

Linka sociální asistence LIA pro občany Ukrajiny

Hl. m. Praha

Hlavní přínos:

- psychologická podpora pro uprchlíky z Ukrajiny
- krizová intervence
- snižování napětí pro uprchlíky z Ukrajiny
- koordinace úsilí různých služeb a podpůrných specialistů

Linka LIA (800 60 10 20)¹ vznikla na základě zkušeností z linek důvěry, jejichž síť je v ČR již desítky let. V posledních letech, a vzhledem k situaci s pandemií ještě více. I události na Ukrajině přinesly mnohé nejistoty a zvýšený počet telefonátů na stávajících linkách. Krizoví interventi, kteří na nich pracují, však mluví česky. Napětí, strach, smutek, bezradnost a další velmi těžké pocity kvůli situaci na Ukrajině však zažívali a zažívají převážně lidé z Ukrajiny, kteří zde byli nebo postupně přicházeli.

A proto ČAPLD – Česká asociace pracovišť linek důvěry vešla v jednání s MPSV, aby byla zřízena i linka důvěry, kde se lidé domluví ukrajinsky a rusky. Vzniku linky stály v cestě mnohé překážky, ale 18. srpna 2022 začala linka fungovat. Na základě dohody o spolupráci s MPSV poskytuje za ČAPLD krizovou intervenci a psychickou podporu organizace Modrá linka, z.s. (tzv. psychologická část linky) a část informačně poradenskou zajišťuje ČČK Oblastní spolek Praha 1.

Psychologická část linky je zaměřena na uprchlíky z Ukrajiny, kteří se jen těžko vzpamatovávají ze stresu. Pobyt ve válečné zóně, evakuace, asimilace na novém místě. Často lidé překračují hranice s minimem věcí a začínají život od nuly. Jakákoli pomoc je pro ně opravdu důležitá.

Jako jeden z příkladů pomoci skrze telefonát uvádíme anonymizovaný příběh volající ženy, cca 35 let: V první řadě chtěla upřesnit informace o sociální pomoci. V souvislosti s nevyřešenými záležitostmi bylo z telefonátu patrné, jak je nervózní. Bála se o vlastní duševní stav. Poruchy spánku, vysoká míra úzkosti, která neustupovala. Ochotně reagovala na nabídku psychologické pomoci. Konzultant musel nejprve poskytnout krizovou intervenci, aby mohli společně vést hovor. Klientka se pro danou chvíli trochu zklidnila a byla schopna odpovídat, ale také se ptát na to, co konkrétně potřebovala. Povídali si o svépomocných technikách zaměřených na relaxaci a uzemnění. Dostali se i k možným krokům k řešení aktuálních životních otázek, které se týkaly jí i jejích dětí. Klientka mohla sdílet a vidět možnosti dalších svých kroků, a to přispělo k tomu, že se cítila silnější a stabilnější. Na konci rozhovoru mluvila klidněji a jistěji. Bylo slyšet i klidné dýchání a několik hlubokých, dlouhých a ozdravných nádechů. Dokonce se několikrát s úlevou nahlas zasmála a pak s poděkováním hovor ukončila.

¹ www.linkalia.cz

Linka je užitečná nejen pro uprchlíky z Ukrajiny, ale i pro zaměstnance různých pomáhajících institucí (sociální služby, policie, nemocnice).

Příklad z praxe:

Nejprve na linku zavolala sestra z psychiatrické léčebny. Česky objasnila, zda někdo může pomoci pochopit ukrajinsky mluvící ženu, která přišla na příjímání oddělení. Žena se snažila ukrajinsky říct, co ji trápí. Nerozuměla česky, spíše příliš málo. Stalo se to v sobotu, v den pracovního klidu. Proto byla naše pomoc na místě.

Po domluvě s personálem, co by potřebovali od klientky si přebrala telefon sama klientka a vyprávěla svůj příběh. Už delší dobu se potýká s psychiatrickou diagnózou, kterou ji lékaři určili už na Ukrajině. V současné době se její stav zhoršil. Pár dní předtím volala na pohotovost, kde jí dali léky. Zlepšilo se to. Jenže léky postupně docházely a její stav se začal zhoršovat. Klientka se chtěla nechat hospitalizovat a souhlasila, aby to přesně takto konzultant linky sdělil lékařům v nemocnici, což následně udělal. Po sdělení lékaři a jeho doplňujících otázkách bylo i po jeho hlase slyšet, jak se mu ulevuje a byl schopen již adekvátně klientce pomoci. Sama klientka byla na konci rozhovoru méně vystrašená.

Linka LIA plní nejen důležitou funkci snižování napětí pro ukrajinské uprchlíky. A také pomáhá koordinovat úsilí různých služeb a podpůrných specialistů. Zvyšuje se tak míra asimilace ukrajinských občanů a snižuje se tlak na českou společnost. Linka LIA je zdarma. Na části provozované Modrou linkou, z.s. volající zůstává v anonymitě a hovor může kdykoliv ukončit. Lidé se mohou také obrátit na email: help@linkalia.cz