

# Linka bezpečí, její klienti, mobily a internet

Konference

„Mobil – uživatel: kdo je chytřejší?

A co na to právo?“

Praha, 20. května 2014

Peter Porubský





# Linka bezpečí – aneb znáte ji všichni?

- Dětská krizová linka (linka důvěry), registrovaná sociální služba
- Založena v roce 1994
- Pro děti (do 18 let), pro studenty (do 26 let)
- Číslo 116 111 (staré číslo 800 155 555 funguje)
  - Zdarma ze všech telefonů
  - Nonstop provoz
  - Anonymní kontakt
- 80 konzultantů / 150 h výcvik TKI
- 11 intervizorů/vedoucích směn



# Internet, mobil a Linka bezpečí

Nástroj  
komunikace s  
klienty

Problém  
klientů

- **Nový web: [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)**
- **E-mail: [pomoc@linkabezpeci.cz](mailto:pomoc@linkabezpeci.cz)**
- **Chat: [chat.linkabezpeci.cz](http://chat.linkabezpeci.cz)**
- **[WWW.POMOCONLINE.CZ](http://WWW.POMOCONLINE.CZ)**

- **Kyberšikana**
- **Kybergrooming**
- **Kyberstalking**
- **...**



# Linka bezpečí pro rodiče?

## Rodičovská linka

**Kontakt:** 840 111 234 nebo 606 021 021  
[pomoc@rodicovskalinka.cz](mailto:pomoc@rodicovskalinka.cz)

**Kdy:** PO-ČT 13 – 19h,  
PÁ 9 – 15h

**Kdo:** rodiče, prarodiče, pedagogové, sousedé....

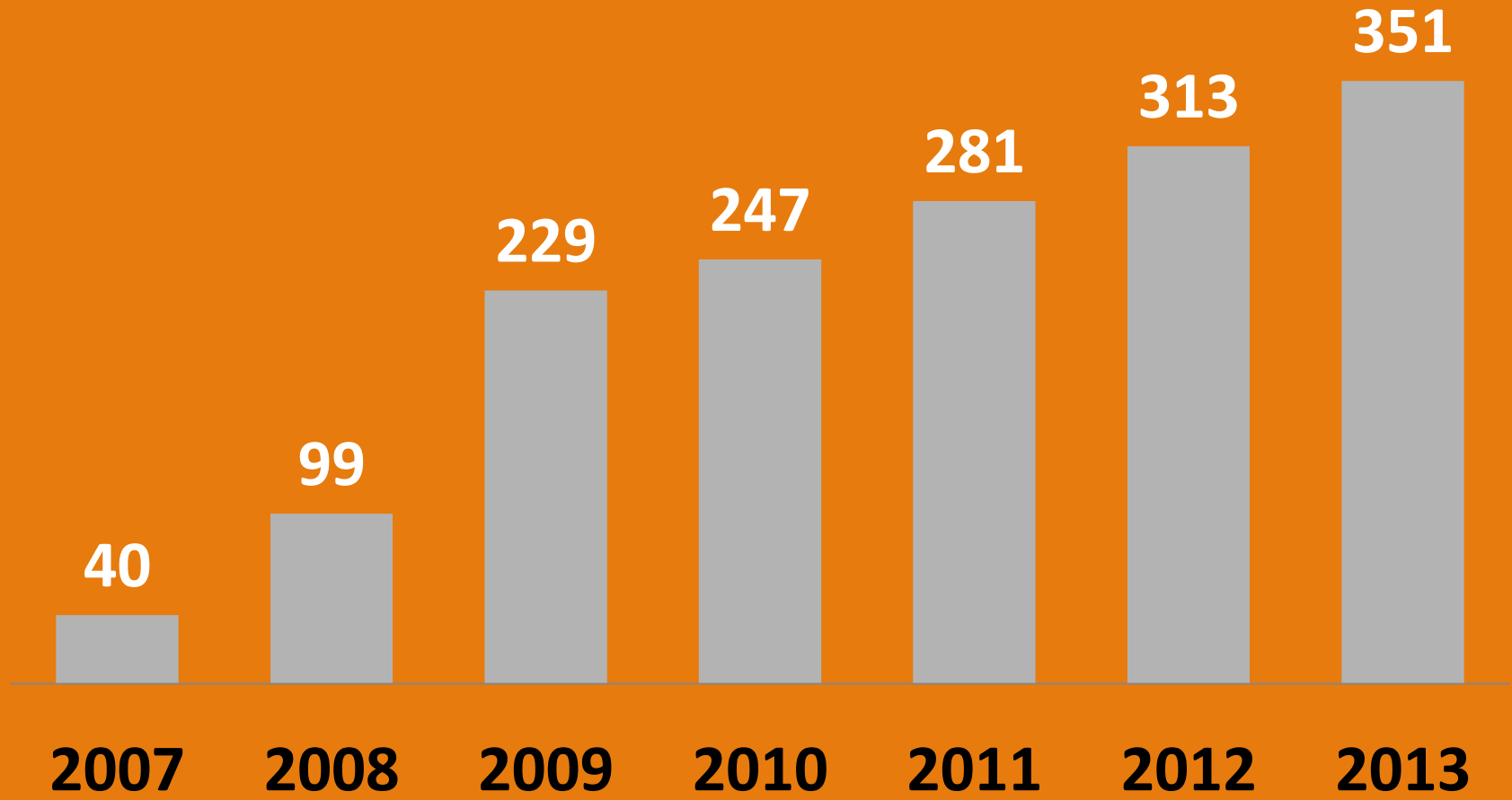
**S čím:** problémy týkající se dítěte



# Jeden den na Lince bezpečí

- 600 přijatých hovorů
- 300 řešených hovorů
- 100 hovorů ke konkrétnímu problému
- 3 kontakty na Chatu LB
- 3 e-maily do E-mailové poradny
- 1 kontakt kvůli internetu

# Počet kontaktů na LB – téma internet



# Kam děti směřují dotazy na téma internet?

- Telefony 116 111 – 0,7 %
- Chat – 1,5%
- E-mailová poradna – 7%





# Typický klient Linky bezpečí s problémem na internetu

- Dívka, 14 let
- Volá v akutní situaci





# Principy práce a nabídka Linky bezpečí

- **Přijetí** bez předsudků. Klient potřebuje a zaslouží si pomoc.
- **Respekt** ke způsobu, kterým se klient rozhodne o svém problému mluvit, a důvodu volání.
- **Ocenění** aktivit, které klient podniká, aby problém vyřešil, včetně kontaktování LB.
- **Prostor** pro klienta, jeho prožívání, potřeby.
- **Podpora klienta**, stojíme na jeho straně.
- **Informace, odkazy, kontakty** (organizace, zdroje informací, pravidla bezpečnějšího užívání internetu).
- **Asistence** při nastavení jeho profilu nebo při zablokování obsahu na stránkách (facebook, youtube).
- **Krizový plán** do doby než se situace vyřeší.
- **Intervence** na odpovědná místa, pokud není v silách klienta situaci řešit, či jeho pokusy selhávají.



**Díky za pozornost**

**Peter Porubský**

**[p.porubsky@linkabezpeci.cz](mailto:p.porubsky@linkabezpeci.cz)**

