Pražská vysoká škola psychosociálních studií

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii, kombinovaná forma studia

Zvládání telefonní skatologie na dětské krizové lince

Petra Mifková

vedoucí práce: Mgr. Jan Kaňák

Praha 2013

Prague college of psychosocial studies

Study program: Social work focused on communication and apllied psychotherapy, combined mode of study

Coping with the Telephone Scatologia at Child Crisis Line

Petra Mifková

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Jan Kaňák

Praha 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a pouze s využitím literatury, kterou uvádím v seznamu. Současně souhlasím s tím, aby tato práce byla zpřístupněna v knihovně PVŠPS a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne Petra Mifková

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Honzovi Kaňákovi za odborné vedení, cenné rady, podporu a podněty při zpracování této bakalářské práce. Rovněž nemohu opomenou paní doktorku Olgu Dostálovou, která mi velmi pomohla svými postřehy a praktickými radami. Velký dík patří i respondentům za věnovaný čas, postřehy a otevřenost v rozhovorech

Anotace:

Tato bakalářská práce se zaměřuje na zvládání telefonní skatologie na jedné konkrétní dětské krizové lince. Teoretická část se věnuje telefonní skatologii a copingu (zvládání) nejprve zvlášť a až v praktické části jsou tyto pojmy propojeny v rámci výzkumu.

Samotná praktická část si klade za hlavní cíl zjistit, jak pracovníci krizové linky zvládají specifika telefonní skatologie, jak ji vnímají a jak na ni reagují. Výsledky ukazují, že pracovníci nemají pocit nezvládnutí hovorů s touto tématikou. Je to dáno především zkušenostmi a tím, že mají osvědčené metody, jak zvládat podobné náročné hovory. Přestože všichni dotázaní chápou tuto parafílii a její projevy, většina nesouhlasí s tím, že je linka tímto způsobem masturbujícími klienty zneužívána. Reakce na klienty bývají hodně individuální, jelikož se odvíjí od mnoha proměnných - například od projevu klienta, obsazenosti směny až po samotný zdravotní stav konzultanta.

Výsledná tvrzení, která vznikla po podrobné analýze dat, jsou doplněna mnoha ukázkami z rozhovorů s pracovníky dané Organizace.

Klíčová slova: krize, krizová intervence, TKI - Telefonická krizová intervence, sexuální deviace a parafílie, telefonní skatologie, adaptace, coping.

Abstract:

This bachelor thesis is focusing on coping with telephone scatologia on one particular child crisis line. First theoretical part of this work describes telephone scatologia and coping separately. In the practical part both terms are connected as part of the research.

The aim of the practical part is to find out how the employees of the crisis line are coping with specifics of telephone scatologia, how do they perceive it and what their specific reactions are. The results show that the employees feel that they can deal with similar phone calls with no issues due to the fact that most of the employees are experienced and have their own methods how to deal with difficult phone calls. Although all the respondents understand this paraphilia and its manifestations, the majority does not feel that the crisis line is being abused by the sexually deviated callers. Reaction to the callers is highly individual as it depends on several factors - from the way the caller displays the deviation up to the health condition of the crisis line consultant.

The results and statements of this thesis are based on the detailed analysis and supported by numerous extracts from the interviews with the consultants of the child crisis line.

Keywords: crisis, crisis intervention, TCI - Telephone Crisis Intervention, sexual deviation and paraphilias, telephone scatologia, adaptation, coping.

Obsah

Úvod 8
A TEORETICKÁ ČÁST 9
1 Vymezení klíčových pojmů 9
1.1 Pojmy krize a krizová intervence 9
1.2 Pojmy sexuální deviace a parafilie 9
1.3 Pojem telefonní skatologie 10
1.4 Pojem adaptace 10
1.5 Pojem zvládání, neboli coping 11
2 Krize a krizová intervence 12
2.1 Krize 12
2.2 Krizová intervence 12
2.2.1 Telefonická krizová intervence, její formy a cíle 13
3 Deviace a telefonní skatologie 15
3.1 Deviace 15
3.2 Telefonní skatologie 16
3.3 Telefonní skatologie na krizových linkách 19
4 Zvládání zátěžových situací 20
4.1 Stres a zátěž 20
4.2 Adaptace, coping a copingové strategie 21
4.2.1 Copingové styly 23
4.3 Osobnostní charakteristiky, které hrají roli při zvládání stresu 23
4.3.1 Locus of control (LOC) 24
4.3.2 Nezdolnost v pojetí resilience 24
4.3.3 Nezdolnost v pojetí koherence 25
4.3.4 Nezdolnost v pojetí hardiness 25
4.3.5 Vnímaná osobní zdatnost (self-efficacy) 26
4.3.6 Optimismus a pesimismus 26
4.3.7 Kladné sebehodnocení (self-esteem) 27
4.3.8 Smysluplnost života a smysl pro humor 27
B PRAKTICKÁ ČÁST 29
5 Metodologie výzkumu 29
5.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky 29
5.2 Použité metody 30

5.2.1 Metody sběru dat 30
5.2.2 Metody zpracování dat 31
5.2.3 Metody analýzy dat 31
5.3 Operacionalizace DVO 32
5.4 Etická stránka výzkumu a reflexe vlastní pozice 32
5.5 Evaluace validity výzkumu 33
5.6 Limity výzkumu 34
5.7 Výzkumný soubor 34
5.7.1 Popis zařízení 34
5.7.2 Výběr výzkumného souboru 35
5.7.3 Popis výzkumného souboru a postup práce s respondenty 35
6 Výsledky analýzy 37
6.1 Základní model 37
6.1.1 Navázání kontaktu a aktuální situace 38
6.1.2 Navázání kontaktu a pojetí telefonní skatologie 40
6.1.3 Navázání kontaktu a profesionalita 43
6.1.4 Navázání kontaktu a práce s hovorem 47
6.1.5 Navázání kontaktu a práce se sebou 49
Závěr 53
Diskuze k závěru 55
Seznam literatury 56
Jiné zdroje 60
PŘÍLOHY 1
Příloha č I. 2
Příloha č. II 3
Příloha č. III 5
Příloha č. IV 7
Příloha č. V 10
Příloha č. VI 12
Příloha č. VII 13

Úvod

Od samého začátku jsem si uvědomovala, že si vybírám pro výzkum téma, které v České republice není příliš probádané. O to víc mi přišlo důležité se mu začít věnovat. Dalším důvodem pro zpracování byl pro mě fakt, že telefonní skatologii často na krizové lince, kde pracuji, sama zažívám a zajímalo mě, jak ji vnímají ostatní pracovníci. Posledním důvodem byl pocit, že se na naší dětské krizové lince příliš o postupu práce a o samotných masturbujících klientech nemluví. Cílem tedy je rozšířit povědomí o telefonní skatologii mezi pracovníky telefonické krizové linky, a tak pomoci tomu, že se o něm bude více debatovat a více se věnovat zvládání těchto hovorů.

Tématem bakalářské práce je telefonní skatologie, zejména z pohledu pracovníků dětské krizové linky. Cílem práce je zjistit, jak telefonní skatologii zvládají během svých služeb na telefonu. Práce je rozdělena na dvě části: teoretickou a praktickou.

První část je věnována teoretickým poznatkům, například z oblasti sexuologie, psychologie, nebo sociální patologie. Konkrétní kapitoly se týkají krize a krizové intervence, deviace (kde se více věnuji telefonní skatologii) a copingu, neboli zvládání.

V praktické části je popsána metodologie výzkumu, tzn. jaký je hlavní cíl výzkumu, jak znějí dílčí výzkumné otázky a jakých metod bylo využito pro sběr, zpracování a analýzu dat. Opomenout se nedá ani etická stránka výzkumu, kde je kladen hlavní důraz na anonymitu respondentů a blíže je popsána i vlastní pozice ve výzkumu. Následuje zmínka o evaluaci validity výzkumu a pohled na limity výzkumu. Nemalá část je věnována i popisu výzkumného souboru a postupu práce před samotným začátkem interview. Následují výsledky analýzy dat, kdy je nejprve představen základní model a z něj tvořené kategorie. Pro ilustraci jsou vkládány pasáže z rozhovorů na probírané téma. V závěru shrnuji, k čemu jsem v práci dospěla a nechybí ani odpověď na Hlavní výzkumnou otázku. V příloze jsou vloženy materiály, které jsem využívala hlavně při práci s daty.

A TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení klíčových pojmů

Tato kapitola si klade za úkol vysvětlit základní pojmy, které se v bakalářské práci budou objevovat. Budou zde vysvětleny jak pojmy, které se objevily v samotném názvu práce, tak i pojmy nejčastěji užívané ve zbytku textu.

1.1 Pojmy krize a krizová intervence

Krize má svůj původ v řeckém *krinó*, což znamená oddělit, volit, vybrat. *Krisis* znamená rozhodnutí, rozsouzení, soud. Dle etymologie se pojem vymezuje jako rozhodující chvíle obratu, kdy už nastává změna (VYMĚTAL, 2010).

Krize se dá vysvětlit jako určitá subjektivně ohrožující situace, která v sobě zároveň nese velký potenciál změny. Může vést ke změně jedincových způsobů chování a celkově může změnit úhel pohledu na život. Krize je tedy jak nebezpečím, tak i příležitostí (BAHBOUCH, 2007). Podle Eise se při správném řešení a dořešení krize mohou člověku ukázat nové pozitivní aktivity a hodnoty, a tak ho posunou o kus dál (EIS, 1994).

Krizová intervence je odborná práce s jedincem, který je v krizi (VODÁČKOVÁ, 2007). Jde o celkový souhrn zásad, doporučení a návrhů, jak by měl vyškolený profesionál pomoci druhému v krizi (KEBZA, 2009). Cílem této pomoci je navrátit jedincovu ztracenou psychickou rovnováhu, kterou narušila nějaká kritická životní událost (VYMĚTAL, 2009). Dále si klade za cíl, aby člověk dosáhl vnitřního kontaktu se svojí krizí - navázal s ní vědomý vztah. Nakonec má intervence dopomoci tomu, aby si člověk sám dokázal pomoci (KASTOVÁ, 2000).

1.2 Pojmy sexuální deviace a parafilie

Deviace se odvozuje z latinského *deviatio*, což znamená odchylku nebo úchylku (HRČKA, 2001). Baštecká význam slova ještě zpřesňuje, podle ní jde o význam sejít z cesty (BAŠTECKÁ, 2007). Obecně řečeno, jedná se o jakoukoli úchylku od normální struktury či funkce. Objevit se může u kteréhokoli jevu v přírodě či společnosti (HRČKA, 2001). Deviace

tedy může být jak u neživých předmětů, rostlin, živočichů, člověka, tak i u všech typů sociálních jednotek. (URBAN A DUBSKÝ, 2008). V sociologii či statistice nemá hodnotící nádech, v sexuologii už ano (BAŠTECKÁ, 2007). English, English vysvětlovali pojem v roce 1974 jako kteroukoli trvající podobu sexuálního chování, která se může odlišovat od představ společnosti, co je normální, že se na ní začnou dívat jako na patologii (cit. dle BAŠTECKÉ, 2007, s. 253). Zvěřina mluví o sexuální deviaci jako o stavu kvalitativně změněné sexuální motivaci lidí. Změněné mohou být tyto oblasti:

- sexuální identifikace (sexuální role),
- sexuální orientace (preference k sexuálnímu objektu),
- sexuální chování, reakce a emoce (ZVĚŘINA, 1994).

Dnes se pojem „deviace“, zejména kvůli jeho hanlivému nádechu, často nahrazuje slovem parafilie. Původ slovo pochází z řeckého *para* - vedle a *filia* - láska, překládá se jako „jiná láska“ (BAŠTECKÁ, 2007).

1.3 Pojem telefonní skatologie

Spojení telefonní skatologie pochází z řeckého *skopein*, což znamená dívat se (WEISS, 2002). Používá se i pojmů skatofílie, erotofonie či v případě nedeviantních forem obscénní telefonování, které bývá doprovázeno intimními dotazy a masturbací. Skatologie je tedy typická pro jedince, které vzrušuje známý nebo cizí ženský hlas v telefonu. Mnozí z nich volají z neznámého čísla a při tom se sexuálně uspokojují. O deviaci se dá hovořit, pokud je tato činnost pro jedince sexuálně uspokojující a nevyhledává poté pohlavní styk (WEISS, 2010b).

1.4 Pojem adaptace

Adaptace se odvozuje z latinského složeného tvaru *ad-aptare,* kde má *apto, aptare* význam připravit a upravit (třeba na cestu), vyzbrojit se k boji (přichystáním oblečení a zbraní), případně se psychicky připravit na těžkou životní zkoušku (BAUMGARTNER, 2001). Aptus jinými slovy znamená schopný, způsobilý, přiměřený požadavkům. V hlubším významu slova adaptace znamená - být připravený na to, co člověka může potkat. V souvislosti s vyrovnáváním se s těžkými situacemi se adaptace nejčastěji chápe jako přizpůsobování se (KŘIVOHLAVÝ, 1994).

1.5 Pojem zvládání, neboli coping

Původ slova coping pochází od řeckého *kolaphus*, což je překládáno jako rána vražená protivníkovi v boxu (KŘIVOHLAVÝ, 2003). Slovo „*koupink*“ je počeštěné slovo z angličtiny (coping) a objevuje se v několika vazbách, např. „coping with stress“ - zvládání stresu. Často bývá v češtině používán ve významu zvládání nadlimitní zátěže (KŘIVOHLAVÝ, 1994). Ficková vysvětluje pojem coping jako snahu zvládnout podmínky, jež přesahují úroveň jedincových adaptačních schopností (FICKOVÁ, 1993).

Dle Baumgartnera anglické slovo coping znamená vypořádat se s něčím, vědět si rady (BAUMGARTNER, 2001). Obecně se coping vysvětluje jako zvládání zátěžové situace - je to vědomá volba určité strategie. Odvíjí se od hodnocení situace a vlastních možností. Cílem copingu je zlepšit celkový výsledek nastalé situace či zlepšit alespoň aktuální náročnou situaci (VÁGNEROVÁ, 2004). Zvládání stresu a těžkostí v životě je bráno jako dynamický proces, během kterého dochází k vzájemným interakcím mezi stresovou situací a člověkem (KŘIVOHLAVÝ, 2003).

Balaštíková a Blatný tvrdí, že to, jak se jedinec s určitou situací vyrovná, je ovlivněno nejen situací samotnou, ale i tím, jaké jsou jeho osobnostní rysy. Velkou úlohu sehrává i věk, pohlaví, aktuální zdravotní stav, ale i prostředí a výchova, ve kterém se vyvíjel a vzdělával (BALAŠTÍKOVÁ A BLATNÝ, 2003).

2 Krize a krizová intervence

V první kapitole jsou blíže definovány dva důležité pojmy - krize a krizová intervence, včetně dělení krizové intervence na krizovou intervenci tváří v tvář a telefonickou krizovou intervenci. Z důvodu zaměření bakalářské práce je více přiblížena pouze telefonická krizová intervence se svými hlavními formami a cíli.

2.1 Krize

Krizi člověk může zažívat v různých situacích, kdy se střetává s vážným rizikem ohrožení. Je zde zdůrazněna mez, za kterou už nelze zátěž zvládat, aniž by nenastaly destruktivní následky. Aby živý systém mohl dále existovat, je důležité dosáhnout obratu nepříznivého vývoje situace.

Vzniklá krize je ovlivněna aktuálním psychosomatickým stavem, který se nachází na určité úrovni vulnerability (zvýšená zranitelnost) a přítomností vnějších vlivů, které se dají chápat jako krizové spouštěče nebo urychlovače (precipitory) (PAULÍK, 2010).

Během vznikající krize začne člověk cítit ohrožení. To bývá doprovázeno úzkostí, která člověka ochromí, a pak není schopen používat své osvědčené a zaběhnuté strategie k vyřešení těžkosti. Jak zmiňuje Kastová, v tu chvíli nastává ideální chvíle k nalezení nové strategie chování, která by krizi mohla vyřešit. Může se ale stát, že se jedinci nepodaří vymyslet, jak problém překonat. V takovém případě jeho úzkost ještě více zintenzivní a zmocní se ho panika. V tu chvíli je na místě využít nějakou formu krizové intervence.

Kastová zdůrazňuje, že je potřeba přijímat člověka zasaženého krizí takového, jaký je. Profesionál musí počítat s tím, že jedinec může mít různé projevy chování - agresí a zrychleností počínaje, plačtivostí a apatií konče. O to víc útěchy a podpory musí dotyčnému poskytnout (KASTOVÁ, 2000).

2.2 Krizová intervence

Jak již bylo zmíněno, hlavním posláním krizové intervence je co možná nejrychleji a nejefektivněji pomoct jedinci nebo jedincům v nastalé krizi. Do krize se může dostat kdokoli, tedy ať už malé dítě, zdravý dospělý člověk nebo nemocný senior. Vodáčková uvádí, že:

„krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. [...] Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti“ (VODÁČKOVÁ, 2007, s. 60). Krizová intervence se dá rozdělit podle způsobu práce s klientem na krizovou intervenci tváří v tvář a krizovou intervenci prostřednictvím telefonu (VODÁČKOVÁ, 2007). Pro účely této práce postačí informace především o telefonické krizové intervenci.

2.2.1 Telefonická krizová intervence, její formy a cíle

Telefonická krizová intervence (dále jen TKI) je protějškem krizové intervence tváří v tvář, je však specifická tím, že ji lidé využívají prostřednictvím telefonu. Pracovníci užívají při své práci metody a techniky krizové práce s klientem. Zájemci o TKI se mohou s pracovištěm spojit jednorázově, ale i opakovaně a vždy mohou hovor svobodně přerušit (HELLEBRANDOVÁ, 2006).

TKI se od dob svého počátku značně změnila a musí splňovat přísnější požadavky, než jak tomu bylo dříve. Například pracovat na telefonu může dnes jen dobře připravený profesionál, který se musí neustále vzdělávat a být v dobré psychické a fyzické kondici. Krizová linka musí být dostupná (místem a nonstop provozem) pro všechny občany, pracuje se zachováním anonymity a za co nejnižší sazbu (ideálně zadarmo) (KEBZA, 2009).

TKI pracuje na principu bezbariérovosti, což znamená, že je to služba otevřená pro kohokoli, kdo je v krizi. V České republice jsou tři základní podoby TKI:

- Kontaktní linky - ty jsou k dispozici pro klienty určitého pracoviště pro navázání prvotního kontaktu (například občanské poradny),
- specializované linky - jsou to linky, které jsou zaměřené na specifickou problematiku (protidrogové linky, gay linky),
- linky důvěry - bývají otevřené celé populaci, nebo jsou jen pro děti a dospívající nebo pro dospělé (VODÁČKOVÁ, 2007).

TKI si klade hned dva cíle. První Knoppová nazývá aktuální cíl, což znamená uklidnit klienta na telefonu, stabilizovat jeho stav a zamezit tomu, že se krize bude dále prohlubovat. Druhý cíl je pojmenovaný jako perspektivní. Jde v něm o to, aby pracovník s klientem rozebral

blízkou budoucnost a případně ho nasměroval na další možnosti řešení (například další organizace, které se problémem více zabývají) (KNOPPOVÁ, b.r.). Hellebrandová, která má sama přímo zkušenosti s prací na lince důvěry, cíle TKI ještě dále zpřesňuje. Zmiňuje, že cíle v TKI jsou stejné jako je má krizová intervence tváří v tvář. Rozdíl je však v tom, že se telefonní spojení může kdykoli přerušit. Konzultant linky důvěry musí proto udělat maximum pro klienta v době jejich kontaktu. Důležité je navázání kvalitního vztahu se zájemcem o službu hned v počátku hovoru. Znamená to umět pružně reagovat na velké spektrum projevů a být flexibilní, protože každý hovor může začínat úplně jinak (HELLEBRANDOVÁ, 2006).

Autoři se shodují na tom, že krize je náročnou situací v životě člověka a rozhodně by se neměla podceňovat. Bývá provázena silnými emocemi, nad kterými zasažený jedinec ztrácí kontrolu. Z toho důvodu existuje pomoc pro jedince v krizi - krizová intervence, umožňuje tak člověku nebýt na problém sám, porozumět mu a přijmout ho jako součást svého života.

3 Deviace a telefonní skatologie

V následující kapitole je nejprve blíže prozkoumána norma. Na to navazuje definice sexuální normy. V obou případech je patrné, jak je velmi těžké normu definovat, velmi totiž záleží na jaké se definuje společenské a historické prostředí.

V další části plynule navazuje už samotná sexuální „nenorma“, neboli deviace (parafilie) a její základní popis. Poté přichází na řadu samotná telefonní skatologie - její zařazení mezi Mezinárodní klasifikaci nemocí a historicky důležité mezníky. Jsou zde vysvětleni hlavní typy telefoních skatofiliků, stejně tak jsou zmíněny i některé zahraniční výzkumy z 20. století. Závěr kapitoly je věnován tomu, jak to vypadá na českých krizových linkách, kam se právě velmi často dovolávají telefonní skatofilici.

3.1 Deviace

Aby se dalo říct, co je nenormální, je potřeba definovat nejdříve normu. Tento pojem je obtížnější přesně definovat, jelikož v dějinách různě měnil svůj význam v závislosti na společenských a historických podmínkách. Co bylo dříve bráno jako normální, je dnes považováno za nenormální a naopak. Slovo *norma* pochází z latiny a je překládáno jako měřítko, pravítko či pravidlo (RŮŽIČKOVÁ, [2012]). Důležité je, že nějakou formu chování norma předepisuje, nebo naopak zcela zakazuje (GIDDENS, 1999).

S ohledem na to, že cílem práce je představit telefonní skatologii jako parafílii, je nutné ještě definovat sexuální normu. Weiss zmiňuje, že se jedná o sexuální aktivity, které probíhají mezi psychicky a fyzicky sexuálně zralými jedinci, kteří nejsou pokrevními příbuznými (WEISS, 2010a). Oběma partnerům by aktivita měla vyhovovat a nezraňovat je. V literatuře se uvádějí tři typy sexuálních norem. První je norma kulturní či historická. Znamená, že to, co je přípustné v jedné kultuře, nemusí automaticky platit u jiné. Ilustrujícím příkladem může být vnímání a případné trestání homosexuality. Druhou je norma statistická. Ta udává, že normální je chování či jev s nejvyšším výskytem. V takovém pojetí se jedná o průměr a společností tolerovanou a určenou odchylku od průměru. Podle tohoto hlediska by pak musela být homosexualita (méně než 5 %) brána jako „nenormální“. Třetí norma je norma biologická. Ta zastává názor, že normální je sexuální chování, které alespoň potenciálně vede k reprodukci. V takovém případě by bylo „nenormální“, pokud by spolu měl sex neplodný heterosexuální pár.

Poslední je norma funkcionální (medicínská).Ta říká, že pokud něco funguje tak, jak má, je to normální. V opačném případě se jedná o abnormalitu (WEISS, 2010a).

Nyní je potřeba uvést, co vlastně znamená, že je něco sexuálně nenormální či deviantní. V literatuře se pro tuto oblast uvádí pojem deviace či parafílie. Raboch v této souvislosti píše, že jde o neobvyklé sexuální zaměření, které se u jedince vyskytuje delší dobu a vede k jeho uspokojení (RABOCH, 2006). Z užšího pohledu je mnohými specialisty parafílie považována za kvalitativní odchylku celkového zaměření sexuality, neboli se jedná o poruchu sexuální preference (WEISS, 2010b).

Z širšího pohledu je parafílie vysvětlena jako chování, které jedinci, kvůli sexuálním nutkavým potřebám a fantaziím způsobuje velké utrpení, případně ho poškodí ať už v pracovní, sociální nebo jiné sféře. Pro zařazení určitého chování mezi deviace se musí nutkavé sexuální potřeby a fantazie vyskytovat nejméně 6 měsíců (KOCKOTT A FAHRNEROVÁ, 2001).

Parafílie se dají v zásadě rozdělit do dvou skupin - do první patří deviace v aktivitě[1], kam patří telefonní skatologie. Do druhé skupiny se řadí deviace v objektu[2]. Rozeznávají se ještě další dělení, například deviace kombinované[3] (WEISS, 2010b). V této chvíli je čas se začít věnovat jedné konkrétní deviaci v aktivitě, a to telefonní skatologii.

Podle autorů se sexuální parafílie liší od sexuální normy především tím, že není přijímána většinovou společností jako sexuálně normální, zejména kvůli své neobvyklosti, výstřednosti a mnohdy i strachu a pocitu ohrožení.

3.2 Telefonní skatologie

Ne všichni muži, které vzrušují hovory s erotickým obsahem, musí být sexuálně odchylní. Mnoho mužů tak činí jen pro povzbuzení svých masturbačních fantazií. Odlišné je to ovšem v případě, kdy muž dává přednost obscénním telefonátům před reálným partnerským sexem (WEISS, 2010b). Arora, Gupta a Mahajan přibližují telefonní skatofiliky jako jedince, kteří mohou být kteréhokoli věku (mladiství či dospělí). Častěji se u nich může vyskytnout mentální retardace, maniodepresivní psychóza nebo schizofrenie. Jejich chování může být

[1] Jedná se o takové poruchy, které jsou speciální právě tím, jakým způsobem je dosahováno sexuálního vzrušení a uspokojení.
[2] V tomto případě se jedná o kvalitativní poruchy sexuální motivace. Jsou specifické tím, jaký objekt v jedinci vzbuzuje vzrušení a sexuální touhu.
[3] Kombinované deviace jsou charakterizovány tím, že se u jednoho člověka objevuje více než jedna abnormální sexuální preference a přitom ani jedna z nich není hlavní.

ovlivněno i tím, že jsou pod vlivem nějaké návykové látky. Jako další možnost vidí autoři fakt, že se jedná pouze o plaché, svobodné jedince, kteří mají strach z odmítnutí v běžném vztahu a telefonní skatologie je pro ně možnost být druhému člověku alespoň nějak na blízku (ARORA, GUPTA A MAHAJAN, 2009). Podle Marrewa je hlavním cílem telefonních skatofiliků navodit u žen emocionální odezvy typu - pohoršení, šok, znejistění nebo třeba pohlavní vzrušení. Tyto emocionální projevy mu dodají pocit moci a dopomohou mu k uspokojení (MAREEWA, 2002).

Telefonní skatologie se podle klasifikace parafílií řadí pod *Jiné deviace v aktivitě* (WEISS, 2002). Své místo má i v Mezinárodní klasifikaci nemocí. Telefonní skatologie má znakový kód F65.8. Patří mezi vzácné poruchy sexuální preference (MKN-10, 1992).

Téma telefonní skatologie je poměrně novou záležitostí ve sféře vědy. Jeden z prvních, kdo s ní seznámil svět, byl B.T. Mead. Své poznatky zveřejnil v roce 1975 v americkém časopise *Medical Aspects of Human Sexuality.* Celkem čtenáře seznámil s třemi typy skatofiliků. U prvního typu Mead mluví o volajících, kteří ihned začínají s obscénními a nemravnými návrhy směrem k adresátovi. Tento styl skatofilního volání je podle Meada typický pro adolescenty. Druhý typ je k adresátovi vtíravější, snaží se mu více přiblížit a často užívá záminku, že mají společné známé nebo se osobně potkali v minulosti. Po navázání vztahu začne být obscénní. Poslední typ Mead přímo nazývá - „trickers" - což může být překládáno jako podvodník. Takový volající užívá lest, například že provádí výzkum po telefonu, a snaží se tak s adresátkou hovořit o jejích osobních záležitostech. Nakonec i tyto hovory směřují k obscénním a sexuálním návrhům (cit. dle GRIFFITHS, 2012). V roce 1988 tuto typologii rozšířil profesor Matek. Podle něj je potřeba do typologie zařadit ještě skatofiliky, kteří volají na krizové linky, kde pracuje hodně žen. Takový volající se v první chvíli ptá na věci, na které se ptají i ostatní volající - předstírá problém s impotencí nebo se ptá, jak může co nejlépe uspokojit ženu. Odpověď ho většinou úplně nezajímá, spíš chce slyšet ženský hlas. Během celého rozhovoru muž masturbuje. Pokud to žena na druhém konci nepozná, může se stát, že volající masturbaci sám přizná (MATEK, 1988). Zahraničních výzkumů na téma telefonní skatologie je opravdu hodně. Po přímém emailovém kontaktování Weisse[4] bylo zjištěno, že v České republice do této chvíli nebyl vytvořen žádný výzkum, který by se zabýval výskytem telefonní skatologie (WEISS, soukromé sdělení, 4. 2. 2013).

Freund a spol. tvrdí, že se telefonní skatofilie vyskytuje často ve spojení s exhibicionismem. Skatofilní aktivity jsou zjišťovány až u 28,7% exhibicionistů, tedy více než u

[4] Petr Weiss je známý český klinický psycholog, psychoterapeut a sexoterapeut (WEISS, 2002).

jiných deviantů (kde je přiznalo 13,7%) (cit. dle WEISS, 2002, s. 73). To, že se telefonní skatologie objevuje ve spojení s dalšími sexuálními poruchami, dokazuje i výzkum provedený v 80. letech minulého století v USA. Proběhl ve spolupráci s 561 neuvězněnými muži, u kterých se vyskytla určitá parafílie. Výsledky jasně dokázaly, že se konkrétně telefonní skatologie vyskytuje s dalšími parafiliemi, nejčastěji s exhibicionismem. Celkem 19 dotázaných přiznalo telefonní skatologii (ABEL aj., 1988). Baštecká sama zmiňuje souvislost obscénních hovorů s exhibicionismem. Zmiňuje, že jde mnohdy o muže, kteří se masturbací při telefonování brání exhibicionistickému puzení. Sexuologové pacientům doporučují, aby masturbovali vždy, pokud budou mít chuť exhibovat na ulici. Ovšem některým z nich stačí slyšet pouze ženský hlas. Pokud si takový volající zvykne dosahovat orgasmu pomocí telefonického vztahu, může pro něj být velice komplikované navazovat reálné partnerské vztahy (BAŠTECKÁ, b.r.).

Prozatím byly uváděny definice a příklady jedinců, kteří volají neznámým ženám za účelem sexuálního uspokojení. Na druhé straně existují ale i případy, kdy obscénní hovory nemusí být nutně doprovázeny masturbací a erekcí. Goldberg a Wise popisují případ amerického pacienta. V životě se mu úplně nedařilo, začal mít problémy v práci a rovněž ho tížily starosti s jeho otcem. Zvyšující se napětí a nedostatečné uspokojení dalšími aktivitami (jako konzumace alkoholu či marihuany) nakonec u pacienta vedla k obscénním telefonátům. Jak sám zpětně přiznal, nejspíš chtěl být u činu chycen. Ostatně to se mu také splnilo, policie ho po čase zatkla. To, že ho policie dopadla, ho přimělo začít více řešit svoje starosti se svou manželkou a nedržet vše v sobě (GOLDBERG A WISE, 1985).

V literatuře se dá dohledat i názor, že nutkavé sexuální puzení může být projevem sexuální závislosti. V této souvislosti Šmídová uvádí, že sexuální epizody přicházejí často jako reakce na určitý stres a umožňují únik z nepříjemné situace. Mezi formy patří mimo jiné sex po telefonu, kompulsivní masturbace či například exhibicionismus. Sex může v takovém případě sloužit jako únik před nevyřešenými problémy nebo slouží jako náhradní uspokojení jiných citových a dalších psychologických potřeb (ŠMÍDOVÁ, 2008). Na druhé straně Kožnar a Weiss úplně nesouhlasí s tím, že jde o závislostní chování. Jejich názor se opírá o termín sexuálně kompulzivní chování, který zavedl Coleman. Domnívají se, že závislostní koncept v této problematice je nadbytečný a nefunkční, jelikož ve skutečnosti oficiálně neexistuje nic takového jako „sexuální závislost“ (WEISS A KOŽNAR, 2008).

3.3 Telefonní skatologie na krizových linkách

Hovory, kdy se volající muži či ženy chtějí sexuálně uspokojit posloucháním pracovníkova hlasu, patří ke zvláštnostem telefonické krizové intervence. Baštecká uvádí následující: „Práce s onanujícími volajícími probouzí v pracovnících pocity zneužití, vyvolává otazníky nad osobními hranicemi, nad cíli telefonické krizové intervence a nad vlastními dovednostmi“ (BAŠTECKÁ, 2007).

Na linkách důvěry se pracuje v týmech, kdy každý tým má své strategie, jak nakládat s onanujícími volajícími. Konkrétně na pražské dětské lince důvěry je postup následující - pokud má konzultant podezření na to, že klient během hovoru masturbuje, má plné právo se přímo klienta zeptat, zda se tak skutečně děje. Pokud volající onanii přizná, povinností konzultanta je volajícího upozornit, že momentálně zneužívá linku důvěry, překračuje její hranice a hranice i samotného pracovníka. Poté se zcela legitimně může s volajícím rozloučit (KUČEROVÁ, REITMAYEROVÁ, b.r.). Na druhé straně Baštecká zdůrazňuje, že linky důvěry rozhodně neslouží pro „sex po telefonu“. Píše ale, že by každé takové pracoviště mělo s onanujícími volajícími počítat. Ideální by podle ní bylo, kdyby na každé krizové lince byl seznam fungujících čísel erotických linek i s upozorněním, jaká je sazba za minutu (BAŠTECKÁ, b.r.). Někdy se ale přihodí, že je za onanujícího považován například někdo, kdo akutně potřebuje pomoct, protože ho postihl silný astmatický záchvat (BAŠTECKÁ, 2007).

Může se stát, že si pracovník linky důvěry myslí, že je na druhé straně telefonu někdo, kdo masturbuje. V podstatě je to vždycky velmi těžké. Nikdy si člověk nemůže být stoprocentně jistý, co druhý na telefonu dělá. Situace, kdy se pracovník zmýlí a zeptá se klienta, jestli tam masturbuje, může být pro obě strany hodně nepříjemná. V horším případě je klient dotčen a pokládá telefon. V tom lepším případě přijímá omluvu a následné pokračování hovoru může nabrat nový a lepší směr. Lepším směrem je míněno to, že i sám konzultant bývá pak více uvolněný, když otevřeně s klientem řeší, co se během telefonátu dělo, co bylo slyšet a jak to mohlo na konzultanta působit.

4 Zvládání zátěžových situací

V poslední kapitole teoretické části je velký prostor věnován zvládání. Nejprve jsou přiblíženy dva příbuzné pojmy - stres a zátěž. Poté je nahlédnuto na odolnost vůči zátěžovým situacím a od čeho se tato odolnost může odvíjet.

V návaznosti na to jsou blíže popsány pojmy adaptace a coping, neboli zvládání. Coping je dále přiblížen tak, jak ho nadefinovali jeho původci - Lazarus a Folkmanová, na strategie zvládání orientované na problém, na emoce a na únik. Poté jsou vysvětleny copingové styly a osobnostní charakteristiky, které hrají roli při zvládání stresu.

4.1 Stres a zátěž

V angličtině pojem stres znamená zátěž nebo napětí. Poprvé byl použit kanadským endokrinologem H. Seleyem pro pojmenování typických fyziologických projevů, které organismus využívá jako reakci na zátěž. Podle psychologického měřítka je stres brán jako stav, kdy je jedinec nadměrně ohrožen nebo zatížen (VÁGNEROVÁ, 2004). Stres je tedy nespecifická reakce člověka, který je vystavován stresorům. Je patrný na úrovni fyziologické (plíce, srdce, potní žlázy atd.), psychologické, ale i na chování (CUNGI, 2001).

V souvislosti s pojmem stres je důležité zmínit se i o pojmu zátěž. Rozdíl mezi nimi se může překrývat především v tom, že zátěž je brána jako méně ohrožující. Pro těžký psychický stres například Daniel užívá pojmu *stres* a pro střední a lehký psychický stres hovoří o pojmu *zátěž* (DANIEL, 1997). Pro účely následujícího výzkumu bude pozornost věnována zátěži jako takové, nikoli té, která člověka dostane do krize.

V kontextu s odolností vůči zátěžovým situacím se často hovoří o pojmech *frustrační tolerance* (míra odolnosti vůči stresům), *hardiness* (vyjadřuje určitý stupeň odolnosti) a *resilience* (schopnost něčemu čelit v průběhu času). Jedná se o komplex protektivních faktorů, které lidem pomáhají zvládnout náročné situace se zachováním duševní rovnováhy. U různých lidí se může frustrační tolerance rozvíjet různým způsobem. Je to dáno hned několika faktory:

- jestli sám jedinec považuje zátěžové situace za ohrožující a jak interpretuje jejich význam,

- jakým způsobem zátěžové situace prožívá (převažuje pocit bezmocnosti nebo víra ve zlepšení situace),
- zda jedinec věří, že může situaci zvládnout (ať už sám nebo s pomocí od druhých),
- jestli jedince zaktivizuje nebo paralyzuje,
- zda dokáže jít dál a zapomenout na špatné zážitky,
- jestli jedinec vůbec dokáže přijmout pomoc od ostatních a využije i dalších pozitivních podnětů (VÁGNEROVÁ, 2004).

Jak Vágnerová zmiňuje, míra odolnosti se vzhledem k zátěžím odvíjí od vrozených předpokladů (celková stabilita organismu, emoční vyrovnanost nebo schopnost rychle se zotavit). Dále pak od dosažené vývojové úrovně a schopnosti hledat způsoby zvládnutí situace, od individuální zkušenosti, jak se dá reagovat na zátěžovou situaci a přitom ji zvládnout. V neposlední řadě jedince ve volbě určité strategie ovlivní i sociokulturní norma. Ta mu říká, co jeho společnost přijímá a co naopak odmítá (VÁGNEROVÁ, 2004). Podobného názoru je i Kenrick a Funder, kteří ve své studii zjistili korelaci mezi specifickým chováním a osobnostními rysy 0,30 - 0,40. Znamená to, že to, jak se člověk vyrovnává s určitou situací je ovlivněno nejen situací samotnou, ale i osobnostními rysy jedince (KENRICK A FUNDER, 1988).

4.2 Adaptace, coping a copingové strategie

V souvislosti s překonáváním stresu jsou hojně používané dva pojmy - adaptace a zvládání zátěže (coping). Rozdílům v pojmech se věnoval Křivohlavý, který říká, že oba termíny se vztahují k těžké životní situaci člověka. U adaptace zdůrazňuje, že se jedná o zátěž, která je celkem v normálních mezích, v obvyklé, pro člověka poměrně dobře zvládnutelné toleranci. Na druhé straně termín coping znamená boj člověka s nepřiměřenou, nadlimitní (mimořádně dlouhou a silnou) zátěží (KŘIVOHLAVÝ, 1994)[5].
Lazarus a Folkmanová vysvětlují zvládání jako behaviorální, kognitivní nebo sociální reakce, které se snaží minimalizovat nebo překonat napětí, které člověk má ve vztahu k sobě nebo k prostředí (cit. dle BAUMGARTNER, 2001, s. 195).

Nyní bude blíže nahlédnuto na pojem zvládání, neboli coping. Byli to právě Lazarus a Folkmanová, kdo první přišel s koncepcí strategií zvládání. Původně nadefinovali dva přístupy

[5] Více jsou oba pojmy definovány v první kapitole - Vymezení klíčových pojmů.

copingu k řešení. První je coping, který se zaměřuje na řešení problému (problem-focused coping). Tato strategie se snaží působit na prostředí či ho měnit. Jedinec se snaží sám aktivně zanalyzovat problém a sestavit plán, jak by měl dále postupovat (cit. dle BAUMGARTNERA, 2001, s. 195). Znamená to, že dotyčný si myslí, že je problém řešitelný a že by mohl být schopen cíle dosáhnout. Pokud jedinec identifikuje, přijme a zároveň využije sociální opory, může mu to v jeho tíživé situaci hodně ulehčit. Sdílení, probrání problému a ocenění za dosavadní kroky jedince mnohdy posune o velký kus dopředu (VÁGNEROVÁ, 2004). Může jít o odstranění toho, co způsobuje obavy a strach, nebo může jít i o změnění podmínek, které zhoršují celkový stav - tato strategie se častěji objevuje např. v pracovních konfliktech (KŘIVOHLAVÝ, 2003). Podle Atkinsonové se mohou strategie zaměřené na problém orientovat i dovnitř - to znamená, že jedinec, místo aby měnil prostředí, pozmění něco v sobě. Jako příklad uvádí získání nových dovedností nebo nalezení nových prostředků k uspokojení (ATKINSONOVÁ AJ., 1995).

Druhý přístup je coping, který se zabývá udržením přijatelné subjektivní pohody (VÁGNEROVÁ, 2004). Baumgartner ho nazývá přesně podle původců terminologie (Lazaruse a Folkmanové) jako zvládání zaměřené na emoce (emotion-focused coping) (cit. dle BAUMGARTNER, 2001, s. 196). Jeho cílem je uchovat psychickou rovnováhu a redukovat negativní zážitky. V této strategii se má za to, že problém nelze řešit, lepší je ho přijmout a smířit se s ním. Řešení je ve změně postojů a v nalezení vyhovujícího vysvětlení pro samotného jedince. Jak příklad Vágnerová uvádí ztrátu něčeho významného, co už se nedá změnit, pouze přijmout jako fakt (VÁGNEROVÁ, 2004). Jedinci využívají zvládání zaměřené na emoce v situacích, kdy chtějí zabránit zaplavení negativními emocemi (ATKINSONOVÁ AJ., 1995). Tato strategie se častěji objevuje v rodinných konfliktech (KŘIVOHLAVÝ, 2003). Riolli a Savicki ve svém výzkumu použitém na vojácích zjistili, že strategie zaměřená na pozitivní přehodnocení emocí patří k velmi silným zvládacím mechanismů v traumatických situacích (RIOLLI A SAVICKI, 2010). Carves a Scheier, kteří se rovněž zabývali oblastí zvládání náročných situací tvrdí, že pokud jedinec očekává, že výsledek jeho snažení dopadne pozitivně, tak o to víc úsilí jedinec vynaloží k dosáhnutí cíle. V opačném případě může docházet až k oslabování či přerušení snahy dosáhnout cíle (cit. dle BAUMGARTNER, 2001, s. 198). Baumgartner se ve většině s Vágnerovou shoduje, avšak přidává ještě třetí strategii zvládání. Ta se orientuje na únik, a to například ve formě spánku nebo užívání drog a alkoholu (cit. dle BAUMGARTNER, 2001, s. 196).

Celé to uzavírá Křivohlavý a Atkinsonová. Podle Křivohlavého se strategie zaměřená na řešení problémů vyskytuje už u malých dětí. Na druhé straně strategie na „zklidnění nálady“ se

objevuje až u adolescentů. Dále je zjištěno, že používání určité strategie je ovlivněno jak rodinnou výchovou, tak i vlivem společenského prostředí, ve kterém se člověk nachází (KŘIVOHLAVÝ, 2003). Atkinsonová zase říká, že většina populace využívá ke zvládání stresové situace jak coping zaměřený na řešení, tak i coping zaměřený na emoce (ATKINSONOVÁ AJ., 1995).

Autoři se shodují v tom, že coping zaměřený na řešení je typický pro jedince, kteří nečekají, až se problém změní, ale chtějí ho sami co nejdříve vyřešit. Věří, že jsou schopni toho dosáhnout a za tímto cílem také míří. Druhý přístup zaměřený na emoce autoři vysvětlují tak, že jedincům přijde smysluplnější problém přijmout takový, jaký je, než se ho snažit změnit. V souvislosti s náročnými situacemi se autoři shodují na tom, jak převratný může být pozitivní náhled na situaci.

4.2.1 Copingové styly

Copingové styly jsou souhrnné vzorce jedincova prožívání a chování v zátěžových situacích - to znamená, jakým způsobem situace hodnotí a jak na ně v obecném smyslu reaguje. Copingový styl se hodně odvíjí od stabilnějších charakteristik chování a od vrozených dispozic. V souvislosti s copingovými styly Paulík zmiňuje i copingové strategie. Jsou to vzorce poznávání a chování, které člověk využívá k tomu, aby se adaptoval na zátěž. Tyto dovednosti získává učením a poznáváním konkrétních úkonů a nakonec je schopen si zvolit postup chování, s přihlédnutím k aktuální situaci. „Ve vztahu ke stylu tedy můžeme zvládací strategii chápat jako prostředek realizace přihlížející v jeho rámci k aktuálnímu psychosomatickému stavu jedince a k vnějším situačním podmínkám“ (PAULÍK, 2010, s. 81).

4.3 Osobnostní charakteristiky, které hrají roli při zvládání stresu

V tuto chvíli je potřeba zmínit, které osobnostní charakteristiky podle výzkumů jedinci pomáhají zvládat náročné situace a které mu naopak situaci znesnadňují.

4.3.1 Locus of control (LOC)

První, kdo přišel s termínem Locus of control, byl americký psycholog - J. Rotter. Tento pojem se do češtiny překládá jako místo nebo lokalizace kontroly (KEBZA, 2009).

Ve své práci Rotter zjišťoval rozdíly v přístupu k těžkostem, tedy jak lidé přistupují k problémům a dalším obtížím, do kterých se dostali. Na jednom konci modelu definoval lidi, kteří vycházejí z vlastních schopností a dovedností „vyrazit do boje". Označuje je termínem lidé s interním[6] locus of control (LOC). Na druhé straně modelu jsou lidé, kteří si myslí, že se těžká situace vyřeší sama, např. zásahem osudu. Iniciativa vyjde ze situace, ve které jsou, nikoli z nich samotných. Termín, který jim náleží, se nazývá - lidé s externím[7] LOC.

Za odolnější se tedy považují lidé s vnitřní lokalizací kontroly. V mnoha studiích se zjistilo, že je toto zařazení celkem stabilní v čase a jedinec je schopný zvládnout náročné životní situace sebevědomě a samostatně (ROTTER, 1966).

4.3.2 Nezdolnost v pojetí resilience

První termín, který se v nadpisu objevil, je „*nezdolnost*" a vyjadřuje osobnostní charakteristiku „nedat se a bojovat s těžkostí". Bývá doplněn ještě heslem, podle toho, o jakém druhu pojetí nezdolnosti se hovoří. Resilience je doslova překládána jako *pružnost* (houževnatost, schopnost rychle se vzpamatovávat) (KŘIVOHLAVÝ, 2003). Tento pojem vystihuje kromě odolnosti vůči stresovým situacím i pružnost navrácení systému do původního stavu (KEBZA A ŠOLCOVÁ, 2008).

Houževnatost a nezlomnost se objevuje u lidí, kteří se jen tak nevzdávají, nestojí pasivně proti rizikům života, ale hledají postupy jak těžké situace vyřešit (KŘIVOHLAVÝ, 2002). Kebza a Šolcová pojem shrnují tak, že psychická odolnost ve smyslu resilience sestává ze zdrojů osobnostních, sociálních a somatických (KEBZA A ŠOLCOVÁ, 2008).

[6] Interní, neboli vnitřní - jde o osobní řízení vlastní činnosti.
[7] Externí, neboli vnější - řešení situace očekávají z vnějšího prostředí.

4.3.3 Nezdolnost v pojetí koherence

S pojmem koherence - sense of coherence, SOC (neboli smysl pro integritu) poprvé přišel v roce 1987 A. Antovský a přiřazoval mu dva významy. První měl význam pospolitosti v sociální oblasti (soudržnost skupiny lidí). Druhý vysvětloval jako vnitřní pevnost a jednotnost osobnosti člověka (cit. dle KŘIVOHLAVÝ, 2003, s. 72).

Podle Antovského je smysl pro soudržnost tvořen třemi hlavními složkami - srozumitelnost, zvladatelnost a smysluplnost.

- Srozumitelnost (comprehensibility) v tomto pojetí znamená, že jedinec chápe svět a svoje místo v něm jako srozumitelný a uspořádaný komplex, který je celkem snadno předvídatelný.
- Smysluplnost (meaningfulness) vyjadřuje úroveň nalezeného smyslu svojí existence
- Zvladatelnost (manageability) znamená možnost kontrolovat a zvládat role a cíle ve svém životě (cit. dle KEBZY A ŠOLCOVÉ, 2008, s. 6). Lidé, kteří mají vysoko postavenou zvládnutelnost věří, že mohou jakékoli potíže zdolat a s úspěchem vyřešit (VAŠINA, 1999).

4.3.4 Nezdolnost v pojetí hardiness

Hardiness, překládáno jako osobnostní tvrdost je pojem od Kobasové. Ta nadefinovala toto pojetí jako celkovou dispozici, která je tvořena třemi základními složkami - ztotožněním se, výzvou a schopností udržení řízení a kontrolou dění.

- Ztotožnění se, oddanost (committment) je vysvětlováno jako schopnost naplno se věnovat veškeré vykonávané činnosti.
- Výzva (challenge) je schopnost vidět v každodenních těžkostech výzvy k boji, možnosti dále vyvíjet svou osobnost a nezaleknout se zátěže a stresu.
- Schopnost řízení a kontroly (control) je vysvětlována jako názor, že člověk má vývoj událostí a situací v životě pod kontrolou (KOBASA, 1983).

Jak píše Kebza, lidé s vyšší úrovní hardiness lépe zvládají náročné situace, ale i odolněji čelí nemocem, případně se rychleji uzdravují (KEBZA, 2009).

4.3.5 Vnímaná osobní zdatnost (self-efficacy)

Pojem self-efficacy, se kterým poprvé přišel americký sociální psycholog A. Bandura, je vysvětlován jako víra ve vlastní schopnosti a dovednosti (KEBZA, 2009), neboli vnímaná osobní zdatnost (BANDURA, 1977). Existují autoři, podle kterých není vhodné pojem překládat do češtiny. Mezi ně patří například Říčan. Ten využívá výhradně anglického termínu self-efficacy, efficacy belief nebo jen efficacy (ŘÍČAN, 2007).

Mnohé výzkumy dokládají, jak jsou lidé s touto charakteristikou mimořádně odolní proti stresu. Jedinci, kteří dospějí k názoru, že jsou sami schopni řídit situaci, spíše užijí aktivní strategie ke zvládnutí stresu. Lépe totiž zvládají vlastní emoční prožitky a staví se aktivně čelem náročným životním situacím (KŘIVOHLAVÝ, 2003).

Vnímání osobní zdatnosti má vliv i na myšlení, chování, ale i na emocionalitu daného jedince, především na celkové emoční vzrušení a aktivaci (BANDURA, 1997). Pokud je jedinec přesvědčen, že úspěšně dosáhne žádoucího cíle, může skutečně uspět v dané činnosti. Heslo, věřit si je již polovičním úspěchem, přesně vyjadřuje Bandurovu teorii. Říčan zmiňuje, že se tato „víra v sebe“ dá, pomocí nácviků, i naučit (ŘÍČAN, 2007).

4.3.6 Optimismus a pesimismus

Lidé, kteří obecně předpokládají, že výsledek jejich snažení bude kladný, spadají do definice *dispozičního optimismu,* se kterým poprvé přišel Scheier a Carver v 80. letech 20. století. Jedná se o určitou osobnostní charakteristiku. Ve výzkumech se ukázalo, že jedinci s vyšším dispozičním optimismem častěji využívají strategie zaměřené na problém[8] (SCHEIER A CARVER, 1985).

Na druhé straně Seligman ve své studii z roku 1975 ukázal, že existují i lidé s naučeným pesimismem. Takoví jedinci nemají dostatečné schopnosti ke zvládnutí stresu a příčiny problémů vidí hlavně sami v sobě. Mají pocit, že nemají prostředky a sílu k tomu, aby dění

[8] Podrobněji viz kap. 4.2 Adaptace, coping a copingové strategie.

kolem sebe mohli změnit. Tento jejich postoj se často odráží i na jejich zdravotním stavu - ukázalo se, že mívají častěji sníženou aktivitu imunitního systému (cit. dle KŘIVOHLAVÝ, 2003, s. 77).

4.3.7 Kladné sebehodnocení (self-esteem)

Schopnost zvládat zátěž se odvíjí také od toho, jak jedinec vidí a hodnotí sebe samého. Odborníci používají pojmu - sebehodnocení (*self-esteem*). Pojem popisuje schopnost jedince vidět sebe sama a hodnotit se stejně (pozitivně nebo negativně), jako se to užívá, když se posuzují druzí. Vlastní sebehodnocení ovlivňuje to, jak člověka potom vnímají a hodnotí jiní lidé. V součtu jde o schopnost dívat se na sebe samotné s odstupem a vnímat informace, které to přináší (KŘIVOHLAVÝ, 2003).

4.3.8 Smysluplnost života a smysl pro humor

Antonovsky a Cousinse ze svých výzkumů, z roku 1979, odvodili, že jedinci, kteří mají nadefinovaný smysl života pomocí víry a hojně užívají smyslu pro humor, lépe zvládají životní zátěže (cit. dle KŘIVOHLAVÝ, 2003, s. 77).

Lidé, kteří hlouběji vyznávají náboženské přesvědčení, jsou více spokojeni se svým životem - vykazují vysokou míru osobního štěstí. Na druhé straně míra negativní následků, způsobená traumatickou zkušeností, je u nich mnohem menší (ELLISON, 1991).

Riolli a Savicki ve své studii rovněž zdůrazňují, jak může být smích psychologicky osvobozující, zvlášť pokud se jedná o jedince, kteří čelí traumatickým situacím - jejich konkrétní studie se týkala profesionálních vojáků. Stejně tak se jevilo jako velmi užitečné využívání pozitivního vnímání (RIOLLI A SAVICKI, 2010).

V této kapitole byla velká část věnována pojmům zátěž, stres, adaptace a zvládání (coping). Byly nadefinovány hlavní známé přístupy strategie zvládání, copingové styly a podrobně byly přiblíženy osobnostní charakteristiky, které mají velký vliv na to, jak jedinec náročnou situaci zvládne.

Hned několik autorů se shoduje ve své definici, jak se jedinci staví k problémům. Zmiňují, že existují dva typy lidí. První se snaží veškeré problémy vyřešit sami, druzí čekají, jak situace dopadne bez jejich přičinění. Shoda tohoto názoru se objevuje u Locus of Control a u Nezdolnosti v pojetí resilience. Důležité je pro mnohé autory i osobní nastavení člověka.

Tvrdí, že pokud si člověk věří, že může náročnou situaci zvládnout, tak se mu to také podaří - objevuje se to u Vnímané osobní zdatnosti, v Kladném sebehodnocení a v Dispozičním optimismu.

Shrnutí teoretické části:

Pro snazší navázání z teoretické části do částí praktické je nutné shrnout to nejpodstatnější z teoretické části.

Telefonní skatologie je zátěží jak pro člověka, který jí trpí, tak i pro okolí. Česká literatura o telefonní skatologii a TKI se většinou věnuje jen tomu, aby si pracovník vůči klientům držel hranice. Zároveň si musí neustále hlídat, aby se nezmýlil a neodmítl někoho, kdo linku nezneužívá. Nikde v literatuře ovšem není zmínka o schématu, jak se s tím pracovníci vyrovnávají a jaký je jejich konkrétní mechanismus zvládání - to je cílem této práce. K tomu, aby šla práce lépe uchopit, bylo nutné se blíže zaměřit na teorie o zvládání, na které se v praktické části odkazuje. Výzkum je konkrétně zaměřen na adaptaci, tedy na reakce, které se objevují při zátěži v normálních situacích.

B PRAKTICKÁ ČÁST

5 Metodologie výzkumu

V první kapitole empirické části bude představen cíl výzkumu, stejně jako hlavní a dílčí výzkumné otázky. Na to navážu s popisem základních použitých metod - tedy jakými metodami jsem data sbírala a jak jsem je zpracovala v rámci transkripce, tak v rámci analýzy.

Neopomenu zmínit operacionalizaci Dílčích výzkumných otázek, etickou stránku výzkumu a reflexi vlastní pozice v něm, stejně tak evaluaci validity výzkumu a samotné limity výzkumu.

Závěrem kapitoly bude představen celý výzkumný soubor, tedy popis zařízení, jakým způsobem jsem vybírala respondenty a jak jsem postupovala při práci s nimi. Základní informace o respondentech jsou umístěny na konci kapitoly v tabulce číslo 2.

5.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Cílem mého výzkumu bylo zjistit, jak pracovníci zvládají telefonní skatologii na dětské krizové lince. Stejně tak zní i hlavní výzkumná otázka (dále jen HVO):

Jak pracovníci dětské krizové linky zvládají hovory s telefonní skatologií u volajících?

V návaznosti na HVO a teoretickou část práce, ve které se ukázalo, že vliv na zvládání má jednak vnímání podnětu jako stresového (odtud je potřeba zkoumat individuální interpretace, prožívání a vnímání - tedy nějaké kognitivní zhodnocení situace a podnětu) a pak také osobnostní charakteristiky (které ale nebyly, s ohledem na rozsah výzkumu, zkoumány) jsem formulovala následující dílčí výzkumné otázky (dále jen DVO):

1. Jak pracovníci interpretují telefonní skatologii obecně?
2. Jak pracovníci prožívají telefonní skatologii?
3. Jak pracovníci hodnotí telefonní skatologii?

4. Jak se pracovníci vyrovnávají s prvky telefonní skatologie?

5.2 Použité metody

Pro získání dat jsem použila polostrukturovaný rozhovor, který jsem si předem jasně nadefinovala ještě s okruhem doplňujících otázek. K usnadněné práce se získanými daty jsem využila záznamový arch a diktafon.

Po uskutečnění rozhovorů jsem použila transkripci k převodu dat ze zvukové podoby, do podoby textové. Samotná analýza dat se opírala o prvky zakotvené teorie, ze které jsem využila otevřené a axiální kódování.

5.2.1 Metody sběru dat

Nyní budou základně představeny metody, které byly ve výzkumu užity. Typem výzkumu je **případová studie**. Jak už sám název napovídá, jedná se o studii případu, neboli o objekt výzkumného zájmu (MIOVSKÝ, 2006). Tím jsou v této studii reakce respondentů Organizace na telefonní skatologii.

Již bylo zmíněno, že jako metoda tvorby dat byl zvolen **polostrukturovaný rozhovor**, neboli interview. Před samotným setkáním s jednotlivými respondenty bylo nutné vytvořit okruh otázek, které byly nadefinovány tak, aby na sebe co nejlépe navazovaly. Některé předem zvolené otázky byly ještě doplněny dalšími doplňujícími otázkami - ty zpřesňovaly význam respondentovy výpovědi. Někdy se stalo, že myšlenky respondenta odváděly od tématu, proto bylo nutné si pečlivě hlídat, co ještě pod problematiku tématu spadá a co už ne. Každý rozhovor trval zhruba hodinu. Bylo nutné využívat další pomůcky pro pozdější jednodušší práci s daty, například záznamový arch pro zaznamenávání poznámek a socioekonomických údajů. Pro jednodušší práci s daty byly rozhovory (se souhlasem respondentů) nahrávány na diktafon. Miovský tuto techniku představuje jako **fixaci kvalitativních dat**. Jde v podstatě o zaznamenání dat, kdy si výzkumník záznam uchová pro další práci (MIOVSKÝ, 2006). Z dalších fixací dat byl použit ještě (dříve zmiňovaný) záznamový arch pro osobní údaje.

5.2.2 Metody zpracování dat

Před samotným zpracováním dat byl připraven textový materiál a zvukový záznam. Aby bylo možné později provést analýzu dat, bylo potřeba je ještě upravit. K tomu posloužila **transkripce** - data netextové povahy se převáděla do textové povahy, neboli celé rozhovory bylo nutné z nahrávky přepsat do počítače. Miovský poznamenává, že už při samotné transkripci dochází k prvnímu redukování dat, jelikož nejde zapsat úplně všechno (MIOVSKÝ, 2006). Dalším krokem bylo upravit transkripci - k tomu byla použila tzv. **redukce prvního řádu**. Jde o vynechávání všech částí v textu, které nejsou nijak podstatné a nepodávají žádnou důležitou informaci. Mohou to být různé pomlky, opakující se slova nebo jiné zaznamenané zvuky (MIOVSKÝ, 2006).

5.2.3 Metody analýzy dat

Pro samotnou analýzu dat bylo využito **prvků zakotvené teorie**. Zakotvená teorie (v angličtině Grounded Theory) byla vyvinuta Glaserem a Strausem v roce 1967. Jde o metodu kvalitativního výzkumu a klade si za cíl rozvinout svou teorii přímo ze získaných dat (GLASER A STRAUSS, 1968). Jak píše Strauss a Corbinová, nezačíná se teorií, která by se poté ověřovala. Začíná se zkoumáním oblasti zájmu a „vyčkává se", co významného se objeví (STRAUSS A CORBINOVÁ, 1999). Velká výhoda metody zakotvené teorie je v tom, že dokáže spojit v kvalitativní analýzu data, která byla získána různými způsoby a využije tak i různé přístupy v dané analýze (MIOVSKÝ, 2006).

K analýze kvalitativních dat neodmyslitelně patří **kódování**. Hendl ho vysvětluje takto: „kódováním se rozumí rozkrytí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci[9] a nové integraci" (HENDL, 2005, s. 246). Znamená to, že data jsou upravována tak, aby se s nimi dalo lépe pracovat a později se dala objasnit a sjednotit do ucelené teorie. Ve zkoumané studii bylo použito **otevřené a axiální kódování.** Otevřené kódování hledá v přepsaném textu témata a přiřazuje jim kódy (pojmy). Tyto pojmy vytvářejí významové jednotky, které označují určité události, např. pocity a jevy. Jakmile se významové jednotky (a jejich pojmy) vzájemně porovnají a roztřídí, vznikne tzv. třída pojmů, neboli kategorie (MIOVSKÝ, 2006). Cílem tohoto podrobného kódování je rozkrytí témat v textu (HENDL, 2005). Axiální kódování po

[9] Konceptualizace je postup, který dopomáhá ke zkoumanému jevu vytvořit výklad a ten pak umožní jeho hlubší pochopení (MIOVSKÝ, 2006).

otevřeném kódování hledá a vytváří nové vztahy mezi kategoriemi a jejich centrální kategorií (STRAUSS A CORBINOVÁ, 1999).

5.3 Operacionalizace DVO

DVO bylo nutné před použitím v terénu operacionalizovat do podoby výzkumného nástroje. Jak Žižlavský vysvětluje, operacionalizace je metoda, která z HVO (resp. DVO) usnadňuje výzkumníkům vytvořit nástroj, který jim umožňuje nalézt v realitě odpovědi na otázky z výzkumu. Znamená to, že se ukazatele (neboli indikátory) přiřadí k použitým teoretickým pojmům (ŽIŽLAVSKÝ, 2003). Před samotnými rozhovory jsem DVO operacionalizovala do otázek nižšího stupně a ty pak do otázek na interview. V tabulce číslo 1 je ukázka operacionalizace otázek, které byly použity v rozhovorech. Celá operacionalizace je k nahlédnutí v Příloze č. II.

Tabulka č. 1 - příklad operacionalizace DVO 1

DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	OPERACIONALIZOVANÉ OTÁZKY	OTÁZKY DO ROZHOVORU
DVO 1: Jak pracovníci interpretují telefonní skatologii obecně?	Jak se pracovníci vyjadřují k telefonní skatologii?	Co si představuješ pod pojmem telefonní skatologie?
		Co pro tebe osobně znamená telefonní skatologie?
		Co si o těchto lidech myslíš?
		Co se v hovoru musí objevit, abys začal/a uvažovat, jestli se jedná o telefonní skatologii?
		V jaké chvíli se už zeptáš, jestli volající masturbuje?

5.4 Etická stránka výzkumu a reflexe vlastní pozice

Při rozhovorech jsem si kladla jako hlavní cíle zachovat anonymitu respondentů, hlavně také z toho důvodu, že vedoucí mé bakalářské práce je zároveň zástupcem vedoucího krizové linky. Mohlo by hrozit, že by negativně pohlížel na respondenty, které zná. Uvedená jména v rozhovorech jsou proto smyšlená, nijak neodpovídají reálným jménům pracovníků. Podstatné rovněž bylo, aby je rozhovory nijak nepoškodili, nebyli pro ně zátěží (s ohledem na téma) a aby mi potvrdili na diktafon, že s rozhovorem souhlasí.

Je důležité si uvědomit, že i sám výzkumník může respondenty, a tedy i celý výzkum nějak ovlivnit. Zabránit vlastnímu vlivu na respondenty úplně nejde, ale je dobré s ovlivněním dat počítat. Miovský zmiňuje, že k ovlivnění dochází dokonce pokaždé, nedá se mu zabránit, a dokonce tvrdí, že: „aktivní podíl badatele je pro získání dat podmínkou“ (MIOVSKÝ, 2006, s. 267).

Jako pracovník linky důvěry jsem se dokázala s tématem výzkumu lépe kontaktovat, doptávat a reagovat, protože znám, jak jsou hovory s masturbujícími klienty náročné. Byla jsem si celou dobu vědoma toho, že můžu svými postoji k tématu ovlivnit i způsob dotazování, a proto jsem kladla především otevřené otázky. Vždy jsem chtěla, aby mi respondenti vysvětlili význam jejich odpovědi a pokud se jim nechtělo odpovídat, nijak jsem je do odpovědi netlačila.

Jedna z výhod, kterou je potřeba zmínit, byla v tom, že jsme se s respondenty znali. Byli tak při výpovědích více uvolnění, než kdyby odpovídali úplně cizímu člověku. Na lince nejsem ve vedoucí pozici, ale na stejné pozici jako respondenti, tudíž nehrozilo ani riziko, že by se báli na něco odpovídat.

Pro mě samotnou je telefonní skatologie velmi náročná. Vadí mi, že takoví lidé volají na krizovou linku a využívají ke svému uspokojení náš hlas. Svůj názor na téma jsem se snažila upozadit a prostor pro reakce jsem nechala jen respondentům.

5.5 Evaluace validity výzkumu

Validita určuje, jestli použité metody a tvrzení ve výzkumu odpovídají realitě, tedy jestli jsou pravdivé (MIOVSKÝ, 2006).

Jak Chenail zmiňuje, před samotným začátkem výzkumu je podstatné si nadefinovat čtyři položky, které pomohou vést výzkum správným směrem:

- oblast zájmu, neboli to, co chci v projektu studovat,
- výzkumnou otázku - co se chci dozvědět,
- data, která mají být získána - jaké informace se získávají,
- proces analýzy dat - jak se budou data analyzovat (CHENAIL, 1998).

Ve svém kvalitativním výzkumu jsem vše vyvážila tak, jak bylo Chenailem doporučeno. V rámci techniky týkající se povahy dat to byla například technika Bohatá data. Jelikož nebylo příliš času setkávat se s respondenty později a získávat další data, nepodařilo se mi získat Silná data.

Dále mohu konstatovat, že výzkum splňuje jeden druh triangulace a tím je triangulace teorií. Znamená to, že jsem užila různé teoretické poznatky z oblasti zvládání, nalezené z jiných výzkumů a studií, v interpretaci dat (ČERMÁK A ŠTĚPANÍKOVÁ, 1998). Například smysluplnost byla zkoumána na přeživších vězních koncentračního tábora (cit. dle KEBZY A ŠOLCOVÉ, 2008, s. 6) a hardiness na managerech (KOBASA, 1983).

5.6 Limity výzkumu

Ve výzkumu jsem nemohla využít některé metody - například triangulaci výzkumníkem, jelikož se u bakalářské práce předpokládá samostatnost jejího zpracování a triangulaci sběru dat. Nebo validizaci respondentem, na kterou už nezbýval čas.

Od začátku jsem zvažovala oslovit pro rozhovor i čerstvě nastoupivší kolegy. Nováčci jsou ale většinou telefonní skatologií více zaskočeni a celkově jsou pro ně takové hovory mnohem těžší. Tak by noví kolegové mohli do výzkumu a jeho výsledků přinést zase jiné rozměry, které by se musely hlouběji rozpracovat a na to by rozsah bakalářské práce nestačil.

5.7 Výzkumný soubor

Před samotným popisem výzkumu je důležité představit Organizaci, ve které byly rozhovory prováděny. Uvedu rovněž cestu vzdělávání, kterou musí každý zájemce o práci na krizové lince ujít. Poté zmíním, jak jsem vybírala výzkumný soubor, z jakých pracovníků se skládal a jak naše spolupráce začínala.

5.7.1 Popis zařízení

Kvůli zachování alespoň částečné anonymity pracoviště bude telefonická krizová linka (dále jen Organizace) představena bez oficiálního názvu. Důležité je ovšem zmínit to, že se jedná o dětskou krizovou linku, která je určena pro děti, mladistvé a studující do 26 let. Organizace poskytuje svým klientům celostátní pomoc v krizových životních situacích, ale i při běžných každodenních trápeních. Její velikou výhodou je její dostupnost dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu a to, že je pomoc poskytována anonymně a bezplatně.

Zájemci o práci na lince musí splňovat několik podmínek. Minimální požadovaný věk je 20 let, dále musí mít středoškolské vzdělání ukončené maturitou a samozřejmě splňovat trestní bezúhonnost. Pokud vše splňují, čeká je absolvovat psychologické vyšetření a pohovor. Jestliže uspějí, nastoupí do výcviku telefonické krizové intervence o rozsahu 150 hodin. Poté je čeká ještě kurz specifik práce na dětské krizové lince, náslechy se zkušenějšími kolegy a závěrečný kontrolní náslech. Tím ale jejich vzdělávání a rozšiřování obzorů nekončí. Pracovníci v Organizaci během celého roku sbírají za nejrůznější aktivity a semináře kredity. V souladu se zákonem musí absolvovat stanovení zakázky dalšího vzdělávání, které má 24 hodin (neboli 24 kreditů). Dále je nutné, aby absolvovali jednou za rok kontrolní náslech s jedním z nadřízených. Znamená to, že se kontroluje, zda pracovník vede hovory podle platných pravidel a nic neopomíjí. Nyní přistoupím k samotnému výběru výzkumného souboru.

5.7.2 Výběr výzkumného souboru

Výzkumný soubor sestával ze zaměstnanců[10] Organizace. Pro jejich výběr jsem si stanovila následující kritéria, která byla vytvořena s ohledem na to, zda může respondent ke zkoumanému tématu přinést podstatné informace (vlastní zkušenost s telefonní skatologií a minimálně jeden rok aktivní práce na telefonu v Organizaci). Zkušenější pracovníci byli podmínkou z toho důvodu, že již mají zkušenosti s krizovou intervencí a znají zaběhnutá pravidla Organizace.

5.7.3 Popis výzkumného souboru a postup práce s respondenty

Výzkumný soubor je tvořen sedmi respondenty, se kterými byl prováděn polostrukturovaný rozhovor. Potencionální komunikační partneři byli nejprve hromadně osloveni e-mailem. Následně se ozývali ti, kteří měli zkušenosti s telefonní skatologií, a zároveň měli i zájem o dané problematice mluvit. Vzhledem k tomu, že v Organizaci pracují především ženy, mělo to vliv i na výzkumný soubor. Z celkového počtu 7 respondentů bylo 6 žen a pouze 1 muž.

[10] Pro pojmenování lidí, se kterými byly rozhovory pořízeny, používám hned několik různých označení - respondent, proband, zaměstnanec a konzultant.

Každý rozhovor trval zhruba hodinu a se souhlasem respondentů byl k nahrávání interview použit již zmíněný diktafon. Plně jsem se snažila přizpůsobit respondentům tak, aby to jejich den narušilo co nejméně. Jezdila jsem za nimi do práce, do kaváren, ale i domů.

Před prvním oficiálním rozhovorem jsem provedla pilotní rozhovor s respondentkou Alicí. Provedla jsem ho z toho důvodu, abych si ověřila, jak dlouho může rozhovor trvat, jestli jsou otázky srozumitelné, jaké výpovědi rozhovor přinese - jestli nejsou moc návodné a nechávají svobodu výpovědi. Nakonec můžu konstatovat, že pojetí Alice odpovídá modelu, který vyšel z dalších analýz.

Na začátku každého interview jsem se respondentů doptávala na další informace. Především mě zajímalo, kolik je jim let, jak dlouho na lince pracují, jaké je jejich profesní zaměření a v jakém jiném zařízení ještě pracují. Věk respondentů se pohyboval od 24 do 29 let. Délka práce na krizové lince byla také různá. Pohybovala se od 1,5 roku do 7 let. Profesní zaměření respondentů bylo více méně zaměřené na pomáhající profese. Většina (šest respondentů) byla i nadále studenty vysoké školy, jeden respondent již nestudoval. Poslední dotaz zjišťoval, v jakém jiném zařízení respondenti ještě pracují. Dva respondenti pracovali v organizaci pořádající primární prevenci, jeden pracoval v komerční sféře, jeden doučoval angličtinu, jeden vypracovával statistické analýzy, jeden lektoroval tanec a jeden neměl jiné zaměstnání. Více viz Tabulka č. 2.

Tabulka č. 2 - informace o respondentech

Pořadí	Jméno	Pohlaví	Věk	Jak dlouho na lince pracuje	Profesní zaměření	Práce v jiném zařízení
1	ALICE	žena	26 let	3 roky	sociální práce	primární prevence
2	ALŽBĚTA	žena	26 let	5 let	sociální práce	komerční sféra
3	NATÁLIE	žena	25 let	1,5 roku	psychologie	primární prevence
4	PETR	muž	29 let	6 let	psychologie	práce jen na lince
5	REBEKA	žena	25 let	2,5 roku	sociální práce	lektorka tance
6	NAĎA	žena	29 let	7 let	ekonomické zaměření	statistické analýzy dat
7	KAMILA	žena	24 let	3 roky	medicína	doučování angličtiny

6 Výsledky analýzy

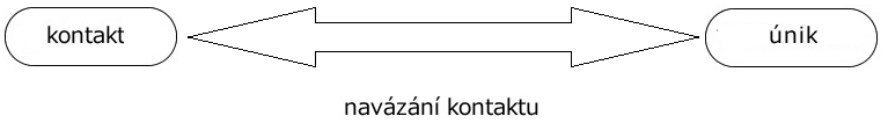
Hned v začátku kapitoly představuji základní model, který jsem si vytvořila po analýze dat. Jednotlivé kategorie poté vysvětluji ve vztahu k Centrální kategorii, kdy uvádím i příklady z rozhovorů s respondenty.

V textu byla použita původní slova respondentů. Ukázky z rozhovorů, které se objeví v textu, budou psané kurzívou a označeny uvozovkami. V závorce bude umístěno jméno respondenta společně s číslem řádku z transkripce. Delší ukázka z jednoho rozhovoru je umístěna k nahlédnutí v příloze č. V. Pro přehlednost bude po každé ukázce z rozhovoru pod čarou poznámka, k jaké DVO se interview zrovna vztahovalo.

6.1 Základní model

Nejprve představím základní model, aby další dílčí analýzy dávaly lepší význam, s ohledem na kontext. Na obrázku č. 2 je znázorněn základní model pro ilustraci.

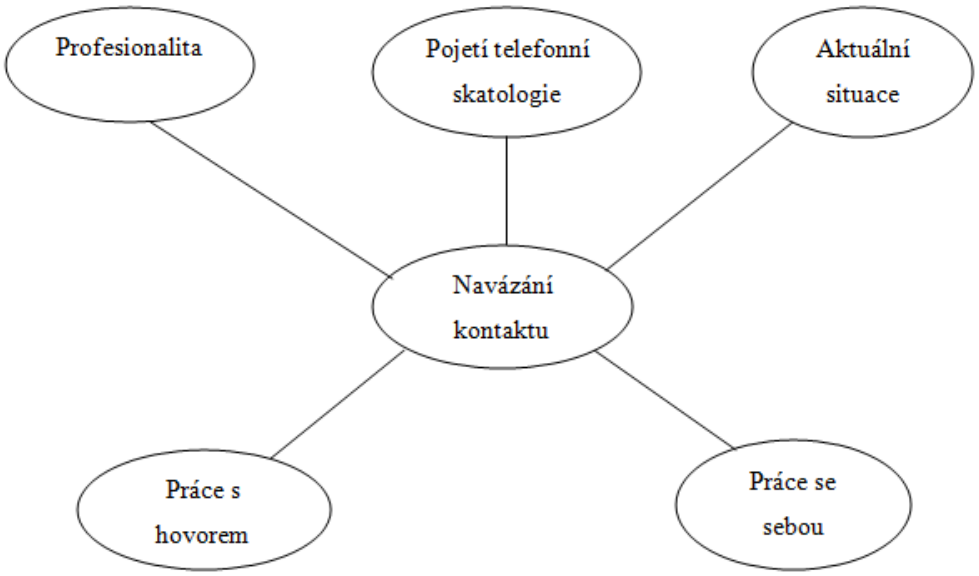
Zjistila jsem, že zvládání telefonní skatologie je podle konzultantů ovlivněno hned z několik stran. Jako Centrální kategorii jsem pojmenovala *Navázání kontaktu*. K této Centrální kategorii se vztahují všechny ostatní kategorie. Samotná Centrální kategorie má dvě krajní možnosti. První variantou je, že jsou pracovníci ochotni přijmout fakt, že na linku volají telefonní skatofilici a nijak je to osobně nezasahuje. Pokud se s volajícím dohodnout na podmínkách, za jakých okolností hovor může pokračovat, jsou schopni bez předsudku hovor dále vést. Na druhém konci škály je snaha utéci z nepříjemného hovoru - po rozpoznání masturbujícího klienta se ihned loučí, o tématu se s nikým z kolegů nebaví, utíká k jiné činnosti). Centrální kategorii *Navázání kontaktu* je možné nahlížet jako škálu s dvěma krajními možnosti, kontaktem, či únikem, tak jak je znázorněno na obrázku č. 1.



Obrázek č. 1 - škálové pojetí Centrální kategorie Navázání kontaktu

To, jestli je to kontakt nebo únik je pak dále ovlivněno *Profesionalitou* pracovníka, jeho *Pojetím telefonní skatologie* a *Aktuální situace*. *Navázání kontaktu* má poté vliv i na to, jak

pracují s hovorem (jak v něm, tak po něm), stejně jako na to, jak *pracují se sebou*. Nyní více představím jednotlivé kategorie a jejich vztahy.



Obrázek č. 2 - základní model reakcí pracovníků na telefonní skatologii

6.1.1 Navázání kontaktu a aktuální situace

Jak už bylo předesláno, Centrální kategorie se nazývá *Navázání kontaktu* a má dvě krajní varianty. Ve svém výzkumu jsem zjistila, že se obě varianty u respondentů vyskytovaly, protože se vše odvíjí od dalších činitelů a tím je *Aktuální situace*. Na obrázku číslo 3 je graficky znázorněno ovlivnění Centrální kategorie *Aktuální situací*.

Podle zaměstnanců Organizace, *Navázání kontaktu* hodně ovlivňují tři hlavní faktory - osobní záležitosti konzultantů, podmínky k hovoru a okolní podmínky. Do osobních záležitostí patří to, jak se vyspali než šli na směnu. Pokud mají nějaké osobní starosti, nebo jsou nemocní, tak míra jejich tolerance klesá. Do podmínek hovoru jsem zařadila - například jak dlouho hovor trval nebo jestli byly dostatečně přijatelné podmínky pro vedení hovoru. Do okolních podmínek jsem přiřadila o jakou směnu se jedná (ranní, odpolední, noční) a jak je směna obsazena. Představím teď několik ukázek z hovorů na toto téma.[11]

„ Dokážu si představit, že když jsem třeba nevyspalá a mám třeba službu, tak že můžu bejt na toho klienta netrpělivá a že mě bude víc štvát takovej hovor než standardně. Nebo pokud mě třeba bude bolet

[11] V kapitole 6.1.1 je možné najít odpovědi na DVO 4.

v krku a bude se mi hůř mluvit, dokážu si to představit, ale to jsou moje chyby, kdy já bych tam asi na tu směnu neměla v takovým případě chodit že jo no, ale někdy to jinak nejde no ", (Alžběta, 480).

„ *Myslím, že když přijdu čerstvá, dobře naladěná, tak se ten hovor zvládá jinak, než když je člověk unavenej a chce nějakej pěknej hovor. Nebo když takovej hovor dostaneš na odchod, tak to taky není dobrý* ", (Natálie, 220).

„ *Určitě mám nižší práh citlivosti, když jsem unavená, nebo když mám víc náročných hovorů za sebou. Když by to byl třeba třetí onanista v řadě, tak bych měla menší tolerantnější kapacitu, to určitě. To by mi pak míň pomáhaly ty mé strategie, to určitě* ", (Kamila, 138).

Všichni se shodují na tom, že se s klientem loučí jakmile je agresivní, obscénní, u telefonu masturbuje a nerespektuje pravidla, že se s ním nemohou bavit, pokud se uspokojuje. Kučerová a Reitmayerová uvádějí, že pokud má pracovník dětské linky důvěry podezření, že se klient při hovoru sexuálně uspokojuje, má plné právo se ho na to zeptat. Pokud mu to potvrdí, s vysvětlením, komu linka slouží, se legitimně rozloučí (KUČEROVÁ, REITMAYEROVÁ, b.r.)

„*Ale pokud tam někdo vzdychá a požaduje nějaké sexuální služby, že je přímo transparentní z toho co chce, teď si vybavuju, že to bylo na poslední službě ráno. Fakt, že se tam ozval hlas, zastřený hlas, který právě chtěl vykouřit , že byl takový transparentní, tak jsem mu řekla, že ne. Víš, tam jsem taková razantnější, že ne. Tohle bych nemapovala na switchi, kdyby to nebylo úplně jasné* ", (Kamila, 52).

K dalšímu důvodu pro ukončení hovoru vidí špatné podmínky v hovoru - např. klient je příliš tichý, není mu rozumět a po opětovných výzvách, aby mluvil víc nahlas, nereaguje. Můžou se k tomu přidružit ještě zvláštní zvuky, například v podobě vzdychání.

„*Takže bych se s nim snažila vyjednat nebo vyjasnit si ty podmínky toho hovoru, ze kterých já to s ním budu vést. A kdyby to nešlo, tak bych se s ním asi rozloučila, ať si zkusí zavolat znovu, že to třeba buď přestane. Myslím, že se to může stát, může bejt něco v telefonu a neovlivníme to. Tak až si zajistí ty podmínky pro to, tak ať potom zavolá znova, až to půjde*", (Alice, 223).

Obrázek č. 3 - grafické znázornění ovlivnění Centrální kategorie Aktuální situací

Mohu tedy konstatovat, že to, jak probandi navážou kontakt s tématem telefonní skatologie (resp. s masturbujícím klientem) je ovlivněno aktuální situací hned z několika stran. Osobním stavem konzultantů (únavou, nemocí, nevyspáním), okolními podmínkami (obsazeností směny, službou v určitém čase) a hovorem samotným (špatnými podmínkami v hovoru, agresí od klienta).

6.1.2 Navázání kontaktu a pojetí telefonní skatologie

Pod *Pojetím telefonní skatologie* se skrývá objasnění toho, jak ho pracovníci sami definují. Většina z dotazovaných neznala toto sexuologické označení (resp. diagnostické), ale zkušenosti měli s telefonní skatologií všichni. Po propojení jejich vlastních zkušeností s tímto pojmem jsme se věnovali tomu, jak téma sami vnímají. Na obrázku číslo 4 je graficky znázorněno ovlivnění Centrální kategorie *Pojetím telefonní skatologie*.[12]

Pod Pojetí zařazovali hned několik charakteristik, z nich jsem vytvořila tři obsahy Pojetí - Záměr volajícího, Status klientství a Projev. Záměr volajícího se dá rozdělit do třech možností - někteří masturbující klienti volají na linku jenom za účelem sebeuspokojení, lsti, a tedy i zneužití linky k něčemu, k čemu neslouží. Může se ale stát, že volá masturbující klient, který má se svým konáním opravdu problém, trápí ho to a žádá o pomoc. Baštecká uvádí, že na krizové linky volají masturbující klienti, kteří v pracovnících vyvolávají pocity zneužití, mají pocit narušení osobních hranic a hranic krizové služby (BAŠTECKÁ, 2007). U respondentů se spíše objevil pocit zneužití jejich práce, nikoli jich samotných, jejich hlasu.

[12] V kapitole 6.1.2 je možné najít odpovědi na DVO 1, DVO 2 a DVO 3.

„Napadá mě situace, kdy oni to říkají na konci úplně, kdyby se mu to podařilo a udělal se a řekne to jako v tomto kontextu jako, že už už. Tak to mě přijde jako takové echt zneužití. Tak to se zas tak často nestává, nebo nevím. Tak to, že se ho zeptám a on to přizná nebo to prostě řekne, že masturbuje, tak spíš ocením, že to řekl. A potom se domluvíme, jak dál. Jestli to musí dělat? Nemusí dělat? Jestli to byla zástěrka ten problém? Nebo se ten problém děje? Jakože normálně pokračujeme v komunikaci dál", (Naďa, 89).

„Taky asi záleží, protože mám často představu, že to bejvaj občas nějaký nemocný lidi. Hodně často taky si myslím, že se v tom nějakej problém řeší. Jenom je to třeba buď i vzrušuje to jejich téma", (Alice, 23).

„No negativní, tak vidím tu zátěž pro tu linku i když je to malinký procento a asi jako negativní, tak vidím spíš asi, že mi to přijde jako znehodnocování naší práce, že se snažíme udělat maximum pro děti v těžký situaci, co chtějí probrat a řešit a tohle je zneužití té služby", (Rebeka, 89).

K dalšímu specifiku patří status klientů - jejich věk. Většinou bývají mnohem starší, a tedy do služeb Organizace nespadají. Často i o svém věku lžou, protože už znají pravidla na lince a vědí, že se se staršími lidmi pracovníci bavit nemůžou (pak se jedná o neuživatele služby).

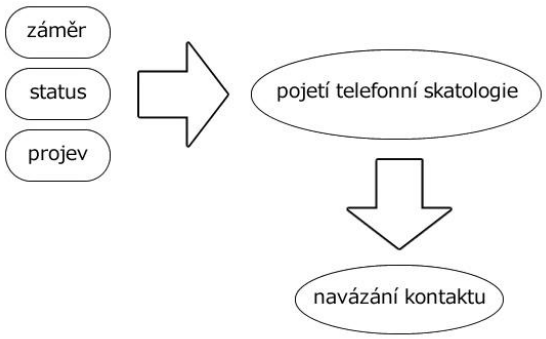
„Jako von tam něco řikal, chci ti ho ochutnat, tak to mě fakt nebyl. Napadlo mě to asi vo čem mluví, že to řikal taky tak jako, za prvé byl takovej zvláštní. Tim šeptem a i tim tónem toho hlasu. Takový, nevim, to asi znáš. Fakt ty podivný týpci, který volaj, trošku starší. Von to byl fakt dospělej chlap. Tak úlisně trošku mluví, s takovým trochu, vim, že dělám něco špatně, ale přesto to dělám. Když bych to trošku přetlumočil. A von to pak řekl, že sem se ho doptal, tak mi to řekl na férovku, že mi ho chce vykouřit, jo", (Petr, 43).

Posledním specifikem v *pojetí telefonní skatologie* je podle pracovníků projev volajícího. Klient je často nesoustředěný, příliš nemluví anebo mluví hodně potichu, předstírá nějaký sexuální problém a u toho masturbuje. To se také shoduje s tím, jak Matek rozšířil typologii skatofiliků v roce 1988 na jedince, kteří cíleně volají na krizové linky, protože vědí, že je zde zaměstnáno hodně žen. V první chvíli předstírá nějaký sexuální problém, ale jde mu především o to slyšet ženský hlas. Během celého hovoru pak masturbuje a někdy i masturbaci přizná, aby ženu ještě více šokoval (MATEK, 1988).

„Tak většinou je to nějakej projev toho klienta, to znamená, třeba i mimoverbální, může to být třeba i verbální, že ten člověk má takovej zvláštní hlas, je…hodně tam třeba vzdychá, cejtim, že se tam něco u toho děje, že se jakoby úplně nesoustředí na to téma, o kterým mluvíme“, (Alžběta, 107).

„ Oni i volaj třeba s nějakým tématem, třeba příklad, že na ně někdo kouká nebo naopak asi maj nějaký fantazie sexuální, když s tim volaj a přitom se buď vzruší, nebo přitom onanujou. Má nějaká fantazie je, že je tam něco, co je opravdu trápí“, (Alice, 40).

„ Volá ňákej člověk, kterej se tim vlastně uspokojuje, je to deviace teda a uspokojuje se tim, že volá. A když se tak budem držet toho nejčastějšího, tak chlap volá ňáký ženský a řiká jí nějaký obscénnosti, co se týká sexu. Většinou povídá, co by s ní dělal, jakym způsobem by s ní dělal ňáký praktiky sexuální. S tím, že je to anonymní, že je to neznámýmu, že nevolá žádnejm kamarádkám nebo kamarádům, ale je to fakt někdo cizí“, (Petr, 2).



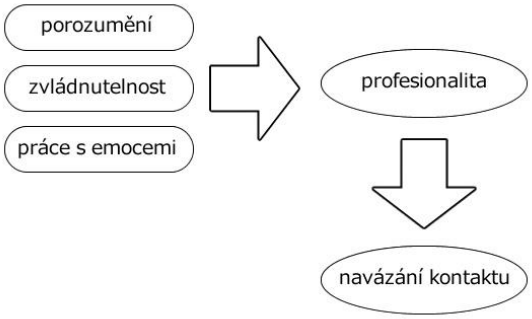
Obrázek č. 4 - grafické znázornění ovlivnění Centrální kategorie Pojetím telefonní skatologie

Pro shrnutí, v této části jsem přiblížila, jak souvisí *Navázání kontaktu* s *Pojetím telefonní skatologie*. Konzultanti definovali hned tři charakteristiky, které si spojují s telefonním skatofilikem. Je to jejich záměr - tedy uspokojit se a šokovat, status - starší muži, kteří nejsou klienty služby a specifický projev.

Pokud se v hovoru u klienta objeví nějaké specifické rysy (například nesoustředěný tichý obscénní mužský hlas), konzultanti začnou přemýšlet, jestli se nejedná o masturbujícího klienta, a to už může ovlivnit, jak s tématem navážou kontakt.

6.1.3 Navázání kontaktu a profesionalita

Profesionalita vznikla jako kategorie, která zaštiťuje obsah, s názvem Přístup - to znamená, jaké stanovisko pracovníci vůči volajícím zastávají. Pro ilustraci opět přikládám obrázek číslo 5 tohoto ovlivnění mezi Centrální kategorií a *Profesionalitou*.[13]



Obrázek č. 5 - grafické znázornění ovlivnění Centrální kategorie Profesionalitou

Za roky, které strávili na lince, sesbírali mnoho zkušeností s masturbujícími klienty, a tak se shodují v pochopení, že takoví jedinci existují, se svými specifickými sexuálními potřebami. Čtyři respondenti ale vyloženě nesouhlasí s voláním na krizová čísla za účelem sexuálního povzbuzení a vnímají to jako zneužití linky. Naproti tomu tři pracovníci mají pochopení, že skatofilici volají na bezplatné linky a anonymní čísla. Zastávají určitý nadhled nad situací. Myslí si, že hovory s touto tematikou mají nějaký smysl - především klient, který zavolá na linku za účelem vybití nějakého sexuálního napětí alespoň potom neublíží někomu nevinnému na ulici. To se shoduje s tím, co píše Baštecká. Ona a někteří další odborníci na telefonní skatologii se shodují v tom, že dovolání se na anonymní číslo za účelem sexuálního uspokojení brání u mnohých klientů exhibicionistickému puzení. Mnozí sexuologové svým pacientům doporučují, aby masturbovali vždy, když budou mít chuť vyrazit do ulic a exhibovat (BAŠTECKÁ, b.r.). Další smysl hovory mají tím, že se klienti můžou dozvědět nějaké nové informace, třeba i to, že se svým problémem mohou zajít k sexuologovi.

Zde jsou ukázky těch, kteří to přijímají:

Tazatel: „*Přijde ti srozumitelný, že lidi volaj (*masturbující klienti*) na takový krizový linky?* “

[13] V kapitole 6.1.3 je možné najít odpovědi na DVO 1, DVO 2, DVO 3 a DVO 4.

Naďa: *„Naprosto.* “

Tazatel: *„Máš pocit, že se to děje i jinde, že volaj i jinam?* “

Naďa: *„Jo, určitě. Myslím si, že tam hraje velkou roli to, když jsou zdarma ty linky.* “

Tazatel: *„Máš pocit, že mají takový hovory smysl?* “

Naďa: *„ Pro ně, kdyby došlo k naplnění, tak jo. A z hlediska organizace naší smysl, že se naučíme pracovat s onanistama*“, (Naďa, 14-19).

„Furt lepší (že volají na linku)*, než kdyby ten člověk se uspokojoval někde s někym komu by to nebylo třeba úplně příjemný*“, (Alžběta, 91).

„ Jediný, v čem jsem to viděla jako pozitivum, kdy bych si to asi uměla zpracovat a to bylo, když vim že to dělaj nějaký linky ve chvíli, kdy ten člověk má jinak deviantní sklony. Že by se mohlo stát, že se uspokojí někde, kde to jakoby. Že by to bylo takový menší zlo toho, aby někomu někde neublížil. Tohle bych si asi uměla představit, že to bych si asi dokázala nějak pro mě zpracovat, s tím, že je to něco, co se asi dá překousnout a rozhodně je to mnohem lepší, než zjistit, že támhle někde násilně to ukáže“, (Alice, 494).

Ukázky těch, kterým nepřijde v pořádku, že masturbující klienti volají na krizové linky:

„Myslím, že není vhodné zneužívat takovouhle službu pro děti, která má jinej smysl. Ale nemám vůči těmto lidem nějaké předsudky, že bych si o nich myslela vyloženě nějaký špatný věci“, (Rebeka, 21).

„Ale, že to tam nepatří. Já jsem ráda, když na to třeba přijdem, že se to děje. Můžeme s tim člověkem komunikovat, jako že ne. Prostě že neztrácíme tam s nim ten čas. Vono taky něco jinýho je, když člověk má náročnou směnu, těch hovorů má už za sebou fakt hodně a pak přijde ještě takovejhle nějakej, tak to už je takový, že si říkáte, sakra tak to zrovna teď ne“, (Alžběta, 284).

Konzultanti se jednohlasně shodli na tom, že telefonní skatologie patří mezi náročnější hovory na lince, na druhou stranu nemají pocit, že by je nezvládali. To souvisí s tím, co definoval Antovský v souvislosti s osobnostními charakteristikami, které pomáhají zvládat stres. Užíval k tomu pojem sense of coherence (smysl pro integritu). Tvrdil, že vnitřní pevnost a jednotnost člověka pomáhá kontrolovat a zvládat role a cíle ve svém životě (cit. dle KŘIVOHLAVÉHO, 2003, s. 72) Jinak řečeno, lidé, kteří mají vysoko postavenou zvládnutelnost věří, že mohou jakékoli potíže zdolat a s úspěchem vyřešit (VAŠINA, 1999). To

je i případ konzultantů Organizace. Věří si, že hovor zvládnout. Je to dáno tím, že mají hodně zkušeností s nejrůznějšími hovory, dokážou pracovat sami se sebou, vědí, co jim po náročném hovoru pomáhá. Pokud spojím kapitoly 6.1.4 a 6.1.5, názorně je patrné, jak práce s hovorem a práce se sebou pomáhá toto zaměstnání zvládnout.

„*Jinak já si myslim, že je to zvládnutelnej hovor, občas si řeknem ježiš marjá, kdo to zase volal, není to úplně extra příjemný nebo si třeba člověk oklepe a řekne si fuj, ježiš co to tam bylo za člověka, ten byl ale fakt nepříjemnej*“, (Alžběta, 455).

Pokud potřebují, zavolají si k sobě někoho z kolegů, aby jim pomohl identifikovat, jestli se jedná o masturbujícího klienta. Případně si zavolají i vedoucího směny, aby jim pomohl rozpoznat některého dlouhodobého klienta (mnozí masturbující klienti volají na linku opakovaně několik let a zkušení pracovníci je už poznají po hlase) a mohli se s ním tak rozloučit.

Tazatel: „*Jak si myslíš, že podle tebe zvládáš tyhle ty hovory?* “

Rebeka: „*Já si myslím, že docela dobře. Aspoň teď mám pocit v poslední době, že je v pohodě, že mě to nějak nerozhodí, kdyby mě to rozhodilo a nevěděla bych co s tím tak si klidně řeknu o pomoc intervizora. No, ale zase záleží, jak ten hovor probíhá*“, (Rebeka, 93).

„*Ten intervizor mi pomůže víc v tom, že fakt má tu pravomoc. To neberu už jako podpůrný a je to zas potvrzující, hele, slyšíš to stejný, co já, to je divný že jo. Jo je,no. Jo že to je, ale ještě tam chybí takovej ten, kterej mě trošku klepne, jo můžeš, jako posvěcení, jo*“, (Petr, 166).

Jedna respondentka (Alžběta) dokonce zmínila, že pro ní náročné hovory (kam patří i telefonní skatologie) znamenají výzvu k dalšímu seberozvoji, k naučení se něčeho nového. Nezaleknou se, ale bojují. Kobasová vidí v každodenních trápeních rovněž výzvy k boji - přinášejí příležitosti dále se vyvíjet a tolik se potom nezaleknout zátěže či stresu (KOBASA, 1983).

Tazatel: „*Tak přejdeme k další otázce, jaký vliv mají na tvojí práci tyhlety hovory?*“

Alžběta: „H*ele, myslim si, že ve finále to není nic, co by mě nějak extra trápilo. A naopak si myslim, že je to taková dobrá výzva.*“

Tazatel: „*Bereš to jako výzvu.*“

Alžběta: „*Hm*“, (Alžběta, 154-158).

K profesionalitě bezesporu patří i uvědomění si svých emoci po setkání s nepříjemným a náročným klientem. Uvědomit si své pocity a pracovat s nimi patří k dovednostem, bez kterých by tak náročnou práci, jako je krizová intervence, jen stěží někdo zvládl. Už během výcviku se nováčci učí pracovat s vystihnutím emocí a s jejich pojmenováním, a to jak klientových emočních pochodů, tak i svých. V následující ukázce je ilustrace toho, jak jsou pracovníci schopni a ochotni o emocích mluvit.

Tazatel: „*Jak se ve chvílích, když zjistíš, že na druhý straně byl někdo, kdo se sexuální uspokojovat? Jaký jsou tvoje pocity? Jak se cítíš psychicky a fyzicky?* “

Rebeka: „*No, já si právě pamatuju, že poprvé jsem se cítila trošku zneužitá. Zaskočilo mě to i když jsem třeba věděla, že se to může stát. Když už se mi to stane teď,mám pocit, že už to zase se mnou tak už nic nedělá, ale nemusí to bejt až tak pravda. Fakt říkám hovor od hovoru, ale může se stát , že mě to naštve, můžu bejt rozhozená, může mi bejt špatně, může mi to připadat nechutný*“, (Rebeka, 50-51).

Tazatel: „*Jak ti je, pokud ty mu nevěříš, že se u toho neuspokojuje. Jo jestli to je taky nějakej důvod třeba.*“

Alžběta: „*Asi je mi blbě, protože se snažim, sem potom podezřívavá vůči tomu klientovi, tudíž se víc chránim. A snažim se sice bejt neutrální, ale ... zároveň je tam něco divně. Takže třeba pro mě ten hovor není zas tak příjemnej, což ale se stává, tak to je. S tim asi nic neuděláme*“, (Alžběta, 271-272).

„ *Když je klidná noční a do toho začne volat třeba tento onanista sice se nemůže dovolat někdo jiný, tak tam mě to moc nenapadá* (myšleno naštvání). *Ale v momentě, kdy to tuším, že se snaží někdo dovolat a nejde to, tak jsem naštvaná*“, (Naďa, 49).

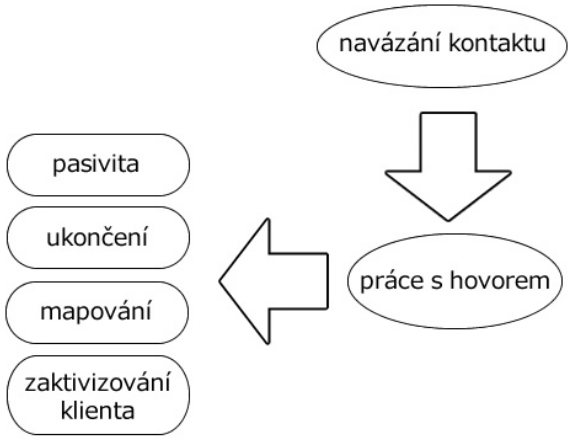
V této části jsem podrobněji popsala to, jak ovlivňuje *Profesionalita Navázání kontaktu*. Přestože pracovníci rozumějí, že mají někteří klienti nutkání se uspokojit při volání s cizími lidmi, většina respondentů vnímá telefonní skatologii na krizových linkách jako zneužití služby. Představila jsem ukázky obou „táborů“ - tedy jak těch, kterým nevadí, že sebeuspokojující klienti na linku volají, tak i těch, kteří jednání klientů vnímají jako zneužití práce.

S konzultanty jsme debatovali, zda řadí telefonní skatologii mezi náročnější hovory - vnímají ji jako náročnější, ale nemají pocit, že by hovory nezvládali. Věří svým schopnostem a znalostem, a pokud potřebují radu, podporu nebo názor, zavolají si někoho z kolegů, případně vedoucího směny.

Pracovníci se již od prvního setkání s krizovou intervencí učí pojmenovávat a hledat různá pojmenování emocí. Proto jsme i na toto téma debatovali, jak se cítí, pokud jim volá masturbující klient. V ukázkách je jasně patrné, že setkání se sebeuspokojícím klientem není pro probandy úplně příjemné, ale přesto cítí, že už z těchto projevů nejsou tak v šoku, jak tomu bylo na začátku jejich kariéry v Organizaci.

6.1.4 Navázání kontaktu a práce s hovorem

To, jakým způsobem jsou respondenti ochotni jít do kontaktu s tématem, ovlivňuje poté i jejich samostatnou *Práci s hovorem*. K nahlédnutí je grafické znázornění - obrázek číslo 6.[14]



Obrázek č. 6 - grafické znázornění ovlivnění Práce s hovorem Centrální kategorií

Ve výzkumu se ukázaly dvě strany reakcí na telefonní skatologii - na jedné straně jsou konzultanti pasivní, čekají, jak se klient sám projeví, nechce se jim moc mluvit, a tak masturbujícímu klientovi dopomoci k sexuálnímu uspokojení. Jsou ostražití a snaží se volajícího zaktivizovat, aby mluvil co nejvíce on.

Tazatel: „*A dokážeš mi říct co se během hovoru v tobě děje?*“

[14] V kapitole 6.1.4 je možné najít odpovědi na DVO 4.

Kamila: „*Trošku menší chuť se v tom hovoru angažovat. Míň tam ze sebe dávat, protože kdyby to bylo tímhle způsobem zneužito, tak se mi tam nechce poskytovat, myslím tím aktivitu, otázky. Jako angažovanost z mé strany. Mám tendenci jít do větší pasivity*."

Tazatel: „*Jak na to pak klient reaguje, když jsi víc pasivní*?"

Kamila: „N*ěkdy mám pocit, že i agresivně , že se dožaduje nějakého kontaktu , tlačil na to, abych já mluvila, že mě chtěl dovést k tomu, abych byla více angažovaná. Jsou více dotěrnější. Agresivní určitě ne, to je moc silné slovo, spíš dotěrnější.*", (Kamila, 97-100).

Na druhé straně mu dávají šanci, aby jim vysvětlil, co se u něj děje, že tam jsou slyšet zvláštní zvuky, proč volá nebo jak by chtěl pomoct. V takovém případě poté vymezují hranice linky, za jakých podmínek je možné si tu dál povídat a kdy už se budou muset rozloučit. Někteří klienti na to přistoupí, jiní ne - s takovými se loučí.

„*Když to bude ňáký závažný téma a teď se tam objeví něco takovýho, dejme tomu ňáký týrání a já budu cítit, že je fakt potřeba mu předat informaci, že je tady ještě ňákej OSPOD a teď se stane tohle a von mi to teda nějak popře ... tak teďka co s tim. Zas na druhou stranu říkám, že ho takhle s tim konfrontuju, když už je to docela jasný. Takže to mám takový trošku jakože bych to asi prostě ukončil, no*", (Petr, 77).

„*Jak reaguju? Když to zjistím? Když už je to jisté? Přesně podle toho mojeho přístupu. Tak mu řeknu, že věřím, že teď tu potřebu má, že tomu rozumím, a zároveň vysvětlím funkci naší linky. Aby z toho pochopil, že tu potřebu mu neberu, ale nejde uspokojit na naší lince. Takhle reaguju*", (Naďa, 61).

Během rozhovorů s probandy mě zajímalo, jestli se snaží telefonátům s masturbujícími klienty nějakým způsobem vyhýbat. Zdálo by se, že člověk by před nepříjemným hovorem utíkal, ale pracovníci konstatovali, že hovorům aktivně čelí. Hlavně také proto, že není ani způsob, jak by se hovorům mohli cíleně vyhýbat. Odhalit masturbujícího klienta se daří buď hned před samým přepojením z centrály na konzultantské stanoviště anebo při samotném rozhovoru na stanovišti. Pokud takové klienta rozpoznají, s vysvětlením se loučí.

Tazatel: „*Myslíš si, že se snažíš takovýmto hovorům vyhnout?*"

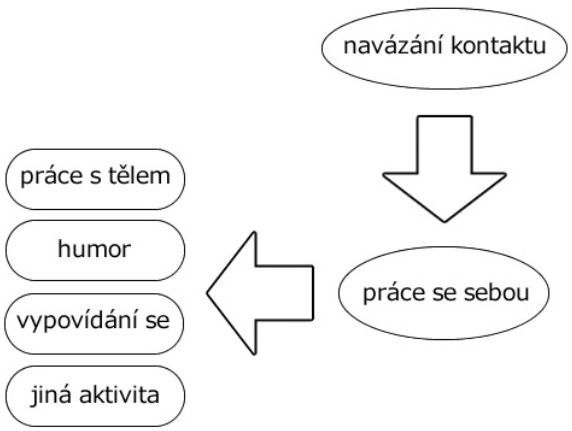
Natálie: „*Myslím si, že se jim nesnažím vyhnout, když mi ten hovor přijde, tak ho odvedu*", (Natálie, 237-238).

„*Myslim, že se takovejmdle hovorům nevyhýbám*", (Alice, 718).

V této části jsem se dozvěděla, že probandi reagují na telefonní skatologii a pracují s ní dvěma způsoby. V prvním případě, při podezření na masturbujícího klienta, ustupují do pasivity. Znamená to, že příliš nemluví, pokládají otevřené otázky a snaží se přenést aktivitu v hovoru na klienta. Mnozí klienti to ovšem nevydrží dlouho, začnou být víc agresivní a obscénní. To je pro konzultanta jasný signál pro ukončení hovoru. V druhém případě, se klienta více doptávají, jaké má starosti a co by potřeboval na krizové lince probrat. Pokud začnou slyšet například zvláštní zvuky v podobě oddechování, na rovinu se klienta zeptají, jestli se tam právě uspokojuje. Jestliže to klient připustí, vymezí hranice linky a nabídnou mu řešit problém, jakmile se nebude uspokojovat nebo si zavolá jiný den. Pracovníci mají zkušenosti, že klienti i přistoupí na toto pravidlo a mohou pak společně řešit svoje trápení - velmi často sexuálního rázu.

6.1.5 Navázání kontaktu a práce se sebou

Poslední kategorie se nazývá *Práce se sebou* a na obrázku číslo 7 je ilustrováno ovlivnění *Práce se sebou* Centrální kategorií. Za touto kategorií se skrývá to, jak pracovníci pracují sami se sebou v hovoru a po hovoru, pokud měli na telefonu masturbujícího klienta. Respondentů jsem se doptávala, jak vnímají svoje tělo během hovoru a po něm a jak se cítí psychicky.[15]



Obrázek č. 7 - grafické znázornění ovlivnění Práce se sebou Centrální kategorií

Rovněž mě zajímalo, jestli mají potřebu se vždy někomu svěřit po hovoru s telefonním skatofilikem a jaké postupy mají po náročných hovorech, aby se cítili zase dobře.

[15] V kapitole 6.1.5 je možné najít odpovědi na DVO 2 a DVO 4.

V následujících ukázkách jsou příklady toho, co pracovníci po hovoru potřebují a jaké mají strategie pro navrácení do původní pohody.

„Snažím se od toho ulevit, odpojit se, aby byl člověk dál připravený na tu práci, co bude pokračovat. Mám na to nějaké strategie, co udělat s kolegou intervizorem. Jít se napít, nebo změnit, jít na switch, nebo něco pro sebe", (Kamila, 160).

Tazatel: „*Je ještě něco dalšího, i když se mi to už opakuje, co po takovém hovoru ještě potřebuješ?*“

Natálie: „*Potřebuju ze sebe dostat emoce a nějaké to naštvání. Nějako to vypovídání.*“

Tazatel: „*Ještě něco, co funguje*?“

Natálie: „*Že třeba poodejdu, jako třeba si udělat čaj nebo něco. Nějaká fyzická aktivita*“, (Natálie, 201-204).

Respondenti vypovídali, že pokud zjistí, že na druhé straně telefonu je sebeuspokojující se klient a hovor poté vypadne, nemají vždy potřebu se kolegům nebo vedoucímu svěřit, i když pro ně hovor s obscénními projevy byl nepříjemný. Nejčastěji se to odvíjí od délky hovoru a závažnosti tématu. Poté si intervizora zavolají.

Tazatel: „*Mě by zajímalo, jestli se svěříš se svejma pocitama a dojmama kolegům potom, co se rozloučíš s klientem, který zneužil naší linku?*“

Rebeka: „*Asi jo. Klidně jo, třeba když tam mám toho intervizora tak určitě a když ho tam nemám, tak asi ani ne. Když tam někoho mám a slyšel to, tak asi jo, tak to se svěřím, ale když tam nikdo není, tak nemám potřebu to někomu říkat*“, (Rebeka, 130-131).

„Já jsem k tomu volala intervizory, že je to takový trošku mě to pomáhá, když je tam někdo se mnou... tak třeba ještě se zeptám na názor druhýho, jak to může vnímat. Jestli to nemám já nějak v sobě...víc, nebo položený trochu jinak. Což si teda nemyslim, zatim se mi to nepotvrdilo... No a když si jsem jistá, tak mu to vysvětlím, že opravdu to tak na mě působí a že se s ním musím rozloučit, protože já nejsem schopná ten hovor vést, i když on mi říká, že se neuspokujuje, že může zavolat...třeba s někým jiným“,(Natálie, 101).

Konzultanti používají různé způsoby, jak pracují se sebou po náročném hovoru. Někteří ocení, když si zasmějí s intervizorem nad proběhlým telefonátem s masturbujícím klientem.

*„Mně to přijde, že já to říkám někdy i ve srandě, že bych potřebovala odventilovat nějaké negativní emoce. Kdyby ten druhý spal, tak mi to vůbec nevadí. Nepůjdu ho vzbudit (*hovoří o noční službě*)*“, (Naďa, 151).

„Já jsem docela v tomhle splachovací, je fakt, že tady mi dojížděj jiný typy hovorů, že tohle to fakt mám, někdy možná i fakt takový pobavení, že si z toho můžu udělat legraci, jo. Říkám, těch hovorů moc nemám, tak je to takový ne osvěžení, ale zpestření“, (Petr, 83).

Jiným stačí, pokud se mohou vedoucímu směny či kolegovi vypovídat, a tak ventilovat vše, co jim bylo nepříjemné.

„No ale většinou to odezní samo, už to ve mně nezůstává. Nějak aktivně s tím nepracuju, když je něco, co se mě dotkne, tak to řeknu někomu, že se vypovídám, proberu to. Nemám pocit, že bych s tím měla extra problém“, *(*Rebeka, 151).

Opomíjet se nedá ani správná práce s tělem. I na tělo musí pracovníci myslet, jelikož stres se může na těle projevit už zatuhnutým krkem nebo bolestí hlavy. Probandi se už na výcviku učí si svoje tělo uvědomovat, správně sedět, aby cítili pevnou půdu pod nohama, a tak byli v náročnějších hovorech jistější.

„Já většinou u těhle hovory třeba stojím, málokdy si sednu. Že sem víc ostražitá, takže je to ještě zvýšenější, takový mnohem výraznější. Kdy jsem hodně soustředěná, jak bych pomohla, jak konzultantovi, tak aby se v pořádku vedl ten hovor. Hm, já to mám nějaká jistější. Většinou mám třeba ruce v bok, že tam je člověk celej takovej“, (Alice, 554-560).

„U toho, u toho počítače, když vedu nějakej takovej v pohodě hovor, tak jsem různě u toho opřená nebo mám natažený nohy třeba a když to je ňákej takovej hovor, kde cejtim, že se musim trochu chránit, tak se snažim uzemnit, mít třeba ruce vopřený vo stůl, nohy, mám pocit, že se víc chránim to tělo“, (Alžběta, 246).

Probandi se snaží neustále pracovat se svým tělem a uvědomovat si, například podle toho, jak sedí, že jim v hovoru není úplně dobře a jak by to mohli zlepšit. Využívají různých strategií pro navrácení do pohody, například se rádi zasmějí nad proběhnutým hovorem s masturbujícím klientem nebo se vypovídají kolegovi či nadřízenému, jakého náročného klienta zrovna měli na telefonu.

Velmi často pracovníci zmiňovali, že jim po náročném hovoru pomůže jiná aktivita, například v podobě odskočení si na záchod nebo uvaření čaje. Jsou potom schopni zase fungovat a nepříjemného klienta tak z hlavy odventilují.

Shrnutí praktické části:

V praktické části jsem nejprve představila metody výzkumu a v návaznosti na to jsem se věnovala výsledkům analýzy dat. Ty jsem podrobně představila v rámci základního modelu reakcí pracovníků na telefonní skatologii.

Výsledky ukázaly, že dotázaní pracovníci hovory s telefonní skatologií zvládají. Jejich navázání kontaktu s tématem telefonní skatologie je ovšem ovlivněno několika faktory. Prvním je aktuální situace, pod kterou se například skrývá zdravotní stav pracovníka, obsazenost směny nebo agresivní projev klienta. Druhým je samotný výskyt typických charakteristik v hovoru (zrychlený dech, šepot, podivné zvuky). Třetím faktorem je profesionální přístup k hovoru, tedy pochopení klientových nutkavých potřeb, vědomí vlastní schopnosti zvládnout hovory a práce s emocemi. To vše pak v souhrnu ovlivní, jak budou konkrétně pracovat s hovorem a se sebou.

Závěr

Bakalářská práce se v souhrnu zabývala tématem zvládání telefonní skatologie na dětské krizové lince. V teoretické části byla představena specifika krizové intervence, resp. telefonické krizové intervence. Následovalo vymezení telefonní skatologie (obscénní telefonování, které bývá doprovázeno intimními dotazy a masturbací) a copingu (zvládání zátěžové situace formou vědomé volby určité strategie). Z toho byla poté vyvozena Hlavní výzkumné otázka - *Jak pracovníci dětské krizové linky zvládají hovory s telefonní skatologií u volajících?* V praktické části práce byl představen zejména cíl výzkumu, použité metody a výzkumný soubor. Výsledky analýzy je potřeba pro přehlednost shrnout ještě v souvislosti s Hlavní výzkumnou otázkou.

Se sedmi respondenty byly vedeny rozhovory na toto téma a přinesly hned několik poznatků. Projevy zvládání jsou ovlivněny hned z několika stran a dají se určit podle toho, zda jsou pracovníci ochotni navázat s klientem a tématem kontakt (přijmou je) nebo zda nejsou ochotni kontakt navázat a spíše se z něj snaží utéct (odmítnou je). Jedná se v podstatě o škálu, mezi kterou se pracovníci pohybují. Toto *navázání kontaktu* bylo v mém základním modelu Centrální kategorií, ke které se vztahovaly všechny ostatní kategorie.

Kategorie, které ovlivňovaly Centrální kategorii jsou následující:

- a*ktuální situace*, což může znamenat, zda je pracovník unavený, nevyspalý nebo nemocný; jak je obsazená směna, v jakém čase slouží službu nebo jaké jsou podmínky pro hovor, jaký je projev klienta (agresivní, pasivní atd.),
- p*ojetí telefonní skatologie*, tedy charakteristiky telefonátu s klientem. Pokud se začne v hovoru vyskytovat hned několik rysů (oddechování, tichá mluva, starší mužský hlas, sexuální narážky), začínají mít podezření na masturbujícího klienta a je pak větší pravděpodobnost, že se s ním rozloučí. Těmito charakteristikami je záměr volajícího, status (věk a „neuživatel“ služby) a projev,
- p*rofesionalita*, která může být chápána tak, že pracovníci akceptují nevšední chování lidí, kteří mají specifické postupy pro dosáhnutí sexuálního uspokojení. Zároveň si ale většina těchto pracovníků uvědomuje, že jim využití linky pro klientovu sexuální potřebu vadí. Jsou smířeni s tím, že masturbující klienti budou i nadále volat a pracovníci to těžko ovlivní. Útěchou jim může být, pokud se s klientem dá domluvit, že během hovoru nebude masturbovat a třeba i využije doporučení navštívit se svým problémem sexuologa. Nedílnou součástí profesionality je i uvědomění svých pocitů

a emocí vůči klientovi a důvěra sama v sebe, že jsou schopni hovory zvládnout, případně ví, na koho se mohou obrátit o pomoc,

Navázání kontaktu má pak ale vliv na to, jak se pracovníci vyrovnávají s telefonní skatologií v hovoru a jak se s ní vyrovnávají při práci se sebou samými.

- To, jak kvalitně navážou kontakt s klientem a jeho tématem, ovlivňuje *práci s hovorem*. Někteří pracovníci při podezření na sebeuspokojujícího klienta utíkají do pasivity a snaží se tak volajícího „vyprovokovat" k aktivitě. Jiní se při podezření otevřeně ptají, co klienta trápí, co se u něj děje, že slyší zvláštní zvuky a jestli se zrovna sebeuspokojuje. Pokud to klient přizná, pracovníci vymezí hranice linky a nabídnou probrat klientovo téma jindy, nebo hned, ale pod podmínkou, že se přestane během telefonování uspokojovat.
- Podle toho, jak navážou kontakt s tématem telefonní skatologie, tak potom p*racují sami se sebou.* Čím náročnější hovor vedou, tím více musí myslet na svoje pocity a postavení těla po hovoru. Je velmi důležité, zda sedí pohodlně a cítí pevnou půdu pod nohama. Mnozí využívají pro zvýšení komfortu během nebo po hovoru několik strategií - některým pomáhá, pokud se svěří kolegovi nebo nadřízenému, jaký náročný hovor vedli. Jiným od nepříjemného pocitu z hovoru pomůže nadsázka a smích s kolegou. Někdo zase využívá jinou činnost - jde se projít, uvaří si čaj, dá si malou pauzu.

Hlavním cílem práce byla odpověď na Hlavní výzkumnou otázku. Pro připomenutí je zde uvedena znovu: **Jak pracovníci dětské krizové linky zvládají hovory s telefonní skatologií u volajících?** Odpověď se nachází v základním modelu - respondenti sami zhodnotili, že tyto zátěžové hovory zvládají a to tak, že buď navážou nebo nenavážou kontakt s tématem, a to má pak dopady na praxi v tom, jak pracují s hovorem a se sebou v hovoru či po něm.

Moje domněnka, proč hovory takto zvládají je, že rozhovory byly vedeny s pracovníky, kteří v Organizaci pracují minimálně rok, a tedy mají zkušenosti, jak se podobní klienti chovají a vyjadřují. Takoví klienti je už nijak nezaskočí, vědí, co od nich mohou čekat. Můžu zde jen polemizovat, jestli způsob jejich zvládání je ovlivněný tím, že jsou na hovory zvyklí a určitým způsobem „otupěli" nebo hovory přijali už od začátku se vším všudy a nijak je proto netrápí.

Dále předpokládám, že tuší, jak pracovat sami se sebou, aby náročné hovory zvládli. Je to součást jejich dovedností. Pokud by se po každém náročném hovoru sesypali, těžko by mohli být pracovníky na krizové lince.

A nakonec se domnívám, že podstoupili kvalitní výcvik, ve kterém se učili, jak pracovat s nejrůznějšími hovory. I během samotné práce si s pomocí vedoucího směny jednou za rok ověřují (během tak zvaného kontrolního náslechu), jestli jejich způsob vedení hovorů splňuje požadavky práce a její standardy.

Diskuze k závěru

Jelikož to byl první výzkumný projekt, který jsem absolvovala, uvědomuji si několik nedostatků, které se objevily. Z časového hlediska jsem již nestihla respondentům práce a výsledky předem poslat, aby mi potvrdili, že závěry výzkumu sedí. Model se týká jen těch, kteří mají ve svém nastavení se s tématem alespoň minimálně kontaktovat, což jistě ovlivnilo Centrální kategorii, resp. to, jaký je vztah Centrální kategorie k ostatním kategoriím. Výsledky proto nejdou zobecnit na celé pracoviště.

Myslím, že téma telefonní skatologie má i nadále co nabídnout, ale rozsah této práce k tomu již nestačí. Dokážu si představit, že by se v rozsáhlejší práci výzkum rozšířil na více lidí na lince - konkrétně by bylo zajímavé porovnat názory na telefonní skatologii u nováčků a u lidí, kteří se s ní na telefonu setkávají léta.

Jiný typ výzkumu zabývající se zvládáním telefonní skatologie by mohl porovnávat například postupy práce s těmito klienty na různých linkách v České republice, případně i na linkách v zahraničí. Sebeuspokojující klienti volají i na různá zákaznická call centra, i to by mohlo přinést zajímavé poznatky.

Další možností, která by ovšem vedla k posunutí tématu jiným směrem, by bylo provést rozhovory přímo s telefonními skatofiliky (například by se dali dohledat v sexuologických ordinacích) a zjistit tak jejich postoje, názory a důvody pro toto chování.

Seznam literatury

- ABEL, G.G., BECKER, J.V., CUNNINGHAM - RATHNER, J., MITTELMAN, M. ET AL. Multiple paraphilic diagnoses among sex offenders. *Bulletin of the American Academy of Psychiatry and the Law* [online]. ©1988, roč. 16, č. 2, s. 162-163 [cit. 2013-1-2]. Dostupné z: http://www.jaapl.org/content/16/2/153.full.pdf

- ARORA, A. K., GUPTA, P. AND MAHAJAN, S. Telephone Scatologia: An Aural Assault. *Journal of Punjap Academy of Forensic Medicine & Toxicology* [online]. ©2009, roč. 9, č. 2, s. 87-91. [cit. 2013-7-19]. ISSN 0972-5687. Dostupné z: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=4&sid=dbdd3e3a-0708-45fb-9b61-4a728137d06a%40sessionmgr4&hid=113&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=49019058

- ATKINSONOVÁ, R. L., ATKINSON, R. C., SMITH, E. E., BEM, D. J. ET AL. *Psychologie.* Přel. Erik HERMAN a Miroslav PETRŽELA. Praha: Victoria, 1995. ISBN 80-85605-35-X.

- BAHBOUCH, R. Krize - nebezpečí a příležitost. In: VODÁČKOVÁ, D. AJ. *Krizová intervence.* 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 31. ISBN 978-80-7367-342-0.

- BALAŠTÍKOVÁ, V. A BLATNÝ, M. Determinanty výběru strategií zvládání. *Zprávy - Psychologický ústav AV ČR.* 2003, roč. 9, č. 2, s. 1-20. ISSN: 1211-8818.

- BANDURA, A. Self-efficacy**:** Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* [online]. ©1977, roč. 84, č. 2, s. 191-215. [cit. 2013-7-20]. ISSN 0033-295X. Dostupné z: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=54&sid=dbdd3e3a-0708-45fb-9b61-4a728137d06a%40sessionmgr4&hid=28&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=pdh&AN=1977-25733-001

- BAŠTECKÁ, B. Sexualita, její vývoj a krize. In: VODÁČKOVÁ, D. AJ. *Krizová intervence.* 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 246 - 261. ISBN 978-80-7367-342-0.
- BAŠTECKÁ, B. Rozhovory se sexuálním obsahem. In: KNOPPOVÁ, D. AJ. *Telefonická krizová intervence.* Praha: Nadace psychosociální pomoci REMEDIUM, b.r., s. 166-174.

- BAUMGARTNER, F. Zvládanie stresu - coping. In: VÝROST, J. AJ. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada, 2001, s. 191-208. ISBN 80-247-0042-5.
- CUNGI, CH. *Jak zvládat stres.* Přel. Daniela ŠIMKOVÁ. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-465-6.
- ČERMÁK, I. A ŠTĚPANÍKOVÁ, I. Kontrola validity dat v kvalitativním psychologickém výzkumu. *Československá psychologie.* 1998, roč. 42, č. 1, s. 50-62. ISSN 0009-062X.
- DANIEL, J. Záťaž alebo stres? In: LOVAŠ, L. AJ. *Stratégie správania v náročných životných situáciách.* Košice: SvÚ SAV, 1997, s. 12-15. ISBN 80-96762-1-7.
- EIS, Z. *Krize všedního dne.* Praha: Grada, 1994. ISBN 80-85424-56-8.
- ELLISON, CH. G. Religious Involvement and Subjective Well-Being. *Journal of Health & Social Behavior* [online]. ©1991, roč. 32, č. 1, s. 80-99. [cit. 2013-7-20]. ISSN 0022-1465. Dostupné z: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=68&sid=dbdd3e3a-0708-45fb-9b61-4a728137d06a%40sessionmgr4&hid=28&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=sih&AN=12919630
- FICKOVÁ, E. Determinanty zvládania stresu: I. Teoretické přístupy. *Československá psychologie*. 1993, roč. 37, č. 1, s. 37-42. ISSN 0009 – 062X.
- GIDDENS, A. *Sociologie.* Přel. Jan JAŘAB. Praha: Argo, 1999, s. 551. ISBN 80-7203-124-4.
- GLASER, B. G. AND STRAUSS, A. L. *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research.* London: Weidenfeld and Nicolson, 1968.
- GOLDBERG, R.L. AND WISE, T.N. Psychodynamic treatment for telephone scatologia. *The American Journal od Psychoanalysis.* 1985, roč. 45, č. 3, s. 291 - 292.
- GRIFFITHS, M. Obscene and heard: A brief overview of telephone scatophilia. In: *DRMARKGRIFFITHS. Just another WordPress.com site* [online]. ©2012, 19.3. 2012. [cit. 2013-1-3]. Dostupné z: http://drmarkgriffiths.wordpress.com/2012/03/19/obscene-and-heard-a-brief-overview-of-telephone-scatophilia/
- HELLEBRANDOVÁ, K. Krizová intervence. In: HANUŠ, P. A HELLEBRANDOVÁ, K. *Krizová intervence.* Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 12-23. ISBN 80-86991-84-9.

- HRČKA, M. *Sociální deviace.* Praha: SLON, 2001. ISBN 80-85850-68-0.
- CHENAIL, R. J. Jak srovnat kvalitativní výzkum do latě? *Biograf*. Přel. Petr KOHÚTEK A Zdeněk KONOPÁSEK. 1998, b.r., č. 15-16, s. 29-37. ISSN 1211-5770.
- KASTOVÁ, V. *Krize a tvořivý přístup k ní.* Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-365-X.
- KEBZA, V. A ŠOLCOVÁ, I. Teoretické studie. Hlavní koncepce psychické odolnosti. *Československá psychologie.* 2008, roč. 52, č. 1, s. 1-19. ISSN 0009-062X.
- KEBZA, V. *Chování člověka v krizových situacích.* Praha: Česká zemědělská univerzita, 2009. ISBN 978-80-213-1971-4.
- KENRICK, D. T. AND FUNDER, D.C. Profiting from controversy: Lessons from the person-situation debate. *American Psychologist* [online]. ©1988, roč. 43, č. 1, s. 23-34. [cit. 2013-7-20]. ISSN 0003-066X. Dostupné z: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=75&sid=dbdd3e3a-0708-45fb-9b61-4a728137d06a%40sessionmgr4&hid=28&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=pdh&AN=1988-16877-001
- KNOPPOVÁ, D. Řešení krize. In: KNOPPOVÁ, D. AJ. *Telefonická krizová intervence.* Praha: Nadace psychosociální pomoci REMEDIUM, b.r., s. 37-43.
- KOBASA, S. C. AND PUCETTI, M. S. Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality & Social Psychology* [online]. ©1983, roč. 45, č. 4, s. 839-850. [cit. 2013-7-20]. ISSN 0022-3514. Dostupné z: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=52&sid=dbdd3e3a-0708-45fb-9b61-4a728137d06a%40sessionmgr4&hid=28&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=sih&AN=16633103
- KOCKOTT, G., FAHRNEROVÁ, E.M. *Sexuálne poruchy u muža.* Přel. Jozef HAŠTO. Trenčín: F, 2001, s. 134. ISBN 80-88952-04-2.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres.* Praha: Grada Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci.* Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0179-0.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví.* 2. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4.
- KUČEROVÁ, E. A REITMAYEROVÁ, E. *Sexuální problematika.* Přednáška pro frekventanty výcviku v TKI. Praha: Sdružení Linka bezpečí, b.r.
- MARREWA, A. *Nenechte si ubližovat.* Přel. Monika KITTOVÁ. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-510-5.

- MATEK, O. Obscene phone callers. In: DAILEY, D.M., ed. *The Sexually Unusual. Guide to understanding and helping* [online]. ©1989, s. 115–118 [cit. 2013-1-2]. ISSN 0276-3850. Dostupné z: http://www.anilaggrawal.com/ij/vol_008_no_002/reviews/tb/page003.html
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- MKN-10. REVIZE. *Duševní poruchy a poruchy chování.* Praha: Psychiatrické centrum, 1992, s. 191-193. ISBN 80-85121-37-9.
- PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti.* Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6.
- RABOCH, J. Sexuální poruchy. In: RABOCH, J., PAVLOVSKÝ, P. A JANOTOVÁ, D. *Psychiatrie - minimum pro praxi.* 4. vyd. Praha: Triton, 2006. ISBN 80-7254-746-1.

- RIOLLI, L. AND SAVICKI, V. Coping Effectiveness and Coping Diversity Under Traumatic Stress. *International Journal of Stress Management* [online]. ©2010, roč. 17, č. 2, s. 97-113. ISSN 1072-5245. Dostupné z: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=24&sid=4fede2cd-14c4-4461-b575-5b4b0a637106%40sessionmgr114&hid=113&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=pdh&AN=2010-08364-001

- ROTTER, J. B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied* [online]. ©1966, roč. 80, č. 1, s. 1-28. [cit. 2013-7-20]. ISSN 0096-9753. Dostupné z: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=47&sid=dbdd3e3a-0708-45fb-9b61-4a728137d06a%40sessionmgr4&hid=28&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=pdh&AN=2011-19211-001

- RŮŽIČKOVÁ, J. Speciální pedagogika. In: PVŠPS. *Studijní opory pro kombinovanou formu bakalářského studia, 3. ročník.* Praha: PVŠPS, [2012], s. 58-86.
- ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti.* 5. roz. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1174-4.

- SCHEIER, M. F. AND CARVER, CH. S. Optimism**,** coping, and health**:** Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology* [online]. ©1985, roč. 4, č. 3, s. 219-247. [cit. 2013-7-20]. ISSN 0278-6133. Dostupné z: http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=57&sid=dbdd3e3a-0708-45fb-9b61-

4a728137d06a%40sessionmgr4&hid=28&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=pdh&AN=1986-19862-001

- STRAUSS, A. A CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Přel. Stanislav JEŽEK. Brno: Sdružení Podané ruce; Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60.X.
- ŠMÍDOVÁ, E. Jsem závislý na sexu. *Psychologie dnes.* 2008, roč. 14, č. 2, s. 32-33. ISSN 1212-9607.
- URBAN, L. A DUBSKÝ, J. *Sociální deviace.* Plzeň: Aleš Čeněk, 2008. ISBN 978-80-7380-133-5.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese.* 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
- VAŠINA, B. *Psychologie zdraví*. Ostrava: Ostravská univerzita, 1999. ISBN
- VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.
- VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie.* 3. akt. a doplň. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2667-0.
- VODÁČKOVÁ, D. Krizová intervence. In: VODÁČKOVÁ, D. A KOL. *Krizová intervence.* 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 59-73. ISBN 978-80-7367-342-0.
- WEISS, P. A KOŽNAR, J. Sexuální závislost: nejasná diagnóza, nejasná léčba. *Psychologie dnes.* 2008, roč. 14, č. 2, s. 34-35. ISSN 1212-9607.
- WEISS, P. *Sloupky o sexu.* Praha: Mladá fronta, 2010a. ISBN 978-80-204-2188-3.
- WEISS, P. A KOL. *Sexuologie.* Praha: Grada, 2010b. ISBN 978-80-247-2492-8.
- WEISS, P. *Sexuální deviace.* Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-634-9.
- ZVĚŘINA, J. *Lékařská sexuologie.* 2. přeprac. vyd. Praha: Sexuologický ústav 1. Lékařské fakulty UK, 1994.
- ŽIŽLAVSKÝ, M. *Metodologie pro sociální politiku a sociální práci*. Brno: MU, 2003. ISBN 80-210-3110-7.

Jiné zdroje

WEISS, P. Odpověď na dotaz autorky této práce, E-mail. 4.2.2013, 10:19.

PŘÍLOHY

Příloha č I.

Odpověď P. Weisse na dotaz autorky této práce.

Telefonní skatologie
Počet zpráv: 2

Petra Mifková <p.mifkova@gmail.com> 3. února 2013 21:17
Komu: petr.weiss@vfn.cz, weisspetr@volny.cz

Dobrý den.

Obracím se na Vás s dotazem, který se týká telefonní skatologie.

Momentálně vytvářím svou bakalářskou práci na téma - Zvládání telefonní skatologie na dětské krizové lince. Snažím se dohledat co možná nejvíce zdrojů a poznatků, ale nepodařilo se mi zjistit, jaká je situace v Čechách, co se týče výzkumů této parafilie. Existuje vůbec něco takového? Našla jsem nějaké zahraniční zdroje, těch českých je ale méně.

Píšu na dva emaily, kdyby jeden už nebyl aktuální. Budu ráda za jakékoli typy, co kde ještě hledat.

S pozdravem,

Petra Mifková, 3. ročník kombinovaného studia na Pražské vysoké škole psychosociálních studií (obor Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii)

Weiss Petr <Petr.Weiss@vfn.cz> 4. února 2013 10:19
Komu: Petra Mifková <p.mifkova@gmail.com>

Souhlasím s vámi, v češtině nic nebylo, musíte se spolehnout na zahraniční výzkumy

PW

Prof. PhDr. Petr Weiss, PhD.

Institute of Sexology, 1st Medical Faculty, Charles University,
Apolinarska 4, 128 08 Prague 2, Czech Republic
tel.: ++420/224968244
fax: ++420/224968233

mobile phone: ++420/604233184

Příloha č. II

Operacionalizace dílčích výzkumných otázek

DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	OPERACIONALIZOVANÉ OTÁZKY	OTÁZKY DO ROZHOVORU
DVO 1: Jak pracovníci interpretují telefonní skatologii obecně?	Jak se pracovníci vyjadřují k telefonní skatologii?	Co si představuješ pod pojmem telefonní skatologie?
		Co pro tebe osobně znamená telefonní skatologie?
		Co si o těchto lidech myslíš?
		Co se v hovoru musí objevit, abys začal/a uvažovat, jestli se jedná o telefonní skatologii?
		V jaké chvíli se už zeptáš, jestli volající masturbuje?
DVO 2: Jak pracovníci prožívají telefonní skatologii?	Jak pracovníci mluví o emočním prožívání u hovoru s telefonní skatologií?	Jak se cítíš psychicky a fyzicky, potom, co zjistíš, že na druhé straně telefonu je nebo byl někdo, kdo se sexuálně uspokojoval během telefonování?
		Jak se v takových chvílích cítíš psychicky a fyzicky?
		Jak ti je, pokud volající masturbaci přizná?
		Jak ti je, pokud mu nevěříš, že se neuspokojuje?
DVO 3: Jak pracovníci vnímají telefonní skatologii?	Jakou míru zátěže vnímají pracovníci v hovorech s telefonní skatologií?	Jak jsou zátěžové tyto hovory pro tebe a pro linku?
		Jak moc zátěžové ti přijdou hovory s telefonní skatologií v porovnání s ostatními hovory na lince?
		Co vidíš na hovorech s telefonní skatologií pozitivního?
		Co vidíš na hovorech s telefonní skatologií negativního?
DVO 4: Jak se pracovníci vyrovnávají s prvky telefonní skatologie?	Dokážou pracovníci zvládat hovory s telefonní skatologií?	Voláš si k sobě intervizora nebo zkušenějšího kolegu, aby ti pomohl identifikovat, jestli se opravdu jedná o sebeuspokojujícího klienta?
		Jak podle tebe zvládáš tyto hovory?

		Jak reaguješ, pokud zjistíš, že volající při hovoru masturbuje?
		Jak se zachováš, pokud máš i nadále podezření, že se volající uspokojuje, i
		když to popřel?
		Co děláš pro sebe, aby ti bylo lépe v hovoru, při podezření, že volající masturbuje?
		Svěříš se se svými pocity a dojmy kolegům, potom, co se rozloučíš s klientem, který zneužil naši linku?
		V čem ti pomůže probrání situace a názor někoho dalšího?
		Jak ti je po sdílení hovoru?
		Co konkrétně potřebuješ po hovoru, ve kterém se objevila telefonní skatologie?
		Jaké strategie/postupy používáš, abys zvládla tento typ hovoru?
		Co ovlivňuje tvoje vyrovnávací /zvládací strategie?
		Jak bys porovnal/a svoje vnímání telefonní skatologie na začátku své práce na lince a nyní?
		Jak si myslíš, že funguješ, pokud narazíš na telefonní skatologii?
		Myslíš si, že se snažíš těmto hovorům vyhýbat, aktivně jim čelit nebo se nesnažíš ani o jedno?
		Jak hodnotíš svou práci a postupy po ukončení hovoru, ve kterém se objevila telefonní skatologie?
		Myslíš si, že máš nad hovory nějakou kontrolu?
		Jak bys svoji kontrolu popsal/a?

Příloha č. III

Ukázka postupu prvního kódování

DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA	KATEGORIE	OBSAH KATEGORIÍ	KONKRÉTNÍ VYJÁDŘENÍ	POZNÁMKY
DVO 1: jak pracovníci interpretují telefonní skatologii obecně?	INTERPRETACE SKATOLOGIE	- masturbace	-nějaký sebeuspokojování (2.8) - u toho telefonu se nějakým způsobem sexuálně uspokojujou (2.17) - že se tady tim způsobem ňák uspokojuje (2.99)	
		- neuživatelé	- nejsou naší cílovou skupinou (2.15)	
		- projev	- ten hlas může vyznít, že je to kluk, kterýmu může být 15 až 20 let (2.57) - jsou tam divný zvuky a nebo najednou cvak a na konci je nadávka (2.71) - projev toho klienta je nějakej mimoverbální, může být třeba i verbální, ten člověk má takovej zvláštní hlas, hodně tam vzdychá (2.107) - hodně u toho vzdychá, u toho	

			telefonu tak nějak oddychuje (2.116) - jsou tam takový ty věci, že funí, různě vzdychá a chce abych hodně mluvila já, hodně tlačí na to, aby slyšel můj hlas (2.118) - ten člověk mluví hodně potichu, většinou se to objevuje u mužů, ještě jsem asi nezažila onanující ženu (2.129) - opravdu hodně vzdychá,ten hlas je hodně přehrávanej (2.147) -chce, abych hodně mluvila já (2.149)	

Příloha č. IV

Záznamový arch na polostrukturovaný rozhovor

Přezdívka respondenta:

pořadí:

pohlaví:

věk:

jak dlouho na lince pracuje:

profesní zaměření:

práce v jiném zařízení:

INFORMOVANÝ SOUHLAS!

OTÁZKY	POZNÁMKY
1. Co si představuješ pod pojmem telefonní skatologie?	
2. Co pro tebe osobně znamená? - Přijde ti srozumitelné, že tohle někteří lidé dělají a volají na dětskou krizovou linku? - Máš pocit, že mají takové hovory nějaký smysl?	
3. Co si o těchto lidech myslíš?	
4. Co se v hovoru musí objevit, abys začal/a uvažovat, jestli se jedná o telefonní skatologii?	
5. V jaké chvíli se už zeptáš, jestli volající masturbuje?	
6. Jaký vliv mají na tvou práci tyto hovory?	
7. Vrací se ti nějaké hovory s prvky telefonní skatologie do paměti? - kdy a za jakých okolností?	
8. Jak reaguješ, pokud zjistíš, že volající při hovoru masturbuje?	
9. Jak se zachováš, pokud máš i nadále podezření, že se volající uspokojuje, i když to popřel?	

10. Jak se cítíš psychicky a fyzicky, potom, co zjistíš, že na druhé straně telefonu je nebo byl někdo, kdo se sexuálně uspokojoval během telefonování?	
11. Máš pocit, že jsou pro tebe tyto hovory ohrožující?	
12. Jak ti je, pokud masturbaci přizná?	
13. Jak ti je, pokud mu nevěříš, že se neuspokojuje?	
14. Jak jsou zátěžové tyto hovory pro tebe a pro linku?	
15. Jak moc zátěžové ti přijdou hovory s telefonní skatologií v porovnání s ostatními hovory na lince?	
16. Co vidíš na hovorech s telefonní skatologií pozitivního?	
17. Co vidíš na hovorech s telefonní skatologií negativního?	
18. Jak zvládáš podle tebe tyto hovory? - Co se v tobě v tu chvíli děje?	
19. Co děláš pro sebe, aby ti v hovoru bylo lépe, při podezření, že volající masturbuje? - co ti pomáhá?	
20. Voláš si k sobě intervizora nebo zkušenějšího kolegu, aby ti pomohl identifikovat, jestli se opravdu jedná o sebeuspokojujícího klienta? - kdy a za jakých okolností?	
21. Svěříš se se svými pocity a dojmy kolegům, potom, co se rozloučíš s klientem, který zneužil naší linku?	
22. V čem ti pomůže probrání situace a názor někoho dalšího?	
23. Jak ti je po sdílení hovoru?	
24. Co konkrétně potřebuješ po takovém hovoru?	
25. Jaké strategie / postupy používáš, abys zvládla tento typ hovoru? - Dají se podle tebe tyto hovory zvládnout? - Jak se vyrovnáváš s telefonní skatologií?	
26. Co ovlivňuje tvoje vyrovnávací (zvládací) strategie? - naladění ten den, rodina, únava...? - Jaké je tvé nastavení pro takové hovory?	

27. Jak bys porovnal/a svoje vnímání telefonní skatologie na začátku své práce na lince a nyní?	
28. Jak si myslíš, že funguješ, pokud narazíš na telefonní skatologii? - Máš důvěru ve své schopnosti, že to zvládneš?	
29. Myslíš si, že se snažíš těmto hovorům vyhýbat, aktivně jim čelit nebo se nesnažíš ani o jedno?	
30. Jak hodnotíš svou práci a postupy po ukončení hovoru, ve kterém se objevila telefonní skatologie?	
31. Myslíš si, že máš nad hovory nějakou kontrolu? - Máš pocit, že máš hovory pevně ve svých rukou? - Nebo se snažíš do nich příliš nezasahovat?	
32. Jak bys svoji kontrolu popsala?	

Příloha č. V

Ukázka přepisu 4. rozhovoru

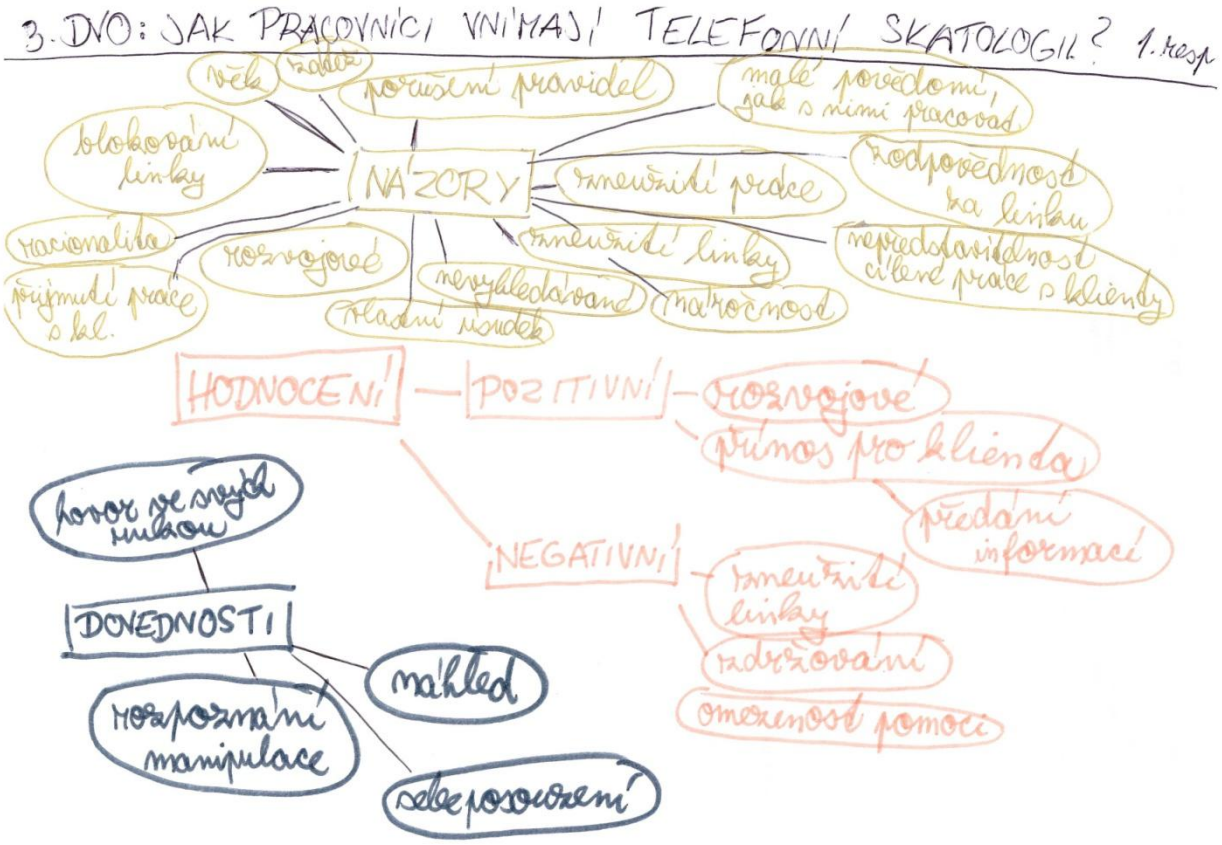
Přezdívka respondenta: Petr
pořadí: 4.
pohlaví: muž
věk: 29 let
jak dlouho na lince pracuje: 6 let
profesní zaměření: psychologie
práce v jiném zařízení: jen na lince

Číslo řádku	Kdo mluví	Co říká	poznámky
1	TZ	Takže první otázka se týká toho, co si představuješ pod pojmem telefonní skatologie?	
2	RE	Hm. Volá ňákej člověk, kterej se tim vlastně teda uspokojuje, je to deviace teda a uspokojuje se tim, že volá. A když se tak budem držet toho nejčastějšího, tak chlap prostě volá ňáký ženský a řiká jí nějaký obscénnosti co se týká jako sexu. Většinou jako povídá co by s ní dělal, jakym způsobem prostě by s ní dělal ňáký jako praktiky sexuální. S tím, že je to vlastně jako anonymní, jako že je to neznámýmu že nevolá žádnejm kamarádkám nebo kamarádům, ale je to fakt někdo jako vlastně cizí, s tim že, většinou se ještě u toho jako uspokojujou, masturbujou. Myslim, že jako nemusej, ale je to většinou takhle a snad to bejvá ještě tak, že když tam bejvaj ňáký obsahy jako násilný, tak nejspíš má ten člověk sklony i k ňákýmu jako sadismu a asi tak,no. Jakože to je fakt vo tomhle a je to ještě, že to je vlastně volaj, že třeba by nevolali na na linky, takový ty erotický, jako že to není ono. Že musej volat fakt ňáký jako ženský, která fakt neví a myslim, že tam je ještě ten prvek toho ňákýho jako uleknutí. Jako že to fakt, ježiš marja, někdo mi takhle volá.	
3	TZ	Hm. Jako ze strany tý oběti myslíš?	
4	RE	Nono, jasně.	
5	TZ	A jak tohle všechno víš, vlastně? Připravoval ses na tu otázku?	
6	RE	Ano, já jsem to měl předem	Smích
7	TZ	Ne, ale tak jako deviace máme sexuální psychologii a tak to probíráme, že jo. Tak jako kvůli profesi, jo no.	
8	RE	Jo, takže no. Jo to mě zaujalo, protože seš zatim jako první, kterej to uměl takhle krásně vysvětlit, tak mě to jako zaujalo, jestli ses ňák jako připravoval nebo jestli to víš jako ze školy. A co pro tebe osobně ňák jako ten problém znamená nebo tady ta deviace?	
9		Hm... Že na jednu stranu jako rozumim, když je ten člověk takhle deviantní, tak že nějak uspokojuje svojí	

		potřebu, ale pořád to vnímám jako deviaci. Něco co vlastně jako je nějak nepříjemný a myslim, že do ňáký úrovně to může poškodit i toho, kdo jako mluví s tim skatofilikem nebo je to skatofilik?	
10	TZ	Asi jo.	
11	RE	Asi jo. No prostě tady ten deviant. A to mě na tom vadí, jako že,že fakt jako mně to nevadí nějak jako osobně, jako že já s tim nemám problém. Ale věřim, že když volaj prostě třeba někomu náhodnýmu, tak tam to může zvednout třeba malá holka a tam by mě to dost jako štvalo, jo. Jako myslim, že to je potencionální deviace, která může jako ublížit docela, byť není úplně ňáká nejhorší, ale je to asi nepříjemný, no. Takže samozřejmě by bylo asi lepší, kdyby měli ňáký svoje linky, kam by mohli volat, ale to je jako nereálný, no. Takže takový jako obtěžující.	
12	TZ	Takže dejme tomu, že se k tomu stavíš negativně, k tomu, jaký vyhledávaj oběti?	
13	RE	Jako jo, tohle mi nevoní, no jasně jako vůči tomuhle sem negativně nastavenej. Ž e to je fakt jako sobecký jako a ... prostě nesouhlasim s tim, aby to dělali no.	
14	TZ	No, takže říkáš, že ti to přijde špatný v podstatě to, co dělaj. Neob přijde ti srozumitelný, co vlastně proč to vlastně dělaj?	
15	RE	Jako jo, ale nějak jako profesně víš, že jako to chápu z ňákýho třeba terapeutickýho hlediska, jako že, to porozumění, proč to dělaj, proč to tak maj a že to je deviace a jak fungujou deviace, to jo. A přesto s tim jako nesouhlasim a myslim si, že tady jako jiná cesta, přesně jako podpořit je nebo potom v tom, ok tak s tim něco dělejte jako. Nevolejte týmhle ňáký paní Vomáčkový, ale prostě dělejte s tim něco.	
16	TZ	A když volaj na tu krizovou linku třeba konkrétně k nám?	
17	RE	Tady jako hodně vnímám, co mi přijde negativní, v tom, že že ty ženský tady sou potom jako nastavený, když volá někdo takovej jako trošku divnej, tak ok tak to třeba přepojujou na mě nebo tak, ale to je ještě dobrý. Mně, ale já už jsem tady o tom mluvil na ňákym debriefu, že pak to nastražení tady je docela velký a že to může potencionálně trošku ... znepříjemnit, když to řeknu velmi jemně, optimisticky, hovory těm , který jako sou trošku divný, ale nejsou žádný jako úchylové nebo něco. Jo tak to mi přijde škoda vůči těm klientům a samozřejmě tak ty ženský tady z toho jako maj jako když to vobčas vidim tak, ježiš marja, tak nedělá tam něco úplně vůů. Tak je to taky jako takový ... není mi to úplně jedno, jo. Ale zas to tady neprožívám nějak jako extrémně.	
18	TZ	Takže ti jde hlavně vo to, že cejtíš, že tu směnu, hlavně tu ženskou část jako poznamenává v tom, že už jsou takový nastražený, když se tam objeví něco zvláštního.	

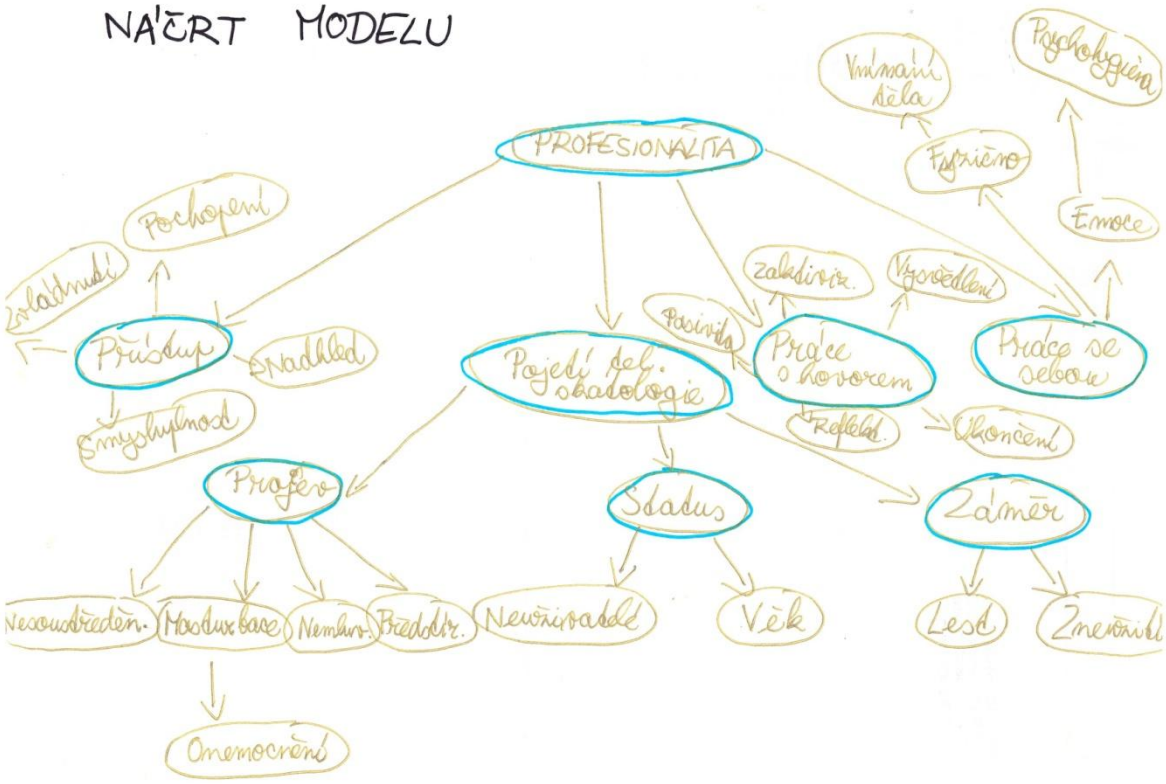
Příloha č. VI

Ukázka nákresu při vytváření kategorií



Příloha č. VII

Ukázka náčrtu prvního základního modelu výzkumu



BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Petra Mifková
Studijní program: Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
Název práce: Zvládání telefonní skatologie na dětské krizové lince
Počet stran (bez příloh): 60
Celkový počet stran příloh: 13
Počet titulů české literatury a pramenů: 45
Počet jiných českých zdrojů: 1
Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 13
Počet internetových odkazů: 0
Vedoucí práce: Mgr. Jan Kaňák
Rok dokončení práce: 2013

Evidenční list knihovny

Souhlasím s tím, aby má bakalářská práce byla využívána ke studijním účelům.

V Praze, dne:……..

……

Uživatel/ka potvrzují svým podpisem, že pokud tuto bakalářskou práci využijí ve své práci, uvedou ji v seznamu literatury a budou ji řádně citovat jako jakýkoliv jiný pramen:

Jméno, příjmení	Adresa	Datum	Podpis

Posudek vedoucího bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studentky:	Petra Mifková
Obor studia:	Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii, kombinovaná forma studia
Název práce:	Zvládání telefonní skatologie na dětské krizové lince
Vedoucí práce:	Jan Kaňák

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh):	48 (bez seznamu literatury a obsahu)
Počet stránek příloh:	12
Počet titulů v seznamu literatury:	58

	0**	1	2	3	4
Výběr tématu					
Závažnost tématu		1			
Oborová přiléhavost tématu		1			
Originalita tématu a jeho zpracování		1			
Formální zpracování					
Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)			2		
Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)		1			
Formální zpracování (jasnost tématu, rozčleněni textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)		1			
Metody práce					
Vhodnost a úroveň použitých metod		1			
Využití výzkumných empirických metod		1			
Využití praktických zkušeností	0				
Obsahová kritéria a přínos práce					
Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)		1			
Naplnění cílů práce		1			
Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu			2		

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol			2		
Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi		1			
Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)	0				

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Z analýz mi spíše vyplývá, tak jak je podáno v textu, že centrální kategorii ovlivňuje především kategorie Aktuální situace, spíše než Profesionalita a Pojetí telefonní skatologie. Prosím proto Petru, aby blíže představila vliv jednotlivých kategorií na kategorii centrální.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Petra si v počátku bakalářské práce klade jasný cíl, kterému následně odpovídá i členění samotné práce. V teoretické části se věnuje jak pojmu telefonní skatologie, tak konceptu zvládání, který pojímá z perspektiv různých autorů. Tato teoretická základna následně Petře posloužila pro formulaci hlavní a dílčích výzkumných otázek, stejně jako pro operacionalizaci nástroje sběru / tvorby dat. S ohledem na HVO následně volá rámec výzkumu a věnuje se také limitům, které její práce má. Velmi také oceňuji, že Petra reflektovala vlastní pozici ve výzkumném poli a akcentovala neohrožení respondentů, a i když si myslím, že by má znalost respondentů zmíněné nikterak neohrozila, jeden nikdy neví.
Z hlediska využití zdrojů kvituji s povděkem nejen jejich šíři, ale také využití především českých odborných zdrojů tam, kde to bylo možné (především pak u krize a krizové intervence, kde je nepřeberné množství zahraniční literatury, jež definuje krizi mírně odlišně, stejně jako postupy práce v rámci KI) a to v souladu s tvrzením, které nedávno zvýraznila prof. Levická, že opírání se pouze o zahraniční literaturu je pro obor sociální práce poměrně rizikovou záležitostí, neb je silně ovlivněna lokálním kontextem.
Navíc rád zdůrazňuji Petřinu aktivitu při práci, odpovědné konzultování postupu (obzvlášť z hlediska využití Zakotvené teorie) a poctivost, se kterou přistupovala jak k rozhovorům, tak k zpracování dat.
Výstupy z kvalitativní analýzy rozhovorů prezentuje srozumitelně, svá tvrzení opírá o ukázky z přepsaných rozhovorů.

Na druhou stranu bych, z hlediska formálního, ocenil větší návaznost kapitol teoretické části, které jsou spíše samostatnými jednotkami. Z obsahového hlediska je pak v úvodu mírně matoucí spojení osobního cíle (rozšířit povědomí o tématu) a výzkumného cíle práce: „*Jak telefonní skatologii zvládají* (pracovníci) *během svých služeb na telefonu*" (s.8).
Stejně tak je zavádějící, že byla u polo-strukturovaného rozhovoru použita sada předem připravených i doplňujících otázek, což není obvyklý postup tohoto způsobu sběru dat, což je ale spíše chyba v textu než v provedení samotných rozhovorů. Jediné, nad čím váhám je, že z textu spíše vyplývá, že je centrální kategorie ovlivňována především kategorií Aktuální situace, než ostatními dvěma.
Naprostým detailem je pak jiný font písma obsahu a zbytku práce.

Celkově práci hodnotím jako logicky sestavenou, s jasně vymezenou metodologií, formulovanými otázkami, předloženou operacionalizací i uvedením toho, jak probíhala analýza dat. Stejně tak výsledky analýzy odpovídají na položené otázky a vedou k naplnění cíle práce. Rád proto doporučuji bakalářskou práci Petry Mifkové k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně (1)

Datum, podpis:

Jan Kaňák
V Louňovicích dne 6. září 2013

Posudek ~~vedoucího~~/oponenta bakalářské/~~diplomové~~ práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studentky: Petra Mifková
Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
Název práce: Zvládání telefonní skatologie na dětské krizové lince
Oponent práce: Mgr. Johana Růžičková

Technické parametry práce:
Počet stránek textu (bez příloh): 60
Počet stránek příloh: 13
Počet titulů v seznamu literatury: 58

	0**	1	2	3	4
Výběr tématu					
Závažnost tématu			x		
Oborová přiléhavost tématu		x			
Originalita tématu a jeho zpracování		X			
Formální zpracování					
Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)		x			
Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)			x		
Formální zpracování (jasnost tématu, rozčleněni textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)		x			
Metody práce					
Vhodnost a úroveň použitých metod		x			
Využití výzkumných empirických metod		x			
Využití praktických zkušeností		x			
Obsahová kritéria a přínos práce					
Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)	x				
Naplnění cílů práce		x			
Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu		x			
Návaznost kapitol a subkapitol		x			

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi		x			
Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)			x		

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

1) V čem konkrétně podle vás spočívá náročnost telefonní skatologie pro pracovníky krizové linky. Jaká témata v nich mohou otevírat, na jaké citlivé stránky nasedat?
2) Jakým způsobem by se dala zkoumat souvislost mezi osobnostními charakteristiky pracovníků krizové linky a způsoby zvládání telefonní skatologie?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka se ve své bakalářské práci zabývá specifickým tématem telefonické krizové intervence – telefonní skatologií. Součástí práce je výzkum zjišťující přístup samotných profesionálů v telefonické krizové intervenci k této problematice, její vnímání a nakládání s ní.
V teoretické části textu podává autorka takřka vyčerpávající popis problematiky, jehož členění a obsah se mi jeví jako vydařený. Nejprve stručně definuje základní pojmy, přičemž neopomíná srovnání definic různých autorů. Dále se věnuje problematice krize a krizové intervence, aby se nakonec dostala k samotnému tématu své práce – telefonní skatologie. Druhým logickým oddílem teoretické části je pak zvládání zátěžových situací, jednotlivé copingové strategie a osobnostní charakteristiky hrající roli při zvládání stresu. Text je srozumitelný a čtivý, přičemž si ponechává vysokou odbornou úroveň založenou především na důkladné práci s odbornými prameny. Nelze říci, že by k tématu přispívala novými a originálními informacemi či pohledy, je ale poctivým a fundovaným zmapováním dané problematiky.
Empirickou část tvoří již zmíněný výzkum. Autorka zvolila zcela adekvátní metodologii, totiž kvalitativní typ výzkumu. V polostrukturovaném rozhovoru zjišťovala, jak se pracovníci krizové lince ke skatologii staví, jak jí rozpoznávají, jak jí prožívají a jak s ní nadále pracují a jak následně pracují i sami se sebou. Empirická část je podobně jako část teoretická zpracována velmi precizně, zdařilá je i samotná práce se získanými daty. K porozumění přispívá grafické zpracování výsledků.
Formální stránka textu je zcela v pořádku, stylistická i pravopisná podoba textu zasluhuje pochvalu. Text je čtivý i díky logickému řazení kapitol. Drobnou poznámku mám k použitým citacím, u kterých by bylo vhodné používat uvozovek.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 12. 9. 2013