

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