



Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže

# 10

10 let Linky bezpečí



## Úvodní slovo 2

## Ohlasy odborníků 3

## Linka bezpečí 4 na bezpečných linkách ČESKÉHO TELECOMU

## 10x smysl celostátní 5 Linky bezpečí

### Rodina 6

(Problémy v rodinných vztazích)

Sliby chyby

Nechci Vánoce jako přetvářku

Maminku změnil alkohol

Otázky na místě

Maminku mi před očima přejelo auto

Chce mě vypudit z domova

Splněné přání

Táta je na mě hrubý

### Láska 14

(Problémy s láskou, partnerství)

Oslovit, či neoslovit?

Zapíjím smutek

Bojím se odpovědi

Líbal se s jinou!

Naléhá na mě, ale já se bojím

### Sex 20

(Problémy sexuálního zrání a soužití)

Nejsem nemocný?

Potřebuji antikoncepci

Jsem homosexuál

### Vrstevníci 24

(Problémy ve vrstevnických vztazích)

Nalezená sebedůvěra

Já nechci umřít!

Pěkně mi to zavařila

Posmívají se mi

### Šikana 28

(Šikana, etnické a rasové problémy)

Nechci být bonzákem

Za modřiny může fotbal

### Škola 32

(Školní problémy)

Za trojky výprask

Bijou mě za špatné známky

Připadám si jak ve vězení

### CAN 36

(Syndrom týraného a zneužívaného dítěte)

Trápí nás hlad

Máma mi nevěří

Osahával nás

### Závislost 40

(Závislosti)

Takovej život snad ani nemá cenu

Jehla je mé prokletí

### Zdraví 44

(Osobnostní a zdravotní problémy)

Duchapřítomné děvče

Mám o ni strach

Na poslední chvíli

### Ostatní 48

(Ostatní témata)

Peněženka aneb malá velká trápení

Děsně se nudíme

## Konzultanti a supervizoři 51 na Lince bezpečí



# Úvodní slovo



## Vážení čtenáři,

mám před sebou nelehký úkol – krátce zhodnotit uplynulých 10 let Linky bezpečí a zároveň poděkovat všem, kteří se o její význam v oblasti ochrany dětí a o její výkonnost zasloužili.

První poděkování patří prof. MUDr. Jiřímu Dunovskému, DrSc., za radu, kterou mně a paní Jarmile Knight v roce 1993 poskytli, a sice založit v ČR po vzoru britské Childline celostátní linku pro děti v krizi.

Další poděkování patří paní Ing. Martě Ptáčkové, osvícené předsedkyni správní rady Nadace Naše dítě, za prvních 100 tis. Kč, které dodaly odvahu k budování velké celostátní instituce.

Vracejí se mi vzpomínky na rok 1994, kdy první odvážní kolegové opustili svá místa ve státním zdravotnictví, přijali nejistou nabídku Nadace Naše dítě a šli odvážně „do toho“.

Vzpomínám si na první telefonát na Linku bezpečí a moje neplánované zvednutí sluchátka, které předběhlo oficiální zahájení jejího provozu dne 1. září 1994. Jednalo se o chlapce, který potřeboval naši pomoc již 30. srpna večer a jemuž jeho rozlíčený otec vstoupil nadávkami do hovoru a neumožnil dokončit jeho bolestné sdělení o násilí na něm páchaném. Pro mne v tom okamžiku nastala těžká chvílka pravdy a uvědomění si tvrdé reality dětí, kterým je hrubě ubližováno a naléhavě potřebují naši pomoc.

Vzpomínám na první školení konzultantů, na zpočátku nesmělá zvedání prvních telefonátů a na stále profesionálnější vedení hovorů s dětmi pod odborným dohledem MUDr. Jany Dřtilové, která jako první stála v čele Linky bezpečí.

Mám před sebou dlouhý celovečerní film, který zachycuje první dekádu Linky bezpečí s její velkou rodinou odborníků a dnes již tisíců konzultantů, kteří na Lince bezpečí pomáhali a dosud pomáhají dětem a které Linka bezpečí naučila naslouchat a dodala jim cenné zkušenosti a trénink do života. Nechci uvádět jména – moc nerada bych na někoho zapomněla.

Rodina se prý pozná podle příbuznosti či podle citu. Naše rodina Linky bezpečí, tvořená týmem přímo pomáhajícím dětem a mecenáši, kteří tuto pomoc umožňují, je velká, silná a drží pevně při sobě.

Za 10 let činnosti v Nadaci Naše dítě a ve Sdružení Linky bezpečí jsem poznala celou řadu dobrých lidí, kteří jsou ochotni odevzdat kus sebe pro děti, které potřebují pomoc. Jsem oprávněně hrdá, že naše velká rodina pomohla za uplynulé desetiletí statisícům dětí. Tyto děti by bez vytočení čísla Linky bezpečí jen těžko hledaly správnou cestu z obtíží, které velmi často přesahují jejich možnosti řešení. Všem příslušníkům naší rodiny, ať už z větve konzultantské, mecenášské, nadační či občanského sdružení, v níž má každý své důležité místo, proto patří mé velké poděkování.

Důvěra dětí, odborných kruhů, ale i důvěra stovek společností, firem a tisíců neznámých lidí, kteří spoléhají na naši snahu pomáhat dětem, nás zavazuje k další poctivé práci pro ochranu českých dětí.

Děkuji Českému Telecomu za umožnění bezplatného dovolání na Linku bezpečí všem dětem z České republiky po celých uplynulých 10 let!

Závěrem mi dovoluji, abych popřála širokému příbuzenstvu Linky bezpečí do další činnosti hodně síly, invence a radosti z tolik potřebné práce pro děti, které naše služby očekávají a moc potřebují.

Vaše

---

Ing. **Zuzana Baudyšová**  
předsedkyně představenstva  
Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže

# Ohlasy odborníků

## Vážení přátelé z Linky bezpečí,

jak ten čas letí! Ani se mi nechce věřit, že Linka bezpečí slaví už své 10. narozeniny. Srdečně blahopřeji Vám i jí! A vzpomínám a vzpomínám. Na dobu, kdy ještě nic takového nebylo a kdy se nesměle v kruzích pediatrických začaly ozývat hlasy, že i u nás jsou děti, které strádají a trpí, a že původci tohoto trápení jsou mnohdy lidé, od nichž bychom to rozhodně nečekali. Vzpomínám na dobu, kdy první ideové obrysy Linky bezpečí se začaly tvořit ve Vaší koncepční mysli, paní inženýrko Baudyšová. A vzpomínám na pionýrské doby, kdy jste s hloučkem prvních nadšenců a spolupracovníků začínala.

No, a dnes je z toho zavedená a úctyhodná instituce, která pracuje na plné obrátky. A co důležitějšího, pomáhá konkrétním dětem v konkrétní tíživé situaci! Někdy jde o situace vskutku hrozné, někdy o těžkosti méně vážné a někdy je třeba jen dobrým slovem utišit dětskou bolest. Zároveň funguje i speciální linka pro rodiče, kteří si nevědí rady a nechťejí se dopustit něčeho zlého.

Ale nemohu si odpustit ještě jednu poznámku. Linka bezpečí (podobně jako jiné pomáhající instituce) se ve své funkci „přesahuje“. Tím, že pomáhá jedněm, pomáhá i druhým – tj. celé společnosti. Vzdělává ji, vychovává a činí citlivější vůči všemu zlému, co se dětí neblaze dotýká. A za to si zaslouží dvojnásobného poděkování!

Přeji Lince bezpečí dobrou práci v celém dalším desetiletí – a hodně těch, kdo s ní sympatizují a dovedou pomáhat.

---

Srdečně Vás zdraví Váš prof. PhDr. **Zdeněk Matějček**

Linka bezpečí byla založena a uvedena do provozu 1. září 1994 díky skupině nadšených lidí, vedených paní Ing. Zuzanou Baudyšovou. V kontextu se snahami pomoci dětem ocitajícím se v nejrůznějších obtížných situacích, problémech a trápeních i úsilím vybudovat systémové řešení problematiky dětí zavržených nebo ohrožených, vzniklo toto významné zařízení i u nás. I když vzorem pro ně byla Linka bezpečí v Anglii, česká Linka bezpečí byla budována s ohledem ke specifickým potřebám našich dětí. Proto také vedle Linky bezpečí vzniklo Krizové centrum, které však ukončilo posléze svou činnost, když časem vznikla řada dalších zařízení, patřících do celého systémového přístupu k řešení situace dětí v tísni – ať na státní či nestátní úrovni.

Linka bezpečí za více než 10 let své práce pomohla ohromnému počtu dětí v jejich obtížích, nejvíce ohroženým a postiženým pak zajistila konkrétní pomoc, ukázala cestu, jak zvládat potíže, poradila, jak se zorientovat v konkrétní tíživé situaci, jak jít dále svým životem. Přispěla i k vytvoření obrazu života našich dětí, k pochopení toho, jak myslí a co je trápí. Ukázala, jak nalézat způsoby a metody pomoci dětem.

Linka bezpečí dnes v celém systému péče o děti zaujímá významné postavení a podstatně přispívá jeho dalšímu rozvoji, který se zcela správně orientuje na hlubší profesionalizaci komplexní péče o děti, na rozvoj služeb pro ně a co nejužší spolupráci všech angažovaných organizací a zařízení. Významná je také její orientace na osvětovou činnost jak mezi dětmi, tak i širokou veřejností. Linka bezpečí významně přispívá i k naplňování Úmluvy o právech dítěte v naší zemi i mimo ni.

Svou rozsáhlou a bohuľibou činností se Linka bezpečí stala jednou z významných opor, ukazatelem i konkrétní cestou, jak prospět a pomoci dětem, zejména pak těm nejpotřebnějším, ohroženým, postiženým nepřízní života. Přeji Lince bezpečí mnoho dalších úspěchů, rozhodnost, moudrost a také tolik potřebnou podporu veřejnosti v její neobyčejně záslužné práci pro naše děti – a tím i pro nás samé.

---

Prof. MUDr. **Jiří Dunovský**, DrSc.



## Linka bezpečí na bezpečných linkách ČESKÉHO TELECOMU

***Již 10 let, od založení Linky bezpečí v září roku 1994, je jejím generálním partnerem společnost ČESKÝ TELECOM.***

Za dobu své existence Linka bezpečí přijala téměř 6 milionů telefonátů, denně pomoc Linky bezpečí využívá zhruba 2000 volajících. To jsou však jen statistické údaje, za nimiž se skrývají skutečné osudy dětí, kterým Linka bezpečí pomohla nebo poradila, když jim bylo nejhůře. Kdyby nebylo Linky bezpečí, mnoho příběhů s dobrým koncem by možná dopadlo jinak. Jsem rád, že i naše společnost mohla přispět k tomu, že se tak nestalo.

ČESKÝ TELECOM se snaží pomáhat v první řadě tím, co umí nejlépe. Tedy svými produkty a službami. Díky naší podpoře mohou děti z celé České republiky bezplatně volat na telefonickou Linku bezpečí 800 155 555, kde se jejich trápení ujme tým zkušených odborníků. Výrazem toho, jak si naše firma váží práce těchto lidí a jejich péče o děti, je dlouhodobé partnerství ČESKÉHO TELECOMU s Linkou bezpečí. Bezesporu se jedná o jedno z nejdelších charitativních partnerství v české novodobé historii.

Vždy se snažíme o to, aby naše úspěšné podnikání mělo i lidský rozměr. Důkazem toho jsou další aktivity ČESKÉHO TELECOMU. Podporujeme řadu vzdělávacích, humanitních a charitativních projektů. Sponzorsky působíme v oblasti kultury a sportu.

Vedle spolupráce s Nadací Naše dítě – Linkou bezpečí je pro naši společnost samozřejmostí také drobné dárcovství, často v podobě darování počítačové techniky, a transfer prostředků nadaci Open Society Fund Praha, která mimo jiné pomáhá handicapovaným jednotlivcům. V kulturní oblasti je prioritou firmy podpora českého divadla a filmu na národní i regionální úrovni (například Divadlo evropských regionů v Hradci Králové, MFF Karlovy Vary, festival Febiofest). Ve sportu sponzorujeme Extraligu českého hokeje, spolupracujeme s Českým olympijským týmem a závodním týmem Československý Motorsport.

Na Lince bezpečí mohou děti v tísni najít podporu, radu a porozumění. Prostředkem první pomoci je zde telefonický rozhovor, který klientům pomáhá k tomu, aby se svěřili se svými trápeními. Právě zde je důležitá role spolehlivého a stabilního partnera, kterým je již 10 let ČESKÝ TELECOM.

---

**Gabriel Berdár**  
generální ředitel ČESKÝ TELECOM, a.s.

### Bez sponzorů se velké myšlenky neobejdou

Naše projekty by zůstaly v kategorii vzdušných zámků, kdybychom pro ně nezískali podporovatele – sponzory. Teprve jejich pomoc nám dovoluje uvést projekty do života a účinně pomoci dětem, které to potřebují.

Velmi si považujeme toho, že ČESKÝ TELECOM je naším partnerem již od zahájení provozu Linky bezpečí. Toto dlouhodobé partnerství má pro nás nesmírnou cenu a velmi si ho vážíme. Díky tomuto sponzorovi se mohou děti z celé České republiky již deset let bezplatně dovolat na Linku bezpečí. Jak vyjádřit náš vztah k tomuto partnerovi lépe než jedním prostým slovem – děkujeme.

---

**Zuzana Baudyšová**  
ředitelka Nadace Naše dítě

# 10x

smysl celostátní Linky bezpečí

---

**1.** nabízet pomoc všem dětem ve dne i v noci **2.** naslouchat dětem, které chtějí, aby jim bylo nasloucháno **3.** poskytovat radu a informaci dětem, které o ni žádají **4.** upozorňovat na dětská trápení **5.** působit jako školicí pracoviště **6.** poskytovat konzultantům cenné zkušenosti **7.** spolupracovat se všemi, kteří nesouhlasí s ubližováním dětem **8.** přispívat k ochraně dětí v České republice **9.** vzájemně spolupracovat s obdobnými zařízeními v rámci EU **10.** umožňovat dárcům podporovat dobrou věc

---

**Za 10 let existence  
přijala Linka bezpečí  
5 908 150 telefonátů.**

(stav k 20. 7. 2004)

Linka bezpečí  
**8**  **155 555**



Rodina





Domov, rodina... Kdysi to byly základní jistoty. Místo, kam se člověk mohl po celý život vracet. Život měl svůj pevný řád: starostlivé rodiče, moudré prarodiče, hromadu sourozenců, bratranců, sestřenic, tet a strýců. Všechno bylo samozřejmé, vše bylo na svém místě, člověk si byl jist svým zázemím a byl v něm pevně zakořeněn. A ani si to neuvědomoval a nepřemýšlel o tom.

Zdá se, že to vše našim dětem současná doba bere. Milovaný tatínek se jednoho dne odstěhuje, k milující babičce se přestane jezdit, z jednoho sídliště jsou přesunuty na jiné. Lidé, věci, prostředí – vše se neustále mění, nic není jisté, za své vzal pevný řád.

Nutí nás to však vytvářet trochu jiný domov, domov, v němž jedinou jistotou jsou vztahy. Ale ani ty už nejsou samozřejmé. Musíme o nich přemýšlet, musíme o ně pečovat a vytvářet je znovu a znovu, pozorně a opatrně, uvědoměle a cílevědomě. Naštěstí nám moderní doba také něco dává: nebývalou možnost komunikace. Možnost spojovat se s člověkem, který je od nás vzdálen, a podílet se na jeho drobných radostech i velkých starostech. Být účasten a být přítomen i tam, kde to dříve bylo možné jen v tichých a vzdálených myšlenkách.

A v komunikaci je také úkol Linky bezpečí. Vždyť zdaleka ne všechny domovy fungují ideálně. Nasloucháme zde dětem, které to nemají v životě právě lehké. Jsme tu pro ně, abychom nejen vyslechli jejich starosti a trápení, ale pomohli jim zorientovat se v mnohdy složité realitě, pokusit se najít východisko z často velmi komplikovaných situací, ve kterých se právě ocitly nebo uprostřed kterých musí žít.

Již 10 let jsme a stále více bychom měli být jedním z platných a pevných článků v řetězu všech organizací, které se snaží pomoci dětem a mládeži s jejich problémy.

---

**Mgr. Tomáš Květák**  
ředitel Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže

## Sliby chyby

Několik dnů před začátkem letních prázdnin se na Linku bezpečí obrátila plačící šestnáctiletá dívka. Důvodem jejího rozrušení byla hádka s matkou a starší sestrou, jež skončila tím, že ji matka zfackovala.

Bohužel nebyla popsána scéna v rodině děvčete výjimečná. Volající uvedla, že od matky neslyší již léta nic než nadávky, běžným trestem je i to, že s ní matka několik týdnů nemluví ani ji nezdraví. Se starší sestrou je situace podobná, otec děvčete si ničeho nevšímá. V této souvislosti se dívka svěřila, že je na pokraji svých sil.

Asi po dvacetiminutovém hovoru, v němž volající rozrušeně popisovala poměry doma, se zklidnila a spontánně přešla k hledání řešení situace. Za podpory konzultantky Linky bezpečí se nakonec rozhodla co nejdříve se obrátit s žádostí o pomoc na svou babičku, matku otce. Ta totiž o trápení vnučky mnohé ví, přičemž jí jednou přislíbila, že když „to půjde takhle dál“, vezme si ji k sobě. Dohodou, že děvče může kdykoliv opět zavolat, se konzultantka a děvče rozloučily. Během pár dní děvče zavolalo znovu, a to společně s babičkou. Dívka žádala informace, co udělat pro to, aby si ji mohla babička vzít do své péče.

Poté, co dostala informace, si děvče dlouze s konzultantkou povídalo. Tentokrát s úlevou a plná optimismu do budoucna. Slíbila, že opět zavolá, až s babičkou navštíví doporučený orgán sociálně-právní ochrany dítěte, kde zařídí vše potřebné.

Za nějakou dobu volá dívka potřetí – říká, že volala již dvakrát a tentokrát je úplně zoufalá. Příčinou byla skutečnost, že babička si po několika rozhovorech se synem a snachou vše rozmyslela a od slibu ustoupila. Navíc se situace doma vyhroutil natolik, že se děvče odhodlalo k útěku. Představa, že by měla být nadále matkou a sestrou ponižována, jí už přišla neúnosná. Dívka byla pevně rozhodnuta nevrátit se domů. Pracovnice Linky bezpečí navrhla děvčeti, že Linka bezpečí může zkontaktovat některé z center pro děti a mládež, která poskytují dočasný azyl dětem a dospívajícím, a zjistit, kde a za jakých podmínek by ji přijali co nejdříve. Volající souhlasila.

Jedno z osvědčených center vyšlo děvčeti v nouzi plně vstříc. Jeho pracovníci byli ochotni dívku ihned přijmout, navíc jí nabídli psychologickou pomoc. Volající s tím souhlasila.

## Nechci Vánoce jako přetvářku

Jednoho večera, pár týdnů před Vánoci, se na Linku bezpečí dovolala patnáctiletá dívka – dejme tomu Tereza.

Nejprve se chtěla ujistit, že zdarma jsou i volání z mobilního telefonu – volala totiž z přístroje svého přítele. Po ujištění, že veškerá volání jsou zdarma, se rozpovídala.

Začala poměrně zvesela, zdůrazňovala, že vlastně nic moc nepotřebuje a chce si jen tak popovídat. Tereza se konzultantce svěřila s tím, že ji k telefonátu přiměly blížící se vánoční svátky, které bude trávit s rodinou doma a ze kterých má velmi tíživý pocit, netěší se. Prý to bude zase jenom přetvářka... V tomto okamžiku se Tereza do telefonu rozplakala a bylo zřejmé, že se trápí mnohem více, než na sobě původně nechala znát. Konzultantka se dívku snažila nejprve zklidnit a citlivými otázkami se pokusila zjistit, co se vlastně v rodině Terezy děje.

Začala vyprávět o tom, že rodiče se před necelými dvěma roky rozvedli a maminka s Terezou a její starší sestrou se nastěhovaly k novému příteli matky – Tereza mu říká Pavel. Pavel byl zpočátku docela prima, byl hodný, pozorný, i když občas docela přísný. Přísný byl ale i vlastní tatínek, takže na to byla děvčata zvyklá. Asi po dvou měsících společného života se však Pavlovo chování radikálně změnilo: začal oběma sestrám organizovat jejich veškerý volný čas, musely plnit nejrůznější povinnosti, které on vymyslel, často nesmyslné. Pavel však trval na jejich dokonalém vyplnění, jinak následoval trest – nešlo o fyzické trestání, ale spíše o ponižující scény, kdy děvčatům vyčítal, že jsou hloupá a k ničemu. Rodiče chodí každý večer cvičit nebo posedět s přáteli, zatímco sestry se starají o domácnost.

Nejbolestivější místo je však pro Terezu právě vztah s maminkou. Tereza očekávala, že bude stát na jejich straně, ale ona zatím spíše Pavla obhajuje a ke konfliktům se nevyjadřuje. Dívka několikrát opakovala, že ji asi máma nemá ráda...

Někdy si mámino chování vysvětluje tím, že maminka má možná strach, aby ji Pavel neopustil a ona nezůstala sama. Tereza dává přednost tomu být sama nebo s přítelem, který má pro její trápení pochopení. Nejhorší je to všechno právě o Vánocích – se sestrou dostanou pouze určitý finanční obnos, aby si dárky koupily samy. Atmosféra Vánoc jí doma připadá umělá, nepřírozená, protože jak se může najednou tvářit spokojeně, když se po celý rok střídá jeden konflikt za druhým? Na otázku konzultantky, zda o jejich pocitech někdo z blízkých ví, odpovídá Tereza, že pouze přítel, jinak nikdo. Po chvíli připouští, že možná může na ostatní působit dojemem, že je šťastná a spokojená – vždyť ve škole patří mezi premianty, má přítele, se kterým si rozumí, ostatní chlapci jí dávají najevo, že je atraktivní...

Tereza začala vzpomínat, že dříve si s maminkou rozuměly – možná se na jejich vztahu tolik nezměnilo a určitě by stálo za to se jí svěřit se svými pocity. Chtěla by jí také požádat, aby šly vybrat vánoční dárky společně. Pro Terezu znamenalo – po bezmála hodinovém rozhovoru – takové rozhodnutí alespoň částečné východisko, byla ráda, že mohla s někým sdílet svoje trápení, cítila úlevu. Potom se s poděkováním a přáním hezkých Vánoc rozloučila a slíbila, že zkusí zavolat přímo na Štědrý den, jak všechno dopadlo.

Tereza se skutečně ozvala den po Štědrém dnu a vzkázala konzultantce, se kterou hovořila, že byla s maminkou nakupovat vánoční dárky a Štědrý den nakonec proběhl mnohem lépe, než čekala. Maminka byla překvapená, že se Tereza tolik trápí, a slíbila, že si s Pavlem promluví. Pro Terezu byl tento slib velkou nadějí a opět cítila v mamince oporu...

## Maminku změnil alkohol

Jednoho dne zatelefonoval čtrnáctiletý Zdeněk s velkým odhodláním pomoci mamince, která se v poslední době hodně změnila. Zdeněk má k mamince vřelý vztah. Starostlivě se vyptával, zda můžeme společně najít příčinu maminčiny změny v chování.

Vyprávěl, že je maminka v poslední době velice nervózní, často ho bije, nadává mu, jednou o něj dokonce opalovala cigarety. Když se jí druhý den ptal, proč mu to dělá, maminka odpověděla, že si nic nepamatuje.

Z výpovědi konzultantka usoudila, že by matka mohla mít obtíže s alkoholem. Na otázku, zda maminka tyto nálady měla již dříve, Zdeněk odpověděl kladně a dodal, že se maminka již léčila ze závislosti na alkoholu. Po návratu z léčebny docházela k psychiatrické lékařce. Na tu však často nadávala, stěžovala si, že ji nechápe. Je možné, že je matka prostě nespokojena s lékařskou pomocí, ale její reakce mohou potvrzovat i pravděpodobné zhoršení jejího psychického i tělesného stavu, obvyklé při delší závislosti na alkoholu. Zdeněk se ptal, zda by bylo dobré informovat ošetřující lékařku o matčině současném chování. Spolu s konzultantkou si řekl, co by asi chtěl Zdeněk lékařce říci a co by od ní očekával.

Během rozhovoru se Zdeněk svěřil, že si skutečně myslí, že je jeho maminka závislá na alkoholu a nejspíš by potřebovala delší odbornou léčbu. Vyprávěl, podle čeho tak usuzuje, a hlavně jaká je možnost přesvědčit matku o nutnosti léčby. Zdeněk se rozhodl pro klidný rozhovor s maminkou, kdy jí dá najevo svou starost o její zdraví.

Dále konzultantka se Zdeněkem rozebírala, zda nemá nějakého příbuzného, kterému natolik důvěřuje, že by ho poprosil o pomoc. Zdeněk si vzpomněl na strýce, který mu již několikrát pomohl. Otcovu pomoc prý nemůže očekávat, neboť se již delší dobu nestýkají, protože si moc nerozumějí. Během rozhovoru se Zdeněkův hlas znatelně zklidnil. Zdeněk měl radost, že našel způsob, jak mamince pomoci.

## Otázky na místě

Nezletilá dívka Jiřina se v rozhovoru projevovala jako inteligentní, příjemná, komunikativní a aktivní. Bez problémů navázala s konzultantem kontakt. Zpočátku ale hovořila trochu zmateně, dělalo jí problém vyjádřit se, bylo patrné její citové rozrušení a úzkost.

Svoji situaci v rodině popsala takto: žije ve společné domácnosti se svým otcem a desetiletým bratrem, o kterého pečuje. Matka před časem odešla z domova za svým novým přítelem. Otec se často vrací domů pozdě a v podnapilém stavu. Chová se k Jiřině agresivně, neustále vyvolává konflikty, často ji bezdůvodně fyzicky trestá. Jiřina má z otce strach, protože nedokáže odhadnout jeho chování. Občas přespává u sousedky, která se přátelí s její matkou. Jiřina otevřeně odpovídala na všechny otázky, snažila se vše rychle vysvětlit. Občas se vyjadřovala zmateně, přeskakovala z jednoho tématu na druhé. Bylo jí třeba zastavovat, upřesňovat si fakta a klást konkrétní otázky. Na otázku „Co bys změnila, kdybys měla kouzelnou moc a mohla změnit úplně cokoli?“ odpověděla, že by chtěla žít u matky společně s bratrem, za něhož se cítí zodpovědná, že však ví, že to nelze, protože matka žije s přítelem v malé garsoniéře, kam se už nikdo jiný nevejde.

Kromě matky je jí citově blízký starší (šestadvacetiletý) bratr, který žije se svojí přítelkyní, a babička. Společně s konzultantem tedy probrali alternativy odstěhovat se k bratrovi nebo k babičce. Na přímé otázky týkající se možného východiska ze situace odpovídala Jiřina nejprve zdrženlivě a pesimisticky. Nahlas přemýšlela. Realističtější se jí jevila možnost bydlet u bratra. Konzultant jí také vysvětlil nutnost kontaktovat příslušný orgán sociálně-právní ochrany dítěte. Jiřina si chtěla nechat čas na rozmyšlenou, se svým plánem se chtěla svěřit bratrovi a společně se rozhodnout, co podniknou.

## Maminku mi před očima přejelo auto

Dvanáctiletý Tomáš telefonoval na Linku bezpečí kvůli úmrtí své maminky. Hovor bylo pro konzultanta obtížné vést, Tomáš zpočátku nemohl moc mluvit, mluvil velmi pomalu a smutně.

Na otázku, co ho trápí, začal vyprávět, jak stál před týdnem na autobusové zastávce a po silnici jela jeho maminka na kole. Pak viděl, jak ji porazilo auto a ona zůstala ležet na zemi. Cestou do nemocnice umřela. Bylo zřejmé, že se mu o tom hovoří velmi těžko, ale zároveň si potřebuje a chce promluvit.

Začal vyprávět také o své rodině. Má starší sestru a dva mladší brášky. S tatínkem si prý moc rozuměl, než se to stalo, ale teď se s ním prý nikdo nebaví: tatínek se opíjí, sestra je protivná a bráškové pořád brečí. Konzultant se ho zeptal, zda by se cítil lépe, kdyby si s ním tatínek povídal a staral se o něj. Při myšlence, že by se rodina dostala alespoň trochu do starých kolejí, se viditelně uklidnil. Společně s konzultantem přemýšleli, jak by se s tatínkem mohli zase sblížit. Po chvíli ale zase zesmutněl. Zase se vrátil k mamince. Bylo znát, že to nejdůležitější vlastně v hovoru rychle přešli.

Rozebírali společně jeho pocity. Konzultant se chtěl vrátit k tomu, kde v hovoru skončili, ale nedařilo se mu to. Zeptal se ho proto, jestli mu povídání pomáhá. Odpověděl nezřetelně, snad že neví, ale chce v povídání pokračovat.

Tomáš vyprávěl o tatínkovi a sourozencích. Tatínek prý dnes všechny děti pozval na oběd. To připadlo konzultantovi jako možný záchytný bod, takže se snažil zjistit, co od oběda Tomáš očekává. Bylo znát, že o tom přemýšlí až teď.

Po chvíli sdělil, že se na setkání těší. Čeká, že se potom situace doma zlepší. Hned měl lepší náladu a pak už musel pospíchat na schůzku s tatínkem.

## Chce mě vypudit z domova

Jednou v pondělí zavolala Marcela, která prohlásila, že už je to doma k nevydržení. Otec se jí prý hrabal ve věcech a našel deníček, do kterého si zapisovala, co kdy „dělala s klukama“. Konzultant jí dával najevo svoji pozornost a podporoval ji ve vyprávění. Pokračovala, že otec posléze předal deník matce, která prý na Marcelu začala křičet, že je děvka, že s ní končí a že jí, jakmile dodělá školu, vyhodí z domu. Na tomto místě se Marcela rozplakala. Konzultant se jí snažil vyjádřit své pochopení pro její těžkou situaci a nechával jí prostor k ventilaci jejích emocí.

Po chvíli se jí konzultant zeptal, zda by mu mohla vylíčit, co se dělo dál, aby si mohl utvořit lepší představu o její situaci. Říkala, že se to stalo v pátek a od té doby se s ní doma nikdo nebaví. Marcela bydlí v patře jejich domku a ani nechodí dolů. V sobotu přišla na snídani a matka jí řekla, že se může najíst teprve tehdy, až se najedí ostatní, a tak odešla Marcela zpátky nahoru a vůbec nejedla.

Konzultant se zeptal, jestli o své situaci s někým mluvila. Odpověděla, že s kamarády, kteří jí údajně řekli, že se jí otec nemá co hrabat ve věcech a že je jen její věc, s kým spí. Co si o tom myslí Marcela? Řekla, že to samé, a vyjádřila své ohromení nad tím, co si otec dovolil. Na otázku, proč si myslí, že to otec udělal, Marcela tvrdila, že jí dělá naschvály, je to totiž její nevlastní otec, nemá ji prý rád a snaží se ji vypudit z domova. Popisovala, jak ji komanduje a ironicky upozorňuje, když něco neudělá. Zároveň dodala, že je doma pilná a ve škole jí to jde celkem dobře.

Konzultant chtěl vědět, zda Marcela o svém vztahu k nevlastnímu otci někdy hovořila s matkou. Několikrát se o to prý pokoušela, ale matka jí vždy řekla, že to musí vydržet. Na otázku, zda může o celé situaci mluvit Marcela s jinými příbuznými, se dala do vyprávění. Matka a nevlastní otec jsou spolu sedm let. Marcela má dvě mladší nevlastní sestry, které má prý ráda. Pokoušela se o situaci mluvit s nevlastní sestrou, ta jí však řekla, že se do toho nechce plést, i když je otec zlý i na ni. S jinými příbuznými o tom mluvit nemůže. S učiteli také ne, nechce tahat soukromí do školy.

Dříve bydlela nějaký čas u vlastního otce, ten však už má vlastní rodinu a naznačil jí, že tam překáží. Když se vrátila domů, byla máma ráda. Nyní by chtěla odejít z domova a odstěhovat se ke kamarádovi. Nedokáže si ale představit, jak by to zvládala finančně a zda by se mohla soustředit na školu, kde má v květnu maturovat. Konzultant si upřesnil, kolik jí je přesně let: za čtyři měsíce osmnáct.

Maturity se Marcela nebojí, učení ji baví, na dvojky to vždycky nějak zvládne. Tuto pozitivní informaci konzultant vyzdvihl. Po maturitě by chtěla jet jako au-pair do zahraničí. Chce se zdokonalit v jazyce a pečování o děti ji baví. Na její plány reaguje konzultant kladně.

Řekla, že je pro ni těžké o tom všem mluvit, ale že se jí trochu ulevilo. Konzultant se zeptal, o čem by podle ní teď měli mluvit, co je pro ni teď důležité. Odpověděla, že by ráda mluvila o tom, jak překonat sedm měsíců do maturity.

Společně zrekapitulovali možnosti, které se jí naskýtají: bydlet u kamaráda, pokusit se domluvit s vlastním otcem nebo zůstat doma. Probrali společně výhody a nevýhody. Nejpříjemnější se zdá Marcela možnost vydržet to těch několik měsíců doma.

Konzultant se zeptal, jestli ji napadá, jak by se dal její pobyt doma zpříjemnit. Rozhovor s otcem a se sestrou podle ní nemá smysl. Rozhovor s matkou zprvu také odmítala, ale poté ji napadlo, že spolu dříve řešily nepříjemné situace, že byla zvyklá si s mámou povídat. Marcela řekla, že by bylo nejlepší počkat, až bude máma sama doma, a pak se pokusit nadhodit téma současné situace v rodině. Konzultant podpořil Marcelin nápad a zeptal se, jak si rozhovor s matkou představuje. Marcela souhlasí, že by se rozhovor měl točit hlavně okolo sondování příčin, proč matku deník tak rozčílil, a hlavně, jak by se dala situace napravit.

Konzultant předal Marcela také kontakt na poradnu pro rodinu a mezilidské vztahy v místě jejího bydliště, pokud by se na ně chtěla obrátit. Ujistil ji, že může kdykoliv opět zavolat na Linku bezpečí.

## Splněné přání

Jednoho odpoledne se na Linku bezpečí obrátila s žádostí o radu čtrnáctiletá dívka z Moravy. Její nevlastní devatenáctiletý bratr ji prý více než rok a půl osahává, přičemž poslední dobou ji obtěžuje stále častěji a ona už si neví rady, neboť bratr „si vůbec nedá říct“.

Poté, co konzultant Linky bezpečí nepřímými dotazy zjistil, že bratr osahává dívce poprsí, a to přes oblečení, se děvčete zeptal, zda už někomu svůj problém svěřila, když s bratrem „není řeč“. Na to dívka odpověděla, že to řekla zatím jen své nejlepší kamarádce, a ta jí poradila, ať zavolá na Linku bezpečí. Na otázku, jestli už uvažovala o tom, že by se s problémem svěřila rodičům, odpověděla volající s jistým rozrušením, že ano. S mámou si ale už dlouho nerozumí, ta prý na ni stále jen křičí. A táta s nimi nežije, jelikož rodiče jsou už asi dva roky rozvedeni. Zda mu to má říct, vůbec neví, protože má již svou rodinu a bratr navíc není jeho. Z následující části hovoru vyplynulo, že rozkol mezi dívkou a její matkou je skutečně hluboký a trvá prakticky od rozvodu. Naopak její vztahy s otcem jsou velmi dobré – vídají se alespoň jednou týdně, docela často si telefonují a někdy jdou spolu i do kina. Dívka se dokonce svěřila, že by nejraději bydlela u otce, ale své přání mu ještě nikdy nesdělila. Myslí si, že by to stejně nešlo, když je táta podruhé ženatý a mají miminko.

Po delším rozhovoru se konzultant s volající nakonec domluvil na tom, že dívka co nejdříve seznámí se svým problémem otce. Ten jistě udělá vše pro to, aby ji nevlastní bratr dále neobtěžoval. Dívka rovněž dospěla k rozhodnutí, že otci sdělí i své tajné přání.

Za několik dnů se dívka ozvala znovu s informací, že vše otci řekla. Slíbil, že podnikne odpovídající kroky.

## Táta je na mě hrubý

„Linka bezpečí, dobrý den.“

„Dobrý den, mluvila jsem už s jednou paní a ta mi říkala, že se vám můžu svěřit.“

„To víš, že můžeš. Od toho tady jsme.“

„No, totiž, ani nevím, jestli je to problém...“

„To zatím nevím ani já, ale každopádně jsi odvážná, že jsi vůbec zavolala.“

„On je totiž na mě hrubý můj táta. On to vlastně není můj pravý táta, ale bydlí s námi.“

„Co myslíš tím slovem hrubý?“

„On na mě křičí a nadává mi. Někdy mě i praští.“

„A jak tyto situace prožíváš?“

„Bolí mě to. A taky jsem z toho smutná.“

„Jak dlouho už to trvá?“

„Asi tři měsíce.“

„A napadá tě, proč se tak chová?“

„Ne, to nevím.“

„Vzpomeň si třeba na poslední situaci, kdy se to stalo?“

„To bylo právě dneska. Přišel z práce a začal na mě křičet, proč nejsem v pokojíčku, potom mě vzal za rameno a dotáhl mě tam. A musela jsem se až do večera učit.“

„A napadá tě, z jakého důvodu to tatínek udělal?“

„Moc ne, učím se dobře. Na vysvědčení jsem měla jen tři dvojky.“

„Tak proč táta chce, aby ses učila?“

„Myslím si, že má nějaké problémy v práci.“

„Aha. A co dělá tvůj tatínek?“

„Je podnikatel a maminka taky.“

„Tak to asi nemají moc času.“

„No, to ne. Máma ho má ještě míň než táta.“

„Když jsme spolu začali mluvit, říkala jsi něco o tom, že tenhle táta není tvůj pravý. Co se stalo?“

„Když jsem byla hodně malá, tak se máma s tátou rozvedli. Tohle je nový táta, který u nás bydlí asi rok.“

„Ví o tom maminka, že je táta na tebe hrubý?“

„Ne. Když je doma, tak mi táta tolik nenadává.“

„Aha. A chtěla bys jí to říct?“

„Ne. Ona by mi třeba nevěřila.“

„Pročpak?“

„Protože ho má moc ráda. A před ní se on ke mně chová úplně jinak.“

„A k bráškově?“

„K tomu se chová pořád stejně. Moc si ho nevnímá.“

„Říkala jsi, že tě bije. Máš třeba někdy modřiny?“

„Ani ne. On mi hlavně dává pohlavky.“

„Myslím, že by ti to dělat neměl, měli bychom s tím něco udělat. Co říkáš?“

„Ale co?“

„Zkusila jsi o tom někomu říct?“

„Komu?“

„Co třeba babičce? Šlo by to?“

„Kdybych jí to řekla, tak by se to určitě dověděla maminka.“

„To je možné. A co myslíš, věřila by maminka spíš tobě, nebo babičce?“

„Určitě babičce. To je vlastně pravda. Myslíte, že bych jí to měla říct?“

„Stojí to za pokus. Bylo by dobré najít nějakou vhodnou chvíli, kdy táta nebude doma.“

„On je většinou o víkendech pryč.“

„Vidíš, tak třeba o víkendu. Řekneš babičce o tom, jak s tebou táta zachází, tak jak jsi to teď řekla mně, a uvidíš, že si o tom s mamkou promluví.“

„A co když máma přece jen neuvěří?“

„Pak by bylo nejlepší, kdybys sem znovu zavolala a poradila se, co dál.“

„Dobře. Tak já to o víkendu zkusím říct babičce a v pondělí zavolám.“

„Tak dobře, chci ti říct, že jsi pořádně odvážná, když ses odhodlala k nám zavolat.“

„Jenže já jsem se bála.“

„Teď už se nebojíš?“

„Teď už ne.“

„Víš, až to budeš říkat babičce, tak to asi bude to samé. Taky se nejdřív možná budeš trochu bát, ale až jí to řekneš, uleví se ti. Uvidíš, ona ti určitě pomůže.“

„Tak jo. Moc vám děkuju. Na shledanou.“

„Ahoj.“

Láska

2





## Problémy s láskou, partnerství

Láska je jedním z nejčastějších témat hovorů Linky bezpečí. Problémy s láskou, seznamováním a rozchody se dotýkají dětí od školního věku, ale přesto – nebo právě proto – bývají tyto hovory hodně odlišné podle toho, zda volá desetiletý školák, nebo téměř dospělá dívka.

Mladší děti obvykle nejvíce zajímá, jak mohou někomu sdělit, že se jim líbí, přitahuje je, případně že by s ním chtěly chodit. Bývají to spíše kratší informační hovory, často probíhají podle podobného schématu. Snažíme se podpořit dítě v jeho vlastní iniciativě. Snažíme se je dovést k tomu, aby navrhlo vlastní řešení a samo vybralo nejvhodnější způsob, jak takovou věc někomu říci.

Problémy starších volajících bývají rozmanitější, zpravidla i závažnější. Týkají se rozchodů, nešťastných lásek, nevěry, konfliktních vztahů, někdy dokonce i pokusů o sebevraždu v souvislosti s láskou. Hovory bývají plné emocí, často trvají dlouho. Občas se stane, že se ani nedostaneme k vlastnímu řešení, protože se dítěti nebo mladistvému uleví už tím, že se ze všeho vypovídá. Jindy ho odkážeme na odbornou psychologickou pomoc.

Hovory této kategorie patří zpravidla k méně závažnějším, ale nelze je podceňovat, neboť často svědčí o tom, že volajícímu nechce nikdo jiný (z rodiny či kamarádů) naslouchat.

## Oslovit, či neoslovit?

Kamile je šestnáct let, studuje hotelovou školu, je milá, i když trochu nesmělá. Na Linku bezpečí se obrátila s problémem, že se jí moc líbí jeden kluk a chtěla by s ním chodit. Jsou ze stejné školy, ale každý chodí do jiné třídy, takže se moc neznají. Jednou, když měla Kamila službu v jídelně, tak si spolu povídali. Od té doby se převážně zdraví. Konzultantka se zeptala, o čem si spolu ten den v jídelně povídali. „No, o všem možným...“ „To je skvělé. A jaký jsi z toho měla pocit?“ „Docela dobře jsme se bavili a myslím, že se mu i líbím, dokonce řekl něco v tom smyslu, že zase někdy pokecáme.“ „Hm, to zní velice nadějně. A co bylo pak, bavili jste se ještě někdy?“ „No, to právě ne. A já teď nevím, co mám dělat. Jestli ho mám sama oslovit.“ Z tónu hlasu konzultantka cítila, že si Kamila není jistá, zda má a může svého „vyvoleného“ oslovit jako první, aby to nevypadalo hloupě, trapně, či dokonce vtíravě. Řešily tedy dilema oslovit ho, či neoslovit? Společně se dohodly, že ano. Ovšem hned vyvstala otázka jak a kde. Kamila vůbec nevěděla kde, konzultantka proto navrhla například ve škole. To Kamila odmítla, protože dotyčný neustále chodí se svými kamarády, před kterými se Kamila stydí. Další varianta byla napsat mu dopis. Ale i tuto verzi Kamila zavrhlá. Co kdyby se dopis dostal do nepravých rukou? „A nenapadá tě tedy jiný způsob, jak s ním promluvit?“ Kamilu napadlo, že by si poměrně snadno mohla zjistit jeho telefonní číslo a zavolat mu. Konzultantka ji pochválila za dobrý nápad a popřála hodně štěstí.

## Zapíjím smutek

Po desáté večer se ozval mladý muž. Prý by potřeboval poradit. Je smutný a přiznává, že částečně i pod vlivem alkoholu. Volá mobilem z hospody, kde už pár dní zapíjí s kamarády smutek. Hovor tvoří jeho dlouhý monolog, jen místy přerušovaný mými dotazy.

Je mu 23 let, hraje basketbal, ukončil vysokou školu s titulem Mgr. „Nikdy bych si nepomyslel, že budu volat na nějakou linku důvěry,“ říká. Zoufalý je z rozchodu se svou dívkou. Pokračoval líčením nevěry bývalé dívky i své vlastní. Jeho bývalá partnerka studuje psychologii v Praze a před několika dny mu telefonicky oznámila, že se s ním rozchází.

Od kamarádů se posléze dozvěděl, že mu jeho dívka „zahnula“. Jejímu příteli je 27 let, dělá ekonomku, nosí mobil u pasu. Přemýšlel o tom, že by daného mladíka zmlátil. Konzultant se ho zeptal, jestli je to vhodné řešení, které by k něčemu vedlo. Mladý muž ovšem zavěsil.

Za chvíli se ozval znovu. Tentokrát tvrdil, že opakovaně přemýšlel o řešení problému rvačkou – měl prý v úmyslu zmlátit nejen uvedeného mladíka, ale i bývalou partnerku. „Mám plno kamarádů, kteří by to pro mě udělali a neprozradili mě.

Kdybych dal tomu klukovi ránu, zlomil by se v pase.“ Po chvílce však přiznává, že na svou bývalou dívku by nebyl schopný vztáhnout ruku, a celkově uznává, že k vyřešení problému by rvačka nepomohla.

S dívkou, která dříve chodila s jeho kamarádem, měl vztah rok a půl. „Když se rozešli, dával jsem ji dohromady a začali jsme spolu chodit.“ Řekla mu, že byla jeho kamarádovi mnohokrát nevěrná. „Některé věci jsem mu dodnes neřekl.“

Na jedné straně dívku miluje a chce ji zpět, na straně druhé už jí moc nevěří a dokonce k ní cítí nenávisť. Tvrdí, že jí byl nevěrný jednou, posilněn alkoholem na narozeninovém večírku, a jednou se prý také líbal se svou bývalou holkou.

„K ničemu ale nedošlo.“

Konzultant se ptal, jestli plně věří kamarádům, nebo zda se zeptal i dívky, co se dělo. Prý se zeptal, ale naznačila mu, že když věří víc kamarádům, nehodlá se s ním bavit. „Obětoval jsem jí část života, psal jsem jí dlouhé básničky a ona mi oznámí, že mám zpytovat své svědomí.“ Cítí, že udělal chybu, ale neví, kdy a jakou.

V rozhovoru s konzultantem došli k tomu, že se jí pokusí vyhledat a zjistit skutečný důvod rozchodu. Tvrdí, že je schopen si s ní promluvit v klidu, bez emocí, bez hádek. Jestli je toho schopna i ona, neví.

## Bojím se odpovědi

Jednoho letního odpoledne se na Linku bezpečí obrátila rozrušená šestnáctiletá dívka. Téměř s pláčem se svěřila se svým trápením. Už půl roku chodí s chlapcem, kterého má „strašně ráda“. Adam – jak mu budeme říkat – je k ní velmi pozorný, kupuje jí květiny, chodí s ní na koncerty, do kina a do divadla. Jejich vztah má jen jednu nevýhodu: Adam bydlí v nedalekém, ale přece jen v jiném městě. Vídat se tak často, jak by chtěli, tedy nemohou. S bydlištěm Adama souvisí i problém, kvůli kterému se na nás dívka obrátila. Kamarádky ze školy totiž byly na diskotéce ve městě, kde bydlí Adam. A tam viděly jejího přítele tancovat s „nějakou holkou“. Dívka se prý v noci budí – zdá se jí, jak ji Adam opouští. Zeptat se jej přímo, jak to bylo, se však bojí. Má strach, aby se nedozvěděla, že ji už Adam nemá rád.

Konzultantka se zeptala dívky, jestli Adam ve svém městě chodívá na diskotéky, jestli jí o tom někdy povídal. Dívka začala vyprávět, že občas Adam někam vyrazí, má rád společnost a kamarády. Je také možné, že si prostě „jen tak“ s nějakou holkou chtěl zatancovat a nemuselo to nic znamenat.

Dál se již hovor vyvíjel v optimističtější duchu. Volající uznala, že nejistota bývá mnohdy horší než poznání nepříjemné pravdy. Došlo jí, že člověk tak alespoň může přemýšlet, co dál, může reagovat konkrétním jednáním. Dívka se rozhodla, že už se dál nebude trápit a svého chlapce se zeptá „děj se co děj“.

## Líbal se s jinou!

Jednou se v telefonu ozval uplakaný hlásek asi čtrnáctileté dívky. Mezi vzlyky se konzultantce svěřila, že ji podvádí její kluk. Konzultantka se jí snažila dát najevo své pochopení pro její obtížnou a bolestnou situaci a ujistila ji, že se jí pokusí pomoci. Vyzvala dívku, aby jí o tom pověděla víc.

„Já je spolu viděla... Líbali se! Jak mi to mohl udělat?“ Během hovoru se konzultantka dále dozvěděla, že chlapec slavil v inkriminovaný den narozeniny. Dívka mu koupila stříbrné srdíčko na krk a zrovna přemýšlela, jestli by mu ho měla dát. Konzultantka se jí citlivě dotázala, co přesně viděla. Prý viděla svého kluka s jinou dívkou v cukrárně, jak si dávají pusy. Po krátkém rozhovoru dívka připustila, že se mohlo jednat o obyčejnou pusy k narozeninám. Asi takovou, jakou ona dává svým dobrým kamarádům, když oni mají narozeniny. Dívka se se svým chlapcem od včerejšího dne neviděla, a proto nemohla zhodnotit, jestli se jeho chování k ní změnilo. Nakonec se rozhodla, že za ním zajde, aby jí danou situaci vysvětlil.

V jejím úmyslu ji konzultantka podpořila a pochválila za dobrý nápad.

## Naléhá na mě, ale já se bojím

„Linka bezpečí, prosím.“

„Dobrý den, chtěla bych se s vámi o něčem poradit. Už rok a půl chodím s klukem a nevím, jestli se s ním mám vyspat. Víte, já ho mám hrozně ráda.“

„Takže chodíš s klukem, kterého máš moc ráda, a teď přemýšlíš nad tím, jestli se s ním máš vyspat.“

„No, já mám strach, že když to neudělám, tak se se mnou rozejde.“

„Jak se v té situaci cítíš?“

„On na mě hrozně naléhá a to je mi nepříjemné. Trvá to již delší dobu, stále mě přesvědčuje, že se s ním všechno vyřeší.“

Pořád se mě ptá, na co čekám. Že už je mi sedmnáct a ještě jsem neměla žádného kluka. Víte, jemu je dvacet a já chápu, že to chce.“

„Připadá mi to tak, že on to chce, ale ty si nejsi moc jistá.“

„No, já nevím, na jednu stranu bych chtěla, ale zároveň se toho i bojím. Jsem z toho hrozně zmatená a nevím, jak dál.“

„Asi nad tím teď hodně přemýšlíš. Zkus mi říct důvody, pro které bys to udělala, a důvody proti.“

„Nejvíc mě trápí, že se bojím, mám z toho strach.“

„Dal by se ten strach nějak upřesnit?“

„Bojím se toho, že jsem nezkušená a že se mu to proto se mnou nebude líbit. Že se mi třeba vysměje. V mém věku už holky obvykle zkušenosti mají. Já s ním ale nechci spát jen proto, že už bych na to měla věk.“

„Takže nejvíc tě teď trápí pocit, že nejsi dostatečně zkušená?“

„No, to mně vadí, ale možná, že ještě víc se bojím toho, že mě bude pomlouvat před ostatními.“

„Máš s tím nějakou zkušenost, stalo se to už někdy?“

„On je takový, že hodně vypráví kamarádům o tom, co spolu děláme. Někdy si i vymýšlí. Pak se mi to nějak donese.“

„Mám dojem, že o tom mluvíš hodně smutně.“

„Je mi vždycky dost trapně a mrzí mě to. Kolikrát jsme o tom mluvili a on vždycky slíbil, že už o ničem mluvit nebude. On je hrozně hodnej a já ho mám moc ráda, ale občas udělá takovouhle blbost.“

„Je pochopitelné, že by pro tebe bylo nepříjemné, kdyby o tom vyprávěl ostatním.“

„To by mi opravdu vadilo, a ještě víc by mě mrzelo, kdyby si o tom vyprávěl s holkama, on má totiž spoustu kamarádek.“

On jim teda říká kamarádky, ale nechová se k nim tak. Už se mi stalo, že jsem ho viděla, že se drželi za ruce nebo si něco šuškali. Už jsem se na něj takhle několikrát naštvála a chtěla jsem se s ním kvůli tomu rozejít. Vždycky jsme se ale udobřili. Miluji ho, ale bojím se, že budu jen jedna z řady, protože on měl už hodně holek.“

„Připadá mi, že si nejsi jistá jeho láskou.“

„Někdy ne, ale jindy je zase hrozně milej.“

„Z toho, co jsi říkala, jsem pochopila, že mezi ty důvody, proč to udělat nechceš, patří: strach z nezkušenosti, z toho, aby tě tvůj přítel nepomluvil nebo se ti nesmál, a pak je tam ještě nejistota, zda tě má doopravdy rád.“

„No, takhle to asi je. Ještě se ale bojím něčeho. Nevím úplně, jak to říct... On měl těch holek už dost a já mám trochu obavy, jestli se třeba něčím nenakazil.“

„Bojíš se, abys od něj nechytila nějakou nemoc.“

„Říkám si, že je snad v pořádku, ale jistá si tím nejsem. Navíc jsme spolu ani nikdy nemluvili o antikoncepci, takže bych se taky bála, abych neotěhotněla.“

„Takže k tomu, co jsi říkala, můžeme doplnit navíc ještě strach z nemocí a z otěhotnění.“

„Víte, když o tom takhle mluvím, tak mi připadá, že těch důvodů, proč to neudělat, je nějak moc. Vlastně jediný důvod, proč bych to udělala, je, že ho mám moc ráda a nechci ho ztratit, ale tím si už taky nejsem moc jistá. My se teď totiž hodně často hádáme.“

„Nerozumíte si?“

„On říká, že je to proto, že s ním nechci spát. Že není normální, abychom spolu chodili přes rok a nic spolu neměli.“

„A ty si o tom myslíš co?“

„Já nevím, je fakt, že ty hádky vznikají obvykle kvůli tomu, že mě nutí, abych se s ním vyspala.“

„Jak vypadá to nucení?“

„No, pořád o tom mluví a sahá na mě.“

„A jak na to reaguješ?“

„Vždycky mu řeknu, že nechci, a snažím se změnit téma.“

„To znamená, že on o tvých obavách nic netuší?“

„Vlastně ne, nikdy jsem o tom s nikým ještě nemluvila. Vlastně si nemám o tom s kým promluvit. Nějaký kamarádky mám, ale myslím, že by mě nepochopily. A u nás doma je to teď taky dost hrozný. Moji rodiče se totiž budou rozvádět.“

„Nemáš teď asi lehké období.“

„To teda nemám. Nejdřív mě hrozně mrzelo, že se naši chtějí rozvádět, ale když už ty jejich hádky se nedají poslouchat. Myslím, že to nakonec bude lepší, než abychom takhle žili dál.“

„Určitě to pro tebe není jednoduché, ale mluvíš o tom docela vyrovnaně.“

„Ono to totiž trvá už dlouho a já doufám, že se to rozvodem vyřeší. To, nad čím teď mnohem víc přemýšlím, je ten kluk. Víte, já myslím, že už to musím vyřešit. Asi si s ním promluví.“

„Máš pocit, že by se to tím mohlo nějak vyřešit?“

„Napadá mě, že si s ním promluvíš a uvidím, co on na to. Pokud o tom nebude chtít mluvit a bude mě nutit dál nebo se třeba naštvě, tak se s ním asi rozejdu. Beru to jako takovou poslední šanci, kterou mu dávám. Hodněkrát mě už zklamal a já nechci spát s klukem, kterému nemůžu věřit.“

„Myslím, že je dobrý nápad pokusit se to s ním vyjasnit. A je úplně normální, že nechceš být s klukem, kterým si nemůžeš být jistá.“

„Já to teda zkusím, protože se to už musí nějak vyřešit.“

„Kdy si s ním o tom chceš promluvit?“

„Asi hned dneska, dokud mám odvalu. Dost se mi ulevilo, že jsem to mohla někomu říct, a taky jsem si dost věcí uvědomila, takže bude pro mě snazší s ním o tom mluvit.“

„Držím ti palce, aby to vyšlo tak, jak si přeješ. Pokud by se něco dělo, tak můžeš kdykoli zavolat a s kýmkoliv z nás si popovídat.“

„Děkuji vám, na shledanou.“

Sex

3



## Problémy sexuálního zrání a soužití

Tato problematika patří na Lince k poměrně častým tématům. Zahrnuje různé okruhy: od sexuálního vyzrání, menstruace, antikoncepce přes homosexualitu a HIV/AIDS až po prostituci a znásilnění. Zvláště hovory na poslední témata patří k více závažným a vyžadují velmi citlivý přístup konzultanta k volajícímu, který často bývá rozrušen. Obecně však žádný z uvedených problémů nelze podceňovat, i zdánlivá maličkost může dítě hodně trápit.

Děti často nevědí, jak se svěřit rodičům, nebo se před nimi stydí, někdy jim ani nic nechtějí říci. Linka bezpečí je pro ně pohodlný a bezpečný způsob, jak se dozvědět odpovědi na své otázky, případně jak překonat ostych před rodiči či partnerem. Konzultanti s nimi ochotně proberou i choulostivá témata, i když samozřejmě záleží na osobních hranicích každého pracovníka, jak daleko je ochoten zajít. Někomu může třeba vadit rozebírat s volajícím například konkrétní sexuální praktiky – v tom případě jej odkáže na nějaké kvalitní zdroje informací. Snažíme se s dětmi jednat co nejpříměji, abychom nezklamali důvěru, se kterou se na nás obracejí. Pokud konzultant zjistí, že problematika, o které dítě hovoří, přesahuje jeho kompetence, dává mu kontakt na specializované pracoviště.

---

supervizorka Linky bezpečí

## Nejsem nemocný?

Na Linku bezpečí zavolal jednou večer čtrnáctiletý Lukáš. Zpočátku byl velmi tichý, hovor prokládal dlouhými pauzami, zjevně nevěděl, jak má své trápení popsat. Po chvíli vyšlo najevo, že Lukáš v poslední době několikrát pocítil pohlavní vzrušení, když viděl svou desetiletou sestřenicí polonahou. Vídá se s ní prakticky každý víkend na chalupě, kam jejich rodiče společně jezdí. Lukáše tato skutečnost velmi vyděsila, dokonce se opakovaně ptal, zda nemůže být „nenormální“, když se mu líbí malá děvčata. Společně s konzultantem začal Lukáš své pocity rozebírat. Postupně se rozpomněl na další podobné situace. Něco podobného se mu stalo nedávno při pobytu v nemocnici, kdy ho sestřička ošetřovala v oblasti pohlaví, jindy zase při pohledu na spoře oblečené spolužačky.

Co však Lukáše vystrašilo nejvíc, byla lepkavá tekutina, kterou objevil včera ráno na prostěradle. V první chvíli ho napadlo, jestli není nemocný...

Během rozhovoru se Lukášovi značně ulevilo, neboť se dozvěděl, že se pravděpodobně jedná o zcela běžné průvodní znaky pohlavního dospívání, které se nevyhnou ani ostatním chlapcům v jeho věku. Že lepkavá tekutina na prostěradle je důsledkem poluce a znamená naopak, že Lukáš je naprosto zdravý. V závěru rozhovoru se chlapec ještě více osmělil a svěřil se s tím, že někdy, když cítí velmi intenzivní pocit vzrušení, dokonce onanuje. Zaslechl prý kdesi, že to může být škodlivé, ale v danou chvíli nedokáže odolat. Hovor dál pokračoval v podobném duchu. Když si Lukáš ověřil, že nedělá nic nenormálního ani nezdravého, rozhovor pomalu skončil ujištěním, že bude-li mít v této či jakékoliv jiné oblasti další nejasnosti, zavolá znovu na Linku bezpečí. Dostal také kontakt na sexuologa, pokud by potřeboval svůj problém konzultovat s odborníkem.

## Potřebuji antikoncepci

Na Linku bezpečí se dovolala šestnáctiletá dívka, která se chtěla zeptat na „něco o antikoncepci“. Tři měsíce chodí s přítelem, mají se moc rádi a včera se spolu poprvé milovali. Partnerovi je 18 let a měl již několik sexuálních partnerek, pro volající dívku to byl první pohlavní styk. Všechno proběhlo v pořádku, ničeho nelituje a byl to pro ni krásný zážitek. Potřebuje však vyřešit otázku antikoncepce. Při prvním styku použili kondom, ale přítel ho nadále odmítá. Domluvili se tedy, že by dívka užívala hormonální antikoncepci.

Pohlavní styk plánovali a dívka se chtěla o antikoncepci poradit s maminkou. Ta však rozhovor odmítla s tím, že je dívka ještě velmi mladá, přítele zná jen krátkou dobu a ona si nepřeje, aby spolu vůbec měli pohlavní styk. Na to však dívka odmítá přistoupit, má pocit, že má právo se rozhodnout podle sebe – zákonnou hranici 15 let respektuje, ale teď je to jen jejich volba. Navíc cítí rozhořčení nad tím, že chtěla být zodpovědná a antikoncepci mít před prvním pohlavním stykem vyřešenou a máma to nechápe. Spor s mámou teď však řešit nechce, chtěla by si povídat o antikoncepci.

Konzultantka pochválila dívku za její zodpovědnost, je určitě dobré, že s přítelem tuhle záležitost probrali a dohodli se na řešení přijatelném pro oba. Informuje ji o tom, že v 16 letech může mít pohlavní styk a může užívat hormonální antikoncepci. Tu však může předepsat jen gynekolog. Proto je nutné podstoupit vyšetření na gynekologii, a pokud bude vše v pořádku, domluvit se s lékařem na antikoncepci, která pro ni bude vhodná. Dívka ví, jak probíhá vyšetření na gynekologii, sice tam ještě nikdy nebyla, ale informovaná je a nemá z vyšetření žádné obavy. Ptá se jen, kam se může na vyšetření objednat, jestli musí k lékaři, ke kterému chodí máma, když spadá do jeho obvodu. Konzultantka jí vysvětlila, že se může objednat i jinam, telefon a adresu jiného lékaře snadno zjistí v telefonním seznamu, a i kdyby šla ke stejnému lékaři jako její matka, ten nemá povinnost o tom mámu informovat.

Konzultantka odpovídá na dívčiny dotazy týkající se spolehlivosti antikoncepce i možných vedlejších účinků. Také oceňuje partnerský přístup přítele, který dívce slíbil antikoncepci platit, a jejich zodpovědnost a schopnost komunikovat o tak zásadních věcech, jako je jejich sexuální život.

Na závěr ještě konzultantka dívce předala kontakty na internetové stránky (např. [www.antikoncepce.cz](http://www.antikoncepce.cz)), kde si může případně dohledat další odpovědi na otázky, které by jí ještě napadly. Zároveň jí ujistila, že se může kdykoliv znovu obrátit na Linku bezpečí.



## Jsem homosexuál

Tomáš se při prvním hovoru představil a žádal informace o Lince bezpečí – prý jej jako budoucího učitele zajímá, co jsme zač. Konzultant se mu snažil zhruba přiblížit, s čím se na Linku bezpečí děti nejčastěji obracejí. Tomáš reagoval: „No to já znám, zrovna dneska mě strašně naštvál přítel mámy, znáte to, představte si...“ Konzultant se dozvěděl, že matčin přítel David nerespektuje jeho soukromí a v Tomášově nepřítomnosti i přes jeho opakované prosby bezostyšně užívá jeho pokoj (obývací pokoj a ložnice jsou příliš malé a Tomášova matka tam stanovila zákaz kouření), kde si čte noviny, kouří, pije a rozlévá kávu na Tomášovu postel. Mamku s tím prý dlouho nechtěl zatěžovat, ale v rozhovoru nakonec připustil, že cesta přes ni bude zřejmě nejschůdnější.

Tomáš se pak rozpovídal o svém vztahu k rodičům. Začal opět trochu krkolomně: „Viděl jsem vlastně vaši reklamu a říkal jsem si, že vám zkusím zavolat. Člověka občas něco přepadne... Mě vlastně spíš víc žere táta...“ A delší dobu líčil, jak tátovi pere, vybírá nové oblečení, myje okna a také co všechno dělá a zařizuje pro matku, a zkrátka, že už ho nebaví „dělat rodičům tátu a mámu“.

Pak Tomáš zcela vážně požádal, zda by se mohl s něčím svěřit. Mluvil pomalu a velmi rozvážně o tom, že odpověděl na seznamovací inzerát, který není zcela běžný. Jednalo se o seznámení s chlapcem, který je též homosexuál. Vyprávěl o svých křečovitých zkušenostech s dívkami i o krátkém vztahu se starším mužem, který ho chtěl jen do postele. S hochem z inzerátu se setkal a byl překvapen, že dotyčný Roman svoji orientaci neskrývá, ale otevřeně ji připouští před svým okolím. To Tomášovi dodalo odvalu k dávno plánovanému rozhovoru s matkou. Nejdříve se chtěl ale svěřit na Lince bezpečí. Byl nadšen tím, jak snadno dokázal mluvit o své orientaci. Konzultant se mu snažil vysvětlit, že doma to tak snadné být nemusí, protože jeho matka je vůči němu v jiné roli a její postoj může být odlišný a velmi emotivní. Tomáš se však už dále bavit nechtěl a hovor slušně, ale rychle ukončil. Ale ještě týž den večer se ozval znovu a náhodou mluvil i se stejným konzultantem. Byl poměrně rozrušený a vyprávěl, že matčina reakce předčila jeho nejčernější představy. Po očekávaném: „Víš to jistě?“ následovalo rezolutní: „Budeš se léčit!“ V mezitím Tomáše zapříisahala, ať už to proboha nikomu neříká. Jak jí to jen mohl udělat? Posmívala se, že mu jen nahrála doba, dříve by ho to ani nenapadlo. Rozhodla, že se ožení a bude mít děti, aby vypadal normálně. Požádala ho, aby se léčil co nejdříve a už ji nezlobil.

„Tak já už nevím, mně se teď vůbec nechce domů. Ona mi už dokonce řekla, že by bylo lepší, kdybych někoho zabil, to že lidi rychleji zapomenou. Je přesvědčená, že jí to dělám naschvál.“

„Ty, Tomáši, mě teď napadla taková věc. Možná by se dalo využít té její posedlosti léčbou. Co kdybys na to přistoupil a navštívili jste společně nějakého sexuologa? Nepochybuji, že každý odborník jí dokáže vysvětlit, že léčba v tomto případě není na místě, a třeba pro ni doktorská autorita bude srozumitelnější než tvoje osvěta.“

„Jo, doktorům máma dost věří, ale ona by tam se mnou nešla.“

„Hm, to je možný, ale nenapadá tě nějaká finta, jak ji tam dotlačit?“

„Když jí řeknu, že tam sám asi těžko trefím, tak mě tam asi dovede, ale dovnitř by nešla.“

„A co takhle vzbudit dojem, že ji potřebuješ jako podporu, že si třeba všechna léčebná cvičení nezapamatuješ.“

„Něco takového by možná šlo, já to ještě promyslím.“

Tomáš nechal o několik dní později na Lince bezpečí vzkaz. Maminku se mu podařilo přesvědčit a navštívili spolu dokonce dva sexuology. S přístupem odborníků se svěřila kamarádce, která jí doporučila nějakého psychoterapeuta. Toho navštívila už sama, a výsledkem je, že se Tomášovu sexuální orientaci snaží respektovat a občas se (se zřejmou obavou) zeptá, zda už má Tomáš přítele. Roman, který celý proces nastartoval, o Tomáše neprojevil dostatečný zájem, a tak si Tomáš podal vlastní inzerát.

Vrstevníci

4



## Problémy ve vrstevnických vztazích

Problematika vrstevnických vztahů je třetí nejzastoupenější téma v telefonátech na Linku bezpečí. Nejvíce se na nás děti obracejí s problémy ve vztahu s kamarády, s posmíváním, s nímž se setkávají od druhých, a s celkovou osamělostí, kterou cítí ve svém životě. Podle mého názoru je to problém pro dítě náročný, protože si často připadá tak, že nikoho nemá, nikdo ho nemá rád, je úplně samo a neví, jakou cestou se vydat, aby se to změnilo. Každý konzultant na Lince bezpečí pracuje s dětmi takovým způsobem, že se nejdříve snaží, aby dítě mohlo o svém problému bez zábran mluvit. Pomáhá tomu, že jsme anonymní telefonní linka, kdy dítě mnohdy i přizná, že je rádo, že ho během hovoru konzultant nevidí a nemusí se ani představovat.

Dalším úkolem konzultanta je hledat s dítětem možnost seznámit se s někým ve svém okolí a také vybrat prostředí, které by bylo pro dítě nejpřirozenějším pro toto seznámení. Často nachází konzultant spolu s dítětem možnosti, které by dítě podle svých slov „samo nevymyslelo“. Pro dítě je to určitá úleva a získá odvahu vyzkoušet příležitosti a hledat prostředí, kde se už nebude cítit samo.

---

psycholožka Linky bezpečí

## Nalezená sebedůvěra

Na Linku bezpečí zavolala dívka, která se představila jako Petra. Řekla, že je jí 14 let a že má problémy se spolužáky. Prý jí sprostě nadávají a nechtějí s ní kamarádit. Svěřila se s tím rodičům, ale ti jí nevěřili. To ji hodně zranilo. Během hovoru se postupně uvolňovala a přestala být smutná.

Petra vyprávěla o svých pocitech a o tom, proč si myslí, že s ní nikdo nechce kamarádit. Dívka svůj neúspěch ve vrstevnických vztazích odůvodňovala tím, že není vtipná a neví, o čem si s ostatními má povídat. Z jejích slov vyzařovala naprostá nedůvěra v sebe samu a strach ze selhání. Postupně se však Petra začala měnit. V telefonickém rozhovoru začala prožívat sebedůvěru v komunikaci. Konzultantovy otázky ji přiměly nahlas přemítat, že existují témata, která ji zajímají a lákají. Nakonec zvítězila péče o zvířata a jejich chov.

Petře připadalo, že teď – po rozhovoru s konzultantem – už bude schopná mluvit o svých pocitech i s rodiči. Napadlo ji také, že mají známého veterináře, kterému by mohla pomoci v péči o zvířata. Věděla, že by se mohla dostat i do přírodovědeckého kroužku, kde už znala jednu dívku, se kterou by se mohla více skamarádit. Moc konzultantovi poděkovala za tyto podněty, které ji během hovoru napadly.

## Já nechci umřít!

Když se jedenáctiletá Adélka obrátila na Linku bezpečí, plakala a stále opakovala jednu větu: „Já nechci umřít!“ Konzultant se jí zeptal, proč myslí právě na smrt, zda se jí něco stalo a zda mu chce přiblížit, co ji k této větě přivedlo. Adélka začala vyprávět, že se její kamarádky baví už několik dní o smrti a Adélce se vysmívají, že „věří na nebe“. Kamarádky se jí pokoušejí přesvědčit, že žádné nebe neexistuje, že po smrti z nás nezbude nic, ale tato představa Adélce nahání strach. Konzultant se jí zeptal, jak si představuje ono „nic“ a co jí na této představě tak straší. Adélka přiblížila svoje pocity: „Vždyť je to hrozně strašidelný, právě že už není nic, vlastně si to ani nejde představit, když to není nic. A taky mám strach, že mě sežerou červi. Pavlínka totiž říká, že nás sežerou červi.“ Konzultant jí připomíná, že se vždycky nepohrývá tělo, ale často pouhý popel z něj (což Adélku uklidnilo), a vrátili se k problematice „co po smrti“.

Adélka vzpomínala na dobu před pěti lety, kdy jí zemřeli prarodiče a Adélčina maminka řikala, že babička i dědeček odešli do nebe. Tehdy měla Adélka pocit, že nebe je krásné místo, kde se všichni zesnulí scházejí, kde se mají dobře a jakoby žijí dál. Adélka dodala, že jí dnes tato představa připadá hloupá, protože už ví, co se s tělem stane. Konzultant se ptá, zda s někým mluvila o lidské duši, jestli o ní vůbec někdy slyšela a jestli v ni věří. Dozvídá se, že o duši Adélka jednou mluvila s maminkou. Prý věří, že každá duše žije dál, a sama nabízí možnost, že místo těla odchází „na to krásné místo“ právě duše. Adélka chtěla vědět, co si o tom myslím. Konzultant odpovídá, že se mu její představa líbí. Adélka chce vědět, jestli to není „blbost“ nebo „nějaký pitomý výmysl“. Zde Adélce konzultant naznačuje, že dodnes není prokázáno, co se s námi po smrti vlastně stane. Lidé mají vlastní názory a stejně tak jako ona nemůže vyvrátit kamarádkám, že z nás „nezbude nic“, ani ony nemohou vyvrátit Adélce, že lidská duše odejde na krásné místo.

Konzultant se ptá, zda Adélka slyšela ještě jiné názory na to, co se s námi stane po smrti. Adélka se setkala i s názorem, že se lidé znovu narodí „jako někdo jiný“, ale dodala, že jí to připadá jako nesmysl. Konzultant opakuje, že lidé mají různé názory, každý člověk je jiný a to, co vyhovuje jednomu, nemusí vyhovovat druhému. Připomenul také, že kamarádky označily její názor za nesmyslný, a nabídl vysvětlení: mají prostě jiný názor.

Adélka připustila tuto možnost zjevně potěšena, avšak opět se ptala, jestli si nemyslím, že je její představa blbost. Konzultant ji znovu ujistil, že ne, že se mu její představa moc líbí, a poprosil ji, aby mu to hezké místo popsala podrobněji. Adélka se při popisu občas zasmála svým představám, třeba „jak děda a babi hrajou tenis“. Prohlásila, že ji vyprávění docela baví, ale obává se, že kamarádkám by se s takovými představami svěřit nemohla. Konzultant podotknul, že kamarádkám nemusí vůbec o svých představách vyprávět, je to její věc a důležité je jen to, zda jí její představy těší. To Adélka potvrdila a rozhodla se, že si je nechá jen pro sebe. Nakonec konzultant Adélce navrhl, zda by si chtěla o všem popovídat s maminkou, a Adélka reagovala kladně. Adélka poděkovala a rozloučila se.

## Pěkně mi to zavařila

Barbora bydlí s matkou. Nemá sourozence a rodiče se rozvedli asi před sedmi lety. Otec, který bydlí u své přítelkyně, se o Báru nezajímá, jeho „výchova“ spočívá v posílání výživného. Barbora s matkou vycházela vcelku dobře, ale poslední dobou se jejich soužití značně zkomplikovalo.

Bára šla před časem s kamarády ven. Měla s matkou domluveno, že se vrátí do osmi večer. Kamarádi ji však přemlouvali, aby zůstala déle. Barbora se bála přijít domů pozdě, ale její kamarádka Tereza jí nabídla, že zavolá k ní domů a poprosí její matku, aby nechala Barboru déle venku. Barbora souhlasila. Tereza se vrátila s tím, že je vše domluveno a Bára může zůstat venku do jedenácti. Bára byla sice překvapena matčíným svolením, ale měla radost, že ještě nemusí domů, a tak zůstala s kamarády. Šli na diskotéku. Tereza i ostatní kupovali Báře alkohol. Ta s ním dosud neměla žádné zkušenosti, zpočátku se bála napít, ale nakonec se nechala přesvědčit. Neuměla však odhadnout množství a účinek alkoholu a brzy se opila. Když už se diskotéka zavírala a všichni šli domů, řekla Tereza Báře, že domů vůbec nevolala a vše si vymyslela, aby „to Báře doma zavařila“. Barbora přišla domů pozdě, a navíc opilá. Matka s ní od té doby nemluví (prý už asi tři týdny),

respektive jejich komunikace se omezila na pozdrav a sdělení nejnnutnějších věcných informací. Bára velmi těžce nese napětí mezi ní a matkou. K napětí navíc přispívá i skutečnost, že Bářina babička (matka matky) umírá na rakovinu. Bára na konzultantku působila naladěna mírně depresivně. Zdá se, že příliš nikam nechodí (návštěva diskotéky s kamarády byla spíše výjimkou), nemá žádného blízkého přítele či přítelkyni. Před časem měla dobrého kamaráda, ale vztahy mezi nimi již nejsou tak intenzivní od té doby, co začal chodit s její „kamarádkou“ Terezou, či se spíše podle Bářiných slov nechal Terezou svést. Tereza je sociálně velmi úspěšná – na rozdíl od Barbory, která má snížené sebehodnocení, pohled do budoucnosti spíše pesimistický a trpí pocity opuštění, zklamání a podobně.

Bára už zkusila matce vysvětlit, jak se vše stalo, ale matka zatím není jejímu vysvětlování přístupná. Kdykoliv se jí Barbora pokusila své chování vysvětlit, začala nad ní matka vyjadřovat zklamání a vyčítat jí to. Zdá se, že nejen Bářin konkrétní prohřešek (pozdní návrat z diskotéky, opilost), ale i umírání babičky, skutečnost, že otec v rodině nežije, a možná i matčiny osobnostní rysy podněcují nesoulad, který nyní mezi matkou a dcerou panuje.

Bára přiznala, že jí telefonát poskytuje určitou úlevu. Ukázalo se, že od konzultantky ani tak nečeká rady, jak se s matkou usmířit – sama tuší, že je to velmi těžké – ale spíše si potřebuje s někým popovídat. Je zklamaná chováním Terezy (kromě toho, že jí lhala na diskotéce, jí prý také pomlouvá před chlapcem, se kterým Bára dříve kamarádila). Když Bára pátrala po příčinách Terezina nepřátelství, napadlo ji, že by za tím mohla stát závist. Tereza i Bára totiž chtěly být modelkami. Šly spolu na několik konkurzů, a zatímco Bára uspěla dvakrát, Tereza ani jednou. Bára se cítí velmi sama. Tereza i zmíněný chlapec byli jediní, s kým se více stýkala. Ale nejtěžší je pro Báru konflikt s matkou. Matka s ní o situaci vůbec nechce mluvit. Chodí pozdě z práce a jde si hned lehnout.

Pak náhle přichází Bářina matka a ona musí hovor končit.

## Posmívají se mi

Spolužáci se jí posmívají, že je tlustá. Prý se jí smějí i holky. Tak začínal hovor s Martinou. V první části povídání ji konzultantka ujistila, že je šikovná a statečná, když si chce o svém trápení popovídat a nějakým způsobem je řešit. Martina byla opravdu rozhořčená, takže chvíli trvalo, než se zklidnila a začala vyprávět o svých potížích.

„Martino, myslíš, že bys mi mohla vysvětlit, proč přesně se ti spolužáci smějí?“

„Protože jsem tlustá.“

„Opravdu? To by určitě neměli. Řekni mi, kolik teda vážíš a měříš.“

„Asi 155 cm a vážím 52 kg.“

„No, je těžké to posoudit, když nevím, jak vypadáš, ale jenom podle těch čísel myslím, že tlustá nejsi.“

„Já si taky nepřipadám tak tlustá, ale jim to zkrátka nevyvrátím.“

„Kdo všechno se ti tedy vlastně posmívá?“

„Kluci... A holky taky...“

„A ty se ti smějí ze stejného důvodu?“

„Ty ne, ty se mi posmívají, že hraju fotbal.“

„Fotbal, opravdu?“

„Hm, já hraju s klukama.“

„To mi připadá moc výborné – hrát fotbal. To je dobře, že takhle sportuješ. A fotbal, to hned tak nějaká holka neumí.“

Potom si v docela uvolněném a příjemném duchu popovídaly o fotbalu, o škole, o kamarádech a o jídle. Martina si sama o sobě nemyslela, že je tlustá, ani neměla dojem, že by jedla víc než ostatní holky. Přesto se s konzultantkou domluvily, že si občas půjde zaběhat a nebude jíst každý den sladkosti.

Nakonec se konzultantka Martiny zeptala, jestli má nějaký nápad, jak bude reagovat, až se jí příště kluci nebo holky budou posmívat. Měla: nebude si jich všimát, protože kluci a holky nemají pravdu.



Šikana



## Šikana, etnické a rasové problémy

Hovory, kdy se děti svěřují se šikanou, nejsou ojedinělé. Trápí je, jak se k nim ostatní (většinou vrstevníci) chovají. Během telefonního rozhovoru šikanované děti popisují jednotlivé příhody, jak se jim např. spolužáci posmívají, označují je nevybíravými slovy, jak musí snášet odmítání ze strany třídního kolektivu apod. Někdy dokonce popisují fyzické napadání, ničení věcí a vyhrožování. To všechno jsou zraňující zážitky, a není tedy divu, že šikanované děti prožívají pocity nespravedlnosti, bezmoci, strachu. Nevědí si rady, jak se s takovou situací vypořádat, mají pocit, jako by byly zahrnuty do kouta. Dítě volající na Linku bezpečí má dojem, že nikde nenachází zastání. Ne vždy však jsou šikanované děti osamocené. Stává se, že šikanovaný dokáže na svou stranu získat i jiné spolužáky ve třídě. Dokladem toho jsou děti, které volají na Linku bezpečí s otázkou, jak mohou pomoci svým kamarádům, kteří jsou terčem posměchu atd.

Šikana nabývá různých podob a její trvání je různě dlouhé. Co však má podle mého soudu většina šikanovaných dětí společné, je strach vzepřít se a podniknout něco na svou obranu. Obávají se, že jejich snaha příliš nepomůže, ba právě naopak se tím vše zhorší. Je pak na místě, abychom takové děti podpořili v jejich rozhodnutí začít se bránit, ujistili je, že na to mají právo, a zároveň s nimi rozebrali jejich reálné možnosti.

## Nechci být bonzákem

Koncem prvního pololetí se na Linku bezpečí obrátil třináctiletý chlapec s žádostí o radu. Nevěděl totiž, co má dělat s partou spolužáků, kteří jej již delší dobu různě „pošťuchují“, berou mu svačiny a házejí jeho věci po třídě. Navíc jsou prý útoky stále častější a hrubější. Včera dokonce dostal několikrát pěstí.

Konzultantka se zeptala, zda se Radim s tímto problémem již někomu svěřil. Na to volající odpověděl, že ne, že je mu to „hloupé“, protože nechce být „bonzákem“. Nicméně poté, co s pracovnící Linky bezpečí probíral možnosti, jak situaci řešit, byl ujištěn, že není žádným „bonzáctvím“ požádat o pomoc dospělého v situaci, kdy je za nečinného přihlížení třídy napadán sedmi spolužáky.

Radim vyprávěl, že se tato situace již jednou stala před rokem. Tehdy pohrozili jeho spolužákům Radimovi rodiče. Na chvíli chování spolužáků ustalo, ale pak opět začalo. Navíc mu i teď vyhrožují, že „bonzne-li“ je, tak „uvidí to peklo“. Ke všemu má Radim nového třídního učitele, který o šikaně nic netuší.

Rozhovor byl stále obtížnější, neboť Radim byl plný úzkosti. Dokonce se svěřil, že už pomýšlel i na to, že si „něco udělá“. Odmítal veškerá řešení včetně nabídky, že Linka bezpečí v jeho věci kontaktuje sociální pracovníci, aby mu v jeho situaci pomohla. Než se rozloučil, musela mu konzultantka slíbit, že bez jeho svolení nebude Linka bezpečí nic podnikat.



## Za modřiny může fotbal

Patrik měl trápení se třemi svými spolužáky. Neustále se mu vysmívali, sprostě a hrubě mu nadávali. Když jim pohrozil, že to řekne rodičům, surově ho zbili. Od té doby se výprask několikrát opakoval. Často i bez příčiny. Navíc ho starší spolužáci nutili, aby jim odevzdával svoje kapesné. Nejhorší chvíle prožíval před hodinami tělocviku, když se s kluky převlíkali a on jim musel ukazovat svoje přirození. Ze strachu před ponižováním se postupně snažil škole vyhýbat. Rodičům říkal, že mu je špatně, že ho bolí břicho a hlava, aby do školy nemusel. Některá rána před odchodem do školy zvracel nebo míval průjemy. V noci se někdy budil ze spánku, jindy nemohl dlouho usnout.

Šikanování ze strany spolužáků trvalo již několik měsíců a neustále se stupňovalo. Během hovoru však Patrik nechtěl sdělit ani svoje jméno ani adresu školy, kde k šikaně docházelo. Podařilo se ho alespoň přesvědčit, aby se se vším svěřil rodičům. Patrik se pak na Linku bezpečí obrátil ještě jednou. Řekl, že obava ze msty byla u něj tak silná, že jim nakonec sdělil pouze to, že volal na Linku bezpečí. Teprve když na něj rodiče „udeřili“, jak to vlastně všechno je, začal jim vyprávět, co se ve škole všechno děje.

Informace o tom, že se Patrikovi ve škole již několik měsíců ubližuje, je nejdřív velmi překvapila. Postupně si však začali vybavovat věci, pro které již delší dobu nemohli najít vysvětlení a které dávaly tušit, že je něco s Patrikem v nepořádku. Poslední týdny se pravidelně vracel ze školy později, někdy dokonce za tmy, a zdůvodňoval to doučováním. Toto vysvětlení bylo pro rodiče přijatelné, protože se Patrikovi v poslední době výrazně zhoršil prospěch. Podezřelé však pro ně bylo, že se vracíval domů v zašpiněných, někdy dokonce otrhaných šatech. K tomu pouze prohodil, že se ušpinil na fotbalu. Na fotbal svaloval i modřiny a odřenyiny na těle. Jako pouhé nezodpovědné chování hodnotili rodiče to, že Patrikovi pořád něco chybělo: jednou penál, pak zbrusu nové keramické pero. Kvůli jeho ztrátě ostatně taky dostal od tatínka jednou „pořádnou nakládačku“. Rodiče se prý tedy rozhodli jít do školy a něco s tím udělat.

Patrikovi konzultantka doporučila navštívit pedagogicko-psychologickou poradnu, kde může spolu s rodiči o všech těchto věcech více mluvit.



Škola

6

## Školní problémy

Pro mne jako konzultanta je téma školy, které patří k těm častějším na Lince bezpečí, vždy velkou výzvou. Osobně jsem se ve svém dětství sice nesetkala s tělesnými tresty za známky, ale dobře si pamatuji, jak těžce jsem snášela nepochopení rodičů ohledně každého školního neúspěchu, absenci jakékoliv pochvaly při úspěších a časté „dusno“, které doma panovalo. Kritika ze strany rodičů nebyla nikdy tím, co by mě povzbuzovalo a motivovalo – asi je zbytečné zdůrazňovat, že bych bývala potřebovala přesný opak jejich chování. Tato moje zkušenost mi při práci na Lince bezpečí umožňuje lépe si představit, jak tíživé mohou takové situace být a jak velký strach může dítě prožívat.

V konkrétním hovoru se pak snažím co nejpoctivěji zjistit, jaká je situace volajícího dítěte, jaké jsou pocity, které se k jeho problému vážou, a jaká je představa dítěte o „správném“ chování rodičů. Zde se podle mého názoru skrývá jeden ze stěžejních důvodů naší existence – umožnit dětem, aby mohly popsat své pocity, vyslovit svůj názor a svá přání bez obav, že je někdo bude kritizovat.

---

konzultantka Linky bezpečí

## Za trojky výprask

Na Linku bezpečí se obrátilo plačící devítileté děvče, které se od třídní učitelky dozvědělo, že bude mít na vysvědčení dvě trojky. Vůbec neví, jak to řekne rodičům. Ti jí totiž hrozili tím, že v případě, že dostane na vysvědčení trojky, tak si to s ní „vyřídí“. Dané hrozbě děvče porozumělo tak, že bude bita – jak se již vícekrát stalo.

Jelikož byla dívka velmi rozrušená, trvalo konzultantce delší dobu, než se jí podařilo zklidnit natolik, aby byla schopná pátrat po možném řešení problému. Navíc možnost, že by situaci „zvládla“ bez pomoci někoho jiného, se jevila nereálně. Po asi půlhodinovém rozhovoru se nakonec našlo řešení, se kterým děvče souhlasilo. Dívka dostala odvalu se s těmito problémy svěřit babičce, která jí už mnohokrát pomohla. Ona by pak s ní mohla jít za rodiči a všechno jim vysvětlit.

## Bijou mě za špatné známky

„Linka bezpečí, dobrý den. Jak ti můžeme pomoci?“

„Mě doma bijou rodiče.“

„Aha, můžeš mi o tom říct víc?“

„No vždycky, když přijdu ze školy, tak dostanu výprask.“

„Takže to nějak souvisí ze školou?“

„Jo.“

„Rodiče tě bijou za známky?“

„Jo.“

„Takže za známky. A ještě za něco jiného?“

„Ne.“

„Hm. A když tě bijou za známky, tak za jaký?“

„No, když domů přinesu trojku nebo něco horšího.“

„A jak často se stává, že domů přineseš trojku nebo něco horšího?“

„No, tak jednou nebo dvakrát do týdne.“

„Hm, a co si o tom všem myslíš?“

„No, myslím si, že by mě nemuseli za každou špatnou známku mlátit!“

„No, to s tebou souhlasím. Mluvila jsi už o tom s nimi?“

„Ne, ještě ne.“

„A chtěla bys to zkusit?“

„No, asi jo.“

„S kterým z rodičů si líp rozumíš?“

„S mámou.“

„Aha. A chtěla bys to tedy říct nejdřív mámě?“

„Hm, možná.“

„A můžu ti s tím nějak pomoci?“

„Ne. Já jí to zkusím říct. A moc děkuju, já vám potom zkusím zavolat, jak to dopadlo.“

„To bude prima, můžeš mluvit s kýmkoliv nebo tady můžeš nechat vzkaz.“

## Připadám si jak ve vězení

„Linka bezpečí, dobrý den.“

„Dobrý den, já si musím s někým popovídat. Měla jsem jít nakoupit do supermarketu, který je docela daleko, ale místo toho jsem šla do krámků v naší ulici, abych mohla zavolat. Máma by mi totiž vynadala, kdybych se vrátila pozdě. Ona byla včera na třídní schůzce a já mám chemii mezi trojkou a čtyřkou. Hrozně mi vynadala a teď musím sedět doma a učit se. A to tam mám jen jedinou známku, právě 3-4. Pozití se musím nechat vyzkoušet. A ještě mi dala podmínku, že když si to neopravím, nesmím jet o víkendu na chalupu, a já tam mám svého kluka. Máma ho vůbec nemá ráda, protože je z vesnice, přitom se sama na vesnici narodila. Máma je hrozný snob. Myslí si, že když bydlí na vesnici, musí být úplně blběj. Přitom má maturitu, ale to mámu vůbec nezajímá.“

„Takže tobě teď hlavně vadí, že neuvidíš svého přítele, nebo máš strach z toho zkoušení?“

„Obojí. Ale hlavně mě štvě máma. Už druhý den sedím doma a musím se učit.“

„A o čem chceš teď nejvíc mluvit?“

„O tom učení. Já se chci dobře naučit, abych měla dobrý známky.“

„Takže vlastně když dostaneš dobrou známku, tak budeš moci jezdit za přítelem? Je to tak?“

„No právě. Jenže já mám hrozný strach, že se to nikdy nenaučím.“

„Když jsi před chvílí říkala, že ti to ve škole šlo, proč máš najednou pocit, že je to moc těžké?“

„O to nejde, ale já se na to nedovedu vůbec soustředit.“

„To se ti vůbec nedivím, protože když je člověk takhle nervózní, tak se dá dost špatně na něco soustředit. Ještě když musíš sedět doma a nemůžeš si jít na chvilku provětrat mozek.“

„No, ale to mámu vůbec nezajímá. Dělá jí to radost, když mě takhle mučí.“

„Myslíš si, že je to tak?“

„Ona je totiž hrozná. Nikdo ji nemá rád. My teď máme docela hodně peněz a máma je hrozně nafoukaná.“

„Máš pocit, že to dříve bývalo lepší?“

„Určitě. Dřív si se mnou povídala a měla hodně kamarádek. Teď se jenom kouká na televizi a s nikým se nebaví. Nemám vůbec chuť se jí s něčím svěřit.“

„A co tatínek, s tím vycházíš jak?“

„Táta je dobrej, jenže moc pracuje. Teď je na mě moc naštvanej, protože jsem se hádala s mámou kvůli tomu domácímu vězení a máma ho do toho zatáhla. On se s mámou dohaduje strašně nerad, takže i kdyby se mnou souhlasil, tak se – aby mámu nenaštval – radši přidá na její stranu.“

„A táta má tvého kluka rád?“

„Myslím, že docela jo. Ona mi to máma ze začátku taky nezakazovala, to až teď.“

„Kvůli těm špatným známám?“

„No, asi.“

„Můžu se tě zeptat, kolik ti je?“

„Čtrnáct.“

„A tvému příteli?“

„Devatenáct.“

„A nevádí jí trochu, že je o pět let starší?“

„Ne, o tom nemluví.“

„To je zvláštní, já jsem si říkala, že by mohla mít strach právě z toho. Přece jenom ti ještě není patnáct.“

„Mě taky zarazilo, že k tomu nic neříká.“

„Teď je ale asi nejdůležitější, abys zvládla tu chemii. A tím se vyřeší to, že uvidíš svého kluka, a máma se uklidní. Takže bychom měli promyslet, jak na to.“

„To jo. Jenže já to asi nezvládnou. Když si k tomu sednu, tak se rozbrečím. Jsem tam jak ve vězení.“

„Tak tomu rozumím, s hlavou plnou starostí toho moc nevymyslíš. Možná bys mohla chvíli relaxovat, třeba že by sis mohla pustit nějakou pěknou hudbu, protáhnout se, aby se ti prokrvil mozek, a pak si k tomu zkusit znovu sednout.“

„To by možná šlo. Já už tomu docela rozumím, jenže mám strach, že to u té tabule spletu.“

„A nešlo by třeba zajít za maminkou a nechat se vyzkoušet? Ty si to tím zopakuješ a ona uvidí, že se snažíš.“

„To nejde. S mojí mámou tohle nejde. Zrovna sedí u televize, takže pochybuji.“

„To je docela škoda. Ale teď mě ještě něco napadá. Jakou máte paní učitelku na chemii? Jaká je?“

„Je to naše třídní a je docela dobrá.“

„A myslíš, že by šlo zítra za ní zajít, připravit si přesně to, co ti není jasné, a zkontrolovat to s ní?“

„To by možná šlo.“

„Já si totiž myslím, že by to paní učitelku mohlo potěšit, že se tomu věnuješ, a ty by ses mohla přestat bát. Je ale dobré si předem připravit, na co se přesně chceš zeptat. Třeba na konkrétní příklady. Ovšem záleží na tom, jestli by byla ochotná se ti věnovat.“

„Já si myslím, že jo.“

„Takhle by sis mohla být jistější a to zkoušení nezkatit.“

„Tak já za ní zítra zkusím zajít.“

„Já ještě tak přemýšlím, co by se dalo dělat, aby to s tou mámou bylo lepší. Když teď víš, jak ji naštvála ta špatná známka, tak by možná bylo dobrý se škole věnovat, aby máma byla spokojená a tys mohla být v klidu se svým přítelem. Nedávat jí zkrátka šanci k tomu, aby tě takhle trestala.“

„Hm, asi jo, víte, já jsem si o tom prostě potřebovala s někým promluvit, protože jsem si tam připadala jako ve vězení.“

„Doufám, že to teď půjde líp.“

„Tak já na to jdu.“

„Držím ti palce.“



CAN

7

## Syndrom týraného a zneužívaného dítěte

CAN neboli syndrom týraného a zneužívaného dítěte zahrnuje pohlavní zneužívání, psychické a fyzické týrání, zanedbávání apod. Hovory s problematikou CAN patří k velmi závažným. Takto postižené dítě bereme jako partnera, s nímž se snažíme společně najít řešení jeho problému. Informujeme je o jeho právech, případně o možnostech, které má (sociální pracovnice, krizová centra apod.). Často s ním i virtuálně procházíme proces, který pravděpodobně nastane, pokud se rozhodne vystoupit ze své anonymity, obrátit se o pomoc. Mnohdy ovšem volajícímu plně postačí, že se může s trápením někomu svěřit – ještě zřejmě nedozrál čas k tomu, aby se sám odvážil něco aktivně podniknout. Důležitou roli hraje během celého hovoru empatie vůči dítěti a jeho podpora.

V některých případech následuje po ukončení hovoru intervence ve prospěch dítěte. Intervence většinou směřují k sociálním pracovníkům, k policii, k vyhledání azylu – komunikujeme s těmito institucemi ve prospěch dítěte. Ohlašujeme však případ pouze v okamžiku, kdy s tím volající souhlasí. Někdy se snažíme dítě přímo propojit se sociálním pracovníkem a podporujeme dítě v tomto hovoru.

Po každé směně na Linky bezpečí následuje tzv. debriefing, během něhož mají konzultanti možnost ventilovat své mnohdy silné zážitky a s nimi související pocity, konzultovat svůj postup či vyměnit si zkušenosti s ostatními konzultanty. Po náročných hovorech mohou konzultanti mluvit o hovoru přímo se supervizorem, který jim pomáhá hovor vnitřně zpracovat.

Opakované volání nemůže suplovat psychoterapii, neboť děti zůstávají často v anonymitě a kvůli střídajícím se službám je obtížné sledovat kontinuitu příběhu. Práce Linky bezpečí a její filozofie spočívá především v krizové intervenci.

## Trápí nás hlad

Několik dnů před letními prázdninami se na Linku bezpečí obrátil šestnáctiletý chlapec z dětského domova. Důvodem byly jeho výhrady k provozu domova a chování personálu. Podrobně vyprávěl konzultantovi o poměrech, které tam vládly. Smutné bylo, když líčil, že dostávají málo jídla, protože si ho kuchařky zcela nepokrytě odnášejí domů. Stávalo se třeba, že celý týden neměli nic jiného než brambory. Proto není divu, že většina dětí měla večer hlad. Na veškeré stížnosti z jejich řad, které se týkaly nedostatku jídla, vychovatelé reagovali stylem: „Buď rád – co bys asi tak měl doma!“

Chlapec vyprávěl, že nejvíce alarmující záležitost se odehrála v tomto ústavu asi před rokem, kdy si několik dívek stěžovalo na sexuální zneužívání nočním vychovatelem. Děvčata o všem informovala personál, ale reakce paní ředitelky byla bohužel následující: dvě dívky, kterých se podezření bezprostředně týkalo, přemístila do jiného dětského domova. Během hovoru vyšly najevo náznaky podivného ekonomického hospodaření ředitelky dětského domova, která omezovala děti v jejich oprávněných nárocích. Vypadalo to, že část ze získaných prostředků pro domov (příspěvky, sponzorské dary) používala ke své osobní potřebě. Chlapec se velmi obával reakce personálu a paní ředitelky, proto zůstal po dlouhou dobu v úplně anonymitě. Nakonec se podařilo získat jeho důvěru natolik, že se představil křesťním jménem a světoval se s velmi závažnými skutečnostmi.

Po domluvě s chlapcem kontaktoval supervizor službu kriminální policie, která ihned začala celou záležitost prošetřovat. Díky jejich pohotové práci se zpětně našly a vyslechly dívky sexuálně zneužívané vychovatelem, který bude za svůj trestný čin jistě potrestán. Poměry v dětském domově se o poznání zlepšily, paní ředitelce a personálu vplynuly z provinění vůči dětem sankce. Nejen chlapec, který Linku bezpečí kontaktoval, ale i všechny ostatní děti v dětském domově znají bezplatné telefonní číslo, kam se mohou beze strachu a s důvěrou obrátit.

## Máma mi nevěří

V odpoledních hodinách všedního dne se na Linku obrátila velmi rozrušená třináctiletá dívka. Po jistém váhání se svěřila s následujícím problémem.

Žije s matkou a dvěma mladšími bratry v malé obci. Otec již zemřel. Protože na domku, v němž žijí, je spousta práce, jezdí jim pravidelně vypomáhat strýc, nevlastní bratr matky. Bez jeho pomoci by to nezvládli. V posledních týdnech si dívka všimla, že si ji strýc „tak zvláště“ prohlíží. Z počátku tomu nevěnovala příliš mnoho pozornosti, když se k ní však strýc začal chovat stále důvěrněji, začala mít „takovej divnej pocit, vlastně strach“. Když k nim strýc posledně přijel, bylo děvče doma samo. V momentě, kdy byla v kuchyni, k ní strýc nečekaně zezadu přistoupil a začal ji osahávat, stahovat tričko... Děvče se však nedalo.

Protože strýc dívce vyhrožoval, že si to s ní vyřídí, pokud někomu řekne, co se stalo, nenašlo děvče toho dne odvalu svěřit se matce. Tuto odvalu našlo až následující den, matka jí však neuvěřila. To by přece její bratr nemohl udělat!

Během telefonátu byla volající tak rozrušená proto, že ten den k nim má opět přijet strýc, a to dříve, než se maminka vrátí z práce. Po dlouhé rozmluvě o dané situaci se konzultant s volající nakonec domluvil na tom, že než se vrátí maminka z práce, zůstane u své nejlepší kamarádky. Půjde mamince i s kamarádkou naproti a vše jí svěří.

V podvečer dívka zavolala vzkaz pro konzultanta, se kterým hovor vedla, už klidněji. Dle jejich domluvy šla mamince naproti k autobusu a vše jí podrobně vylíčila. Řekla jí i to, že volala na Linku bezpečí. Jak děvče uvedlo, již v okamžiku, kdy ji maminka uviděla na autobusové zastávce, byla velmi překvapená. Dcera jí totiž nepřišla naproti už hodně dlouho. I to byla dozajista jedna z příčin, proč maminka dívce nakonec uvěřila.

Matka sdělila svému bratrovi, že se k jejím dětem už nesmí ani přiblížit. Děvčeti se omluvila, že ji předtím obvinila z vymýšlení.



## Osahával nás

„No, nám se s kamarádkou stala taková věc. Já nevím, jak začít,“ slyší konzultant na Lince bezpečí rozpačitý dívčí hlas.

„V klidu si to rozmysli. Můžeš začít, kde chceš,“ ujišťuje dívku. Konzultant se snaží, aby přestala být nervózní, aby věděla, že může v klidu mluvit.

„Moje sestřenice pracovala ve videopůjčovně. Chodila jsem za ní s kamarádkou. Její vedoucí nás osahával.“ „Hm,“ schválně její slova konzultant nijak nekomentuje. Nechává klientce prostor, aby se rozpovídala. „Víte, já jsem se sestřenici svěřovala se svými problémy s klukama, ale ona tam jednou nebyla. Vedoucí řekl, že si můžeme popovídat s ním. Ať jdeme dozadu do kanceláře. Asi jsme neměly, ale šly jsme. Začal nás objímat a šahat nám na prsa.“

„A co jste udělaly?“ začíná se konzultant jednoduchými otázkami vyptávat na důležité podrobnosti.

„My jsme nechtěly, ale on zamkl dveře. Pak nás chtěl odvézt domů.“

„Hm, a co se dělo potom?“ zjišťuje konzultant skutečnosti, které se odehrály.

„On je to děvkař. Má svoji manželku, ale vždycky když jsme tam byly, tak tam měl nějakou ženskou.“

„On se chtěl totiž s mojí sestřenicí vyspat. Nechtěla s ním jít do postele, a tak už tam vlastně nedělá.“

„No a jak to tedy dopadlo s vámi?“ vrací konzultant téma rozhovoru zpátky, aby se dozvěděl, co se děvčatům stalo.

„Nakonec jsme utekly, když přišel nějaký jeho známý a on musel otevřít.“

„To byl asi hodně nepříjemný zážitek,“ narážím na pocity, které dívka zažila.

„Bylo to fakt hrozný. Hrozně jsme se bály, vůbec jsme nevěděly, co máme dělat.“

„Hm, a kolik je vám vlastně let, holky?“ ptá se konzultant, aby věděl, jak s dívkou jednat vzhledem k jejímu věku.

„Patnáct... Bude.“

„A řekla jsi někomu o tom, co jste zažily, nebo jsme tady na Lince bezpečí první, komu ses s tím svěřila?“

„Řekla jsem to sestřenicí a taky jsme se radily s kamarádkou, jak se mu pomstíme.“

„Aha, vy se mu chcete pomstít?“ opakuji poslední slova klientky a očekávám, že větu rozebereme.

„Ta moje kamarádka na to pořád myslí. Třeba abychom mu napsaly dopis nebo zatelefonovaly, aby někam přišel.“

„Tomu moc nerozumím. Jaký by to mělo smysl?“

„No, on by přišel a nikdo by tam nebyl. My bychom se schovaly. To jako aby si nemyslel, že může mít každou holku.“

„Aha.“ Konzultant cítí, že klientka má velkou potřebu verbálního kontaktu. V podstatě celou dobu mluví hodně a plynule. Potřebuje se ze všeho vypovídat, a tak jí co nejméně přerušuje a nechává jí prostor pro vyprávění.

Popisuje vedoucího z videopůjčovny. Je to silný, urostlý, vousatý chlap, který v dívkách vyvolává strach. Konzultant se ptá, zda se s ním od té doby ještě viděly. Ve videopůjčovně se samozřejmě od té doby neukázaly, ale někdy ho prý potkají ve městě. Zdraví je: „Ahoj kočička.“ A ony se ho bojí. Nehrozí jim tedy bezprostřední nebezpečí a jsou relativně v pořádku.

Konzultant se ptá, jestli o tom vědí rodiče. Nevědí a ona jim to nechce říct, protože jí to připadá „blbý“. Konzultant navrhuje, že je to škoda, že by o tom měla vědět dospělá osoba a rodiče by byli nejhodnější. Vysvětluje, že se nemusí stydět, že ony nejsou vinné, nemohou za to, co se jim stalo. Stydět by se měl on, člověk, který je obtěžoval.

Dívka pak přiznává, že je vlastně všeho plná a že se bála to hned říct doma, protože nevěděla, jak by na to rodiče zareagovali. Zdá se jí, že by to bylo velmi vhodné, protože v nich má skoro ve všem oporu. Loučí se s tím, že získala sebedůvěru a chce jim to říct a domluvit se s nimi na dalším postupu, co udělat, aby se taková situace neopakovala.



Závislost

8



## Závislosti

Téma závislostí, se kterým se děti a mladí lidé na Linku bezpečí obracejí, lze členit na další podskupiny podle druhu drogy – počínaje klasickými cigaretami, alkoholem až ke skupinám měkkých a tvrdých drog. Drogou, která se mezi tématy vyskytuje nejčastěji, je jednoznačně finančně nedostupnější cigareta. Hned v závěsu však bývá – bohužel stále módnější – marihuana. Volající mají buď problém s návykem – na cigaretách či marihuaně – nebo se ocitají v nesnázích kvůli návyku někoho jiného. Může jít o kamaráda, kamarádku či o celou „partu“. Na dítě – nebo spíše adolescenta – pakliže odmítá kouřit spolu s ostatními, bývá obvykle vytvářen nátlak, aby to „také zkusilo“. Prožívá tak nepříjemné dilema: začít dělat něco, co odmítám, nebo zůstat sám, bez kamarádů?

Volajícímu, který řeší výše zmíněné dilema, můžeme někdy pomoci pouhým hovorem, jindy je ovšem nutné jej odkázat na odborníky v oblasti drog. Kromě samotné závislosti na droze se často vyskytují další různé zdravotní potíže. V takovém případě, stejně jako v případech hovorů na téma tvrdých drog, dáváme volajícím odkaz na specializovaná pracoviště v místě jejich bydliště. Někdy se na nás obrátí spíše volající z bezprostředního okolí uživatele tvrdé drogy – z rodiny či okruhu přátel – který chce dotyčnému pomoci a neví, jakým způsobem.

---

**konzultantka Linky bezpečí**

## Takovej život snad nemá cenu

„Cítím se hrozně sama, ztratila jsem všechny kamarády, takovej život snad ani nemá cenu...“ Takhle začala hovor šestnáctiletá Dana, která se dovolala na Linku bezpečí okolo sedmé hodiny večer. Dívka zpočátku hodně mlčela, bylo zřejmé, že je hodně smutná až depresivní. Postupně však dokázala pokračovat ve vyprávění.

Již asi půl roku je závislá na drogách, proto přišla o všechny přátele. Když si chtěl konzultant trochu zmapovat situaci, dozvěděl se, že Daně zemřel tatínek, kterého měla moc ráda, a jiným způsobem se nedokázala zbavit smutku. Pomohly až drogy...

Asi po hodinovém rozhovoru se Daně začal postupně vracet mírný optimismus, dokonce si zapsala telefon na kontaktní centrum pro drogově závislé. Najednou se však její stav rapidně zhoršil – začala velmi špatně artikulovat, zrychleně dýchala, bylo slyšet, že je jí opravdu velmi zle. Dana se přiznala, že než vytočila naše číslo, vzala si o něco vyšší dávku, než byla zvyklá. Nebyla již schopná dále pokračovat v hovoru, ale telefon nepoložila.

Konzultantka se snažila Daně nabídnout, že zavoláme lékaře, ale to Dana rázně odmítla, nesdělila konzultantce adresu, prý to není poprvé a ona to zvládne sama. Sluchátko však nepoložila. Konzultantka se snažila, aby jí Dana alespoň popisovala, co doma dělá, jak se napila vody, jak si lehá do postele... Náhle se spojení přerušilo, znělo to, jako by Dana začala zvracet...

Dana se ozvala zase za hodinu. Nechala konzultantce vzkaz, že skutečně zvracela a že se jí už udělalo lépe. Děkovala za to, že s ní zůstala ve chvíli, kdy jí bylo nejhůře. Dodala, že jí celý hovor moc pomohl a utvrdil ji v tom, že z její situace existuje východisko. Slíbila, že se hned zítra obrátí na kontaktní centrum, na které dostala telefon, a bude-li si chtít s někým znovu popovídat, zavolá na Linku bezpečí.

## Jehla je mé prokletí

Marek volá, protože si chce s někým otevřeně pohovořit o svém vztahu k drogám. Ve čtrnácti letech začal s partou kamarádů kouřit marihuanu, od patnácti užívá pervitin, od šestnácti nitrožilně. Od té doby, co bere pervitin nitrožilně, „drogy nenávidí a hnusí se mu“. Navíc má strach, že se to dozvedí rodiče a jeho přítelkyně. Droga mu ale zároveň přináší příjemné pocity, není jasné, jestli chce opravdu přestat, nebo se spíš zbavit odporu k nitrožilnímu užívání a strachu z prozrazení.

Markovi je 17 let. Žije v úplné rodině, sourozence nemá. Mluví hlavně o matce. Je přesvědčen, že matka o jeho drogové závislosti neví, a ani nechce, aby se to dozvěděla. Kromě rodiny zmiňuje svého kamaráda Leoše, se kterým začali brát drogy. S Leošem si rozumí, ale dokáže si představit, že by mohl trávit svůj volný čas i s jinými lidmi. Má prý i přátele, kteří drogy nekonzumují. Hovoří s nadšením o kamarádovi Jirkovi a jeho přítelkyni, kteří rovněž brali pět let nitrožilně pervitin, ale přestali a nyní jsou již přes půl roku „čistí“. Dále se zmiňuje o své dívce, se kterou chodí asi dva měsíce. Dívka o jeho drogové závislosti neví.

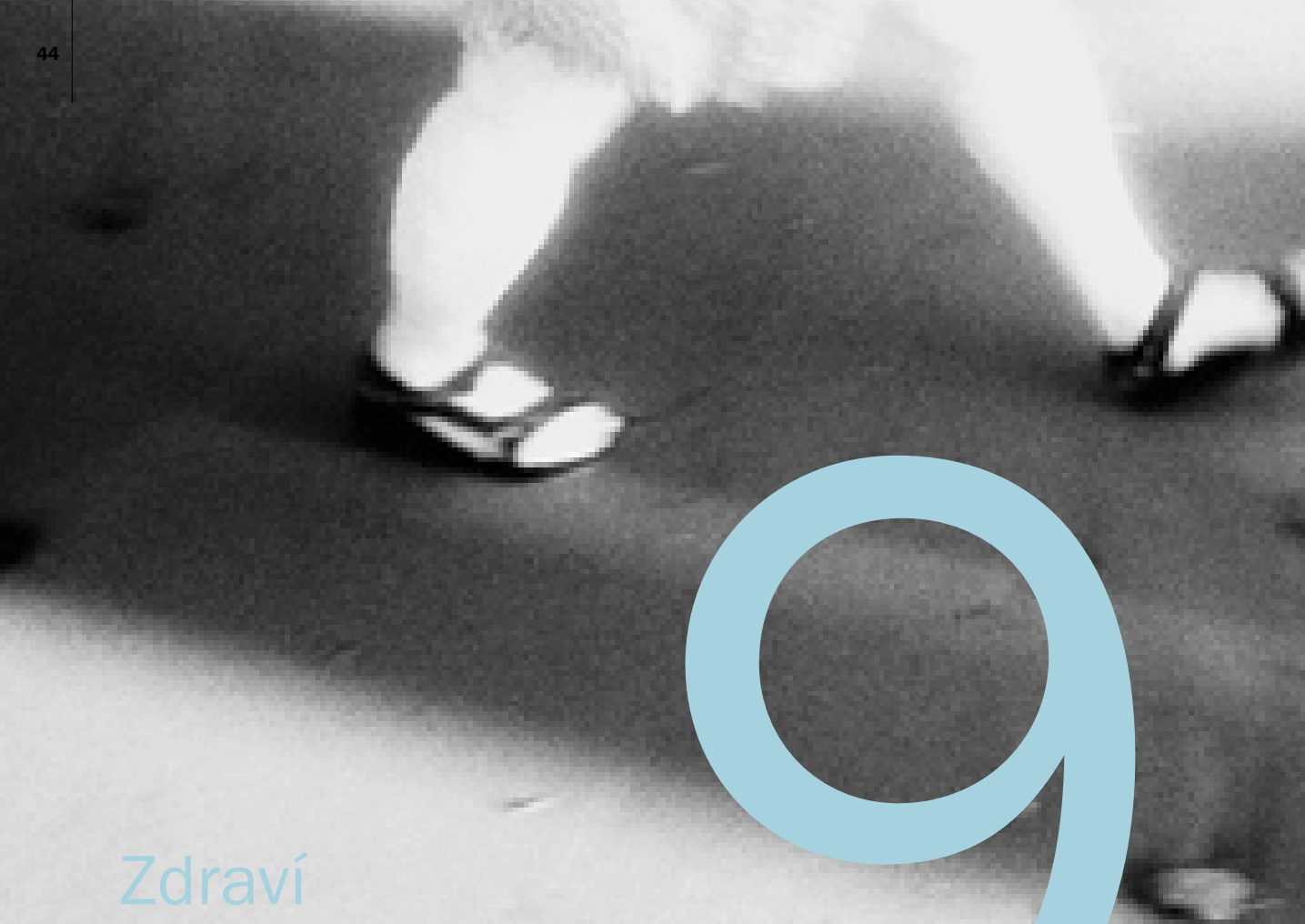
Marek mluví na začátku hovoru zmateně, přeskakuje z jednoho tématu na druhé. Opakuje, že musí někomu říct, jak je na tom v současnosti s drogami, jak se mu „hnusí injekční stříkačky“. Konzultant ho zpočátku nechává vymluvit, do hovoru nezasahuje. Bez vlastních komentářů přijímá vše, co říká, nehodnotí situaci podle svého postoje k drogám. Konzultant se domnívá, že Marek mnohokrát slyšel, že „není dobré brát drogy“, a sám si to uvědomuje. Jakékoli hodnocení jeho situace by mohlo působit jako brzda jeho důvěry v možnost říci vše, co potřebuje.

Společně se soustředí na zhodnocení toho, co droga Markovi dává a co naopak bere. Konzultant se snaží, aby Marek sám přemýšlel v kladném i záporném slova smyslu o svých zkušenostech s drogou. Dále se snaží konzultant zmapovat Markovy vztahy k významným osobám v jeho životě. Má velmi kladný vztah k matce. Bojí se, aby se o jeho závislosti nedozvěděla. Situaci doma vnímá pro sebe jako tíživou, protože se nemůže rodičům svěřit se svými problémy. Má strach z jejich reakce.

Matka se chová, jako by bylo vše v pořádku, o drogách se doma vůbec nemluví. Podle názoru konzultanta je Markova závislost nepřehlédnutelná (několik dní není doma, když přijde, je velmi hubený a celé dny prospí), jde spíše o to, jestli si je matka ochotna synovu situaci připustit. S kamarádem Leošem si jsou blízcí spíš díky společným drogovým zkušenostem. Jinak Markovi připadá hloupý. Blízký vztah má spíše k Jirkovi a jeho přítelkyni. Obdivuje je, protože byli schopni přestat. Vidí v nich důkaz, že to lze. Jeho dívka bydlí asi dvacet kilometrů od něj. Jezdí za ní na návštěvy. Když je s ní, nic nebere. Ona ví o tom, že „kdysi bral drogy“, ale nevdá jí to, protože „to bylo“. Sama s drogami zkušenosti nemá. Marek má za to, že kdyby zjistila, že nepřestal, asi by se s ním rozešla.

Konzultant spolu s Markem rozebíral, jak dlouho je ještě možné celou situaci tajit. Jak je možné zbavit se úzkostných pocitů z prozrazení? Co by se stalo, kdyby se dívka nebo rodiče o jeho problémech dozvěděli? Konzultant se snažil Marka nepřímou kladně motivovat a mluvit s ním především o Jirkovi s přítelkyní. Přemýšleli společně o tom, co jemu osobně přinesla abstinence jeho přátel, v čem je pro něj důležitá.

Marek si ujasnil, že to, jak se svou závislostí dále naloží, je jeho záležitost, za kterou je zodpovědný pouze on sám. Nikdo ho nemůže do ničeho nutit. Předpokladem abstinence je jeho rozhodnutí a vůle. Pokud bude chtít s drogou pokračovat, konzultant mu doporučil, že by si měl alespoň v nějakém centru nebo u streetworkera vyměňovat jehly. Také mu vysvětlil, jakým způsobem fungují protidrogová centra (dobrovolnost, lékařské tajemství apod.). Řekl, že si vše rozmyslí, a napsal si kontaktní telefon na protidrogové zařízení v místě bydliště. S konzultantem se dohodli, že kdykoli bude mít potřebu probrat svou situaci, může znovu zavolat.



Zdraví

9



## Osobnostní a zdravotní problémy

Zdravotní problémy jsou častým námětem tematických hovorů, v nichž se děti na Linku bezpečí obracejí se žádostí o pomoc. Lze říci, že zhruba sedmdesáti procenty jsou zastoupeny starosti dívek, zbývajících třiceti procenty se na tomto volání podílejí chlapci.

Není snadné specifikovat, s čím se obracejí na Linku bezpečí více dívky a co trápí hlavně hochy. Většinou to bývají problémy s příjmem potravy – mentální anorexie, bulimie, nespokojenost se svou váhou. V případech podobných potíží očekávají nejrůznější rady, často se ptají na postupy léčby, jindy chtějí vědět, co mohou udělat pro poraněného kamaráda. Vyskytnou se také tematické hovory, kdy volající čelí vážnému onemocnění buď u sebe, v rodině nebo v blízkém okolí. V tuto chvíli jim přijde jistě vhod velká míra porozumění, empatie a povzbuzení. Zde si uvědomují, že největší pomocí je pro děti to, že se mají kam obrátit – na Linku bezpečí, kde mohou získat potřebnou oporu a pomoc v situacích pro ně těžkých a náročných (často do té doby nepoznaných).

---

konzultantka Linky bezpečí se zhoršenou schopností vidění

## Duchapřítomné děvče

O víkendu se na Linku bezpečí obrátila dvanáctiletá dívka s žádostí o radu a pomoc. Její mladší bratr totiž spadl ze stromu a „hrozně ho bolí noha“. Rodiče sourozenců nejsou doma, vrátí se až večer. Volající děvče nevědělo, co má dělat. Telefonát přijala konzultantka, která byla náhodou zdravotní sestra. Na základě podrobností, které jí dívka o bratrově úrazu sdělila, pojala vážné podezření, že jde o frakturu končetiny.

Konzultantka doporučila děvčeti, aby zavolalo na záchrannou službu. Děvče se ještě rozhodlo, že požádá o pomoc při telefonování sousedku, aby jí na pohotovosti důvěřovali. Dívka velice poděkovala za pomoc.

## Mám o ni strach

O jarních prázdninách zavolala na Linku bezpečí velmi rozrušená třináctiletá dívka jménem Šárka. Příčinou jejího rozrušení bylo jednání její o tři roky starší sestry. Ta totiž poté, co jí Šárka vyřídila vzkaz od jejího chlapce, že se s ní rozchází, odešla do lesa se slovy, že se jí „už tady nechce být“. Zprvu nepřikládala Šárka slovům své sestry větší význam, neboť je prý často „taková hysterická“. Ale když v koupelně našla prázdnou tubu od prášků, dostala strach.

Volající si vyčítala, že sestře vůbec něco řekla. Z následujícího velmi krátkého hovoru, v němž se podařilo volající Šárku mírně zklidnit, vyplynulo, že sestry jsou na prázdninách u babičky. Ta je právě na návštěvě u své přítelkyně, která nebydlí daleko. Konzultantka, která telefonát přijala, doporučila Šárce následující postup: ať ihned dojde pro babičku, vše jí sdělí a jdou pak společně sestru hledat. Rovněž ji informovala o tom, že musí sestru přimět k tomu, aby prášky vyzvrátila třeba za pomoci slané vody, a že musí ihned zatelefonovat na lékařskou pohotovost, neboť možná bude nutné vypláchnout sestře žaludek. Lékařem však musí být vyšetřena v každém případě. Šárka rychle pochopila, co má udělat. Slíbila taky, že zavolá, jak to dopadne.

Přibližně za hodinu a čtvrt se dívka ozvala znovu a se zjevnou úlevou oznámila na Lince bezpečí, že se jim sestru podařilo nalézt asi půl hodiny poté, co nám telefonovala. Navíc ji s babičkou přiměly ke zvracení. Dále uvedla, že sestra s babičkou jsou již na cestě do nedaleké nemocnice, kam je veze souseď. Zároveň vyslovila přání, aby vše dobře dopadlo, sestru si v nemocnici nenechali a ona si s ní mohla ještě dnes večer o všem popovídat. Na závěr, když byla naší konzultantkou ujištěna, že věří, že vše dobře skončí, i kdyby si sestru v nemocnici nechali, se Šárka sama nabídla, že ještě zavolá, jak vše dopadne. Když konzultantka nastoupila za pár dní do služby, mohla si přečíst milý vzkaz. Stálo v něm, že sestra Šárky je v pořádku.



## Na poslední chvíli

Jednou v sobotu okolo jedenácté hodiny večer zavolala na Linku bezpečí dívka, která se představila jako Jana. Řekla, že si potřebuje jen povídat, protože ji trápí samota. Z hovoru vyplynulo, že je rozhodnutá skončit se životem a Linku bezpečí zvolila jako společníka pro poslední okamžiky. Hovor pak konzultantka předala zkušené supervizořce směny.

Ta se snažila zjistit, co se vlastně stalo a jaká je situace teď. Dívka si však už vzala celé plato nějakých prášků. Nemohla už mluvit o situaci, protože se u ní postupně začaly projevovat první účinky léků. Dívka hůře reagovala, v telefonní budce si musela sednout na podlahu, protože se jí motala hlava. Pomocí nepřímých otázek se podařilo na poslední chvíli získat údaje o místě, odkud dívka volá. Ke konci bylo již velmi obtížné udržet s dívkou konverzaci. Dívka se nedokázala soustředit na otázky a její mluva byla velmi nesrozumitelná. Pracovnice Linky bezpečí zavolala na místo záchrannou službu, která dívku našla zhroutenou v telefonní budce.

Díky zpětné vazbě se pak pracovníci na Lince bezpečí dozvěděli, že byla dívka posléze převezena na ARO a po detoxikaci na interní oddělení. Po vyloučení možných zdravotních komplikací byla hospitalizována na psychiatrickém oddělení, kde se podrobí psychoterapii. Její život zachránila profesionální práce konzultantů Linky bezpečí.



# 10

Ostatní



## Ostatní témata

Na Lince bezpečí pracuji jako konzultantka již třetím rokem. Mohu říci, že telefonický kontakt s dětmi – nabízení podpory a pomoci, zodpovídání otázek či naopak trpělivé naslouchání, společné hledání orientace v problémech – mi přináší stále nové zkušenosti a podněty. Každá služba dokáže přinést nová překvapení. Ačkoliv se většina hovorů dotýká tradičních kategorií, čas od času se objeví i hovor na téma neobvyklé či nečekané (to však neznamená méně závažné). Patří mezi ně např. hovory, jejichž hlavní problém lze v závěru charakterizovat jako potřebu verbálního kontaktu – děti jsou smutné, stýská se jim, jsou samy a potřebují být alespoň po telefonu s někým, kdo je vyslechne, přestože nemají žádný „velký“ problém.

Již mnohokrát jsem vedla (především s mladšími dětmi) hovor na téma zvířátka – jak o ně pečovat; jak přesvědčit rodiče, aby dítěti zvířátko koupili. Především zatoulání či smrt domácího mazlíčka bývá událost velmi bolestná. Jindy děti volají kvůli ztrátě osobní věci (např. mobilního telefonu, peněz, hračky) – mrzí je to, nevědí, jak vše říci rodičům, bojí se jejich reakce. Dospívající se občas chtějí poradit o svém hudebním nebo jiném idolu, o touze být idolu nablízku nebo se mu podobat. Mezi těžší témata patří obtěžování cizí osobou, kdy je nutno dítě povzbudit, aby se s problémem svěřilo někomu blízkému, dříve než dojde k závažnějšímu konfliktu. Také se občas objeví krátké hovory, které dokážou mile překvapit a potěšit – mám na mysli vzkazy či poděkování Lince bezpečí, díky nimž dostáváme zpětnou vazbu, že to, co děláme, má opravdu svůj smysl.

## Peněženka aneb malá velká trápení

Těsně před Štědrým dnem se na Linku bezpečí obrátila vzlykající jedenáctiletá dívka. Byla tak rozrušená, že konzultantce trvalo několik minut, než ji zklidnila a dozvěděla se, co se vlastně stalo.

Ivanka, jak se děvče posléze představilo, byla toho dne na nákupech vánočních dárků. Nutno dodat, že poprvé sama, z čehož měla ohromnou radost. Ta se však proměnila v pláč ve chvíli, kdy zjistila, že nemá peněženku. Spoustu věcí už nakoupila, ale chyběly jí dárky pro sestřičky, babičku, kocoura... Kde o peněženku přišla, vůbec netušila. Byla přece v tolika obchodech!

Konzultantka se nejprve snažila Ivanku dovést k tomu, aby si vzpomněla, kdy svou peněženku viděla naposledy. Přemýšlení nad tím však přivádělo děvče k pláči, protože si nebylo schopné vzpomenout. Měla totiž ještě nějaké menší peníze jen tak po kapsách, a kdy platila jimi a kdy penězi z peněženky, si „ne a ne“ vybavit.

Poslední uvedené sdělení určilo směr dalšího „pátrání“. Po ujištění, že „po kapsách“ měla Ivanka jen drobné, nastalo zkoumání, které z nakoupených dárků byly ty dražší, a musely tedy být placeny penězi z peněženky. Netrvalo již dlouho, než Ivanka přišla na to, že velké čokoládové srdce pro maminku bylo tím posledním, co Ivanka platila „velkými“ penězi z peněženky.

K tomu, aby se dívka vrátila do cukrárny, kde dárek koupila, ji nemusel pracovník Linky bezpečí dvakrát pobízet.

Zhruba za dvacet minut se Ivanka ozvala znovu. Bohužel však opět s pláčem. Paní prodavačky si ji sice pamatovaly, ale o peněženke nic nevěděly. Na pultě určitě nezůstala ležet, na podlaze také nic nebylo. A že by se někdo pro něco shýbal, to by si všimly. Po Ivance nebylo v obchodě moc lidí.

Situace se začala jevit poměrně bezvýhodně. Že by peněženku Ivance někdo ukradl? Že by ji ztratila venku? „A Ivanko, seš si úplně jistá, že tu peněženku nemáš někde u sebe, třeba v tašce nebo v některé z kapes?“ Ivanka se zarazila.

Následovalo bouchnutí sluchátka. Za pár vteřin byl slyšet jen smích... „Děkuju! Děkuju!“ Peněženka byla v tašce.

## Děsně se nudíme

Dvě dívky (11 a 12 let) začaly hovor líčením rodinných problémů jedné z nich, v němž se postupně objevuje rozvod rodičů, bití, útek z domova a další vážné situace. Po chvíli se však začnou do svého nevěrohodného vyprávění poněkud zamotávat. Konzultant se dovtipil, jaký je pravý důvod volání.

„Holky, mně se zdá, že to všechno, co vyprávíte, je trochu nepravděpodobné. Je to tak?“

„No, to je pravda.“

„Co je pravda?“

„Že si to vymýšlíme – my se totiž nudíme.“

„Čím to je?“

„Nemáme co dělat.“

„Hm, a jak bych vám mohl pomoci já na Lince bezpečí?“

„Nevíme.“

„Dobře, představme si, že máme kouzelný prsten a můžeme si cokoliv přát. Co by to bylo?“

„Chtěly bychom jít za klukama, kteří jsou teď ve městě a nakupují nějaké věci.“

„Myslíte, že by se dalo něco vymyslet, než se kluci vrátí?“

„Asi jo.“

„A co by to tak mohlo být, abyste se nenudily do té doby, než se ostatní vrátí?“

„My jsme si říkaly, že bychom se mohly jít projít nebo projet na kole.“

„To je super nápad!“

## Konzultanti a supervizoři na Lince bezpečí

V současné době (červenec 2004) má Linka bezpečí 101 konzultantů. Konzultanti pracují na ústředně Linky bezpečí, kde se střídají asi po půlhodině, nebo samostatně.

Konzultanti na ústředně přijímají všechny telefonáty, podávají základní informace a třídí hovory na závažné, které předávají dalšímu konzultantovi, a na testovací nebo žertovné. Ten s dítětem pak jeho problém rozebírá. Na stanovištích, kam jsou hovory předávány, se konzultanti snaží zjistit podstatu problému, kvůli němuž dítě volá, a najít spolu s ním vhodné řešení.

Celou službu má na starosti kmenový supervizor (aktuálně jich pracuje na Lince bezpečí třináct), který zajišťuje kvalitu vedených hovorů, může převzít náročný hovor s dítětem, pokud s tím dítě souhlasí a konzultant se necítí dost zkušený, aby hovor vedl. Může si také hovor „připoslechnout“, aby mohl konzultanta podpořit při řešení problému dítěte nebo aby mu navrhl ještě jiná řešení, která třeba konzultanta nenapadla. Na konci služby má každý konzultant spolu se supervizorem tzv. debriefing, který slouží jako krátká psychohygienu pro konzultanta. Konzultant by tak měl ze služby odcházet s „čistou hlavou“, tedy co nejméně zatížený starostmi, problémy a trápeními, se kterými během své služby pracoval.

Všem konzultantům i supervizorům patří za jejich práci na Lince bezpečí mé velké poděkování!

---

PhDr. **Ilona Špaňhelová**  
psycholožka Linky bezpečí

Tato výroční publikace byla vydána za laskavé podpory společnosti  
Středočeská energetická a. s., člena skupiny ČEZ,  
která je dlouholetým a spolehlivým partnerem Nadace Naše dítě a Linky bezpečí.

---



# ELEKTŘINA PRO CENTRUM REPUBLIKY

---

Středočeská energetická a. s.

**Zákaznické centrum**

e-mail: [zakaznicke.centrum@ste.cz](mailto:zakaznicke.centrum@ste.cz), telefon: 14 041, fax: 222 032 800

**Obchodní kanceláře**

Obchodní kanceláře jsou otevřeny denně od 8.00 do 15.00 hodin; v pondělí a ve středu do 17.00 hodin.

**PRAHA**, Vinohradská 8/325

**KLADNO**, Čechova 254

**MLADÁ BOLESLAV**, Zalužanská 1289/II

**BENEŠOV**, U Elektrárny 2129

**PŘÍBRAM**, Bratří Čapků 254

**KOLÍN**, Dukelských hrdinů 583

[www.skupina-cez.cz](http://www.skupina-cez.cz)

[www.ste.cz](http://www.ste.cz)

[www.duhovaenergie.cz](http://www.duhovaenergie.cz)

Středočeská energetická a. s., Vinohradská 325/8, 120 21 Praha 2

Telefon: 222 031 111, Fax: 222 032 555

e-mail: [inbox@ste.cz](mailto:inbox@ste.cz)

Konzultace, design a produkce:  
B.I.G. Prague, člen asociační sítě Hill & Knowlton, 2004

Tisk: Tiskárna GLOS Semily s.r.o.

kontakty:

Nadace Naše dítě  
Ústavní 91/95  
181 21 Praha 8  
tel.: +420 266 727 933  
fax: +420 266 727 911  
[www.nasedite.cz](http://www.nasedite.cz)

Sdružení Linka bezpečí dětí a mládeže  
Ústavní 91/95  
181 21 Praha 8  
tel.: +420 266 727 979  
fax: +420 266 727 976  
[www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)

Linka bezpečí: 800 155 555 non-stop  
Linka vzkaz domů: 800 111 113 (denně 8 – 22 hodin)  
Rodičovská linka: 283 852 222 (pondělí 13 – 16 hodin, středa 16 – 19 hodin)  
Internetová linka: [lb@linkabezpeci.cz](mailto:lb@linkabezpeci.cz)