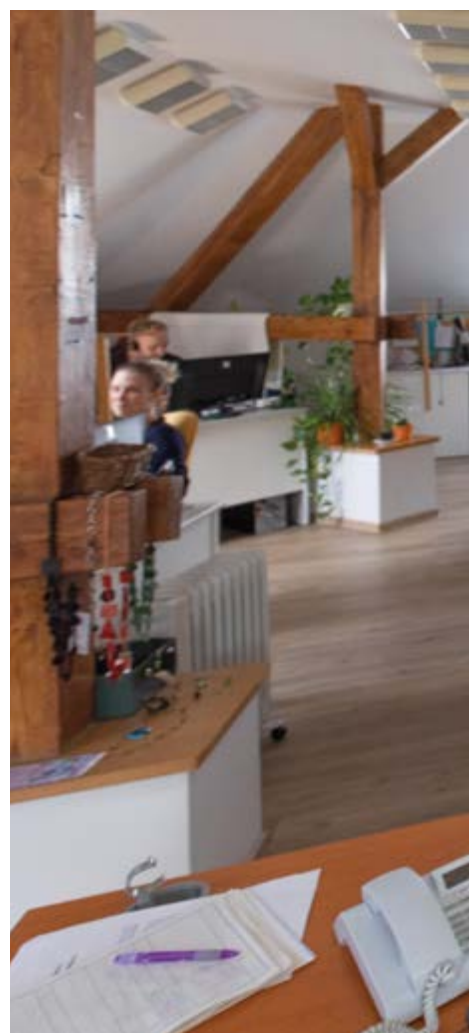




Anonymita a pocit důvěry jsou pro děti klíčové

Připravila **Martina Kobzová**
Foto **Pavel Radosta**

Linku bezpečí má nějak v povědomí asi každý z nás. Víme, že funguje, ale moc už si nedokážeme představit jak. Katka Lišková je s ní profesně spjata dlouhých dvacet tři let, téměř od začátku jejího provozu. Během té doby vystřídal různé pozice: pracovala jako telefonní konzultant, vedla online poradnu, školila nováčky, od roku 2019 pak celou Linku bezpečí vede. Díky střídání postů získala nejen cenné zkušenosti, ale ani po letech náročné práce nebojuje s vyhořením. A denně se přesvědčuje, že její práce je potřebná a smysluplná.



Linka bezpečí je největší a nejdéle fungující celostátní krizovou linkou pro děti a mladistvé do 26 let. Volajícím je dostupná zdarma a její nepřetržitý provoz zajišťuje na sto pracovníků. Těch, kteří poskytují odborné služby v přímé péči s klientem, tedy konzultantský tým, čítá kolem osmdesáti lidí a dalších dvacet zaměstnanců se věnuje činnostem, jako je propagace, vyřizování grantů, péče o zaměstnance a jejich další vzdělávání. „*Jsme velká organizace, pro zajištění nonstop provozu je to nutné. Pracovat se totiž u nás může maximálně na půl úvazku, směny jsou náročné. Ty denní jsou šestihodinové a jsou obsazeny až sedmi konzultanty, noční pak dvanáctihodinové se třemi konzultanty. Stěžejním*



komunikačním nástrojem je stále telefon, poskytujeme ale i online služby: e-mailové a chatové poradenství,“ zasvěcuje nás Katka do chodu organizace a přibližuje její fungování: „Příchozí hovory přijímá ústředna, jde o stanoviště, kde se střídají konzultanti zhruba po půl hodině, protože je náročné a exponované. Musí na něm leccos odchytil, promapovat, co za téma dítě řeší, a předat ho dál konzultantovi nebo volajícího upozornit, že jsou všichni obsazeni, a povzbudit ho, ať zavolá později. Objevují se i ‚legrácky‘, hovory testovací nebo takové, kdy dítě jen mlčí a nekomunikuje. Volají i dospělí, ty přesměřujeme na Rodičovskou linku, která je pro ně určena, v akutních případech poskytneme pomoc i dospělému, nedávno jsme poslali záchranku

na sebevražedný pokus dospělého. Není možné v takovém stavu člověku zavěsit. Denně přijmeme asi čtyři stovky hovorů, bohužel další tisícovka dětí se nedovolá. Těch přepojených hovorů, kdy se něco skutečně řeší, bývá k padesáti za den. Hovor trvá v průměru dvacet minut, ale stává se, že mluvíme i hodinu. Přetíženost linky a její nedostatečná kapacita nás samozřejmě trápí, ale současné finanční a personální možnosti, i naše prostory navýšení nedovolují.“

Pracuje se týmově

Každá směna má svého vedoucího, říká se mu intervizor a je to zkušený odborník, který radí kolegům v náročnějších situacích. Pokud je třeba, zajišťuje v průběhu hovoru intervenci – kontaktuje záchranou službu, toxikologické středisko nebo

▲ Katka Lišková v srdci Linky bezpečí. Tady se přijímají hovory a pracuje zde až sedm konzultantů.

policii, snaží se najít azyl pro dítě na útěku, spolupracuje s pracovišti v celé ČR, která se na daná témata specializují. Po skončení každé směny následuje půlhodinové sezení, kde se mluví o tom, co se na směně přihodilo, konzultanti se tak odstříhnou od témat, která řešili, a mohou odejít s čistší hlavou. O zaměstnance se stará i hlavní psycholožka, která se zaměřuje na psychohygienu a také na jejich další vzdělávání. Je to nezbytné, jinak hrozí vyhoření. I tak většina lidí vydrží na lince pracovat dva tři roky. „Často jde o doplňkové úvazky, sídlíme jen v Praze, což je také limitující, ta práce je psychicky velmi náročná, navíc u ní



▲▶▼ Linka bezpečí sídlí v pražské Psychiatrické léčebně v Bohnicích.



moc nefunguje zpětná vazba. Drtivá většina hovorů skončí a my nevíme, co je dál. A ohodnocení v sociálních službách nemusí být pro každého dostatečnou motivací,“ vypočítává úskalí práce Katka Lišková. O její smysluplnosti ale nemá nejmenší pochyby: „Linka byla, je a stále bude potřebná. Děti žijí v prostředí, které přináší potíže, je na ně čím dál větší tlak a jsme moc rádi, že nás berou jako partnera pro řešení širokého spektra problémů. Dřív se linka spojovala především se syndromem týraného a zneužívaného dítěte, byl to i akcentovaný směr zakladatelkou linky paní Baudyšovou. To ale už neplatí, řešíme širší škálu potíží, děti jsou otevřenější, naučily se mluvit o svém prožívání, což je dobře.“



Jsme pro děti partnerem, kterému se mohou svěřit

Kdo se na linku nejčastěji obrací a jaké potíže se řeší? „Nejčastěji volají dospívající mezi 14.–17. rokem, ze dvou třetin jde o dívky. Řešíme partnerské a rodinné vztahy, sexualitu, šikanu, víc se bavíme o duševním prožívání, úzkostech. S nástupem internetu a sociálních sítí se objevila témata nová, alarmujícím faktem posledních let jsou především psychické potíže spojené se sebevražedným chováním a sebepoškozováním. Nárůst těchto kontaktů je obrovský, za rok je jich kolem šestnácti set a to je jen špička ledovce, ti, kteří se rozhodli zavolat. Ještě před pár lety jsme o nějakém sebepoškozování nevěděli. Bohužel narážíme na nedostatečné zázemí

pro následnou péči o tyto děti, bolestný fakt, na který intenzivně upozorňujeme,“ varuje Katka. A dodává: „Základní deviza linky je její anonymita, děti se ujišťují, zda se nikdo nedozví, že volají, jestli nevidíme, z jakého čísla a my to skutečně nevíme. Potřebují si ulevit, říct, co prožívají a společně hledáme možnosti, jak potíže řešit a s kým. Snažíme se, aby pochopily, že na všechno nejsou samy, aby se na tu situaci snažily podívat i jinou optikou, že není tak beznadějná. V dospívání často vidí černobíle. Už tím, že zavolají, je naděje, že problém chtějí řešit. Jde i o započaté sebevražedné pokusy, kdy se zaleknou smrti a zjistí, že mají chuť žít.

Ovlivňují je i témata, která aktuálně rezonují společností – strach z nemoci v době koronakrizy, ze ztráty blízkého, z války, z uprchlíků... Děti nechtějí přidělovat rodičům další starosti, tak

LINKA BEZPEČÍ 116 111

- Byla založena v roce 1994 (s pěti operátory) jako druhá v Evropě.
- Je bezplatná, její provoz je nonstop.
- V roce 2001 byla spuštěna její e-mailová poradna, v roce 2006 chatová poradna.
- Jejím menším projektem je Rodičovská linka **606 021 021** – odborná poradenská služba pro rodiče (není zdarma).
- K preventivním aktivitám patří projekt Linka bezpečí ve vaší třídě, osvěta v řadách pedagogů, policistů, pracovníků s mládeží, také videa k jednotlivým tématům nebo kurzy krizové pomoci pro veřejnost.
- Její rozpočet je 30 milionu ročně, částečně je podporována např. Ministerstvem práce a soc. věcí, část finančních prostředků získává od jednotlivých dárců a firem. Linku můžete podpořit i vy. Více informací na www.linkabezpeci.cz.

volají nám. Někteří si netroufnou na telefon a napíší, i to má velký význam, i když platí, že nejvíc se vyřeší po telefonu. Témata v online prostředí bývají těžší – zneužívání, znásilnění, týrání, sebepoškození, sebevražedné myšlenky. Je proto nutné, aby na nich pracovali zkušení kolegové.“

▼ O Lince bezpečí se učí děti už v prvoce třetího ročníku základní školy. Projektem Linka bezpečí v naší třídě pak získávají bližší reálnou představu o jejím fungování včetně seznámení se s mapou pomoci.

Pomůže empatie a pokora

O náročnosti této profese není pochyb a je obdivuhodné, že u ní Katka Lišková vydržela tak dlouho. Jak to zvládla, ptáme se? „Musela jsem se samozřejmě naučit profesionálnímu přístupu, mít odstup od těch témat. Zvlášť když se mi narodily děti. Stále mám zájem, není mi to jedno, ale nesmím se hroutit z každého těžkého případu. Beru jako fakt, že

některé děti prostě žijí v náročných podmínkách. Kontakt s linkou jim může pomoci se na věci dívat jiným pohledem, dá informace o pomoci, ale není všespásný. Oni položí telefon a vrátí se domů, kde je například opilý otec, a znovu jsou ve složité situaci. Uklidňuji se tím, že k nám volají jen ti, kteří mají problém, nedvám se na svět optikou jen těch, kteří mají nějaké trápení.“ Co je podle Katky pro vlastní práci nejdůležitější? „Empatie a pokora. Hlavně nesmíte cítit frustraci z toho, že nevíte, jak dítě dopadne, nebo že nemůžete pomoci hned a všem. Uděláte tisíce kontaktů a jen doufáte, že snad dopadly dobře. Já linku přirovnávám k praktikovi – je to taková první pomoc, zpracováváme první obavy, pochybnosti, pocity viny, urgentní věci a dále dítě směřujeme k odborníkům, kteří s ním pracují. A jednou za čas pak i někdo zavolá a dá vědět, že jste mu pomohli. Nedávno se ozvala dospělá paní s tím, že k nám volala jako dítě, jednalo se o sebevražedný pokus a ten hovor jí zachránil život. To člověka samozřejmě taky povzbudí.“ ■

