

Vedoucí skupiny krizové intervence a psycholožka **Aneta Langrová** říká:

Počty volajících na linku pomoci se stále zvyšují

Soňa Haluzová

Anonymní linka pomoci v krizi je rezortní linka důvěry, která poskytuje již od roku 2002 volajícím psychologickou intervenci po telefonu. Linku mohou využívat příslušníci a zaměstnanci Policie ČR, Hasičského záchranného sboru ČR, Celní správy ČR, GIBS, Armády ČR a také Vězeňské služby ČR. Je určena i zaměstnancům ministerstva vnitra, ministerstva obrany a také všem blízkým osobám jmenovaných skupin. Linka je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 365 dní v roce. „Dovolal jste se na anonymní linku pomoci v krizi, jsem tu pro vás...“ říká do telefonu také vedoucí skupiny krizové intervence a psycholožka Aneta Langrová.



Foto: Aneta Langrová stojí v čele Anonymní linky pomoci v krizi již od roku 2014.
Zdroj: Archiv Policejní prezidium ČR

Anonymní linka pomoci v krizi poskytuje jak intervenční službu, tak preventivní. Kvůli čemu všemu se na vás mohou volající obracet?

Stručně, kvůli všemu, co je trápí. Mojí vizí je, aby se obraceli hlavně kvůli pracovním nebo osobním záležitostem, které ovlivňují jejich působení na pracovišti. Ze statistiky vyplývá, že zdaleka nejvíce jich volá kvůli nějakým existenčním potížím. Volající mají pocit, že už život nezvládají a jejich stav myslí se pohybuje v rozmezí od sebevražedných myšlenek až po to, že se cítí prostě sami třeba na výchovu dětí nebo že nemají koho říci o svém selhávání v práci. Často řešíme i zdravotní problémy či finanční potíže volajících. Nejsme ovšem žádný finanční ústav, abychom jim radili, jak se vypořádat s dluhy. Nabídneme jim však potřeb-

né kontakty, kam se mohou s důvěrou obrátit.

V čele linky stojíte již od října 2014. Jak často slyšíte v telefonu během služby věty typu: „Nevím, co mám dělat, můžete mi pomoci?“

Ročně evidujeme v současnosti kolem 800 krizových hovorů. Denní počet volajících je ale nárazový, v průměru se jedná o dva až tři hovory za 24 hodin. Já vždy na otázku tohoto typu odpovídám, že máme žádný hovor až šest hovorů za den. Délka hovorů se pak pohybuje od pár minut až po třeba hodinu a půl, kdy opravdu řešíme myšlenky na sebevraždu nebo nějakou multiproblematiku, tedy například problémy s partnerkou, dluhy, problémy v práci nebo hrozbu ztráty zaměstnání. „Nevím, co mám dělat,“ říkají ovšem volající

skoro vždy. Vyškolení odborníci na lince se snaží hledat možnosti řešení s nimi a troufám si říci, že téměř vždy nějakou možnost najdeme. Pak jsou také krátké hovory, kdy chtějí volající třeba jen informaci či kontakt. Svůj problém už s někým řešili a chtějí si jen ověřit, že doporučený postup a kontakt je ten správný.

Rady či podporu poskytuje linka prostřednictvím telefonu, e-mailu, ale i Skypu. Telefon zřejmě představuje nejčastější formu komunikace. Proč lidé volí Skype či e-mail?

Opravdu nejčastěji volají na telefon. E-mailů ročně evidujeme přibližně kolem 120, přičemž komunikaci prostřednictvím e-mailu upřednostňuje spíše střední generace, která se na internetu již dobře pohybuje. Dalším důvodem, proč lidé volí e-mail, může

být také skutečnost, že je nikdo neuslyší. Skype je zase fajn pro lidi, kteří volají ze zahraničí, např. z mise. Podstatné je i to, že volání přes Skype je zadarmo. Přes Skype ale přijímáme jen hovory...

Stres je dnes všudypřítomným jevem v pracovním životě člověka. Práce u bezpečnostních sborů je navíc provázena zvýšenou psychickou zátěží. Promítá se tento trend do množství volajících?

Počty volajících na linku se stále zvyšují. V roce 2010 jsme zaregistrovali 198 hovorů, v roce 2014 přes 600 a v loňském roce jsme se přiblížili číslu 800. Domnívám se, že částečně je množství volajících závislé na reklamní kampani, tedy jak se prezentujeme vůči bezpečnostním sborům, a na tom bychom ještě rádi zapracovali. Je to závislé také na tom, jak nám volající věří či nevěří, tedy jaký vztah a důvěru mají k psychologům jako takovým. Linka je anonymní – číslo volajícího nevidíme, jméno nevyžadujeme, a pokud ho sdělí, nikde se nezaznamenává. Hovory na linku nejsou nahrávány, nikomu žádné zprávy nepíšeme a povinností všech pracovníků linky je zachovávat naprostou mlčenlivost a anonymitu klienta. Jen pro sebe si děláme krátký

záznam, abychom s kolegy měli přehled, jaká témata se třeba řešila.

V roce 2013 byla podepsána dohoda o využívání linky pomoci v krizi také s Vězeňskou službou ČR, Celní správou ČR, Generální inspekcí bezpečnostních sborů a Hasičským záchranným sborem ČR. Jsou nějaké problémy typické pro volající z řad VS ČR?

My se rozhodně neptáme volajících, z jakého sboru nám volají. Když to zjistíme, tak je to spíše díky způsobu, jakým třeba mluví, nebo se nám stává, že se nám volající sám představí celým jménem i třeba řekne, kde pracuje. Někdo to tají a má na to plné právo a my po tom ani nepátráme. Nemohu tedy přesně říci, kolik procent volajících je přímo z vězeňské služby. Obecně se nám ale z bezpečnostních sborů objevují podobné problémy, a to v komunikaci s nadřízeným, s vedením, kdy často volající popisují, že jsou obětí bossingu, jsou na ně kladené nadstandardní požadavky nebo si na ně někdo zasadl. Časté jsou i potíže v komunikaci s kolegy ve smyslu, že o nich někdo roznáší drby, což na ně hází špatné světlo. „Někdo mě pomluvil a já se teď bojím o místo,“ tak líčí své poci-

ty bezmoci v systému sboru mnohdy volající...

Řada lidí jistě zamýšlela ve svém životě minimálně jednou zavolat na nějakou linku pomoci. Nakonec však z různých důvodů dané telefonní číslo nevytočila. Co byste jim vzkázala...

Jsem ráda, když si to člověk třeba jen zkusí. Za zkoušku stojí zjistit, že tam opravdu někdo je a že se opravdu neptá na jméno. Je to taková příprava na zavolání, když se doopravdy bude něco dít. Prostřednictvím linky nabízáme to nejvíc, co jde v maximálně možném diskretním prostoru. Tým linky je záměrně různorodý a nabízí specifické služby s důležitou znalostí bezpečnostních sborů. Zavolat může představovat lehčí formu než jít přímo k psychologovi. Popovídat si s někým, koho nevidíte, bývá pro mnoho lidí jednodušší. Navíc jsem přesvědčena o tom, že linka by měla plnit hlavně preventivní funkci – když mě kdokoliv nebo cokoliv naštve, ať už v práci nebo doma, mohu se svěřit lince. Podstatné totiž je, aby se stres nekumuloval a člověk mohl dál svou práci a život zvládat. Klidně tedy volejte i s menšími problémy, ne až bude pozdě. To je zpráva všem...

Mgr. Aneta Langrová – v roce 2010 ukončila studium na katedře psychologie Univerzity Palackého v Olomouci. Již při studiu působila jako krizový intervent Linky bezpečí. Od října 2014 pracuje u Policie ČR a stojí v čele Anonymní linky pomoci v krizi.

Poskytujeme psychickou podporu a poradenství pro příslušníky a zaměstnance bezpečnostních sborů a armády.

Podrobnější informace na:
www.policie.cz/pomoc

Nezůstavejte v tom sami.

Ozvěte se dříve, než bude pozdě.

Nebojte se kdykoliv zavolat s čímkoliv.

LINKA POMOCI V KRIZI
anonymní & nonstop



974 834 688



linkapomoci



pomoc.ski@pcr.cz