



o. s. povídej



Výroční zpráva

2008



POSLÁNÍ A CÍLE OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ POVÍDEJ

POSLÁNÍ

Naším posláním je poskytovat odbornou psychosociální pomoc a podporu lidem nacházejícím se v tíživé životní situaci.

CÍLE

Cíli, kterými naplňujeme naše poslání, jsou:

1. Obecným cílem sdružení je pomoc dětem, mládeži a dospělým v situaci akutní nouze, zvláště požádají-li o rychlou pomoc po telefonu. Úkolem je zeslabit intenzitu krizového stavu a zamezit tomu, aby se nadále zhoršoval, provést volajícího náročnou situací a podpořit účelné řešení problému.
2. Dalším cílem je nabídka činností úzce spjatých s psychoterapeutickou první pomocí, krizovou intervencí a preventivní péčí v oblasti mezilidských vztahů a drogových závislostí.
3. O. s. Povídej zajišťuje informační službu zprostředkující další kontakty v rámci psychosociální sítě.
4. V rámci své působnosti o. s. Povídej nabízí, realizuje a organizuje další vzdělávání odborné a laické veřejnosti.

PROFIL

Občanské sdružení Povídej bylo zaregistrováno MV ČR dne 13. 5. 1998. Je dobrovolným nepolitickým sdružením odborné i laické veřejnosti v oblasti péče o občany, kteří se ocitají v životní krizi.

Činnost sdružení je upravena zákonem č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů. Sdružení je samostatnou právnickou osobou.

K naplňování stanovených cílů sdružení zřizuje a provozuje Centrum krizové intervence.

SLOVO PŘEDSEDKYNĚ VÝBORU OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ POVÍDEJ

Milí přátelé,

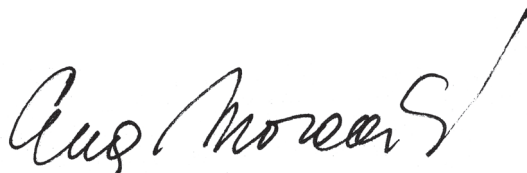
letošní ohlédnutí za uplynulým rokem je zároveň ohlédnutím za desetiletou existencí a činností našeho občanského sdružení Povídej v Kutné Hoře. Při té příležitosti jsme si uvědomili, jak je vše relativní, z hlediska života našeho lidského rodu je deset let zanedbatelná a téměř nepostřehnutelná doba, z pohledu života prožívaného jedním konkrétním člověkem obnáší celou řadu událostí, změn, radostí, bolestí, ztrát, zisků, ztracených iluzí i nových nadějí. Po deset let jsou právě konkrétní lidské osudy náplní naší práce.

A tak jsme v tom uplynulém roce slavili desáté narozeniny naší organizace a pozvali jsme k nám do Kutné Hory všechny ty, kteří „jsou v tom s námi“ a naslouchají u krizových telefonů v dalších městech po celé ČR, na celostátní sněm pracovníků linek důvěry. Vedle sněmovní práce se slavilo, dokonce i tančilo při cimbálové muzice, pilo výborné víno z kutnohorských vinic, a to v nádherných prostorech kláštera sv. Voršily.

Podívejte se spolu s námi prostřednictvím výroční zprávy do důležitých okamžiků činnosti a práce o. s. Povídej.



PhDr. Eva Morawská
předsedkyně Výboru Občanského sdružení Povídej



ORGÁNY OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ POVÍDEJ

Výbor sdružení

PhDr. Eva Morawská – předsedkyně
Mgr. Jana Komárková – místopředsedkyně
Mgr. Eva Bicanová

Revizní komise

Ing. Dana Jandová
Marie Krčilová
Irena Martincová

Členové o. s. Povídej

Jana Adamová
Šárka Belková
PhDr. Eva Filipová
Ing. Dana Jandová
Alžběta Mézlová
Štěpánka Myřátská
Blanka Peroutková
Marcela Pospíšilová
Mgr. Eva Soukupová
PhDr. Martina Skalníková
Bc. Veronika Ošťádalová
Irena Jelínková
Bc. Marek Hipík

Čestní členové

Mgr. Stanislava Černá
PhDr. Eva Grandischová
Jiřina Pospíšilová

Supervizor

PhDr. Yvonna Lucká

Kontaktní údaje

Občanského sdružení Povídej
Česká 235, 284 01 Kutná Hora
Telefon/fax: 327 511 111
mobil: 602 874 470
internet: www.linkaduvery.kh.cz
e-mail: linkaduvery@kh.cz
IČO: 67984860
Bankovní spojení: ČSOB Kutná Hora
č. ú.: 131 265 551/0300

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ POVÍDEJ ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

Valná hromada občanského sdružení Povídej	
<p>Výbor o. s. Povídej PhDr. Eva Morawská (předsedkyně) Mgr. Jana Komárková (místopředsedkyně) Mgr. Eva Bicanová</p> <p>Revizní komise o. s. Povídej Ing. Dana Jandová Marie Krčilová Irena Martincová</p>	
Centrum krizové intervence Mgr. Eva Bicanová (ředitelka)	
<p>Linka důvěry pondělí až pátek 8.00 – 22.00 včetně svátků</p>	<p>Poradna pro lidi v tísní každý pracovní den 8.00 – 17.00 hodin – dle objednání</p>
<p>Interní zaměstnanci Vedoucí LD Mgr. Eva Bicanová</p> <p>Sociální pracovník a projektový manažer Bc. Marek Hipík</p> <p>Odborný pracovník LD Marcela Pospíšilová</p> <p>Externisté 12 pracovníků LD (služby od 18.00 do 22.00 hodin + svátky)</p>	<p>Interní zaměstnanci Vedoucí Poradny Mgr. Eva Bicanová (psycholog, psychoterapeut - problematika dospělých, párová a rodinná terapie)</p> <p>Sociální pracovník a projektový manažer Bc. Marek Hipík (sociálně-právní poradenství)</p> <p>Externisté PhDr. Eva Morawská (pedagog, psychoterapeut - problematika dospělých a adolescentů)</p> <p>PhDr. Martina Skalníková (dětský psycholog - problematika dětí, rodinná terapie, terapie rodin dětí se syndromem CAN)</p>

ZÁKLADNÍ STATISTICKÉ ÚDAJE ROKU 2008

Centrum krizové intervence	1 774 kontaktů
Linka důvěry	922 kontaktů: Intervence: 539, internetové poradenství: 85
Poradna pro lidi v tísní	113 případů = 426 konzultací (852 intervencí) 19 odborných zpráv

LINKA DŮVĚRY V ROCE 2008

Linka důvěry byla v roce 2007 zaregistrována jako služba Telefonické krizové pomoci podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Číslo registrace služby – identifikátor služby je 3706758.

CÍLE

1. Poskytnout každému člověku v tísní, zoufalství a při nebezpečí sebevraždy možnost bezprostředního kontaktu s jiným člověkem, který je připraven a schopen jej vyslechnout a vést s ním hovor, aniž by ho omezoval v jeho svobodě.
2. Dodat volajícímu odvalu k životu a přispět k překonání jeho krizového stavu, aby mohl nadále žít důstojně, způsobem pro něj běžným.
3. Podpořit volajícího ve využití potenciálu jeho přirozeného prostředí, ať už se jedná o jeho rodinu, místní společenství či služby místních institucí.
4. Zaručit uživateli kvalitní péči s vysokým důrazem na odbornost pracovníků, bezpečí a plnou anonymitu.

CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou jsou děti, mládež a dospělí v situaci akutní psychosociální krize, kteří se rozhodli svou tíživou životní situaci řešit s odbornou pomocí na telefonu linky důvěry.

ZÁSADY

1. Každému volajícímu a každému, kdo přijde do osobního kontaktu s pracovníky Linky důvěry, je zaručena absolutní mlčenlivost. Tato mlčenlivost může být porušena pouze na výslovnou žádost volajícího.
2. Na volajícího ani na pracovníka Linky důvěry nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
3. Všichni pracovníci Linky důvěry procházejí pečlivým výběrem, přípravou a školením. Přitom je nutno brát v úvahu zejména schopnost pochopení pro druhého člověka, schopnost empatie, naslouchání a sebereflexe.
4. Od volajícího nesmí být požadován finanční ani jakýkoli jiný závazek.
5. Pracovníci Linky důvěry mohou před soudem vypovídat jen se svolením uživatele a vedoucího Linky důvěry.

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ LINKY DŮVĚRY

Pracovní tým Linky důvěry se v roce 2008 skládal ze tří (přechodně ze čtyř) interních pracovníků, kteří zajišťovali službu na telefonu od 8.00 do 18.00 hodin, a 14 externistů pro služby od 18.00 do 22.00 hodin. Mgr. Renata Peldová (úvazek 0,5 na 5 měs.) a Bc. Marie Muchová (úvazek 0,5 na 2 měs.) byly přijaty na základě dotace z ÚP v Kutné Hoře především na primárně preventivní činnost – besedy a interakční programy na školách.

Celkové personální obsazení v r. 2008:

A. Kmenoví zaměstnanci Odbornost	Počet osob	Vzdělání	Funkce	Úvazek	Obsah, náplň práce
psycholog	1	VŠ	Ředitelka CKI, psycholog- psychoterapeut, pracovník LD	0,5	0,3 manažerská práce a supervize 0,2 služba na LD
pedagog	1	SŠ	Odborný pracovník LD	1,0	0,8 služba na LD 0,2 administrativa
sociální pracovnice	1	VŠ	Sociální pracovník	0,5	0,2 služba na LD 0,3 administrativa, standardy kvality, projekty
sociální pracovnice	1	VŠ	Sociální pracovník	0,3	0,2 služba na LD 0,3 besedy, interakční programy na školách
Celkem:	4			2,3	

B. Externí pracovníci	Počet osob	Vzdělání	Funkce	Počet hodin /rok	Obsah, náplň práce
Pedagog-krizový intervent	4	VŠ	Konzultant Linky důvěry	143	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Speciální pedagog-krizový intervent	1	VŠ	Konzultant Linky důvěry	149	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Sociální pedagog-krizový intervent	2	VŠ	Konzultant Linky důvěry	179	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Sociální pracovník-krizový intervent	1	VŠ	Konzultant Linky důvěry	43	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Sociální pracovník-krizový intervent	2	VOŠ	Konzultant Linky důvěry	90	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Psycholog – krizový intervent	1	VŠ	Konzultant Linky důvěry	84	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Zdravotní sestra-krizový intervent	2	SŠ	Konzultant Linky důvěry	383	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
St.úřednice-krizový intervent	1	SŠ	Konzultant Linky důvěry	124	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Celkem	14			1195	

LINKA DŮVĚRY – KRIZOVÝ TELEFON

V roce 2008 byla Linka důvěry volajícím k dispozici po celý rok od pondělí do pátku (70 hodin týdně), včetně svátků, od 8.00 do 22.00 hodin. Služba byla v tomto rozsahu plně zajištěna našimi odbornými pracovníky. Klienti byli o službě informováni propagačním materiálem a inzercí v médiích, informace mohli také nalézt na našich internetových stránkách (linkaduvery.kh.cz).

Podobně jako v letech minulých se počet kontaktů na Lince důvěry pohybuje kolem jednoho tisíce ročně, z nichž zhruba jednu polovina tvoří hovory týkající se závažných témat, tedy hovory typu intervence.

Celkový počet kontaktů na telefonu Linky důvěry v roce 2008 byl 922, z toho 539 typu intervence.

INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ

Od roku 2001 je Linka důvěry v Kutné Hoře také internetovým pracovištěm. Služba internetového poradenství se postupně rozvíjela a ukotvovala do pravidel. V roce 2004 prošel tým pracovníků Linky důvěry výcvikem v internetovém poradenství, který byl akreditován Českou asociací pracovníků linek důvěry. Na sněmu ČAPLD byl pak v konečné podobě schválen etický kodex pro internetové poradenství, kterým se internetové pracoviště Linky důvěry v Kutné Hoře řídí a s jehož obsahem je možné se seznámit na našich internetových stránkách.

V roce 2008 jsme byli prostřednictvím internetu kontaktováni v 85 případech.

◆ TÉMATA ŘEŠENÁ NA LINCE DŮVĚRY V ROCE 2008

VZTAHOVÁ PROBLEMATIKA

(partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, vztahy mezi nadřízeným a podřízeným, seznamování, nevěra, jiná)

279 intervencí



PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ A PRÁVNÍ

(předmanželská, manželská, rozvodová, vztah rodičů a dětí, určení otcovství, péče o seniory, finanční tíseň, bytová tíseň, nezaměstnanost, jiná)

39 intervencí



PROBLEMATIKA ZDRAVOTNÍ

(tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a strach z něj, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce, jiná)

57 intervencí



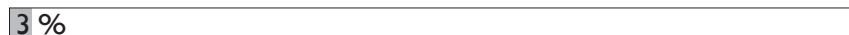
PROBLEMATIKA ZÁVISLOSTÍ

70 intervencí



PORUCHY PŘÍJMU POTRAVY

28 intervencí



NÁHLÁ NEČEKANÁ TRAUMATIZUJÍCÍ UDÁLOST

(autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení živelná katastrofa, náhlé tragické úmrtí, jiná)

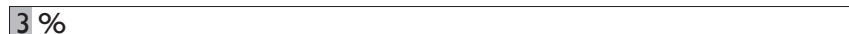
19 intervencí



PROBLEMATIKA SYNDROMU CAN

(psychické týrání, tělesné týrání, sexuální zneužívání, zanedbávání dětí, rozvodové spory o dítě, ohrožující prostředí, systémové týrání, sekundární viktimizace)

23 intervencí



PROBLEMATIKA MENŠIN

7 intervencí



◆ VĚKOVÁ STRUKTURA KLIENTŮ LINKY DŮVĚRY

0 – 9 let věku	1	–
10 – 14 let věku	14	3 %
15 – 19 let věku	31	6 %
20 – 24 let věku	17	3 %
25 – 29 let věku	98	18 %
30 – 39 let věku	122	23 %
40 – 49 let věku	178	33 %
50 – 59 let věku	52	9 %
60 a více	26	5 %

◆ STRUKTURA VOLAJÍCÍCH PODLE POHLAVÍ

Muži	115	21 %
Ženy	424	79 %

PORADNA PRO LIDI V TÍSNI V ROCE 2008

Poradna pro lidi v tísní byla v roce 2007 zaregistrována jako služba Krizové pomoci podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Číslo registrace služby – identifikátor služby je 5296525.

Poradna pro lidi v tísní je ambulantním zařízením, které zajišťuje krizovou intervenci tváří v tvář a následnou psychologickou a psychotherapeutickou péči (emergentní a krátkodobou psychoterapii) zejména pro volající na Linku důvěry, kteří žádají o pomoc tohoto druhu a jsou rozhodnuti pracovat na svém problému hlouběji prostřednictvím osobního kontaktu s psychologem, psychotherapeutem nebo poradcem pro problematiku domácího násilí. Do poradny přicházejí klienti také na doporučení spolupracujících organizací (např. OSPOD, soudu), nebo spontánně.

V roce 2008 byla poradna uživatelům k dispozici pro prvokontakt **každý pracovní den od 8.00 do 17.00 hodin**, následné služby byly poskytovány na objednání. Linka důvěry potřebuje dobré vlastní zázemí následné psychologické, psychotherapeutické a sociální pomoci tváří v tvář a poradna pro lidi v tísní se v tomto velmi osvědčila. Poradna je jediným zařízením svého druhu v regionu Kutná Hora a Kolín.

Cílová skupina

Cílovou skupinou poradny jsou zejména lidé volající na Linku důvěry, kteří projeví zájem o další psychologickou, psychotherapeutickou či poradenskou pomoc. Jedná se o lidi v různých osobních a vztahových krizích, kteří pro dobré zpracování krize potřebují krátkodobé psychologické, psychotherapeutické nebo poradenské vedení.

Cílem poradny je také zabezpečit pomoc dětem v krizi, týraným či zneužívaným a dětem v jiných obtížných (např. rozvodových) situacích a jejich rodinám, a to ve spolupráci s OSPOD, komisí pro sociálně právní ochranu dětí v Kutné Hoře, Čáslavi i Kolíně a Dětským krizovým centrem v Praze.

V r. 2008 udělil Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje, jakožto orgán věcně a místně příslušný, podle §49 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí o. s. Povídej oprávnění k výkonu sociálně-právní ochrany dětí v tomto rozsahu:

- Pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů s péčí o dítě.
- Pořádání v rámci poradenské činnosti přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou.
- Zřizování a provoz zařízení odborného poradenství pro péči o dítě.

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ PORADNY PRO LIDI V TÍSNI

A. Kmenoví zaměstnanci	Počet osob	Vzdělání	Funkce	Úvazek	Obsah, náplň práce
Odbornost Psycholog/ psychoterapeut: Mgr. Eva Bicanová	1	VŠ	Vedoucí poradny psycholog – psychoterapeut	0,5	0,2 manažerská práce a supervize 0,3 psychoterapeut – psycholog poradny
Sociální pracovník: Bc. Marek Hipík	1	VŠ	Sociální pracovník	0,5	0,2 sociálně-právní poradenství 0,3 manažerská práce – standardy kvality
Celkem	2			1	

B. Externí pracovníci	Počet osob	Vzdělání	Funkce	Počet hod/ rok	Obsah, náplň práce
Dětský psycholog/ speciální pedagog/ psychoterapeut: PhDr. Martina Skalníková	1	VŠ	Dětský psycholog, psychoterapeut, krizový pracovník	393	Služby krizové intervence, emergentní psychoterapie a poradenství
Pedagog/ psychoterapeut: PhDr. Eva Moravská	1	VŠ	Psychoterapeut, krizový pracovník	122	Služby krizové intervence, emergentní psychoterapie a poradenství
Celkem	2			515	

Vedoucí poradny:

Mgr. Eva Bicanová – *psycholog, psychoterapeut (problematika dospělých, párová a rodinná terapie)*

Bc. Marek Hipík – *sociální pracovník (sociálně – právní problematika)*

Externí odborníci:

PhDr. Eva Moravská – *pedagog, psychoterapeut (problematika dospělých a adolescentů)*

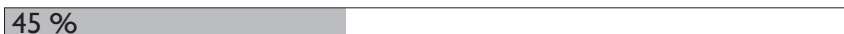
PhDr. Martina Skalníková – *speciální pedagog, dětský psycholog (dětská problematika, problematika syndromu CAN, práce s rodinou)*

V roce 2008 vedla Poradna pro lidi v tísní 113 případů při 426 konzultacích (1 konzultace = 60 minut přímé práce s klientem) = 852 intervencí a vydala 19 odborných zpráv pro OSPOD a okresní soud.

◆ TÉMATA ŘEŠENÁ V PORADNĚ PRO LIDI V TÍSNI V ROCE 2008

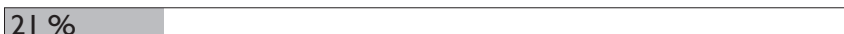
PROBLEMATIKA VZTAHOVÁ – partnerská, manželská, rodinná

383 intervencí



PROBLEMATIKA SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ – rozvodová a porozvodová

179 intervencí



PROBLEMATIKA SYNDROMU CAN

25 intervencí



PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ PATOLOGIE VZTAHU – domácí násilí

17 intervencí



PROBLEMATIKA OSOBNÍ A EXISTENCIÁLNÍ

– sebevražedné úvahy, problémy se sebou samým, problémy výkonu, ztráty smyslu života, psychosomatika, psychopatologie

213 intervencí



PROBLEMATIKA ZÁVISLOSTÍ

17 intervencí



NÁHLÁ NEČEKANÁ TRAUMATIZUJÍCÍ UDÁLOST

4 intervencí



PORUCHY PŘÍJMU POTRAVY

7 intervencí



Složení klientů poradny pro lidi v tísní v roce 2008

Děti a mládež do 18 let	57
Muži – dospělá populace	24
Ženy – dospělá populace	76

PORADENSKÉ A PSYCHOTERAPEUTICKÉ VEDENÍ V PORADNĚ:

1. Pracovník poradny vytváří s klientem dohodu o potřebné intervenci – krizová intervence, psychoterapie, poradenství - co klient potřebuje a co mu pracovník může poskytnout. Dohoda také zahrnuje počet konzultací a v rámci vedení je zpřesňována a upravována.
2. V rámci krátké terapie a poradenství je důležité zacílení na konkrétní problém. Krátká terapie vytváří pro klienta možnost návratu na předkrizovou úroveň event. vývojově vyšší úroveň zpracování konkrétního problému.
3. Pracovník poradny provádí zápis o průběhu vedení případu do karet klientů. Z tohoto zápisu je patrný vývoj dohody mezi pracovníkem a klientem, cíl terapie, poskytnuté intervence a ukončení případu. Pokud pracovník pracuje s osobními daty klienta, vyžádá si k tomu jeho písemný souhlas.

Poradna pro lidi v tísní nabízí již několik let své služby také dětem a mládeži a vychází tak vstříc především potřebám rodičů a dětí, kteří se ocitnou v krizové rodinné situaci. U našich dětských klientů souvisí aktuální krize nejčastěji s domácím násilím a náročnou rozvodovou nebo porozvodovou situací, s úmrtím v rodině, ale také s problémy sebekoncepcí a sebepřijetí, suicidálními myšlenkami a pokusy v období dospívání. Aby bylo provázení dětí v náročných životních situacích efektivní, vyžaduje ve většině případů promyšlené vedení a podporu také osob dětem nejbližších. Pro účinnou terapeutickou péči je tedy často nezbytná aktivní spolupráce rodičů. Složení psychoterapeutů poradny pro lidi v tísní umožňuje vzájemně se doplňující propojení zkušeností z oblasti terapie dětí a dospívajících a párové a rodinné terapie.

V rámci psychosociální pomoci dětem a dospívajícím se i v tomto roce významně rozvíjela spolupráce s OSPOD v Kutné Hoře, Čáslavi i Kolíně, jakož i pomoc při řešení komplikovaných rodinných situací na doporučení soudu.

DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A SUPERVIZE

Supervize

Obsahem a náplní supervize je podpora kvality služby a péče o klienta. Nástrojem supervize je především záměrné pozorování, cílené otázky, rozhovor a metody vztahující se k cíli práce. Děje se tak skrze zjišťování, ověřování, uvědomování procesu a především vztahu. V pomáhajících profesích jsou vztahy nejvýznamnější složkou celého procesu. Formy a způsoby supervize jsou různé, vždy však směřují ke zlepšení práce.

V r. 2008 pracoval tým LD a poradny pro lidi v tísní pod supervizí externího supervizora akreditovaného Českou asociací pracovníků linek důvěry PhDr. Yvonny Lucké a interního supervizora akreditovaného Českou asociací pracovníků linek důvěry Mgr. Evy Bicanové.

Tým pracovníků LD a poradny se scházel jednou měsíčně, vyjma letních měsíců, k interní odborné případové supervizi.

S externí supervizorkou PhDr. Yvonnou Luckou tým pracovníků LD absolvoval tři dvouhodinová supervizní sezení.

K individuální práci využívali pracovníci LD vedle supervizorů také podpory tří intervizorů v týmu.

Tým pracovníků poradny absolvoval 3 hodinová supervizní sezení s externí supervizorkou.

Každý pracovník má svůj index supervize a intervize, do kterého jsou zapisovány záznamy o supervizi individuální, skupinové a týmové a intervizi individuální nebo skupinové. Postupně budovaný supervizní a intervizní systém pomáhá k uvedení nových pracovníků do praxe a k udržení dobré praxe celého týmu. Pro zvýšení kompetencí a dovedností pracovníka je důležité v supervizi zpracovat vnitřní nejistoty, těžká osobní témata, etická dilemata či přenosové otázky. Supervize by měla chránit pracovníky před vyčerpáním a syndromem vyhoření, který je při nedostatku podpory ohrožuje a je výsledkem neustálého emočního tlaku spojeného s intenzivní účastí s lidmi.

Další vzdělávání pracovníků

Také v tomto roce zvyšoval tým pracovníků své kompetence. V únoru absolvoval odborný výcvikový kurz „Trauma II“ (lektoři: PhDr. Y. Lucká, PhDr. L. Koblí, 10 hodin), který navazoval na kurz o práci s traumatem, který pracovníci krizového centra absolvovali v předchozím roce.

SNĚM ČAPLD A OSLAVY 10. VÝROČÍ O. S. POVÍDEJ A LINKY DŮVĚRY V KUTNÉ HOŘE

V červnu r. 2008 bylo o. s. Povídej pořadatelem celorepublikového sněmu České asociace pracovníků linek důvěry, který byl součástí oslav 10. výročí činnosti o. s. Povídej a fungování Linky důvěry v Kutné Hoře. Oslavy 10. výročí o. s. Povídej a Linky důvěry v Kutné Hoře se konaly pod záštitou starosty města Kutné Hory Ivo Šalátka. V Kutné Hoře se sešli zástupci linek důvěry a krizových center k odborným a organizačním jednáním o službách krizové pomoci.

Účastníkům sněmu i široké veřejnosti byly vedle odborného programu nabídnuty také bohaté kulturní zážitky.



PROGRAMY PRIMÁRNÍ PREVENCE

V tomto roce jsme se díky dotaci z úřadu práce mohli více zaměřit na besedy a programy primární prevence na školách. Pracovníci CKI besedovali s dětmi na školách v Kutné Hoře, Časlavi a Kolíně a zejm. na venkovských školách, a to ve 29 případech. Cílem besed a interakčních programů je zprostředkovat dětem novou zkušenost jak nakládat s tíživou situací, jak se chránit před nebezpečím, jak aktivně vyhledat pomoc a účinně řešit problém. Linka důvěry a poradna pro lidi v tísi se již tradičně prezentovala na Veletrhu škol, který pořádá Úřad práce v Kutné Hoře a účastníci zde mohli hovořit s pracovníky LD a získat propagační materiál. Veletrhu škol předcházela beseda s řediteli škol a výchovnými poradci na půdě Úřadu práce o práci a nabídce Centra krizové intervence pro školy.

PROPAGACE

Propagace služeb CKI je založena na distribuci vlastních informačních letáčků a vizitkových kartiček. Tyto vizitky má k dispozici např. záchranná služba a policie, která je v indikovaných případech předává a odkazuje na naše služby. Distribuce letáčků míří do všech škol, ordinací, na úřady práce, OSPOD a do ostatních zařízení. Dále je činnost Centra krizové intervence prezentována při besedách a interakčních programech ve školách a při přednáškách pro laickou i odbornou veřejnost. Veřejnost je o činnosti CKI informována na stránkách regionálních novin a v rádiu Region.

S ředitelkou Centra krizové intervence mohli čtenáři Kutnohorského deníky vést 10. 7. 2008 on-line diskuzi na téma krizové pomoci (viz. ukázka písemného záznamu)

2 | KUTNOHORSKO | STŘEDNÍ ČECHY

On-line rozhovor s ředitelkou kutnohorského Centra krizové intervence Evou Bicanovou:

U volajícího zůstává zachována anonymita

Kutná Hora/ V on-line rozhovoru odpovídala ze sídla kutnohorské Linky důvěry psycholožka Eva Bicanová. Čtenáři se ptali nejen na fungování telefonické krizové pomoci, ale také na konkrétní problémy.

Nad problémy lidí

Jsem řidič autobusové linky. Dnes jsem si vzal volno. Vozím lidi rád, ale jsem smutný. Lidé jsou nevrlí a hrubí. Na můj úsměv odpovídají jen šklebem. Jednou to s nima se všema napálím do zdi A BUDE TO!

Pocity, které popisujete, určitě souvisí s tzv. syndromem vyhoření, kdy se člověk už snaží chránit před kontaktem s klienty (vzal jsem si volno). To, co dříve těšilo, člověka naplňuje smutkem a zklamáním a má pocit, že jeho práce nedává smysl (vozmí lidi rád, ale jsem smutný). A tyto pocity mohou vyvrcholit ve zkratkovitou agresivní reakci (napálím to s nima do zdi a bude). Pokud to můžete říct nebo napsat, tak to nemusíte dělat, ale rozhodně nepodceňujte své pocity a vyhledejte lékaře. Minimálně se potřebujete od práce a kontaktu s lidmi odpočinout.

K lince důvěry

Lidé k vám zavolají, když mají problém, ale může jít přeci o dlouhodobý problém. Pracujete s nimi i nějak dál? Věci se přeci nedají vyřešit po telefonu.

Někdy člověku v krizi skutečně stačí rozhovor po telefonu, aby se rozběhl jeho sebezdravný proces a on si už dál věděl rady sám. Někdy lidé volají opakovaně, než se odhodlají k nějakému další-



Eva Bicanová. Foto: Deník/Martin Vaněk

mu kroku. Potřebují ověřit, že je někdo, kdo jejich problému rozumí a nejsou jediní, kteří mají problémy, za které se většinou stydí. Tím dalším krokem většinou je vyhledat následnou péči, a to buď např. v naší poradně pro lidi v tísní, která, jak už jsem psala, je určena pro osobní kontakt s psychoterapeutem, nebo třeba v rodinné poradně, v ambulanci psychiatra nebo klinického psychologa, ale také třeba u lékaře nebo právníka. Linka důvěry je většinou místem prvního kontaktu a krizová pomoc jako taková je především podporou sebezdravných procesů, ke kterým člověk v dané chvíli, většinou zavalen úzkostí, nemá přístup.

Setkala jste se s případy, že už bylo nutné volat policii? Volající jsou anonymní, jak o nich zjistíte, kdo jsou?

Volající mají právo zůstat v anonymitě, kterou plně re-

čurou jsem jednala o našich oslavách 10. výročí linky důvěry. Pokud by k nám volal jako klient, neřekla bych vám to.

Jak je vlastně zajišťovaná krizová linka? Můžete třeba sedět doma a prát si prádlo, když nikdo nevolá?

Tak to určitě ne. Na krizovém telefonu vždy sedí člověk, který je připraven věnovat se člověku v tísní a potřebuje k tomu být za prvé vnitřně připraven a za druhé mít k dispozici databázi kontaktů, které třeba klient potřebuje, druhý telefon, kterým se může spojit s jinou službou atd. Tzn. člověk, který sedí na telefonu linky důvěry by se neměl věnovat ničemu jinému, než právě čekání na hovor, seznámení s předchozímihovory, hovoru, záznamu hovoru (se zachováním anonymity) pro další službu.

spektujeme. Přesto jsem se setkala s případy, kdy byl nutný zásah policie a volající byl ochoten vystoupit ze své anonymity, nebo oznámil událost s určením místa a zůstal v anonymitě. Někdy se nám stává, že si lidé všimnou zvláštního chování nějaké rodiny, zejména v chování k dětem a oznámí svoje podezření na linku důvěry. My tento podnět podstupujeme se souhlasem volajícího, který může zůstat anonymní, k prověření orgánu péče o dítě. Nezjišťujeme, kdo jsou naši volající, ale snažíme se o ochranu jejich života a zdraví tím, že je v rozhovoru vede k odtajnění a informovanému souhlasu k dalšímu zásahu, zejména u započatých sebevražedných pokusů.

Místostarosta Vančura na linku v poslední době nevolal? Volal někdy politik?

Nevím, jestli k nám nějaký politik volal, nemusel to o sobě říct. S místostarostou Van-

Centrum krizové intervence má vlastní webové stránky www.linkaduverky.kh.cz, kde jsou všechny služby, které poskytuje, popsány a jsou zde uvedeny dokumenty, podle kterých se jednotlivé služby řídí. Odkaz na naše služby je také na stránkách www.kutnohorsko.cz a na stránkách České asociace pracovníků linek důvěry www.capld.cz, kde je Linka důvěry v Kutné Hoře uvedena jako jedno z akreditovaných pracovišť. Pracovníci CKI se aktivně zapojili do programu komunitního plánování v Kutné Hoře, Kolíně i Čáslavi.

Nové projekty a plány na rok 2009

Mimo každoročně podávané grantové žádosti k zajištění provozu linky důvěry a poradny pro lidi v tísní jsme předložili žádost o finanční podporu z ESF - OP LZZ. Projekt nese název Krizové služby a Integrovaný záchranný systém a jeho cílem je zejména propojení a rozšíření sítě psychosociálních služeb a vytvoření zázemí pro vznik mobilních krizových týmů na území Středočeského kraje. Partnerem v projektu je naše spolupracující organizace – Linka důvěry Kladno.

V roce 2009 dochází k rozšíření provozu linky důvěry i poradny pro lidi v tísní. Linka je volajícím k dispozici non-stop, přičemž od pondělního rána do pátečního večera se klienti dovolávají do Kutné Hory, o víkendech jsou hovory v rámci spolupráce psychosociálních služeb přeměrováni na partnerskou linku v Kladně, která disponuje i databází psychosociální sítě našeho regionu.

Provoz poradny pro lidi v tísní je nově každý pracovní den od 8.00 do 18.00 hod. pro prvokontakt, dále dle domluvy a objednání.

ZPRÁVA O HOSPODAŘENÍ V ROCE 2008

Výnosy	1.797.029,-
Část hosp. výsledku minulých let použitá na výdaje roku 2007	24.854,-
Náklady	1.821.883,-

Výnosy

Ministerstvo práce a sociálních věcí	1.239.000,-
Humanitární fond Středočeského kraje	200.000,-
Nadace rozvoje občanské společnosti	50.000,-
Nadace VIA	40.500,-
Město Kutná Hora	148.900,-
Město Kolín	20.000,-
Město Čáslav	20.000,-
Úřad práce Kutná Hora	57.073,-
Vlastní činnost – přednášky, semináře	11.150,-
Úroky z BÚ	2.406,-
Členské příspěvky	6.000,-
Ostatní finanční výnosy	2.000,-
VÝNOSY CELKEM	1.797.029,-

Náklady

Materiálové náklady	73.702,-
Kancelářské potřeby	17.053,-
Úklidové prostředky	140,-
Odborná literatura	1.400,-
Ostatní	794,-
Drobný hmotný majetek	54.315,-
Spotřeba energie	54.873,-
Služby	366.232,-
Cestovné	11.775,-
Náklady na reprezentaci	10.000,-
Nájemné	81.480,-
Telefony	60.448,-
Poštovné	1.495,-
Školení, supervize	70.033,-
Propagace	22.266,-
SW služby	7.549,-
Účetní služby	89.250,-
Ostatní služby	11.936,-
Osobní náklady	1.309.868,-
Mzdy	791.155,-
OON - DPČ	125.880,-

OON - DPP	72.160,-
Sociální pojištění organizace	238.216,-
Zdravotní pojištění organizace	82.457,-
Ostatní náklady	17.208,-
Silniční daň	350,-
Ostatní daně a poplatky	157,-
Jiné provozní náklady	6.771,-
Pojištění organizace	7.089,-
Bankovní poplatky	2.841,-
NÁKLADY CELKEM	1.821.883,-

Finanční účty celkem	286.636,-
Zůstatek v pokladně k 31. 12. 2008	2.905,-
Zůstatek na bank. účtu k 31. 12. 2008	283.731,-

Majetek a závazky:

Dlouhodobý majetek k 31. 12. 2008	344.615,-
Krátkodobé závazky k 31. 12. 2008	119.440,-

K účetní uzávěrce:

Hospodářský výsledek před zdaněním	-24.853,61
Hospodářský výsledek z fin. operací	-7.523,72
Provozní hospodářský výsledek	-17.329,89
Výdaje neovlivňující základ daně	16.770,50
Příjmy nezahrnované do základu daně	8.406,28
Základ daně	-16.489,39

Slovo na závěr

Každý rok, a ten minulý už byl desátý, kdy naše služby fungují, je pro mě velkým vítězstvím. Každý rok se potýkáme s nejrůznějšími problémy a starostmi a každý rok přináší své radosti, které krizovým pracovníkům pomáhají vidět smysluplnost jejich práce. Statistiky po deseti letech ukazují, že se s krizovou pomocí naší linky důvěry a poradny pro lidi v tísní potkalo opravdu velké množství lidí. Někteří procházeli velkou změnou, jiní cosi nebo kohosi ztratili. Další měli nelehkou volbu a všichni bojovali s pocitem bezmoci, že si neví rady, že jim na to nestačí vlastní síly, a volili pomoc krizových služeb. Myslím, že většinou díky tomu mohli znovu obnovit pocit vlastní kompetence k životu a překonaná krize se stala příležitostí a posílením. Díky za tento rok, ale i za celých deset let dobrého fungování naší organizace, patří všem podporovatelům – donátorům, sponzorům, ale i uživatelům, kteří se s důvěrou obraceli na naše služby. V neposlední řadě patří díky všem krizovým pracovníkům, kteří pomáhali a pomáhají lidem v tísní zvládnout bezmoc a nastartovat sebeúdravný proces, jak o něm mluví ve své intimní zpovědi Ondřej Neff. Na otázku redakce: „Co je na životě nejtěžší?“ odpovídá: „Vzpamatovat se z rány, překonat ji a nelibovat si v ní.“

Do dalších let přeji našim službám, aby měly dost prostoru pro svoji užitečnost, a čtenářům naší výroční zprávy, aby se jim dařilo zvládat krize a těžkosti života a měli na blízku dobrou pomoc.



Mgr. Eva Bicanová
ředitelka Centra krizové intervence



KLÍČOVÉ POJMY

(D. Vodáčková a kol., Krizová intervence, Praha: Portál, 2002)

Krise

Krise je životní situace, která přesahuje obvyklý repertoár vyrovnávacích strategií.

Krise má subjektivní charakter. Pro každého znamená něco jiného. Je definována jedincem.

Krise se často dotýká celého rodinného systému.

Krise znamená nebezpečí i příležitost. Je důležitým činitelem změny a zrání pro každého jedince.

Krizový stav trvá několik hodina až dnů. Po této době se zpravidla objeví následek krize, ať pozitivní či negativní.

Krizi urychlují vnější či vnitřní činitelé.

Rodiny či jedinci jsou v krizové situaci často velmi přístupní změně.

Nezvládnutý krizový stav vede k syndromu psychického ohrožení.

Krizová intervence

Krizová intervence trvá po dobu klientova krizového stavu. V případě ambulantního kontaktu jde zhruba o jedno až tři setkání, mezi nimiž je obvykle několikadenní přestávka. Frekvence setkání se domlouvá podle naléhavosti stavu klienta. Krizová intervence končí ve chvíli, kdy se klient cítí být schopen svoji situaci konstruktivně řešit – získal užitečné nástroje a díky rozšíření sféry možností jsou pro něj dostupnější jeho přirozené zdroje podpory.

Emergentní psychoterapie

Emergentní psychoterapie propojuje prvky krizové intervence s prvky psychoterapie. Není zaměřena jen na odstranění symptomu. Navzdory časovému omezení (cca 6 sezení) poskytuje možnost, aby se klient rekonstituoval na vyšší úroveň než předkrizovou. Jejím cílem je práce s jakýmkoli akutním problémem. Emergentní psychoterapie je považována za metodu první volby. Jen když neuspěje, nebo se objeví důvod požadovat extenzivnější změny, mělo by se přikročit k dlouhodobější psychoterapii.

Krátkodobá psychoterapie

Krátkodobá psychoterapie si klade omezený cíl – vyřešit s odstranit vymezenou a ohraničenou symptomatologii, nebo ji zmírnit. Eventuálně se týká ohraničeného problému zahrnujícího zrání jedince, jeho rodinný systém apod. Do struktury osobnosti klienta zasahuje částečně. Za krátkodobou se považuje psychoterapie do 20 sezení.

Supervize

Obsahem a náplní supervize je podpora kvality služby péče o klienta. Nástrojem supervize je především zaměřené pozorování, cílené otázky, rozhovor a metody vztahující se k cíli práce. Děje se tak skrze zjišťování, ověřování, uvědomování si procesu a především vztahu. V pomáhajících profesích jsou vztahy nejvýznamnější složkou celého procesu. Formy a způsoby supervize jsou různé, vždy však směřují ke zlepšení práce.

DONÁTOŘI A SPONZOŘI

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Humanitární fond Středočeského kraje

Nadace rozvoje občanské společnosti
v rámci projektu „Pomozte dětem!“

Nadace VIA – Dobročinný fond Philip Morris

Úřad práce Kutná Hora

Město Kutná Hora

Město Kolín

Město Čáslav

Lepor – reklamní agentura

Děkujeme všem finančním podporovatelům.

Číslo účtu:
131265551/0300, ČSOB Kutná Hora