



ANONYMNÍ LINKA POMOCI V KRIZI

„Přáteli na telefonu“ by se dali nazvat pracovníci Anonymní linky pomoci v krizi (dále jen ALPK), kteří nonstop službou nabízejí psychologickou pomoc všem, kteří zavolají a chtějí řešit svoje osobní i profesní problémy. Především nelehká služba policistů a policistek inspirovala vytvoření této služby.

Přestože nikdo nepochybuje o náročnosti policejní práce, nebylo jednoduché uvést v život psychologickou telefonní službu, ALPK. Realita života policistů je přeci jen náročnější než u ostatních profesí zejména v těch situacích, kdy musí zasahovat proti pachatelům trestných činů. V rámci své služby navíc policisté často vstupují do osudů druhých lidí v hraničních situacích, kdy občan čelí nebo čelil napadení proti své osobě či svému majetku ze strany pachatele. Tyto situace v policejní praxi s sebou nesou velkou míru stresu, a tím negativně působí na psychiku policisty. Málokdo byl ale ochotný si přiznat, že je v takových situacích nezbytné pečovat o lidskou stránku osobnosti policisty. Přiznáním této skutečnosti byl už jen krůček k založení ALPK.

Od té doby již uplynulo deset let, od 14. listopadu 2002, ALPK poskytuje volajícím psychologickou intervenci po telefonu, také se spolupodílí se na systému posttraumatické intervenční péče¹ pro příslušníky a zaměstnance policie, podporuje systém pomoci obětem trestných činů² a dalších mimořádných událostí, zprostředkovává služby policejních psychologů³ nebo poskytuje kontakty na psychologická, sociální a právní pracoviště mimo resort policie⁴.

Připomeňme si při tak významném jubileu alespoň některé ze zásadních milníků uplynulých deseti let vývoje ALPK vyprávěním osob nejpovolanějších, prvního vedoucího linky PhDr. Jaromíra Matouška, jeho kolegyně a posléze nástupkyně PhDr. Ivany Hankové a současného vedení ALPK kpt. Mgr. Jany Malíkové a vedoucího psychologa Policie ČR plk. Mgr. Vladimíra Vosky.

PŘÍBĚH VZNIKU LINKY POMOCI V KRIZI

Ivana Hanková, toho času externí lektor Krajského ředitelství policie Středočeského kraje, a Jaromír Matoušek, toho času psycholog Generálního ředitelství cel, se profesně setkali v roce 1984 ve státní firmě, kde působili v oblasti psychologické péče a vzdělávání.

Jaromír Matoušek: Pracovali jsme spolu s Ivou v jedné státní firmě, když v roce 1994 přišla nabídka od našeho kamaráda a bývalého kolegy Jardy Prose, který byl tehdy u policie. Protože jsem měli zkušenosti se zaváděním psychologických služeb a uvědomovali si náročnost policejní práce, navrhli jsme zavedení psychologické služby, formou linky pomoci v krizi. Tehdejší policejní prezident Stanislav Novotný ale potřeboval řešit podstaty policistů v Praze. Byli jsme proto zařazeni na personální oddělení. Policejní prezident Novotný brzy nato odešel a nastoupil



PhDr. Jaromír Matoušek
Vystudoval Filozofickou fakultu
Univerzity Karlovy v Praze,
obor andragogika;
vstoupil do P ČR v roce 1994

pan policejní prezident Oldřich Tomášek. Pokračovali jsme v práci v personální sféře dál a vybudovali Středisko personálního poradenství v místě stanice metra Vltavská. Po čase se situace s podstaty vylepšila a my jsme si přibrali informační činnosti. Středisko se přejmenovalo na Středisko informací a personálního poradenství Policie České republiky, název mu zůstal patnáct let. Když ale

1) Posttraumatická intervenční péče je tvořena posttraumatickými intervenčními týmy v jednotlivých krajských ředitelstvích. Jejich členové, interventi, se rekrutují z řad policistů a zaměstnanců policie a poskytují krizovou intervenci. ALPK podporuje psychology v terénu zprostředkováváním kontaktů.

2) ALPK podporuje činnosti psychologů zasahujících na místě trestného činu.

3) Pomoc psychologa si může vyžádat každý pracovník policie (policista i zaměstnanec), mimo jiné, prostřednictvím ALPK, v některých případech tak může učinit i pro rodinné příslušníky. K dispozici jsou psychologové z odborů psychologických služeb krajských ředitelství policie nebo Policejního prezidia, zásahových a speciálních pořádkových jednotek a některých útvarů policie s celostátní působností.

4) ALPK využívá vlastní široké databáze kontaktů na prověřená pracoviště nebo pracovníky působící v uvedených oblastech.

nastoupil pan policejní prezident Jiří Kolář, měl v úmyslu změnit systém hodnocení. A to byl náš další úkol. Při jedné ze schůzek jsme se mu ale zmínili o lince a on ji uznal za vysoce důležitou, protože vnímal jako znepokojující několik sebevražd policistů, které se udály.



PhDr. Ivana Hanková
Vystudovala Filozofickou fakultu
Univerzity Karlovy v Praze,
obor andragogika;
vstoupila do P ČR v roce 1994

Ivana Hanková: Dalším určujícím momentem pro vznik linky bylo zasedání Mezinárodního měnového fondu a Světové banky v Praze v září roku 2000. Policisté zažili něco, co doposud nepoznali. Vlastně tenhle problém začala řešit posttraumatická intervenční péče (PIP) pod vedením Marie Sotolářové z Ministerstva vnitra. Posttraumatická intervenční péče byla určena policistům, kteří prožili traumatizující událost související s výkonem služby. Později se linka stala její součástí.

Jaromír Matoušek: A my jsme pořád měli na paměti, že založit psychologickou linku by bylo to, co bychom chtěli udělat. Měli jsme již vymyšlený projekt.

Ivana Hanková: Navštěvovali jsme linky důvěry. Byli jsme například na Kladně. Navštívili jsme tehdy také největší linku u nás Riaps. Také jsme se byli podívat na armádní lince. Armáda měla ve své době, dříve než my, svoji vlastní linku, která pak zanikla. Byla jsem služebně vyslaná do Francie k pařížské policii. Jela jsem tam sice kvůli personální problematice, ale protože jsem tou linkou žila pořád, tak jsem se zajímala, jak mají organizované psychologické služby tam. Právě takovou krizovou linku měli.

Celkem sedm let jsme získávali informace od policistů, jak by si takovou službu představovali. Jedním z argumentů pro její vytvoření byl výsledek výzkumu provedeného na Policejní akademii ČR ve spolupráci s Ludmilou Čírtkovou, ve kterém policisté jednoznačně řekli, že by si přáli psychologickou pomoc, ale že mají obavu z toho, aby nebyli ohroženi v jejich setrvání ve služebním poměru, když se někomu svěří s psychickým problémem.

Myslím si, že tento problém přetrvává dodnes. Policisté nemají stoprocentní důvěru v to, že diskrétnost bude zachována. Také z toho důvodu vstoupila linka do České asociace pracovníků linek důvěry, kde je etický kodex, jehož porušení by znamenalo okamžité vyloučení z asociace.

Jaromír Matoušek: Dokonce jsme od Remedia, organizace, která v té době zastřešovala linky důvěry v republice, měli dopis, ve kterém bylo uvedeno, že na základě rozborů rozhovorů anonymních klientů bylo zjištěno, že volá deset až patnáct procent policistů, hasičů a lidí ze státní správy.

14. 11. 2002: ZALOŽENÍ LINKY POMOCI V KRIZI

Ivana Hanková: S panem prezidentem Kolářem jsme se dohodli, že na lince budou působit dva stálí pracovníci ve služebním poměru, já a Jaromír. Ale protože na čtyřadvacetihodinový provoz je zapotřebí pěti až šesti lidí, zajistili jsme ostatní služby z řad policejních psychologů z Prahy, z krajských ředitelství policie a Ministerstva vnitra. Bylo to na bázi jejich „nadšenectví“ pro zavedení této nové služby, neměli z toho žádné osobní výhody. Sloužili dvanáctihodinové služby, za které dostávali volno. První rok linky fungoval tímto způsobem. Ale bylo velmi organizačně náročné chod linky zajistit. Lidé dojížděli z celé republiky.

Při sestavování týmu jsme chtěli vyjít z potřeb policistů-klientů. Například jsme zvažovali, kdo by v tom týmu interventů měl být. Uvažovali jsme o člověku s právním vzděláním. Dokonce jedna právnička měla zájem na lince sloužit, bohužel, nedostala povolení od nadřízeného. Postupem času jsme ale pochopili, že řešením je využívání systému návazných zařízení (mimo resort), kam můžeme klienta odkázat.

Jaromír Matoušek: Byly vyčleněny prostory, začali jsme budovat technické zázemí. Aby se linka dala provozovat, museli jsme všichni absolvovat předepsaný kurz linek důvěry, který byl v té době stopadesátihodinový.

Ivana Hanková: Linka byla umístěna ve Středisku informací a personálního poradenství na stanici metra Vltavská, protože jsme ji měli již k dispozici k náboru. Tímto krokem byla zajištěna anonymita. Nikdo nevěděl, kde linka sídlí, protože objekt nebyl v oficiální budově policie. Nedlouho poté přešlo středisko do působnosti preventivně informačního oddělení policejního prezidia (*tiskové, poznámka redakce*).

Samozejmě je nutno říct, že všichni jsme prošli výcvikem telefonické krizové intervence, který absolvoval celý tým dobrovolníků čítající třicet lidí. Všichni jsme jej absolvovali ještě předtím, než linka zahájila provoz. Chtěli jsme se na to připravit. Bylo to dobře, protože fakt je, že pro mě to byl docela problém, když jsem zjistila, jak je velmi rozdílné, mluvit s někým tváří v tvář nebo mluvit s někým do telefonu, kdy nevidíš jeho reakce. Výuka probíhá tak, že dva lidi sedí k sobě zády na židli, jeden je klient a druhý je intervent. Já jsem měla pořád tendenci se otáčet na židli směrem k tomu druhému, abych na něj viděla. (smích) Podobné problémy měli i kolegové.

S kolegy jsme dělali supervize. Jednou za měsíc jsme se sešli a probrali jsme si mezi sebou, co nás trápilo. Usilovali jsme o jakési supervizní semináře, což bylo bohužel finančně náročné, a z toho důvodu se nic takového nezrealizovalo. Myslím si, že je to škoda, protože by to mělo k té práci povinně patřit.

Jaromír Matoušek: První telefonáty byly ve stylu zazvonění a mlčení. Lidé se ubezpečovali, že telefonáty nejsou odposlouchávané. Byly to takzvané testovací hovory – jestli tam někdo je, jestli je důvěryhodný. Říkali nám: „Vy

jste naivní, copak si neuvědomujete, že to někdo nahrává?“ Ta nedůvěra tam byla a trvala zhruba tři čtyři měsíce.

Ivana Hanková: Zpočátku bylo víc hovorů se „služebními tématy“, ale méně závažnými, tedy problémy na pracovišti, problémy s nadřízeným, s kolegy, později přišla závažnější spíše osobní témata včetně problémů s nadužíváním alkoholu, popřípadě gamblerství, partnerské problémy, šikana na pracovišti a podobně. Postupem času se operační střediska naučila na linku přepojovat hovory lidí se sebevražednými úmysly.

V roce 2002, když byly povodně, volala mladá žena, která měla trauma z toho, že v televizi neustále běžely zprávy a záběry z povodní. Měla nějaké příbuzné v zaplavené oblasti a neměla o nich informace. Díky tomuto hovoru jsme začali uvažovat o dalším možném využití linky, a to v případě živelných katastrof a hromadných dopravních nehod.

2004: VYTVOŘENÍ STÁLÉHO PRACOVNÍHO TÝMU

Ivana Hanková: Panu policejnímu prezidentovi Kolářovi jsme čtvrtletně poskytovali statistiky počtu volání po dobu roku a půl. Pan prezident byl s prací linky spokojen, a proto rozhodl, že navýší počet tabulek na lince ze dvou na pět. Padlo tedy zásadní rozhodnutí, kdy pan policejní prezident řekl lince „ano“. Vznikla skupina pěti stálých pracovníků, kteří zajišťovali čtyřicetihodinový provoz. Pár externistů s námi spolupracovalo pro potřeby střídání v době nemocí a dovolených. Hovorů oproti civilním linkám měla Anonymní linka pomoci v krizi málo, ale pan policejní prezident Kolář řekl, že kdyby jeden hovor za rok zachránil jednomu policistovi život, tak je pro něj jasně odůvodnitelná.

Policejní prezident Kolář je velmi přátelský člověk. Nikdy předtím jsme nepotkali služebního funkcionáře, který by projevoval takový zájem o potřeby policistů jako on.

Často jsme spolupracovali s Riapsem. Školili nás a poskytl nám počítačový program, avšak databázi návazných zařízení neměli. Teprve, když jsme zahájili provoz, začali jsme tvořit síť psychologů, síť občanskoprávních poraden a vzniklé kontakty ověřovali. Tvořily se také webové stránky. Ty jsme později využili ke zveřejnění námi zpracovaných „návodů pro řešení náročných životních situací“. Zároveň jsme se věnovali propagaci linky, aby policisté a zaměstnanci měli povědomí o existenci a činnosti linky. Práce narůstala, ukázalo se, že je zapotřebí mít druhý počítač. Naše tehdejší vedoucí Blanka Kosinová – nyní Besserová, ombudsmanka P ČR a HZS ČR – byla také velkým příznivcem linky. Hodně nám pomohla. Vzdala se svého nového počítače, aby linka měla kvalitní nástroj pro práci. Argumentovala tím, že my ten počítač potřebujeme více než ona.

2005: PŘIPOJENÍ HZS A VYUŽITÍ V MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍCH

Ivana Hanková: Díky Maruše Sotolářové, která se po odchodu z Ministerstva vnitra stala vedoucí psychologického

pracoviště HZS, byla působnost linky rozšířena i na jeho příslušníky. Nebránili jsme se tomu, aby se linka stala meziresortní linkou Integrovaného záchranného systému, kde hasiči tvoří důležitou součást. V jednu dobu se k našemu týmu připojili tři nebo čtyři psychologové, kteří působili jako externisté.

Jaromír Matoušek: Oficiálně byla linka v mimořádné situaci využita za podpory tehdejšího vedoucího psychologického pracoviště Ministerstva vnitra PhDr. Štěpána Vymětal. Š. Vymětal se už předtím angažoval v poskytování psychologické pomoci policejními psychology obětem zasaženým hromadnými dopravními nehodami a živelnými katastrofami. Poprvé byla pomoc policejních psychologů ve větším rozsahu využita při nehodě autobusu u Nažidel. Policejní psychologové i psychologové HZS se podíleli na poskytování pomoci i během povodní. Tehdy jsme začali uvažovat o tom, že nepřetržitý provoz linky by bylo možné využít u podobných situacích na přechodnou dobu až do momentu, než se zmobilizují další psychologové a než se vytvoří oficiální informační linky, například pro rodinné příslušníky obětí.

Ivana Hanková: Když jsme založili linku, bylo naším cílem, aby nepřetržitě fungovala a nabízela pomoc, především policistům, ale i těm, kteří jsou blízko nich, to znamená obětem. Aby linka aktivovala pomoc v situacích, ve kterých policie nějak figuruje. V daném okamžiku, může být tím důležitým organizačním článkem, který může první zprostředkovat pomoc. Takhle si myslím, že by to mělo fungovat.

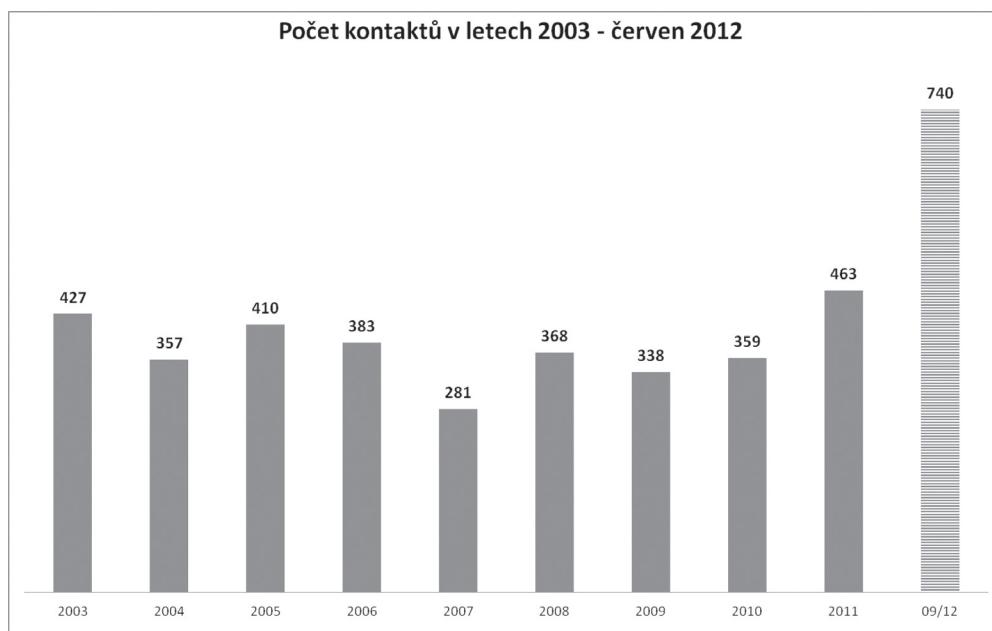


kpt. Mgr. Jana Malíková

Vystudovala Filozofickou fakultu Univerzity Palackého v Olomouci, obor psychologie; nastoupila k P ČR v roce 2009

V roce 2007 odešel Jaromír Matoušek s Ivanou Hankovou na personální odbor a vedoucím linky se do roku 2008 stal David Knížek. Jaromír Matoušek ve stejném roce odešel od policie. Vedoucí linky se stala Ivana Hanková, která se vrátila zpět. V roce 2009 ale přešla na oddělení vzdělávání Policie České republiky Středočeského kraje. Místo vedoucího nakrátko zastával dřívější pracovník a současný externista Ondřej Toman, kterého ve funkci vystřídala Jana Malíková.

Vladimír Voska, vedoucí psycholog Policie ČR, a Jana Malíková, vedoucí Anonymní linky pomoci v krizi, se profesně setkali na Ministerstvu vnitra, kde se rovněž věnovali psychologické péči zaměstnancům. V souvislosti s tím se měli možnost seznámit s linkou a lidmi, kteří ji založili nebo napomáhali jejímu vzniku nebo na lince externě sloužili.



2010: PŘESUN LINKY POD ODDĚLENÍ VEDOUČÍHO PSYCHOLOGA A ROZŠÍŘENÍ ČINNOSTÍ

Vladimír Voska: Nastoupil jsem na Policejní prezidium ČR jako řadový psycholog. V roce 2008 jsem se oficiálně stal vedoucím psychologem. Linka byla zařazena pod preventivně informačním odborem, sídlila tehdy na Vltavské mimo budovu Policejního prezidia. Potřeba zařazení linky pod mé oddělení vznikla kuriózně. Vzniklo to tak, že jsem napsal koncepci poskytování psychologických služeb, ze které vyplývala práce psychologů vůči obětem, tedy vůči osobám



plk. Mgr. Vladimír Voska
vystudoval Filozofickou fakultu
jednooborové psychologie UK;
nástup k P ČR v roce 2007

z řad veřejnosti. Asi tři měsíce po schválení koncepce jsem shodou různých okolností dostal od policejního prezidenta Oldřicha Martinů pokyn, abych vytvořil systém pomoci obětem. S tím předtím schválená koncepce v zásadě počítala. Ten systém ale musel fungovat non-stop. Napadlo mě, že by non-stop provoz mohla zajišťovat Anonymní linka pomoci v krizi, zařazená pod preventivně informačním odborem. Tento nápad jsem ihned zavolał panu Fidlerovi (*tehdejší ředitel Ředitelství pro řízení lidských zdrojů – pozn. redakce*) a ten to okamžitě telefonicky projednal s ředitelem kanceláře policejního prezidenta panem Dlouhým. Během deseti minut bylo dojednáno, že linka bude zařazena do mého oddělení. Bylo to čistě kvůli tomu, abychom mohli zajišťovat nepřetržitou podporu a evidenci systému. O tři měsíce později už nastoupila jako vedoucí linky Jana Malíková.

Jana Malíková: V roce 2010 mě oslovil Vláďa Voska, zda bych se nechtěla ucházet o místo vedoucí linky, protože jsem měla praktickou zkušenost s koordinací psychosociální pomoci i s linkou. Měla jsem s linkou kontakt, už když jsem pracovala na vnějšku. Docházela jsem na linku jako externistka, stejně jako moji kolegové.

Vladimír Voska: Převedení pod psychologické oddělení zároveň znamenalo rozjezd dalších nových činností. Protože do té doby, od roku 2002, sloužila linka výhradně jako servis příslušníkům. Tak jako fungují linky důvěry.

Jana Malíková: Změna měla pozitivní i negativní vliv na fungování linky, oboje šlo ruku v ruce. Tím pozitivním je větší vytíženost linky, protože se změnila činnost, rozrostla se pracovní náplň o podporu systému obětí trestných činů. Zároveň ale ztrácí svůj prvotní účel, což si myslím je trochu škoda. Už neslouží pouze policistům, hasičům a jejich rodinným příslušníkům, ale mnohdy se zapojujeme do řady projektů, které jednoznačně nesouvisí s původním záměrem. Co se vytíženosti týká, dnes jsme už na číslech, kterými jsme daleko překonali počty předchozích let. Hodně nás zásobuje právě tísňová linka 112, ale také internetové poradenství a vojáci. Nově je možné využívat volání přes Skype. Na stránkách **policie.cz** máme zveřejněný odkaz a telefonní číslo linky. Stránky jsou ze strany policistů hojně využívány. Od loňského roku využíváme externí supervize, to považuji za svůj úspěch. Supervize je prováděná jednou za dva měsíce.

Vladimír Voska: Zvýšení počtu volajících je zřejmě dáno i tím, že volají i občané zasažení nějakým typem trestné činnosti, protože byl kontakt na linku zveřejněný na internetu. Navíc se v loňském roce připojila armáda.

SPOLUPRÁCE SE 112 A V RESORTU POLICIE ČR

Jana Malíková: Spolupráce s tísňovou linkou 112 byla vždy, i když v mnohem menší míře, než je tomu dnes. Po mém

nástupu bylo zapotřebí upravit spolupráci nejen se 112, ale také s operačními středisky P ČR, které sem tam přepojovaly také hovory se sebevražednými klienty na naši linku.

Vladimír Voska: Mám pocit, že větší spolupráce se 112 vznikla z iniciativy hasičů v době, kdy sem nastoupila Jana. Vznikla z potřeby předat hovory, které oni nemohou řešit. Například u osob, které demonstrují nějaký úmysl sebepoškodit se. Stejně hovory mají na 158, řeší to většinou sami, ale samozřejmě mají tutéž možnost přepojit hovor na naši Anonymní linku pomoci v krizi. V situaci přepojení telefonátu ze 112 jsme v kontaktu s operačními a pak probíhá velice organizačně složitý proces pro linkaře, protože má nebo může mít až tři telefony téměř najednou. Už se to stalo. Může naráz komunikovat s volajícím, s operačním i s policejní hlídkou. Jsou i vážnější situace, kdy je například potřeba zalarmovat vyjednávače.

Jana Malíková: Spolupráce v rámci policie probíhá skvěle. Například operační odbor patří mezi naše nejoblíbenější. S nimi spolupracujeme docela úzce a spolupráce je výborná. Kdykoliv jsme potřebovali pomoc, jejich reakce byla okamžitá, rychlá. Dávají nám i zpětnou vazbu. Současně o sobě víme díky systému pro oběti trestných činů. V podstatě s nimi spolupracujeme na různých úrovních. Naposledy se naše spolupráce týkala zajištění psychologické pomoci zasaženým lidem z havarovaného autobusu v Chorvatsku. I když spolupráce běží nějakou dobu, stále se upravuje a vyvíjí. Spolupráce i s jinými složkami policie je dobrá. Vždy nám vyjdou vstříc. Stanou se kuriózní případy, kdy je zapotřebí kontaktovat útvary, se kterými běžně nespolečně pracujeme. V jednom takovém případě jsme museli kontaktovat ÚOOZ. Bylo to v době, kdy jsme ještě působili na Vltavské. Telefonoval nám klient ze zahraničí, že byl jako malý unesený. To jsme předali ÚOOZ. Případ oni bez problému nabrali. Dokonce se nám stalo, že volal vyšetřovatel, že potřebuje naši pomoc. Šlo o to, že měl potíže v kontaktu s pachatelem. Jsou to perličky, které ale dokládají dobrou spolupráci uvnitř sboru.

ANONYMITA

Vladimír Voska: Řekl bych, že nejdůležitější je důvěra. Další věcí je, kolik procent lidí je vůbec ochotno žádat o pomoc ať už psychologa, nebo linku uvnitř policie. Já bych věřil tomu, že to procento nebude velké. Lidé mají úplně přirozeně spousty jiných možností psychologické péče mimo resort. Psychologové uvnitř policie to mají velmi těžké. Pokud nejsou přímo s policisty v terénu, nejsou tím pádem „prověřeni“, a proto nemají naprostou důvěru. Psychologové, kteří se dostali z kanceláří alespoň částečně, to znamená, že jezdí s kriminálkou i absolvují výjezdy, těm se navýšily statistiky pomoci, protože je lidé znají. Na útvarech, kde je psycholog přímo mezi policisty, nerozlišují psychologickou pomoc od běžných hovorů. Jeden psycholog mi říkal, že se cítí nejlépe, když policisté jeho útvaru zapomenou, že je psycholog.

Linka má výhodu anonymity. Tam je to zase druhý ex-

trem. Jedna věc je, že pomáhám lépe, když mě lidé znají a vědí, že to nikde neřeknu, a druhý extrém je, že mě vůbec neznají a že to je jenom hlas z telefonu.

Jana Malíková: My máme stanovená pravidla. Paradoxně se nám občas stává, že právě vojáci a policisté zvednou sluchátko a představi se společně se zařazením, titulem i hodností. Když nám ale klient sdělí své jméno, nikam si to nezapíšeme. Nikdy. To je pro nás pravidlo číslo jedna. V případě, že se jedná o sebevražedného klienta, u kterého jde o akutní situaci, můžeme s jeho souhlasem poskytnout jeho iniciály a kontakt, pokud nám je sdělí, záchranné službě nebo příslušnému IOS (*integrační operační systém – pozn. redakce*).

Měla jsem například telefonát s paní, která se představila. Já jsem si z důvodu anonymity jméno nezapísovala, ale nějak jsem si ho pamatovala. Paní chtěla spáchat sebevraždu a už spolykala prášky. Bavily jsme se o možnostech zavolání záchranné služby a už to vypadalo nadějně, že mi řekne přesnou adresu, abych jí mohla poslat pomoc. Rozhovor byl ale přerušen. Měla jsem tehdy pouze jméno a neúplnou adresu. Rozhodovala jsem se, co dělat. Volala jsem na záchranku, jestli by mi nepomohli, ale tam mi řekli, že nemají takovou techniku, která by ji našla. Volala jsem IOS a ti ji našli. Dodatečně jsem zjistila, že se jmenovala jinak. Dodnes je mi také záhadou, že ji policisté dokázali najít, přestože mi řekla pouze jméno ulice bez čísla popisného. Volali zpět na linku, aby mi oznámili, že vše dopadlo dobře. Ani poté jsem jméno volající nezapísovala. Anonymita je zachována v tom, že se klientů nevyptáváme, pokud nemají sebevražedný úmysl. Paní z uvedeného příběhu mi adresu řekla, začala ji, ale nedokončila. Z tohoto důvodu to bylo na hraně.

Druhým pravidlem je, že nikdy nevoláme klientům zpět. Někdy se nám také stane, zvláště u sebevražedných případů, že nás klienti požádají, abychom zavolali jejich přítelkyni, rodině a podobně, že uvažují o sebevraždě. Toto zásadně odmítáme. Zpětně nevoláme nikdy nikomu, ani příbuzným.

TÝM ANONYMNÍ LINKY POMOCI V KRIZI

Jana Malíková: Jsem pro namixovaný tým, co se týká věku a délky praxe. Dbám na to, aby jeho členy byli alespoň dva bývalí policisté, kteří by předávali zkušenosti z výkonu ostatním. Pracovníci nemusí mít psychologické vzdělání, ale kurz v telefonické krizové intervenci je nutnou podmínkou.

Když si vybírám lidi do týmu, buď volím mezi uchazečem, který má výcvik v krizové intervenci a zkušenosti z oblasti psychosociální pomoci, nebo je to policista, který si musí udělat zmíněný kurz a má k té práci vztah. Ideální kandidát je člověk, který je bývalým policistou nebo policistkou, má zároveň kurz v telefonické krizové intervenci a k práci na lince vztah. Takových lidí je však velmi málo. Ideálním člověkem byla naše bývalá kolegyně Maruška Štorková, která jako policistka znala prostředí, což je ne-

smírně důležité, zároveň byla psycholožkou, absolvovala kurz a měla vztah k tomuto typu práce. To je ideální spojení.

Vladimír Voska: Když linka začínala, zdálo se, že pro uchazeče o práci na lince je důležité, aby měl předpoklady k naslouchání a k tomu byl dobrým krizovým interventem. Bylo jedno, zda je to psycholog, nebo policista. V současnosti se mi tato práce zdá velmi náročná na koordinaci a znalost vnitřní struktury. Kdyby tady v době, kdy se stala událost v Chorvatsku, sloužil někdo, kdo policii dobře nezná, tak by nezařídil vůbec nic. Postupně se ukazuje, že člověk se zkušenostmi z policie obeznámený s její strukturou bude pravděpodobně do budoucna tím typem, který tady bude vyhledáván. A čím lepší ty zkušenosti budou, třeba z kriminálky, tím to bude pro něj větší výhoda.

INFORMOVANOST V POLICII O SLUŽBÁCH LINKY

Jana Malíková: Lince by prospěla větší dobře cílená propagace. Myslím, že spíše pro policisty a policistky by bylo užitečné, aby věděli o možnosti, že se mají kam obrátit, pokud jsou v krizi. Hovory nejsou nahrávány, nezaznamenáváme si je, nevíme odkud kdo volá. Byla bych ráda, aby osvěta byla větší, aby všichni v resortu měli povědomí, že nejsou sami, že je tady někdo, kdo jim ochotně a rád pomůže. Třeba to není hned, některé věci se vlečou, ale už samotné popovídání – svěřením se nebo otevřením problému – pomůže. Společně můžeme najít cestu, jak z toho problému ven, nebo předáme klientovi správný kontakt v jeho regionu. Měla bych radost, kdyby tohle kolegové věděli.

Vladimír Voska: Mě překvapuje, že jsou lidé, kteří za dvacet let služby u policie neví, že existuje linka nebo posttraumatická intervenční péče ani co to vlastně je. Těch informací o lince je podle mého názoru docela dost. Každý to má nalepené na dveřích, když přijdu na kraj, je to na nástěnkách. Ale dokud to ti lidé nutně nepotřebují, tak je to pro ně informace, kterou ihned pouští ze zřetele.

Propagace linky, kterou linkaři měli vždycky na srdci, se ale bude muset radikálně změnit. Vydávat kalendáře není ten způsob propagace, který by byl efektivní. Podle mě se to nevyplatí. Je třeba udělat reklamu tak, aby ji policisté a zaměstnanci měli na očích při běžných činnostech, třeba vyrazit číslo linky na obal průkazu policisty, zkrátka na věc každodenní potřeby. Nemyslím si, že když vytiskneme deset tisíc letáků, že jsme pro propagaci něco udělali. Je to podle mého názoru ta nejméně účinná forma propagace.

2012: MIMOŘÁDNÉ SITUACE, UDÁLOST V CHORVATSKU

Jana Malíková: V rámci systému pomoci obětem trestných činů oznamujeme úmrtí při trestných činech, závažných dopravních nehodách nebo úmrtích a sebevraždách. Na tento druh pomoci jsou již nastavené procesy. V případě „Chorvatska“ to šlo ráz na ráz. Máme nastavený takový postup, že v případě mimořádných událostí poskytneme jiný telefon skupiny krizové intervence, nikoliv Anonymní

linku pomoci v krizi, pro potřeby zasažených osob. Již v minulosti se poskytovalo jiné telefonní číslo, než je pro linku pomoci v krizi, tentokrát to bylo s koncovkou 788. Protože toto číslo se musí zveřejnit v médiích, spolupracujeme s preventivně informačním odborem Policejního prezidia, který tehdy vydal tiskovou zprávu a uveřejnil číslo a nabízenou službu v médiích. Spolupráce s PIO je velmi dobrá a fungovala vždycky dobře. V den události vše zveřejnila i Česká televize a lidé se začali ozývat. Pracovníci linky zaznamenali „pět těžkých hovorů“ s pozůstalými a další hovory označené jako „lehčí“ byly informačního charakteru. Linkaři i v těchto situacích fungují na stejných principech, například zachovávají anonymitu. Zároveň si vedeme statistické údaje a předáváme si informace o obsahu hovoru v rámci týmu. Střídající linkař by měl být informován o souvislostech pro případ, že by klient zavolal znovu. Postup je stejný jako na lince pomoci v krizi. Navíc linkaři byli v souvislosti s tímto případem mojí „prodlouženou rukou“ a zařizovali hodně záležitostí týkajících se pomoci, například vybavení zasahujících interventů, zajištění osob na letišti, prostory pro krizové interventy v Praze i Brně, byli v neustálém kontaktu s armádní psycholožkou, která do Chorvatska také letěla. Oni se vlastně spolupodíleli na koordinaci psychosociální pomoci zasaženým lidem a byli velmi důležitou součástí koordinačního týmu.

Vladimír Voska: Musím říci, že ten systém zafungoval perfektně. Je vytvořen pro události na území České republiky a tady to bylo ojedinělé tím, že se událost stala v zahraničí. Naše zásluha je především v nastavení systému pomoci. Jana Malíková se ráno dozvěděla o situaci, volala na linku a dohodla s preventivně informačním odborem, že linka půjde do médií, což je nadstandardní. Druhý impuls šel přes operační do Brna a krajský ředitel rozhodl, že vyšle psychology do Chorvatska. To ostatní by mělo fungovat řekneme automaticky. Kdyby se stala úplně ta samá nehoda u Ostravy, systém bude pracovat standardně tak, jak je nastaven.

BUDOUCNOST LINKY

Vladimír Voska: Ještě před dvěma roky by nikdo existenci linky neřešil, ale jestliže se rapidně snižují počty pracovníků na Policejním prezidiu, pak nic není jisté. Samozřejmě zatím nemám signály o tom, že by linku někdo chtěl rušit, bylo by to také díky provázanosti různých mechanismů poměrně složité.

Jana Malíková: Já za linku bojuji, protože si umím představit, i když asi ne do všech důsledků, jak muselo být problematické ji vytvořit. Muselo to stát opravdu velké úsilí mnoha lidí. Z principu se jedná o dobrou věc. Zároveň si uvědomuji, že kdyby se linka zrušila, tak už nikdy existovat nebude. Ivana Hanková a Jaromír Matoušek mají do dnes můj obdiv, že něco takového vytvořili a že to funguje tak dlouho.

Vladimír Voska: Já si myslím, že v budoucnosti většinu krajů čeká postupné sjednocení systému posttraumatické

péče pro policisty se systémem pomoci obětem. To znamená, že obojí bude zajišťovat jeden tým lidí. Nyní jsme se dostali do situace, kdy se díky historickému vývoji stala situace poskytování krizové intervence do jisté míry nepřehlednou. Co se týče linky, ta vždycky byla linkou důvěry, a to by mělo pokračovat.

Nyní se schvaluje typová činnost IZS, která upravuje poskytování psychosociální pomoci při mimořádných událostech a linka tam má velmi důležité postavení, protože garantuje nonstop podporu. Může fungovat jako krizová linka pro zasažené občany a zároveň jako koordinátor a „sběrač“ informací.

V budoucnosti navíc existuje prostor pro rozšiřování služeb linky směrem k občanům zasaženým kriminalitou. Lidé často nevědí, jak mají postupovat v případě, že se stali oběťmi trestné činnosti, neznají postupy, netuší, co se bude dít, stydí se, chtějí při shánění těchto informací zůstat v anonymitě, aby nabrali odvahu k oznámení trestného činu. Taková anonymní telefonická pomoc by znamenala obrovskou službu ze strany policie zvláště pro zranitelnější oběti a pokrok ve snižování latence oznamování některých trestných činů. V této oblasti se nabízí spousta možností, je to pole neorané. (*Zazvonil telefon a pan Voska musel jít řešit případ...*)

Vladimír Voska: Na jeden z útvarů Policejního prezidia byl doručen dopis od člověka, který se svěruje se sebevražednými úmysly. Volali mi, kdo to bude řešit, známe jen e-mailovou adresu. Běžel jsem s dopisem na linku, paní linkařka již píše dopis odeslateli s nabídkou pomoci. Ještě to dáme na vědomí operačnímu, kdyby se náhodou kolem toho ještě něco dělo. Linka je perfektní věc, dá se využívat pružně v mnoha situacích. Já lince říkám psychologické operační středisko. Je to klíčová věc v okamžiku, kdy se něco akutně děje, takhle alternativně může linka fungovat. V tom je to fajn.

POMOHLI JSME

Samotář

Tísňová linka 112 přepojuje před půlnocí na ALPK muže, který má v úmyslu spáchat sebevraždu skokem pod vlak nebo pod kamion. Po přepojení hovorů navazuji s mužem kontakt. Hovor jde zpočátku dost ztěžka, protože pánovi je vzhledem ke špatné artikulaci hůře rozumět. Navíc vyčerpaným hlasem jen dokola opakuje: „už nemůžu a nevím co dál, půjdu skočit pod vlak, to bude nejlepší“. Vyjadřuji pochopení pro jeho stav a zároveň se snažím zjistit příčinu jeho zoufalství. Postupně se mi jej daří zklidnit a rozmluvit. Zároveň získávám slib, že v průběhu našeho telefonátu se o sebevraždu nepokusí.

Během hovoru zjišťuji, že dříve býval prodávčem ve stáncích rychlého občerstvení, míval rád kontakt s lidmi, nyní je již v důchodu. Bydlí na ubytovně, ale není tam spokojen. Cítí se velmi osamělý. Jeho otec již dávno zemřel, stále mu však moc chybí, proto dochází na hřbitov a povídá si s ním. Přednedávnem navíc zemřela také jeho

partnerka. Nyní to na něj všechno dolehlo a rozhodl se, že bude nejlepší skoncovat se životem. Přijel tedy do rodného města rozloučit se naposledy s maminkou, které již táhne na devadesát let a bydlí v domě pro seniory.

Ačkoliv se během hovoru komunikace s mužem výrazně zlepšila, začal užívat celé a smysluplné věty, dokonce se i jednou zasmál, nehodlal bohužel upustit od plánu skočit pod vlak. Z rozhovoru dále vyplynulo, že se již zhruba měsíc cítí velmi špatně, má skleslou náladu, nic ho netěší, má velké pocity osamění, nevidí žádný smysl života. Sám to v průběhu hovoru začne nazývat černotou, která v něm sedí. Pomoc doposud nevyhledal, jsem první, komu o tom říká. Se slovy, že si velmi vážím jeho důvěry, mluvíme o jeho pocitech. Motivuji, aby se „černotě“ tak rychle nevzdával, nenechával jí snadné vítězství a zkusil s ní bojovat. Také jej přesvědčuji k lékařskému vyšetření a případné medikaci, která v případě deprese bývá na místě. Muž se svěruje, že se mu se mnou dobře povídá a nechává se nakonec přesvědčit k „záchraně“. Na můj dotaz sděluje, kde se nachází a co má na sobě.

Po předchozí domluvě s mužem kontaktuji z druhého telefonního aparátu RZS. Poté se vracím k hovoru s ním a ještě si povídáme do jejího příjezdu. Před předáním telefonu lékaři mu stihnu ještě popřát zlepšení situace, muž mi také slibuje, že v krizi by opět vytočil 112, a s tím se loučíme. Poté mi předává lékaře, kterého informuji o zhruba měsíčním propadu nálady, o nedávném úmrtí partnerky a o tom, že sebevražedného plánu se muž nehodlá prozatím vzdát. Lékař děkuje a loučíme se.

Domácí násilí

Na LPK se kolem dvaadvacáté hodiny dovolala velice rozrušená paní. Zpočátku mluví velmi chaoticky o vykázaní bývalého manžela z jejich společné domácnosti a o předběžném rozhodnutí, jež drží v ruce. Strukturuji hovor, paní se postupně zklidňuje a po chvíli doptávání se věci vyjasňuje.

Paní se s manželem rozvedla, avšak nadále mají společnou domácnost, neboť ona nemá možnost jít bydlet jinde. Navíc se stará o dospělého invalidního syna. Bývalý manžel je podnikatel mající však problémy s alkoholem, po jehož požití bývá velmi agresivní. Protialkoholní léčení nebylo v jeho případě bohužel úspěšné. Opakovaně v domácnosti zasahuje Policie ČR, někdy k vykázaní dojde, jindy je věc řešena pouze domluvou.

Tentokrát podala paní s pomocí pracovnice Intervenčního centra návrh na předběžné opatření k soudu, aby byl manžel vykázan na dobu jednoho měsíce. Rozhodnutí v její prospěch nyní drží v ruce, avšak před několika hodinami ji opilý manžel doma opět napadl a zasahující policisté jí sdělili, že muže po sepsání úředních záznamů nejspíš pustí domů. Paní tomu nerozumí, jak je možné, aby se manžel vrátil domů, když je díky soudnímu rozhodnutí vykázan. Problém je v tom, že ještě nenastal den vykonatelnosti a běží lhůta na možné odvolání proti rozhodnutí.

Po vyjasnění, že se nejedná o nerespektování soudního rozhodnutí, probíráme její možnosti. Vzhledem k péči o nemobilního invalidního syna, nemá paní možnost v noci z bytu odejít do bezpečí, ať již k příbuzným, či do azylového domu. Se synem se tedy zamknou v pokoji a v případě hrozícího napadení bude okamžitě volat linku 158. Druhý den požádá o pomoc blízké a odstěhuje se dočasně i s invalidním synem k příbuzné do doby, než soudní rozhodnutí nabude právní moci.

Dále mluvíme o jejích pocitech. Paní se cítí už hodně vyčerpaná, doufala v okamžiku obdržení předběžného rozhodnutí, že bude mít klid a chvíli si odpočine. Velmi ji trápí, že všemu musí přihlížet její nemocný syn. Probíráme společně kroky po zavěšení telefonu, půjde se umýt a pokusí se usnout. Byť je chvilkami ještě trochu plačtivá, je již mnohem klidnější, děkuje a sama hovor zvolna ukončuje. Nabízím možnost opětovného zavolání. Loučíme se.

Zhruba po dvou hodinách volá paní znovu s tím, že mi chce oznámit, jak vše dopadlo. Již z hlasu je znát, že jde o pozitivní zprávu. Manžel se sice vrátil, avšak v doprovodu policistů, kteří dohlédli, aby si vzal své osobní věci a poté jej odvezli. Uklidnili ji, že domů se hned tak nevrátí a klíče od bytu mu byly odebrány. Paní je moc ráda, spadl jí kámen ze srdce, děkuje mi a říká, že se se mnou musela o tu zprávu podělit. Také jí děkuji za zavolání a přejeme si klidnou noc.

Nešťastník

112 mi přepojila muže, který mluví o tom, že se chce zabít. Jako důvod uvádí vztah s přítelkyní, který trvá 7 let a je poznamenán jejími nevěrami a celkově nespolehlivým chováním.

Volající uvádí, že již před třemi lety stál na střeše s úmyslem skočit. Vrátil se dřív z práce a našel svou drahou v nejlepším s jiným. Tenkrát už hasiči roztahovali plachty, byl přivolán policejní vyjednaváč. Nakonec ho dostali dolů. Muž mluví o tom, že se s přítelkyní několikrát stěhovali, na každém místě ho podvedla. Je přesvědčen, že je mu nevěrná stále. Pán je rozrušený, dávám mu prostor pro pláč, využívá toho. Poté zjišťuji další informace.

Každého muže, kterého s přítelkyní načapal, zmlátil. Ona je o deset let mladší, chytila se party podobného věku (kolem dvaceti let). Již spolu nějakou dobu nebydlí, ale žijí kousek od sebe. Pokud jí on nenapíše, ona se neozve, jen jednou se tak stalo, a to po 14 dnech, kdy ji nekontaktoval. Je na ní závislý, nemůže bez ní vydržet. Je však také našťvaný. Žena ho využívá, počítá s tím, že když potřebuje, on zaplatí, co je třeba. Chová se k němu účelově, nabourala mu tři auta. Sama není finančně soběstačná. Dohodil jí zaměstnání, kam si myslel, že dochází, což mu tvrdila. Po čtrnácti dnech zjistil, že mu lže o tom, že do práce chodí. Skončila hned po nástupu. Klient chvílemi vybuchuje vzteky, rozčiluje se, že to přece není možné a správně takhle se k někomu chovat, jako se chová ona k němu. Reflektuji jeho vztek, vyjadřuji pochopení pro jeho pocity. Potvrzuji, že je normální cítit se našťvaný a smutný, když

ho využívá osoba, kterou tolik miluje (několikrát toto sám opakoval). Ptám se ho, jak zvládá v tak vypjatém období běžný život, co mu pomáhá.

Dost pracuje, což mu od starostí na chvíli občas uleví, ale většinou ho myšlenky na to, co prožívá, dostihnou i při práci. Začal kouřit, po práci pít. V podstatě každý den. Už neví jak dál, v noci se v jednu probouzí a nemůže spát, celkově se cítí vyčerpaný.

Velmi vážně uvažuje, že koupí pistoli, zastřelí přítelkyni a poté sebe. Slíbili si prý, že spolu zemřou, on to hodlá dodržet. Střelnou zbraň zatím nevlastní, již si ale nějakou vyhlížel na internetu. Mluví o tom, že chápu jeho našťvání, na svoje pocity má samozřejmě právo, ale nemůžu mu schválit nebo nějak obhájit, že chce zabít jiného člověka, bez ohledu na to, jak ho využívá, podvádí atd. Zároveň mluví o jeho právu na vlastní sebevraždu, i když i v tomto případě vnímám možnosti, které by měly předcházet, protože sebevražda je poslední alternativa, která již nejde zvrátit. Ptám se ho, zda přemýšlel o jiných možnostech řešení. Má příležitost odjet pracovat do ciziny. Takovou alternativu podporuji, je lepší, než zabít jiného a pak sebe. On to však odmítá, nesnese pomýšlení, že přítelkyni bez trestu nechá v ČR a odjede. Chce se pomstít. Chce jí zastřelit, chvíli se na ní koukat a potom zabít sebe. Ptám se, co očekává za pocit, až ji uvidí mrtvou. Odpovídá, že na těch pár sekund, než pak zabije sebe, se bude cítit dobře, protože ji za vše, co mu udělala, stihnul spravedlivý trest. U tohoto tématu pocitů a oprávněnosti jeho činu nějakou dobu setrváváme.

V průběhu celého hovoru se muže snažím motivovat k vyhledání odborné psychologické pomoci. Celou dobu odmítal, až ke konci souhlasil. Předal jsem mu kontakty na psychologickou pomoc v jeho regionu a doporučil mu krizové centrum, kde by mohl několik dní pod dozorem odborníků být. Chtěl tam zavolat a následně nám dát vědět. V tom jsem ho podpořil, už se ale neozval.

PODĚKOVÁNÍ

O psychické náročnosti policejní práce dnes už pochybuje málokdo. Policisté jsou vzhledem k charakteru své práce spíše nedůvěřiví. Proto jsme se domnívali, že je třeba jim nabídnout širší škálu psychologické pomoci. Linka měla být jednou z forem. To, že linka dnes funguje i pro armádu, pro oběti trestných činů a že nabízí i e-mailové poradenství je přidaná hodnota. Náš cíl byl splněn. Za přidanou hodnotu a za to, že díky ní linka funguje už desátý rok, děkujeme současnému vedení. Mgr. Janě Malíkové a Mgr. Vláďovi Voskovi.

PhDr. Ivana Hanková a PhDr. Jaromír Matoušek

PŘÁNÍ

Měla jsem tu čest podílet se na přípravě propagace k 10. výročí založení Anonymní linky pomoci v krizi. Přestože jsem na lince nikdy nepracovala, mám k ní vřelý vztah. Moje profesní dráha u policie totiž začala na pracovišti Střediska informací a personálního poradenství Policie ČR



v těsném sousedství pracoviště linky. Denně jsme se s kolegy a kolegyněmi potkávali, přátelsky si povídali, dělali společné pracovní porady nebo slavili Vánoce. A tak většinu stálých pracovníků i některé dobrovolníky znám osobně (proto se v rozhovorech objevuje tykáni). Zním také jejich nadšení a oddanost pomoci lidem na telefonu. Několik lidí skrze telefonní šňůru podporovali volající nebo i zachraňovali lidské životy. Dnes se jejich působení rozrostlo o další povinnosti a úkoly, které činí tohle prac-

viště nepostradatelným v psychologické péči Policie České republiky o její pracovníky a nejen o ně. Přeju lince a všem, kteří obětavě a s nadšením v ní pracují, aby jejich úsilí bylo odměněno mnoha šťastnými rozhodnutími klientů, kteří jim svěří své bolesti a trápení.

Mgr. Pavlína Bulínová

**Autoři: Mgr. Pavlína Bulínová, PIO KPP PP ČR;
tým pracovníků Anonymní linky pomoci v krizi**

