

# Řekněte dětem, že jsme tu pro ně

*Nežijeme v právě jednoduché době a mnohdy si působíme trable sami – my dospělí, když přijímáme neadekvátní tlak. Jak se však mají v této zrychlené době orientovat děti a dospívající? Těžko. Někdy je snadnější hledat pomoc „venku“ než v rodině. **Linka bezpečí** radí, jak jednat při běžných potížích, třeba studu při navazování vztahu, nebo ve velice závažných problémech – při sebepoškozování a suicidálních myšlenkách. O to, co práce na Lince bezpečí obnáší, se s čtenáři podělila její ředitelka **Soňa Petrášková**.*

## **Můžete popsat, jaká byla vaše cesta do Linky bezpečí? Jak dlouho v ní pracujete?**

Do Linky bezpečí jsem přišla před několika lety z byznového prostředí, které mi už v určité době přestalo recipročně dávat to, co od práce potřebuji, pokud do ní hodně dávám já. Můj známý mi tehdy doporučil otevřené výběrové řízení pro Linku bezpečí, která v předchozích letech vystřídala několik ředitelů, kteří třeba byli skvělí odborníci na danou problematiku, ale Linka v té době potřebovala tah, drive a trochu více i proobchodní citění. To jsem do ní, doufám, ze svého světa přinesla. Své know how jsem mohla přenést do prostředí, které více vyhovuje mně: ideální obchod. Na počátku bylo důležité nebát se investovat a rozvíjet projekty paralelně na více frontách a to je, s ohledem na to, jak rosteme a rozvíjíme naše služby pro klienty, zásadní stále.

## **Jak vypadá běžný den na Lince bezpečí?**

Běžný den na Lince bezpečí coby telefonické lince první duševní pomoci nikdy nekončí a nikde pomyslně nezačíná, protože tato naše služba je

dostupná všem dětem a studentům až do 26 let nonstop. Naši pracovníci jsou k dispozici v rámci směnného provozu i v noci, o státních svátcích, kdykoli. Další konzultanti z odborné služby jsou poté k dispozici na chatu,

až po velmi závažné – denně řešíme problémy klientů spojené se sebepoškozováním i sebevražednými myšlenkami, tendencemi, nebo přímo započatými pokusy. Celková dovolatelnost na Linku bezpečí je nyní z ka-

**Naši pracovníci jsou k dispozici  
v rámci směnného provozu i v noci,  
o státních svátcích, kdykoli.**

terý v letošním roce plánujeme rozvíjet, a v rámci e-mailového poradenství. Naši klienti, kteří využívají telefonických služeb, se dovolají vždy nejprve na ústřednu, odkud – pokud se jejich dotaz nevyřeší už přímo tam – je přepojíme na našeho konzultanta. Ten za svou směnu může řešit i desítky hovorů z celého spektra problémů od těch méně závažných, třeba studu dětí při prvním seznamování,

pacitních důvodů něco přes 50 %, děti instruujeme, aby v případě obsazenosti linek zavolaly znovu.

Odborná služba sídlí v posledním patře naší budovy v areálu bohnické psychiatrické léčebny a můžete si ji představit jako call centrum, ve kterém se střídají naši konzultanti ve stanoveném rytmu služby. A protože Linka bezpečí není už jen linkou krizové intervence a konzultace pro děti,

ale nabízí i služby v oblasti prevence, vzdělávání a služeb pro dospělé, má samozřejmě další týmy a svůj back office tým včetně například týmu fundraisingového. Tito lidé – včetně mě – obývají spodní patro budovy.

***Jakou kvalifikaci či jaké zkušenosti vyžadujete od spolupracovníků, kteří poskytují poradenství?***

Linka bezpečí je sociální službou, všichni naši odborní pracovníci tedy musejí splňovat podmínky kladené na toto zaměstnání přímo zákonem o sociálních službách. Jde často o vystudované psychology, sociální pracovníky. Zároveň všichni musejí mít odborný kurz telefonické krizové intervence, popř. intervence zaměřené na chat či e-mail. To jsou podmínky řekněme zákonné a obecné. Pak jsou tu předpoklady osobnostní, které zahrnují empatii, dobré komunikační schopnosti, ale také například dobrou schopnost sebepečce, protože jde o psychicky náročnou profesi. V odborné službě každý den probíhá supervize, jejímž cílem je i vzájemné sdílení pocitů z aktuálního pracovního dne, řekněme jakési „dočistění“ procesu, aby konzultanti mohli v klidu odejít do nepracovní části dne a ty náročnější příběhy, které si třeba ten den na službě vyslechli, si nenosili domů.

***Podporuje vás stát/státní instituce?***

Stát podporuje fungování Linky bezpečí v rámci dotačních programů ministerstev vnitra a práce a sociálních věcí, současně nás podporuje Magistrát hlavního města Prahy. Financování ze strany státu zajistí ale necelou polovinu všech našich nákladů na provoz a rozvoj. Linka bezpečí zároveň není mandatorním výdajem státu, tudíž nemůžeme dopředu zcela přesně predikovat, s jakým rozpočtem budeme v následujícím období pracovat, což naši práci ztěžuje. Zajištění provozu Linky bezpečí je poté až z poloviny závislé na darech od individuálních či firemních podporovatelů, jejichž zapojení je pro nás nedocenitelné a patří jim velký dík.

Zásadní pro fungování Linky by proto byla pravidelnost v jejím financování ze strany státu, ideálně také zapojení ministerstva zdravotnictví a ministerstva



**Ředitelka Linky bezpečí Soňa Petrášková**

Foto: archiv Soni Petráškové

školství do společných projektů, protože problematika duševního zdraví je i jejich tématem. Hodně si v tomto ohledu proto slibujeme od vládou představeného programu Bezpečné dětství.

***Vaše práce má takřka neocenitelný smysl. Na druhou stranu se denně a opakovaně setkáváte s nešťastným a ohroženým dítětem. Jak se s takovou „náloží“ vyrovnáváte?***

Pokud svou práci vnímáte jako zásluhou a smysluplnou, dokážete se lépe

vyrovnat s tím, že vás psychicky – nebo jako třeba práce záchranářů fyzicky – vyčerpává. Právě její přesah vás totiž zároveň nabíjí, jde o oboustranný proces. Pracovníci odborné služby poté využívají supervizi, o níž jsme hovořili před chvílí. Pro Linku bezpečí je zásadní vytvářet velmi přívětivé pracovní prostředí, a to právě proto, že se v odborné službě denně setkáváte s náročnými životními příběhy. Vyškolený a zavedený konzultant má pro nás poté cenu zlata – potřebujeme, aby nevyhořel a aby se každý pracovní den mohl na problémy klientů plně soustředit.

**Telefonáty a online poradna nejsou jedinými aktivitami. Co všechno pro osvětu a prevenci děláte?**

V oblasti prevence pro děti a studenty máme dva hlavní pilíře. Jedním je náš projekt Linka bezpečí NAŽIVO, v jehož rámci naši konzultanti navštíví přes 8 000 dětí ročně přímo na školách nebo také ve sportovních a volnočasových klubech. Máme pro ně připraven speciální interaktivní program, jehož téma si dopředu zvolí děti samy a je

pedagogům atp. Rodičovská linka je jak službou konzultace přes telefon, chat a e-mail, tak má i svou preventivní složku a webovou poradnu na [www.rodicovskalinka.cz](http://www.rodicovskalinka.cz).

**Jak byste hodnotila situaci současných dětí a dospívajících?**

To je velmi komplexní otázka, ale možná jako situaci těch, kteří musejí za ztížených podmínek znovu hledat a nalézt svoje ideály. Pro dnešní děti

počínání mělo smysl a trvání –, válečnými konflikty, hospodářskou krizí, krizí spojenou s bydlením, vývojem AI, pandemií. Abyste se v tom všem neztratili, nerozpustili, musíte mít silný morální kompas, jehož nastavení je v ruce rodiny, potažmo školy. Dříve byla v tomto ohledu silnější role náboženství, dnes je to více otázka kultury a vzorů přejímaných z ní. Musíte mít vzor, který můžete úspěšně testovat a poté se k němu přimknout. Být vzorem, který mohou děti následovat, je rolí dospělých. Dnešní děti, stejně jako děti všech předchozích generací tyto vzory hledají, protože chtějí dobré vztahy, dobré prostředí, dobré pocity a smysluplnost počínání. Ale hledají je v čím dál chaotičtějším prostředí, které na ně klade čím dál větší nároky „tak teď se ukaž“. Možná by se to dalo s nadsázkou přirovnat ke hře na slepou bábu, jenže ta dříve spočívala v tom, že jste dítě se zavázanýma očima dvakrát zatočili a ono šlo hledat „kde, co a kdo je“. Dnes je zatočíte už na začátku dvacetkrát a párkrát pro jistotu ještě v průběhu hledání.

**I lékaři mají děti, co byste jim jako rodičům vzkázala?**

Možná to, že péče o duši je stejně důležitá jako péče o tělo a jedno bez druhého nemůže fungovat. A že stejně jako fyzické zranění si někdy žádá jen drobnou korekci a pofoukání a někdy třeba odborný zásah a delší rekonvalescenci, stejné je to i s lidskou psychikou a duší. Žádní rodiče, bez ohledu na své povolání, se nemusejí stydět konzultovat jakýkoli problém nebo podnět spjatý s dětmi u nás na Rodičovské lince. Prosíme také rodiče, aby dětem o Lince bezpečí řekli a aby třeba necítili jakékoli selhání, když se dítě na naši Linku skutečně obrátí – je to znakem odvahy a síly daného jedince. Třeba s konkrétním problémem, který může provázet stud či strach, je někdy jednodušší se anonymně svěřit odborníkovi než rodiči. Proto tu pro ně jsme, jako lékaři první pomoci duše.

*miš*

## Pod Linku bezpečí coby organizaci patří i Rodičovská linka, která slouží všem, kdo o děti pečují – primárně tedy rodičům, prarodičům, pedagogům...

uzpůsoben věku dětí. Druhou velkou oblastí prevence je příprava všech článků, podcastů, videí a dalších forem obsahu, které jsou všem zájemcům zdarma dostupné přes naše internetové stránky [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz). Na webu je dostupná také aktualizovaná poradna, která je rozčleněna podle typu problémů, s nimiž se klient může potýkat ve svém osobním životě. Naše webové stránky přivítaly minulý rok přes milion návštěv, což je pro nás velký závazek a jasný ukazatel, že je o prevenci zájem.

Pod Linku bezpečí coby organizaci patří i Rodičovská linka, která slouží všem, kdo o děti pečují – primárně tedy rodičům, prarodičům,

a dospívající je svět, ve kterém se připravují na dospělý život, nepřehledný, rychlý a se silným tlakem na jejich výkon. Pro dospívání je typické, že člověk se utváří jako osobnost, experimentuje, aby věděl, kým je a kým může v tomto světě být – tak to bylo za všech generací. Nyní ale vše probíhá ve zrychleném sledu a v podmínkách, které rozmělnily mantinely nutné pro pocit bezpečí. Svět na jedné straně vytváří dojem, že můžete prakticky cokoli, ale na straně druhé přichází s důkazy, že tomu tak není. Limitování jste třeba strachem o vývoj životního prostředí planety – což můžeme přepsat jako strach z toho, aby jakékoli

- Linka bezpečí denně přijme až 400 kontaktů, pomozte i dalším dětem vytvářet šťastnější příběhy.
- Podpořte nonstop provoz krizové linky můžete převodem na účet 3856680/0300.
- Nebo zašlete SMS: DMS TRV LINKABEZPECI 190 (90, 60 nebo 30) na číslo 87777. Cena jedné DMS je 190/90/60/30 Kč měsíčně.
- Jednorázový dar: DMS LINKABEZPECI 190 (90, 60 nebo 30). Více na [www.darcovskasms.cz](http://www.darcovskasms.cz)