



Můj kolega má problém...
Můj šéf mi právě řekl, že...
Víte, mám rád svou práci, ale...
Chci sloužit v městě XY, ale...
Kolegové mě šikanují...
Potřebuji kontakt na psychologa...
Poté, co se se mnou rozvedla žena,
zdá se mi, že život nemá smysl...
Nebaví mě žít, před týdnem...
Dostal jsem trest kvůli pití, co...
Letos jsem již dva měsíce
v pracovní neschopnosti a kolegové...
Cítím se unavený a na všechno
strašně sám...

Dostal jsem výpověď z nájmu...
Cítím pocit viny, nedokázal
jsem zabránit, aby...
Mám dluhy a nevím, co bude dál...
Moje manželka je rozhádaná se
svým bratrem, včera...
Naše holka utrpěla zranění při
dopravní nehodě...
Manžel mi oznámil, že má
mimomanželský poměr...
Zdá se mi, že mně a mojí rodině
někdo vyhrožuje...
Manžel mě právě zmlátil a nevím,
co bude, až se vrátí...

Volejte Linku pomoci v krizi 974 834 688

Krize

není konec, krize je příležitost

„Krize není konec, krize je příležitost. Krize nemusí vždy nutně znamenat těžké období. Někdy může krize být bodem obratu a osobního dozrání. Stává se i zdrojem životních zkušeností. Ideální řešení každé krize je nalezení smyslu.“

JAK VYPADÁ HOVOR NA LINCCE?

Linka pomoci v krizi je resortní linkou důvěry. Je určená policistům, hasičům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru, Ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku může využívat i širší veřejnost, zvláště v situacích mimořádných událostí.

Provoz linky byl zahájen **14. listopadu 2002**, což bylo několik dní před zasedáním NATO v Praze. Důvodem pro zřízení Linky pomoci byla vysoká čísla sebevražd policistů a také to, že většina policistů nevěděla, kam by se obrátili o pomoc v případě setkání s traumatickou událostí (tyto informace vyplynuly z výzkumu konaného na Policejní akademii ČR).

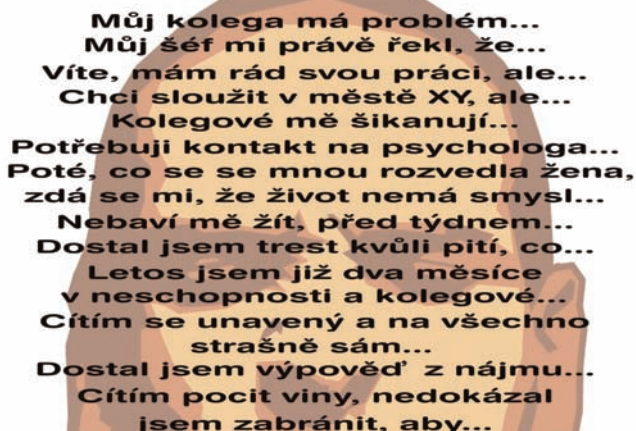
Telefonní číslo Linky pomoci v krizi je **974 834 688**, cena hovoru je účtována jako místní tarif z celého území ČR. Lze volat také na služební číslo bez civilní provolby – 834 688. Linka je k dispozici **nepřetržitě 24 hodin denně**, 365 dní v roce. Tým linky byl dříve tvořen 43 vyškolenými dobrovolníky z řad P ČR a HZS. Dnes má linka pět stálých pracovníků a pravidelně využívá pomoci externích spolupracovníků (psychologové HZS, MV, výjimečně krajských správ P ČR).

Linka pomoci je **součástí systému posttraumatické intervenční péče**, který byl zřízen ZP PP č. 129/2001, sama linka je pak zřízena rozkazem policejního prezidenta č. 162/2002 (který ve své příloze obsahuje také Statut linky). Oba tyto dokumenty je možné stáhnout na **intranetových stránkách** Střediska informací a personálního poradenství Vltavská (http://ppportal.pcr.cz/vltavska/vltav_pr.htm). Zde je mimo jiné umístěn odkaz **Praktická psychologie**, pod nímž lze nalézt články z různou psychologickou tematikou, z nichž mnohé jsou blízké policejní práci (namátkou: Sdělení o náhlém úmrtí, Využití paměti v kriminalistice, Alkohol a dopravní nehody).

Linka pomoci v krizi je **anonymní**, to se týká jak klienta, tak pracovníka linky. Po klientovi se **nevyžaduje jméno**, pokud ho sdělí, nikde se nezaznamenává, hovory na lince **nejdou nahrávány** ani nijak monitorovány, telefonní aparát **nezobrazuje číslo volajícího**. Pracovník se představuje: „Linka pomoci v krizi...“, své jméno neudává, vystupuje jako člen týmu linky pomoci. Adresa linky i jména členů týmu nejsou zveřejňovány.

Samotný hovor se většinou odehrává v rovině rozebírání okolností problému, se kterým klient volá, měl by pomoci klientovi zorientovat se v situaci, probrat různé možnosti řešení, případně společně naplánavat budoucí kroky, zprostředkovat kontakty na další odborníky (lékaře, psychology, poradny, právníky, specializovaná pracoviště). Pracovník se také snaží zastavit ohrožující tendence v klientově chování. Klient by v hovoru měl od pracovníka získat podporu, pochopení, trpělivé naslouchání a přijetí. Pracovník linky nerozhoduje za klienta, spíše mu pomáhá situaci nahlédnout z více různých úhlů a podpořuje ho ve vlastní volbě řešení a jeho uskutečnění.

Ne všechny kontakty na linku spadají pod kategorii hovor. Některé z nich spočívají pouze v podané informaci, kdy se například klient dotazuje na konkrétní telefonní číslo na nějakého odborníka. Vyskytují se také případy zazvonění, zavěšení, případně tzv. testovacích hovorů, kdy si klient linku tzv. „zkouší“. V uplynulém roce bylo ze všech telefonických kontaktů 53 % intervenčních hovorů. Tyto hovory se týkaly především osobní problematiky, pracovní problematiky nebo partnerských a rodinných vztahů. Mezi osobní problematiku patří například témata jako sebevražedné úvahy, nadužívání alkoholu, zdravotní problémy, pocity osamění, bytová tíseň, úzkostné stavy po traumatické události a další. V roce 2007 byly dominantou mezi osobními



**Můj kolega má problém...
Můj šéf mi právě řekl, že...
Víte, mám rád svou práci, ale...
Chci sloužit v městě XY, ale...
Kolegové mě šikanují...
Potřebuji kontakt na psychologa...
Poté, co se se mnou rozvedla žena,
zdá se mi, že život nemá smysl...
Nebaví mě žít, před týdnem...
Dostal jsem trest kvůli pití, co...
Letos jsem již dva měsíce
v neschopnosti a kolegové...
Cítím se unavený a na všechno
strašně sám...
Dostal jsem výpověď z nájmu...
Cítím pocit viny, nedokázal
jsem zabránit, aby...**

**Mám dluhy a nevím, co bude dál...
Moje manželka je rozhádaná se
svým bratrem, včera...
Naše holka utrpěla zranění při
dopravní nehodě...
Manžel mi oznámil, že má
mimomanželský poměr...
Zdá se mi, že mně a mojí rodině
někdo vyhrožuje...
Manžel mě právě zmlátil a nevím,
co bude, až se vrátí...**



**Volejte Linku pomoci v krizi
974 834 688**



Nechte si to ještě projít hlavou...



...volejte Linku pomoci v krizi



974 834



974 834 688



LINKA POMOCI V KRIZI

problémy s 35 % zdravotní problémy. Pokud se hovory týkaly partnerských a rodinných vztahů, pak to byly nejčastěji problémy v souvislosti s rozvodem, rozchodem a partnerským životem (dále problematika dětí, vyhrožování a týrání partnerem a další). Mezi hovory s pracovní problematikou dominovalo téma potřeby poskytnutí psychologických služeb, dále řízení a poměry u zaměstnavatele, potom šikana a další. Délka hovorů se pohybuje nejčastěji do 30 minut. Zajímavé je složení klientů z hlediska pohlaví za uplynulý rok 2007 – z celkového počtu volajících tvořily ženy 43 % a muži 57 %.

KASUISTIKY:

Policista v přímém výkonu, věk 35 let, volá na linku s tím, že mu jeho žena řekla, jestliže se situace u nich doma nezlepší, tak se s ním rozvede. Manželka už delší dobu s klientem nemluví, často pláče, pokud něco řekne, vyčítá mu, že se rodině nevěnuje a že už takto dál nemůže žít. Klient v průběhu hovoru sám také nemá daleko k pláči. V rodině jsou dvě malé děti (5 a 7 let), žena pracuje jako sekretářka v soukromé firmě. Situace v klientově zaměstnání je složitá: podstav, z toho plynoucí přesčasy, služby o víkendech, v noci, pohotovosti. Klient neví, co má dělat, je zoufalý, rodinu miluje, je mu nadevše, obětoval pro ni všechno. Pracovník klienta trpělivě vyslechne, nabídne pochopení a ocení snahu klienta problém řešit. Navrhuje se ženou si v klidu popovídat, udělat si hezký večer, rozebrat možnosti, jak dál, dát ženě najevo, jak je pro něj důležitá, co k ní a rodině cítí. Pokud na to žena nepřistoupí, zkusit komunikaci přes prostředníka – oslovit manželskou poradnu, nabízí kontakty v místě klientova bydliště. Pracovník doporučuje nevtahovat do problému děti, rodiče, ani kamarády. Klient se ke konci hovoru zklidní, věří, že situace ještě není ztracená, udělá vše, co půjde. Dostává ujištění o možném opakovaném zavolání na linku a s přáním od pracovníka, ať vše dobře dopadne, hovor končí.

Na linku volá zkušený hasič, který by si rád promluvil o šikaně na pracovišti. Mluví jasně, věcně, s malým náznakem rozčilení a smutku. Cítí odpovědnost situaci řešit, je služebně nejstarší a ví, že mu ostatní ze směny důvěřují a stojí za ním. Problém se týká vedoucího, který jim záměrně ztěžuje práci, nelze se s ním na ničem dohodnout, autoritu si snaží získat nespravedlivou přísností. Pracovník linky vyjadřuje pochopení nad situací, také chválí klienta za iniciativu v nelehké situaci na pracovišti. Společně dochází k možnosti oslovit nadřízeného vedoucího a s ním situaci rozumně prodiskutovat (s vedoucím to již zkusili a k ničemu to nevedlo). V případě neúspěchu nabízí pracovník kontakt na odborovou organizaci hasičů, kde by mohli také situaci pomoci řešit. Klient se ještě dotazuje na možnost oslovit přímo psychologa svého kraje a žádá na něj kontakt, který dostává.

NÁZORY PRACOVNÍKŮ LINKY

Z jakého důvodu pracují lidé na Lince pomoci v krizi? Protože se jim jejich práce zdá smysluplná, rádi vyslechnou člověka, rádi ho povzbudí nebo mu pomohou se zorientovat v situaci. Považují pomoc lidem, hlavně policistům a hasičům, za poctu. Cítí, že mohou předat zkušenosti a že naopak i klienti je svými příběhy obohacují, umožňují jim více rozumět lidským osudům. Pracovníci linky vědí, jak je těžké, když je člověk s problémem sám a jak je úžasné se o něj podělit, také proto tuto práci dělají.

Každý z týmu linky má určité typy hovorů, které jsou pro něj obtížné, například hovory se sebevražednou tematikou, různými druhy závislostí, když na ně klient křičí a nadává, nebo hovory, kdy se cítí bezmocní (jako to často bývá u obětí domácího násilí). To ovšem neznamená, že neumí takové hovory zvládnout. Jen jsou pro ně o mnoho náročnější než jiné.

A co si pracovníci linky myslí o potřebnosti této služby? Soudí, že si ji policisté a hasiči zaslouží, vědí, že je jejich práce stresující, náročná, že často nemají kolem sebe nikoho, s kým by si mohli promluvit. Pokud oni mohou každému občanu bez rozdílu pomáhat v krizových situacích a chránit je, rozhodně by měli mít k dispozici tuto formu péče – možnost anonymního kontaktu ve dne v noci. Dle názoru týmu linky je to i povinnost zaměstnavatele – postarat se o své lidi po psychické stránce. Civilní linky důvěry jakkoli početné a dostupné nemohou nabídnout takové pochopení týkající se služebních záležitostí. Policisté a hasiči jsou v očích pracovníků linky těmi, kteří si pro svou práci v náročných podmínkách zaslouží odpovídající péči. Ctí názor, že ne všechny problémy musí člověk zvládnout sám.

Jana JUNGVIRTOVÁ
Foto archiv PIS PP P ČR