

### 1. Jak fungují linky důvěry? Kdo jsou jejich operátoři?

Linky důvěry poskytují krizovou intervenci a poradenství nejčastěji prostřednictvím telefonu, chatu nebo e-mailu. Často se jedná o celostátní bezplatné linky s nepřetržitým provozem. Mezi známé linky důvěry působící v ČR patří **Linka bezpečí (116 111)**, která je zdarma pro děti, mládež a studující do 26 let. Pomáhá také rodičům v rámci **Rodičovské linky (606 021 021)**. **Linka pomoci obětem kriminality a domácího násilí (116 006)** také funguje bezplatně a v nepřetržitém provozu. **Linka seniorů (800 200 007)** je bezplatná, ale funguje jen v denním režimu.

Operátoři (nebo také takzvaní konzultanti) linek důvěry **musí mít k výkonu své práce odpovídající vzdělání**, které ukládá zákon o sociálních službách. Dále musí **projít speciálním výcvikem** (trvajícím 150 hodin) v telefonické krizové pomoci a často také psychologickým pohovorem, který do určité míry mapuje psychickou odolnost člověka. Pro tuto práci jsou často vhodnější takzvaní **proškolení laici se schopností empatie a naslouchání** než nekomunikativní odborníci. Práce operátora není dobrovolnická, ale placená. Častěji toto povolání vykonávají ženy než muži.

### 2. K čemu jsou tísňové linky určeny?

Linky důvěry jsou **snadno dostupné pro každého, kdo má trápení**. Taková první pomoc, když si nevíme rady, někdo nám ubližuje nebo se prostě necítíme dobře. Dá se na ně volat odkudkoli a mnohdy nonstop. **Nezřídkou mají i chat nebo e-mailovou poradnu, takže kdokoli může napsat**. Mnoho lidí se stydí za to, že má nějaký problém, a tak se nikomu nesvěří. **Linka důvěry je anonymní** – nevidíte, kdo je na druhé straně, a on/ona nevidí vás. Když řeknete něco, za co se stydíte, nemusíte druhý den uhýbat pohledem při setkání se s tím člověkem. Nemusíte se bát, že vyradí vaše tajemství. Často čím dříve člověk začne problém řešit, tím lépe to jde. Konzultant na lince vás poslouchá. Nesoudí vás. Můžete si „jen“ povídat nebo také hledat možnosti, co by se dalo dělat. Můžete plakat a křičet. Nemusíte mít předem rozmyšlené, co přesně řeknete a jak to řeknete. Můžete volat opakovaně, když potřebujete.

### 3. Zachovávají operátoři mlčenlivost?

Pokud je to možné, operátoři na Lince bezpečí se snaží zajistit anonymitu volajících. V situacích, kdy je vhodné zapojit do řešení další instituce, nechává operátor Linky bezpečí rozhodnutí o vystoupení z anonymity na dítěti. Řídí se pravidlem, že pouze vyžádaná a správně načasovaná pomoc je dobrá pomoc. **Jedinou výjimkou, kdy anonymitu telefonního čísla operátor Linky bezpečí překročí, je ohrožení života nebo zdraví**. V takovém případě kontaktuje Policii ČR, která má právo vyžádat si od operátora telefonní číslo nebo polohu telefonu dítěte.

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

Linka bezpečí **denně přijme až 500 hovorů**. V plném vytížení může používat až sedm telefonních operátorů. 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 2018 žerty a takzvané testovací hovory 39 % 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. Děti ale mohou linku testovat i mlčením. Ze zahraničních výzkumů na dětských linkách důvěry je prokázáno, že **dítě, které se chce svěřit, si potřebuje linku nejprve vyzkoušet** – někdy dokonce vícekrát testuje. Když si ověří důvěryhodnost lidí na lince, dokáže se teprve svěřit se svými 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. Tyto závěry nelze zobecnit na všechny linky důvěry. **Na české Lince bezpečí hraje důležitou roli to, že je zdarma, a také cílová skupina** (tj. děti, mladiství a studující do 26 let). Testování čehokoli je u dětí v období dospívání (což jsou děti, které na linku nejčastěji volají) přirozenou součástí jejich vývoje. **Testování se týká téměř výhradně telefonické služby.** Na chatu a e-mailu je testovacích kontaktů minimum.

## 5. Jaké problémy se řeší na linkách důvěry nejčastěji?

---

Nejčastější profil volajícího na Linku bezpečí je **dívka ve věku 14 let**. Chlapci volají méně často než dívky. **Děti a mladiství nejčastěji řeší podobně jako dospělí vztahy v rodině, vztahy s vrstevníky a partnerské vztahy.** Závažnost řešených problémů je velmi rozmanitá. Může jít o běžnou hádku dítěte s rodičem, ale i problém s užíváním drog, šikanou nebo sexuálním zneužíváním. Široký rozptyl řešených témat souvisí s tím, že každé dítě i dospělý vnímá trochu jinak hranici krizové situace.

## 6. 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. Druhým nejčastějším tématem je **sebepoškozování** a další v pořadí jsou různé strachy a fobie. V řádech stovek jsou i kontakty na **témata depresí a smutků, potíží se sebevědomím, poruch příjmu potravy nebo úzkosti**. Témata z ranku psychických obtíží jsou procentuálně více zastoupená v psaných formách komunikace (chat, e-mail). Připisujeme to tomu, že online komunikace je pro dnešní děti a mladé lidi přirozenější, co se sdělování intimnějších témat týče.

### Otázky vypracovala:

---

Lucie Zelenková, sociální pracovnice, Linka bezpečí (otázky č. 2, 4, 6)

Čerpáno z rozhovoru s Petrem Porubským, bývalým ředitelem Linky bezpečí. Více viz odkazy níže. (otázky č. 1, 3, 5)

### Odkazy:

---

Fond ohrožených dětí

[www.fod.cz](http://www.fod.cz)

Krizová linka Dětského krizového centra

[www.spondea.cz](http://www.spondea.cz)

Linka bezpečí

[www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)

Linka důvěry Dětského krizového centra

[www.ditekrize.cz](http://www.ditekrize.cz)

Nadace Naše dítě

[www.nasedite.cz](http://www.nasedite.cz)

Peter Porubský (Linka bezpečí): Denně přijmeme až 500 hovorů. Nejčastěji od 14letých dívek | MladýPodnikatel.cz.

*MladýPodnikatel.cz – magazín o podnikání na internetu* [online]. Copyright © 2018 [cit. 20.09.2019].

<https://mladypodnikatel.cz/peter-porubsky-linka-bezpeci-t33243>

Úmluva o právech dítěte

[www.detskaprava.cz](http://www.detskaprava.cz)

*Poslední aktualizace: 10/2019*