

Telefonická krizová intervence a gender

Jana Procházková

PedF UK Praha

Úvod

Podle zjištění Terezy Cimrmannové, která v roce 2004 zpracovala pro svou diplomovou práci [1] 220 dotazníků, se v pomáhajících profesích zabývají především následující klientelou (v pořadí podle počtu procent): riziková mládež, závislosti, staří lidé, mentálně postižení, děti, krizová intervence. V tomto počtu dotazníků bylo 49 od mužů - pracovníků pomáhajících profesí – tj. 22,3 % vzorku (zkoumané oblasti - Praha, Jičín, Hořice a Nová Paka). Tato vysoká převaha žen nad muži v psychosociální oblasti se projevuje i v telefonické krizové intervenci (TKI), a to jak v jejím poskytování, tak v přijímání.

Velký rozvoj pomáhající profese - pracovník linky důvěry - nastal u nás především po roce 1989. Do té doby poskytovaly službu čtyři linky důvěry – v devadesátých letech se linky značně rozšířily po celé republice až na počet kolem sedmdesáti – v posledních letech se jejich počet ustálil kolem padesáti. Linky mají různé zřizovatele – LD státní, nestátní, církevní. Existují i linky pro různé cílové skupiny: obecné (pro celou populaci) i specificky zaměřené (např. dětské, proti násilí, gay linka a řada dalších¹).

Vznikla i *Česká asociace pracovníků linek důvěry - ČAPLD* (www.capld.cz) sdružující jak pracoviště Linek důvěry, tak pracovníky, kteří absolvovali obsahově jednotný, akreditovaný výcvik pro tuto práci. Pro LD byl vypracován systém kariérního růstu podle vzdělání včetně systému intervize a supervize a v neposlední řadě i Etický kodex.

Workshop 2004 - výstupy

Na zatím posledním sněmu ČAPLD na konci května roku 2004 proběhl workshop s tématem gender problematiky. Zde uvádím některé výstupy.

1. Ukázalo se, že v síti linek důvěry spolupracujících v rámci této asociace existují LD, na kterých nepracují žádní linkaři – muži, většina má ve svých řadách muže jako vzácné koření – v počtu jednoho či dvou a jen několik LD má v týmu vyrovnaný či téměř vyrovnaný počet mužů i žen. Tyto týmy jsou pak zpravidla ve větších městech. Existuje i linka, která má ve svém týmu jednoho muže díky tomu, že tento linkař nepracuje pouze na jedné LD, ale posiluje týmy dva.

2. Při orientačním zjišťování, resp. průzkumu rozdílů v motivaci pro práci na LD jsme došli ke shodám – rozdíly mezi těmi, kteří již na LD v ČR pracují, se neobjevily – muži i ženy uváděli stejné motivační faktory.

3. Jak muži, tak ženy dávají přednost týmu, ve kterém pracují (pracovali by) ženy i muži (preferují tedy heterogenní složení), vítají možnost vzájemné spolupráce a vnímají ji jako potenciálně

¹ Seznam Linek důvěry na www.capld.cz (průběžně aktualizován)

obohacující pro možný odlišný pohled právě díky odlišnosti mužsko – ženské, resp. žensko – mužské tak, jak je v našich sociokulturních podmínkách a tradicích výchovy zvykem.

4. V souladu s tradicemi, které se však často ukazují jako nerealistická přání a nesplnitelná očekávání, **ženy** předpokládají a očekávají od mužů při práci na LD spíše racionálnější přístup s menším podílem emocionální složky, vyšší schopnost odstupe a zhodnocování prezentované situace klientů, část pak i větší schopnost zvládat i technické problémy související s touto prací.

Zde musím podotknout, že tato očekávání mají spíše zralejší ročníky žen, mladší generace obavy ze zvládnutí počítače a běžně užívaného linkového software už zdaleka tak nesdílí a nemá pocit, že by muži tuto oblast zvládali snadněji či dokonce lépe.

Samotné ženy – linkařky oceňovaly na svých spolupracovnících velkou schopnost empatie, vnímavosti k druhým, citlivost a schopnost naslouchat.

Zazněl však také názor, že tyto schopnosti v běžné populaci mužů v takové míře spíše postrádají, a proto mají pocit, že se linkaři – muži více odlišují od svých genderových příslušníků a ženy se vnímají jako celek v těchto schopnostech více homogenní.

5. **Muži** – linkaři očekávají od svých kolegyně na LD obohacení, dokreslení možných pohledů – především v problematice volajících klientek.

Stejně jako ženy na mužích – muži oceňovali na ženách pracujících na LD velkou schopnost empatie, citlivost, schopnost a dovednost naslouchat.

Podle zkušeností přítomných mužů však někdy tyto schopnosti a dovednosti spíše ženy příliš zatěžují a vyčerpávají.

Klienti Linek důvěry

Při práci v oblasti telefonické krizové intervence se však problematika gender netýká jen pracovníků LD, ale i volajících – tedy klientů. Vodáčková [2] uvádí, že podíl volajících žen a mužů je zhruba 2 : 1 (některé prameny uvádějí až 3 : 1) [3]. Tento poměr je dlouhodobě stabilizovaný a nemění se ani výrazně s věkem – chlapani a dívky, dospělí muži a ženy, senioři a seniorky volají na LD zhruba ve stejném poměru.

Je to podmíněno krom společenské tradice a mýtů (muž se s problémy popere sám, muž je odolnější, žena je křehčí...) také psychickými vlastnostmi a osobnostní strukturou.

Ženy vyhledávají pomoc častěji, jsou sdílnější, nestydí se o pomoc požádat. Na LD volají často také proto, aby mapovaly služby LD pro své známé nebo rodinné příslušníky.

Závěr

Při zmiňovaném výzkumu Cimrmannová [1] zjišťovala, jak vnímají samotní pracovníci pomáhajících profesí zvládnutí zátěžových situací a krize ve vztahu k pohlaví. 74,6 % z celkového počtu 220 respondentů odpovědělo, že na pohlaví nezáleží (muži v 85,1 % a ženy v 73,4 %), 20% pak uvedlo, že je to důležitý faktor a že zátěžové situace a krize lépe zvládají ženy – zatímco o mužích se to domnívá jen 3,6 % dotazovaných.

U mužů považují respondenti za přínos pro řešení těchto situací: racionální přístup, schopnost citového odstupe, uvážlivé jednání – nezmatkování a nadhled.

U žen pak uvádějí: vyšší frustrační toleranci, biologické uzpůsobení za účelem zachování rodu a potomstva, biopsychosociální dispozice překonávat překážky, zodpovědnost, trpělivost, komunikativnost a menší obavy z prosby o pomoc (citace z odpovědí).

Otázkou zůstává, zda krize, krizové životní situace, které vedou ke kontaktu s LD – tedy s využitím TKI - zastávají v životě mužů a žen skutečně tak rozdílné pozice.

Zajímavý postřeh uvedl ve své seminární práci student psychologie – muž a sice, že v publikaci *Krizová intervence* [2] je věnováno specifickým krizovým situacím v životě ženy 16 stran a kapitola *Krizové situace v životě muže* je „dlouhá“ celých 5 stran – resp. 4, protože pátá strana se zabývá již pastmi a pastičkami pomoci mužům v krizových životních situacích.

Rodiny, děti, dospívající a senioři nejsou dále výrazněji děleni. Rozdílný pohled je nejspíš ovlivněn i tím kdo zmiňované specifické kapitoly psal – jak jistě tušíte – tu o ženách psala žena, tu o mužích muž.

Jak by tomu bylo při opačném zpracování? Kdyby dostali oba stejný povinný rozsah, dodrželi by jej? Nechávám na vaší fantazii.

Literatura:

1. CIMRMANNOVÁ, T. *Zátěžová životní situace a krize jako výzva*. HTF UK. Diplomová práce (ved. Jana Procházková) 2004.
2. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. Praha : Portál. 2002.
3. Výroční zprávy Linek důvěry.

PROCHÁZKOVÁ, Jana. Telefonická krizová intervence a gender. In HELLER, Daniel; PROCHÁZKOVÁ, Jana; SOBOTKOVÁ, Irena (ed.). *Psychologické dny 2004 : Svět žen a svět mužů : polarita a vzájemné obohacování : sborník příspěvků z konference Psychologické dny, Olomouc 2004*. Olomouc : Universita Palackého v Olomouci, 2005. Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas Philosophica, Psychologica 35 - suppl. Plný text příspěvku o rozsahu 3 s. je dostupný na přiloženém CD-ROM. ISBN 80-244-1059-1.