zajímavě nasvítit pojetí sociální práce v obcích, a to zejména na pozadí vztahu státu a obcí, a konceptu lokálních sociálních systémů.

„Obecní“ sociální politika není v české akademické sféře tematizována takřka vůbec (srov. Kolibová, 2007, 2008; Konopásková, Sýkorová, 1998; Krebs et al., 2010; Petrášek, 2007; Potůček, 1995; Tomeš, 2001, 2010; Typovská, 2001). Pokud tematizována je, bývá často redukována na aktivity obce v přenesené působnosti, případně na poskytování sociálních služeb spadajících do samostatné působnosti, a podporu organizací občanského sektoru zaměřených na sociální práci (Hejzlarová, 2011). I na vládní úrovni je v období po sociální reformě sociální politika na úrovni obcí často vztahována „pouze“ k řešení nepříznivé sociální situace a sociálního vyloučení prostřednictvím sociálních služeb (viz např. Strategie sociálního začleňování, 2014). Malý zájem o problematiku „obecní“ (lokální) sociální politiky a sociální práce v ČR je překvapující vzhledem k tomu, jak významnou roli reforma veřejné správy, potažmo sociální reforma v letech 2011/2012 znamenala pro samosprávné orgány (kraje a obce).

<sup>4</sup> Pro potřeby našeho článku sociální reformu situujeme do období let 2011/2012, a to z toho důvodu, že Úřad práce jako nový orgán státní správy začal fungovat v dubnu 2011, ale k přesunu dávkové agendy z obcí na Úřad práce došlo až od ledna 2012.

<sup>5</sup> V článku používáme pojmy „obec“ a „municipalita“ jako synonyma.



# Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem

## *Critical Practice between “Other” Social Work and Activism*

Radka Janebová, Barbora Celá

Mgr. Radka Janebová, Ph.D.,<sup>1</sup> pracuje jako odborná asistentka na Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové a zároveň jako sociální pracovnice v Občanském sdružení Salinger v projektu Triangl, kde se věnuje sanaci rodiny a moderování případových konferencí. Zabývá se kontexty rozhodování v sociální práci a genderovými aspekty sociální práce.

Bc. Barbora Celá<sup>2</sup> studuje obor Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Před absolvováním semestru na Instituto Politechnico de Coimbra v Portugalsku pracovala jako sociální pracovnice v organizaci Prostor Pro, o. p. s., kde se věnovala kontaktní práci na klubech a streetworku. Zabývá se vnímáním kontroverzních témat ve společnosti, jako jsou témata ohledně romské komunity, menšin a uprchlíků. Dále ji zajímá téma moci a jejího vlivu při práci sociálních pracovníků a pracovnic.

### **Abstrakt**

Sociální práce by v obecném i kritickém pojetí měla fungovat jako iniciátor sociálních změn k zajištění sociální spravedlnosti a garanci lidských práv. Cílem stati je zjistit, jaký je v kontextu České republiky vztah organizací, které podle našeho názoru dělají kritickou sociální práci, k sociální práci a ke kritické sociální práci. K dosažení cíle bylo využito kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně technik polostandardizovaného interview a analýzy dokumentů. Zjistily jsme, že způsoby práce, které by v zemích s nepřerušenou tradicí sociální práce mohly být označeny jako kritická sociální práce, jsou v České republice realizovány. Nejsou však jako kritická sociální práce deklarovány.

### **Klíčová slova**

sociální práce, kritická sociální práce, sociální služby, sociální aktivismus

### **Abstract**

Social work in general and critical approach should act as an initiator of social change to ensure social justice and to guarantee human rights. The aim of the paper is to determine in the context of the Czech Republic, what is the relationship of organizations that, in our opinion, make a critical social work, to social work and to critical social work. We have been used qualitative research strategy, namely the techniques of semi-standardized interviews and analysis of documents. Our research has shown that ways of working that in countries with an unbroken tradition of social

<sup>1</sup> Kontakt: Mgr. Radka Janebová, Ph.D., Ústav sociální práce, Univerzita Hradec Králové, Víta Nejedlého 573, 573 00 Hradec Králové; Radka.Janebova@uhk.cz

<sup>2</sup> Kontakt: Bc. Barbora Celá, Ústav sociální práce, Univerzita Hradec Králové, Víta Nejedlého 573, 573 00 Hradec Králové; barbora.cela@uhk.cz



work could be identified as a critical social work are implemented in the Czech Republic too. But these ways of working are not declared as a critical social work.

### Keywords

social work, critical social work, social services, social activism

## 1. Úvod

Sociální práce by v obecném i kritickém pojetí měla fungovat jako iniciátor sociálních změn k zajištění sociální spravedlnosti a garanci lidských práv. Klíčovou oblastí změn by měly být především sociální politiky, i když nejenom ty. Vedle působení na změny lokálních či státních sociálních politik se zejména kritická praxe může orientovat i na změny veřejných politik v rámci států a transnacionálních politik v globalizované společnosti. Právě kritické pojetí sociální práce – kritická sociální práce – je teoretickým východiskem a zároveň tématem naší stati.

Naším cílem bylo zjistit, jak v kontextu České republiky organizace a zástupci organizací, které podle našeho názoru realizují kritickou sociální práci, vnímají svou činnost ve vztahu k sociální práci v obecném pojetí a ke kritické sociální práci, a posléze formulovat hypotézy o fungování kritické sociální práce v České republice. V textu nejprve teoreticky ukotvujeme klíčové pojmy, jako jsou sociální práce v obecném pojetí, sociální služby, kritická sociální práce a aktivismus, a vymezujeme jejich vzájemné vztahy. Dále rozlišujeme mezi dílčími a kolektivními preferencemi, což jsou termíny, které se ukázaly jako klíčové z hlediska interpretace našich výzkumných zjištění. Následně vysvětlujeme užitou výzkumnou strategii včetně jejích limitů a rizik a prezentujeme a interpretujeme naše výzkumná zjištění. V Závěru a diskusi se pokoušíme formulovat hypotézy o fungování kritické sociální práce v českém kontextu.

## 2. Teoretické ukotvení

Nejprve vymezíme pojetí, ve kterém termíny „sociální práce“, „kritická sociální práce“ a „sociální služby“ užíváme, poté se pokusíme vymezit jejich vzájemné vztahy.

### 2.1 Vymezení pojmů

Sociální práci v obecném pojetí vymezujeme dle podzimní verze 2015 Pracovního dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících<sup>3</sup> (MPSV, 2015) následovně: „Smyslem sociální práce jako profese jsou ochranné a důstojnost podporující interakce a činnosti vůči těm, jejichž důstojnost je ohrožena. Sociální práce se opírá o rámec společenské solidarity, hodnotu lidských práv a ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální práce pomáhá svým klientům neztratit nebo dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění či ji získat zpět. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života. Předmětem sociální práce je rovněž systematické a cílené úsilí o vytváření příznivých společenských podmínek pro sociální uplatnění.“

<sup>3</sup> V době zveřejnění (prosinec 2015) Věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (2015) vypadalo vymezení sociální práce opět jinak: „Sociální práce je odborná profese, která chrání a podporuje lidskou důstojnost a je vykonávána sociálním pracovníkem. K výkonu činnosti sociálního pracovníka jsou potřebné znalosti a praktické dovednosti, které sociální pracovník získal absolvováním vyššího odborného nebo vysokoškolského studia ve studijním programu sociální práce. Sociální pracovník při výkonu této odborné činnosti uplatňuje jednotlivé metody sociální práce a využívá poznatky ostatních oborů za účelem řešení sociálních problémů tím, že stimuluje vytváření optimálních podmínek na mikro, mezzo a makro úrovni, tj. podmínky pro sociální fungování jedince, skupiny či komunity s přesahem působení i do oblasti koordinace a řízení. Sociální práce je vykonávána sociálním pracovníkem ve spolupráci s ostatními odbornostmi (např. z oblasti psychologie, práva, medicíny, pedagogiky, sociologie).“



# Institucionalizace poradenství pro pozůstalé v ČR v kontextu postmoderní doby z pohledu sociální práce

*Institutionalisation of Bereavement Counselling Services in Czech Republic in the Context of Post-modern Times from the Point of View of Social Work*

Zdeňka Dohnalová, Mirka Nečasová, Renáta Rídlová

Mgr. Zdeňka Dohnalová, Ph.D.,<sup>1</sup> působí na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity, kde vyučuje kurzy zaměřené na filosofii a etiku, praxi a supervizi a oblast thanatologie. Externě vyučuje na Evangelické akademii, Vyšší odborné škole sociálně právní v Brně. V praxi působí jako certifikovaná poradkyně pro pozůstalé v organizaci Klára pomáhá, z. s.

PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D.,<sup>2</sup> působí na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity, kde vyučuje kurzy zaměřené na filosofii a etiku, supervizi, vyjednávání a mediaci a kariérové poradenství. V praxi působí jako mediátorka v Mediačním centru Brno.

Mgr. Renáta Rídlová, Ph.D.,<sup>3</sup> pracuje jako probační úředník na Probační a mediální službě a externě spolupracuje s Fakultou sociálních studií Masarykovy univerzity.

## Abstrakt

V předloženém textu autorky otevírají otázku institucionalizace poradenství pro pozůstalé v ČR v kontextu postmoderní doby a dávají ji do souvislosti se sociální prací. Truchlení je velmi individuální záležitostí, která však zasahuje člověka komplexním způsobem. Pozůstalí tedy potřebují ve své obtížné životní situaci nejen specializovanou, ale zároveň i komplexní pomoc, kterou nabízejí z pomáhajících profesí primárně sociální pracovníci. Profese poradce pro pozůstalé se však v České republice konstituuje bez zjevné komunikace se sociální prací, i když právě sociální práce díky svému komplexnímu zaměření disponuje značným potenciálem pomoci lidem v obtížné životní situaci související se smrtí jejich blízkých. Autorky se ptají po příčinách tohoto stavu. Při hledání odpovědí na nastolenou otázku nejdříve krátce charakterizují institucionalizaci v moderní a postmoderní době v souvislosti s různými pojetími profesionalizace, dále seznamují s procesem institucionalizace obou oborů a v závěru se zaměřují na možné důvody absence návaznosti mezi oběma obory činnosti s ohledem na proces institucionalizace.

<sup>1</sup> Kontakt: Mgr. Zdeňka Dohnalová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; dohnalova@fss.muni.cz

<sup>2</sup> Kontakt: PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; necasova@fss.muni.cz

<sup>3</sup> Mgr. Renáta Rídlová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; r.t@centrum.cz

**Klíčová slova**

poradenství pro pozůstalé, sociální práce, zármutek, moderní perspektiva, postmoderní perspektiva, institucionalizace, profesionalizace

**Abstract**

In their text the authors open the question of the institutionalization of bereavement in CR in the context of post-modern times and they put this process in connection with social work. Bereavement is a very individual process, which strike people in very complex way, so the bereaved need in their difficult life situation not only specialized, but also complex assistance, which is offered (among helping professions) especially by social workers. So it is surprising that the new profession of counsellors for bereaved people has been establishing without communication with social work. The authors focus on the reason of this state of things as social work dispose due to its concentration on complex help with an unique potential to serve people in such hard life situation. In their attempt to find the arguments, the authors describe at first the process of institutionalization in connection with various conceptions of professionalism, next they present the reader with the process of institutionalisation of both fields of helping professions and after that they focus on possible reasons of the absence of evident connection between both fields.

**Keywords**

bereavement counselling services, social work, grief, modern perspective, post-modern perspective, institutionalization, professionalism

**Úvod**

Žijeme ve společnosti orientované na individualismus, v níž u mnohých panuje přesvědčení, že každý si své problémy má řešit sám „za zavřenými dveřmi“. Pokud jsme však konfrontováni se smrtí svých blízkých, ocitáme se v extrémní situaci, kdy ne vždy jsme schopni krizovou situaci „ustát“ sami nebo za pomoci svých blízkých. Úmrtí blízkého člověka představuje pro pozůstalé téměř vždy těžkou krizovou situaci, a to i případe, kdy je smrt anticipována. Proces truchlení je velmi individuální záležitostí, která zároveň zpravidla zasahuje do více oblastí života pozůstalých. Systém pomoci pozůstalým nebyl v naší zemi dlouhá léta vybudován. Pozůstalí sice mají možnost hledat pomoc u praktických lékařů, psychiatrů, psychologů, psychoterapeutů, sociálních pracovníků a dalších pomáhajících pracovníků. Zástupci vyjmenovaných profesí však nejsou zaměřeni přímo na oblast pomoci pozůstalým. Každá z těchto profesí má také jinou charakteristiku a jinou specifickou orientaci. Pozůstalí však potřebují ve své obtížné životní situaci nejen specializovanou, ale zároveň i komplexní pomoc, kterou v náplni své činnosti z výše uvedených profesí uvádějí pouze sociální pracovníci. Zaměřují se totiž na pomoc klientům zvládat nesnáze v jejich interakcích se subjekty v jejich sociálním prostředí. Zdá se proto být logické, že těmi, kdo by mohli být přirozeně poskytovat poradenství pro pozůstalé v rámci svých služeb, by mohli být primárně právě sociální pracovníci.<sup>4</sup> Poradenství pro pozůstalé se jako obor nicméně ustavuje bez patrné návaznosti na sociální práci a bez zjevné komunikace mezi těmito dvěma obory. Jako by tedy poradenství pro pozůstalé vykrývalo mezeru, kterou sociální práce nedokázala přirozeně naplnit.<sup>5</sup> V této stati si klademe otázku po možných příčinách tohoto stavu, tedy po příčinách ustavování nového oboru poradenství pro pozůstalé bez komunikace se sociální prací, i když právě sociální práce díky svému

<sup>4</sup> Uvědomuje si přitom, že ne každý sociální pracovník je schopen, ochoten a lidsky připraven pracovat s tématy souvisejícími s umíráním a smrtí. Být profesionálem v pomáhající profesi ještě neznamená být automaticky dobrým poradcem pro pozůstalé (Špatenková, 2013).

<sup>5</sup> Podobně je tomu i s některými dalšími nově ustavovanými profesemi – např. interkulturní pracovníci, mediátoři (v podobě větve nezapsaných mediátorů), kariéroví poradci aj.





# Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům

## *An Approach of Crisis Line Workers to Repeat Callers*

Lucie Šimková, Daniela Vodáčková, Daniela Jaklová-Střihavková

Mgr. Lucie Šimková<sup>1</sup> vystudovala Masarykovu univerzitu, Fakultu sociálních studií, obor Sociální práce. V oboru se pohybuje 9 let, přičemž poslední 4 roky pracuje na lince důvěry pro seniory.

PhDr. Daniela Vodáčková<sup>2</sup> má mnohaletou praxi v práci s krizí. Pracovala jako krizový pracovník, vedla pracoviště poskytující krizové služby, superviduje pracoviště linky důvěry a publikuje práce zaměřené na toto téma. Vyučuje na Katedře sociální práce UK FF v Praze či na Katedře aplikované psychologie IPVZ.

Mgr. Daniela Jaklová-Střihavková<sup>3</sup> je doktorskou studentkou na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Ve své disertační práci se zabývá přiměřeností poskytovaných služeb žitým problémům osob se zrakovým postižením.

Děkujeme prof. PhDr. Liboru Musilovi, CSc., za cenné komentáře a korekci v průběhu realizace výzkumu i tvorby článku.

### **Abstrakt**

Tento článek představuje fenomén opakovaně volajících klientů v kontextu linek důvěry v ČR. Kromě principů a specifik práce na linkách důvěry, které vyplývají z povahy služby, se článek zabývá i nároky na pracovníky. Vše popisuje se zaměřením na zkoumaný fenomén opakovaně volajících klientů. Ten je nahlížen ve spojitosti s tématem přístupu ke klientům, a to tak, jak je přístup formován kulturou organizace. Tento koncept reflektuje i dilemata, jež jsou s tématem opakovaně volajících klientů spojena. V článku jsou představeny výsledky kvalitativního výzkumu, který hledal odpověď na hlavní výzkumnou otázku: *Jaký je přístup pracovníků k opakovaně volajícím klientům na pracovištích linek důvěry?* Použitými metodami byly focus group, narativní rozhovory a analýza dokumentů. Výzkum vedl ke zjištění, že pracovníci využívají dva hraniční typy praxe, které jsme nazvaly lidský přístup a přístup profesionální. Pracovníci často oba přístupy kombinují na základě svých preferencí a kontextu konkrétní práce s klientem. Tyto vlivy shrnujeme a označujeme jako faktory: znalost klienta, možnosti pracoviště a možnosti pracovníka.

<sup>1</sup> Kontakt: Mgr. Lucie Šimková, Jaromírova 6, Katedra sociální práce, Filosofická fakulta, Karlova univerzita, Jaromírova 6, Praha 2; Lucie.simkov@gmail.com

<sup>2</sup> Kontakt: PhDr. Daniela Vodáčková, Katedra sociální práce, Filosofická fakulta, Karlova univerzita, Jaromírova 6, Praha 2; daniela.vodackova@ff.cuni.cz

<sup>3</sup> Kontakt: Mgr. Daniela Jaklová-Střihavková, Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, Joštova 10, 602 00 Brno; danielastrihavkova@gmail.com

**Klíčová slova**

linka důvěry, pracovník, opakovaně volající, přístup

**Abstract**

This article introduces the phenomenon of repeat callers in the context of the crisis lines in the Czech Republic. It refers either to principles and the specificity of crisis line work itself or requirements that are placed on worker. All is focused on phenomenon of repeat callers. It is seen according to approach to clients, with special regard to how it is shaped by the organization culture. This concept reflects the dilemmas that are associated with this topic. The article also include the results of qualitative research that has been doing into approach of crisis line workers to repeat callers by such research methods as focus group, narrative interviews and document analysis all of which led to answer the main research question: *What is the approach of crisis line workers to repeat callers?* The research led us to findings that workers use two border types of practice, which we call a human approach and a professional approach. Workers combine those approaches due to their preferences and particular context of casework. We summarise and call those influences as factors: acquaintance of the client, possibilities of crisis line and possibilities of worker.

**Keywords**

crisis line, worker, repeat caller, approach

**1. ÚVOD**

Tento článek se věnuje přístupu pracovníků linek důvěry k fenoménu opakovaně volajících klientů. Pracovníci se s tímto fenoménem v současné době setkávají velmi často. Jedná se o velmi palčivé téma, které se pro pracovníky pojí s pocity bezmoci a často je intenzivně zpracováváno supervizně či v rámci profesních celorepublikových setkání. Přesto tomuto jevu v českém prostředí nebyl doposud věnován na odborné úrovni dostatek pozornosti. Článek prezentuje výzkum, který měl ambici se stát „první vlaštokou“, která se snažila téma uchopit po výzkumné stránce. Výzkum byl prováděn ve spolupráci s ČAPLD (Česká asociace pracovníků linek důvěry v ČR).

Výzkumný záměr se opíral o zkušenosti autorky s opakovaně volajícími klienty z praxe. V současné době není jasné, jestli opakovaně volající klienti na linku důvěry patří, nebo ne. Pokud ano, není shoda, zda k nim mají pracovníci přistupovat specificky – jinak než ke zbylým typům klientů, již se na linkách důvěry vyskytují. Proto se v textu nejdříve blíže věnujeme činnosti pracovníka na lince důvěry. Popisujeme, s jakými klienty a jakými tématy se na linkách důvěry setkávají. Uvádíme, v čem spočívají principy práce linky důvěry jako telefonické krizové intervence a jako sociální služby telefonické krizové pomoci dle zákona 108/2006 Sb. a provádějících předpisů. Zamýšlíme se i nad tím, co právě tuto službu může dělat tak atraktivní pro klienty, kteří se na ni opakovaně obrací, a zároveň tak náročnou pro samotného pracovníka. Nevyhnutelně se v textu věnujeme i opakovaně volajícím klientům. Snažíme se za využití dostupné literatury nastínit, kdo jsou a proč volají. Aby mohl být zkoumán přístup k opakovaně volajícím klientům, definovaly jsme v textu s odkazem na Musíla (2014) přístup ke klientům, který byl pak úžeji stanoven s ohledem na zkoumaný fenomén. Přístup ke klientům byl chápán jako proces, který je utvářen třemi vlivy: osobností pracovníka, kulturou organizace daného pracoviště a dilematy, kterým musí při výkonu své práce s klienty čelit.

Všechny tyto poznatky jsme využily k sestavení zde prezentovaného výzkumu a zodpovězení hlavní výzkumné otázky: *Jaký je přístup pracovníků k opakovaně volajícím klientům na pracovištích linek důvěry?* Výzkum se skládal ze tří hlavních aktivit. První z nich byl monitoring hovorů s opakovaně volajícími klienty, v rámci kterého pracovníci čtyř linek důvěry po dobu čtyř týdnů monitorovali hovory se svými opakovaně volajícími klienty, a to ve třech dimenzích: kontextuální, momentální a zakázce hovoru. Následovala metoda focus group, kdy s pracovníky těchto linek byl zjišťován