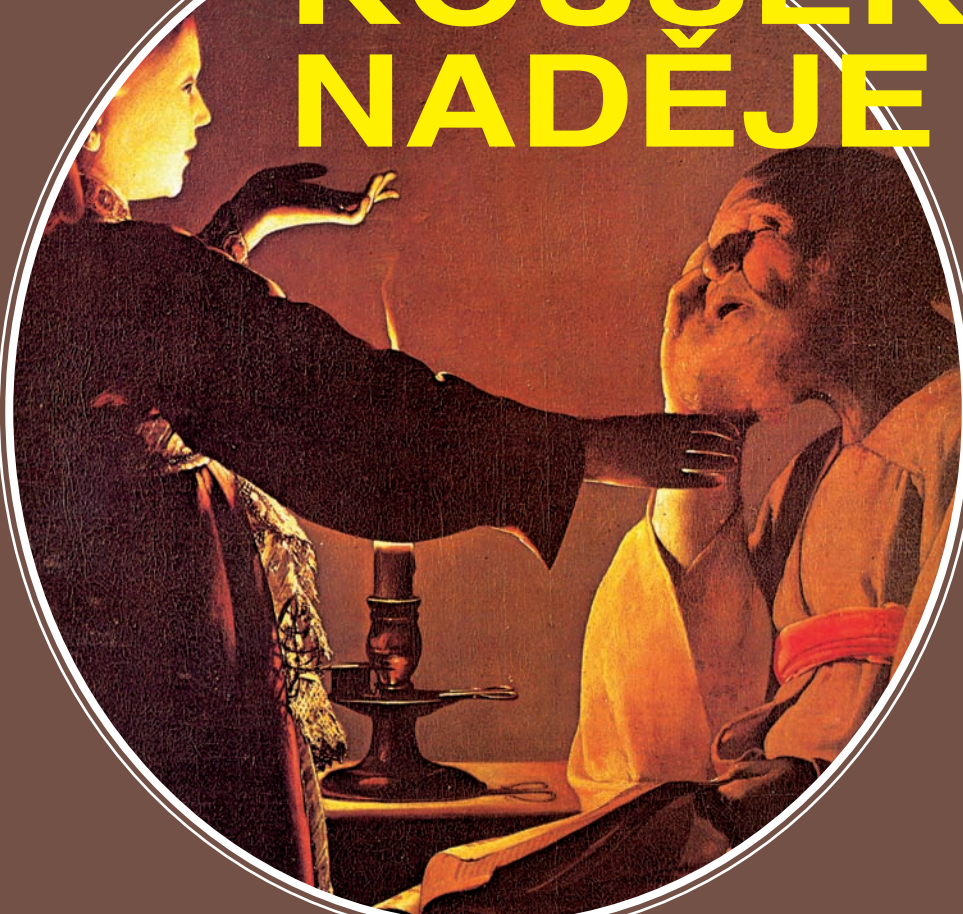


# KOUŠEK NADĚJE



**V**erše o bídě a opuštěnosti stáří napsal uprostřed patnáctého století François Villon. Ač mu tehdy bylo jen něco málo přes třicet let, dokázal se vcítit do duše starého člověka dokonale. Podobná empatie patří i k základním vlastnostem odborníků zvedajících sluchátko v centrále telefonní linky pro seniory.

**800 200 007**

V nesmírném oceánu vzájemných telekomunikačních spojení zazněl vzdech.

„Je mi smutno, víte?“

„Ano, tomu rozumím.“

„Je to rok, co mi umřela žena...“

Kolem město, v ulicích auta a řinčící tramvaje, nekonečný spěch připomínající mraveniště. Do toho tichý hlas hovoří o smrti, která, zdá se, nikoho z těch uhoněných lidiček nezajímá.

„Nezdržuju vás?“

„Vůbec ne, naopak.“

To, co člověk nedokáže sdělit zbývajícím kamarádům, a dokonce ani vlastním dětem, se při anonymním telefonním spojení říká snadněji. Vrba, poradna, pomoc v tísní. Všechno je správně. Linka seniorů má zkušené a vzdělané operátory, kteří dobře vědí, že člověk se občas potřebuje vypovídat, zformulovat své pocity, což, i kdyby nic dalšího nenásledovalo, duši uleví. Starý pán na druhém konci drátu řešil dilema. Děti jej dost bezohledně tlačily k tomu, aby prodal svůj dům a větší část zisku mezi ně rozdělil.

„Mají problémy, a já to koneckonců nepotřebuju.“

Psycholog v centrále linky zdvořile protestuje. Zkušenosti z podobných transakcí jsou většinou špatné.

„Nespěchejte s tím.“

„Tak se mi do toho nechce, nic jiného nemám.“

Povídání vrací zpátky čas. Byly dny veselé a slunné, spousta věcí se dařila, svět se jevil vlídný.

„Užili jsme spolu spoustu legrace.“

Hovor plyne lenivě a rozvážně, horečný chvat okolního velkoměsta se ho vůbec netýká.

„Dobře, já si to tedy ještě všechno promyslím. A díky za radu.“

„Není zač.“ Doslova. Ostatně operátor žádnou jednoznačně zformulovanou radu neudělil, jen pánovi potvrdil jeho vlastní obavy a navedl jej na řešení, o němž sám uvažoval. Možná tím náramně našťaval lekomyslného synka, který nutně potřeboval splatit karetní dluhy, nebo dceru závislou na manželovi, jehož podnikání šlo od deseti k pěti. Ale tak už to v životě chodí, nelze se zavděčit všem.

## Elpida

„Kdesi na začátku byl farmaceutický koncern GlaxoSmithKline s řídicím centrem v Londýně. Firma, která pravidelně uvolňuje část svých zisků na věci obecně prospěšné, dala zakladatelům nadačního fondu Elpida prakticky volnou ruku.“

*Nechť v mládí žil jak velí vkus,  
teď za každé své slovo zkusí.  
Z psa olezlého vždy jde hnus,  
dělej co dělej, všem se hnusí.  
Když mlčí, ač se málem dusí –  
no, němý blázen bezzubý!  
jak cekne,  
hned ji sklapnout musí:  
prý nevidí si do huby.*



poznamenal vedoucí Linky seniorů Michal Horažďovský.

„Velký a trochu odkládaný problém je postavení starých lidí ve společnosti, a nadece se proto od začátku ubírala takovými dvěma směry. Tím prvním je škola, která má pomoci seniorům udržet kontakt s prudkým technickým rozvojem, především s počítači a internetem, který představuje i pro ty nejpouštěnější bytosti takové dokořán otevřené okno do světa. Druhý směr byla bezplatná telefonní linka původně zamýšlená jako poradna v právních a zdravotních záležitostech, ale průběhem let se její funkce trochu změnila. Ukázalo se totiž, že mnohem potřebnější je nejprostší lidský kontakt, možnost svěřit se se svými starostmi a ryze



odborné záležitosti jsou vlastně navíc. Jistě, je důležité sepsat například právní platnou závěť, vyřešit nějaký problém na úřadech, nebo se orientovat v nesrozumitelné latinské lékařské diagnóze, ovšem významnější jsou otázky mezilidských vztahů, poměrů v rodině a vyhlídek do budoucnosti. Takže se naše bezplatné telefonní spojení postupně změnilo na takovou linku důvěry, právníci a lékaři na straně operátorů se stali víc psychology a životními rádci. V řečtině znamená slovo Elpida naději a telefonická krizová pomoc je myslím právě tímto termínem dobře charakterizovaná. Ano, život není vždycky lehký, stárí přináší spoustu problémů, ovšem naděje je tu pořád, a pokud ta nepohasne, tak se jede dál.“

### Celoživotní omyl

„On mě uhořel.“

„Promiňte, kdo?“

„Manžel. A to jsme spolu pětadvacet let.“

Džbán po kapkách plněný konečně přetekl. V hlase není hněv, spíš jen lítost nad tím, co se zkazilo už kdysi dávno.

„Nejde o mne, chápejte, ale o děti.“

Paní hovoří chvatně, slova připomínají valící se proud vody, který protřhl starou přehradu.

„Žijeme na malém městě, každý vidí sousedovi až do kuchyně. Styděla jsem se, špinavé prádlo se nepere na veřejnosti.“

Hrubý násilnický muž. Domácí despota. A žena, které to všechno trpě snáší, protože nemá odvahu k nějaké vzpouře či obraně.

„Máte na svou dceru a snachu nějaký vliv?“

„Snad ano.“

„Možná by se daly přesvědčit, aby to nenechaly dojít tak daleko. Ale opatrně prosím, jsou to citlivé věci.“

„Ano. Málokdo to asi ví lépe než já.“

Hovor pomalu končí. Beznaděj je vystřídána programem, nejspíš neúspěšným, ale o některé věci se má člověk alespoň pokusit. V tiché kanceláři nadačního fondu zazvonil další telefon.

### Umění naslouchat

„Před pěti lety, když Elpida začínala, měla sídlo v malé pronajaté kanceláři v Bartolomějské ulici,“ pokračoval Michal Horažďovský. „Bylo to velmi stísněné, ale



„Myslela jsem, že je to tak správné. Ale asi není. Vlastní syn se chová ke své ženě podobně, jako to vídal u otce. Je mi té holky strašně líto.“

Některé knižní poučky fungují až příliš přesně. Bohužel. Vzor chování vtisknutý a zakořeněný v dětství se táhne přes generace.

„A dcera si vzala takového hrubiána. On ji bije.“

Co dál? Povídání, které se snad zdá na první pohled nezávazné, se stále točí okolo podstaty věci. Má smysl tajit před okolím rodinné problémy? Těžko. Stejně to všichni dávno věděli a řešení, které snad bylo kdysi jednoduché, se tak jen beznadějně oddalovalo. Napadrt' rozbité věci se už nedají slepit, ale třeba je možné zabránit opakování.

sešla se tam společnost bezvadných lidí, kteří měli do práce náramnou chuť. Rychle se ukázalo, že k roli operátora tísňové linky nestačí jen vzdělání a odborná kvalifikace, ale především musí umět takový člověk lidem naslouchat a vcítit se do jejich problémů. Rozhodně nemáme tendenci s někým manipulovat, chceme především pochopit, oč běží, a pak snad trochu poradit. Například jestli má někdo problémy se sousedem, tak samozřejmě umíme říct, jak se podávají žaloby v občanskoprávních sporech, ale to je málo. Jde spíš o to, dostat se k jádru věci a znesvářenou dvojici usmířit. Jistě, povede se to málokdy, ale pokud ano, tak je to úspěch.

V průměru se na linku dovolá tak devět set lidí měsíčně, o velkých svátcích, jako jsou Vánoce nebo Velikonoce, je hovorů víc. Jsou to období, kdy si lidé silněji uvědomují svou osamělost a neúprosný běh času. K dispozici jsme každý den od osmi ráno do osmi večer, pokud bude zájem větší a podaří se sehnat potřebné finanční zajištění, uvažujeme o zavedení služby na plných čtyřadvacet hodin denně.

Samozřejmě tam, kde problém přesahuje naše možnosti, odkazujeme volající na další instituce. Na policii, na Bílý kruh bezpečí, na krizová centra a rodinné či občanské poradny. Podobně bychom si představovali i takovou zpětnou vazbu. Aby například každý policista, který řeší přestupek nebo trestný čin, věděl, jaké je naše číslo a dokázal potřebným lidem naši pomoc nabídnout.“



## Psychický teror

Tenkrát zavolala sousedka.

„Nevím, co mám dělat. Poradte.“

„Jistě, povídejte.“

„To on možná radší sám.“

Předala sluchátko a starý pán mluvil roztržesným hlasem. Zpočátku se zajíkal, těžce hledal přesnější výrazy, postupně dostávalo vyprávění plynulejší ráz. Býval to chlap jako hora, dokázal dotáhnout na lešení dva pytle cementu najednou a když někdo zlobil v hospodě, vynesl ho za límec s podobnou lehkostí, jako kočka přemísťuje koťata. Jenže léta ubíhala a Parkinsonova choroba připravila obra o veškerou sílu. Zemřela mu žena, zůstal sám ve vlastním nádherném třípokojovém bytě, který poněkud předčasně daroval své provdané dceři. A dopadl jako pověstný král Lear. Mladá rodina byt nadšeně opanovala a starý bezmocný muž začal být na obtíž.

„Výměnkáři na tom bejvali líp,“ postěžoval si. „Já nesmím ani do své vlastní koupelny.“

Je ubližování hrubé, fyzické, ale existuje také teror psychický, který je možná nebezpečnější. Nesmyslná nařízení a drobné zákazy, do očí bijící bezohlednost. Bývalý majitel bytu si v nových podmínkách nesměl pustit ani rádio, ale byl nucen poslouchat bouřlivé večírky, které se táhly



Internetová učebna si na nezám posluhačů nemůže stěžovat



Operátoři Linky seniorů zůstávají anonymní



Vedoucí internetové Školyčky Miroslava Fuchsová a vedoucí Linky seniorů Michal Horažďovský

až dlouho do rána. Postupující nemoc ochromila tělo, hlava však zůstala v pořádku. O to bolestivější byla situace člověka zbytečného a překážejícího.

„Nejradši bych sám se vším skoncoval. Už aby to bylo pryč.“

Jsou případy, kdy pouhá rada nezmůže už nic. Tentokrát bylo nutno do problému zapojit občanskou komisi a k tomu ještě právníky, výsledkem dosti komplikovaného jednání bylo uvolnění místo v domě s pečovatelskou službou. Starý pán řešení přivítal, i když rozhodně nebylo ideální. Špatné rodinné vztahy se příliš snadno napravit nedají.

## Internet

Je vlastně trochu paradoxní, že oč víc může internetová síť starším lidem přinést, o to je větší obava z nové a na pohled nesmírně složité moderní techniky. Na vině je možná samotný termín – počítač. Vyvo-



K vybavení Elpidy patří i malá kavárna



lává školní fobie z logaritmů a kvadratických rovnic, i když ve skutečnosti o žádné počítání nejde.

„Zavedli jsme takovou společnou přípravu, které říkáme školička internetu. Trvá pět týdnů a základní výuka je každý týden dvakrát. Kurz stojí 700 korun, v ceně je zahrnuta i praktická, bohatě ilustrovaná učebnice, podle které si každý může probíranou látku zopakovat. Absolventi pak za jednu stokorunu dostanou klubovou kartu a celý rok mohou ve školičce používat počítače a stále internetově připojení. Je o to veliký zájem, lidé se pomocí obrazovky monitoru vracejí ke svým zájmům i bývalým profesím. A pokud někdo chce v technických dovednostech při zvládnutí počítače pokračovat, máme navazující

kurzy, jako například práce s textem, s grafikou, tvorba webových stránek, instalace programů a tak dál. Myslím, že naše výuka má veliký ohlas, ostatně se o tom píše i v dopisech, které dostáváme.“

Jeden takový list ocitoval časopis Vital plus, vydávaný Elpidou a zájemcům rozdáváný zdarma.

**Vážená Školičko,**  
*je tak úžasné, co pro nás starší ročníky, které se ještě z posledních sil snaží omládnout, děláte. Všechno mi jde tak pomalu, že až nyní vám posílám poděkování za perfektní kurz, který jsem u vás absolvovala. Hlavně se mi líbil přístup k našim ročníkům ze strany naprostých mladíků - instruktorů. To vlastní vnučata se tak krásně a hlavně trpělivě nechovají. Vůbec celá organizace kurzu působí velmi příjemně, a je to povzbuzení pro další snahu s počítačem pokračovat. Ohromně mi to*



*Ve výtvarné dílně se můžete naučit i nevšední umělecké techniky*

## Školička internetu pro seniory

Každý pátý týden začíná nový cyklus počítačových a internetových kurzů Školičky internetu pro seniory. Projekt odstartoval v roce 2003 a od té doby ho absolvovalo 10 tisíc seniorů. Postupně byl realizován na 15 místech České republiky, v hlavním městě jsou v současnosti tři učebny. Školička internetu – to nejsou jen základní kurzy, ve kterých se učí jak správně pracovat s myší, klávesnicí, používat psací program či hledat na internetu, absolvent může navštěvovat také kurzy pokračovací a v nich získané znalosti cíleně zdokonalovat. Počítačové kurzy lze absolvovat také v krásné přírodě Krušných hor, kde se nedaleko Bublavy konají týdenní relaxační pobyty s výukou internetu.

## Další aktivity ve Školičce

Kromě počítačových kurzů zde lze také procvičit jazyk. Anglické či německé kurzy pro začátečníky i pokročilé vhodně doplňují hodiny konverzace. Velmi vyhledávané jsou také tréninky paměti, které vhodně zvoleným postupem pomáhají udržet duševní kondici. Navštívit můžete také výtvarné dílny, ve kterých se naučíte například drátovat či péct ozdobené pečivo. Ze široké nabídky aktivit zmíníme ještě pravidelná společenská setkávání, která se konají vždy v pátek. Jejich náplní jsou kromě jiného přednášky na vybraná témata či počítačová poradna.

**Bližší informace získáte na telefonních číslech 272 701 335 či 274 013 239, nebo na e-mailové adrese: [skolicka.internetu@elpida.cz](mailto:skolicka.internetu@elpida.cz). [www.elpida.cz](http://www.elpida.cz)**

## Časopis Vital plus

Společensko-servisní čtvrtletník je určený seniorům a lidem o seniory pečujícím. Věnuje se postavení starších lidí ve společnosti, možnostem seniorského vzdělávání a zdravotní tematice. Nechybí rozhovory se zajímavými osobnostmi, tipy na kulturní akce a výlety. Časopis vyhledává také seznamku seniorů či literární soutěž „Moudrost stárí, moudří stáří“, v jejímž rámci vyhodnocuje a zveřejňuje příspěvky čtenářů.

**Vital plus je zdarma a je možné si ho objednat na adrese: [vitalplus@elpida.cz](mailto:vitalplus@elpida.cz)**

Jiří HRABĚ

**pomohlo a soudě podle snahy a zájmu ostatních, myslím, že jsem nebyla sama.**

**Děkuji H. S.**

## Návštěva

„Poslyšte, já bych nechtěla nikoho urazit. Jsou to takový příjemní lidé.“

„Kdo?“

„Ti úředníci. Moc slušní. Z opěběhá, víte? Teda, teď už se tomu říká jinak. Povídali, že budu mít jistotu. A pro vnučku to bude jednou krásný dárek.“

Řeč skáče z tématu na téma poněkud zmateně, chvíli to trvá, než operátor pochopí proč paní zavolala. Měla totiž návštěvu. Muž a žena z bytového odboru přišli s tím, že v rámci probíhající privatizace je možno odkoupit garsoniér do osobního vlastnictví, zatím je to ještě zázračně levné, ovšem časem se taková investice mnohanásobně vrátí.

„Vyzvedla jsem peníze. Jenže sousekda říká, že je to nějak málo. A že za ní nebyli. Tak nevím...“

Záležitost silně páchla podvodem.

„Už jste jim něco dala?“

„Ne, přijdou si odpoledne.“

Linka pro seniory přísně dodržuje anonymitu volajících ostatně ona sama své sídlo tají. Nicméně ve výjimečných situacích je možné pravidlo porušit.

„Promiňte, můžete nám říct, kde bydlíte?“

Stařenka nadiktovala adresu.

„Poradíte mi, co mám dělat?“

„Jistě. Vůbec nic. Nedělejte si žádné starosti, zůstaňte pěkně doma, o všechno se už postaráme.“

O pár minut později byla o případu informována kriminálka, a protože podobných podvodů už bylo nahlášeno několik, následovala bleskurychlá reakce detektivů. Zkrátka, stará paní si to odpoledne hostů moc neužila. Muži s policejními odznaky údajně úředníky nekompromisně spoutali a odvedli, na kuchyňském stole zůstala obálka s připravenými penězi a šálky s nedopitou kávou.

„Haló, to jsem zase já. Představte si, že to byli podvodníci. No, věřili byste tomu? Taková slušná dvojice. Kdo by to byl řekl.“

## Nový dům

Elpida se už dávno přemístila z mrňavé místnosti v Bartolomějské ulici na okraj města, do Malešic. Dům v Limuzské ulici nabídl pohodlné prostory, vejdu se sem nejen kanceláře a učebny, ale i malá kavárna s příjemným posezením. A programová nabídka je zajímavá a pestrá. Člověk si tu může povídat, bavit se nebo studovat. Což zase trochu připomíná dávného básníka, jehož verši jsme naše povídání zahájili.

**Ach, kdybych já byl studoval  
v svém mládí bláznivém,  
můj Bože,  
a na dobré se mravy dal,  
teď bych měl dům  
a měkké lože.**

Antonín JIROTKA  
Foto Václav ŠEBEK