

HOVORY ZE TMY

OTÁZKY A ODPOVĚDI

1. Jak to na Lince bezpečí funguje? „A co když jen mlčím? Nebo to řeknu blbě?“

Po vytočení čísla na Linku bezpečí se dovoláte na naši ústřednu. Tam se vás zeptají, s čím voláte. Když někdo pláče nebo mlčí, snažíme se mu vyjádřit pochopení, že je někdy těžké o svých potížích začít mluvit. Snažíme se ho podpořit, aby si vzal čas a zkusil to. Když volající stále nemůže mluvit, podpoříme ho, aby zkusil zavolat jindy, až se na to bude víc cítit. Netlačíme na něj, aby se rozmluvil.

Pokud se volající rozpovídá, vysvětlíme mu, že je na ústředně, doptáme se na téma a nabídneme mu přepojení na pracovníka či pracovníci, se kterou může vše probrat. Když se někdo splete nebo řekne něco jinak, může se kdykoli opravit, pochopíme to. Důležité pro nás je, aby se člověk cítil bezpečně, takový prostor se mu naší vstřícností snažíme vytvořit.

2. Co je krizová intervence? „Opravdu to pomůže? Nebo je to jen na chvíli?“

S dětmi pracujeme metodou krizové intervence. To znamená, že se bavíme o tom, co pro sebe dítě potřebuje udělat v tu danou chvíli, aby se cítilo lépe. Společně hledáme, co mu může pomoci. Prostor je i pro prožívání – vyplakání, vyvzteknání, zmírnění tlaku. Už to často vede k pocitu úlevy, protože se uvolní napětí, které v sobě dítě má. Poté vytvoříme plán, který může vést ke změně situace dítěte. Tím, že se dítě připraví na různé možnosti, které mohou nastat, se může cítit více jistě, a tím i lépe. Pokud společně vymyšlený plán nepomůže dostatečně, dítě se nám může ozvat znovu a hledáme jiné řešení. Nabízíme zklidnění, podporu, pochopení a zorientování se v situaci, můžeme předat kontakty na odborníky, zařídit pomoc přes záchrannou službu, ale nemůžeme chodit přímo do rodin a řešit potíže tam. V našich silách není ovlivnit, jak se zachovají jiné osoby, s těmi mohou pracovat blízké osoby dítěte či další odborníci, protože se s nimi mohou potkat nebo si je pozvat na svá pracoviště.

3. Kdo na Linku bezpečí obvykle volá? „Volají tam taky kluci, nebo je to spíš pro holky?“

Nejčastěji s námi své problémy řeší klienti ve věku mezi 14 a 17 lety. Celou jednu třetinu kontaktů máme od kluků. Je úplně přirozené, že se i oni potřebují svěřit a poradit ohledně svých starostí.

4. Opravdu nejsou na Lince bezpečí rozhovory nikdy nahrávány? „Proč nebyl nahráván celý rozhovor, ale jen konzultantka?“

Hovory u nás nejsou nahrávány, protože to vychází z podstaty Linky důvěry. Důvodem je zachování bezpečí a důvěrného prostoru pro naše volající. Mohou tak mluvit o čemkoli potřebují bez obav, že by se to někdo mohl z nahrávky dozvědět. Pro případy ukázky naší práce vytváříme modelové hovory s našimi dětmi či herci. Spolupráce na Hovorech ze tmy byla výjimečná, slyšet je opravdová práce našich pracovníků, ale skutečné klienty z důvodu jejich ochrany slyšet nelze.

5. Jakou podporu mají konzultanti Linky bezpečí? „Jak to zvládá ta paní na druhém konci? Kdo pomáhá jí?“

Naši pracovníci jsou vzdělaní profesionálové se speciálním výcvikem v telefonické krizové pomoci, kteří pro práci na Lince bezpečí mohou využívat různou podporu. K hovoru si mohou přizvat na pomoc zkušeného vedoucího směny, mohou se s ním poradit, jak nejlépe s konkrétním klientem pracovat, ale mohou s ním také sdílet, jak jim v práci je. Vedoucí je může podpořit

a pomoci se dobře připravit na další práci s klienty. Využíváme porady a supervizi – prostor, kde o své práci můžeme mluvit a sdílet, co nám na ní přijde těžké a co nás naopak potěšilo.

6. Kdy je správná chvíle nebýt s tím už sám/sama a vyhledat pomoc? Z filmu: „Co byly ty chvíle, kdy jste si řekli, že už to nechcete a necháte si pomoci?“

O pomoc druhých je dobré si říct, když je trápení nad naše síly. To znamená, že jsme se ocitli v situaci, s níž si běžnými postupy, které nám obvykle fungují, nedokážeme poradit. Kdy to nastane, můžeme cítit každý jinak, záleží na situaci, našich zkušenostech a možnostech. Nejde tedy přesně říct, kdy je ta správná chvíle, často ji člověk sám vycítí. Chtěla bych všechny podpořit v tom, že říct si o pomoc není slabost, ale známka odvahy. Je důležité, aby si člověk dovolil pomoc využít a přijmout.

7. Co dělat, když mám kamaráda, který se trápí? „Mám to říct učiteli, nebo mu/jí radši slíbit, že to nikomu neřeknu?“

Nejlepší je domluvit se s tím, kdo má potíže, co přesně očekává a co potřebuje. Pokud se na to cítíte, můžete mu zjistit informace, být mu důvěrníkem, pomoci mu svěřit se někomu tím, že ho doprovodíte, pomůžete mu to říct, nebo to řeknete za něj, společně zavoláte na Linku bezpečí a poradíte se. Dejte kamarádovi vědět, jaké je to pro vás být v těchto rolích. Pokud by to bylo nad vaše síly, můžete to i odmítnout. Je v pořádku vymezit, co můžete a zvládnete a co už ne. Chraňte i sebe. Řekněte mu, že o něj máte starost, ale že na řešení už společně nestačíte a je potřeba se svěřit dospělým – rodičům, učitelům, odborníkům – to záleží na situaci. Pokud usoudíte, že může být kamarád v ohrožení, neváhejte o tom říct dospělým i bez jeho souhlasu. Zajištění bezpečí, zdraví a života je v tu chvíli důležitější než jeho možné naštvání. To se dá vysvětlit, až bude v bezpečí.

8. Kam se lze obrátit pro psychologickou pomoc jako dítě?

Spoustu užitečných informací v rámci různých situací najdete na www.linkabezpeci.cz, www.safezona.cz, www.nevypustdusi.cz a v aplikaci Nepanikař.

Ve škole je možné říct si o podporu a pomoc u školního psychologa, výchovného poradce nebo u metodika prevence.

Poradit se dá ohledně psychických potíží i u praktického lékaře, který může doporučit pomoc psychologa či psychiatra. Ty je možné vyhledat online, prostřednictvím pojišťovny nebo na doporučení známých. V případě závažných psychických problémů, které vyžadují okamžitou pomoc, je možné navštívit krizové centrum. Tam mohou přijít děti i samy, bez rodičů.

9. S jakými různými psychickými problémy se mladí lidé potýkají?

Všechny komunikační kanály Linky bezpečí (tedy telefon, e-mail i chat) ukazují, že z psychických obtíží se nejčastěji objevuje téma sebevraždy, ať už jde o myšlenky, konkrétní plány, nebo má dítě již nějaký pokus za sebou (meziroční nárůst o 23 %). Druhým nejčastějším tématem je sebepoškozování (meziroční nárůst o 18 %). Dále se objevují úzkosti (+ 31 %), deprese (+ 10 %), poruchy příjmu potravy (+ 51 %) a potíže se sebevědomím. Tyto potíže obvykle naši klienti prožívají jako důsledek náročných životních situací (např. potíží v rodině či mezi vrstevníky, oběti týrání, zneužívání, šikany, kyberšikany, při úmrtí blízké osoby).

10. Jaké problémy se řeší na linkách důvěry nejčastěji?

Na Lince bezpečí jsme v roce 2024 evidovali těchto 15 nejčastěji řešených témat:

15 nejčastějších témat v r. 2024	
Sebevražedná tematika	5 869
Sebepoškozování	4 725

Úzkosti	2 128
Psychické obtíže a poruchy	2 001
Vztahy s kamarády	1 843
Deprese, smutek	1 561
Rodinná komunikace	1 440
Šikana ve škole	1 415
Rozchod	1 403
Strach – jiné	1 140
Nepochopení rodičů	1 049
Poruchy příjmu potravy	984
Tělesné týrání	978
Potřeba verbálního kontaktu	767
Potíže mezi partnery	758

11. Kolik hovorů denně přijme Linka bezpečí? Kolikrát z toho volá někdo z legrace?

Linka bezpečí denně přijme kolem 300 hovorů. V plném vytížení se může klientům věnovat až sedm pracovníků na telefonu a tři na chatu. Volající se nejprve dovolá na centrálu, kde jsou pracovníci schopni odfiltrovat většinu zjevných vtipů, nevhodných hovorů nebo omylů. Následně je volající přepojen na konzultanta. Na Lince bezpečí tvořily v roce 2024 žerty a takzvané testovací hovory 20 % hovorů odbavených na centrále (tedy těch, které obvykle trvají max. dvě minuty a nepřepojují se z různých důvodů na konzultanty). Mezi testovací hovory řadíme telefonáty, které jsou často vtipné, někdy vulgární nebo volá dospělý člověk za účelem sexuálního uspokojení.

Je prokázáno, že dítě, které se chce svěřit, si někdy potřebuje linku nejprve vyzkoušet – může mlčet, říkat nepravdivý příběh, dělat si legraci. Teprve když si ověří důvěryhodnost lidí na lince, dokáže se svěřit se svými reálnými problémy. Z hovorů, které byly přepojeny na konzultanty a bylo v nich řešeno alespoň jedno téma, bylo ukončeno přibližně 10 % z důvodu žertů nebo testování. Na nikoho se nezlobíme, víme, že testování čehokoli je u dětí v období dospívání (což jsou děti, které na linku nejčastěji volají) přirozenou součástí jejich vývoje.

Otázky vypracovala:

Kateřina Lišková, vedoucí odborných služeb, Linka Bezpečí

Odkazy:

Linka bezpečí – www.linkabezpeci.cz

Bezpečné místo v onlinu – <https://www.safezona.cz/>

Nepanikař – web aplikace pro první pomoc při psychických potížích

Nevypust' duši – www.nevypustdusi.cz,

Opatruj se – www.opatruj.se

Intervenční centrum Spondea – www.spondea.cz

Dětské krizové centrum – www.ditekrize.cz

Linka pro rodinu a školu – www.linkaztracenedite.cz

Linka pro oběti domácího násilí – www.acorus.cz

Linka pomoci ženám zažívajícím domácí násilí – [ROSA Centrum](http://ROSA.Centrum)

Podpora v tématu sexuální orientace a genderové identity – Sbarvouven

Podpora v tématu sebevražd – Sebevrazdy.cz

Úmluva o právech dítěte – www.detskaprava.cz

Národní ústav duševního zdraví – [Duševní zdraví dětí a adolescentů](http://Duševní%20zdraví%20dětí%20a%20adolescentů)

Doporučená literatura:

JURÍKOVÁ, Laura a KÄGSTRÖM, Anna. *Duševní zdraví ve škole: základy posilování psychické pohody žáků i učitelů*. V Praze: Pasparta, 2023. ISBN 978-80-88429-93-7.

Poslední aktualizace 7/2025