

Metodika práce na chatu a v e-mailu

Mgr. Karolína Brabcová a spol.

Centrum



Metodika vychází z dlouhodobé praxe týmu Centra LOCIKA.

Vznikla pod vedením Karolíny Brabcové na základě zkušeností, textů a interních materiálů vytvořených Petrou Trpkovou, Martinou Vávrovou, Jitkou Kňazovickou a dalšími kolegyněmi týmu chatu.

Text: Mgr. Karolína Brabcová a spol.

Jazyková korektura: Mgr. Edita Čonosová

Grafické zpracování: Ing. Zuzana Trojanová

Ilustrace: Lucie Žaludková

Vydalo: Centrum LOCIKA, z. ú.

Praha 2026

Obsah

Jak číst metodiku práce na chatu a v e-mailu	5
Slovníček pojmů	6
1. Úvod, základní rámec a práce s metodikou	7
1.1 Stručná historie a kontext vzniku služby	8
1.2 Registrace služby a její zákonné parametry	8
2. Poslání, cíle, hodnoty a veřejný závazek	10
2.1 Vnímání veřejného závazku	11
2.1 Obecné cíle poskytování služby	12
2.2 Cíle poskytování služby na individuální úrovni	12
2.3 Zásady práce	13
2.4 Metody práce	14
3. Právní ukotvení služby a odborný rámec	16
4. Cílová skupina a specifika dětí ohrožených násilím	19
5. Základní principy poskytování služby	22
6. Jednání se zájemcem, uzavření dohody a individuální plánování	25
7. Struktura chatové konverzace	28
8. Specifika chatové krizové intervence	31
8.1 Specifika práce s cílovou skupinou dětí a dospívajících	33
9. Práce s časem, hranicemi a ukončováním	36
10. E-mailová poradna	39
11. Práce s domácím násilím, zneužíváním a pocity viny	42
12. Suicidální myšlenky a sebepoškozování	45
13. Dítě na útěku	48
14. Opakovaně přicházející klienti a práce se závislostí na službě	50
15. Ochrana práv, mlčenlivost, anonymita a oznamovací povinnost	53
16. Krizové řízení, odložená a přímá intervence	56
16.1 Rozhodovací rámec pro předávání a intervenci	57
17. Dokumentace, eQuip a práce s daty	59
18. Tým, zaškolování, intervize, supervize a psychohygiena	62
Přílohy A: Doporučené formulace pro práci na chatu	65
Úvodní formulace	66
Formulace pro mapování bezpečí	66
Formulace pro práci se zakázkou	66
Formulace pro práci se řešením	67

Formulace pro práci s vinou	67
Formulace pro hranice služby	67
Příloha B: Kontrolní checklisty služby	68
Checklist před zahájením směny	69
Checklist po ukončení kontaktu	69
Otázky k sebereflexi po skončení chatu	69
Checklist minimální struktura zápisu	70
Checklist e-mailu	70
Checklist přímá a odložená intervence	71
Checklist volání IZS (155)	71
Checklist volání policie (158)	72
Checklist volání pohotovostní sociální pracovnice (158)	73
Checklist volání TIS (Toxikologického informačního střediska)	73
Checklist volání OSPOD	74
Checklist odložená intervence	75
Checklist nevyžádaná intervence	75
Příloha C: Metodické karty	76
Metodická karta A – práce s tělem	77
Metodická karta B – téma sebepoškozování a sebevraždy	79
Příloha D: Modelové kazuistiky v jednotné struktuře	81
Kazuistika 1: Dítě jako svědek násilí mezi rodiči	82
Kazuistika 2: Sebeпошкоzování	83
Kazuistika 3: Dospívající s pocitem viny po konfliktu doma	83
Kazuistika 4: Aktivní sebevražedný záměr	84
Kazuistika 5: Dítě vyhozené z domova	84
Kazuistika 6: Mlčící klient	85
Kazuistika 7: Klient tlačí na okamžité řešení	85
Kazuistika 8: Agresivní chatující	85
Kazuistika 9: Dítě s obavou z OSPODu	86
Kazuistika 10: Dítě mladšího školního věku	86
Kazuistika 11: Dospělý mimo cílovou skupinu	87
Kazuistika 12: Klient pod vlivem návykové látky	87
Kazuistika 13: Stížnost na předchozí kontakt	87
Kazuistika 14: Klient s opakovaným testováním hranic	88
Kazuistika 15: Dítě, které se bojí jít do školy	88
Vzorové odpovědi pro e-mailovou poradnu	89
E-mail k domácímu násilí	90
E-mail k sebepoškozování	90
E-mail k online vydírání	90
E-mail k obavě z OSPODu	91
E-mail k dlouhodobému smutku a beznaději	91
E-mail po stížnosti nebo špatné zkušenosti se službou	91
Výcvikové otázky pro tým a intervizi	93
Použité zdroje a poznámky k ověření	95

Jak číst metodiku práce na chatu a v e-mailu

Locičím nováčkům

Vítej v týmu,

metodika práce na chatu a v e-mailu, která se Ti právě dostala do rukou, obsahuje zkušenosti z několika let praxe získané prací na chatu ve službě Dětsví bez násilí v Centru LOCIKA. Zahrnuje provozní pravidla, odborný metodický rámec a praktické návody pro konkrétní situace, které práce na chatu přinese. Nejedná se v pravém slova smyslu o akademický text, ale o živý dokument kopírující to, co se u nás zrovna děje. Proto jednotlivé pracovní postupy procházejí pravidelnou roční revizí. Interními postupy Tě v rámci zaškolování provede seniorní kolegyně – intervizorka. Kvůli kontextu služby doporučujeme si dokument přečíst alespoň jednou celý. Umožní to lepší pochopení celkového rámce, ve kterém služba pracuje, na jakých staví hodnotách apod. Později jsou důležité zejména interní pracovní postupy a manuály k jednotlivým tématům, na které v dokumentu odkazujeme. Najdeš je na sdíleném disku ve složce CHAT. Pokud nebudeš vědět, k dispozici Ti je intervizorka nebo jiná kolegyně z týmu. Dotazy a připomínky jsou velmi vítány, na materiálech pracujeme společně s cílem, aby co nejlépe odrážely realitu naší služby.

Externímu čtenářstvu

Metodika, kterou právě držíte v ruce, je psána jako dokument pro praxi. Jeho používání vyžaduje znalost práce na chatu. Dokument je primárně určen zkušenějšímu publiku. Na jedné straně shromažďuje příklady dobré praxe, slouží jako inspirace a otevírá prostor pro to, jak nad chatovou a e-mailovou krizovou intervencí uvažovat. Nevyžaduje lineární čtení od první do poslední strany. Uvedené příklady vycházejí z typických témat služby a odborné krizové intervence. Už v tuto chvíli je jasné, že jeden dokument nemůže postihnout všechny situace, které budoucí praxe přinese. To je povaha krizové práce s dětmi a mládeží. Smyslem dokumentu je dát týmu společný jazyk, bezpečnostní rámec a oporu pro rozhodování. Metodická činnost vyžaduje vždy kontinuitu, pravidelnou revizi a aktualizaci. Nejasné body a témata se pravidelně otevírají v intervizi a všude tam, kde se mění pravidla služby. Prochází pravidelnou roční revizí a mimořádnou revizí po každé zásadní změně provozu, právního rámce, platformy nebo potřeb cílové skupiny. Za finální podobu metodiky by měla nést zodpovědnost určená osoba, která bude odpovídat za aktualizace, připomínkování a distribuci aktuální verze týmu.

Pro lepší přehlednost je text rozdělen do tří vrstev: závazné standardy (provozní pravidla, právní rámec, povinné postupy), metodická vysvětlení (odborné principy, vysvětlující pasáže), materiály pro inspiraci (kazuistiky, vzorové věty, otázky). v průběhu textu jsou závazná pravidla vizuálně označena tak, aby byl na první pohled patrný rozdíl mezi standardem a doporučením.

Z etických důvodů nejsou modelové kazuistiky uvedené v dokumentu přepisem skutečných chatů.

Slovníček pojmů

Bezpečná osoba: Důvěryhodný člověk, kterému dítě může říct, když je v ohrožení nebo potřebuje pomoc. Jedná se o někoho z blízkého nebo širšího okolí, dospělého, vrstevníka, kterému dítě nebo dospívající věří. Je to někdo, kdo má reálnou možnost jednat bezpečně v zájmu dítěte, nebo ho v tomto jednání podpořit.

CL: zkratka označující Centrum LOCIKA

DBN: zkratka označující chat Dětství bez násilí

Dítě/dospívající: chatující osoba, osoba píšící e-mail, která spadá do cílové skupiny

Intervizorka: osoba poskytující odbornou podporu pracovnícím služby. Intervizorka pomáhá s vyhodnocením rizika, komentuje zápisy, sjednocuje postupy a podporuje profesní růst týmu.

Odložená intervence: Postup, kdy služba po kontaktu předává závažné informace návazné instituci, typicky při vážném ohrožení dítěte a při dostupnosti identifikačních údajů. Odloženou intervenci realizuje intervizorka služby v nejbližším možném termínu po předání informací od pracovnice chatu.

Přímá intervence: Okamžitý postup při bezprostředním ohrožení života nebo zdraví dítěte/dospívajícího. Může zahrnovat kontaktování policie, záchranné služby, OSPODu nebo jiné formy pomoci. Přímou intervenci realizuje pracovnice chatu, může využít distanční intervizní podpory. Po skončení intervence vždy informuje vedoucí služby.

Pracovnice: generické femininum označující osobu, která se podílí na realizaci činností v rámci CL, DNB.

SI: zkratka označující sebepoškozující chování.

SUI: zkratka označující sebevražedné tendence.

Stabilizace: soubor kroků, které pomáhají snížit akutní emoční nebo tělesné zahlcení. v online komunikaci může jít např. o zpomalení, pojmenování, orientaci v prostoru, krátký dechový nebo tělesný úkol, odložení nebezpečného předmětu a vytvoření nejbližšího bezpečného kroku.

Uživatel služby: osoba, která podepisuje dohodu o užívání sociální služby, termín používaný v kap. 6.

Zájemce o službu: osoba se záměrem využít službu, může se jednat o dítě, nebo dospělou osobu.

Zakázka: to, co dítě v kontaktu potřebuje nebo co lze společně formulovat jako cíl práce. Zakázkou může být konkrétní rada, orientace v situaci, příprava na svěření, stabilizace psychického stavu, bezpečné sdílení. V jazyce sociálních služeb jde o cíl spolupráce. V chatové a e-mailové komunikaci má často podobu krátkodobého plánu realizovaného tady a teď. U dítěte v akutní krizi může být osobním cílem například přečkat nejbližší večer bez sebepoškozování nebo oslovit třídní učitelku s žádostí o pomoc.

1. Úvod, základní rámec a práce s metodikou



1.1 Stručná historie a kontext vzniku služby

Dětství bez násilí je projekt **Centra LOCIKA**, který vznikl v roce **2020** během pandemie Covidu-19 jako reakce na rostoucí potřebu dostupné a srozumitelné podpory pro děti i dospělé. V období nejistoty, izolace a zvýšeného napětí v rodinách tak Centrum LOCIKA vytvořilo bezpečné místo, kde lidé najdou pomoc, porozumění i praktické informace. Postupně se z něj stal prostor, který podporuje děti, dospívající, rodiče, blízké osoby, vyučující i odbornou veřejnost a jehož cílem je zajistit, aby děti a dospívající mohli vyrůstat v prostředí bezpečí a respektu. Tehdejší náhlá nedostupnost škol, kroužků, širší rodiny a přirozených zdrojů podpory ukázala, že pomoc dětem a dospívajícím nemůže být vázána pouze na osobní kontakt. Online forma se postupně etablovala jako samostatný odborný nástroj. Jedná se o typ odborné práce, který vyžaduje přesnost, klid, schopnost číst mezi řádky a schopnost dobře zmapovat situaci.

Za projektem od jeho počátku stojí **Centrum LOCIKA**. První specializované centrum v České republice, které se zaměřuje na pomoc dětem a dospívajícím zažívajícím násilí v rodině a blízkých vztazích. Dětem a jejich blízkým nabízí odbornou podporu, aby mohly znovu zažít bezpečí, důvěru a cestu k uzdravení. Od roku 2015 tak pomohlo tisícům dětí a jejich rodinám.

Odborné chatové a e-mailové poradenství představuje jednu z forem této specializované pomoci. V obou jeho formách se pracovníce setkávají s dětmi a dospívajícími v akutní krizi, zasaženými ohrožující situací v rodině, nebo trpícími dlouhodobou zátěží. V těchto situacích hraje distanční kontakt důležitou úlohu. Umožňuje oslovit odbornou službu ve chvíli, kdy dítě nebo dospívající nemá dostatek soukromí, odvahy, prostředků k osobnímu nebo telefonickému kontaktu. Díky anonymitě a nízkoprahovosti se tak může dostat k pomoci dříve, než se jeho situace zhorší. Psaná forma je navíc nejpřirozenější formou komunikace. Za klávesnicí mobilního telefonu nebo počítače je snadnější získat odvahu a svěřit se. Dospělý na druhé straně slyší příběh bez jakéhokoli zlehčování, moralizování nebo okamžitého tlaku na výkon.

1.2 Registrace služby a její zákonné parametry

Od ledna 2022 je chat DBN registrován jako služba odborného sociálního poradenství v distanční podobě podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služba je poskytována bezplatně, dobrovolně a anonymně. Základní hodnoty služby tvoří nepřijatelnost násilí v blízkých vztazích, ochrana nejlepšího zájmu dítěte/dospívajícího, profesionalita, respekt, otevřenost, srozumitelnost a odpovědné zacházení s informacemi.

Poradenský chat běží na elektronické chatovací platformě www.detstvibeznasili.cz prostřednictvím aplikace Sonic.cgi. Služby jsou poskytovány anonymně, bezplatně a při zajištění bezpečí z hlediska ochrany dat.

Vedle chatu funguje také e-mailová poradna. Poradenský e-mail je poskytován na zabezpečené adrese poradna@detstvibeznasili.cz. E-mail rozšiřuje dostupnost služby pro děti a dospívající, kteří nemohou nebo nechtějí vstoupit do interakce na chatu,

potřebují si text promyslet, nebo se ozývají mimo otevírací dobu. E-mailová odpověď proto musí být nejen věcná, ale také podpůrná, bezpečná a dostatečně konkrétní. V chatové pomoci je důležité používat kontaktní prvky – oceňování, mapování, vytváření důvěry. Dobře navázaný kontakt je důležitým stabilizačním prvkem celé komunikace, jeho absence naopak může vést k jejímu zadrhávání a nepochopení.

Základní informace o službě:

- Služba je určena dětem a dospívajícím do 18 let.
- Služba je anonymní, bezplatná a dobrovolná.
- Chat je časově ohraničený, maximálně 90 minut za den.
- E-mailová poradna odpovídá podle interních pravidel nejpozději do 5 pracovních dnů.
- Pracovnice na chatu mají odborné vzdělání, kurz krizové intervence a kurz chatové krizové intervence, případně e-mailové krizové intervence.

2. Poslání, cíle, hodnoty a veřejný závazek



Poslání služby vychází z poslání celé organizace, které je ve srozumitelné podobě dostupné na webu Centra LOCIKA. Vychází ze společných hodnot a cílů, kdy v Centru LOCIKA chceme, aby všechny děti v České republice vyrůstaly v rodinách bez násilí: **„Pomáháme dětem a jejich rodičům žít život bez násilí a posilovat zdravé vztahy v rodině.“** CL pomáhá dětem a dospívajícím, kteří zažívají násilí v rodině, ať už jako přímé oběti nebo svědci. Chrání zájem dítěte a poskytuje mu i jeho rodičům odbornou pomoc s cílem nastavit zdravé vztahy v rodině tak, aby dítě mohlo vyrůstat v respektujícím prostředí. Služba DBN pracuje nejen s dětmi a dospívajícími, kterým do života zasáhlo násilí, je otevřena všem do 18 let bez ohledu na téma. Ve své filozofii vychází z toho, že někdy není snadné otevřít se hned při první komunikaci těžké téma. Děti a dospívající někdy potřebují otestovat reakce pracovníce, zkusit, jestli je prostředí pro ně dostatečně bezpečné. U témat týkajících se násilí trvá delší dobu než dítě nebo dospívající nabyde důvěru se svěřit. O některých věcech se nemluví snadno.

2.1 Vnímání veřejného závazku

Veřejný závazek služby obsahuje několik částí, které určují její směr: poslání, cílová skupina, cíle, zásady a používané metody. Veřejný závazek služby je důležitý nejen pro cílovou skupinu, ale také pro tým. Pomáhá držet hranice služby v situacích, kdy je kontakt emočně náročný, kdy dítě vyžaduje nemožné řešení (např. *Zařídte, aby rodiče nepili a neublížovali mi.*) nebo kdy pracovníce sama cítí tlak udělat víc, než služba může bezpečně a odborně nabídnout. Zdravá hranice není odmítnutí pomoci. Je to podmínka, aby pomoc zůstala bezpečná, předvídatelná a dlouhodobě udržitelná.

Posláním služby DBN je nabídnout dětem a dospívajícím bezpečný prostor, ve kterém mohou mluvit o všem, co je trápí. Patří sem témata jako je násilí, strach, bezmoc, zmatek, vina, sebepoškozování, sebevražedné myšlenky, rodinné konflikty a další. Služba vychází z přesvědčení, že **žádné téma není moc malé ani moc velké, aby se o něm nedalo psát**. Žádné dítě nemá zůstat samo v prostředí, kde je násilí normalizováno nebo zamlčováno.

2.1 Obecné cíle poskytování služby

Odborné sociální poradenství DBN je určeno pro poskytnutí bezpečné nízkoprahové služby pro děti a dospívající od 6 do 18 let ohrožené některou z forem domácího násilí v rodině či doprovodnými jevy. Poradenství je poskytováno distanční formou prostřednictvím chatu a e-mailu.

Zejména se jedná o děti ohrožené některou z forem násilí (psychické a fyzické týrání, sexuální zneužívání, svědectví násilí mezi blízkými, násilí mezi sourozenci, šikana, kyberšikana atp.) či jinými rizikovými jevy (např. suicidiální myšlenky, sebepoškozování, útoky z domova, potíže ve škole, s vrstevníky, rodinné problémy, potíže s agresí, úzkostí, bezmocí, potíže se seberegulací, obavy o blízké apod.). **Cílem služby je stabilizace emočního stavu dítěte nebo dospívajícího v náročné životní situaci, kdy pracovníce dítě nebo dospívajícího provází a podporuje.** Pomáhá mu zorientovat se v jeho životní situaci, návazné síti služeb a podporuje ho v plánování blízké budoucnosti. Společně plánují optimální řešení a jeho jednotlivé kroky. Pracovnice poskytuje základní a specializované sociálně-právní poradenství. V případě nutnosti je schopna zajistit bezprostřední ochranu dítěte, nabízí též kontakty a spolupráci s dalšími odborníky.

Cílem chatu není přinést okamžité řešení za každou cenu, v řadě kontaktů jde o navázání kontaktu, stabilizace, zpomalení, snížení akutního rizika a vytvoření dalšího kroku, který je pro dítě nebo dospívajícího proveditelný. Pracovnice se proto nesoustředí pouze na řešení, ale mapuje také aktuální prožívání.

2.2 Cíle poskytování služby na individuální úrovni

Každý kontakt na chatu je brán jako unikátní. Umožňuje tak na individuální úrovni sledovat, jak se po naší intervenci změnila situace chatující osoby. Indikátorem pro zjišťování naplnění cílů služby tak může být, kromě stabilizace stavu, také rozvoj kompetencí dítěte nebo dospívajícího. Kompetence jsou souborem vědomostí, dovedností a postojů, umožňují sledovat posun ve sledované oblasti. V jednotlivých oblastech jsou popsány cíle, kterých má chatové poradenství prostřednictvím jednotlivých intervencí dosáhnout. Jsou formulovány na úrovni dítěte a dospívajícího.

Oblast vědomostí:

- ví, co je domácí násilí,
- dokáže vyhodnotit, zda u něj doma k takovému násilí dochází,
- má informace o tom, že existují možnosti pomoci, že v případě nebezpečí je možné volat policii, nebo záchrannou službu,
- má kontakty na krizové linky a návazné služby.

Oblast dovedností:

- dokáže pojmenovat, co potřebuje, jak se cítí,
- ví, komu může říct, co se děje a jak může postupovat,
- dokáže se svěřit, má důvěru ve službu, nebojí se říci o pomoc.

Postojová rovina:

- není ponecháno v přesvědčení, že si za násilí může samo,
- ví, že pomoc existuje a zaslouží si ji,
- dokáže rozeznat, že násilí je špatné, a má právo na to žít život bez násilí a v bezpečí.

Cíle služby se v konkrétní komunikaci proměňují podle typu zakázky. Někdy jde o sdílení a ventilaci emocí, jindy o orientaci v tom, zda se doma děje násilí, nebo o přípravu na kontakt s OSPODem, školou nebo policií. V akutní krizi je cílem zejména udržení dítěte nebo dospívajícího v bezpečí, zhodnocení bezprostředních rizik, podpora regulace a případné zajištění navazující pomoci. Objeví-li se v komunikaci téma sebepoškozování nebo sebevražedných myšlenek, pracovnice směřuje chat vždy ke stabilizaci dítěte. V tuto chvíli má zakázka na straně služby přednost před tématem, se kterým dítě nebo dospívající přichází.

2.3 Zásady práce

Zásady práce chatu a e-mailu DBN vycházejí z hodnot organizace CL: nepřijatelnost násilí v blízkých vztazích, profesionalita a odbornost, otevřenost, respekt a ochrana zájmu dítěte a jeho bezpečí. Tyto hodnoty se v praxi projevují následujícím způsobem:

- **nepřijatelnost násilí v blízkých vztazích:** objevuje-li se v chatu téma násilí, pracovnice vždy vymezuje jeho nepřijatelnost, (*To, co se Ti děje, se dítě nesmí. Máš právo na to být doma v bezpečí.*), sdělení dítěte nikdy nezlehčuje, aktivně pracuje s vinou (*Za násilí může vždy ten, kdo se ho dopouští.*),
- **profesionalita a odbornost:** pro výkon povolání pracovnice má odpovídající vysokoškolské nebo vyšší odborné vzdělání, absolvuje kurz krizové intervence a kurz chatové krizové intervence, dále se pravidelně vzdělává s ohledem na aktuální témata,
- **otevřenost:** pracovnice je otevřená k reflexi a sebereflexi vlastních pracovních postupů, podílí se na revizi metodiky, dokáže pojmenovat svá silná i slabá místa a dále s nimi intervizně pracovat,
- **respekt:** pracovnice respektuje tempo dítěte nebo dospívajícího, v komunikaci neprosazuje vlastní názory, netlačí na řešení,
- **ochrana zájmu dítěte a jeho bezpečí:** pracovnice jedná vždy v nejlepším zájmu dítěte, mapuje jeho bezpečí, v případě akutního ohrožení motivuje k zavolání pomoci, nebo pomoc sama realizuje prostřednictvím intervence, transparentně dítě nebo

dospívajícího provádí procesem zajištění bezpečí.

2.4 Metody práce

Pomoc vychází z individuálně určených potřeb dětí a dospívajících při zachování lidské důstojnosti s přihlédnutím k lidským právům a právům a oprávněným zájmům dětí. Pracovnice se drží [Etického kodexu CL](#), který je v plném znění k dispozici na webových stránkách organizace. Dle § 37 zákona o sociálních službách ve smyslu prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. služba realizuje tyto **základní činnosti**:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Služba DBN poskytuje:

- distanční odborné individuální poradenství a pomoc dětem ohroženým násilím v rodině a jejich okolí,
- stabilizaci psychického stavu,
- provázení a podporu dětí a dospívajících ve zvládání náročné životní situace,
- zajištění ochrany ohrožených dětí před dalšími atakami interpersonálního násilí,
- snižování případných rizik vyplývajících z krizového stavu (např. suicidální chování, sebepoškozování, sociálně patologické či sebedestruktivní, případně agresivní jednání),
- pomoc při sestavování krizového plánu, plánu nezbytných kroků k řešení vzniklé situace,
- podporu v procesu rozhodování, zvyšování kompetencí dětí a dospívajících,
- podporu při zvyšování náhledu a porozumění vzniku ohrožující či rizikové situace,
- podporu při hledání optimálního řešení situace a rozšiřování povědomí o možných řešeních,
- podporu žádoucích strategií pro řešení krizové situace a podpora adaptačních schopností,
- podporu využívání přirozené sociální sítě,
- zajištění bezprostřední ochrany dítěte prostřednictvím hledání podpory v jeho sociální síti nebo ve spolupráci s dalšími odborníky,
- navázání na další služby a předávání kontaktů následné péče.

Shrnutí pro praxi:

- Služba probíhá na principu dobrovolnosti, anonymity a nízkoprahovosti.
- Veřejný závazek pomáhá držet hranice služby.
- Cíle jsou formulovány v obecné a individuální rovině.
- Cíle reflektují individuální zakázky dětí a dospívajících.
- V případě ohrožení zdraví nebo života má zakázka služby (zajištění bezpečí dítěte) přednost před zakázkou dítěte.

3. Právní ukotvení služby a odborný rámec



Služba je ukotvena v systému sociálních služeb a zároveň se pohybuje na průsečíku ochrany práv dítěte, krizové intervence, digitální komunikace a ochrany osobních údajů. Pracovnice proto musí rozumět nejen metodě rozhovoru, ale také základním právním a etickým souvislostem své práce. Pracovnice dokáže poskytnout základní sociální poradenství i v právních otázkách. V případě zájmu o bližší informace v této oblasti odkazuje na návazné služby (např. občanskou nebo právní poradnu, v indikovaných případech na služby Centra LOCIKA, konkrétně Poskytování právních informací nebo Dětské advokační centrum).

Zákon o sociálních službách stanoví, že **pomoc má vycházet z individuálně určených potřeb osoby, má zachovávat lidskou důstojnost, podporovat samostatnost a působit proti prohlubování nepříznivé sociální situace.** V chatové práci se tento princip projevuje například tím, že pracovnice nepřebírá rozhodnutí za dítě, ale pomáhá mu bezpečně vidět všechny možnosti. Neříká automaticky, co musí udělat. Společně s ním mapuje, co je v dané chvíli realistické, bezpečné a snesitelné. V komunikaci ho provází, nejde ani před ním ani za ním, ale vedle něj.

Úmluva o právech dítěte přináší pro službu několik zásadních principů. Dítě je nositelem práv, nikoliv objektem rozhodování dospělých. Má právo na ochranu před násilím, právo na informace, právo být slyšeno a právo na podporu přiměřenou věku a vyspělosti. V chatovém kontaktu se tato práva naplňují velmi konkrétně: dítě dostává prostor mluvit svými slovy, pracovnice mu věří, nepřeskakuje jeho prožívání a vysvětluje mu postupy jazykem, kterému může rozumět.

Sociálně-právní ochrana dětí se podle českého systému zaměřuje na ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Pro chatovou službu to znamená, že OSPOD není možné popisovat jako strašáka nebo trestající instituci. Dítěti je třeba vysvětlovat, že sociální pracovnice má zjišťovat, co se děje, a hledat bezpečné řešení. Současně je nutné zachovávat realistický pohled a neslibovat výsledek, který služba nemůže garantovat.

Oznamovací povinnost a povinnost přezít trestný čin se týkají pouze zákonem vymezených situací. Přesto je metodicky důležité, aby tým přesně rozlišoval mezi běžným sdílením, podezřením na ohrožení dítěte, situací vyžadující odloženou intervenci a akutním ohrožením života nebo zdraví. Každý zásah do anonymity musí být přiměřený, vysvětlený, zdokumentovaný a konzultovaný podle interních pravidel. Zásada zní: **anonymita je výchozí bezpečný rámec, nikoliv absolutní překážka ochrany života.** Pracovnice o této skutečnosti transparentně informuje na začátku i v průběhu komunikace v okamžicích, kdykoliv je to vhodné. Informace jsou také ve srozumitelné formě dostupné na webu služby. Pokud dojde při komunikaci na chatu k situaci, kterou pracovnice na službě vyhodnotí jako situaci s ohrožením dítěte, kontaktuje intervizorku nebo vedoucí služby. S intervizorkou konzultuje postup. Po domluvě s intervizorkou pracovnice informuje chatující osobu o tom, co se bude dít. Oznámení na policii, případně OSPOD provádí intervizorka/vedoucí pracovnice případně ředitelka organizace. Oznámení probíhá bez zbytečného odkladu.

Shrnutí pro praxi:

- Pracovnice chrání důstojnost dítěte a jeho právo být slyšeno.
- Anonymita je respektována, ale má zákonné a bezpečnostní limity.
- Každé prolomení anonymity musí být odůvodněné, přiměřené a dokumentované.
- Odborná pomoc má podporovat kompetenci dítěte, ne zvyšovat jeho bezmoc.
- Služba pracuje na základě Etického kodexu.

4. Cílová skupina a specifika dětí ohrožených násilím



Cílovou skupinou služby jsou děti a dospívající **od 6 let do dovršení 18 let**, kteří zažívají nebo mohou zažívat násilí, zneužívání, zanedbávání, silně zatěžující rodinnou situaci nebo akutní krizi. Práce s touto cílovou skupinou vyžaduje velkou odbornost, schopnost dobře zmapovat situaci dítěte. V praxi dítě často nepřichází se slovy domácí násilí nebo týrání. Přichází se slovy: **doma je to hrozný, máma zase brečela, táta řval, bojím se jít domů, nechci už být, nevím, jestli je to normální**. Je na pracovníci, aby dítě náročným tématem citlivě provedla a mapovala jeho realitu srozumitelným jazykem.

Děti ohrožené násilím často žijí v prostředí ambivalence. Mohou se rodiče bát a zároveň ho milovat. Mohou chtít, aby násilí skončilo, a zároveň se děsit toho, že by rodina byla rozdělena. Mohou chránit sourozence. Popis situace tak může působit velmi dospěle a kompetentně. Tato zdánlivá kompetentnost však neodpovídá věku a míře vyzrálosti dítěte. Předčasná vyspělost pramení z nutnosti přežít.

Dalším typickým tématem pro tuto cílovou skupinu jsou **pocity viny**. Dítě může věřit, že rodiče se hádají kvůli němu, že kdyby bylo hodnější, rodiče by nekřičeli. Dítě má pocit, že svým chováním může ovlivnit, zda k násilí dojde. U dospívajících se vina často kombinuje s hněvem, studem a pocitem, že už měli něco udělat (např. ochránit mladší sourozence). Pracovnice takové **pocity normalizuje. S vinou aktivně pracuje**. Pomáhá dítěti rozlišovat mezi jeho odpovědností a odpovědností dospělých. Za násilí je vždy zodpovědný ten člověk, který se ho dopouští. **Dítě v žádném případě nenese jakoukoliv odpovědnost za chování dospělých.**

Dalším specifikem je **nedůvěra**. Dítě, které dlouhodobě slyší, že se o tom nikde nemluví, že mu nikdo neuvěří nebo že svěřením se někomu ublíží, nemusí být připraveno na rychlý postup. Může **testovat pracovníci**, mlčet, odporovat, vracet se k tématu po částech, zlehčovat, odcházet a znovu přicházet. Tento způsob komunikace není zlobení ani manipulace. **Často jde o opatrné zjišťování, zda je kontakt bezpečný.**

V této cílové skupině se objevují také děti s vysokou mírou **akutního rizika**. Typické jsou suicidální myšlenky, sebepoškozování, nebo útěk z domova. V těchto situacích pracovníce dodržuje krizový rámec vedoucí ke stabilizaci dítěte nebo dospívajícího, případně k poskytnutí intervence.

Shrnutí pro praxi:

- Dítě hovoří svým jazykem, je úkolem pracovnice zmapovat, co se děje.
- Ambivalence k rodičům je běžná a nesmí být vykládána jako souhlas s násilím.
- Dítě nenese žádnou zodpovědnost za chování rodičů.
- Za násilí může vždy ten, kdo se ho dopouští.
- Nedůvěra, mlčení a opakované návraty mohou být součástí testování bezpečí.
- U akutních rizik má přednost bezpečí a práce v režimu krizové intervence.
- Osobám mimo cílovou skupinu je poskytnuto základní poradenství – formou kontaktu na návaznou službu (např. poradenskou linku Centra LOCIKA).

5. Základní principy poskytování služby



Služba vychází z několika základních principů: nízkoprahovosti, dobrovolnosti, anonymity, respektu a transparentnosti. Dodržování těchto zásad umožňuje zvýšit její dostupnost.

Nízkoprahovost znamená, že se dítě může obrátit na službu bez doporučení, bez registrace, zdarma a bez nutnosti prokazovat, že přichází s dostatečně závažným tématem. V prostředí dětí ohrožených násilím je nízkoprahovost zásadní. Právě děti, které pomoc nejvíce potřebují, často nemají možnost samy dojít do poradny, bezpečně telefonovat nebo požádat rodiče o doprovod. Chat a poradenský e-mail umožňuje dětem a dospívajícím udělat první krok z místa, kde právě jsou.

Dobrovolnost znamená, že dítě může na chat z vlastní vůle přijít i odejít, odmítnout návrh nebo říct, že o něčem nechce psát. V krizové práci je dobrovolnost někdy v rozporu s ochranou života nebo zdraví. I tehdy je však třeba s dítětem nebo dospívajícím komunikovat transparentně. Pracovnice může říct, že respektuje jeho tempo, a zároveň že v situaci ohrožení života nemůže jen přihlížet. Dobrovolnost proto není pasivita služby. Je to respekt k dítěti všude tam, kde není nutný ochranný zásah.

Anonymita je jedním z hlavních bezpečnostních pilířů služby. Umožňuje dítěti mluvit o věcech, které jsou zatížené studem, strachem nebo loajalitou k rodině. Pracovnice aktivně nezjišťuje identitu dítěte, pokud to není nezbytné pro zajištění jeho bezpečí. Pokud dítě vystoupí z anonymity z vlastní vůle, pracovnice srozumitelně vysvětlí důsledky takového jednání. Je důležité, aby dítě předem rozumělo tomu, co tento krok může znamenat.

Respekt se projevuje v tempu, jazyce i postoji. Dítě není vyslýcháno, opravováno ani tlačeno do jednoho správného řešení. Pracovnice bere vážně, co dítě píše, a přitom si zachovává odbornou schopnost mapovat rizika. Respekt neznámá souhlasit se vším. Znamená uznat, že dítě má na svou situaci vlastní pohled a že k jakémukoliv dalšímu kroku potřebuje nejprve zažít, že není zesměšňováno ani přerušováno.

Důležitým principem práce je **transparentnost**, která je v textové komunikaci mimořádně důležitá. Dítě nevidí výraz tváře, intonaci ani tělesné signály pracovnice. Potřebuje proto jasné věty o tom, co pracovnice dělá, proč se na něco ptá, kolik času zbývá a jaké má služba hranice. Věty typu ***ptám se na to kvůli tvému bezpečí nebo napíšu ti teď, jaké máme možnosti*** často snižují napětí a pomáhají dítěti lépe chápat celý proces.

Trauma-informovaný přístup doplňuje všechny výše uvedené principy. V praxi znamená důraz na bezpečí, důvěryhodnost, možnost volby, spolupráci, posílení hlasu dítěte a citlivost k odlišnostem. V chatu se tento přístup projevuje důrazem na kontaktní jednání: doporučuje se používání krátkých vět, používání konkrétních ocenění, zpomalení tempa komunikace, vysvětlení hranic služby tam, kde je to nutné s ohledem na popisované téma.

Shrnutí pro praxi:

- Dítě má právo přijít s jakýmkoliv tématem, i když ho neumí přesně pojmenovat.
- Pracovnice netlačí na rychlé řešení tam, kde dítě potřebuje nejprve stabilizaci.
- Hranice služby se sdělují včas a jednoduše, na začátku i v průběhu celého hovoru.
- Pracovnice pracuje s tím, že psaný text musí být dobře srozumitelný. Používá krátké věty. Pravidelně si ověřuje, zda dítě rozumí.
- Bezpečí dítěte je nadřazené pohodlí služby i snaze kontakt rychle ukončit.

6. Jednání se zájemcem, uzavření dohody a individuální plánování



Jednání se zájemcem o službu začíná ve chvíli, kdy dítě vstoupí do chatovacího rozhraní, vyplní přihlašovací údaje (jméno, přezdívku) a potvrdí pravidla služby. U e-mailu se tak děje v okamžiku odeslání e-mailu. Všechny informace jsou dostupné na webu CL a na platformě DBN. Jedná se o údaje o otevírací době, pravidlech služby a právech chatujících. Všechny údaje jsou psány srozumitelným jazykem pro cílovou skupinu. Zájemci jsou motivováni se před vstupem na chat seznámit s dostupnými informacemi. Dále web obsahuje také základní informace týkající se technického nastavení platformy vč. návodu, co dělat v případě technických potíží. Stránka informuje zájemce o službu o tom, zda je pracovníce online. Umožňuje také poslat offline zprávu na e-mailovou poradnu.

K odmítnutí zájemce dochází v odůvodněných případech (např. z důvodu věku, z důvodu toho, že zakázka nespadá do nabídky služby). Pokud osoba nespadá do cílové skupiny, pracovníce to sdělí stručně, věcně a podpůrně. V případě odmítnutého zájemce citlivě zmapuje nepříznivou životní situaci, poskytne základní sociální poradenství a předá odkaz na návaznou službu. Dospělého zájemce lze odkázat na krizovou linku, intervenční centrum, občanskou poradnu, právní pomoc, Linku první psychické pomoci nebo jinou službu podle povahy tématu. V případě dítěte, které nekomunikuje česky, je důležité nabídnout kontakt na službu dostupnou v jeho jazyce. Pro tento případ má pracovníce připravenou větu v angličtině a v ukrajinštině s odkazem na vhodnou službu. V případě jiných jazyků použije online překladač. Služba má zpracovaný seznam návazných služeb, který je dostupný na službě.

Na začátku chatu pracovníce otevírá kontakt, připomíná časový rámec a podle situace ověřuje základní příslušnost k cílové skupině. První kontakt je důležitý pro navození důvěry a vytvoření příjemného a bezpečného prostředí. Má posílit pocit, že na druhé straně je skutečný člověk, který čte, vnímá a je připraven reagovat. Není vhodné hned na začátku dítě zahltnit. **Úvodní kontakt má být především lidský a bezpečný.** Pokud dítě píše v akutní krizi, úvodní část se zkracuje na nezbytné minimum. V těchto případech se pracovníce soustředí v první řadě na bezpečí a stabilizaci dítěte. V rámci e-mailové komunikace pracovníce v úvodním odstavci shrne základní informace o službě vč. pravidel o uzavírání dohody o poskytování služby.

Dohoda o poskytování služby je v chatové práci specifická. Nevzniká podpisem na papíře, ale pokračováním v kontaktu na základě srozumitelně sdělených podmínek. Pracovníce s dítětem vyladuje, co spolu mohou během chatu probrat, kolik mají času a jaká v komunikaci platí základní pravidla. Zakázka může být konkrétní, například: **potřebuji poradit, jak říct učitelce, co se děje doma. Může být ale i velmi otevřená: potřebuju to někomu napsat, svěřit se s tím, co se doma děje.** I sdílení je legitimní cíl, pokud odpovídá potřebě dítěte. Dohoda je uzavírána na jeden rok. Pokud dítě po dobu delší než jeden rok službu nevyužije, je jeho karta v interním evidenčním systému ukončena (tzn. neaktivní klient). V e-mailové komunikaci se za okamžik uzavření dohody považuje moment, kdy dítě nebo dospívající odešle e-mail na adresu poradny. Dohoda je uzavřena na základě výše stanovených parametrů. Pracovníce posuzuje, zda e-mail obsahuje informace o příslušnosti k cílové skupině (např. údaje o věku, životní situaci, styl psaní odpovídající dítěti resp. dospělé osobě apod.). Dále zjišťuje, zda je v textu obsažena zmínka o zakázce. Pokud e-mail obsahem naplňuje kritéria cílové skupiny, pracovníce v následující odpovědi toto sdělení shrne a informuje dítě o tom, že byla navázána spolupráce. Informuje také, že uzavření dohody je odvolatelné.

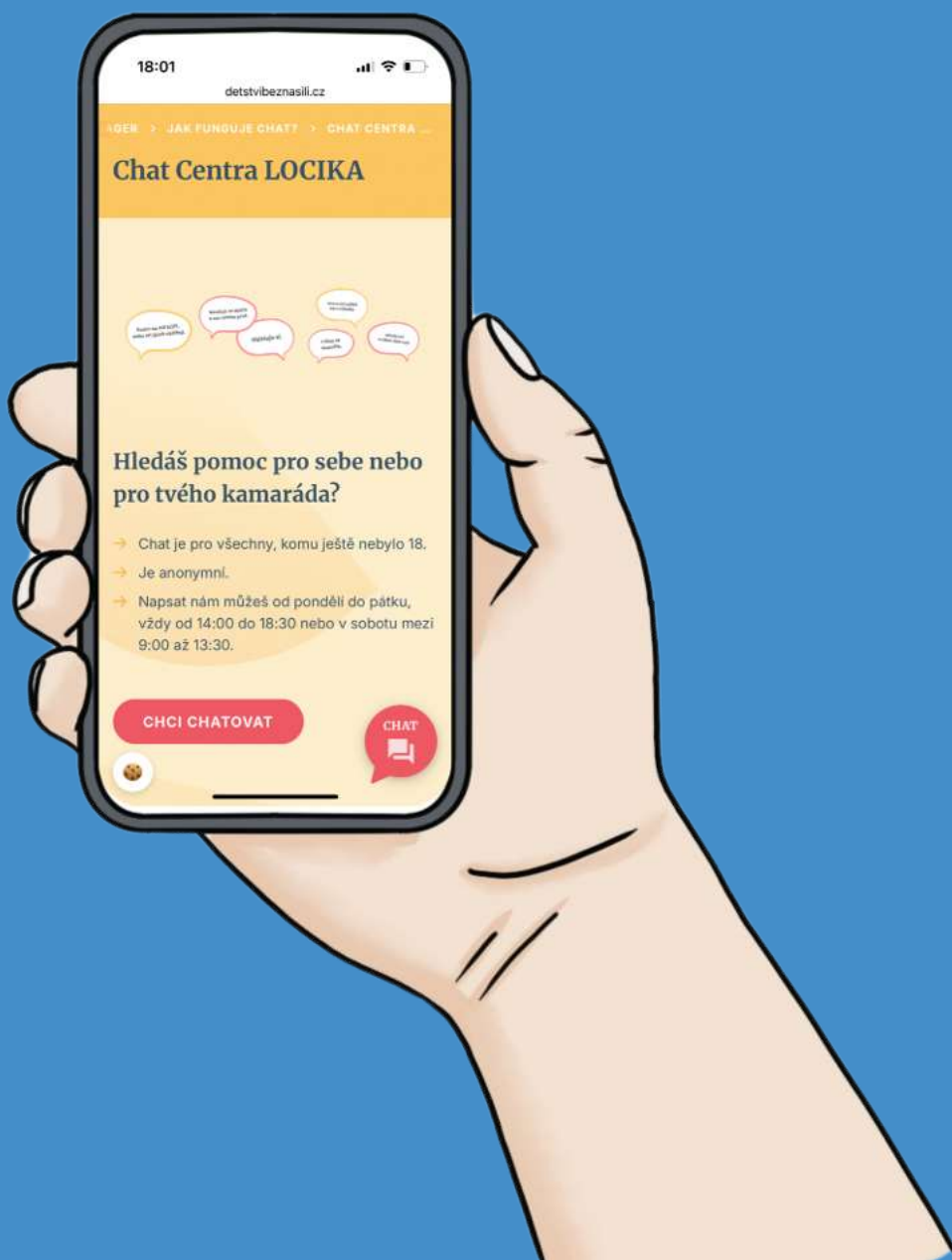
Individuální plánování v chatu má podobu krátkého plánu tady a teď. V jedné konverzaci se mapuje situace, pojmenovává zakázka, poskytuje podpora, ověřuje bezpečí a na konci

se reflektuje, co se podařilo. Cílem zápisu je zachytit nepříznivou životní situaci, ve které dítě přichází, jaké přináší téma (zakázku)/co je pro něj důležité, co v kontaktu proběhlo, jaká byla intervence pracovníce a jaké jsou další kroky. Odborná kvalita se pozná podle toho, zda práce pracovníce odpovídala zakázce dítěte. Chat prochází také interní intervizí. Intervizorka probírá jednotlivé komunikace a píše krátkou reflexi, kterou vkládá pod zápis pracovníce v evidenčním systému. Cílem reflexe je poskytnout zpětnou vazbu, vypíchnout pozitivní momenty a sdělit doporučení. Individuální práce je dále reflektována prostřednictvím intervizí a porad. Celý proces je zachycen formou zápisu v elektronické kartě klienta v interním evidenčním systému eQuip. Individuální plánování se zaznamenává v rámci stejnojmenného výkonu. Každý výkon má jednotnou strukturu, která odráží základní oblasti, na které je dobré se při práci na chatu a e-mailu zaměřit.

Shrnutí pro praxi:

- Úvodní kontakt má být krátký, lidský a srozumitelný.
- Zakázku lze formulovat i jako potřebu sdílet a nebýt na situaci sám.
- Zakázka není jedna věta, odpověď na jednu otázku. Se zakázkou pracovníce pracuje průběžně v průběhu celého kontaktu.
- Dohoda se v chatu uzavírá pokračováním v komunikaci za známých podmínek. V e-mailu v případě, kdy e-mail splňuje náležitosti nutné k uzavření smlouvy (příslušnost k cílové skupině, zakázka). Pracovnice informuje dítě o možnosti a způsobu, jak může spolupráci odvolat.
- Odmítnutí služby musí obsahovat vysvětlení a podle možností také bezpečné předání jinam.

7. Struktura chatové konverzace



Dobře vedený chat má vnitřní strukturu, která slouží jako vodítko, kudy komunikaci na chatu a v e-mailu směřovat. Vedení chatu je vždy na zodpovědnosti pracovnice. Strukturu je možné chápat jako několik uzlových bodů, není nutné se jí držet „zuby nehty“. Při komunikaci je důležité navázat dobrý kontakt a udržet ho. Pracovnice zpravidla prochází fázemi navázání kontaktu, mapování, stabilizace, práce se zakázkou, hledání zdrojů a ukončování. V průběhu celé komunikace dává prostor pro přijetí, ocenění a ventilaci emocí. V krizové komunikaci se pracovnice často vrací zpět, znovu mapuje, znovu stabilizuje a znovu ověřuje bezpečí.

Navázání kontaktu znamená dát dítěti najevo, že je vítané a může psát vlastním tempem. První věty by měly být jednoduché. Dobře funguje: *Vítám tě na chatu. Jsem tady, můžeš psát. Nebo: Je dobře, že ses ozval. Chceš mi říct víc o tom, co se děje?* U dětí, které píší chaoticky, je vhodné nejprve zachytit emoci: *Zní to, že je toho na tebe teď strašně moc.* Teprve potom se přechází k mapování situace.

Mapování má dvě roviny, které vychází z projevů krize v rovině myšlení, chování a prožívání. První je obsahová – zaměřená na řešení a mapování bezpečí: co se stalo, kdo je u toho, kde je dítě, zda mu hrozí bezprostřední nebezpečí, zda je někdo zraněný, zda má kolem sebe bezpečnou dospělou osobu. Tento způsob umožňuje získat informace ohledně toho, co se přesně děje. Druhá je emoční – zaměřená na emoce: jak mu je, čeho se bojí, co si přeje, co už zkusilo, co teď nejvíce potřebuje. Vhodné je kombinovat oba způsoby.

Stabilizace se zaměřuje na snížení akutního napětí. V textové formě může jít o zpomalení psaní, pojmenování emoce, normalizaci prožívání, práci s tělem (dech, třes, tlak apod.), orientaci v prostoru, vyhledání bezpečného místa, odložení prostředku k sebepoškození nebo domluvu, že dítě napíše před tím, než si ublíží. Pracovnice nemá dítě zahlcovat dlouhými technikami. U vysoce rozrušeného dítěte fungují krátké pokyny, ocenění a opakování.

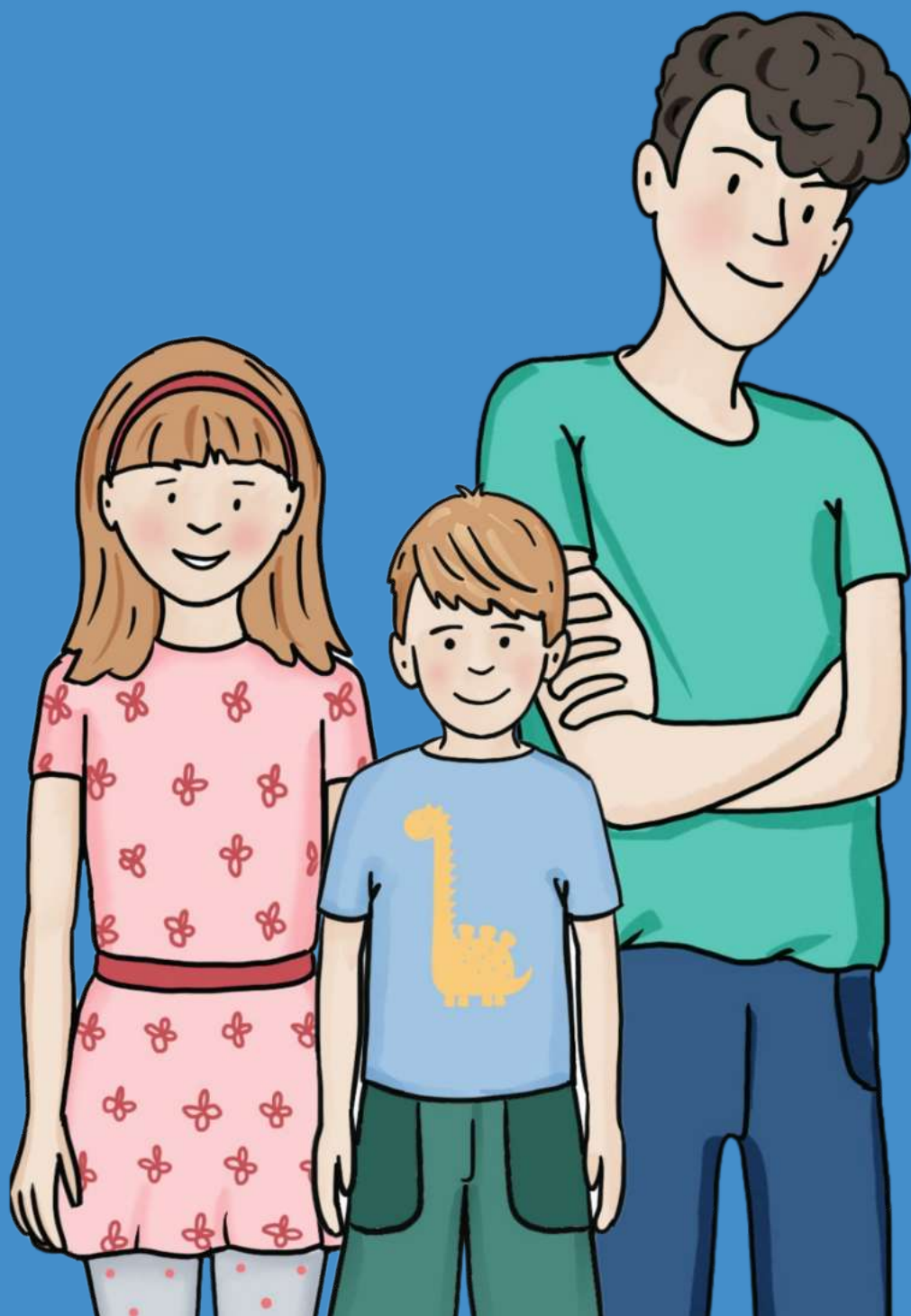
Práce se **zakázkou** znamená společně pojmenovat, co je možné v daném kontaktu zvládnout. Někdy je cílem porozumět situaci. Někdy je cílem přečkat večer. Někdy je cílem napsat zprávu třídní učitelce nebo najít nejbližší bezpečnou osobu. Pokud si dítě není jisté, je možné zakázku nabídnout. Vždy je vhodné zkontrolovat, zda návrh odpovídá dítěti: *Dává ti to takhle smysl? Je to pro tebe teď proveditelné? Co by z toho bylo nejbezpečnější? Jak ti to zní?* Je vhodné zařazovat i otevřené otázky: *Co tě k tomu napadá?* Zakázkou může být i sdílení: *Ted' jsme si psaly o tom, jaké bylo vysvědčení. Klidně v tom můžeme pokračovat, je to úplně v pořádku./Můžeme v tématu pokračovat, nebo by sis ráda psala ještě o něčem jiném? Třeba o tom vztahu s mamkou... Je to na tobě.*

Ukončování musí začít včas. Dítě má vědět, kolik času zbývá, co se podařilo, co zůstává otevřené a kam se může obrátit dál. Zvláště u dětí s opakovanými krizemi je nutné ukončení neořezat na technické rozloučení. Dobré ukončení může být intervence samo o sobě: pojmenuje vykonanou práci, vrátí dítěti kompetenci a nechá ho s konkrétním krokem, nikoliv s prázdným prostorem. *Dnes jsi toho udělala opravdu hodně. Probrali jsme, jak říct kamarádce, že se ti líbí. To je dobrý první krok. Je možné se ozvat na chat zase znovu.*

Shrnutí pro praxi:

- Fáze kontaktu: navázání, mapování, stabilizace, zakázka, zdroje, ukončení.
- Struktura chatu je vodítkem. Důležité je udržovat dobrý kontakt.
- Mapování se zaměřuje na emoce i na řešení. Vhodná je kombinace otevřených i uzavřených otázek.
- V akutní krizi je hlavním cílem stabilizace stavu, případně přivolání pomoci.
- Ukončování začíná včas, ne až poslední větou, nejpozději dvacet minut před koncem.

8. Specifika chatové krizové intervence



Chatová krizová intervence se liší od telefonické i osobní práce. Pracovnice nemůže v komunikaci sledovat výrazy nonverbální a paraverbální komunikace jako je hlas, výraz tváře, pohyb těla, změna dýchání apod. Orientuje se pouze na základě psaného textu. To klade vysoké nároky na přesnost čtení a pochopení sdělení. Proto je vždy důležité sdělení průběžně mapovat a ověřovat. Vzájemné porozumění je pro komunikaci klíčové.

Jednou z největších výzev je práce s tichem. Pokud dítě delší dobu neodpovídá, otevírá to prostor k domněnkám a spekulacím. Může to znamenat technický výpadek, strach, přítomnost rodiče, disociaci, rozhodování, zda se svěřit, nebo také akutní riziko. Pracovnice proto s tichem aktivně pracuje. Snaží se dítě rozmluvit tím, že dává na vědomí svoji přítomnost (***Jsem tady s tebou. Teď je možné psát.***), vyjadřuje pochopení (***Někdy není jednoduché začít. Můžeme to zkusit společně zvládnout.***). Pokud se dítě ani po opakované snaze o kontakt neozývá, pracovnice s vysvětlením chat ukončuje (***Uplynulo deset minut od posledního kontaktu. Máme tady na chatu pravidlo, že pokud se dítě deset minut neozve, komunikaci ukončujeme. Budeme tady zase zítra od 14:00 hodin, můžeš se ozvat, pokud budeš potřebovat. Do této doby je možné kontaktovat krizové linky na čísle ...***).

Při komunikaci na chatu s dětmi a dospívajícími pracovnice používá krátké věty, komunikace musí být co nejsrozumitelnější. Pracovnice přizpůsobuje jazyk cílové skupině, komunikuje spisovně a používá interpunkci. Cílem je v první řadě přehlednost textu. Nedoporučuje se ani kumulování otázek, sdělení pak zní jako výsledek (***To, co popisuješ, mi zní hodně vážně. Jsem tady s tebou. Teď spolu zkusíme zjistit, co je nejbezpečnější další krok. Jak ti to zní?***).

Další výzvou je tempo. Pracovnice může mít tendenci psát rychleji, aby dítě nečekalo. Příliš rychlá sekvence otázek, může zvyšovat tlak. Někdy je lepší napsat jednu dobrou otázku a dát dítěti prostor. U dítěte s rychlým projevem je vhodné komunikaci zpomalovat a aktivně předcházet paralelnímu psaní (***Vidím, že jsi napsala hodně textu. Potřebuji si to teď v klidu přečíst, abych tomu dobře porozuměla. Bude to trvat tak dvě minuty. Až to budu mít, zase se ozvu.***).

Online komunikace zvyšuje riziko nedorozumění. Pracovnice by měla častěji ověřovat, zda správně chápe sdělení dítěte. Místo interpretace je vhodné používat věty: ***Chápu správně, že...*** Nebo: ***Nejsem si jistá, jestli tomu rozumím dobře. Myslíš tím, že...*** Porozumění textu lze také ověřit prostřednictvím reflexí a parafrází (např. ***Minulý týden se toho ve škole stalo opravdu hodně. Reakce paní učitelky tomu moc nepomohla. Co bys teď nejvíc potřeboval?***). Preferovanou formou je parafráze, která v textu působí přirozeněji.

Specifickou roli má práce s opakováním. Dítě může mnohokrát psát totéž. Někdy potřebuje ventilovat emoce a sdílet svůj příběh. Může pro něj být obtížné formulovat myšlenky a odpovídat na otázky pracovnice. Jindy se kontakt zasekne a opakování zvyšuje bezmoc. Pracovnice může opakování pojmenovat (***Děkuji za upřímnost. Vidím, že jsi toho plná.***).

8.1 Specifika práce s cílovou skupinou dětí a dospívajících

8.1.1 Vývojová specifika komunikace podle věku

Dítě ve věku **6 až 10 let** obvykle potřebuje krátké věty, konkrétní otázky a možnost odpovídat jedním slovem. Nemusí rozumět pojům jako domácí násilí, riziko, instituce nebo krizový plán. Může ale rozumět jednoduchým uzavřeným nebo polouzavřeným otázkám: ***Kdo je teď doma? Jsi v pokoji? Máš zamčené dveře?***

U mladších dětí pracovníce více nabízí možnosti. Ne proto, aby dítěti podsouvala odpovědi, ale aby mu pomohla vyjádřit jeho prožívání. Odpověď na otevřenou otázku může být pro dítě příliš složitá a abstraktní. Místo: *Jak se cítíš?* může být srozumitelnější: ***Je to spíš strach, smutek, zlost, nebo něco jiného?*** Místo: *Co potřebuješ?* může fungovat: ***Potřebuješ teď, aby někdo přišel, nebo abys byl sám?*** Nabídka musí vždy obsahovat možnosti odpovědi. Pokud je předmětem komunikace návrh řešení, je třeba vzít v úvahu, že u mladšího dítěte je také důležité automaticky nepředpokládat schopnost samostatně vyhledat službu. U této cílové skupiny pracovníce hledá dospělou osobu, která by dítě mohla v řešení podpořit.

Děti ve věku **11 až 14 let** bývají často na hraně mezi dětskou potřebou opory a dospívající potřebou autonomie. Mohou odmítat, že jsou děti, a zároveň potřebovat velmi konkrétní vedení. V tomto věku se často objevuje stud, srovnávání s vrstevníky, strach z reakce školy a obavy, že se vše rozkřikne. Pracovnice by měla být přímá, ale ne mentorující. Dobře funguje respektující tón: ***Můžeš mi říct, co z toho je pro tebe největší průšvih, abychom nezačali něčím, co teď není nejdůležitější.*** V tomto věku je přirozený postupný odklon dětí od rodiny a identifikace s vrstevnickou skupinou. Podporou při řešení situace tak mohou být nejen dospělé osoby, ale i vrstevníci.

Dospívající ve věku **15 až 17 let** často přicházejí s potřebou kontroly nad vlastním příběhem. Mohou mít negativní zkušenost s dospělými, kteří za ně rozhodovali. Je proto vhodné více pracovat s volbou, partnerstvím a transparentností. Například: ***Můžeme jít dvěma směry. Buď nejdřív probereme, co se stalo, nebo rovnou vymyslíme plán na dnešní večer. Co by ti sedělo víc?*** Tím se posiluje kompetence bez opuštění odborné odpovědnosti.

U **starších dospívajících** se mohou témata domácího násilí propojovat s partnerskými vztahy, sexualitou, sebepoškozováním, návykovými látkami, školním tlakem, prací, bydlením a blížící se dospělostí. Pracovnice by neměla zúžit kontakt pouze na rodinu, pokud dítě zjevně řeší širší síť rizik. Zároveň je třeba připomínat, že do 18 let zůstává dítětem z hlediska ochrany, i když má některé dospělé kompetence.

Vývojová přiměřenost se netýká jen obsahu, ale také délky kontaktu. Mladší dítě se může rychle unavit a ztratit pozornost. Dospívající může naopak potřebovat větší prostor pro ambivalentní uvažování. V obou případech pracovníce sleduje, zda kontakt dítěti pomáhá, nebo ho už zahlcuje. Někdy je odbornější kratší a dobře uzavřený kontakt lepší než dlouhé vyčerpávající psaní.

8.1.2 Stud, tajemství a loajalita k rodině

Stud je v tématech násilí, zneužívání, sebepoškozování a online vydírání často silnější překážkou než nedostatek informací. Dítě může vědět, že existuje pomoc, ale nedokáže ji použít, protože se bojí, že bude označeno za špatné, hloupé, špinavé, zrádné nebo přehnaně citlivé. Pracovnice proto nepracuje jen s tím, co se stalo, ale i s tím, co si dítě o sobě kvůli této situaci začalo myslet.

Loajalita k rodině není důkazem, že se nic závažného neděje. Dítě může chránit rodiče, který mu ubližuje, protože je na něm existenčně a citově závislé. Může se bát, že když promluví, rodič půjde do vězení, matka se zhroutí, sourozenec skončí v ústavu nebo rodina přijde o bydlení. Tyto obavy je třeba brát vážně, ne je smést ze stolu větou *to není tvoje starost*. Pro dítě to jeho starost subjektivně je, i když právně a morálně odpovědnost nesou dospělí.

Vhodné formulace uznávají dilema: ***Dává smysl, že nechceš nikomu ublížit. Zároveň to, že bys řekl, co se děje, není ubližování rodině. Je to hledání bezpečí.*** Nebo: ***Můžeš mít mámu ráda a zároveň potřebovat, aby někdo dospělý věděl, že se doma bojíš.*** Takové věty nezjednodušují svět na hodné a zlé postavy. Dítěti pomáhají unést, že vztahy mohou být složité.

Tajemství bývá jedním z mechanismů, které násilí udržují. Původce násilí může dítěti říkat, že mu nikdo neuvěří, že zničí rodinu, že za to může samo, že pokud něco řekne, bude hůř. Pracovnice může pomoci rozlišit bezpečné a nebezpečné tajemství. Bezpečné tajemství je třeba dárek k narozeninám. Nebezpečné tajemství je takové, kvůli kterému se dítě bojí, trpí, je mu ubližováno nebo nemůže získat pomoc.

U sexuálního zneužívání a online vydírání je stud extrémní. Dítě často potřebuje slyšet, že odpovědnost je na osobě, která překročila hranice, vyhrožuje nebo manipuluje. Zvláště u dospívajících je třeba nekomentovat jejich sexualitu moralizujícím způsobem. Cílem není hodnotit, proč fotku poslali nebo proč někomu věřili. Cílem je zastavit ohrožení, snížit stud, uchovat důkazy a dostat dítě k bezpečné pomoci.

Pracovnice by měla počítat s tím, že dítě se může ke klíčové informaci dostávat postupně. Nejprve napíše, že se stalo něco divného. Potom že to bylo s dospělým. Potom že to nesmí říct. Pokud pracovnice tlačí na detail příliš brzy, dítě může odejít. Pokud se detailu zcela vyhýbá, nemusí zachytit riziko. Pomáhá věta: ***Nemusíš psát detaily, na které nejsi připravený. Potřebuju ale vědět, jestli jsi teď v bezpečí a jestli ti ten člověk může znovu ublížit.***

8.1.3 Online ohrožení, grooming, sexting a digitální stopa

Online prostor je pro děti a dospívající přirozeným sociálním prostředím. Proto se v chatové službě budou objevovat nejen problémy, které se dějí doma, ale také problémy, které vznikají nebo eskalují online. Může jít o grooming, nátlak na zaslání intimních fotografií, vydírání, šíření obsahu bez souhlasu, kyberšikanu, stalking, falešné profily nebo manipulaci přes umělou inteligenci. Dítě často nerozlišuje online a offline svět tak ostře jako dospělý. Pro něj je zveřejnění fotografie před třídou stejně reálné ohrožení jako fyzický útok.

Při online sexuálním vydírání je prvním úkolem snížit paniku a stud. Dítě může mít pocit, že jeho život skončil. Pracovnice nebagatelizuje riziko šíření obsahu, ale současně dítěti pomáhá vidět, že existují kroky: neplatit, neposílat další materiály, nevyjednávat

pod tlakem, uchovat důkazy, nechat si pomoci dospělým, zvážit nahlášení na policii. Každý krok musí být přizpůsoben věku, riziku a možnostem dítěte.

Důležité je neobviňovat dítě z toho, že komunikovalo online, věřilo falešnému profilu nebo poslalo fotografii. Morální výklad typu *to jsi neměla dělat* situaci zhoršuje. V krizové chvíli dítě nepotřebuje lekci digitální abstinence. Potřebuje ochranu, plán a větu, že *vydírání je odpovědnost vyděrače*. Preventivní poučení může přijít později, až akutní panika klesne.

U kyberšikany a šíření ponižujícího obsahu je vhodné mapovat rozsah: kdo obsah má, kde se šíří, zda jde o školní kolektiv, zda jsou přítomny výhrůžky, zda dítě chodí do školy bezpečně a zda ve škole existuje dospělá osoba, které lze věřit. Někdy je nejbližším krokem screenshot a neodpovídání agresorovi. Jindy je nejbližším krokem nechodit ráno do školy samo a zapojit školního metodika prevence.

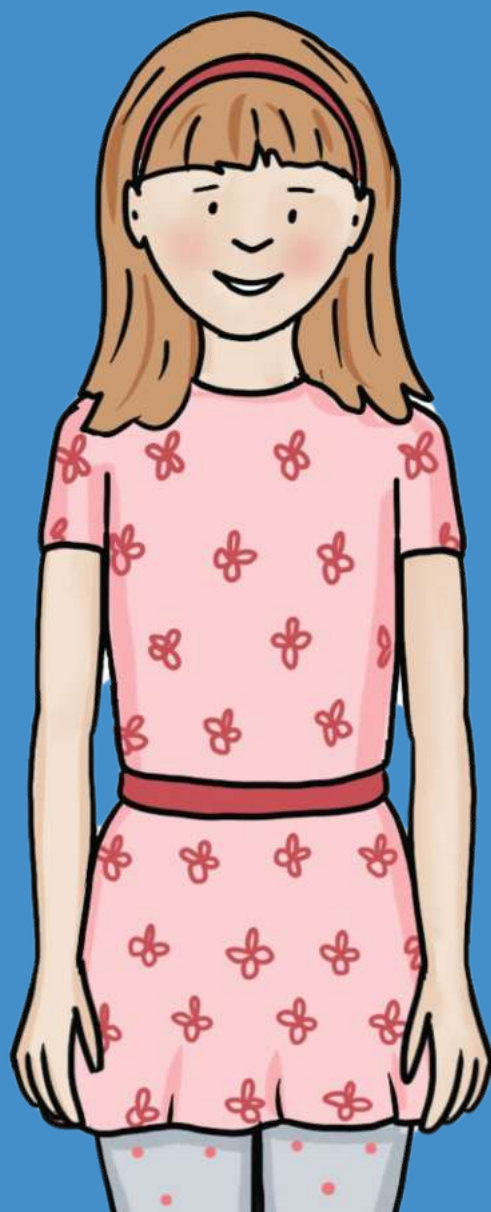
Online rizika často souvisejí se sebevražednými výroky. Dospívající může napsat: *Jestli to pošle všem, zabiju se*. Tato věta musí být brána vážně. Pracovnice současně pracuje s tím, že jde o panickou reakci na vydírání. Mapuje prostředky, plán, samotu a dostupnou osobu. Dítěti pomáhá oddělit katastrofickou představu od nejbližšího kroku: ***Ted' nemusíme vyřešit celý internet. Ted' potřebujeme, abys byl v bezpečí a nebyl na to sám.***

Digitální stopa se v metodice objevuje i na straně služby. Pracovnice neotevívá neznámé odkazy, nestahuje soubory, nevyžaduje zaslání fotografií a nepracuje s materiály, které by mohly být nezákonné nebo ohrožující. Pokud dítě nabízí důkaz ve formě souboru, pracovnice vysvětlí hranici služby a zaměří se na popis situace, bezpečí a doporučení, kde lze důkaz bezpečně předat.

Shrnutí pro praxi:

- Text je jediný nástroj, proto musí být přesný, krátký a čitelný.
- Mlčení může mít mnoho významů, nelze ho automaticky vykládat jako nezájem.
- V akutním riziku se používají jasné, přímé a bezpečnostní otázky.
- V běžném kontaktu se dává prostor emocím a tempu dítěte.
- Pracovnice pravidelně ověřuje porozumění, transparentně vysvětluje, proč přistupuje k jednotlivým krokům.

9. Práce s časem, hranicemi a ukončováním



Práce s časem je jednou ze základních technik krizové intervence. Ve službě DBN je maximální čas trvání chatové konzultace stanoven na 90 minut. Časový limit chatu je odborná i provozní hranice služby. Pracovnice má odpovědnost tento rámec udržet a dítě o tom transparentně informovat. Pracovnice průběžně sleduje čas a podle typu kontaktu ho tematizuje. V souladu se strukturou kontaktu první část věnuje navázání kontaktu a mapování. Pojmenování zakázky je vhodné vložit nejdříve dvacet minut po zahájení chatu, nejpozději zhruba v polovině komunikace. Hlavním důvodem je, aby téma dostalo odpovídající prostor. Na konec chatu pracovnice upozorňuje s dostatečným předstihem tak, aby mohla komunikaci bezpečně uzavřít, ošetřit emoce, shrnout probrané a předat potřebné informace a kontakty. Doporučuje se začít ukončovat **20 minut** před koncem vypršení doby. Ukončování chatu musí být podpůrné, dítě nesmí mít pocit, že pracovníci obtěžuje. *Máme ještě posledních dvacet minut. Společně jsme probrali, jak říct o tom, co se doma děje paní učitelce ve škole. To je moc dobrý první krok. Co budeš dělat, až skončíme?* Dobrý závěr shrnuje, co se stalo, co dítě zvládlo, co si odnáší a kam může navázat. Závěr může obsahovat krátký plán: komu napíše, kam půjde, co bude dělat, až chat skončí, kdy se může ozvat znovu. U mladších dětí je vhodné plán formulovat velmi konkrétně. U dospívajících se více pracuje s volbou. Je důležité doplnit také ocenění a rozloučení. Pro dnešek už se budeme muset rozloučit. *Je dobře, že jsi přišel. Dnes jsi odvedl obrovský kus práce./Máme zkušenost, že někdy může být těžké se rozloučit. Co budeš dělat, až se odpojíš? ... Psal jsi, že máš rád seriály. Co třeba se na jeden podívat. Jak ti to zní?*

V případě akutní krize s tématem sebevraždy nebo sebepoškozování je možné chat prodloužit. Tuto situaci je potřeba transparentně komunikovat a vysvětlit důvod, proč k tomu došlo a že se jedná o mimořádnou situaci. Bezpečí a stabilizace stavu dítěte je na prvním místě. *Blíží se konec chatu. Píšeš, že chuť si ublížit je velmi silná. Ted' chat o deset minut prodloužím, abych ti mohla předat potřebné informace.*

Hranice se týkají také opakovaného přihlašování, žádostí o konkrétní pracovníci a očekávání nepřetržité dostupnosti. Dítě může mít potřebu navázat se na jednu osobu, zvláště pokud zažívá nedostatek bezpečných vztahů. *(Ta paní ve středu mi moc pomohla, ráda bych si psala zase s ní, šlo by to?)* Služba však pracuje jako tým. Pracovnice nevytváří soukromý vztah, nesdíluje osobní kontakty, neslibuje vlastní přítomnost na další směně a nevystupuje jako jediná osoba, která dítěti rozumí. Naopak posiluje důvěru v tým a v síť pomoci (Všechny pracovnice na chatu jsou profesionálky. Mají vzdělání a výcvik na to, aby tuto práci mohly dělat.) Držení hranic je důležité i v momentech, kdy dítě (nebo dospělá osoba vystupující v roli dítěte) vědomě či nevědomě testuje limity služby. Pokud se jedná o opakovaný kontakt, pracovnice bere téma na společnou poradu, kde se domluví postup ke konkrétní osobě. Intervizorka pak postup sepíše a uloží na interní úložiště.

Ukončení kontaktu ze strany dítěte je jeho právo. Pokud dítě odchází náhle, pracovnice podle situace napíše krátkou uzavírací zprávu, která respektuje jeho rozhodnutí a zároveň ponechává možnost návratu. U rizikových kontaktů může být nutné před ukončením opakovaně ověřovat bezpečí. Pokud dítě předčasně ukončí chat v situaci ohrožení zdraví nebo života, případně pokud dítě i přes rozmlouvání dále neodpovídá, pracovnice kontaktuje intervizorskou pohotovost, nebo vedoucí služby. Pověřená pracovnice se může připojit do komunikace a vyhodnotit, zda bude třeba poskytnout okamžitou intervenci. Na základě vyhodnocení kontaktuje Policii ČR a předá informace potřebné k zajištění polohy dítěte. O intervenci poté informuje ředitelku organizace. O provedené intervenci napíše podrobný zápis do evidenčního systému.

Ukončení ze strany služby může nastat při dosažení časového limitu, porušení pravidel, technických potíží, agresivité vůči pracovníci, nebo v případě zájemce, který nespadá do cílové skupiny služby. Standardní ukončení (po skončení limitu chatu) i nestandardní ukončení (např. z důvodu porušení pravidel) pracovníce vždy transparentně komunikuje (***Vnímám, že jsi naštvaný. Zároveň tady nemůžeme pokračovat, pokud mě budeš urážet. Abychom mohli v komunikaci pokračovat, je potřeba psát bez urážek. V opačném případě budu muset chat dnes ukončit...***). Pracovnice tak drží hranici služby a zároveň nechává možnost změny a podporuje svobodné rozhodnutí dítěte.

Shrnutí pro praxi:

- Práce s časem je jednou ze základních nástrojů krizové intervence. Probíhá v průběhu celého chatu.
- Dítě má právo kontakt ukončit kdykoliv.
- Pracovnice ukončuje kontakt v případě vypršení času, porušení pravidel služby, odmítnutého zájemce. Situaci vždy transparentně a srozumitelně vysvětlí.
- Pracovnice neslibuje osobní dostupnost mimo službu.
- Při porušení pravidel se hranice sděluje klidně a věcně.
- Závěr má vždy obsahovat ocenění, shrnutí, informace o otevírací době a předání kontaktu na návazné služby.

10. E-mailová poradna



E-mailová poradna je **samostatnou formou odborné pomoci**. Je vhodná pro děti, které potřebují psát mimo otevírací dobu, bojí se okamžité reakce nebo si chtějí svůj příběh nejprve formulovat. Pracovnice musí umět odpovědět na to, co je v textu řečeno, i na to, co z něj vyplývá „mezi řádky“.

Zásadní rozdíl mezi e-mailem a chatem spočívá v časovém odstupu. Pracovnice se nemůže okamžitě doptávat, nemůže sledovat aktuální stav dítěte a nemůže ho průběžně stabilizovat. Proto musí e-mailová odpověď obsahovat jasné bezpečnostní doporučení pro případ akutního ohrožení. Pokud dítě píše o sebevražedných myšlenkách, násilí nebo bezprostředním nebezpečí, odpověď musí uvést, že v akutní situaci je třeba volat tísňovou linku, obrátit se na bezpečného dospělého nebo využít nepřetržitou krizovou službu.

Dobrá e-mailová odpověď má obvykle několik částí. Pracovnice nejprve potvrdí přijetí e-mailu a ocení, že dítě napsalo (ekvivalent fáze navázání kontaktu na chatu). Poté shrne a reflektuje sdělení dítěte. Specifikem e-mailové komunikace mohou být větší části textu, kde se vyskytuje více tematických linek najednou. Úkolem pracovnice je tyto linky rozplést, roztrždit témata, která se v textu objevila, a odpovědět na ně. Odpověď nemá být strohá, ale ani zahlcující. Pracovnice používá podpůrný tón, normalizuje emoce a podporuje k využití chatu. Dítě má po přečtení vědět, že bylo slyšeno, a zároveň má mít přehled, co může udělat. Reakce obsahuje konkrétní návrhy dalších kroků.

E-mail prochází podle interních pravidel editací nebo intervizí. Smyslem není hledat stylistické drobnosti, ale ověřit bezpečnost, přiměřenost doporučení, právní a etické hranice, jazykovou srozumitelnost a to, zda odpověď nevyvolává nerealná očekávání. Stejně jako u chatu, pracovnice může využít intervizní podporu a debriefing.

U opakovaných e-mailů je třeba sledovat jejich kontinuitu a zároveň reflektovat, aby e-mailová poradna nahrazovala dlouhodobou psychoterapii nebo nepřetržitou krizovou službu. Pokud dítě píše opakovaně, pracovnice ho motivuje k využití vhodné formy pomoci, k zapojení bezpečné dospělé osoby v jeho okolí. Pracovnice informuje tým.

Doporučená struktura odpovědi na e-mail

- Oslovení a ocenění, že dítě napsalo.
- Krátké shrnutí toho, co pracovnice z e-mailu pochopila.
- Pojmenování, že popsání situace je vážná, zraňující nebo nebezpečná, pokud tomu tak je.
- Podpora a snížení pocitu viny dítěte.
- Konkrétní doporučení dalšího kroku, ideálně s větou, kterou může dítě použít
- Bezpečnostní informace pro akutní zhoršení.
- Pozvání k dalšímu kontaktu v možnostech služby.

Shrnutí pro praxi:

- E-mailová odpověď musí být podpůrná, konkrétní a srozumitelná.
- V akutních tématech se vždy připomínají možnosti okamžité pomoci.
- Pracovnice nepracuje s přílohami ani odkazy, pokud to pravidla služby neumožňují.
- Odpověď má dítěti vrátit orientaci a pocit kontroly, ne ho zahltit informacemi.
- Před odesláním má být text odborně zkontrolován podle interního postupu.

11. Práce s domácím násilím, zneužíváním a pocity viny



Domácí násilí může mít v životě dítěte různou podobu. Může se jednat o přímé násilí směřující proti dítěti, tak i o násilí, kde dítě figuruje v roli svědka. Přímé násilí vůči dítěti, svědectví násilí mezi dospělými, vyhrožování, ponižování, zastrašování, kontroly, izolace, ekonomický nátlak, rozbíjení věcí, ubližování zvířatům nebo manipulace přes dítě. Dítě nemusí být přímo fyzicky nebo psychicky trestáno, aby bylo násilím zasaženo. Přímá i nepřímá zkušenost narušuje jeho pocit bezpečí, důvěru v dospělé a schopnost předvídat svět. V případě domácího násilí je dítě vždy obětí.

Domácí násilí vede u dětí ke ztrátě kontroly a prohloubení pocitů viny. Dítě si vyčítá, že na situaci špatně reagovalo (např. neochránilo sourozence, rodiče, zlobilo apod.). Je důležité, aby pracovníce tyto pocity oslovila a normalizovala. **(Není to tvoje vina, dítě nenese odpovědnost za chování dospělých. To co popisuješ, není v pořádku, takhle se k Tobě nikdo chovat nesmí. Rozumím, že si vyčítáš, že jsi nic neřekla. Zároveň jsi byla dítě v situaci, která tě přesahovala. Odpovědnost za násilí nesou dospělí, kteří ho dělají nebo mu nezabrání.)** Tím se dítěti vrací přiměřené místo v příběhu. Cílem intervence je co nejlépe zjistit, co se děje **(Tvoje situace mi zní jako hodně vážná. Potřebuji se tě více doptat, abych pochopila, co se u vás doma děje a jestli ti nehrozí nějaké nebezpečí...)**. Pracovnice mapuje bezpečí dítěte **(Co se děje? Kdo je teď doma? Je možné někam odejít? Zamknout se v pokoji?)** a v případě, že vyhodnotí akutní ohrožení – instruuje dítě k zavolání pomoci, případně tuto pomoc zprostředkuje.

Při podezření na sexuální zneužívání je třeba mimořádně pečlivě pracovat s jazykem. Dítě potřebuje slyšet, že udělalo důležitý krok, že za zneužívání nese odpovědnost ten, kdo překročil hranice, a že existují dospělí, kteří mu mohou pomoci. Pracovnice dítě průběžně oceňuje, ujišťuje ho, že mu věří, a nikdy nezpochybňuje jeho výpověď. Citlivě otevírá prostor pro sdílení, nevyvíjí nátlak na sdílení podrobností, zároveň oslovuje limity mlčenlivosti.

U domácího násilí je třeba opatrně zacházet s instantními radami typu *řekni to mámě, postav se tátovi, odejdi z domu*. To, co zvenčí vypadá jako logický krok, může dítě vystavit vyššímu riziku. Každý krok se posuzuje podle bezpečí, dostupných osob, věku dítěte, aktuální eskalace a toho, co se stane, až se násilná osoba o kroku dozví. Je potřeba podporovat důvěru, ujišťovat dítě, že mu věříme a nevytvářet tlak. Dobrý plán je takový, který nezní hrdinsky, ale je proveditelný a zvyšuje bezpečí. Téma domácího násilí a sexuálního zneužívání je velmi náročné a zasahuje do všech oblastí života dítěte. Cílem komunikace je proto v první řadě vytvoření důvěrného prostředí s respektem k tempu dítěte. Věřit dítěti, netlačit na řešení situace, sdílení podrobností příběhu.

Shrnutí pro praxi:

- Dítě může být obětí domácího násilí i jako svědek násilí mezi dospělými.
- U zneužívání se nepokládají sugestivní otázky a nevyžaduje se zbytečný detail.
- Dospělí jsou zodpovědní za své chování vůči dítěti včetně násilí.
- Každý navržený krok se hodnotí podle bezpečí po jeho provedení.
- Pracovnice věří dítěti a normalizuje jeho prožívání. Nebagatelizuje jeho zkušenost.
- Služba odsuzuje násilí v jakékoliv podobě.

12. Suicidální myšlenky a sebepoškozování



Suicidální myšlenky a sebepoškozování patří mezi nejzávažnější témata chatové služby. Sebeпошкоzování není automaticky totéž co sebevražedný záměr. Je potřeba zmapovat intenzitu a pojmenovat konkrétní projevy. Pokud se objeví v chatu, vyžaduje vždy pozornost. Pracovnice v těchto kontaktech postupuje klidně, přímo a bez moralizování. Přímá otázka na sebevraždu nezvyšuje riziko sama o sobě. Naopak může snížit osamělost dítěte, které se bojí, že jeho myšlenky jsou nevyslovitelné. Je vhodné ptát se jednoduše: ***Napadá tě, že bys nechtěl žít? Máš teď plán, jak si ublížit? Máš u sebe něco, čím by sis mohl ublížit? Jsi teď sám/a?*** Pro práci s tématem sebevraždy a sebepoškozování si pracovnice musí být jistá, zda situaci rozumí správně (***Píšeš, že uvažuješ, že to ukončíš. Uvažuješ o sebevraždě? Chápu to správně?***). Mapuje funkci sebepoškozování a nabízí bezpečnější alternativy pro nejbližší čas. Současně ověřuje rozsah zranění a případnou potřebu zdravotní pomoci.

V akutním suicidálním riziku je cílem zúžit horizont. Pracovnice netlačí na to, aby dítě slíbilo, že si nikdy neublíží, mapuje chuť si ublížit – jak je velká, jestli se mění. Domlouvá se, že se dítě ozve v případě, že by se chuť zvyšovala, společně se domlouvají na odložení předmětu/přechodu na bezpečné místo apod. Zároveň se s dítětem domlouvá na tom, aby mohla komunikace bezpečně probíhat. Realističtější je domluva na nejbližších minutách: ***Než si ublížíš, napišeš mi sem. Nebo: Dej teď nůž tam, abys na něj neviděl. Třeba do šuplíku, nebo pod polštář. Šlo by to? Máme zkušenost, že to může pomoci tu chuť snížit. Napiš mi, až to budeš mít.*** Pracovnice pracuje s malými kroky, protože ve vysoké krizi dlouhodobé argumenty často nefungují.

Součástí práce je krizový plán. Ten může obsahovat varovné signály, bezpečné osoby, bezpečné místo, odložení prostředků, techniky zvládání, kontakt na nepřetržitou linku, domluvu na návazné službě a postup při zhoršení. Plán musí být konkrétní. Věta ***uklidni se není plán. Věta sednu si na zem v kuchyni, napíšu tetě slovo pomoc, odložím žiletku do koupelny a zavolám na krizovou linku, pokud se chuť říznout zvýší,*** už plánem je.

Pracovnice v suicidálním kontaktu nezůstává sama. Využívá intervizorku, vedoucí služby nebo další domluvenou podporu. Pokud dítě sdělí identifikační údaje a je v bezprostředním ohrožení života, může být nutná přímá intervence. Dítěti se postup vysvětluje, pokud to situace dovolí. Zároveň je důležité, aby se pracovnice neparalyzovala obavou, že dítě odejde. Život a zdraví mají v akutní situaci přednost před ideálním souhlasem.

Shrnutí pro praxi:

- Na suicidální myšlenky se ptáme přímo.
- Sebeпоškozování mapujeme podle funkce, rizika a rozsahu zranění.
- V akutním riziku pracujeme s nejbližšími minutami a omezením dostupnosti prostředků.
- Pracujeme-li s krizovým plánem, musí být konkrétní, jednoduchý a proveditelný.
- Pracovnice v rizikovém kontaktu využívá intervizní podporu.

13. Dítě na útěku



Kontakt s dítětem na útěku nebo dítětem vyhozeným z domova patří mezi situace, kde se poradenský rámec velmi rychle mění v krizové řízení. První otázky směřují k tomu, kde dítě je, zda je venku, zda je zima, zda je zraněné, zda má nabitý telefon, zda je samo, zda mu někdo vyhrožuje a zda ví o místě, kam může bezpečně dojít. Pracovnice se snaží udržet kontakt, ale zároveň nepřenáší na dítě odpovědnost, kterou dítě samo neunes.

U dítěte na útěku je třeba rozlišit, zda utíká před bezprostředním násilím, před dlouhodobou neúnosnou situací, po konfliktu, ze strachu z trestu nebo kvůli suicidálnímu jednání. Každý důvod mění další postup. Pokud dítě utíká před akutním násilím, může být útek krátkodobou strategií přežití, ale stále je třeba zajistit bezpečný dospělý kontakt. Pokud dítě utíká v afektu, může být cílem zpomalit, dostat ho na bezpečné místo a zabránit rizikovému pohybu po městě.

Pracovnice může dítě virtuálně doprovázet k bezpečnému místu, například k příbuznému, sousedům, do školy, na policii, do zdravotnického zařízení nebo k zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, pokud je to v dané situaci relevantní a dostupné. Virtuální doprovod neznamená, že pracovnice přebírá roli terénního pracovníka. Znamená to, že pomáhá dítěti udržet kontakt, orientaci a bezpečný postup do chvíle, než převezme podporu vhodná instituce nebo osoba.

Pokud dítě odmítá vystoupit z anonymity, pracovnice respektuje jeho strach, ale opakovaně a srozumitelně vysvětluje, proč jsou identifikační informace potřebné k zajištění fyzické pomoci. Může napsat: ***Rozumím, že nechceš psát, kde jsi. Zároveň pokud jsi venku a nemáš kam jít, nemůžeme ti fyzicky pomoci, dokud nevíme, kam pomoc poslat. Pojďme spolu promyslet, komu bys mohl říct aspoň část informací.*** Tím se dítěti nesebere možnost volby, ale ukáže se realita situace.

Zápis po takovém kontaktu musí být velmi přesný. Zachycuje čas, sdělené okolnosti, vyhodnocení rizika, identifikační údaje, pokud byly sděleny, konzultaci s intervizí, kontaktované instituce, předané informace a způsob ukončení. U nevyjasněného rizika se zapisuje také to, co se nepodařilo zjistit. Pracovnice zapisuje pouze takové údaje, které má ověřené.

Shrnutí pro praxi:

- Nejprve se mapuje fyzické bezpečí, poloha, počasí, zranění, nabití telefonu a dostupní dospělí.
- Útek může být reakcí na akutní nebezpečí i afektivním jednáním po konfliktu.
- Virtuální doprovod směřuje dítě k bezpečné osobě nebo instituci.
- Bez identifikačních údajů lze podporovat, ale nelze poslat fyzickou pomoc na místo.
- Dokumentace musí přesně rozlišit zjištěná fakta a neověřené informace.

14. Opakovaně přicházející klienti a práce se závislostí na službě



Opakovaně přicházející klienti jsou přirozenou součástí chatových služeb. Někteří se vracejí proto, že jejich situace je dlouhodobě náročná a služba je pro ně jedním z mála bezpečných míst. Jiní se vracejí v obdobích krize. U části klientů se může objevit **tendence používat chat jako hlavní regulační mechanismus bez dalšího posunu**. Úkolem týmu není opakované klienty odmítat, ale pracovat s nimi strukturovaně, předvídatelně a týmově.

Rizikem opakovaných kontaktů je vznik závislosti na službě, testování hranic, opakované otevírání stejných témat bez možnosti posunu, zahlcení služby nebo rozštěpení týmu. Dítě může psát, že mu pomáhá jen jedna poradkyně, že ostatní jsou horší, že bez chatu nezvládne večer nebo že pokud ho služba nevezme, něco si udělá. Takové věty je třeba brát vážně, ale ne automaticky „naskakovat“ na tón sdělení. Tým stojí na straně života a zároveň drží hranice.

První odpověď má vytvořit pocit, že na druhé straně je skutečný člověk, který čte, vnímá a je připraven reagovat. Pracovnice přistupuje ke každému opakovaně přicházejícímu člověku individuálně. V případě, že se takový chatující objevuje častěji, nebo psaní vykazuje nápadnosti (např. nepřiléhající jazyk evokující dospělou osobu), pracovnice informuje o tomto podezření intervizorku. Intervizorka ve spolupráci s týmem zpracuje interní pracovní postup ke konkrétní osobě. Pracovní postup je uložen na sdíleném disku, pracovnice mají povinnost si ho nejpozději před začátkem směny projít, postup je pravidelně revidován na společných poradách a intervizích. V případě opakovaně přicházejících klientů je kladen důraz na důkladné psaní zápisů do interního systému. Zápisy musí být dostatečné, aby další pracovnice věděla, co se opakuje, jaká rizika byla dříve mapována, co fungovalo, co nefungovalo a jaké hranice byly nastaveny.

U opakovaných klientů je vhodné postupně posilovat přenos podpory mimo chat, motivovat k využití návazných služeb, reflektovat, že klient chodí opakovaně formou odkazu na předchozí komunikaci (***Co z toho, co jsme spolu dělali minule, bys mohl zkusit teď? Kdo mimo chat už o tom ví? Jak poznáš, že je čas zapojit někoho dalšího? Co by byl nejmenší krok mimo obrazovku?***).

Zvláštní opatrnost je třeba u takzvaného syndromu fantoma, tedy u kontaktů, kde si klient testuje službu, přichází s proměnlivými identitami, dramatickými scénáři nebo opakovaně sděluje extrémní rizika, která nelze ověřit. I zde platí, že služba není detektivní agentura. Nejde o dokazování pravdy. Jde o konzistentní reakci na sdělené riziko, držení hranic, konzultaci s intervizní podporou a ochranu kapacity služby. Když někdo hlásí ohrožení života, pracujeme s ohrožením života. Když zároveň porušuje pravidla, řešíme i pravidla. Podezření na zneužití služby dospělou osobou pracovnice konzultuje s intervizorkou, která stanoví další postup. S postupem je seznámen celý tým prostřednictvím supervize nebo porady.

Shrnutí pro praxi:

- Opakované příchody nejsou samy o sobě problém, problémem je ztráta struktury a hranic.
- Tým musí mít sdílené zápisy a jednotné metodické vedení.
- Pracovnice neposiluje vazbu na sebe jako jedinou zachraňující osobu.
- Cílem je postupně rozšiřovat zdroje mimo chat.
- U neověřitelných dramatických sdělení se pracuje s rizikem, ne s detektivním dokazováním.

15. Ochrana práv, mlčenlivost, anonymita a oznamovací povinnost



Ochrana práv chatujících je jednou z hlavních podmínek kvality služby. Dítě má právo na důstojné zacházení, odpověď v rámci možností služby, srozumitelné informace, rovný přístup, ochranu osobních údajů, možnost stížnosti a respektování anonymity. Tato práva nemají zůstat jen textem na webu. Musí být vidět ve způsobu, jak pracovníce píše, jak se ptá, jak vysvětluje hranice a jak zachází s informacemi.

Mlčenlivost je základní etickou i zákonnou povinností. V praxi to znamená, že obsah kontaktu se nesděljuje mimo službu, pokud k tomu není zákonný důvod, souhlas dítěte nebo potřeba konzultace uvnitř odborného týmu. Intervize, supervize a metodické porady nejsou porušením mlčenlivosti, pokud probíhají v rámci oprávněného odborného zpracování a při zachování důvěrnosti. Naopak jsou prevencí chyb.

Anonymita je chráněna tím, že pracovníce aktivně nezjišťuje identitu dítěte, pokud to není nutné. Neověřuje přezdívkou, nepátrá po bydlišti, nepožaduje celé jméno, nevyužívá technické možnosti ke zjišťování identity nad rámec služby. Zároveň se dítěti vysvětluje, že **pokud je v bezprostředním ohrožení a samo sdělí identifikační údaje, služba může potřebovat zapojit policii, záchrannou službu nebo OSPOD.** Transparentnost je zde zásadní. Dítě se nemá dozvědět o prolomení anonymity až dodatečně, pokud to situace umožňuje říct předem.

Pokud nastane situace, kdy pracovníce vyhodnotí, že je dítě nebo dospívající ohroženo domácím násilím (tzn. spadá pod § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí)¹ reflektuje toto téma v komunikaci. Otevřeně s ohledem na věk edukuje dítě nebo dospívajícího o činnosti OSPOD a možnosti ho napřímo kontaktovat.

Obecně má podle zákona č. 359/1999 právo obrátit se na OSPOD kdokoli, kdo má podezření na dítě ohrožující dění v rodině (viz níže). OSPOD se musí zabývat každou informací nahlášenou jakoukoliv cestou (telefonicky, osobně, písemně, anonymně). OSPOD může samozřejmě kontaktovat také samo dítě.

Pracovníce společně s dítětem nebo dospívajícím hledá možnosti, jak by se to dalo udělat, a osoby, které by ho v tom mohly podpořit. V případě zájmu může předat kontakt na konkrétní pracoviště dle místa trvalého, nebo faktického pobytu. Podrobně o kontaktování OSPODu hovoří interní [dokument OSPOD](#) a jeho vyhledávání.

Využití oznamovací povinnosti ze strany služby bez souhlasu chatující osoby je až posledním možným bodem. Pokud dítě nebo dospívající nereaguje na předchozí intervenci a pracovníce má dostatek údajů, pracovníce služby dítěti situaci vysvětlí vč. kroků, které budou následovat. V případě nejistoty situaci konzultuje s intervizorkou nebo vedoucí služby. Po skončení komunikace bezodkladně informuje svoji nadřízenou, která vyrozumí ředitelku organizace. Oznámení na PČR a OSPOD provádí vedoucí služby v nejbližším možném termínu. Postupuje v souladu s [Interním předpisem č. 6 Ohlášení trestného činu a sociálně-právního deliktu sexuálního násilí a týrání atd.](#) Rozhodnutí se dokumentuje a konzultuje podle interních pravidel. O události je proveden podrobný záznam v elektronické evidenci eQuip.

Oznamovací a překazovací povinnost se vždy vyhodnocuje podle konkrétních informací, které dítě nebo dospívající o sobě v rámci komunikace sdělí. Při každém takovém oznámení je nutné interně posoudit věrohodnost sdělení a řídit se zákonnými podmínkami pro povinnost oznámit, či překazit trestný čin, která vychází z trestního

¹ dle nejnovější definice vycházející z Metodického doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí „Dítě ohrožené násilím v rodině“ k postupu orgánů sociálně-právní ochrany dětí, který uvádí, že: „Děti ohrožené násilím v rodině jsou zahrnuty ve výčtu § 6 ZSPOD. Pokud je dítě svědkem násilí v rodině, OSPOD v těchto případech neprovádí posouzení (úvodní vyhodnocení), zda se jedná či nejedná o dítě ohrožené dle § 6, ale automaticky ho bere jako ohrožené dítě, stejně jako kdyby bylo přímou obětí domácího násilí.“

zákoníku (§ 367, 368 trestního zákoníku) a zákonnými pravidly pro poskytování sociální-právní ochrany dětí plynoucí ze zákona o SPOD, zejména § 10 odst. 4 zákona o SPOD, ze kterého vyplývá oznamovací povinnost pro CL jako pověřené osoby výkonem SPOD1 vůči OSPOD. Pracovnice musí dítěti umět vysvětlit rozdíl mezi důvěrností a absolutním tajemstvím. Vhodná formulace může znít: ***To, co si tady píšeme, zůstává v naší službě.*** Jsou ale situace, kdy je někdo v ohrožení života nebo zdraví, a tam bychom museli hledat pomoc i mimo chat. ***Kdyby se to týkalo tebe, budu se ti snažit napsat, co dělám a proč.*** Takové vysvětlení je poctivé a snižuje riziko zrady.

Právo na stížnost se má prezentovat jednoduše a neobránně. Stížnost není útok na pracovníci, ale možnost kontroly kvality. Pokud dítě v chatu napíše, že se mu předchozí kontakt nelíbil, pracovnice to nemá brát osobně. Může odpovědět: ***Děkuji, že to píšeš. Je důležité, abychom věděli, když něco nepůsobilo dobře. Můžeš mi napsat, co konkrétně bylo špatně, a můžu ti také dát postup, jak podat oficiální stížnost.*** Tím se stížnost nestává hrozbou, ale součástí transparentní služby.

Shrnutí pro praxi:

- Práva dítěte se naplňují každodenním stylem komunikace.
- Mlčenlivost platí mimo službu, odborná intervize je legitimní součást práce.
- Anonymita je výchozí pravidlo, prolomení musí mít vážný důvod.
- Oznamovací povinnost se vyhodnocuje podle konkrétních informací a míry rizika.
- Stížnost je nástroj kvality, ne osobní selhání pracovnice.

16. Krizové řízení, odložená a přímá intervence



Služba DBN vnímá intervenci jako **nástroj včasné pomoci při ohrožení zdraví nebo života**. Jedná se zpravidla o kontaktování složek záchranného systému, IZS, OSPOD, případně dalších návazných institucí. Intervence jako taková je **právoplatným nástrojem chatové práce**, přesto k němu pracovníce přistupuje až ve chvíli, kdy vyčerpala všechny ostatní možnosti, nebo v případě, kdy je stav dítěte natolik akutní, že vyžaduje okamžitý zásah. Pokud v rámci intervence pracovníce kontaktuje složky záchranného systému, představuje se názvem organizace „Centrum LOCIKA“, představí se jménem a na dotaz poskytne další informace vč. místa, odkud chatuje. Předá kontakt na telefon, kde je možné ji kontaktovat do konce pracovní doby, poté kontakt na intervizorku/vedoucí služby. Po realizované intervenci pracovníce ihned kontaktuje intervizorku/vedoucí služby, která bezodkladně vyrozumí ředitelku CL. Služba rozlišuje dva základní typy intervence: **přímou a odloženou**. Intervence přímá je realizována při nebo bezprostředně po chatu. Realizuje ji pracovníce chatu, může využít pomoc pracovníce na pohotovosti. Po intervenci kontaktuje přímou nadřízenou (viz předchozí). Při odložené intervenci pracovníce vezme informace od dítěte a předá je intervizorce chatu, která realizuje intervenci v nejbližším možném termínu.

Obecný postup práce v chatu ve chvíli, kdy nastane nutnost obstarat pomoc pracovníci chatu:

1. Mapuje, jestli si ji zvládne zavolat sám klient (preferovaný způsob – dítě má pocit kompetence, zůstává mu možnost rozhodovat samostatně o svém osudu), často funguje oslovit, zda má z volání nějaké obavy, které je možné v chatu vyslovit – edukovat a vysvětlit.
2. Hledá, zda má dítě ve svém okolí někoho, kdo by mu mohl pomoc zavolat, pokud na to nemá dítě kapacitu, můžeme tento krok přeskočit.
3. Intervenci aktivně nabízí až jako poslední možnost.

Dítěti se přímá intervence vysvětluje jazykem přiměřeným jeho věku a stavu. Pracovníce transparentně popisuje, co se bude dít a jaké kroky budou následovat. Po každé přímé nebo odložené intervenci následuje zápis, intervizní zhodnocení a také týmová reflexe. Cílem je zreflektovat postup, poskytnout pracovníci dostatečnou podporu a v případě potřeby zapracovat metodické změny.

16.1 Rozhodovací rámec pro předávání a intervenci

Rozhodování o předání do návazné sítě je jednou z nejtěžších částí práce. Pracovníce se pohybuje mezi respektem k anonymitě dítěte, potřebou zachovat důvěru a povinností chránit život, zdraví a práva dítěte. V praxi pomáhá uvažovat ve třech otázkách: **Co se děje? Co víme jistě? Co se stane, když neuděláme nic?** Tyto otázky chrání před impulzivním zásahem i před pasivitou.

První úroveň představuje běžné předání informací a kontaktů. Dítě zůstává anonymní, dostává orientaci a rozhoduje se, zda další službu využije. Tato úroveň je vhodná tam, kde není akutní ohrožení a dítě má kapacitu další krok udělat samo nebo s podporou přirozené sítě. I zde je dobré pomoci s konkrétní první větou nebo plánem, kdy a komu

napíše.

Druhá úroveň představuje aktivní motivaci k zapojení bezpečného dospělého nebo instituce. Pracovnice dítěti vysvětluje, proč samotný chat nestačí, a pomáhá mu vybrat osobu nebo službu. Může jít o třídní učitelku, školní psycholožku, příbuzného, lékaře, OSPOD nebo krizové centrum. Dítě stále drží významnou část kontroly, ale pracovnice jasněji pojmenovává, že situace vyžaduje další pomoc.

Třetí úroveň je odložená intervence. Nastává, pokud jsou k dispozici identifikační údaje a riziko je natolik závažné, že služba nemůže zůstat jen u doporučení. Odložená intervence má být konzultovaná, zdokumentovaná a dítěti vysvětlená, pokud to nezvyšuje riziko. Je třeba uvést, kdo bude kontaktován, jaké informace budou předány a proč je to nezbytné.

Čtvrtá úroveň je přímá intervence v akutním ohrožení. Zde se rozhoduje v čase, kdy čekání může znamenat vážné ublížení nebo smrt. Pracovnice v takové situaci pracuje v týmu, udržuje dítě v kontaktu a podle interního postupu zajišťuje fyzickou pomoc. Přímá intervence nemá být dramatizována, ale ani odkládána ve snaze udržet ideální vztah s klientem.

Po každém předání nebo intervenci má následovat reflexe proporcionality. *Bylo riziko vyhodnoceno přiměřeně? Bylo dítě informováno tak, jak to situace dovoľovala? Byla předána pouze potřebná data? Byl postup zapsán? Dostala pracovnice podporu?* Taková reflexe není byrokracie. Je to ochrana dítěte, pracovnice i organizace.

Shrnutí pro praxi:

- Odložená intervence řeší vážné riziko s možností následného předání.
- Přímá intervence řeší akutní ohrožení života nebo zdraví.
- Pracovnice v akutní situaci nikdy nezůstává bez odborné podpory.
- Dítěti se postup vysvětluje pravdivě a přiměřeně.
- Konkrétní postup krok za krokem je popsán v interním dokumentu **Manuál intervence**.

17. Dokumentace, eQuip a práce s daty



Služba využívá interní databázový systém eEquip. Tento **systém umožňuje bezpečné ukládání dat z proběhlých chatových a e-mailových komunikací**. Každá pracovnice vstupuje do databáze pod svými unikátními přihlašovacími údaji. Tyto údaje si z důvodu ochrany dat pravidelně mění.

Zápis umožňuje kontinuitu práce, podporuje bezpečí opakovaných kontaktů, vytváří podklad pro intervizi, supervizi, kontrolu kvality a případně pro inspekci. Na základě vykázaných dat zpracovává vedoucí služby pravidelné reporty, na jejichž základě je možné sledovat obsazenost služby, probíraná témata a další statistické údaje. Slouží jako podklad pro podávání projektů, vyplňování žádostí a podávání výkazů o službě. Dobrý zápis je stručný, věcný, konkrétní a rozlišuje mezi tím, co dítě sdělilo, co pracovnice pozorovala v komunikaci, a jaký postup byl zvolen. Po proběhlé chatové komunikaci/vyřízení e-mailu pracovnice založí v systému novou kartu případu. U opakovaného kontaktu přidá pouze nový výkon. V kartě vyplní takové údaje, které má k dispozici – zejména jméno nebo přezdívku dítěte, která slouží pro opakované dohledání kontaktu. V úvodu rozlišuje, zda osoba (dítě nebo dospělý) spadá do cílové skupiny, zda má pro službu relevantní zakázku, jak dlouho kontakt trval a jaké bylo jeho téma. Na základě zjištěných údajů pak rozlišuje tři fáze případu korespondující s cílovou skupinou a jednání se zájemcem o službu: zájemce mimo cílovou skupinu, zájemce o službu a uživatel služby. Fáze pojmenovaná jako zájemce o službu je takový kontakt, kdy dítě spadá do cílové skupiny služby věkem a nepříznivou životní situací, zároveň se však nepodařilo komunikaci dále rozvinout a pojmenovat zakázku. Do kategorie práce se zájemcem o službu patří kratší chaty (do deseti minut), chaty bez jasného tématu, mlčení, rychlé odpojení nebo testování služby. U fáze pojmenované jako uživatel služby se jedná o komunikaci, kdy je možné určit, že dítě spadá do cílové skupiny a je možné určit zakázku/téma chatu. Spadají sem i témata akutního ohrožení zdraví nebo života, kdy je zakázka definovaná ze strany služby. Pokud osoba (dítě nebo dospělý) nespadá do cílové skupiny, je veden ve fázi mimo cílovou skupinu. Odmítnutému zájemci je nabídnuta návazná služba.

Kromě fází služba rozlišuje několik základních typů výkonů pokrývajících přímou práci a práci ve prospěch, jedná se o debriefing, e-mailové poradenství, chatovou konzultaci – kontakt, chatová konzultace – IP, stížnost. Každý výkon má v rámci systému předdefinovanou strukturu, která obsahuje popis: nepříznivá životní situace, zakázka, intervence pracovnice, reflexe ze strany klienta a reflexe ze strany pracovnice. Jednotné členění umožňuje sjednocení podoby zápisů. Nepříznivá životní situace slouží (kromě věku) k doložení příslušnosti dítěte k cílové skupině, zakázka směřuje k tématu chatu/e-mailu a umožňuje ověřit, zda intervence pracovnice byla v souladu s dohodnutým kontraktem, reflexe ze strany klienta zaznamenává zpětnou vazbu z komunikace – umožňuje zachytit prostor pro zlepšení služeb, stížnost apod. Reflexe ze strany pracovnice je nepovinná položka, kde je možné podat zprávu intervizorce. Uvádí se věk, pokud byl sdělen, téma, stav klienta, hlavní rizika, zakázka, průběh práce, předané kontakty, domluvený plán, způsob ukončení a případné zapojení intervize.

Jazyk zápisu má být profesionální a nehodnotící, pracovnice v zápisu věcně reflektuje proběhlou komunikaci. Slouží k předání důležitých informací – např. jaké informace byly předány, jaká byla reakce dítěte apod.

Komentáře intervizorky k zápisům mají podporovat kvalitu práce. Mohou obsahovat ocenění, doporučení, upozornění na riziko, návrh jiné formulace nebo metodické sjednocení. Intervizní komentář slouží k rozvoji služby i konkrétní pracovnice. Je to způsob, jak z individuálního kontaktu vzniká týmové učení. Komentáře jsou konkrétní,

věcné a respektující vůči pracovníci.

Práce s daty probíhá pouze na zabezpečeném zařízení, přes schválené systémy a s dodržováním pravidel pro hesla, dvoufaktorové ověření, šifrování a soukromé pracovní prostředí. CL má zpracované interní předpisy pro práci z vlastního počítače.

Dokumentace má také limity, do zápisu se nezapisuje víc, než je potřebné pro poskytování služby a ochranu dítěte. Uchovávaná data jsou archivována s ohledem na princip ochrany soukromí.

Shrnutí pro praxi:

- Zápis má být přesný, stručný, nehodnotící a použitelný pro další práci.
- Součástí zápisu jsou intervizní komentáře sloužící jako zpětná vazba pracovníce k její práci, k učení a sjednocení praxe.
- Citlivá data se zpracovávají pouze v zabezpečených systémech.
- Do dokumentace patří jen údaje potřebné pro službu, bezpečí a zákonné povinnosti.
- Konkrétní postup krok za krokem je popsán v interním dokumentu Manuál výkaznictví eEquip OSP, Pravidla chatu pro HO (práce ze svého vlastního počítače).

18. Tým, zaškolování, intervize, supervize a psychohygiena



Kvalitu chatové služby netvoří jen jednotlivá pracovnice u klávesnice. Tvoří ji celý systém: výběr lidí, zaškolování, metodické vedení, intervize, supervize, dostupnost vedoucích, technické zázemí, kultura zpětné vazby a schopnost týmu učit se z obtížných situací. Chatová práce může vypadat osaměle, protože pracovnice fyzicky sedí u počítače. Odborně ale nikdy být sama nemá.

Zaškolování nové pracovnice zahrnuje seznámení s metodikou, platformou, evidencí, cílovou skupinou, typickými tématy, krizovými postupy, pravidly anonymity a digitálního bezpečí. Osobou zodpovědnou za vedení tohoto procesu je intervizorka. Celý proces je rozdělen na několik na sebe navazujících částí. Během prvních třech měsíců s ohledem na zkušenosti nová pracovnice absolvuje 15 chatů nebo náchatování, odvedené chaty zapisuje do samostatné tabulky. Po každém odvedeném chatu následuje reflexe a zpětná vazba, kde se průběh chatu rozebere. Náchatování je technika, kdy v roli chatující osoby je pracovnice služby, pracovnice si pak předávají zpětnou vazbu mezi sebou. Intervize je setkání pracovnice s intervizorkou, které slouží k rozebrání konkrétního chatu. Probíhá šestkrát až dvanáctkrát do roka dle potřeb pracovnice. Jedno setkání trvá obvykle 1,5 až 2 hodiny, během nichž se probere proběhlá komunikace a zreflektuje pracovní postup. V rámci zaškolovacího období prochází nováček jednotlivými oblastmi zaškolování dle interního checklistu (viz manuál **První kroky chataře v Centru LOCIKA**).

Pracovnice může využít intervizní podporu i během směny v případě, že ji potřebuje, kontaktuje pracovníci na pohotovosti s žádostí o podporu. Pracovnice na pohotovosti má přístup do chatovací platformy a může nahlédnout do konverzace a podat informace, ocenit a podpořit v dalším postupu. Pracovnice na pohotovosti také podporuje v případě nutnosti realizovat intervenci.

Intervizorka také prochází jednotlivé chatové konzultace a píše k nim zpětnou vazbu. Následná intervize pracuje se zápisy, reflektuje postup, oceňuje dobré momenty a zachycuje místa ke změně. U náročných kontaktů pomáhá oddělit odpovědnost pracovnice od odpovědnosti dítěte, rodiny a systému. Pracovnice často po krizovém chatu nese otázku: ***Udělal jsem dost? Intervize má pomoci tuto otázku odborně zodpovědět.***

Tým DBN má pravidelné porady a supervize. **Porady** slouží jako prostor pro předávání informací i intervizní práci s dětmi a dospívajícími, probíhají jednou za měsíc v online podobě. **Supervize** je prostor pro hlubší reflexi práce, přenosů, hranic, týmové dynamiky a dopadů opakovaného kontaktu. Chatová služba může být psychicky vyčerpávající právě tím, že se intenzivní příběhy odehrávají v krátkém čase a často bez možnosti vidět výsledek. Pracovnice pomáhá dítěti v jednom úseku jeho cesty, ale většinou neví, co se stalo dál. Tuto nejistotu je třeba dlouhodobě zpracovávat. Supervize je prostor pro ventilaci témat týkajících se jak cílové skupiny, tak týmu i organizace. Pracovnice mají možnost využít po domluvě s vedoucí služby individuální supervizi.

Psychohygiena není individuální luxus, ale odpovědnost služby. Patří sem přestávky, debriefing po náročné směně, možnost říct si o podporu, střídání typů práce, jasné hranice dostupnosti, vzdělávání, sdílení dobré praxe a kultura, ve které se neoceňuje hrdinství na hraně vyhoření.

Práce s dětmi ohroženými násilím může zasahovat pracovnice i tehdy, když se odehrává jen přes obrazovku. Text může být velmi silný právě tím, že si pracovnice musí situaci představovat. Dítě píše z pokoje, z ulice, z koupelny, ze školy nebo z postele po sebepoškození a pracovnice je přítomná skrze krátké věty. Mozek si mezery doplňuje.

Tělo reaguje, i když pracovnice sedí na židli.

Sekundární traumatizace se může projevovat únavou, podrážděností, cynismem, přecitlivělostí, poruchami spánku, obrazy z kontaktů, pocitem viny, ztrátou naděje nebo nutkáním kontrolovat, co se s klientem stalo.

V týmu je třeba o těchto projevech mluvit normálně. Nejsou důkazem neprofesionality. Jsou signálem, že práce má dopad a že je potřeba s ním zacházet odborně. Rizikem v pomáhajících profesích je **mesiášský syndrom**. Pracovnice může mít pocit, že pokud zvládne ještě jeden chat, ještě jednu směnu bez pauzy, ještě jeden e-mail, pomáhá víc. Krátkodobě možná ano. Dlouhodobě si ale služba takto vyrábí vyčerpané lidi, kteří hůře čtou riziko, méně trpělivě reagují a častěji sahají k automatickým větám. Kvalita služby se chrání i tím, že je chráněna kapacita týmu.

Debriefing po náročném kontaktu má mít jasnou strukturu. *Co se stalo? Co bylo největší riziko? Co pracovnice udělala? Co zůstává otevřené? Co teď potřebuje pracovnice pro návrat do běžného stavu?* Není nutné znovu detailně převyprávět celý příběh dítěte, pokud by to zvyšovalo zahlcení. Smyslem debriefingu je uzavřít pracovní reakci, ne znovu otevřít trauma. Informace o tom, jak vést debriefing, jsou v interním dokumentu [Manuál – debríf](#).

Psychohygienu zahrnuje i rituály přechodu. Po směně může pomoci krátké zavření systémů, fyzické zvednutí se od počítače, vědomé umytí rukou, protažení, krátká chůze, zápis toho, co je třeba předat, a jasné ukončení pracovní role. Tyto kroky mohou působit jednoduše, ale pomáhají tělu pochopit, že směna skončila. U online práce je to důležité, protože pracovní prostor často splývá s běžným prostorem.

Organizace má odpovědnost vytvářet prostředí, kde se o zátěži mluví dřív, než se projeví selháním. Patří sem dostupná intervize, pravidelná supervize, přiměřené směny, možnost odmítnout další náročný kontakt po extrémní intervenci, vzdělávání, jasné postupy a kultura, kde se chyby řeší jako materiál k učení. **Tým, který umí pečovat o sebe, má větší šanci dobře pečovat o děti.**

Shrnutí pro praxi:

- Pracovnice na chatu nikdy nemá být odborně sama.
- Zaškolování zahrnuje metodiku, techniku, zápisy, krizové postupy i styl psaní.
- Supervize pomáhá zpracovat dlouhodobou zátěž a hranice.
- Psychohygienu je součástí kvality služby.
- Konkrétní postup krok za krokem je popsán v interních dokumentech: První kroky chataře v Centru LOCIKA.

Přílohy A:

Doporučené formulace pro práci na chatu

Uvedené přehledy vycházejí z interních materiálů služby DBN, intervize, porad a dalších materiálů. Slouží jako zjednodušené volné vodítko pro inspiraci k chatařské práci. Checklist slouží jako kontrolní mechanismus pro to, jestli v komunikaci zaznělo vše, co zaznít mělo. Co pracovnice chtěla, aby zaznělo. Konkrétní postup krok za krokem je popsán v interním dokumentu: **Materiály pro účastníky WS Struktura chatu, Zakázkování, Pohotovosti, Materiály pro účastníky WS SUI a SI**

Úvodní formulace

- Vítám tě na chatu. Jsem tady, můžeš psát...
- Je dobře, že ses ozval. Chceš mi napsat víc o tom, co se děje?
- Je úplně v pořádku, že nevíš, jak začít. Může se to stát. Jsem tady s tebou...

Formulace pro mapování bezpečí

- Jsi teď v bezpečí?
- Chceš mi napsat víc o ...?
- Co si o tom myslíš? Co ti teď běží hlavou?
- Jak ti teď je?
- Můžeš mi víc popsat, co se děje?
- Děje se to právě teď, nebo se to stalo dřív?
- Jak dlouho se to děje? Kdy to začalo? Jak dlouho v tom žiješ?
- A jak to po celou dobu zvládáš?

Formulace pro práci se zakázkou

- Je teď něco konkrétního, na co se chceš zaměřit, nebo si chceš psát jako doted?
- Psali jsme si o... Chceš si o tom psát dál, nebo by sis radši psala o něčem jiném?
- Ted' jsi psala o šikaně, také ses zmínila o vztahu se svou sestrou. Obě témata sem patří, ale asi bychom je obě nestihli. Je nějaké, na které by ses chtěla více zaměřit?
- Na co bychom se měli zaměřit, aby ti to bylo užitečné?
- S jakými představami ses dnes na chat připojil?
- Co teď nejvíc potřebuješ od našeho povídání?

- K čemu bychom měli dojít, aby ses cítil lépe?

Formulace pro práci se řešením

- Jak by to řešení mělo vypadat?
- Jak poznáme, že se ti povídáním ulevilo?
- Už se někdy stalo, že bys musel řešit podobnou situaci?
- Je něco, co se Ti v minulosti v podobných chvílích osvědčilo?
- Víím, že jsi psal, že v tuhle chvíli nevíš. Ráda bych se jako první zeptala, jestli tě třeba během našeho psaní něco nenapadlo?
- Napadá mě několik možností, co s tím. Nejprve bych se zeptala Tebe, jestli máš nějaké nápady? Co jsi už třeba vyzkoušel?
- Co si o tom myslíš? Co ti ohledně toho běží hlavou?
- Jak by sis přál situaci vyřešit, kdybys měl kouzelnou hůlku?

Formulace pro práci s vinou

- Za násilí může vždy ten, kdo se ho dopouští.
- Rozumím, že si to dáváš za vinu. Zároveň to neznamená, že to tvoje vina je.
- To, že jsi něco neřekl dřív, může být reakce na strach, ne selhání.
- Dospělí odpovídají za to, jak se chovají, i když jsou naštvaní.
- Můžeš mít rád rodiče a zároveň vědět, že to, co dělá, není v pořádku.

Formulace pro hranice služby

- Ráda s tebou budu pokračovat, ale potřebujeme psát bez urážek.
- Nemůžu ti slíbit, že tu bude příště stejná poradkyně. Na chatu se v týmu střídáme.
- Dnes máme čas ještě přibližně 20 minut. Je ještě něco, co by mělo zaznít, než se rozloučíme?
- Na všechna témata jeden chat nestačí. Pokud budeš chtít, můžeš přijít zase znovu.
- Naš chat je pro děti a dospívající do 18 let. Mohu ti předat kontakt na službu, která pracuje s dospělými.

Příloha B: Kontrolní checklisty služby

Checklist služby má podobu seznamu kontrolních otázek sloužících k reflexi jednotlivých procesů. Checklist nenahrazuje odborný úsudek. Jeho smyslem je snížit riziko, že pracovníce v zátěži zapomene na základní bezpečnostní nebo evidenční krok. Checklist má sloužit jako opora, nikoliv jako další zdroj tlaku.

Checklist před zahájením směny

- Pracovnice se přihlásí na směnu s dostatečným předstihem, zkontroluje přístup do chatovací platformy, eQuipy a interních komunikačních kanálů.
- Projde pracovní e-mail a odpoví na e-maily.
- Zkontroluje, že je zařízení zabezpečené, připojení je stabilní a pracovní prostředí neumožňuje nahlížení cizím osobám.
- Projde si relevantní zápisy z předchozí směny a upozornění k opakovaným nebo rizikovým klientům.
- Zkontroluje, kdo je dostupný pro intervizi a jak ho v akutní situaci kontaktovat.
- Zkontroluje, zda má po ruce aktuální seznam krizových linek, kontaktů a návazných služeb. V případě potřeby i další interní manuály a pracovní postupy.
- Zkontroluje, zda jsou všechna dostupná elektrická zařízení plně nabitá a funkční.
- V případě náhlé zdravotní indispozice kontaktuje pracovníci na pohotovosti.

Checklist po ukončení kontaktu

- Bezprostředně po náročném kontaktu si pracovnice udělá pauzu s ohledem na uspokojení základních potřeb.
- V případě potřeby kontaktuje pracovníci podpory s cílem ventilace emocí – debriefing.
- Udělá zápis v interním systému, kde uvede průběh konzultace vč. použitých nástrojů, pojmenování zakázky, intervence pracovníce, reflexe procesu.
- Po skončení psaní zápisu nastaví opět online status, může přijímat další chaty.

Otázky k sebereflexi po skončení chatu

- Jaké nástroje používala pracovnice k zajištění stabilizace dítěte?
- Je v zápisu jasně uvedeno, co bylo zjištěno a co zjištěno nebylo?

- Dostalo dítě konkrétní další krok nebo bezpečný kontakt?
- Potřebuje pracovnice po kontaktu debriefing nebo další podporu?
- Byl pojmenován hlavní obsah kontaktu a zakázka dítěte?
- Bylo zhodnoceno, zda je dítě po skončení kontaktu v přiměřeném bezpečí?
- Byl domluven alespoň jeden konkrétní další krok, pokud ho situace vyžadovala?
- Dítě ví, kam se může obrátit po skončení chatu nebo mimo provozní dobu?
- Byl kontakt ukončen s dostatečným předstihem a bez náhlého odpojení?
- Je potřeba následná intervize, přímá nebo odložená intervence, případně informování vedoucí služby?

Checklist minimální struktura zápisu

- Přezdívka nebo identifikátor v přesném znění, pokud je pro evidenci relevantní.
- Věk, pokud byl sdělen, a základní informace k cílové skupině.
- Hlavní téma a stručný popis nepříznivé situace.
- Aktuální stav dítěte, rizika a ochranné faktory.
- Zakázka dítěte a průběh odborné práce.
- Předané informace, kontakty a domluvené kroky.
- Způsob ukončení kontaktu a případná potřeba návazné práce.

Checklist e-mailu

- Pracovnice začíná oceněním a potvrzením, že zpráva byla přečtena.
- Stručně zrcadlí hlavní téma/témata e-mailu.
- Přehledně strukturuje e-mail – cílem je oddělit jednotlivá témata do odstavců.
- Nepoužívá dlouhé odstavce bez členění.
- V akutním riziku jasně uvádí, že e-mail není okamžitá pomoc.
- Odkazuje na chat, vysvětluje, jak chat funguje a motivuje k jeho využití.
- Odkazuje na krizové linky a dostupné formy nonstop pomoci.

Checklist přímá a odložená intervence

Obecný postup práce v chatu, ve chvíli, kdy nastane nutnost obstarat klientovi pomoc:

- Pracovnice mapuje, jestli si dítě zvládne zavolat samo (vždy je to lepší – má pocit kompetence, zůstává mu možnost rozhodovat samostatně o svém osudu).
- Hledá, zda má dítě ve svém okolí někoho, kdo by mu mohl pomoc zavolat v případě, kdy má dítě na toto kapacitu.
- Nabízí intervenci z naší strany.
- Intervence je nástroj včasné pomoci při ohrožení zdraví nebo života.
- Jedná se zpravidla o kontaktování složek záchranného systému.
- Přímou intervenci realizuje pracovnice přímo během chatu, nebo bezprostředně po jeho ukončení.
- Odloženou intervenci realizuje intervizorka v nejbližším možném termínu, pracovnice předá všechny informace, které v chatu získá.
- Pracovnice může při realizaci intervence využít podporu pracovnice na pohotovosti.
- Pracovnice ji používá až ve chvíli, kdy vyčerpala všechny možnosti, nebo ve chvíli, kdy je stav klienta tak akutní, že vyžaduje okamžitou pomoc.
- Při realizaci intervence se představujeme svým jménem a názvem organizace „Centrum LOCIKA“.
- Na dotaz uvádí bližší informace o sobě vč. místa, odkud chatuje.
- Předává kontakt na svoje telefonní číslo, ze kterého volá (do konce pracovní doby). Poté číslo na intervizorku.
- Po zrealizování intervence bezodkladně informuje intervizorku, intervizorka informuje ředitelku organizace.

Checklist volání IZS (155)

- **Kdy volat:** Dítě je v ohrožení zdraví, nebo života (sebevražedné tendence, spolykalo léky...) a v rámci chatu se nám nepodařilo stabilizovat jeho stav. V jeho okolí není nikdo, kdo by mu v tuto chvíli mohl pomoci, nebo nemáme kapacitu na promapovávání této možnosti.
- Zjistit tyto informace (seřazeno dle priority): **kde je**, jméno a příjmení, telefonní číslo, věk (pokud neuvede při přihlášení na chat), trvalé bydliště.
- Pokud se nepodaří zjistit přesně místo, kde dítě je – zjišťujeme přibližně (co vidí kolem sebe, jaká je to čtvrť, jaké to je město, číslo na nejbližší lampě apod.) – v těchto případech voláme **112**.

- Informovat dítě o tom, že je důležité říct záchrance zásadní věci: že se chce zabít, že spolykal léky, že ho rodiče zbili apod.
- **Převoz do nemocnice:** rodiče jsou informováni o převozu do nemocnice, pokud jsou rodiče původci násilí, může dítě požadovat přítomnost sociální pracovníce (pohotovostní sociální pracovníce), aby omezila kontakt s nimi.

Kontakt na lince krok za krokem:

- vytvořit si prostor v chatu (*Nyní zavolám záhranku. Pár minut se nebudu ozývat, ale jsem tu stále a čtu, co píšeš.*),
- představit se (jméno a příjmení, Centrum LOCIKA, mám na chatu dítě, které ... a uvádí, že je ...),
- dispečer pravděpodobně přepojí na dispečink nejbližší lokalitě, kde je dítě,
- dispečer může chtít dozjistit další informace (např. kontakt na dítě, aby se s ním mohl propojit přímo), vysvětlit, že to bude chvíli trvat, že je potřeba se doptat – informovat dítě o tom, že mu budou volat přímo ze záchranky,

je pravděpodobné, že se nestihne zjistit vše, pracovníce si hlídá svou kapacitu – bude nějaký čas na doladění v době, než záchranka přijede.

Checklist volání policie (158)

Kdy volat: Dítě někdo ohrožuje, ztratilo se a neví, kde je, je na útěku. Vždy v kombinaci s OSPOD (pohotovostní sociální pracovníci). V případě, že se pracovníce rozhoduje mezi tím, jestli volat policii, nebo záhranku – volí záhranku + OSPOD (vstřícnější přístup). U policie může být riziko, že odvezou dítě zpátky domů, nebo kontaktují rodiče.

Kontakt na lince krok za krokem:

- Pracovnice vytočí 158. Představíme se: „Dobrý den, naše jméno z Centra LOCIKA. Mám na chatu klienta, který ...“
- Dovolá se na stanici, která je nejbližší její poloze. Policista si převezme info, založí případ a rozloučí se. Nepřepojuje. Potom to sám interním systémem předá na stanici, která je nejbližší klientovi. Z té se nám ozvou, pokud budou potřebovat něco doplnit. Je třeba uvést své telefonní číslo, na které se nám mohou ozvat.
- Pokud pracovníce volá ze soukromého čísla, informuje o tom, že na tomto čísle bude k zastižení pouze do konce pracovní doby. Dále se mohou obracet na koordinátorku chatu/vedoucí chatu.
- Policie se velmi pravděpodobně bude divit, že náš chat je anonymní, nevíme o klientovi podrobnější info, nemůžeme jim ho přepojit atd. Je potřeba obrnit se trpělivostí, vysvětlovat.
- Velmi pravděpodobně se stane, že policie přijde přímo na naše pracoviště a bude si zjišťovat další informace o klientovi. Pracovnice s respektem, ale pevně vysvětluje anonymitu služby, že nemůžeme zjistit více info o klientovi, než se nám sám

rozhodne předat, nemáme zde klienta osobně.

Checklist volání pohotovostní sociální pracovnice (158)

- **Kdy volat:** v případě volání IZS a policie je u dětí (zejména pokud dochází k násilí ze strany rodičů) nezbytná přítomnost pohotovostní sociální pracovnice, která má chránit práva dítěte.
- Pracovnice volá na státní policii (158), dovolá se na nejbližší stanici. Je možno poprosit, zda by nás nepřepojili na konkrétní služebnu, nebo zda by nám nedali telefonický kontakt přímo na konkrétní služebnu ve městě, pod které dítě spadá.
- Na konkrétní služebně se pracovnice představí a poprosí, zda by nám předali kontakt na pohotovostní sociální pracovnici.
- Pracovnice nesděluje konkrétní informace – policie by musela potom jednat. Pokud to ale jinak nejde, pracovnice trvá na tom, aby k řešení celé situace přizvali pohotovostní sociální pracovnici. Také je důležité **akcentovat, jaké nebezpečí hrozí doma dítěti a že je důležité, aby se tam nevrátilo**. (Policie velmi často jedná tak, že se moc neptá a dítě na útěku vrátí domů, ať jsou tam podmínky jakékoliv.)
- Pracovnice zmapuje, **co by hrozilo, pokud by se dítě vrátilo domů** – může to poté být dobrý argument, proč je nutné k řešení přizvat pohotovostní sociální pracovnici.

Checklist volání TIS (Toxikologického informačního střediska)

- **Kdy volat:** pracovnice na TIS volá ve chvíli, kdy dítě píše, že požilo nějaké léky, které nemělo předepsané, případně, že požilo více léků, než mělo předepsáno, může se jednat i o nějaké další látky – Jar a jiné saponáty, sůl. Orientačně – nejvíce toxické jsou antipsychotika (často stačí 4 ks), toxická dávka Paralenu pro 50 kg začíná od 12 ks, Ibalginu od 40 ks.
- Jaké informace potřebuje: **váha dítěte (někdy se ptají i na věk), název léku, gramáž léku, zda nemělo více druhů léků**, jak je to dlouho, co léky požilo, čím to zapilo (alkohol, energetický nápoj), jak je na tom fyzicky (točí se mu hlava, je mu na zvracení, malátnost, spavost ...).

Volání na TIS prakticky:

Vytočit jedno z čísel (<https://www.tis-cz.cz/>, 2249192933, 224915402, nonstop) – většinu doby obě čísla obsluhuje pouze jeden lékař, takže nemá cenu při obsazenosti linky zkoušet druhé číslo. **Pokud je linka obsazena, pracovnice nezavěšuje, ale čeká** – hovory se řadí do fronty. (Možno si dát telefon nahlas a dál chatovat s klientem.) Ve chvíli, kdy přijde na řadu, tak se hovor automaticky spojí s lékařem.

Kontakt na lince krok za krokem:

- Představíme se: Dobrý den, jméno, z Centra LOCIKA. Na chatu mám klienta, který snědl nějaké léky (za účelem se zabít) a potřebovala bych nyní ověřit, zda je tato dávka pro něj toxická.
- Běžně si od volajících berou jejich rodné číslo (RČ). Možná ho budou chtít i od nás, možná konzultaci udělají i bez RČ. Pokud chtějí RČ, je nejjednodušší, aby pracovníce uvedla své. Od klienta nezjišťujeme – nebyl by potom pro nás anonymní.
- Hovor většinou probíhá hodně rychle – je vhodné mít u sebe papír a tužku a dělat si poznámky.
- Pokud uvedeme, že klient požil léky za účelem se zabít (často se ptají, za jakým účelem je požil), tak lékař/lékařka na telefonu vždy uvede, že je nutná hospitalizace (a to z důvodu SUI). Ale pokud není dávka toxická, tak klienta k lékařskému ošetření vést nemusí.

Checklist volání OSPOD

- **Kdy volat:** pracovníce volá na OSPOD, kam dítě spadá, v případě, kdy s ním chatuje a OSPOD má otevřeno (mimo pracovní dobu kontaktuje pohotovostní sociální pracovníci) ve chvíli, kdy je dítě na útěku a nechce se vrátit domů. Nejdůležitější otázkou je, kde dítě bude, když nebude doma.
- Reakce sociální pracovníce bývají různé, někdy souhlasí, aby přes noc/do konce víkendu zůstal u kamaráda/babičky a sejdou se další den. Jindy sociální pracovníce zajistí, aby jí ho na úřad dovezla policie, nebo za ním sama přijede.
- Jaké informace potřebuje: jméno a příjmení dítěte, adresa trvalého bydliště (podle ní vyhledáme konkrétní OSPOD), telefonní číslo na klienta, co nejpodrobnější popis jeho situace, podrobné informace o tom, proč se nechce vrátit domů a **co by mu tam hrozilo**, pokud by se tam vrátil.

Kontakt na lince OSPOD prakticky:

- Pracovníce najde kontakt na OSPOD podle trvalého bydliště, pokud na stránkách konkrétního úřadu není nijak specifikováno, pod koho spadá, tak si vybírá číslo na vedoucí OSPOD.
- Pokud není zřejmé, pod jaký OSPOD dítě spadá, může toto informace nalézt na: <https://www.epusa.cz/> nebo na: <https://mesta.obce.cz/> a řídíme se tím, jaký je pověřený úřad pro adresu klientova trvalého bydliště.
- Po zavolání se pracovníce představí svým jménem a jménem organizace. Sociální pracovníci co nejpodrobněji vylíčíme situaci dítěte. Pokud vím, jaké řešení by si dítě přálo, tak pracovníce akcentuje tuto možnost řešení. S respektem k tomu, že konečné slovo má vždy sociální pracovníce.
- Sociální pracovníce má povinnost postarat se o nezabezpečené dítě. Pokud sociální pracovníce stále nechce spolupracovat, tak je možné ji informovat, že předávám tuto záležitost svým nadřízeným a rozloučit se. A zavolat intervizorce/koordinátorce/

vedoucí chatu, která to již bude řešit dál.

Checklist odložená intervence

- **Kdy zvážit:** v situaci dítěte, která je dlouhodobě nepříznivá, není v akutním ohrožení zdraví, dítě je mladší, nemá kapacitu kontaktovat OSPOD samo, nebo si jinak zajistit pomoc, má handicap, který znesnadňuje pomoc, dítě má negativní zkušenost s OSPOD, selhání OSPOD (zde je možné zvážit obrátit se na vedoucího OSPOD nebo tajemníka úřadu), dítě chodí opakovaně – máme více informací.
- **Jaké informace pracovníce potřebuje:** jméno a příjmení, adresa trvalého bydliště, telefonní číslo, co nejkonkrétnější popis toho, co se u dítěte děje.

Praktické provedené krok za krokem:

- Před získáním informací od dítěte je vhodné vysvětlit, co se bude dít.
- Vedoucí chatu/intervizorka zavolá nebo napíše na OSPOD, kam spadá, a řekne sociální pracovníci, co se děje. Je možné se domluvit, jak dítě preferuje, aby se s ním sociální pracovníce spojila (zavolala mu, zašla do školy).
- Vhodně informovat dítě, že ve chvíli, kdy vystoupí z anonymity, tak už to není možné vzít zpět.
- Nejbližší pracovní den kontaktuje OSPOD koordinátorka chatu/intervizorka.
- **Ten, kdo odloženou intervenci zrealizuje, z ní vyhotoví zápis** – do eQuipu pod nick dítěte a zvolí typ výkonu – odložená intervence.

Checklist nevyžádaná intervence

- **Kdy zvážit:** Poslední nástroj – pracovníce využívá pouze v úplně krajních případech, protože tím porušujeme jednu z deklarovaných zásad chatu – anonymity. Ve chvíli, kdy dítě podniklo kroky k tomu, aby ublížilo někomu druhému, a kdy pracovníce vyčerpala ostatní možnosti. SUI u již započatého pokusu, pokud má pracovníce ověřeno, že dítě umírá nebo je ohroženo a již jsme vyčerpali všechny možnosti v tom, jak ho přimět k vyhledání pomoci nebo předání informací.
- Ve chvíli, kdy má pracovníce informaci odsouhlasenou, transparentně dítě informuje. Nevyžádané intervence provádí intervizorka/vedoucí chatu. Pracovníce s ní vždy tento způsob konzultuje.
- Intervizorka/vedoucí předává IP adresu Policii ČR.
- **Jaké informace pracovníce potřebuje a má zároveň povinnost intervenovat:** telefonní číslo, bydliště – přesná adresa, přesná adresa, kde bude v nějaký čas, škola + konkrétní třída, jméno + příjmení + další informace.

Příloha C: Metodické karty

Metodické karty obsahují rychlé karty a přehledy důležitých témat ve službě. Slouží k orientaci v základních postupech služby.

Metodická karta A – práce s tělem

Trauma, silné emoce a akutní stres se neodehrávají jen v myšlenkách, ale projevují se i tělesně. Pro děti může být těžké pojmenovat svoje emoce, tělo může dávat signál, který je srozumitelnější. Dítě, které píše na chat, může mít zrychlený dech, zúžené vnímání, třes, tlak na hrudi, stažený žaludek, nebo naopak pocit odpojení. V osobním kontaktu by pracovníce část těchto projevů viděla. Pracovnice v chatu je musí citlivě mapovat, aniž by dítě zahltila psychologickým výkladem a tlakem. Práce s tělem zahrnuje také edukaci, která pomůže dítěti lépe porozumět, co se děje s jeho tělem a proč (**Někdy je propojené to, jak se člověk cítí psychicky s tím, co se děje v těle.**).

Práce s tělem v chatu má být jednoduchá, srozumitelná a bezpečná. Vhodné jsou techniky zaměřené na orientaci v prostoru, kontaktu se zemí, zpomalení dechu, nebo zaměření se na základní potřeby (napítí se vody, zabalení se do deky, opření se zády o židli). Po zmapování projevů pracovníce může nabídnout techniky práce s tělem vedoucí ke zklidnění. Tyto techniky dítěti nevnučuje, ale nabízí (**Můžeme spolu zkusit nějaká cvičení, často mohou pomoci, jak Ti to zní?**). Pokud dítě souhlasí, pracovníce dítě procesem citlivě provede. Používá srozumitelné a krátké věty a pokyny, průběžně si ověřuje, zda dítě pokynů rozumí, mapuje jeho aktuální stav. Jednotlivé kroky vysvětluje a projevy normalizuje (**Tvoje tělo reaguje na náročnou situaci.**). Na prvním místě je vždy bezpečí dítěte. Pracovnice průběžně sleduje, zda technika skutečně pomáhá. Pokud dítě napíše, že mu dýchání zhoršuje paniku, hledá jinou alternativu. Pokud napíše, že nechce vnímat tělo, protože je mu to nepříjemné, je lepší použít orientaci v okolí nebo praktický krok. Pracovnice vždy respektuje přání dítěte, průběžně ho oceňuje.

V některých kontaktech dítě potřebuje nejprve verbální ukotvení. To znamená krátké věty typu: **Jsi tady na chatu. Píšeš se mnou. Ted' nemusíš rozhodnout všechno. Budeme řešit jen další malý krok.** Tyto věty mohou působit obyčejně, ale v akutním stresu vytvářejí rytmus a oporu. Dobrá krizová věta není dramatická. Je přesná a unese tíhu situace.

Práce s regulací se zapisuje jen tehdy, pokud byla významná pro průběh kontaktu. Do zápisu není třeba uvádět každý dechový pokyn. Stačí popsat, že klientka byla výrazně rozrušená, pracovníce použila krátkou stabilizaci, orientaci v okolí a domluvu na bezpečném místě, po čemž klientka začala odpovídat souvisleji. Zápis má popsat intervenci pracovníce.

Práce s tělem krok za krokem:

Na chatu je psaný projev jediný komunikační kanál, proto při práci s tělem pracovníce vychází z těchto hledisek:

1. dává jasné instrukce,
2. ptá se na změnu, která mohla nastat,
3. normalizuje.

Vždy používá takové techniky, které má vyzkoušené. V akutní krizi přechází do direktivního přístupu, zároveň podporuje kontakt a oceňuje jednotlivé kroky.

Práce s tělem při chuti v tématu SUI a SI

Práce s tělem je jednou ze zásadních technik v tématu sebevražedného jednání a sebepoškozování. V souladu s předchozími doporučeními je zásadní nejprve zmapovat, v jaké situaci se dítě nachází a jaké má aktuálně možnosti techniku provést (*Jak je Tvému tělu, když si spolu píšeme? Jak se cítíš po těle? Jak Ti je v těle, když ...*).

Mapování předchozí zkušenosti (*Píšeš, že s chutí žiješ už nějakou dobu. Je něco, co Ti pomáhá?*)

Postoj: pracovnice vede dítě k tomu, aby neleželo, ale sedlo si a opřelo se o pevnou překážku (zeď, židli apod.) Pokud je již tma, doporučuje se rozsvítit, je možné nabídnout i lehký pohyb např. chzení. (*A jak to nyní máš – ležíš/stojíš? Je důležité, aby sis teď sedl a opřel se zády např. o zeď. Je to možné?*)

Dýchání: může se objevit zrychlený dech, tlak na hrudi, panika, důležité je zklidnit myšlenky, zpomalit dech, zmírnit tlak. Pracovnice nejprve zmapuje, kde dítě cítí tlak, může ho vést k tomu, aby si na to místo položilo ruku a dýchalo do ní. U dechových cvičení (prodloužení dechu) pracovnice používá srozumitelná přirovnání (nafukování balónku, sfoukávání pampelišky). *Nech tělo, aby se samo nadechlo a poté se soustřed' na to, aby byl výdech co nejdelší – jako bys nafukoval balonek. A tohle zopakuj 7x. Až budeš mít hotovo, tak napiš. Počkám.*

Práce s napětím a uvolněním: chycení rukou za zápěstí dává pocit jistoty. Chytni si ruku za zápěstí. *Ve chvíli, kdy ji budeš mačkat, počítej pomalu do pěti. Pak uvolni, vytřep ruce a zopakuj znovu. A to celé 3x dokola. Dej si na čas. Napiš mi, až budeš mít hotovo. Počkám./ Zapři se nyní nohama do podlahy a zatlač. Počítej pomalu do čtyř a povol. Toto zopakuj 3x./ Vytřepej si ruce jako bys sklepal kapky vody. Několikrát zopakuj.*

Orientace v prostoru: při panickém stavu je důležité u dítěte posílit orientaci v prostoru např. otázkami typu (*Popiš mi, co vidíš kolem sebe? ... Polici s knihami. Super. Jaká je tvá oblíbená kniha?/Popiš mi pět bílých věcí, které vidíš kolem sebe apod.*)

Metodická karta B – téma sebepoškození a sebevraždy

Viz interní dokument [Materiály pro účastníky WS SUI a SI](#)

Téma sebevraždy a sebepoškození je v chatové komunikaci velmi časté a široké. Intenzita a další okolnosti se však mohou lišit. Jedná se o širokou škálu od úvah přes myšlenky až po realizaci plánu. Stejně jako v předchozích tématech je tak zásadní téma důkladně zmapovat, pracovat na stabilizaci stavu a snížení chuti, i malý pokrok je důležitý.

Prvním krokem je zmapování míry ohrožení dítěte tak, aby pracovníce mohla adekvátně reagovat. Klidné a jasné provázení tématem může dát přijetí a pocit úlevy. Pracovnice přichází s pevným postojem, který umožní dítěti získat opět kontrolu nad situací. Někdy dítě nemá kapacitu na nic jiného, např. na hledání řešení. Někdy pracovníce může mít pocit, že něco nefunguje, nedaří se nalézt zakázku, pracovat na řešení. Dítě se může cítit nejistě a zmateně. U sebepoškození se jedná o závislost, velmi snadno se do ní sklouzne a těžko se jí zbavuje. V chatu můžeme pracovat tady a teď – s aktuální chutí, dát tipy pro chvíle, kdy se chuť znovu objeví. Pro zbavení se chuti je nutné řešit příčinu (šikana, týrání, zanedbávání či zneužívání v rodině, nenávisť ke svému tělu apod.), toto je zpravidla v kompetenci terapie. Důležité je sdělení prokládat oceněním, pochopením a podporu, aby otázky nezněly jako výslechy. (*Díky, že to píšeš takto otevřeně. Ceníím si toho. Abych věděla, jak na tom nyní jsi, potřebovala bych se Tě doptat na několik důležitých informací.*). Pracovnice mapuje aktuální stav dítěte (*Potřebuji se nyní doptat, jestli sis před tím, než jsi přišel na chat nějak neublížil?/Nejsi nyní nějak zraněný?*). Dále se zaměřuje na to, jak je chuť silná (*Jak velká je nyní chuť si ublížit? Už jsi někdy takovou velkou chuť měl? Jak ti je, když máš takto velkou chuť?*).

K zmapování chuti může poskytnout rychlou a jasnou informaci prostřednictvím škály (*Jak velkou máš nyní chuť si ublížit – kdyby sis to představil na škále, kdy 0 znamená vůbec si nechci ublížit a 10 znamená ubližuji si? Jaké číslo v této škále je pro Tebe bezpečné?/Na jakém čísle bys chtěl být ve chvíli, kdy se budeme loučit?*).

Po zmapování chuti ublížit si je dalším krokem zmapovat a případně odložit/schovat předmět, kterým by si dítě mohlo ublížit (*Máš nyní u sebe něco, čím by sis mohl ublížit?*). Přítomnost takového předmětu může zvýšit chuť si ublížit, jeho schování pak může chuť naopak snížit. Pracovnice motivuje dítě ke schování předmětu (např. do šuplíku, pod polštář), netlačí na to, aby dítě předmět vyhodilo. Může mít k němu velkou citovou vazbu. (*Potřebovala bych se s Tebou nyní domluvit, že nůžky dáš někam, kde na ně nedosáhneš. Pro další psaní je důležité, abys je odnesl někam, kde na ně neuvidíš. Máme zkušenost, že to pomáhá snížit chuť na to ublížit si. Napiš mi, až budeš mít hotovo.*

Pracovnice se s dítětem domlouvá, že dá vědět, pokud by se chuť v průběhu chatu změnila. Umožňuje to s chutí aktivně pracovat. (*Ještě bych se s Tebou potřebovala domluvit, že mi napíšeš, pokud by se chuť v průběhu chatu měnila. Můžeme se takto domluvit?/Než budeme psát dál, tak se potřebuju domluvit, že mi dáš vědět, když se chuť ublížit si zvětší. Můžeme se takto domluvit?*

V průběhu intervence pracovníce dítě průběžně oceňuje a pracuje s emocemi.

Ted'jsme dlouho psali o chuti se zabít, tak přemýšlím, jak Ti nyní je?

Sebevražedné chování může vyvolat mnoho pocitů (strach, obavy, naštvaní ...). Je v pořádku u tématu sebevraždy zůstat déle (často jsme první, s kým o ní mluví), pokud dítě chce dát tématu prostor bez toho, abychom hned hledali řešení, nebo nabízeli pomoc. Postup je velmi podobný jako předchozí. Nejprve pracovníce zmapuje, zda dítě už nepodniklo nějaké kroky k tomu, aby se zabilo (např. stojí u okna, vzalo si léky, pořezalo se ...). Mapování, jak je chuť velká, jak vypadá (***Už se Ti někdy stalo, že by chuť byla takto velká?***). Dále pracovníce zmapuje, zda má k dispozici nějaký předmět, nebo je v situaci, která je nebezpečná. Pokud je to možné, pracovníce směřuje dítě jinam, než je místo, kde se chce zabít/odložit předmět/schovat předmět. Pracovnice vždy pevně informuje, nenabízí, neprosí (***Pro náš chat je důležité.../Nyní bych potřebovala.../Je pro mě nyní důležité...***).

Kontrakt bezpečí v tématu SUI: pracovníce domlouvá dvě věci:

- Napíše, pokud by se chuť měnila během psaní.
- Během chatu nepodnikne kroky k sebevraždě (***Nyní se s Tebou potřebuji domluvit, že během chatu neuděláš žádné kroky k tomu, aby ses zabil. Můžeme se nyní takto domluvit?***).

Příloha D: Modelové kazuistiky v jednotné struktuře

Uvedené kazuistiky jsou modelové, nejde o přepisy skutečných kontaktů. Každá kazuistika obsahuje popis situace, hlavní rizika, doporučený postup, metodické formulace a poznámky k zápisu. V praxi je vždy nutné postup přizpůsobit aktuálním informacím, věku dítěte, jeho stavu a interním pravidlům služby.

Kazuistika 1: Dítě jako svědek násilí mezi rodiči

Situace: Na chat přichází třináctiletá dívka s tématem domácího násilí. Popisuje, že táta řve na mámu. Dívka je zamčená v pokojičku s mladším sourozencem. Neví, jestli má vyjít ven, bojí se, že jí táta bouchne. Současně píše, že nechce, aby táta měl problémy, protože když je v klidu, je hodný.

Vyhodnocení rizika: Hlavní riziko spočívá v probíhající eskalaci násilí, přítomnosti mladšího sourozence a strachu dítěte. V první řadě je nutné ověřit bezpečí, zda má dítě možnost zůstat za zavřenými dveřmi, zda má telefon, komu může napsat nebo zavolat. Zda jsou v okolí nějaké osoby, na které je možné se obrátit (např. sousedi).

Doporučený postup: Pracovnice naváže s dítětem kontakt a stabilizuje ho. *Jsem tady s tebou. To, co popisuješ, zní velmi vážně. Teď se spolu zaměříme na to, abyste ty i sourozenec byli co nejvíc v bezpečí.* Poté mapuje fakta krátkými otázkami. *(Jak to vypadá, když se rodiče hádají. Zažila jsi už něco podobného? Jak to dopadlo?)* Je důležité rozklíčovat závažnost situace a zhodnotit riziko (je například možné, že se rodiče hádají pravidelně a že otec brzy odejde pryč). Je tedy důležité vědět, jestli se jedná o ojedinělou událost, nebo situaci, kterou dítě již zná. Případně jestli je situace sice známá, ale něčím se vymyká, např. mírou násilí. *(Jak teď situace vypadá?)* Pokud násilí právě probíhá a je riziko zranění, směřujeme k bezpečné dospělé osobě nebo tísňové pomoci. *(Je moc dobře, že jste teď zamčení v pokojičku. Zároveň je důležité, abyste byli v bezpečí. Máš u sebe telefon? Je možné zavolat někomu dospělému, komu věříš? Je důležité, abyste teď byli v bezpečí.)*

Metodická poznámka: Při práci s dítětem v akutním ohrožení je potřeba podrobně zmapovat situaci, abychom si udělali co nejlepší obrázek o tom, co se děje. Cílem intervence je v první řadě zajištění bezpečí. Situaci je potřeba mapovat v průběhu času. Je možné oslovit i předchozí zkušenost dítěte. V průběhu komunikace je důležité dítě pravidelně oceňovat a podporovat. Pracovnice vždy oslovuje vážnost situace a její potenciální rizika. S ohledem na závažnost nabízí možnost kontaktování bezpečné dospělé osoby, motivuje k přivolání pomoci. Jako poslední možnost je poskytnutí intervence. Důležité je validovat emoce a pracovat s pocity viny – dítě nemá zodpovědnost za to, že se rodiče hádají.

Poznámka k dokumentaci: Do zápisu pracovnice napíše všechny důležité informace o intervenci.

Kazuistika 2: Sebepoškozování

Situace: Čtrnáctiletá dívka píše, že se dnes zase řízla. Krvácení podle ní není velké, ale má u sebe žiletku a chuť pokračovat. Píše, že nechce umřít, jen už nechce cítit napětí.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je pokračující sebepoškozování, dostupný prostředek (žileтка) a nejasný rozsah zranění. Je třeba ověřit rozsah zranění, krvácení, suicidální myšlenky a možnost odložit žiletku mimo dosah. Je důležité, aby dítě nemělo propojený zážitek se sebepoškozováním se službou chatu.

Doporučený postup: v tématu sebepoškozování je důležité dobře zmapovat situaci. Otázky je dobré prokládat s oceněním, pochopením a podporou tak, aby nezněly jako výslechy. Pracovnice nehodnotí a nejprve mapuje bezpečí: *Cením si odvahy, se kterou o chuti si ublížit píšeš. Abych věděla, jak na tom nyní jsi, potřebovala bych se Tě doptat na několik důležitých otázek/informací.*

Metodická poznámka: viz [Materiály pro účastníky WS SUI a SI](#)

Poznámka k dokumentaci: Zápis obsahuje popis sebepoškození bez zbytečných detailů, vyhodnocení suicidality, domluvu ohledně prostředku, předané kontakty a doporučení zdravotní nebo krizové pomoci.

Kazuistika 3: Dospívající s pocitem viny po konfliktu doma

Situace: Patnáctiletý chlapec píše, že máma plakala, protože se pohádal s otcem a otec potom rozbil dveře. Chlapec opakuje, že za všechno může on, protože měl být zticha. Nechce nikomu nic říct, protože se bojí, že rodinu zničí.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je internalizovaná vina, možné domácí násilí a izolace. Je třeba rozlišit běžný konflikt od zastrašujícího nebo násilného chování dospělého. Současně je důležité nenutit chlapce do okamžitého oznámení, pokud není v akutním ohrožení.

Doporučený postup: Pracovnice pracuje s vinou konkrétně: *Rozumím, že si říkáš, že kdybys byl zticha, nic by se nestalo. Zároveň rozbití dveří je rozhodnutí dospělého člověka. Dítě může křičet, brečet nebo se hádat, ale dospělý pořád odpovídá za to, jestli někomu vyhrožuje nebo ničí věci.* Poté mapuje zdroje ve škole a možnost postupného svěření.

Poznámka k dokumentaci: Zápis zachytí téma viny, popsané chování otce, stabilizační práci a domluvený další krok, například rozhovor s třídní učitelkou nebo školní psycholožkou.

Kazuistika 4. Aktivní sebevražedný záměr

Situace: Šestnáctiletý klient píše, že sedí v pokoji, má u sebe prášky a už nechce dál. Zpočátku odpovídá krátce, potom píše, že nechce, aby ho někdo zachraňoval. Uvede křestní jméno, město a školu, ale nechce napsat přesnou adresu.

Vyhodnocení rizika: Jde o akutní ohrožení života. Rizikové jsou dostupné prostředky, plán, ambivalence, omezené identifikační údaje a možnost rychlého odchodu z chatu. Je nutná okamžitá intervizní podpora a práce na získání dalších údajů.

Doporučený postup: Pracovnice zůstává klidná a konkrétní: ***Bojím se teď o tvůj život. Budu tady s tebou a zároveň potřebujeme dostat pomoc k tobě. Nejdřív prosím odlož prášky dál od sebe. Stačí na druhý konec pokoje. Napiš mi, až to bude.*** Současně druhá osoba podle interního postupu kontaktuje pomoc, pokud jsou údaje dostatečné nebo se dají ověřit. Dítěti se vysvětluje, co se děje.

Metodická poznámka: viz [Materiály pro účastníky WS SUI a SI](#)

Poznámka k dokumentaci: Zápis musí být časově přesný. Patří do něj rizikové informace, identifikační údaje, konzultace s intervizí, rozhodnutí o přímé intervenci, kontaktované složky a konečný stav kontaktu.

Kazuistika 5. Dítě vyhozené z domova

Situace: Patnáctiletá dívka píše z mobilu, že ji matka vyhodila po hádce. Je večer, je venku, má 12 procent baterie a nechce policii, protože se bojí dětského domova. Tvrdí, že může možná přespát u kamarádky, ale neví, jestli její rodiče budou souhlasit.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je dítě bez bezpečného místa, večerní čas, nízký stav baterie, strach z institucí a možné nebezpečí na ulici. Je nutné rychle mapovat polohu, možnost dobít telefon, blízkou bezpečnou dospělou osobu a alternativní instituce.

Doporučený postup: Pracovnice zkracuje horizont: ***Potřebujeme vyřešit dnešní noc a tvoje bezpečí. Kde přesně jsi, aspoň přibližně? Je někde blízko obchod, škola, zastávka, policejní služebna, kde bys mohl zaklepat? Nebo někdo dospělý, na koho by ses mohl obrátit?*** Dívce vysvětluje roli OSPODu a policie bez strašení. Pokud sdělí polohu a je v ohrožení, postupuje se k přímé intervenci.

Poznámka k dokumentaci: Zápis zachytí fyzické podmínky, baterii, místo, obavy z institucí, navržené kroky, případné předání a zvolený bezpečný plán.

Kazuistika 6. Mlčící klient

Situace: Do chatu vstoupí osoba s přezdívkou tečka, věk 12 let. Na úvodní otázku odpoví jen *nevím*. Poté deset minut píše krátké odpovědi typu *asi, nic, nevím, možná*. Když pracovnice napíše, že může psát o čemkoliv, klient napíše: *doma*.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je předčasné uzavření kontaktu jako nezájmu. Krátké odpovědi mohou znamenat strach, nízký věk, přítomnost dospělého, testování služby nebo trauma. Je třeba nabídnout jednoduché volby a snížit nároky na formulaci.

Doporučený postup: Pracovnice může napsat: *To slovo doma může znamenat hodně věcí. Nemusíš psát všechno najednou. Můžeš zkusit vybrat, jestli je doma spíš strach, hádky, smutek, nebo něco jiného*. Stačí jedno slovo. U mladších dětí pomáhá škálování a nabídka možností. Pišícího pracovnice dále oceňuje a rozmlouvá. Pokud nereaguje do deseti minut, chat s odkazem na pravidla ukončuje, nabízí možnost připojit se znovu, zasílá kontakt na krizové linky.

Poznámka k dokumentaci: Zápis stručně popíše omezenou komunikaci, použité facilitační techniky, případné zmínky o domově a způsob ukončení.

Kazuistika 7. Klient tlačí na okamžité řešení

Situace: Šestnáctiletá klientka chce, aby pracovnice napsala přesný návod, jak donutit matku odejít od násilného partnera. Na každou otázku reaguje podrážděně: *Tak mi konečně poradte*. Když pracovnice mapuje bezpečí, klientka píše, že chat je k ničemu.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je práce pod tlakem a sklouznutí k unáhleným radám a instantním řešením, které může klientka negovat. Klientka potřebuje uznání bezmoci a zároveň hranici možností služby. Je třeba mapovat bezpečí a převést nemožnou zakázku na proveditelný krok.

Doporučený postup: Vhodná formulace: *Vnímám, že bys chtěla jasný návod, aby se to doma konečně změnilo. Kéž by šlo někoho přinutit jednou větou. To ale bezpečně neumím slíbit. Umím s tebou teď hledat, co může zvýšit bezpečí tvoje a mámy a komu by šlo říct, co se děje*. Poté pracovnice nabídne dvě až tři možnosti a nechá klientku vybrat.

Poznámka k dokumentaci: Zápis zachytí tlak na řešení, práci s hranicí, rizika, nabídnuté možnosti a reakci klientky.

Kazuistika 8. Agresivní chatující

Situace: Klient vstoupí do chatu a po krátké výměně začne pracovníci urážet. Střídá vulgární zprávy s větami, že se doma řeže a že jestli ho pracovnice vyhodí, bude to její vina.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je kombinace porušení pravidel a možného akutního

ohrožení. Pracovnice nesmí ignorovat suicidální sdělení, ale zároveň musí držet hranici komunikace. Je vhodná konzultace s intervizní podporou.

Doporučený postup: Pracovnice může napsat: *Vidím, že jsi hodně naštvaný a zároveň píšeš o řezání. To mi zní dost vážně. Můžeme pokračovat, pokud nebudeš používat urážky...* Pokud urážky pokračují a riziko nejde mapovat, postupuje podle pravidel ukončení s uvedením krizových kontaktů.

Poznámka k dokumentaci: Zápis musí oddělit agresivní komunikaci od rizikového obsahu, uvést upozornění na pravidla, pokusy o mapování bezpečí a důvod ukončení.

Kazuistika 9. Dítě s obavou z OSPODu

Situace: Čtrnáctileté dítě píše, že se bojí říct učitelce o násilí doma, protože učitelka zavolá sociálku a sociálka ho určitě dá do děčáku. Dítě má mladší sestru a nechce ji opustit.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je izolace kvůli strachu z institucí a ochranná role vůči sourozenci. Je třeba vysvětlit OSPOD srozumitelně, realisticky a bez slibování. Současně mapovat aktuální bezpečí sourozence.

Doporučený postup: Pracovnice vysvětluje: *Sociálka je OSPOD. Pracují tam lidé, kteří mají zjišťovat, jestli je dítě v bezpečí. Neznamená to automaticky dětský domov. Měla by se ptát i tebe, co se děje a čeho se bojíš. Nemůžu slíbit, co přesně udělá, ale můžeme spolu připravit, co bys chtěl učitelce říct.* Poté se tvoří první věta nebo zpráva.

Metodická poznámka: viz interní materiál [OSPOD a jeho vyhledávání](#)

Poznámka k dokumentaci: Zápis uvádí strach z OSPODu, vysvětlení role instituce, obavy o sourozence a domluvený krok.

Kazuistika 10. Dítě mladšího školního věku

Situace: Desetileté dítě píše jednoduchými větami, že mamka brečí a tatínek křičí. Píše, že je schované pod peřinou. Neumí dobře popsat, co se přesně děje, ale ptá se, jestli je zlobivé.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je nízký věk, probíhající stres doma a silné vztahování viny na sebe. Otázky musí být jednoduché, konkrétní a bez abstraktních pojmů. Je třeba zjistit bezpečí a dostupnou dospělou osobu.

Doporučený postup: Pracovnice používá velmi krátké věty: *Nejsi zlobivé kvůli tomu, že dospělí křičí. Za křik dospělých nemůže dítě. Jsi teď sám/sama v pokoji? Je s tebou sourozenec? Můžeš být dál schovaný, nebo je tam někdo bezpečný, za kým můžeš jít?* Pomáhá nabídka odpovědí ano, ne, nevím.

Poznámka k dokumentaci: Zápis zachytí nízký věk, jednoduchý jazyk, ověření bezpečí a případné doporučení obrátit se na bezpečného dospělého.

Kazuistika 11. Dospělý mimo cílovou skupinu

Situace: Na chat vstoupí dvacetiletá osoba, která popisuje násilného partnera a prosí o radu. Je mimo cílovou skupinu dětského chatu, ale je zjevně v náročné situaci.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je necitlivé odmítnutí a ztráta kontaktu s člověkem v ohrožení. Služba musí držet věkovou hranici, ale současně poskytnout základní orientaci v návazné pomoci.

Doporučený postup: Pracovnice může napsat: *Mrzí mě, že tohle zažíváš. Náš chat je určený dětem a dospívajícím do 18 let, takže tady s tebou nemůžeme vést poradenský kontakt. Pokud jsi teď v nebezpečí, volej 158 nebo 112. Pro další podporu se můžeš obrátit na intervenční centrum nebo krizovou linku.* Poté předá kontakty podle tématu.

Poznámka k dokumentaci: Zápis eviduje odmítnutí z důvodu věku, stručný obsah sdělení a předané kontakty.

Kazuistika 12. Klient pod vlivem návykové látky

Situace: Sedmnáctiletý klient píše nesouvisle, uvádí, že pil alkohol a neví, kde přesně je. Zprávy jsou chaotické, chvílemi píše, že mu je špatně, a poté posílá nesrozumitelné výrazy.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je intoxikace, nemožnost bezpečné písemné komunikace, neznámá poloha a zdravotní ohrožení. Je třeba zjistit alespoň přibližné místo, zda je s někým, zda může zavolat dospělému nebo záchrannou službu.

Doporučený postup: Pracovnice používá velmi krátké otázky: *Je ti špatně? Jsi venku? Je u tebe někdo? Napiš mi název ulice nebo místo, které vidíš.* Pokud klient není schopen komunikovat a sdělit lokalizaci, konzultuje se možnost přímé intervence. Pokud lokalizace není známa, pracovnice předá krizové instrukce a pokouší se udržet kontakt.

Poznámka k dokumentaci: Zápis přesně uvádí míru nesouvislosti, sdělenou intoxikaci, pokusy o zjištění polohy a doporučení zdravotní pomoci.

Kazuistika 13. Stížnost na předchozí kontakt

Situace: Klientka píše, že včera byla na chatu a poradkyně jí vůbec nepomohla. Cítí se odbyta a chce vědět, jestli má cenu psát znovu.

Vyhodnocení rizika: Rizikem je obranná reakce pracovnice a znehodnocení zkušenosti klientky. Stížnost je zároveň příležitostí obnovit důvěru a zjistit, co klientka potřebovala.

Doporučený postup: Pracovnice odpovídá: *Mrzí mě, že sis z předchozího chatu odnesla pocit, že ti nepomohl. Je dobře, že to píšeš. Můžeš mi napsat, co ti tam chybělo nebo co působilo špatně? Teď se můžeme podívat na to, co potřebuješ dnes. Pokud bys chtěla*

podat oficiální stížnost, napíšu ti i postup. Následně se vrací k aktuální zakázce.

Metodická poznámka: viz informace na stránkách CL Postup při podávání stížností

Poznámka k dokumentaci: Zápis zachytí stížnost, reakci pracovnice, nabídku oficiálního postupu a aktuální práci v kontaktu. Struktura zápisu upravena v interním dokumentu viz Manuál výkaznictví eQuip, kapitola Stížnost.

Metodická pointa: Kazuistika ukazuje, že za první větou dítěte může být více vrstev rizika. Pracovnice proto nejprve stabilizuje a mapuje, teprve potom nabízí řešení. Zápis má zachytit hlavní riziko, ochranné faktory a důvod zvoleného postupu.

Kazuistika 14. Klient s opakovaným testováním hranic

Situace: Šestnáctiletý klient chodí opakovaně a pokaždé píše, že má nové zásadní riziko. Když pracovnice mapuje bezpečí, mění informace. Když se blíží konec, přidá suicidální větu.

Doporučený postup: Tým pracuje konzistentně. Každá suicidální věta se bere vážně a mapuje se riziko, ale zároveň se drží časové a komunikační hranice. Intervizorka sjednotí formulace a postup. Cílem je neodměňovat eskalaci pozorností navíc, ale ani nepřehlédnout skutečné ohrožení.

Metodická pointa: Kazuistika ukazuje, že za první větou dítěte může být více vrstev rizika. Pracovnice proto nejprve stabilizuje a mapuje, teprve potom nabízí řešení. Zápis má zachytit hlavní riziko, ochranné faktory a důvod zvoleného postupu.

Kazuistika 15. Dítě, které se bojí jít do školy

Situace: Jedenáctileté dítě píše, že se bojí jít do školy. Bolí ho břicho, dnes ho máma nechala doma, ale neví, co bude zítra. Ve škole je šikanováno partou starších spolužáků.

Doporučený postup: Pracovnice mapuje bezprostřední školní prostředí: *Je ve škole učitel, družina, školní psycholog, vrátnice?* Pomáhá dítěti vybrat nejbližší bezpečnou dospělou osobu v budově a formulovat první větu. Cílem není řešit celou rodinnou situaci přes chat, ale dostat dítě z izolace k dospělému, který může jednat na místě.

Metodická poznámka: viz interní dokument WS práce s tématem šikany v chatové krizové intervenci

Vzorové odpovědi pro e-mailovou poradnu

E-mailové poradenství v rámci služby DBN poskytují pracovníce k tomu interně/externě proškolené speciálním kurzem. Postupují na základě interní metodiky E-mailové poradenství. Ukázky e-mailové komunikace jsou pouze ilustrační.

E-mail k domácímu násilí

Ahoj, děkujeme, že jsi nám napsala. Z toho, co popisuješ, rozumím, že doma zažíváš hodně strachu a nejistoty, hlavně když táta křičí nebo je agresivní. Chci napsat hned na začátku: není tvoje vina, že se dospělí doma chovají násilně nebo tak, že se jich bojíš. Dítě nemá nést odpovědnost za to, aby doma zabránilo křiku, výhrůžkám nebo ubližování. Pokud by se násilí dělo právě teď nebo by byl někdo zraněný, nečekej na další e-mail a zavolej 158 nebo 112, případně běž za bezpečným dospělým v okolí. Pokud teď nejsi v akutním nebezpečí, zkus si promyslet jednu dospělou osobu, které by šlo říct krátkou větu: Doma se bojím a potřebuji pomoc. Může to být učitelka, školní psycholožka, teta, sousedka nebo někdo jiný, komu aspoň trochu věříš.

Poznámka: Vzor není určen k mechanickému kopírování. Před odesláním je vždy nutné přizpůsobit ho věku dítěte, míře rizika, předchozí komunikaci a aktuálním interním postupům služby.

E-mail k sebepoškozování

Ahoj, děkujeme, že píšeš. Rozumím tomu tak, že sebepoškozování ti někdy pomáhá vydržet napětí, které je jinak moc silné. Nechci tě za to soudit. Zároveň je důležité, aby ses v tom neocitla sama, protože zranění i chuť pokračovat se mohou rychle zhoršit. Pokud krváčení nejde zastavit, rána je hlubší, máš u sebe něco ostrého a bojíš se, že si ublížíš znovu, je potřeba hned vyhledat dospělou pomoc nebo volat 155 či 112. Když přijde chuť si ublížit, zkus nejdřív udělat malý bezpečnostní krok: dát ostrý předmět dál od sebe, jít do místnosti, kde je někdo další, napsat jedné bezpečné osobě slovo pomoc, nebo zavolat na krizovou linku. Můžeme spolu také přes chat hledat plán, co dělat v prvních deseti minutách, kdy je nutkání nejsilnější.

Poznámka: Vzor není určen k mechanickému kopírování. Před odesláním je vždy nutné přizpůsobit ho věku dítěte, míře rizika, předchozí komunikaci a aktuálním interním postupům služby.

E-mail k online vydírání

Ahoj, to, co popisuješ, zní jako vydírání a je pochopitelné, že podléháš panice. Je důležité říct jasně: odpovědnost za vydírání má člověk, který ti vyhrožuje. I kdybys udělal něco, čeho teď lituješ, nikdo nemá právo tě nutit k placení, posílání dalších fotek nebo k mlčení. Pokud můžeš, neplat a neposílej nic dalšího. Uchovej důkazy, například screenshoty zpráv a profilu. Zkus se nehádat a nevyjednávat pod tlakem. Nejdůležitější je, abys na to

nebyl sám. Vyber jednoho dospělého, kterému můžeš říct: Někdo mě vydírá přes fotku a bojím se, že si ublížím. Pokud máš myšlenky na sebevraždu nebo plán, jak si ublížit, nečekej na e-mail a volej hned krizovou pomoc nebo 112.

Poznámka: Vzor není určen k mechanickému kopírování. Před odesláním je ho vždy nutné přizpůsobit věku dítěte, míře rizika, předchozí komunikaci a aktuálním interním postupům služby.

E-mail k obavě z OSPODu

Ahoj, chápu, že tě slovo sociálka může děsit, zvlášť pokud jsi o ní slyšel doma jen jako o hrozbě. OSPOD je orgán sociálně-právní ochrany dětí. Pracují tam sociální pracovnice, které mají zjišťovat, jestli je dítě v bezpečí, a hledat řešení. Neznamená to automaticky, že dítě někam odvezou. Zároveň ti nechci slibovat něco, co nemůžu garantovat. Důležité je, že máš právo říct, co se doma děje, čeho se bojíš a co by sis přál. Pokud bys chtěl mluvit s učitelkou nebo školní psycholožkou, můžeš začít větou: Bojím se doma a nechci na to být sám. Potřebuju, aby mi někdo pomohl zjistit, co se dá dělat.

Poznámka: Vzor není určen k mechanickému kopírování. Před odesláním je ho vždy nutné přizpůsobit věku dítěte, míře rizika, předchozí komunikaci a aktuálním interním postupům služby.

E-mail k dlouhodobému smutku a beznaději

Ahoj, děkujeme, že jsi napsal. Z tvého e-mailu čtu, že je toho na tebe dlouhodobě moc a že už možná ani nevěříš, že se něco může změnit. To je velmi těžký stav a neměl bys na něj zůstat sám. Pokud by se myšlenky na smrt změnily v plán, měl bys u sebe prostředky nebo bys měl strach, že si něco uděláš, je potřeba nečekat a volat hned pomoc. V méně akutní chvíli zkus vybrat jednu osobu, které můžeš napsat krátkou zprávu: Není mi dobře a mám myšlenky, že nechci být. Potřebuju, abys se mnou chvíli byl. Může to být kamarád, příbuzný, učitel, školní psycholog nebo linka pomoci.

Poznámka: Vzor není určen k mechanickému kopírování. Před odesláním je vždy nutné přizpůsobit ho věku dítěte, míře rizika, předchozí komunikaci a aktuálním interním postupům služby.

E-mail po stížnosti nebo špatné zkušenosti se službou

Ahoj, děkujeme, že nám píšeš i to, že ti předchozí kontakt nepomohl. Mrzí nás, že sis odnesla pocit, že jsi nebyla slyšená nebo že jsme nereagovali tak, jak bys potřebovala. Je dobře, že to říkáš. Pomáhá nám to zlepšovat službu a zároveň máš právo se ozvat, když

něco nepůsobí dobře. Pokud chceš, můžeš nám napsat, co konkrétně ti v předchozí odpovědi chybělo. Zároveň se můžeme vrátit k tomu, co potřebuješ teď. Pokud bys chtěla podat oficiální stížnost, můžeš se obrátit na kontaktní e-mail služby a dostaneš odpověď podle pravidel pro vyřizování stížností.

Poznámka: Vzor není určen k mechanickému kopírování. Před odesláním je vždy nutné přizpůsobit ho věku dítěte, míře rizika, předchozí komunikaci a aktuálním interním postupům služby.

Výcvikové otázky pro tým a intervizi

Kde v kontaktu pracovnice pouze reagovala na obsah a kde skutečně mapovala riziko? Tato otázka pomáhá odlišit empatickou přítomnost od odborného vyhodnocení bezpečí. V dobré intervenci je potřeba obojí. Samotná empatie bez mapování může minout akutní ohrožení. Samotné mapování bez empatie může dítě zahnat zpět do mlčení.

Která věta v kontaktu mohla dítěti vrátit kompetenci? Tým se může učit hledat momenty, kdy pracovnice neposilovala závislost na službě, ale pomáhala dítěti uvidět vlastní malý krok. Může jít o ocenění, výběr ze dvou možností, připomenutí dřívější strategie nebo podporu svěření bezpečné osobě.

Kde bylo potřeba držet hranici a jakým jazykem byla sdělena? Hranice může být odborná, časová, bezpečnostní nebo komunikační. Při intervizi je užitečné sledovat, zda byla hranice řečena jasně, včas a bez trestajícího tónu. Nejasná hranice často vede k větší eskalaci než hranice přímá.

Jaký byl rozdíl mezi přáním dítěte a možnostmi služby? Dítě může chtít, aby pracovnice zařídila změnu v rodině, potrestala rodiče, byla na chatu každý den nebo slíbila mlčení za všech okolností. Tým se učí převádět nemožnou zakázku na proveditelnou pomoc, aniž by dítě zahanbil.

Jak kontakt dopadl na pracovníci? Tato otázka patří do odborné reflexe. Pokud kontakt vyvolal silný vztek, bezmoc, strach nebo potřebu zachraňovat, nejde o selhání, ale o důležitý materiál. V týmu je třeba umět mluvit i o tom, co příběhy dětí dělají s dospělými, kteří je čtou.

Použité zdroje a poznámky k ověření

Text vychází z dodaných interních podkladů a byl doplněn o obecný právní a odborný rámec. Veřejné zdroje byly použity pro ověření širších principů, nikoliv pro převzetí konkrétních skutečných kazuistik. Modelové kazuistiky jsou syntetické a anonymizované.

1. Interní podklad: 2026-05-03 Metodika práce na chatu a v e-mailu Centra LOCIKA, PDF dodané uživatelkou.
2. Interní podklad: Vložený strukturovaný text k metodice práce na chatu a v e-mailu, dodaný uživatelkou.
3. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, aktuální znění v příručce MPSV.
4. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Legislativa a systém sociálně-právní ochrany dětí.
5. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Úmluva o právech dítěte.
6. Policie České republiky. Oznámení trestného činu, oznamovací povinnost, neoznámení a nepřekažení trestného činu.
7. World Health Organization. Child maltreatment fact sheet.
8. Centers for Disease Control and Prevention ve spolupráci se SAMHSA.6 Guiding Principles to a Trauma-Informed Approach.
9. Child Helpline International. Voices of Children and Young People Around the World, Global Child Helpline Data from 2024.
10. NSPCC Learning. Childline, confidential support and safeguarding principles.
11. UNICEF. Safeguarding children in the digital age

