

Sborník příspěvků z konference Pražské linky důvěry

„Poskytování krizové pomoci
– výměna zkušeností a know-how“



Pražská linka důvěry





Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Pražská linka důvěry

Sborník příspěvků z konference Pražské linky důvěry

„Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“

Konference se uskutečnila v rámci projektu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“.

Termín konání: 15. a 16. listopadu 2012, 9 – 17 hodin

Místo konání: Magistrát hlavního města Praha, Mariánské náměstí 1

Pořadatel: Centrum sociálních služeb Praha – Pražská linka důvěry

Podpořeno z Programu švýcarsko – české spolupráce
Supported by a grant from Switzerland through the Swiss Contribution
to the enlarged European Union

Editor: Mgr. Jitka Medřická, vedoucí Pražské linky důvěry

**Za citační a publikační etiku, obsahovou a jazykovou stránku příspěvků
zodpovídají autoři**

Text neprošel jazykovou korekturou

Vydáno: Centrum sociálních služeb Praha – Pražská linka důvěry, Praha, 2012

Předmluva

Konference Pražské linky důvěry byla součástí projektu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“ uskutečněného v rámci švýcarsko – české spolupráce (Fond partnerství). Sborník příspěvků vycházející právě z této konference je zároveň závěrečnou aktivitou celého projektu.

Realizátorem projektu bylo Centrum sociálních služeb Praha prostřednictvím Pražské linky důvěry. Ta poskytuje nonstop telefonickou krizovou intervenci a poradenství, e-mailové a nově i chatové poradenství. Hlavním partnerem na švýcarské straně byla Národní švýcarská organizace Dargebotene Hand, která zastřešuje 14 nezávislých regionálních a lokálních linek důvěry. Poskytuje krizové poradenství prostřednictvím telefonu (bezplatná linka) a po internetu (chat a e-mail). Právě v oblasti služeb poskytovaných přes internet mají Dargebotene Hand cenné zkušenosti a know-how, které jsou hlavním vkladem partnerské organizace do projektu.

Hlavním účelem projektu bylo zlepšení situace v oblasti poskytování krizové pomoci v České republice, zejména využívání moderních informačních technologií pro tyto účely, a zvýšení informovanosti české veřejnosti o této problematice. Stěžejním prostředkem pro naplnění tohoto účelu byl transfer know-how, zkušeností a dobré praxe od švýcarského partnera. Projekt si kladl za cíl identifikovat prostřednictvím studijní cesty po švýcarských organizacích metody a postupy práce, zejména v oblasti využití internetu pro krizové poradenství. Na základě přenosu know-how, znalostí a zkušeností ze strany švýcarského partnera do české organizace, byl uspořádán workshop a konference pro české provozovatele linek důvěry. Projekt tak měl zajistit vzájemný přenos informací, zkušeností a praxe mezi zúčastněnými partnery. Cílem bylo identifikovat prvky dobré praxe v oblasti metodiky telefonické krizové pomoci a využívání moderních informačních technologií pro krizové poradenství, tyto prvky pak pilotně přenést do České republiky a otestovat je v praxi.

Celý projekt zahrnoval následující aktivity:

Studijní cesta do Švýcarska

Studijní cesta do Švýcarska proběhla v březnu 2012. Účastnilo se jí 10 pracovníků linek důvěry z České republiky (Pražské linky důvěry, Modré linky Brno, Linky důvěry Ostrava, Linky důvěry Spirála Ústí nad Labem a Linky seniorů Praha).

Bylo navštíveno 6 zařízení poskytujících krizovou pomoc (1 v Bernu, další v Curychu):

- Universitäre Psychiatrische Dienste Bern (UPD) - Psychiatrische Poliklinik (Psychiatrická klinika v Bernu) – Dr. Thomas Reisch, vědec, psychiatr, suicidolog

- Elternnotruf (Rodičovská linka) – nonstop telefon, internetové a osobní poradenství pro rodiče a další, kteří pečují o děti – Peter Sumpf, vedoucí Rodičovské linky, sociální pracovník
- Dargebotene Hand (Podané ruce) – nonstop linka důvěry poskytovaná zdarma na jednotném čísle 143 – Tony Styger, vedoucí linky, teolog, Katarin Egloff, zástupkyně vedoucího, sociální pracovnice
- Pro Mente Sana (Pro zdravého ducha) – poradenský a krizový telefon pro psychiatricky nemocné – Vera Luif, Ombudsmanka pro psychicky nemocné, psycholožka
- Sorgentelefon – Schlupfhuus – (krizové centrum pro mládež), non stop krizový telefon a internetové poradenství (e-mail) v rámci krizového centra
- Seelsorge – Hilfe per SMS (SMS linka důvěry) - Jörg Weisshaupt - teolog, ředitel organizace a SMS master

Webový portál projektu

Webový portál projektu na adrese www.krizova-pomoc.cz poskytuje informace o projektu a jeho aktivitách. Je spravován a aktualizován Pražskou linkou důvěry.

Testovací provoz chat - modulu

V rámci projektu byl vytvořen software pro provozování chatu. Toto prostředí dbá na anonymitu klienta. Provoz chatu pro krizové poradenství poskytuje Pražská linka důvěry na adrese www.chat-pomoc.cz. Byl spuštěn 1. 8. 2012. Po tříměsíčním pilotním provozu bylo poskytování této služby zachováno. Chat je tak k dispozici 42 hodin týdně.

Software pro evidenci kontaktů

Byl vyvinut software, který umožňuje evidenci kontaktů na pracovišti, a to jak telefonických, tak chatových a e-mailových. Funguje online, umožňuje tvorbu základních statistických výstupů, je otevřený případným změnám a úpravám.

Workshop

Dvoudenní workshop byl určen pro provozovatele a pracovníky linek důvěry ČR. Proběhl ve dnech 1. a 2. 10. 2012 v prostorách Magistrátu hlavního Města Prahy. Účastnili se ho odborníci z ČR. Byly prezentovány zkušenosti získané během studijní cesty do Švýcarska, ale zazněly i příspěvky z českých pracovišť poskytujících krizovou pomoc. Prezentace, které zde zazněly spolu s výstupy ze skupinových prací a diskusí jsou rovněž k dispozici na webových stránkách projektu.

Metodika

V rámci projektu byla vyhotovena Metodika pro využívání moderních informačních technologií při poskytování krizové pomoci, zejména se zaměřením na chatovou komunikaci. Jejími autory jsou Mgr. Bohuslava Horská a Mgr. Ladislav Ptáček, kteří při jejím zpracovávání čerpali ze zkušeností pracovišť, poskytujících chatové poradenství (včetně vlastního pracoviště - Modré linky), ze zkušeností švýcarských odborníků na tuto problematiku předaných během studijní cesty do Švýcarska. Použity byly rovněž výstupy z workshopu Pražské linky důvěry, ale i další informační zdroje. Metodika je k dispozici ke stažení na webových stránkách projektu.

Konference

Závěrečná dvoudenní konference pro odbornou i laickou veřejnost se konala ve dnech 15. a 16. 11. 2012 v prostorách Magistrátu Hlavního města Prahy. Konference se účastnili čtyři odborníci ze Švýcarska, ze zařízení navštívených během studijní cesty. Byly tak představeny bezplatná linka 143, Rodičovská linka a SMS linka pomoci. Prezentovány byly rovněž výsledky celonárodní švýcarské studie o sebevraždách. Vedle prezentací švýcarských partnerů zazněly i příspěvky českých odborníků na tuto problematiku. Vystoupili zástupci Pražské linky důvěry, aby shrnuli své zkušenosti z pilotního provozu chatového poradenství, zazněl příspěvek z Dětského krizového centra, zaměřený na úskalí internetu (počítačová kriminalita, on-line dětská pornografie, kyberšikana apod). O své zkušenosti se přišli podělit rovněž představitelé tísňové linky 112, policie a další. Problematicu poskytování krizové pomoci prostřednictvím skype představili zástupci Linky důvěry Liberec. Nechyběl ani pohled na minulost i současnost linek důvěry v České republice.

Dovoluji si touto cestou poděkovat těm, kteří se podíleli na organizačním zajištění projektu a rovněž všem spolupracujícím odborníkům, kteří vystoupili v rámci workshopu a konference.

Mgr. Jitka Medřická, vedoucí Pražské linky důvěry

Obsah

Telefonní rozhovor pomáhá dál - zkušenosti z organizace Die Dargebotene Hand /Tony Styger/	6
Systém práce s klienty na Pražské lince důvěry se zaměřením na zkušenosti z pilotního chatového provozu /Jitka Medřická/	12
Poradenství a pomoc tam, kde je (nutně) třeba – coaching pro rodiče po telefonu /Peter Sumpf/	19
Internet jako dobrý pomocník, ale zlý pán /Lenka Hulanová/	23
Způsob práce na Lince důvěry Liberec se zaměřením na hovory prostřednictvím „SKYPE“ /Vendula Brožová/	30
Pohled na historii a současnost krizové práce u nás /Daniela Vodáčková/	35
„Pastorace“ prostřednictvím SMS /Jörg Weisshaupt/	39
Sebevražda – častá příčina úmrtí mladých lidí /Thomas Reisch/	46
Tísňová linka 112 /David Dohnal, Ondřej Sezima/	51
Anonymní telefonní linka pomoci v krizi Policie ČR /Jana Malíková/	54

TELEFONNÍ ROZHOVOR POMÁHÁ DÁL - ZKUŠENOSTI Z ORGANIZACE DIE DARGEOTENE HAND

Tony Styger, teolog, pastorační pracovník, psychologický poradce, od roku 2001 je ředitelem organizace „Dargegotene Hand“ (linky důvěry) v Curychu



Anotace:

Pojednání o způsobu práce nízkoprahové nonstop linky důvěry „Podané ruce“ fungující na bezplatném čísle 143 v rámci celého Švýcarska už od roku 1957. Služba je dosažitelná také prostřednictvím e-mailu a chatu na WWW.143.CH. Seznámení s posláním, sebevnímáním a historií linky i konkrétními nabídkami a možnostmi pomoci. Důraz je přitom kladen na anonymitu klientů a podporu důvěry. Přiblížení způsobu vzdělávání a práce s dobrovolníky, kteří jsou vnímáni jako „srdce organizace“. Co vše tedy může telefon 143 ovlivnit?

Citát na úvod

*„Doprovázej mne, buď na mé straně
chod' v mých botách
a i když uděláš jen pár kroků
vydrž se mnou moji bezmoc
a i když to bude jen na pár minut
přestůj se mnou moje strachy*

*a i když jsou to jen ty z rána
vezmi vážně moje zoufalství
a i když jsou to jen ta moje
pokračuj se mnou v mém hledání
a i když uděláš jen pár kroků
zůstaň na mé straně“*

Christel Voss-Goldstein

ČÍSLA A FAKTA

Linka 143 je nízkoprahová. Nabízí anonymitu a důvěrný kontakt (neidentifikovatelné číslo volajícího). Své služby provozuje nonstop 365 dní v roce. Poskytuje je na principu „rozhovoru člověka s člověkem“. Vedle telefonního rozhovoru nabízí i online poradenství prostřednictvím e-mailu a chatu. Služba je „zdarma“ – volající platí pouze 20 respektive 70 Rappenů bez ohledu na délku rozhovoru.

Počet telefonických hovorů

		Celkem
Telefonní rozhovory		22088
Dodatečné poradenství *		295
„Čekací hovory“		8203
Mlčící telefonáty		2101
Telefonáty z legrace a rušivé telefonáty		1211
Omyly		1089
Kontakty celkem		34692
Telefonní rozhovory celkem	(hodiny)	11870

*s týmem zaměstnanců

Hovory podle pohlaví

	ženy	muži	celkem
Telefonní rozhovory	16177	5911	22088
Dodatečné poradenství*	202	93	295

Hlavní témata na telefonu

	v %
Psychické obtíže	22
Zvládání všedního dne	16
Samota	10
Různé	9
Vztahy obecně	9
Rodiny, výchova	8
Párové vztahy	6
Tělesné potíže	5
Existence (nezaměstnanost, finance)	5
Závislosti	3
Ztráta / smutek / smrt	2
Spiritualita/ smysl života	2
Sebevražedné chování	2
Násilí	1

Online kontakty

	ženy	muži	celkem
e-mail	546	235	781
chat	380	128	508
celkem	926	363	1289
	v %	v %	
věk (z části jen odhadem)	ženy	muži	
do 18 let	11	4	
19 - 40 let	46	20	
41 - 65 let	14	5	

Hlavní témata online (v procentech)

Psychické obtíže	17
Párové vztahy	14
Rodina, výchova	10
Existence (nezaměstnanost, finance)	9
Sebevražednost	8
Násilí	6
Samota	6
Zvládání všedního dne	6
Různé	5
Vztahy obecně	5
Závislosti	4
Tělesné potíže	4
Ztráta / smutek / smrt	3
Spiritualita / smysl života	3

DŮLEŽITÉ PRINCIPY ORGANIZACE

Organizace preferuje aktivní naslouchání místo udílení rad a pokynů k jednání. Rozhovory jsou více zaměřené na cíle a potřeby klientů. Jde zejména o setkání člověka s člověkem, nikoli odborníka s klientem. Základním principem rovněž zůstává 24 hodinová dostupnost (na rozdíl od otevírací doby a domluvených termínů). Jde o nízkoprahové zařízení, ve kterém je otevřeno pro všechny, kteří hledají pomoc, nikoli jen pro specifické skupiny. Pomoc je k dispozici zdarma.

Anonymita

Anonymita nabízí možnost beze strachu ukázat svoji slabost (ve společnosti zaměřené na výkon se často bojíme ukázat svoji slabost nebo nějakou potřebu, snažíme se neztratit tvář). Po telefonu (e-mailu, chatu) tak může být jednodušší požádat o pomoc. Zajímavým jevem je i „blízkost skrze odstup“. Telefon a internet jsou brány jako „kouzelné mašinky“, udržující „blízkost daleko“. Anonymita tak zajišťuje ochranu a umožňuje naprostou otevřenost. Otevírá prostor bez tabu. Globální elektronické sítě vyžadují anonymitu a povinnou mlčenlivost. Anonymita ponechává prostor pro „nemožné“ a „zvrhlé“, které také patří k člověku a které se stává „normálnější“, pokud je to možné sdílet s další osobou. Na druhé straně je pak samozřejmostí i anonymita spolupracovníků. Jejich soukromí zůstává chráněno, angažovanost je ohraničena pracovní dobou. Nevýhodou je mnohdy jen malé uznání ze strany veřejnosti i rodiny při výkonu této zejména dobrovolnické práce.

VEDENÍ ROZHOVORU

Principy vedení rozhovoru

Východiskem pracoviště je, že lidé jsou sami experty na svůj život a mají potenciál růstu stejně tak jako sebe-uzdravovací schopnosti.

Organizace se zaměřuje na doprovázení ke svépomoci jako procesu. Volající jsou podporováni v tom, aby získali odstup od svých problémů ve smyslu, že je začnou vnímat jako svou silnou stránku. Skrze vědomé spojení s vlastními pocity a potřebami se rozšiřuje vnitřní svět člověka stejně jako jeho schopnost vidět zřetelně další kroky.

Rozhovory jsou vedeny tak, aby byly otevřeny výsledku, tzn., že neutralita vůči změně zůstává zachována a nechává prostor pro aktuální potřeby.

Těžká událost vede k **silným emocím** (bezmoc, smutek, vztek, nejistota...), následuje **napětí** (tlak nebo nestabilita v těle). **Napětí se přenáší podvědomě na nás** a tomu pak odpovídají **naše reakce** (podvědomé zvládající strategie, abychom napětí uvolnili).

Silně rozrušený člověk obvykle potřebuje **oporu a bezpečí** (pak je schopen/schopna se uklidnit a často sám/sama rozpoznat další kroky). Důležité je mu poskytnout **prostor pro vyjádření emocí** (verbální vyjádření uvolňuje tlak/napětí). Zásadní je **porozumění** (vytváří vztah, solidaritu, útěchu...).

Je třeba brát klienta i jeho problém vážně a **podporovat kooperaci**. Nutností je zjištění zakázky a její vyjasnění a rozvíjení (společné objevování a reflektování). Rozhovor by měl být přizpůsoben možnostem a potřebám klienta.

Potřeby volajícího

Záležitost	%
Momentální ulehčení/podpora v akutní krizi	15
Pomoc vyjasnit věc, feedback (zpětná vazba)	15
Dostat impulsy pro další krok	15
Možnost kontaktu/podpůrné doprovázení	50
Informace	5

Linka 143 nabízí spojení skrze empatické naslouchání se zaměřením na porozumění a potřeby. Při akutním spouštěči dochází k zaměření na zdroje, u chronických potíží na kontakt a setkání (paliativní doprovázení).

Strategie zvládání náročných hovorů u pracovníků linky

1. **útok** (chceme být aktivní a řešit: příliš mnoho a rychlých rad, návrhů řešení atd.)
2. **útěk** (vnitřně se distancujeme, uzavíráme: bagatelizujeme, hodnotíme, příliš rychle přehazujeme na jiného odborníka...)
3. **ochromení** (jsme zablokovaní: bezradnost, nemluvnost...)

Pro pracovníka linky je z psychohygienického hlediska důležité vzít si čas, abychom byli „u sebe“. Jen v klidu a vyrovnanosti jsme schopni vědomě vnímat, otevírat nové prostory, být tady, aniž bychom podléhali tlaku „něco řešit“ a rozumět tomu druhému.

Celostní vedení rozhovoru

Při rozhovoru je nutné, aby si pracovník uvědomil, jak sám sebe vnímá. Toto „sebevnímání se pak odehrává v několika rovinách: v rovině **tělesné** (držení těla, dýchání, bdělost...), **mentální** (myšlenky, koncepty, hodnoty...), **emocionální** (pocity, nálada, intuice). Dále je třeba si všimnout rušivých či naopak podpůrných faktorů ve svém okolí. Důležitou roli hraje zakázka a také samotná instituce.

Stejně tak má důležitou úlohu při rozhovoru s klientem postoj pracovníka. Je třeba do hovoru vložit empatii, opravdovost a přijetí klienta. Vzájemný vztah by měl být rovnocenný a otevřený. Roli má i vlastní pocit zodpovědnosti.

V rovině samotného jednání je nutné, aby se pracovník na hovor dobře koncentroval a soustředil pozornost (byl „u sebe“, dýchal...). Samotné poradenství by mělo být zaměřeno na hledání zdroje, a to jak u sebe samého, tak i v sociálním okolí. Celá komunikace by měla probíhat klidně a nenásilně, vždy by měly být zohledněny konkrétní možnosti jednotlivých klientů.

ZLATÁ PRAVIDLA NA LINCE 143

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• brát sám sebe vážně• empaticky zrcadlit pocity, potřeby a přání• dát problému váhu• mluvit o ambivalencích• pojmenovat nápadné• ptát se na funkční strategie zvládnutí situace• ptát se na výjimky• pochválit doposud použité tendence v řešení• probrat výpovědi | <ul style="list-style-type: none">• vyjasnit zakázku• formulovat problém v minulosti• formulovat pozitivně• dávat otevřené otázky• otázka údivu• nadhodit alternativy• otázky na stupnici škála• použít 4 kroky nenásilné komunikace• posílit naději• rozhovor strukturovat / ukončit• konkrétní přání nakonec |
|---|--|

ZÁVĚR – CO MŮŽE OVLIVNIT ROZHOVOR S LINKOU 143?

Rozhovor prostřednictvím linky 143 slouží jako prevence vyhoření situace. Pomáhá klientovi rozpoznat a mobilizovat vlastní zdroje, je-li to možné, motivuje ho ke svépomoci. Klienti nejsou na svůj problém sami, omezuje se izolace, ve které se doposud mohli nacházet. Linka nabízí bezpečné prostředí pro sdílení a společné „nesení problému“. Rovněž může pomoci zprostředkovat kontakt s dalšími odborníky.

„Tam, kde nějaký člověk sám se sebou trpí, je primárně zapotřebí autentického soucitu. Získá tím vědomí, že má upřímného svědka svého života.“
(Daniel Hell, psychiatr)

Citát na závěr

*„Moci říct neštěstí
moci vydechnout
svoje neštěstí
zhluboka vydechnout tak,
aby se člověk zase mohl nadechnout
a možná i říct o svém neštěstí
slovy
opravdivými slovy,
která spolu souvisí*

*a dávají smysl
a která je člověk ještě sám
schopen pochopit
a kterým snad dokonce rozumí
nebo by mohl rozumět
i někdo jiný
a potom moci plakat
to už by bylo
skoro zase samo štěstí“*

Erich Fried

Použité zdroje:

Interní materiály, metodika, statistiky a výroční zprávy společnosti Dargebotene Hand

SYSTÉM PRÁCE S KLIENTY NA PRAŽSKÉ LINCE DŮVĚRY SE ZAMĚŘENÍM NA ZKUŠENOSTI Z PILOTNÍHO CHATOVÉHO PROVOZU

Mgr. Jitka Medřická, psycholožka a sociální pracovnice, vedoucí Pražské linky důvěry



Anotace:

Seznámení se s možnostmi pomoci a způsoby práce s klienty Pražské linky důvěry. Jaká jsou specifika hovorů s již navázanými volajícími, kteří linku kontaktují opakovaně, mnohdy dlouhodobě? Supervizní a intervizní systém a jeho přínos pro klienty i pracovníky. Nová služba Pražské linky důvěry – poskytování krizové intervence a poradenství online prostřednictvím chatu. Jaká specifika má tento způsob práce? Zhodnocení zkušeností z pilotního tříměsíčního provozu (technické řešení, zaručení anonymity, metodické otázky, typologie klientů, opakované kontakty apod.) a výhledy do budoucna.

VZNIK A VÝVOJ PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY

Pražská linka důvěry vznikla v roce 1991 původně jako součást krizového centra Riaps pod Městským centrem sociálních služeb a prevence. Od roku 2007 je samostatným pracovištěm v rámci Centra sociálních služeb Praha. Před několika lety pak došlo k přejmenování na „Pražská linka důvěry“ (dále v textu jako PLD).

Od svého vzniku poskytuje nonstop služby bez přerušení na čísle **222 580 697**. Je určena pro celou populaci bez omezení věku, pohlaví či řešené problematiky. V roce 2008 bylo zahájeno e-mailové poradenství na adrese linka.duvery@csspraha.cz. Od 1. 8. 2012 rozšířila své služby o chatové poradenství na webové adrese www.chat-pomoc.cz.

POMOC PO TELEFONU

Pražská linka důvěry funguje nonstop na pevném pražském telefonním čísle (222 580 697). Je určena pro celou populaci. Nabízí pomoc v krizové situaci i při dlouhodobějších obtížích.

Poskytuje telefonickou krizovou intervenci, poradenství, podpůrné hovory, provázení, ventilaci, informace apod.

Pražská linka důvěry (dále PLD) nabízí podporu na odborné i „lidské“ úrovni. Pracují zde vyškolení profesionálové (VŠ nebo VOŠ vzdělání, výcvik v telefonické krizové intervenci). Konzultant se věnuje pouze jednomu klientovi, a to jak na telefonu, tak na chatu (samostatný provoz). Linka spolupracuje s dalšími organizacemi, zejména v sociální sféře.

TÉMATATA ŘEŠENÁ NA PRAŽSKÉ LINCE DŮVĚRY

Na Pražskou linku důvěry se vzhledem k jejímu širokému zaměření obracejí lidé s nejrůznějšími tématy. Zde uvádíme příklady těch nejčastějších:

- **Vztahová problematika** (navazování vztahů, nesoulad v současných vztazích, problémy v komunikaci, rozpad vztahů, nevěra, rozvod, výchova dětí, péče o seniory či nemocné, mezigenerační spory, vztahy mezi vrstevníky, sousedské vztahy, vztahy na pracovišti, diskriminace apod.)
- **Osobní problematika** (psychická krize, stres a psychické vyčerpání, potíže s výkonem, samota, zklamání, ztráta smyslu života, ztráta motivace, pocit „nezvládání vlastního života“, duchovní otázky, hledání identity, sebevražedné myšlenky)
- **Psychopatologie** (úzkostné stavy, deprese, obsedantně-kompulzivní poruchy, bipolární poruchy osobnosti, schizofrenie apod.)
- **Zdravotní problematika** (nemoc, bolest, úraz, smyslová či tělesná postižení, smiřování se s nemocí, s umíráním, sexuální problematika...)
- **Prožitá trauma** (znásilnění a zneužití, domácí a jiné násilí, týrání, tragická nehoda, živelná katastrofa, fyzická agrese, přepadení apod.)
- **Závislosti** (alkohol, drogy, hráčství, sekty apod.)
- **Těživá sociální situace** (nezaměstnanost, bytová a finanční tíseň, dluhy)

- **Vývojová problematika** (potíže spojené s přizpůsobením se nové životní roli, např. studiu, práci, mateřství, důchodu apod.)

ZÁKLADNÍ STATISTICKÉ UKAZATELE PLD

Průměrný počet kontaktů za rok na PLD se pohybuje od 12 000 do 15 000. Z toho zhruba $\frac{3}{4}$ tvoří tzv. „smysluplné kontakty“, tj. klasické hovory využívající techniky telefonické krizové intervence, doprovázení, konzultace, podávání informací, profesní kontakty s jinými organizacemi apod.

Poměr mužů a žen je zhruba $\frac{1}{4}$ ku $\frac{3}{4}$. Nejvíce zastoupenou věkovou skupinou jsou klienti ve věku 30 - 39 let (cca 45 %) a 50 - 59 let (cca 25 %). Nejméně se na linku obrací děti a mladí dospělí do 24 let (pouze cca 2 %). Více než 45% hovorů na PLD tvoří klienti volající opakovaně.

PRÁCE S NAVÁZANÝMI KLIENTY

Zhruba $\frac{3}{4}$ dlouhodobě volajících klientů tvoří psychiatrickí pacienti. Většina z nich hledá podporu v době, kdy se nelze spojit s ambulantním lékařem nebo když se dostaví ataka nemoci (například záchvat paniky, halucinace apod.). Ozývají se také, když jsou ve zvýšené míře rozrušení nebo mají potřebu podělit se o své aktuální problémy či naopak úspěchy.

V posledních letech se pracoviště zaměřilo na sjednocení přístupu k těmto klientům. Týmově se hledá nejvhodnější způsob práce s konkrétními volajícími. V některých vyhocených případech jsou zaváděna určitá omezení ve vztahu ke klientům.

SUPERVIZNÍ A INTERVIZNÍ SYSTÉM

Pracoviště věnuje zejména v posledních letech zvýšenou pozornost rozvíjení supervizního a intervizního systému. Pracovníci se účastní supervize týmu - provozní a případové (1x za 2 měsíce - 3-4 hodiny), vedené vedoucí PLD. Dále je poskytována supervize týmová a případová s externím supervizorem (1x za 2 měsíce - 3 hodiny).

Konzultanti mají zajištěnu rovněž supervizi individuální (2x ročně – 1 hodina) s externím supervizorem. Byl zaveden také systém tzv. intervizi, které jsou poskytovány vybranými zkušenými pracovníky PLD. Ty mají formu přímou a nepřímou. Při přímé supervizi (1 - 2 x ročně 3 hodiny) přichází intervizor do služby intervizovaného, naslouchá jeho hovory a poskytuje mu zpětnou vazbu.

Při nepřímé supervizi (2x ročně 1 hodina) se oba pracovníci sejdou mimo dobu svých služeb a mimo pracoviště PLD a řeší témata související s prací na PLD dle zakázky intervídovaného. Intervizi provádí u každého pracovníka jednou za rok také vedoucí PLD.

Několikrát ročně probíhá sobotní setkání na cca 7 hodin, které je zpravidla zaměřené na vzdělávání a klientskou problematiku. Zváni jsou odborníci z jiných zařízení, kteří se dělí o své zkušenosti. Jednou v roce vyjíždí kolektiv na tzv. teambuilding, konaný zpravidla během víkendu.

Supervize a intervize má význam zejména pro sjednocení práce s klienty a pro získání zpětné vazby pracovníků ke své práci. Přináší rovněž možnost ventilace těžkostí v práci na PLD v bezpečném prostředí. Pracovníci si mohou „vyměnit zkušenosti a know-how“. Celkově pak tyto aktivity přispívají k posílení týmového ladění pracovníků.

E-MAILOVÉ PORADENSTVÍ

E-mailové poradenství je poskytováno od roku 2008 adrese linka.duvery@csspraha.cz. Na tuto adresu mohou klienti posílat svůj e-mail přímo ze své adresy (schránky), nepoužíváme webové formuláře. Doporučená maximální délka příchozího e-mailu jsou 3 normostrany.

Pracovníci absolvovali výcvik v internetovém poradenství vedený Modrou linkou v Brně. Odpovědi na e-maily jsou tvořené týmově, vždy se na nich podílí minimálně 3 lidé (tvorba a kontrola). K zobrazování i odesílání e-mailů je používán Microsoft Outlook. Odpovědi jsou nejpozději do 5 pracovních dnů zaslány zpět na klientovu adresu.

CHATOVÉ PORADENSTVÍ

Chatové poradenství bylo na PLD zahájeno v rámci projektu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know how“. Od 1. 8. do 31. 10. 2012 probíhal pilotní zkušební provoz na www.chat-pomoc.cz (po – ne 15 – 20 hodin, ve středu již od 8 od rána). Tato forma poradenství se osvědčila, takže byla zachována i po uplynutí této doby, a to ve stejném rozsahu, tj. 42 hodin týdně.

Pražská linka důvěry přitom využívá vlastní software, který byl pro tyto účely rovněž v rámci výše zmíněného projektu vytvořen. Provoz chatu je zajišťován pracovníky Pražské linky důvěry. Pracoviště má oddělenou místnost pro chatové konzultace a pracovník se vždy věnuje pouze klientovi na chatu (tj. telefonní hovory v tu dobu bere jiný konzultant). To umožňuje věnovat klientovi plnou pozornost. Pro lepší přehlednost a možnost zároveň

například vyhledat potřebné kontakty či jiné informace na internetu má pracovník k dispozici dva monitory (tj. na jednom může probíhat chatová komunikace, na druhém jiná operace). Příchod nového klienta je oznámen zvukovou signalizací.

Pražská linka důvěry se snaží klientům poskytnout co největší možnou míru anonymity. Na webových stránkách se není třeba registrovat, klient zadá pouze zvolené jméno (nick) pro jednotlivou komunikaci a vstoupí. Vždy komunikuje jeden pracovník s jedním klientem. Konverzace je po skončení komunikace automaticky na obou stranách vymazána, a to i na obrazovce monitoru (na což je klient při vstupu předem upozorněn). Pokud by si pro své vlastní potřeby (například poznamenání předaných kontaktů), chtěl klient konverzaci uchovat, lze ji zkopírovat před ukončením chatu do textového či jiného souboru.

Chatovému provozu se samozřejmě nevyhnou občasné technické problémy. Nejzásadnějším problémem na PLD bylo zejména v prvních dvou měsících nevyhovující internetové připojení. Výpadky internetu způsobovaly přerušení kontaktu s klientem (mnohdy aniž by o tom jedna či druhá strana věděla). Problém byl z velké části vyřešen až zavedením nové linky v průběhu října. Vyskytly se rovněž problémy se softwarem. Bylo nutné provést po zahájení chatového provozu některé úpravy prostředí (design, přidání možnosti „odejít z chatu“ pro klienta apod., úprava písma, textu pro klienty apod.). Stále nás někdy provázejí tyto problémy: dublující se přihlášení klientů, dublující se zprávy posílané klientům, nespolehlivě fungující zvuková signalizace, nefungující rolování textu apod. Tyto potíže pak zbytečně zvyšují nároky na pozornost konzultanta.

Vedle technických potíží vyvstaly i další problémy. Byly to otázky organizačního charakteru, například, jak se chovat v době střídání služeb při celodenním provozu chatu, jak při přijímání klientů na chat, jaké používat techniky ukončování chatu apod. Bylo třeba vyřešit, jak postupovat v případě omezeného času na chat, jakým způsobem vést záznamy o klientech atd.

Dále bylo nutné zodpovědět některé metodické otázky. Sem patří dohoda, jakým způsobem budou klienti oslovoováni, sjednocení stylistických, interpunkčních a jiných pravidel, používání zkratk apod. Bylo zapotřebí týmově ujednotit i způsob práce s emocemi, používání „smajlíků“, stejně jako způsob časové či obsahové limitace chatu (doporučená maximální délka chatové komunikace s jedním klientem v jednom dni je 90 minut). Otázkou také zůstával způsob práce s odmlčením, metodika propojování klientů s telefonem a jejich navazování na pracoviště apod.

Celkové počty chatových kontaktů

	Srpen	Září	Říjen
Celkový počet kontaktů	41	50	92
Smysluplné kontakty cca	23	30	74
Krizové kontakty	6	13	8

Typy chatových kontaktů a poskytnutých služeb

	Srpen	Září	Říjen
Mlčení	14	14	16
Provázení a podpora	12	9	23
Konzultace	7	16	34
Informace	3	3	6
Krizový zásah	1	0	1
Poradenství	0	2	10
Odklonění	1	0	0
Test	0	1	0
Problém s připojením	3	5	1
Zneužití	0	0	1

Klientela chatu

Věková skupina	Počet kontaktů
Do 11	0
11 - 15	12
16 - 18	8
19 - 26	29
27 - 35	24
36 - 49	18
50 - 64	3
65 a více	0

Muži	Ženy
1/3	2/3

Jednorázové	Opakované
3/4	1/4

NEJČASTĚJŠÍ PROBLEMATIKA NA CHATU

- Problémy se sebou samým
- Partnerské problémy, rozchod
- Rodinné problémy
- Sebevražedné myšlenky
- Šikana a problémy s vrstevníky
- Problémy v práci
- Sexuální tematika
- Psychopatologie
- Existenční problémy

CHAT – SHRNUTÍ A SROVNÁNÍ

Na chatu se zatím objevuje ve srovnání s telefonem výrazně mladší klientela. Zdá se, že jiný je i poměr v řešených tématech (např. více šikana, problémy s vrstevníky, sexuální témata). Chatová komunikace je méně formální než je tomu u telefonu.

Společná je naopak tendence k přibývání opakovaných kontaktů a navažování klientů. Zajímavé také je, že i u tohoto média se objevily snahy klientů „vybírat si s kým bude komunikovat“. Kontakt je podobně jako u telefonu nezávazný a může být ze strany klienta kdykoli ukončen.

Použité zdroje:

Interní metodika Pražské linky důvěry

Výroční zprávy a statistiky Centra sociálních služeb a Pražské linky důvěry

PORADENSTVÍ A POMOC TAM, KDE JE (NUTNĚ) TŘEBA – COACHING PRO RODIČE PO TELEFONU

Peter Sumpf, sociální pracovník, párový a manželský poradce, manažer, vedoucí Rodičovské linky v Curychu

Anotace:

Představení Rodičovské linky a jejích možností (telefonická pomoc, e-mailové i osobní poradenství). Linka se zaměřuje zejména na prevenci CAN a řídí se heslem: „raději sáhní na telefon, nežli na dítě“. Pojednání o výhodách telefonního poradenství v práci s rodiči, řešícími zejména výchovné problémy s dětmi. Zdůraznění nutnosti odborné kompetence a zkušenosti s poradenstvím. Jaké jsou konkrétní metody práce s klienty? Zamyšlení se nad hranicemi a limity telefonního poradenství. Výhody jednotného systému pomoci pro osoby s psychiatrickým onemocněním.



ORGANIZACE ELTERNNOTRUF

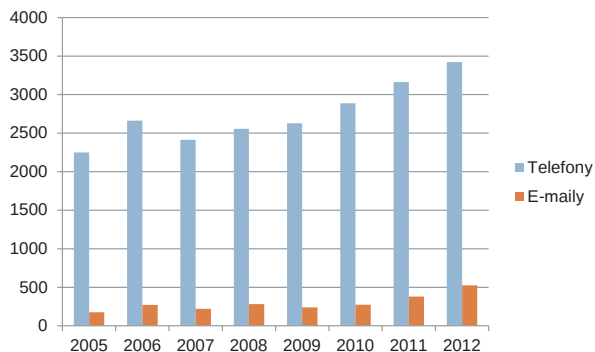
Jde o sdružení fungující od roku 1983. Je k dispozici pro Kantony Zürich, Aargau, Bern, Zug, (St. Gallen). Toto území zahrnuje cca 3,5 milionu obyvatel (Švýcarsko má celkem necelých 8 milionů obyvatel). Znamená to zhruba 560 tisíc domácností s dětmi.

V organizaci je zaměstnáno 10 pracovníků celkem na 4,9 úvazku. Obrát v hospodaření v roce 2011 byl cca 800 000 švýcarských franků.

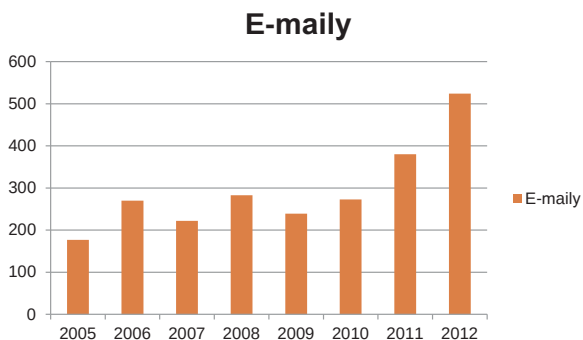
Služby jsou poskytovány nonstop (24 hodin denně). Jde zejména o pomoc a poradenství pro rodiče, vychovatele, rodinné příslušníky a odbornou veřejnost. Organizace řeší zejména zátěžové situace týkající se výchovy, obecné problémy s výchovou, přetížení, ohrožení a zneužívání dítěte apod. Veškerá komunikace je důvěrná a na přání anonymní.

Klientům je k dispozici telefon a e-mail.

VYUŽITÍ SLUŽBY



VYUŽITÍ E-MAILOVÉHO PORADENSTVÍ



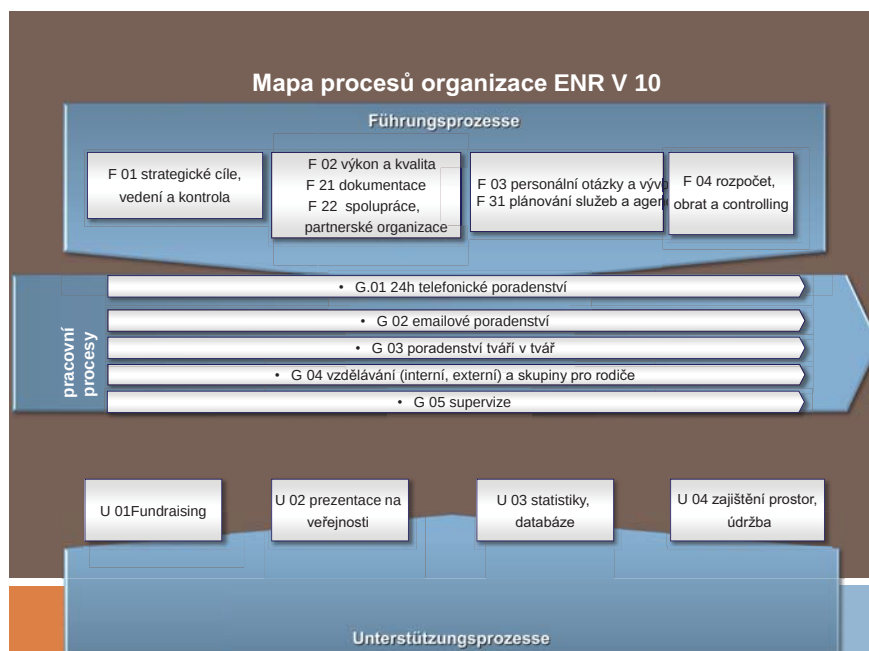
PRINCIPY PRÁCE NA RODIČOVSKÉ LINCE



Rodičovská linka má jasně vymezenou cílovou skupinu a jasnou nabídku. Poskytuje poradenství v náročných situacích (telefonické, e-mailové). Délka hovoru je v průměru 39 minut, sepsání e-mailu zabere 46 minut. Je třeba mít na paměti, že pracoviště neumí odpovědět na všechny otázky a také nezodpovídá za rozhodnutí rodičů! Rovněž není vázáno žádným konkrétním přístupem k výchově.

Pracovníci musí být kompetentní jak po stránce personální, tak profesionální (poradenské). Při práci se předpokládá co největší zapojení rodičů a orientace na řešení problému. Po odborné stránce je dbáno na profesní vývoj pracovníků (systém zaučení, školení, první hovory, intervize, tandem apod.).

Rodičovská linka se v systému švýcarských sociálních služeb řadí mezi malé neziskové organizace, což s sebou přináší i s tím související výhody a nevýhody.



PRINCIPY VÝCHOVY

Rodičovská linka se drží těchto základních výchovných principů:

1. vychovávat znamená „vytrvat“
2. neužívat násilí (nenásilný odpor)
3. zapojení/přítomnost rodičů

POZITIVA 24 HODIN PORADENSTVÍ PRO RODIČE PO TELEFONU

Poradenství je aktuální, rodiče mohou volat v situaci „kdy se to děje“, „když to hoří“. Jde o poradenství tzv. na míru. Telefonní poradenství je rovněž snadno dostupné (anonymní, kdykoliv, levné, dostupné z domova, atd.). Jeho záběr je široký a dokáže pokrýt nejrůznější skupiny obyvatel i širokou škálu problémů týkajících se výchovy. Pomáhá předcházet eskalaci a frustraci v situacích týkajících se péče a výchovy v rodině.

Při práci uznáváme hranice telefonického poradenství, které ovšem rovněž neustále procházejí určitým vývojem.

Použité zdroje:

Interní materiály a statistiky společnosti Elternotruf

INTERNET JAKO DOBRÝ POMOCNÍK, ALE ZLÝ PÁN

PhDr. Lenka Hulanová, psychologka, vedoucí Linky důvěry Dětského krizového centra v Praze

Anotace:

Internet je dnes vstupní branou do obrovského virtuálního světa plného informací a znalostí, jejichž použití je prakticky neomezené. Z psychologického hlediska se stal internet prostředkem interpersonální komunikace, který může významně ovlivňovat lidské rozhodování, chování, postoje a emoce. Přestože je dnes internet pro společnost považován za naprosto nepostradatelný, nesmíme zapomínat i na jeho temné stránky. Zvláště alarmující je on-line dětská pornografie, získávání osobních informací, fotografií a videí dětí, on-line násilí různého druhu, pobízení k nebezpečnému a nevhodnému chování dětí, a také kyberšikana. Příspěvek se věnuje základním rizikům na internetu, která mohou potkat nejen děti, ale i dospělé, kasuistikám dětských internetových obětí a v neposlední řadě vhodné krizové pomoci při viktimizaci.



ÚVOD

Kdo by mohl před více než padesáti lety předvídat, že komunikační systém navržený tak, aby sloužil pouze americkým vědcům a armádě, se změní na obrovské globální médium, které nám pomůže třeba při hledání dávných spolužáků ze školy nebo při koupi nejlevnější letenky na dovolenou.

Internet je dnes vstupní branou do obrovského virtuálního světa plného informací a znalostí, jejichž **použití je prakticky neomezené**. Zvláště dnešním dětem nabízí internet velké množství úžasných výhod, jako jsou přístupy ke vzdělávacím materiálům, publikacím, možnosti on-line přátelství, kamarádů, koníčků, her a další on-line zábavy. Děti z těchto výhod a možností dokážou velmi často profitovat zcela jinak než jejich rodiče. **Internetová generace dětí je tady!**

S počítači a přístupem na internet se setkávají téměř všude a není pro ně problém držet krok s novými trendy v on-line světě. V mnohých případech děti svými znalostmi a dovednostmi v této oblasti předčí nejen své rodiče, ale i učitele. **Stává se tak, že dospělí ve velké většině nemají ani nejmenší ponětí o tom, co přesně děti na počítači a internetu dělají a kolik hodin denně na něm stráví.**

Výběr z výsledků dotazníkového šetření provedeného v rámci kvantitativního výzkumu DP v květnu 2009 (1562 respondentů):

- 1329 (94%) dotazovaných dětí ve věku do 17 let má přístup na internet ze svého domova
- 836 (63%) dotazovaných dětí ve věku do 17 let má počítač s internetem ve svém pokoji
- 785 (56%) dotazovaných dětí ve věku do 17 let používá internet denně, 346 (24%) skoro denně a pouze 16 (1%) méně než jednou měsíčně
- Pouze 387 (27%) osob, které se o dotazované děti starají, vědí, jaké stránky jejich dítě na internetu navštěvuje
- 101 (7%) dotazovaných dětí ve věku do 17 let si myslí, že setkávání se osobně s lidmi, které znají jen přes internet, není nikdy nebezpečné (Veličková, 2009)

Globální povaha internetu a snadnost vyrábění a distribuování nelegálních materiálů mezi různými servery a uživateli internetu vedla a vede ke vzniku velkého problému. Mezi nejrizikovější oblasti týkající se dětí patří: získávání jejich osobních informací, fotografií a videí; vystavování dětí nebezpečným a nevhodným materiálům jako je např. pornografie a sexuální agresivní chování; dále kybergroomingu (cybergrooming); násilí různého druhu; pobízení k nebezpečnému a nevhodnému chování, a také kyberšikana.

Internetová kriminalita obecně zahrnuje takovou trestnou činnost, kde je síťové připojení nástrojem, cílem nebo místem spáchání trestného činu. Internetová trestná činnost zahrnuje široké spektrum potenciálně ilegálních aktivit, kdy může docházet ke krádežím, podvodům, vydírání, sexuálním deliktům apod.

1. Trestné činy, které se zaměřují na počítačové sítě nebo zařízení přímo, příklady:

- Malware
- Denial-of-service attacks (volně přeloženo jako distribuované odepření služby)
- Počítačové viry

2. Trestné činy, které jsou usnadněny pomocí počítačových sítí nebo zařízení, příklady:

- Cyberstalking
- Krádeže identity a podvody s tímto spojené
- Phishing, pharming (Wikipedia, 2009)

3. Internetová kriminalita páchaná na dětech, sem spadá např.:

- Kybešikana
- Kybergrooming
- On-line dětská pornografie

Uživatelé internetu si dnes dokonce mohou objednat živou „on-line show“, při níž dochází k zneužívání skutečného dítěte. Internetové obchodování se sexem, během kterého jsou dětem nabízeny peníze či věcné dárky za sexuální služby, jsou nyní na vzestupu. Nyní bych ráda stručně představila dvě nejčastější nebezpečí, která na děti v prostředí internetu mohou čekat.

KYBERGROOMING

Kybergrooming, původ tohoto pojmenování pochází z anglického „**Grooming**“ nebo také „**Allogrooming**“, což ve zvířecím světě označuje proces starání se či pečování jednoho člena skupiny o tělo a vzhled druhého člena, toto chování slouží k udržování nebo posílení dobrých vzájemných vztahů, nebo také k usmiřování. Dobrý příklad groomingu můžeme vidět třeba u šimpanzích tlupy. V lidském světě je slovo „**Grooming**“ synonymem milostného poměru, důvěry, rodičovské lásky a péče.

Kybergrooming je termín, označující chování uživatelů internetu, které má v dítěti vyvolat falešnou důvěru a připravit ho na schůzku, jejímž cílem je oběť pohlavně zneužít. Kybergrooming je nejčastěji provozován na veřejných chatech, seznamkách, dále prostřednictvím ICQ a e-mailů. Grooming v širším slova smyslu označuje více druhů manipulativního chování.

V České republice se s groomingem setkáme stejně jako kdekoli jinde v Evropě. Dokumentované jsou případy, kdy groomer kontaktoval děti prostřednictvím různých internetových sezonek a nabízel jim peníze či různé dary. Jakmile pak došlo ke kontaktu dítěte s groomerem, došlo k sexuálnímu zneužití dítěte.

Proces kybergroomingu:

- Vzbuzení důvěry u oběti a snaha ji izolovat;
- podplácení dárky či různými službami, budování kamarádského vztahu s obětí;
- vyvolání emoční závislosti oběti na osobě útočníka;
- osobní setkání;
- sexuální obtěžování, zneužití oběti (Kopecký, 2008).

DĚTSKÁ PORNOGRAFIE ON-LINE

Děti, které jsou znázorňovány na obrázcích a videích s dětskou pornografií, zažívají první viktimizaci při spáchání tohoto trestného činu, a další následuje hned ve chvíli, kdy jsou tato videa a obrázky umístěna a zpřístupněna na internetu. Jakmile se jednou ocitnou na síti, není pro ně návratu a mohou být donekonečna rozšiřovány. Dítě se stává obětí pokaždé, když jsou tyto záznamy na internetu prohlíženy znovu a znovu!

Navíc se i několik let staré materiály mohou dnes na internetu objevit a začít se rozšiřovat. Sexuální delikty ze sedmdesátých let 20. století představují 80 % materiálů dostupných v dnešní době na internetu, což znamená, že děti znázorněné na těchto materiálech jsou dnes dospělými ženami a muži (Milfait, 2008).

Z výzkumů vyplývá že:

- každou vteřinu si skoro 30 000 uživatelů internetu prohlíží pornografii
- 12 % (4,2 milionů) všech webových stránek tvoří porno-stránky
- USA je vedoucí zemí v produkci pornografie, další lídři této produkce jsou situováni v Evropě (Holandsko, Německo, Španělsko a Velká Británie)
- 100 000 webových stránek nabízí dětskou pornografii
- 2,5 miliard e-mailů (8 % všech e-mailů poslaných za den) poslaných za den obsahuje pornografii
- 89 % sexuálních nabídek směřovaných k mládeži se odehraje v chatovací místnosti
- 1 ze 7 dětí a mladistvých na internetu obdrží sexuální nabídku
- průměrný věk prvního zhlédnutí pornografie na internetu je 11 let
- 35 – 49 let je věková skupina, která na internetu nejvíce vyhledává pornografii
- 286 jmen postav, které jsou dětem dobře známy (Pokémon, Action Man), vedou po zadání do internetového vyhledávače k přímému spojení na porno-stránky (Kierkegaard, 2008)

VÝZKUMNÁ STUDIE

Nyní bych vás ráda seznámila s výsledky, které vznikly po zmapování kasuistik obětí internetové kriminality, jež se obrátily na linku důvěry. Při analýze byly zjišťovány souvislosti vedoucí k viktimizaci těchto obětí. Dále byl sledován psychický stav a prožívání obětí. V neposlední řadě bylo mapováno chování pachatele internetové kriminality, jeho praktiky a postupy při získávání svých obětí.

Výzkumné otázky:

V rámci kvalitativní studie kasuistik obětí internetové kriminality jsem se pokusila odpovědět na následující výzkumné otázky:

1. Proč u některých dětí a adolescentů dochází k viktimizaci při užívání internetu?
2. Co zažívají a jak se cítí oběti internetové kriminality?
3. Jakými způsoby získává pachatel internetové kriminality své oběti?

Proč u některých dětí a adolescentů dochází k viktimizaci při užívání internetu?

Oběti ze zpráv krizové linky mají společné, že používaly internet jako nástroj zábavy, chtěly se seznamovat a bavit s lidmi, nebo jen tak se brouzdaly po síti, bavily se a sdělovat světu informace o sobě, třeba právě tvorbou svých vlastních webových stránek. Bohužel se pro ně jejich nevinné užívání internetu stalo velkým příkořím. Došla jsem k závěru, že neexistují predikátory, které by vytipovaly typickou oběť internetové kriminality. Což znamená, že oběti se může stát prakticky kdokoli, kdo užívá internet, kdo má svůj e-mail, účty na sociálních serverech apod. Riziko viktimizace se zvyšuje, pokud oběti na internetu uvedly nebo poskytly osobní informace jako je jméno, adresa bydliště, telefonní číslo, hesla k on-line aplikacím nebo specifická osobní tajemství; chatovaly se zcela neznámou osobou o sexuálních tématech; odesílaly nebo on-line sdílely vlastní fotografie nebo nahrávky se sexuální nebo jinou osobní tematikou; dostavily se na osobní schůzku s neznámým člověkem z on-line prostředí bez řádných bezpečnostních opatření; nebo poskytly osobní (intimní) fotografie na internetu za úplatu.

Co zažívají a jak se cítí oběti internetové kriminality?

Je důležité vědět, jak se může oběť internetové kriminality cítit a co může prožívat, aby jí mohla být poskytnuta adekvátní pomoc, a aby tak byla při počátečním stádiu její viktimizace správně ošetřena. V případě hovorů a chatů na krizové lince se jedná o poskytnutí krizové intervence.

Ze studie vyplývá, že oběti zažívají hlavně strach, který nabývá různých podob a má různé příčiny. Doprovázejí je nepříjemné pocity studu, trapnosti a špatného svědomí z toho, co se jim přihodilo. Zažívají stavy bezmoci a zoufalství, jsou vyčerpané, ocitají se v nejistotě a nevědomosti, jsou smutné, citově rozrušené. Mají pocit odpovědnosti za vzniklou situaci. Prožívají naštvaní, nenávisť a vztek na pachatele.

Psychický teror a narušení soukromí obětí

Obtěžování a pronásledování obětí on-line je stejně znepokojující a nepříjemné jako je pronásledování off-line, tedy v běžném životě. Specifika v on-line pronásledování jsou v tom, že člověk nikdy neví, přichází-li sdělení od muže,

ženy, dospívajícího, či dítěte. Každá obdržená informace by mohla být lež, ale také pravda, a právě tato nejistota je pro oběť stresující a ubíjející.

Následky a důsledky internetové kriminality

Ze zpráv krizové linky vyplývá, že v nejhorších případech končí obtěžování oběti osobním setkáním s pachatelem, na kterém dochází k jejímu sexuálnímu obtěžování či znásilnění. Dále v důsledku internetové kriminality dochází k narušení vztahů v rodině, kdy je oběť obviňována ze vzniklé situace. Oběť ztrácí pocit bezpečí. Také se často v důsledku internetové kriminality stává terčem posměchu ve svém okolí.

Komu se oběti se svou situací svěřují

Oběť žije ve strachu, a jak bylo uvedeno výše, bojí se se svým trápením komukoli svěřit, pracovníci krizové linky jsou většinou první osoby, které se o problému dozví. V lepších případech se oběti svěří někomu z jejich blízkého okolí, jako jsou kamarádi, učitelé a rodina. Ti jim však, podle zpráv, často nedokáží pomoci, protože si nevědí rady s tím, jak vzniklou situaci řešit. Z toho vyplývá, že by o nebezpečích na internetu a možných řešení on-line krizových situací měli být informováni a vzděláváni i dospělí, aby byli schopni dětem poskytnout účinnou pomoc.

Jakými způsoby získává pachatel internetové kriminality své oběti?

Internet pro pachatele přináší především dostupnost oběti bez velkých finančních nákladů a pod rouškou internetové anonymity získávání oběti z různých koutů jeho země či celého světa. Internet snižuje pachatelovy sociální rizika a také zábrany.

Případné oběti ulehčují práci pachateli tím, že samy sebe natáčejí v různých, často intimních situacích, např. na mobilní telefony, používají web-kameru při on-line komunikaci, navštěvují chatovací místnosti, vytvářejí své blogy, uvádějí své osobní informace v profilech na sociálních serverech apod.

Požadavky pachatele směřované k oběti a pachatelovo vydírání a vyhrožování oběti

Pachatel se nad oběti snaží získat co největší kontrolu, využívá jejích slabín, aby si získal její důvěru a vstřípil jí strach. Na internetu může využívat nezkušenosti oběti, ať už jde o sexuální či uživatelskou nezkušenost, může využít její osamělosti, zvědavosti či jejího nedostatku peněz.

Pomocí vydírání a vyhrožování směřuje k oběti své požadavky. Oběť je zastrášována různými pohrůžkami a je na ni vyvíjen velký psychický nátlak. V některých případech se pachatel snaží v obětech vyvolat pocit, že to jsou ony, kdo vzniklou situaci způsobily. Manipuluje jimi a pohrůžkami je zastrášeje a odrazuje od svěřeni se někomu se svým trápením.

Pachatel má nad obětí velkou moc, proto je důležité dětem vysvětlovat, že si nemusí nechat líbit nic, co jim je nějak nepříjemné, a že mají právo se ozvat, někomu se svěřit a očekávat pomoc.

INTERNETOVÁ KRIMINALITA ZAMĚŘENÁ PROTI DĚTEM A BUDOUCNOST

Aby se zabránilo internetové viktimizaci, je bezpodmínečně nutné učit děti zásadám bezpečného používání internetu a to od chvíle, kdy k němu poprvé usednou, vysvětlovat jim situace, do kterých se v kyberprostoru mohou dostat a ujišťovat je, že si nemusí nechat líbit nic, co jim není příjemné. Děti by si také měly být jisty, že v jejich okolí existuje alespoň jedna dospělá osoba, za kterou mohou kdykoli zajít a se vším, co je trápí, se svěřit. Věřím, že s dostatečnou informovaností dětí je možné internetovou viktimizaci snížit na minimum.

Použité zdroje:

- HULANOVÁ, Lenka. *Internetová kriminalita páchaná na dětech: Psychologie internetové oběti, pachatele a kriminality*. 1. Praha: Triton, 2012. ISBN 978-80-7387-545-9.
- KIERKEGAARD, Sylvia. Cybering, on-line grooming and ageplay. In *Computer Law and Security Report*. [s.l.] : [s.n.], 2008. On-line child protection. s. 41-55.
- KOPECKÝ, Kamil. *Cyber Grooming* [on-line]. 2008 [cit. 2009-08-15]. Dostupný z WWW: <<http://cms.e-bezpeci.cz/content/view/42/35/lang,czech/>>.
- MILFAIT, René. *Komerční sexualizované násilí na dětech*. 1. vyd. Praha : Portál, 2008. 210 s. ISBN 978-80-7367-320-8.
- Swedish Children's Welfare Foundation. *Children and Young Persons with Abusive and Violent Experiences Connected to Cyberspace* : Challenges for Research, Rehabilitation, Prevention and Protection [on-line]. 2006 [cit. 2009-09-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.childcentre.info/projects/internet/dbaFile15616.pdf>>.
- VELÍČKOVÁ, Lenka. *Internetová kriminalita zaměřená proti dětem*. Praha, 2009. 142 s. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Diplomová práce.
- Wikipedie: Otevřená encyklopedie: *Kyberprostor* [on-line]. c2009b [cit. 2009-04-16]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Kyberprostor&oldid=3729112>

ZPŮSOB PRÁCE NA LINCE DŮVĚRY LIBREC SE ZAMĚŘENÍM NA HOVORY PROSTŘEDNICTVÍM „SKYPE“

Bc. Vendula Brožová, sociální pracovnice, vedoucí Linky důvěry Liberec



Anotace:

Technické zajištění provozu Linky důvěry Liberec – pozitiva a negativa obsluhy více telefonních čísel (pevné linky, mobilní telefon, skype). Specifika vedení hovorů prostřednictvím aplikace skype, jaké jsou rozdíly oproti běžnému telefonování? Příspěvek se zaměří na metodiku práce Linky důvěry Liberec v rámci poskytovaného internetového poradenství prostřednictvím e-mailu.

ÚVOD

Linka důvěry Liberec zahájila svou činnost 15. března 1992, a to jako první nezdravotnická linka důvěry v České republice. Vznikla jako organizační složka tehdejšího Okresního ústavu sociálních služeb – předchůdcem dnešního Centra intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje.

Linka důvěry Liberec funguje již 20 let v nepřetržitém nonstop provozu (24 hodin denně) a poskytuje telefonickou krizovou pomoc lidem, kteří se nacházejí v situaci ohrožení zdraví či života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou dočasně nemohou řešit vlastními silami.

Linka důvěry Liberec je pracoviště sociálních služeb registrované Krajským úřadem Libereckého kraje, zřizovatelem je Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p.o.

Základní formy poskytovaných služeb: Telefonický rozhovor (2 pevné linky, mobil, skype), Internetové poradenství (email).

Služba je poskytována pouze po telefonu, nikoliv ambulantně. Služba je bezplatná, volající platí pouze poplatek svého telefonního tarifu.

TECHNICKÉ ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU LINKY DŮVĚRY LIBEREC – POZITIVA A NEGATIVA OBSLUHY VÍCE TELEFONNÍCH ČÍSEL (PEVNÉ LINKY, MOBILNÍ TELEFON, SKYPE)

Původně Linka disponovala pouze jedním telefonním číslem (původně 048-21141, v současnosti 485 106 464) a od počátku byl rozhovor pro klienta zpoplatněn dle aktuálně platných tarifů. Postupně se Linka snažila přizpůsobovat jak potřebám klientů, tak také vývoji komunikačních technologií. Aby se klient mohl možnost dovolat i v případě, že je LD právě obsazena, bylo zavedeno v roce 2002 další číslo pevné linky (485 177 177).

V případě, že je jedno z čísel LDL obsazeno, dojde k automatickému přeměrování na druhé číslo pevné linky. Výhodou je, že se může dovolat další klient, nevýhodou (dá-li se to tak nazvat) je skutečnost, že hovor platí jak klient – ze svého telefonu na náš, tak také my z jednoho našeho telefonu na náš druhý telefon. Vedle ekonomicky vyšší náročnosti je pak samozřejmě třeba zmínit vyšší nároky na konzultanta, který je v jeden okamžik nucen vyhodnotit naléhavost témat klientů volajících současně. Postup v případě, kdy zvoní více telefonů zároveň, je zpracován v metodice práce na LDL.

Technicky se využívaly původně jak klasické telefony, tak i náhlavní souprava (sluchátka s mikrofonom). Postupně nám však více začaly vyhovovat přenosné telefony, které používáme dodnes.

Na přelomu století začaly komunikační svět dobývat mobilní telefony. Liberecká linka důvěry na tento trend musela zareagovat. Ke dvěma číslům pevných linek přibyl mobilní telefon. Domnívám se, že tentokrát nešlo ani tak o to, abychom „technicky nezastarali“, ale spíš jsme začali brát v úvahu ekonomickou dostupnost služby. V této době už totiž začal souboj mobilních operátorů o klienta a hovory na pevné linky byly často neúnosně drahé. Výhodou mobilního telefonu je jednak ekonomická dostupnost pro klienta a také neomezená dostupnost i v případech, kdy může dojít k výpadku proudu nebo telefonní síť pevných linek. Nevýhodou je, že může klientovi dojít kredit uprostřed hovoru nebo špatný signál ze strany klienta. Problematickým momentem je také částečné snížení stupně anonymity. Mobilní telefon oproti „klasickému“ zobrazuje telefonní číslo klienta. To by samo o sobě nevadilo, protože často se nám klienti představí jménem a tyto údaje také nikam nezaznamenáváme.

Problém však může nastat v případě, kdy jde o těžký hovor. Konzultant má pak často potřebu volat klientovi zpět a ujistit se, že je v pořádku. Tento postup však odporuje metodice naší práce.

SPECIFIKA VEDENÍ HOVORŮ PROSTŘEDNICTVÍM APLIKACE SKYPE. JAKÉ JSOU ROZDÍLY OPROTI BĚŽNÉMU TELEFONOVÁNÍ?

Skype je peer-to-peer (doslova rovný s rovným nebo klient-klient) program, který umožňuje provozovat internetovou telefonii (VoIP), video hovory a konferenční hovory, Instant messaging jakož i přenos souborů. Program umožňuje na lince důvěry telefonovat mezi pracovníkem a uživatelem zdarma. Skype však nepodporuje volání na linky záchranného systému (rychlá lékařská pomoc, hasiči, policie), tzv. Emergency calls.

Na naší lince se využívá pouze způsob internetového telefonního hovoru. Zkušební provoz hovorů přes program Skype byl na naší LD spuštěn na přelomu srpna-září 2009 ve všední dny v čase od 9:00-17:00 hodin. Od 14. 9. 2009 až dosud je Skype klientům k dispozici ve všední dny v čase od 7:00 do 22:00. Informace o provozu skypu se klientovi zobrazí v okně programu skype u našeho nicku:

Technicky Skype funguje přes samotný počítačový program Skype. K vlastnímu telefonování používáme telefonní přístroj DualPhone, který rovněž funguje přes internetovou síť.

Obrovskou nevýhodou Skypu až do nedávna byla jeho naprostá závislost na běžícím počítači. I když se objevovaly konvenční i bezdrátové telefony podporující tuto aplikaci, stále se jednalo o obyčejné USB zvukové karty, které byly „pouze“ zabaleny do plastových krabiček připomínajících telefony. Příchod na počítači skutečně nezávislých telefonů tedy nastává až v několika posledních měsících.

Nové přístroje pro Skype, jejichž jedním příslušníkem je i zmiňovaný DualPhone, se vyznačují především tím, že ke svému chodu nevyžadují počítač. V podstatě jsou tyto telefony postaveny na hardwaru „chytrých“ mobilů.

DUALphone je bezdrátový telefon pro Skype a pevnou linku, který stačí připojit k internetu a telefonní síti a umožní bezplatné volání se Skype nebo velmi levné volání se službou SkypeOut nebo volání přes stávajícího telefonního operátora.

Nevýhoda těchto telefonů používajících Wi-Fi je v nízké výdrži na akumulátory (pohybuje se okolo dvaceti hodin v pohotovostním režimu), pak je v nutnosti vlastnit další napájenou krabičku - základnovou stanici, kterou na naší lince také máme.

Nápad zavedení internetového telefonování vyvolal v týmu poměrně bouřlivou diskuzi. Bylo třeba zabývat se všemi námitkami, které zaznívaly.

Námitka číslo 1) otevření dalšího komunikačního kanálu s klienty – kladli jsme si otázky, jak budeme zvládat „obsluhovat“ čtyři telefony; toto jsme nakonec vyřešili tak, že skype je v provozu pouze ve všední dny od 7:00 do 22:00, přičemž téměř pravidelně od 8:00 do 17:30 jsou na pracovišti současně dva lidé.

Námitka číslo 2) bezplatnost telefonování přes skype, možnost zneužití LD – tento fakt vyvolával asi největší obavy. Liberecká LD měla z minulosti jednu zkušenost s bezplatným poskytováním služby, a to po povodních v roce 1997, kdy linka provozovala službu jeden rok pro klienty bezplatně. I tenkrát nastaly obavy ze zneužívání linky, které se však nakonec nepotvrdily. Riziko zneužití nelze tedy předem potvrdit. Usoudili jsme, že na tohle můžeme přijít jedině tak, že to jednoduše vyzkoušíme. Docela překvapivě se nějaké rozsáhlé zneužívání nekonalo. Je pravda, že občas zavolají rozverně děti a testují nás. Testování v podobě rozličných dětských témat akceptujeme a hovory vedeme. Pokud se samozřejmě jedná o řadu na sebe navazujících hovorů doprovázených bouřlivým smíchem skupinky dětí, pak volajícího upozorníme na nevhodnost takového jednání, ale zároveň nabízíme možnost volat se skutečným problémem. Neakceptujeme však takové hovory, které volající propojí do tzv. konference. V konferenčním prostředí hovoru se tak můžeme ocitnout nejen s jeho kamarády, ale také s další linkou důvěry či s nějakým call centrem. Tyto hovory nevedeme, volajícího na to upozorníme, a pokud se snaží opakovaně spojit konferenční hovor, pak nám jak naše metodika práce, tak také program skype umožňuje jeho nick blokovat.

Námitka číslo 3) obavy, aby klienti nevyžadovali chat. Pro tento účel jsme vytvořili tzv. univerzální odpověď, která zní: *Linka důvěry Liberec neprovozuje chat. Můžete nám zavolat na Skype nebo na tel. čísla 485 177 177 a 606 450 044. Písemný kontakt je možný e-mailem: odpovim@napismi.cz. Odpověď vám pošleme nejdéle do sedmi dnů. Chcete-li využít služby LD prostřednictvím chatu, využijte kontaktů na adrese: <http://www.elinka.iporadna.cz/>.* Původně zde nebyla informace o linkách, které chat nabízejí, ale jak to tak bývá, praxe nás učí a my jsme proto nakonec dospěli k této formulaci, která podle nás jasně vymezuje hranice naší služby a zároveň informuje o formě služby LD, kterou klient požaduje.

Námitka číslo 4) kolísavá kvalita hovoru. Kdo někdy komunikoval přes internet, tak jistě ví, že kvalita se různí. Špatná technická kvalita se může velmi negativně odrazit na celém průběhu hovoru. Postupně jsme se naučili s tímto problémem pracovat, upozorňovat klienty na špatnou slyšitelnost hovoru a ukončovat v případě, že nedorazí ke zlepšení.

METODIKA PRÁCE LINKY DŮVĚRY LIBEREC V RÁMCI POSKYTOVANÉHO INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ PROSTŘEDNICTVÍM E-MAILU

Na lince důvěry poskytujeme internetové poradenství od ledna 2006. Formou e-mailu odpovim@napismi.cz. Na emailové dotazy odpovídají a kontrolují pouze pracovníci, kteří absolvovali kurz IP. K tomuto IP využíváme program microsoft outlook. Pošta je stahována minimálně 1x denně v pracovní dny, stahují ji sociální pracovníci nebo vedoucí. Při jejich nepřítomnosti delší než 2 dny určí vedoucí pracovníka, který odešle univerzální odpověď, případně zajistí další práci s e-mailem.

Sociální pracovníci e-mail vytiskne a označí datum odeslání univerzální odpovědi a označí jméno pracovníka, který bude na e-mail odpovídat a jméno pracovníka, který bude e-mail kontrolovat a odesílat. Univerzální odpověď dostane klient ihned po stažení pošty a přijetí emailu: *„Dobrý den, přijali jsme Vaši zprávu, Odpověď Vám odešleme co nejdříve, nejdéle však do sedmi dnů. Linka důvěry Liberec.“*

Odpověď odesílá pracovník, který email kontroluje. Přímá konzultace s kolegou není v současném provozu LD z časových důvodů možná. Proto je odpověď kontrolována určeným pracovníkem nepřímou. Úpravu odpovědi provádí pracovník jen v případě, že chybí nějaké zásadní sdělení nebo některá informace je chybná. Pokud pracovník tvoří zcela novou odpověď, pak stávající i novou odpověď archivuje v papírové podobě. Jeho nová odpověď vyžaduje opět kontrolu dalšího pracovníka.

V případě, že email nemohl být odeslán a vrátí se zpět jako neodeslaný, bude e-mailovou odpověď odesílat denní služba tři pracovní dny za sebou. Pokud i po třech odesláních přijde zpráva o tom, že email nelze doručit, denní služba vytiskne tuto zprávu a přidá k vytištěnému emailu a zaznamená do programu LDW.

V případě, že klient požaduje službu nad rámec možností IP (např. opakované testování, požadování terapie prostřednictvím IP, apod.), pak dle metodiky konzultujeme dotaz s dalším členem týmu a kontakt ukončujeme.

Linka důvěry také provozuje od roku 2008 internetové stránky, odkud se na nás klient také může obrátit prostřednictvím odkazu „napište nám“. Dotaz od klienta poslaný z internetových stránek k nám přijde stejnou formou, jako kdyby nám klient psal ze svého emailu do outlookové pošty.

Stále se snažíme zdokonalovat a přizpůsobovat službu nárokům doby a potřebám klientů. Proto jsme také od roku 2010 zavedli facebookový profil, který slouží k propagaci služby a informativnímu kanálu pro klienty.

Použité zdroje:

Metodika práce na LDL
www.dualphone.cz

POHLED NA HISTORII A SOUČASNOST KRIZOVÉ PRÁCE U NÁS

PhDr. Daniela Vodáčková, katedra sociální práce FFUK, soukromá psychoterapeutická praxe, odborná garantka a lektorka výcvikových programů v krizové intervenci, supervizorka

Anotace:

Příspěvek mapuje historii a aktuální stav krizových služeb v České republice. Zaměří se přitom na služby telefonické, ambulantní i mobilní. Specifika použití metody krizové intervence u různých cílových skupin (oběti domácího násilí, pacienti a jejich rodiny, lidé v terminálním stádiu nemoci, duševně nemocní). Jaké jsou klady a jaká jsou naopak nedořešená místa v této oblasti?



HISTORIE KRIZOVÉ PRÁCE

Pracuji v oblasti služeb pomáhajících lidem v krizi třiaadvacet roků.

Začínala jsem na Lince důvěry mládeže, která spolu s Linkou důvěry pro dospělé byla v té době součástí psychiatrické kliniky v Praze 2. Toto pracoviště v roce 1964 zřídil tehdejší primář psychiatrické kliniky MUDr. Miroslav Plzák.

Ve Wikipedii jsem se dočetla, že popud (či posvěcení?) k zřízení první linky důvěry u nás dala KSČ, pramen uvádí, že šlo o preventivní krok proti sebevraždě.

Do roku 1989 v naší zemi, počítáme k tomu i Slovensko fungovalo 12 linek důvěry (Linka důvěry a Linka důvěry mládeže Praha, Linka naděje Brno, LD Olomouc, LD Kosmonosy, Bílá Voda, Třebíč, Nitra a další). Všechna pracoviště byla zároveň zdravotnická a sloužili na nich ti, kteří měli kvalifikaci pracovat ve zdravotnictví. To předurčilo vývoj linek důvěry u nás

ve směru profesionálních pracovišť, jejichž zaměstnanci jsou lidé s kvalifikací a specializovaným vzděláním. Jiná evropská tradice vychází z kořenů dobrovolnictví a poučených laiků.

Po roce 1989 jako první „nezdravotnická linka“ vznikla Linka důvěry v Liberci. Zhruba od roku 1993 se linky důvěry začaly rozvíjet prudkým tempem, možná jako takový rychlý autosanační mechanismus v republice. Velmi rychle zareagovala Severní Morava. V roce 1994 vznikla Česká asociace pracovníků linek důvěry. V témže roce také vznikla Linka Bezpečí vycházející z anglické tradice Child line.

V roce 2001 existovalo v ČR již 67 pracovišť telefonické krizové intervence, z toho 27 poskytovalo nonstop telefonickou krizovou intervenci. Máme tím na mysli pracoviště určená celé populaci nebo pracoviště určená dětem nebo seniorům nebo pracoviště specializovaná na určitou problematiku (například Linka DONA určená obětem domácího násilí).

Cca kolem roku 2004 začala ale také některá pracoviště zanikat. Bylo to dáno, z úhlu pohledu zřizovatelů nebo těch, kteří pracoviště financovali, nechutí investovat do služby, která v rámci kraje byla duplicitní nebo triplinitní.

Rozvoj krizových pracovišť ambulantního nebo lůžkového typu v nonstop provozu byl trochu odlišný. Po revoluci rychle po sobě vznikla tato krizová centra s ambulantním provozem a lůžky: Krizové centrum v rámci FN v Brně – 1989, Centrum krizové intervence v Bohnicích – 1991, RIAPS Praha – 1991. Zřídit nonstop krizové centrum je výrazně dražší a organizačně náročnější projekt. Teprve v roce 2000 vzniklo Krizové centrum Spirála v Ústí nad Labem, v roce 2005 Krizové centrum v Ostravě a v roce 2010 krizové centrum v Olomouci.

Za dětská krizová centra mající atribut non stop služby, můžeme u nás považovat tři pracoviště: Dětské krizové centrum v Praze (1996 – nonstop krizová linka, ambulantní provoz), Krizové centrum Spondeo (1998, resp. 2002, telefonická linka, ambulantní provoz, krizová lůžka) a Dětské krizové centrum v Olomouci (ambulantní provoz, krizová lůžka).

Terénní krizové služby se v naší zemi spíše rozvíjejí a jsou několikerého typu: Služby reagující na různé druhy neštěstí od individuálních až po hromadná (př. Terénní krizová služba v Plzni a v Blansku, jejich zřizovatelem je Charita a vznikly v roce 2002 jako reakce na rozsáhlé povodně v ČR). V období povodní vznikají také terénní týmy s omezenou dobou působení, iniciátory vzniku jsou nejrozličnější psychosociální a zejména krizové služby (např. Krizová centra v Ústí nad Labem a v Ostravě opakovaně iniciovala zřízení takových týmů ve vztahu k nejrozličnějším hromadným neštěstím v regionu).

Obětím mimořádných událostí v terénu pomáhají významným způsobem psychologové Hasičského záchranného sboru. Významný podíl na poli metodickém a koordinačním má občanské sdružení Psychosociální intervenční tým působící na celorepublikové úrovni.

Další typ terénních krizových služeb je orientován na komunitní péči především o duševně nemocné (například pražský krizový intervenční tým nebo celorepublikově působící Fokus).

JAKÉ NÁM ROZVOJ METODY KRIZOVÁ INTERVENCE A ROZVOJ KRIZOVÝCH SLUŽEB PŘINESL DILEMATA?

Předpoklad zdraví vs. předpoklad nemoci (Matra 2004)

Zdravotnictví, a to zejména psychiatrie přinesla důsledek – uvažovat o krizi psychiatrizujícím způsobem. V současné době se většina pracovníků v této oblasti posunula do roviny, že krize je projevem normality života, můžeme o tom tak uvažovat i v případech, že do krize se dostal duševně nebo somaticky nemocný člověk. Neznamená to však, že nepřihlížíme k potřebám nemocných nebo jiným způsobem křehkých lidí. Krizová práce v oblasti komunitní psychiatrie je specifická disciplína vyžadující specifické postupy beroucí ohled na dynamiku duševních onemocnění. Předpokládejme, že tyto služby se budou u nás rozvíjet stejně jako specializace pracovníků na tomto poli služeb.

Je síť krizových služeb dostatečná?

Autorka se domnívá se, že síť linek důvěry ano, síť krizových center jen do určité míry a mobilní služby by měly mít jasnou prioritu. V mnoha případech mohou totiž nahradit obtížněji dostupná krizová centra lidem, kterým jejich věk či okolnosti nedovolují cestovat. Ve středočeském kraji najít optimální místo pro krizové centrum je takřka nemožné.

Chybí asociace propojující všechny krizové služby?

V současné době se ukazuje, že působnost České asociace pracovníků linek důvěry v jistém smyslu potřebuje rozšířit své pole na další krizové služby, což by bylo v logice věci. Do určité míry se i tak děje, co přinese budoucnost, uvidíme.

Použité zdroje:

Baštecká, B., Pfeiffer, J., Stříbrná, L., Vodáčková, D.: Metodika výuky krizové intervence v rámci projektu Matra III. Praha: CRPDZ, 2004.

Baštecká, B.: Terénní krizová práce. Praha: Grada, 2005.

Baštecká, B.: Psychologická encyklopedie. Aplikovaná psychologie. Praha: Portál, 2009.

Bellak, L.: Příručka pro intenzivní krátkodobou a emergentní psychoterapii. O.Tegze, 1995.

Brown, T.M., Pullen, I.M., Scott, A.I.F.: Emergentní psychiatrie. Praha: Psychoanalytické nakladatelství, 1992.

Špatenková, N. a kol: Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004.

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

Vodáčková, D. : Prostupnost záchranné služby s psychosociálními službami. Kladno: Územní středisko záchranné služby Středočeského kraje, 2008.

http://cs.wikipedia.org/wiki/Miroslav_Plz%C3%A1k (14.11.2012)

Jörg Weisshaupt, vedoucí pro práci s mládeží reformované církve v Curychu, teolog, SMS master linky Seelsorge – Hilfe per SMS (SMS linky důvěry)

Anotace:

Poskytování krizové pomoci a pastorage prostřednictvím SMS. Služba funguje na čísle 767 a vedle SMS poskytuje i internetové poradenství (prostřednictvím e-mailu). Příspěvek přiblíží vznik a vývoj této „SMS linky důvěry“ – od „shortmessagesservice se 160 znaky“ k „Trouble-Ticket-System (TTS)“ využívající moderní počítačové zpracování. Seznámení s historií služby (funguje již od roku 1998) a jejím posunem i na metodické úrovni. Zamyšlení se nad možnostmi a limity této v českém prostředí nové metody.



ÚVOD

Naše organizace „Kirche + Jugend“ (církve a mládež) byla založena, aby podporovala práci s mládeží ve 34 městských církevních sborech. K tomu se přidala práce především ve speciálních oblastech jako je např. prevence a post pomoc v případech suicidality. Spolupracujeme také s dalšími organizacemi, které se zabývají prací s mládeží. Od roku 1995 je poskytováno poradenství prostřednictvím e-mailu. V roce 1999 se k této práci přidávala i pomoc prostřednictvím SMS.

Na „hektické dálnici“ nabízíme od roku 1995 místo k odpočinku, kde mohou lidé spočinout a zanechat svoje otázky a potřeby. My, tým akreditovaných teologů, psychologů a poradců z pracovní a pastorační oblasti, jsme k zastížení přes e-mail nebo SMS. Jsme zde připraveni s radou i činem v různých jazycích

pro lidi každého věku. Pokud je třeba, zprostředkujeme adresy odborných pracovníků, samozřejmě zdarma a anonymně.

Fungujeme napříč kantony a církvemi. Přes elektronické komunikační kanály se dostáváme k lidem, kteří nemají s církví nic společného.

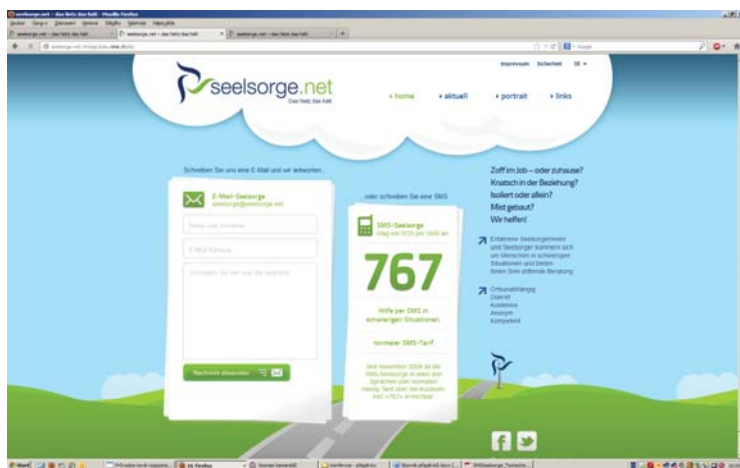
ÚSTŘEDNÍ POSELSTVÍ – ZÁKLADNÍ PRINCIPY PRÁCE

Pomoc funguje nezávisle na místě, v každou denní dobu a diskrétně. Je poskytována zdarma skrz elektronické komunikační kanály. Prostřednictvím elektronických médií je možné komunikovat s odborníky, kteří lidem zejména v krizových situacích nabízejí smysluplné poradenství, a to zdarma, diskrétně a anonymně.

Jeden biskup anglikánské církve se vyjádřil k poradenství přes SMS následovně: „Kdyby žil Ježíš Kristus v dnešní době, byl by připojen k síti a komunikoval s lidmi na celém světě online.“

Komunikovat prostřednictvím SMS je možné ve třech jazycích země, tj. německy, francouzsky a italsky. Původně šlo o tři normální desetimístná mobilní čísla (každé začínalo 767), každé určené pro jeden jazyk. Od roku 2009 funguje krátké univerzální číslo 767. To na klávesnici znamená to samé jako SOS nebo SMS.

Úvodní webová stránka organizace



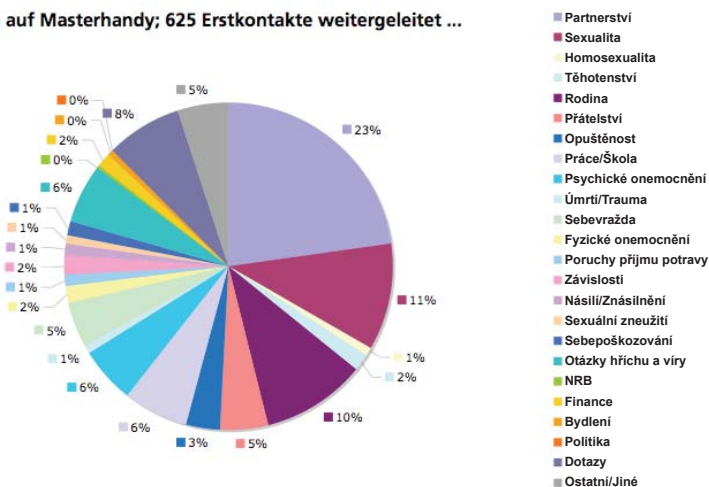
V počátcích probíhala komunikace pomocí klasického základního mobilního telefonu a jeho klávesnice, postupně pak za pomoci Nokia Communicator, který má kompletní klávesnici.

V článku týdeníku MIGROS byl o organizaci článek s titulem „První pomoc pro duši“, což se ukázalo jako dosti výstižné.

Statistické údaje

Statistik SMS-Seelsorge

Erstanfragen auf Masterhandy; 625 Erstkontakte weitergeleitet ...



Jörg Weisshaupt

Když se mě budete ptát na statistiku, mohu vám poskytnout informace ohledně prvkontaků a témat, o kterých se v nich mluví. Většinou se jedná o otázky týkající se partnerství, přátelství, manželství/vztahů, sexuality. Velká část témat je spojena s rodinou, 6% se týká psychického onemocnění. V 5% se jedná o sebevražednost, i když ne o osoby primárně suicidální, ale o třetí osoby, které nám např. píší: „moje přítelkyně se vrací po pokusu o sebevraždu z psychiatrické kliniky, jak jí mohu být nápomocen?“ 6% tvoří otázky, týkající se hledání smyslu života a víry, 8% informativní dotazy, týkající se našich služeb.

PŘÍKLADY SMS KONTAKTŮ A KONCEPCE PRÁCE

Příklad 1

„Mám problém s přítelem jsem těhotná a on si přeje, abych šla na potrat, ale to nechci já, raději se rozhodnu pro dítě i když ho moc miluji. Bohužel neví, co chce. Jednou jsme spolu mluvili, řekla jsem, že budu dítě vychovávat sama, ale to nechce. Má strach to říct své mámě chce abych šla na potrat, ale já nechci myslím si že kdyby bůh nechtěl tak mi ten dar mít dítě nedá.“

Příklad 2 (3)

„Milý týme. Modlím se každý den a už jsem také mohla poznat boží pomoc. Ale mám jednu věc, která mě tíží. Mám pocit, že se modlím špatně, do prázdna. Jak se mám bohu přiblížit a co mám udělat proto, aby mě slyšel? Na odpověď se budu těšit, děkuji...“

Příklad 3

„láska mezi lidmi je nestálá. Závislá na situaci. co je láska? co je přátelství? mám strach ze života i ze smrti. ta nevědomost. Mladý, zdravý a přesto sám. Pocit osamocení. temnota ve mně, bolest. krev v mých žilách koluje skrze rány v mém srdci. brzy budu bez slz. jak mám vidět boha?“

Příklad 4

„Ahoj, mám velký problém. Nemám žádnou chuť k životu. co přinese člověku to, že dostává pořád nějaké rány? nesnáším svého nevlastního otce, můj vlastní zemřel. Můj nevlastní otec mě bije pokaždé, když je opilý, moji matku bije pak taky. Nejrady bych ho zabil. Nechci už takhle žít. prosím, pomozte mi.“

Mladí teologové a spolupracovníci měli zpočátku pocit, že poradenství přes SMS je velmi povrchní, nicméně příklady ukazují, že je touto formou možné otevřít i náročnější témata. Zprávy SMS se obvykle omezují pouze na pár znaků a my jsme se naučili číst i mezi řádky. Nemůžeme slyšet žádné hlasy a emoce nebo zvuky jako v telefonu, jsme odkázáni pouze na znaky, které někdo napsal. Musíme daleko více rozpoznávat psaný obraz a co nejlépe číst zvolená slova. Existují také uživatelé, kteří se vyjadřují velmi přesně, jinak než je zvykem v SMS komunikaci. Příklad 3 ukazuje, že SMS poradenství není v žádném případě povrchní, uživatel umí svou SMS „udeřit hřebík na hlavičku“.

Na rozdíl od poradenství Face-to-Face se na SMS poradenství dostávají lidé velmi cíleně. Je zde zachovaná anonymita a neexistují žádné překážky. Lidé se obrací s tématy, která by v jiném rozhovoru neuměli vyslovit, nepotřebují žádné termíny, nemusí nikam jezdit, mohou se obrátit kdykoli.

Při zpracovávání konceptu našeho poradenství jsme vědomě zvolili dva citáty z Bible: „Potom se zvedl slepý Bartimeus a šel k Ježíšovi. A Ježíš se ho zeptal: Co pro tebe můžu udělat?“ (Mk 10,51); „Buďte připraveni dát každému radu a pomoc...“ (1 Petr. 3,15f).

Naši pracovníci často dostávají velmi komplexní otázky a je na nich zjistit, o co jde konkrétně: co přesně očekáváte od naší služby? Musíme také poukázat na to, že nemůžeme intervenovat, protože nevíme, kde se kdo nachází a že vědomě chceme dodržovat anonymitu. Neděláme misii, jsme otevření a připraveni poskytnout každému naději a prostor pro otázky a odpovědi. Chceme jít svojí cestou a hledat společné perspektivy. Velmi

často jsou kladeny otázky po smyslu života. Protože jsou naši pracovníci členy dvou různých církví, a sice katolické a reformované, je důležité najít v tomto směru společnou řeč.

Pastorační činnost internetové a SMS pastorece je motivovaná křesťanskou vírou. Jsme vedeni vírou v Boží přihlášení se ke každému člověku a stvoření. Vzdáváme se jakéhokoli přivlastnění si E – pastorece pro materiální nebo institucionální účely. Internetová a SMS pastorec je chápána jako křesťanská instituce, konfesně ekumenická a nábožensky nevyhraněná. Pracovníci se řídí biblickými texty jen do té míry, pokud to vyhovuje uživatelům. Poslání internetové a SMS pastorece formulují základy E-pastorece.

NAVAZUJÍCÍ SLUŽBY

Virtuální poradenství nás přimělo vytvořit také reálná společenství, kde se lidé mohou setkat. Jedním z nich je skupina, která se jmenuje **Refugium**. Pozůstali, kteří ztratili svého partnera, partnerku, dítě, dobrou přítelkyni nebo jednoho z rodičů kvůli sebevraždě, se mohou potkávat každých 14 dní po dobu jednoho roku. První část roku popisují svůj příběh a musí ho potom přednést ve skupině. Často doplňují tyto řádky o oblíbenou hudbu, fotky se zesnulým. Po těchto příbězích si pak volí nějaké téma, které se diskutuje a je připraveno vedoucím skupiny. Po roce je skupina rozpuštěna.

Pro mladé lidi, kteří prožívají smutek ze ztráty rodičů, existuje organizace **Nebelmeer**. Dnes fungují dvě skupiny - v Curychu a Bernu - pro osoby mezi 12 a 30 roky. Večery nejsou tak přesně strukturovány jako ty v Refugiu. Setkání se konají jen jednou za dva měsíce, protože mladiství to vnímají následovně: Chceme se potýkat s tímto tématem, chceme jít do tohoto smutného procesu, ale chceme také žít, jsme žáci či studenti a není pro nás možné se setkávat častěji než jednou za dva měsíce. Do „Nebelmeeru“ je možno kdykoli vstoupit a kdykoli z něj vystoupit. Podle toho, jak složitý je jednotlivý proces odloučení, chtějí někteří zůstat dva nebo tři roky, jiní odcházejí třeba i po jednom měsíci. Pokud chce někdo vystoupit, musí ohlásit, že chce odejít, aby měl opravdu každou možnost se rozloučit, aby se znovu neopakoval pocit ztráty, jako tomu bylo u odloučení s rodiči, kvůli sebevraždě.

PŘIJÍMÁNÍ NOVÝCH SPOLUPRACOVNÍKŮ A SUPERVIZE

Už několik let je katolickou a reformovanou církví ve Švýcarsku financována polovina úvazku vedoucího SMS poradenství. Placený je také supervizor. Dále je na 0,1 úvazku financován i „SMS a Mailmaster“ (správce SMS a e-mailů) a technik.

Na rozdíl od organizace Dargebotene Hand nebo jiných podobných organizací, poskytují u nás pomoc především teologové a psychologové nebo lidé s psychologickým vzděláním. Osoby, které se o práci zajímají, vyplní formulář. Buď je oslovíme my, nebo oni sami slyšeli o naší práci. Chceme vědět, co je jejich motivací, kde by chtěli pracovat raději, zda v poradenství po internetu nebo na SMS. Informujeme je o tom, že naše práce není placená. Chceme vědět, jaké dovednosti přinášejí. Potom následuje vstupní pohovor a zaškolovací kurs.

Noví spolupracovníci projdou úvodním kursem (4 sezení) za účasti vedoucího poradenství a „mastery“. Cílem kursu je seznámení se s institucí, vypracování vlastního „poslání“, seznámení se s klientelou, technickými základy a know-how nutným pro práci. Po dvou prvních částech kurzu začnou mít pracovníci dotazy k různým věcem. Každý z nich má možnost dostat na své otázky odpovědi pomocí tzv. kmotrů. Ti se pak starají o jednotlivého pracovníka a dohlížejí na jeho případy. Ve třetí části kurzů se řeší jednotlivé případy, probírají se případové studie, sleduje se struktura poradenství a rozebírají se speciální poradenské situace (např. trvalí uživatelé). Ve čtvrté části kursu se frekventanti seznamují s možnostmi sociální sítě. Nechybí zpětná vazba a uzavření kursu.

Přibližně po čtvrté části kurzu se lidé rozhodují, zda chtějí být poradcem po mailu nebo po SMS. Rozdíl je v dnešní době velmi malý, protože obě poradenství běží přes počítač a server. Po vstupním kurzu jsou spolupracovníci rozděleni do supervizních skupin.

Protože většina pracovníků pracuje individuálně a jsou roztroušeni po celém Švýcarsku, je důležité, aby se potkávali a společně se bavili a vyměňovali zkušenosti. **Supervize práce** má zajistit rozvoj kvality poradenství. Má také přispívat k prosazování poslání služby. Slouží k lepšímu sžití se se specifiky práce. Zároveň je nástrojem, který utužuje tým. Supervizní skupiny mají maximálně 8 účastníků. Každá skupina se schází čtyřikrát ročně ve stejném složení. Pracovníci jsou povinni se účastnit minimálně tří setkání, pokud tomu tak není, může je komise z týmu vyloučit. Každý člen skupiny přinese minimálně jednou za rok případ. Skupinová supervize má charakter dalšího vzdělávání a je každý rok zakončena testem. Vedoucí poradenství se pak účastní vyhodnocovací supervize.

ORGANIZACE PRÁCE

Pro přijímání a evidenci kontaktů je používán „**ky2help – „Trouble-Ticket-System” (TTS)**“. Práce s ky2help funguje online přes prohlížeč. Je k tomu potřeba obvyklý prohlížeč s nainstalovanými Java a zapnutými Cookies a zapnutým Javascript. Ky2help byl testován ve Firefoxu, Opeře, Safari a Internet Exploreru. Na přihlašovací stránce má každý pracovník svoje uživatelské jméno a heslo.

Pomocí programu dochází k automatické registraci všech dotazů. Dotazy jsou rozřazeny specialistům – členům týmu. Zajištěna je i kontrola e-mailového provozu. Program rovněž umožňuje vytvářet statistiku obsahů dotazů a pracovního vytížení členů týmu.

Správce sleduje na své stránce nové vstupy, vidí, kolik případů je, který případ kdo z pracovníků dostal, kolik odpovědí je nezodpovězeno. Může sledovat „kmotry“ jak spolupracují s týmem, vidí, kolik případů je v systému – poskládaných podle důležitosti a naléhavosti – méně než jeden den až více než tři dny. V listu aktivních případů je vidět komu byl jaký případ přidělen, je vidět status, jestli poradce očekává odpověď nebo obráceně nebo, jestli je prvokontakt potvrzen. Každý případ je označen identifikačním číslem, které je přidělováno automaticky. Každá SMS jednotlivého případu je zase označena číslem a pracovník může vidět SMS, které ještě neodpověděl.

Poradenství pomocí tohoto systému se může zdát trochu komplikované. Dříve bylo možné si po cestě domů otevřít Nokia-Communicator, otevřít SMS v něm a okamžitě odpovídat. Dnes se musím nalogovat přes internet na server. Oboje má svoje pro a proti. Velkou výhodou je samozřejmě zvýšená bezpečnost a možnost si průběh případu zpětně vyvolat, v neposlední řadě třeba pro supervizi.

Použité zdroje:

Interní materiály a statistiky společností Seelsorge, Kirche + Jugend, Refugium a Nebelmeer.

SEBEVRAŽDA – ČASTÁ PŘÍČINA ÚMRTÍ MLADÝCH LIDÍ

Thomas Reisch, Dr. Med., PD, psychiatr, suicidolog, vědec, vedoucí lékař v oboru psychoterapie na univerzitní psychiatrické klinice v Bernu, vedoucí Národní studie „Sebevraždy ve Švýcarsku: Detailní národní studie z let 2000 až 2010“, Prezident Bernského Sdružení proti depresi



Anotace:

Sebevražda je jedna z nejčastějších příčin úmrtí mladých lidí. Dá se, a pokud ano, tak jak snížit počet sebevražd? V příspěvku bude představen typický průběh sebevražedné krize. Zaměří se na důležité prvky v rámci snahy o efektivní prevenci sebevražd. Důraz by přitom měl být kladen na omezení přístupu k prostředkům a sebevražedným metodám na jedné straně, ale zároveň na správné vedení rozhovoru s lidmi ohroženými sebevraždou na straně druhé.

KLINICKÉ STUDIE O SEBEVRAŽEDNOSTI:

Dle dlouhodobého výzkumu bylo 515 osob zachráněno po vykonaném pokusu o sebevraždu. Pouhých 5 % z nich se v následujících 26 letech znovu pokusilo vzít si život.

Poznámka: V německém jazykovém prostředí se častěji užívá označení „Suizid“, nikoliv Selbstmord (=sebevražda), které pochází z latinského slova suicidum a není tolik pejorativní.

Sebevražedné myšlenky

Sebevražednými myšlenkami je míněno: „Alespoň jednou v životě vážně myslet na to, vzít si život.“ Různé studie došly k velmi rozdílným výsledkům v závislosti na tom, co se již hodnotí jako sebevražedné myšlenky.

- Schwab a kol. 1972 (celá populace): 15.9%
- Kessler a kol. 1999 (USA, celá populace): 13.5%

- Mc Auliffe a kol. (Irsko, studenti): 32%
- Schweitzer a kol. 1995 (Austrálie): 62%
- Bille-Brahe, 1997: 8.9 bis 64.9%
- Kessler et al. 1999: 4.6%

OMEZENÍ DOSTUPNOSTI (RESTRICTION OF MEANS) A DALŠÍ MOŽNOSTI SNÍŽENÍ POČTU SEBEVRAŽD

Ve Švýcarsku probíhá projekt „Armee XXI“, při kterém se snížil počet doma držených zbraní a tím také sebevražd. Podobný efekt měla i změna zákona o držení zbraní v izraelské armádě v roce 2006 (Lubin 2010). Tam se výrazně snížil počet sebevražd o víkendy (kdy neměli vojáci u sebe zbraně), počet sebevražd během týdne se nezměnil.

Omezení dostupnosti je jedním z nejlépe doložených faktorů působících preventivně proti sebevražednému chování (Mann 2005). Týká se to především mostů, střelných zbraní a nebezpečných léků na předpis.

Dle Manna et al. (2004) je také zapotřebí zejména účinné léčby deprese, poučení rodinných příslušníků a blízkých osob o možných rizicích. Důležité je rovněž školení lékařů a pečujících, poučení farářů apod. Preventivní účinek mohou mít i různé televizní pořady.

Šestifázový model sebevražedného chování:

- fáze předcházející sebevraždě
- fáze mentální bolesti
- fáze sebevražedného jednání
- fáze finální ambivalence
- fáze finálního jednání
- fáze probuzení

Model vysvětluje, že sebevražda je jednání, které probíhá v čase. Jak k tomuto jednání dochází? Jaké fáze je možné rozlišovat? Co je možné využít pro prevenci sebevražednosti?

1. fáze – fáze předcházející sebevraždě

V této fázi už jsou patrné nějakou dobu přetrvávající problémy. Člověk je oslaben. Často pronáší tyto či podobné výroky: „nedaří se mi úplně dobře“ nebo „ubíjí mě deprese“.

2. fáze – fáze mentální bolesti

Tato fáze může typicky nastat například po rozchodu s partnerem. Převažuje pocit ztráty všeho. Člověk má jediný cíl – zbavit se duševní bolesti za kaž-

dou cenu. Můžeme slyšet výroky typu: „Je to tak hrozné, že už to nevydržím“, „Už nevidím žádnou budoucnost“, „Už nevidím vůbec nic pozitivního“, „Bůh mě opustil“.

V této fázi je vhodné zahájit v rámci prevence sebevražd léčbu psychického onemocnění. Vhodné je omezení přístupu k metodám umožňujícím sebevraždu.

3. fáze – fáze sebevražedného jednání

Sebevražda se jeví jako možné řešení problémů. Sebevražedné jednání se pak děje ve stavu zastřené mysli. Pacient náhle působí uvolněně. Domnívá se, že jde o jediné řešení jeho problému.

V rámci prevence je na místě proškolení lékařů a pečujícího personálu a omezení přístupu k metodám umožňujícím sebevraždu.

4. fáze – fáze finální ambivalence

Časté je dočasné přerušení sebevražedného jednání. Typické je držení těla: stažení, málo pohybu, pohled směrem k zemi. Tato fáze může být poměrně krátká.

V rámci prevence je vhodné usilovat o proškolení policie a taxikářů.

5. fáze – fáze finálního jednání

Je překonána ambivalence, sebevražda se opět jeví jako východisko. Typickými příznaky pacienta, který započal sebevražedné chování, jsou: vyhýbání se očnímu kontaktu, na otázku není schopen povědět žádné konkrétní plány do budoucnosti, je málomluvný, působí uvolněně, vypadá to, že se náhle stav zlepšil.

6. fáze – fáze probuzení

Dochází k ukončení disociace. Časté jsou myšlenky ve smyslu: „Pane Bože, co jsem to udělal?“

Po již prodělaném pokusu o sebevraždu je nutné poskytnutí odborné péče.

Bilanční sebevraždy

Bilanční sebevraždy jsou často doprovázeny depresí, která způsobuje, že všechno působí šedě a bezbarvě, negativně. Životní bilance, kterou dělá pacient v momentě onemocnění depresí, se výrazně liší od té, kterou dělá, pokud je zdravý. Skutečné bilanční sebevraždy jsou tudíž vzácné.

Stupnice sebevražedného chování

0. žádné sebevražedné chování

1. myšlenky na smrt (kdybych tak byl mrtvý)

2. myšlenky na sebevraždu (sebevražda by byla řešení, ale já to neudělám)

3. sebevražedné myšlenky s plány (mohl bych skočit pod vlak nebo si vzít léky)
4. konkrétní plán s méně smrtelnou metodou (nůž, léky)
5. konkrétní plán s vysoce smrtelnou metodou (skok, oběšení, zastřelení, vlak)
6. přípravné jednání
7. sebevražedné jednání

Pravděpodobnost přechodu z jedné fáze do druhé (Kessler a kol. 1999):

- plán → sebevražedný pokus: 72%
- myšlenky na sebevraždu → sebevražedný pokus: 26%
- myšlenky na sebevraždu někdy v životě → sebevražedný pokus: 34%

Spolehlivý odhad toho, jestli u klienta dojde k sebevražednému chování, je těžký až nemožný. Nebezpečné je, když klient zvolí vysoce smrtelné metody nebo když vytvoří jasný plán.

Psychiatrická onemocnění a další rizikové faktory

90% všech klientů se sebevražedným chováním má psychiatrické onemocnění. Mezi nejčastější patří deprese, alkoholismus, panické poruchy, schizofrenie, závislost na drogách a hraniční porucha osobnosti.

Mezi další rizikové faktory patří konkrétní plán a přípravy, pokus o sebevraždu nebo alespoň myšlenky na ni v anamnéze, sebevražda v blízkém okolí (model), alkohol nebo drogy, psychické utrpení, impulzivita, beznaděj, nenávist sám k sobě. Obecně je vyšší riziko spáchání sebevraždy u mužů ve věku nad 45 let, žijících o samotě. Dalším častým faktorem bývá nezaměstnanost, propuštění z léčby, strach či úzkosti, negativní hodnocení budoucnosti či negativní obraz vlastního těla (u mladistvých, Orbach a kol. SLTB, 2006).

Naopak často uváděnými důvody k životu jsou rodina a zvířata.

TERAPIE

V sebevražedném chování se vyskytují rozdíly mezi pohlavími. Muži si méně často nechávají pomoci, častěji jednají impulzivně a volí násilnější, životu nebezpečnější metody. Hovořit o sebevraždě pro ně bývá větším tabu (bella figura = strach před ztrátou tváře).

Obecně při terapii pomáhá empatie, klid, snaha být pozorný, nevyhrožovat, být stabilní a podporující. Měl by být přítom zachováván „rovný přístup“ (Collaborative Approach) a „decentní optimismus“.

Nejdůležitější součástí léčby sebevražedného chování je terapie deprese (90% pacientů má psychiatrické onemocnění, nejčastěji deprese), práce s pocitem beznaděje (beznaděj predisponuje k sebevražednému chování), trénink orientovaný na řešení problémů (pacienti se sebevražedných chováním mají omezené strategie řešení problémů). Důležité je opětovné zapojení klientů do sociální sítě a zlepšení přístupu k profesionální podpoře.

Na začátku terapie je nutné získat co nejvíce informací a vytvořit si o pacientovi obrázek. Mezi terapeutem a klientem musí být vytvořen vztah důvěry. Je třeba porozumět psychologické logice sebevražedného pokusu, nechápat sebevraždu jako nemoc, ale jako řešení problému, které jako jediné vidí pacient. Pacienta je nutné brát jako experta na vlastní život (oproti nerovnému vztahu mezi lékařem a pacientem v běžné praxi). Cílem terapie je zachytit emocionální, kognitivní a biografické pozadí sebevražedného chování.

V úvodu terapie je vhodné používat například tyto otázky: „Každý pokus o sebevraždu má svůj vlastní příběh. Můžete mi říct, jak k tomu došlo u vás?“, „Prosím dejte si tolik času, kolik potřebujete a začněte vyprávět tam, kdy to podle vás všechno začalo“.

Součástí terapeutického vztahu musí být smlouva (kontrakt) se sebevražedným klientem. Je bezpředmětné uzavírat ji hned po vstupu do nemocnice. Musí být časově limitovaná (časový limit je individuální) a přehledná.

Doporučované strategie krizové intervence:

- soustředit se na emoce, ne na fakta
- uvědomovat si, že je těžké něco plánovat, když je člověk velmi emocionální
- jít přímo k věci
- ptát se pacienta na jeho strategie řešení problémů
- posilovat dlouhodobé cíle
- pomoci pacientovi sestavit plán na nejbližší dobu

Použité zdroje:

Nebyly švýcarským partnerem blíže upřesněny

Mgr. David Dohnal, psycholog Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje, Mgr. Ondřej Sezima, psycholog Hasičského záchranného sboru Královéhradeckého kraje

Anotace:

Jednotné evropské číslo tísňového volání 112 u nás zajišťuje Hasičský záchranný sbor České republiky a jeho použití je výhodné především v případech rozsáhlejších událostí, při kterých je potřeba zásah více složek integrovaného záchranného systému a dále pro cizojazyčné volající. Příspěvek přibližuje fyzickou i psychickou náročnost služby operátorů linky 112. Představen bude vzdělávací program realizovaný Psychologickou službou HZS. Ten je zaměřený na modelové situace a ukázky zvládání náročných typů hovorů. Operátoři se mimo jiné učí rozlišovat tzv. akutní a neakutní sebevražedné jednání a odle okolností spolupracují s Policií ČR nebo krizovými linkami.



TELEFONICKÁ TÍSŇOVÁ LINKA 112

Tísňové číslo 112 bylo v ČR systémově zavedeno ve všech telefonních sítích od začátku roku 2003 jako jedna z podmínek vstupu ČR do EU. V některých zemích EU je číslo 112 jedinou linkou tísňového volání (např. Rumunsko, Portugalsko či Švédsko), v České republice je linka 112 na základě rozhodnutí vlády provozována současně s dříve zavedenými národními čísly tísňového volání (150, 155, 158). Zajištěním provozu linek 112 a 150 byl pověřen Hasičský záchranný sbor ČR. TCTV byla dobudována a spuštěna v ostrém provozu dne 22. 4. 2004.

Pro příjem tísňových volání provozuje HZS ČR 14 krajských telefonních center tísňového volání (tzv. TCTV 112), vybavených moderními telekomunikačními technologiemi.

TCTV 112 mohou využívat služby jako: identifikace čísla volajícího, identifikace adresy pevné telefonní stanice, identifikace telefonního operátora,



identifikace polohy mobilního telefonu, jednotný geografický informační systém, vzájemné zálohování technologií, jazyková podpora apod.

Podle průzkumů Eurobarometr došlo v posledních letech k významnému nárůstu znalosti čísla 112 jako vnitrostátního čísla tísňového volání (v roce 2011 mělo znalost čísla 56% dotázaných respondentů). Podle průzkumu uskutečnilo v roce 2011 tísňový hovor 17 % dotázaných obyvatel České republiky, přičemž 25 % z nich v tísni volalo linku 112.

Celkem bylo v roce 2011 odbaveno 3 524 073 hovorů. Z toho na linku 112 bylo též směrováno 56 501 tísňových hovorů ze zahraničních telefonních čísel (mobilní telefony turistů apod.). Zásadním problémem tísňového volání je výskyt zlomyslných volání, jejich počet je u linky 112 odhadován až na 70 % z celkového počtu volání.

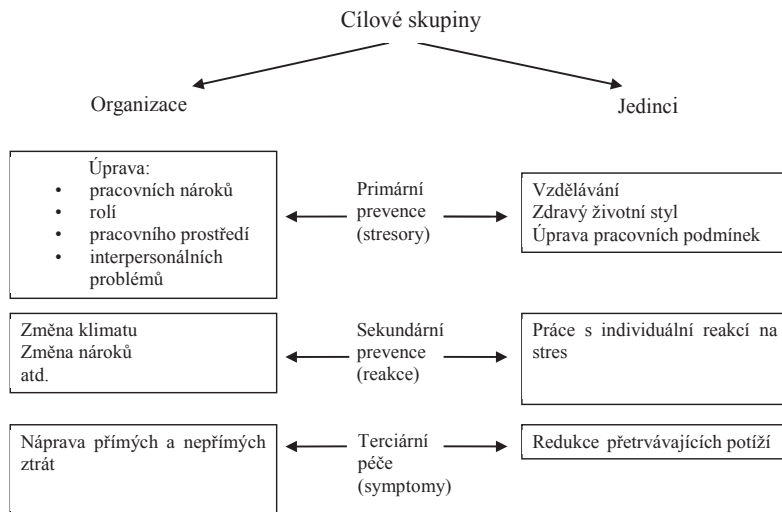
PROJEKT VZDĚLÁVÁNÍ A PSYCHOLOGICKÉ PÉČE O PŘÍSLUŠNÍKY HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU, ZAŘAZENÉ NA PRACOVÍŠTÍCH TCTV 112

Východiska projektu:

Od roku 2003 (vznik tísňové linky 112) byla zaznamenána vysoká fyzická a psychická zátěž operátorů na lince 112 a rovněž vysoká fluktuace na dané pracovní pozici. Od roku 2009 docházelo ke změně koncepce vzdělávání u HZS ČR, do osnov vstupního kurzu operátorů je zahrnuta psychologická problematika v rozsahu 16 hodin. V roce 2010 byl zahájen projekt vzdělávání a psychologické péče o operátory na lince 112.

Cíle projektu:

- podpora zvládání extrémních zátěží na TCTV
- vytvoření vzdělávacího programu pro TCTV
- stanovení optimálního postupu při řešení hovorů s osobou demonstrující úmysl sebevraždy
- vytvoření programu zaměřeného na péči o operátory TCTV



Vzdělávání pro TCTV

Odborná příprava

- „Psychologické aspekty komunikace operátora tísňové linky 112“ (v rozsahu 16 hodin, určena pro všechny nováčky, zároveň probíhá do vzdělávání stávajících operátorů)
- „Psychologické aspekty výkonu služby operačního důstojníka“ (vedení psychicky náročných zásahů)
- „Vedení hovoru s osobou demonstrující úmysl sebevraždy“ (algoritmy pro práci s volajícím sebevrahem - základní algoritmus – vytežít a předat)

Výstupy z projektu - v oblasti vzdělávání

CD s následujícím obsahem:

- prezentace ke všem odborným přípravám
- audio a videonahrávky
- scénáře pro modelování v odborné přípravě
- lektorské manuály pro odborné přípravy
- algoritmické karty
- příručka pro vedení hovoru s osobou demonstrující úmysl sebevraždy

Použité zdroje:

Roční zpráva o činnosti Hasičského záchranného sboru ČR v roce 2011, dostupné na: <http://www.hzscr.cz/clanek/rocní-zpráva-o-činnosti-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr-v-roce-2011.aspx>

Statistická ročenka Hasičského záchranného sboru ČR za rok 2011, dostupné na: <http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>

ANONYMNÍ TELEFONNÍ LINKA POMOCI V KRIZI POLICIE ČR

Kpt. Mgr. Jana Malíková, vedoucí Anonymní telefonní linky pomoci v krizi Policie ČR a zároveň vedoucí skupiny krizové intervence Policejního prezidia České republiky



Anotace:

Představení nonstop Anonymní telefonní linky pomoci v krizi Policie ČR, která byla v roce 2002 zřízena pro policisty, hasiče, zaměstnance ministerstva vnitra a jejich rodinné příslušníky. Postupně začala být Linka využívána i širší veřejností. V roce 2011 rozšířila svoji činnost a nabízí své služby armádě ČR a jejím zaměstnancům. Současně nabízí možnost spojení přes Skype a internetové poradenství. Linka je využívána také v situacích mimořádných událostí (např. při povodních). Úzce spolupracuje

s tísňovou linkou 112, zejména při hovorech se sebevražednými tendencemi.

ÚVOD

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi je rezortní linkou důvěry, která je určena policistům, hasičům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru, ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku pomoci v krizi může rovněž využívat i širší veřejnost, zvláště v situacích mimořádných událostí. Zřízena je **ZP č. 21/2009** o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonické lince pomoci v krizi ze dne 3. března 2009, který byl dále změněn **ZP PP č. 79/2010** jehož přílohou je statut Linky pomoci v krizi. Je oboustranně anonymní telefonní službou, která je poskytována v nepřetržitém 24hodinovém provozu od listopadu 2002. Zavolat je možné přes služební linky na číslo 834 688, stejně jako z běžného telefonního čísla **974 834 688**. Hovor je účtován z celého území ČR jako místní tarif. Činnost je zajišťována týmem pěti pracovníků a v případě potřeby (nemoc, dovolená) vyškolenými dobrovolníky z řad policie.

Na konci roku 2011 Linka pomoci v krizi učinila takřka revoluční změnu. Dne 8. 12. 2011 došlo k podpisu vrchního vedení Police ČR a Armády ČR o spolupráci těchto dvou rezortů. Anonymní linka pomoci v krizi je od té doby k dispozici navíc vojákům, občanským zaměstnancům ministerstva obrany, jejich rodinám a blízkým. Nadále samozřejmě zůstává ve své původní roli, a to jako podpora pro zaměstnance celého rezortu MV, Policie a Hasičského záchranného sboru. S tímto krokem souvisí několik novinek:

1. Anonymní linka pomoci v krizi byla přejmenována na Otevřená anonymní linka pomoci v krizi; nadále se však představujeme „Linka pomoci v krizi“.
2. Pro rezort Police, HZS a MV zůstává telefonní spojení 974 834 688, pro zaměstnance MO (armády) je k dispozici předvolba 991 (834 688), Dále je možné využít pro telefonický kontakt skype: linkapomoci
3. Naše služby jsme dále rozšířili o internetové poradenství, pro tento druh kontaktu lze využít náš email: pomoc.ski@mvr.cz

Spolupráce s armádou byla vyřešena jako dodatek v již platných mezirezortních smlouvách upravujících jejich součinnost. Armáda na oplátku pomohla s grafickou úpravou a tiskem propagačních materiálů, které máme rovněž k dispozici. Do budoucna jsou přislíbené další nabídky vzájemné výpomoci, např. v podobně vzdělávacích aktivit.

SPOLUPRÁCE S OSTATNÍMI ORGANIZACEMI

Spolupráce Linky pomoci v krizi s psychology PČR a týmy PIP

Linka pomoci v krizi trvale spolupracuje s policejními psychology, a to několika různými způsoby. Někteří policejní psychologové jsou externími členy týmu linky. Dále funguje vzájemné poskytování kontaktů jak směrem od linky klientovi na policejního psychologa, tak opačně od policejního psychologa klientovi na linku. Obdobně probíhá i spolupráce mezi koordinátory a členy týmů PIP a linkou. Tři pracovnice linky jsou aktivními interventkami týmů PIP. Hovory v oblasti **Podané informace** spočívají v předání kontaktu na odborníky v oblasti psychologie, psychiatrie, práva, zdravotnictví, sociální pomoci. Na linku dále volají operační důstojníci, požadující kontakty na členy týmů PIP. Tito všichni využívají linkařskou databázi kontaktů na odborná pracoviště v jednotlivých regionech.

Spolupráce Linky s HZS ČR

V roce 2010 se spolupráce s HZS omezila pouze na mimořádné události při povodních v letních měsících. Pracoviště Linky pomoci v krizi fungovalo jako kontaktní místo pro koordinování pomoci, předávání informací z krizových štábů

a podpora pro nasazené psychology na místě události. Byla aktivována „Psychologická poradenská linka“ pro lidi zasažené povodněmi a k tomuto účelu bylo Policejním prezidiem uvolněno telefonní číslo 974 834 788 a psychologickým pracovištěm MV dodán mobilní telefon.

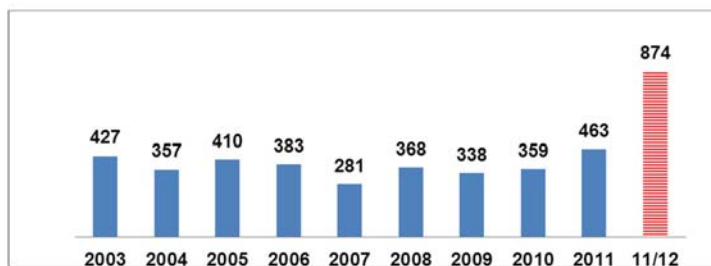
Mezi spoluprací s HZS lze počítat i přepojované hovory z tísňové linky 112. Tyto hovory většinou byly vedeny s lidmi se sebevražednými úmysly. Při posledním jednání s GŘ HZS bylo oznámeno, že tyto hovory spadají do kompetence policejních vyjednávačů a že do budoucna již na Linku pomoci v krizi, až na méně závažné případy, nebudou přepojovány.

KLIENTELA LINKY POMOCI V KRIZI

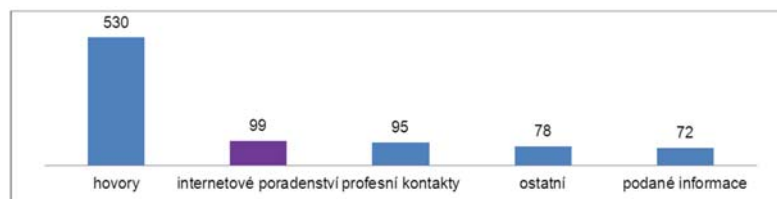
V souladu s posláním Linky pomoci v krizi využívali jejich služeb v převážné míře klienti z řad Policie ČR, Hasičského záchranného sboru, Ministerstva vnitra a jejich rodinní příslušníci. Linka pomoci v krizi je otevřena i pro občanskou veřejnost, která může získat kontakt na linku od policisty, hasiče, nebo na policejní služebně. Přesný poměr volajících není možné vzhledem k přísné anonymitě linky určit.

Z celkového počtu volajících, kteří se na Linku se svými problémy obrátili, bylo **61 % mužů a 39 % žen**. Tento poměr zůstává dlouhodobě nezměněn.

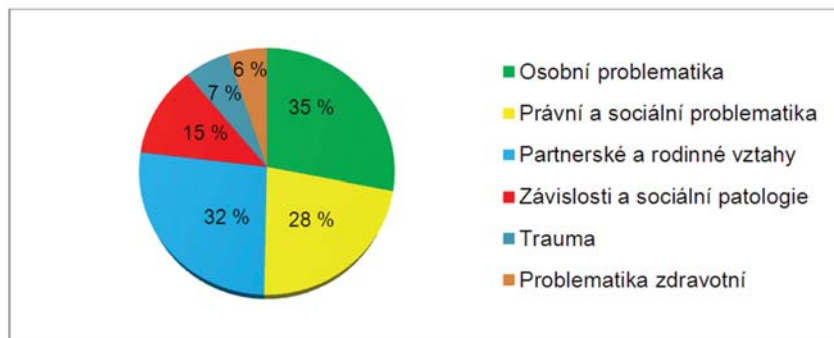
Počet kontaktů v letech 2003 - listopad 2012



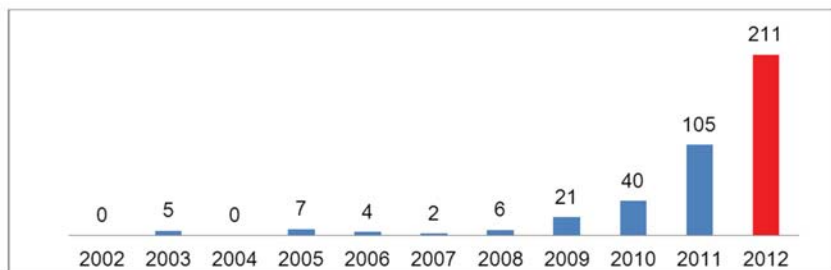
Celkový počet kontaktů - leden – listopad 2012 (874)



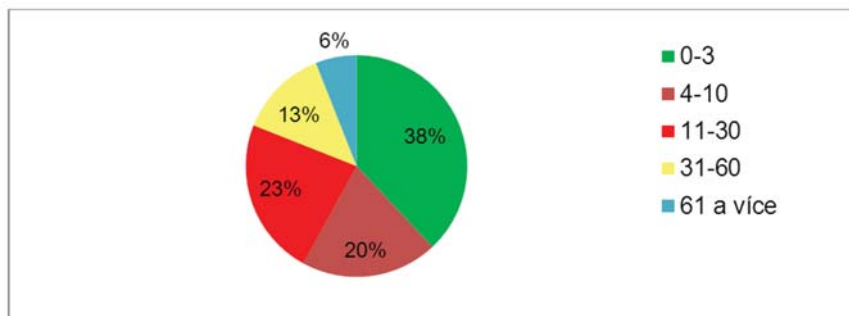
Rozdělení hovorů dle problematiky



Hovory přepojované z IOS nebo 112



Délka hovorů v procentech



MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

V minulosti bylo pracoviště využíváno pouze jako zprostředkovatel telefonické psychologické pomoci pro lidi zasažené mimořádnými událostmi. V současnosti působí i jako koordinační centrum.

Linka pomoci v krizi byla využívána v případech:

- tsunami
- povodní
- autobusové nehody v Chorvatsku

- doba trvání: měsíc
- většinou desítky běžných hovorů – nabídka humanitární pomoci
- 18 závažných hovorů v případě Chorvatska
- zprostředkování pomoci

Použité zdroje:

Interní materiály Anonymní telefonní linky pomoci v krizi policie ČR







Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Centrum sociálních služeb Praha

Pražská linka důvěry

