

# Obsah

---

Úvod .....	17
------------	----

## Část I – Kontext práce s dlouhodobě opakovaně volajícími

1 Krize nedořešené a latentní ( <i>Daniela Vodáčková</i> ) .....	20
2 Vznik a rozvoj krizových služeb se zaměřením na pracoviště telefonické krizové pomoci v souvislostech ( <i>Lucie Svojtíková</i> ) .....	30
3 Kultura organizace aneb sdílené představy o tom, co je správné a žádoucí ( <i>Lucie Svojtíková</i> ) .....	40
4 Nároky na pracovníky linek krizové pomoci ( <i>Kateřina Bohatá</i> ) .....	48
5 Proces proměny pracovníků v práci s dlouhodobě opakovaně volajícími ( <i>Daniela Vodáčková</i> ) .....	51
6 Sonda do problematiky v rámci ČR ( <i>Kateřina Bohatá</i> ) .....	55
7 Reflexe a postřehy z konference Diference a opakování II. aneb sdílení v odborných kruzích ( <i>Kateřina Bohatá</i> ) .....	63
8 Pohled do zahraniční literatury ( <i>Klára Gramppová Janečková</i> ) .....	67

## Část II – Metodika práce s dlouhodobě opakovaně volajícími

1 Teoretická východiska ( <i>Kateřina Bohatá, Klára Gramppová Janečková, Jindřiška Kotrlová</i> ) .....	74
1.1 Typologie dlouhodobě opakovaně volajících, metody práce .....	74
1.2 Význam vztahu pro práci s klientem .....	78
1.3 Zátěž, stres a adaptační strategie .....	90
1.4 Preterapie .....	94
2 Metoda práce s opakovaně volajícími klienty ( <i>Kateřina Bohatá, Klára Gramppová Janečková, Jindřiška Kotrlová</i> ) .....	98

2.1 Navázání kontaktu .....	99
2.2 Práce se zakázkou či příběhem dlouhodobě opakovaně volajícího .....	103
2.3 Práce se zátěží a frustrační tolerancí u dlouhodobě opakovaně volajících .....	110
2.4 Ukončování hovoru .....	119
2.5 Práce se vztahem v hovoru .....	121
2.6 Týmové nástroje .....	124
3 Kazuistiky dlouhodobě opakovaně volajících a jejich popis ( <i>Petra Finková, Kateřina Bohatá, Klára Gramppová Janečková</i> ) .....	135
Kazuistika I .....	139
Kazuistika II .....	147
Kazuistika III .....	158
Kazuistika IV .....	168
Kazuistika V .....	175
Kazuistika VI .....	179
Závěr .....	193
O autorkách .....	197