

## Pražská linka důvěry chatuje s klienty už pět let

**Je to už pět let, kdy Pražská linka důvěry Centra sociálních služeb Praha CSSP rozšířila své služby o poskytování krizové pomoci a poradenství prostřednictvím chatu. Zpočátku tříměsíční zkušební provoz se podařilo zachovat a pracoviště tak za tu dobu zaznamenalo už téměř 10 000 online kontaktů. Služba je tak nedílnou a plnohodnotnou součástí nabídky pomoci a podpory pro osoby, které se ocitly v náročné životní situaci – krizi. Počet chatových kontaktů přitom stále roste.**

*„Pražská linka důvěry je důležitou součástí sociálních služeb, které naše centrum poskytuje. Cílem zavedení chatového poradenství bylo reagovat na moderní formy komunikace. A jsem rád, že jsme se rozhodli jít tímto směrem“,* řekl Tomáš Ján, ředitel Centra sociálních služeb Praha.

Komunikace prostřednictvím chatu se stává přirozenou pro stále větší počet lidí. Pražská linka důvěry se tak před pěti lety pokusila zachytit tento trend a rozšířila své služby o poskytování odborného chatového poradenství a krizové intervence. Na adrese [www.chat-pomoc.cz](http://www.chat-pomoc.cz) se mohou klienti v daných časech (celkem 42 hodin týdně) obracet o pomoc. A této možnosti opravdu hojně využívají. Vzhledem k poměrně velkému zájmu o službu a k její časové náročnosti se bohužel stává, že se na některé zájemce v průběhu omezené provozní doby nedostane řada.

Pracovník na chatu je mnohdy prvním, kterému se lidé svěří se svým problémem. Výhodou takového kontaktu je totiž zejména bezbariérovost a anonymita. Není třeba se nikam objednávat či docházet, odpadají také časté obavy a ostych v souvislosti s osobním setkáním s odborníkem. *„Naši pracovníci dokáží vyslechnout, podpořit, poradit, ale také poskytnout krizovou intervenci. Po tomto prvním kontaktu přitom lidé často bývají v případě potřeby i více ochotní či motivovaní k vyhledání další, návazné pomoci a konzultanti je nasměrují na odpovídající pracoviště“,* upřesňuje Jitka Gryga Medřická, vedoucí Pražské linky důvěry.

Chatová forma komunikace je přirozeně rozšířená zejména mezi adolescenty a mladšími lidmi, přístupná je však všem bez rozdílu věku, pohlaví či řešené problematiky. Skladba klientů je tak velmi pestrá. *„Může být překvapující, že prostřednictvím chatu lidé ještě ve větší míře než při telefonickém kontaktu otevírají velmi závažná a náročná témata. Zhruba polovinu všech uskutečněných chatů tak můžeme označit jako krizové“,* vysvětluje Gryga Medřická. Velmi častá je problematika sebepoškozování, sebevražedné tendence, různé formy násilí či další traumatické události apod. Chat se osvědčil také u osob trpících různými sociálními nebo jinými fobiemi nebo u těch, kteří mohou z různého důvodu prožívat samotu či izolaci. Chatu jako prvního kontaktu mohou využít také lidé s různými formami zdravotního či smyslového postižení, pro které je mnohdy osobní návštěva odborníka spojena s nemalými obtížemi. Na druhou stranu však kontakt prostřednictvím tohoto chatu nemůže nahrazovat dlouhodobou psychoterapii.

Služba je zcela anonymní, klient se nemusí nikam přihlašovat, pouze si zvolí svou jednorázovou přezdívku. Jeden vyškolený pracovník vždy komunikuje pouze s jedním klientem, kterému se plně věnuje. Maximální doporučená délka chatu v jednom dni je 90 minut. Pro klienta kontaktem nevznikají žádné závazky a může konverzaci kdykoli ukončit. Chatová komunikace je po skončení kontaktu na obou stranách automaticky vymazána.

Pražská linka důvěry poskytuje nonstop telefonickou krizovou pomoc, podporu a poradenství na čísle 222 580 697, e-mailové poradenství na [linka.duvery@csspraha.cz](mailto:linka.duvery@csspraha.cz) a chatové poradenství na [www.chat-pomoc.cz](http://www.chat-pomoc.cz) (provozní doba chatu: po, čt, so 15-21, út, stř – 9-21, celkem 42 hodin týdně). Více informací na <http://www.csspraha.cz/24830-prazska-linka-duvery>

Kontaktní osoba:

Mgr. Jitka Gryga Medřická, vedoucí Pražské linky důvěry CSSP

E-mail: [jitka.medricka@csspraha.cz](mailto:jitka.medricka@csspraha.cz)

Tel: 736 469 196