

Der Dargebotene Hand (v češtině Podaná pomocná ruka)
národní linka 143, 14 poboček
www.143.ch

Ve Švýcarsku je 26 kantonů a pobočky linky existují nejvíce v německých, několik ve francouzských a jedna v italském kantonu.

Pobočky:

německy mluvící - Aarau, Basel, Bern, Biel Bienne, Fribourg, Luzern, St. Gallen, Winterthur, Zürich
francouzky mluvící - Genève, Lausanne, Neuchâtel, Valaisanne
italsky mluvící - Lugano

Základní údaje:

- linka patří do systému „základních opatření“ v oblasti psychosociálních služeb
- telefonní číslo 143 je akreditované tísňové číslo
- automatizovaný systém distribuce – po vytočení 143 je volající spojen s nejbližší pobočkou
- nízkoprahová nonstop služba, anonymní, zdarma (základní telefonní poplatek)
- dle směrnice IFOTESu provozuje telefonní pomoc a poradenství
- stejné trojmístné číslo, jednotná prezentace, sjednocená metodika a systém práce

Stejný název v německých a francouzských kantonech, jiný v italském (přátelský telefon).

Volající platí pouze základní telefonní poplatek, tj. 20 Rappenů za jakkoli dlouhý hovor z pevné linky či mobilu se smlouvou, 70 Rappenů z telefonního automatu, i z mobilu na kartu maximálně za 1 Frank. Poskytovatel telefonní sítě je Swisscom a Orange.

Principy:

- linka nabízí rozhovor každé osobě, která volá o pomoc a radu
- práce na lince vychází z přesvědčení o smyslu této služby
- opírá se o dobrovolnickou práci (dobrovolníci a zaměstnanci fungují jako partneři)
- orientace nikoli na cíl, ale na potřeby klientů
- důraz na hledání vlastních zdrojů volajícího, respekt k jeho osobnosti
- v krizových situacích nabídka osobní setkání, poradenství a doprovázení (zdarma)

Hodnoty:

- v centru nabídky stojí setkávání (nabídka prostoru pro setkání)
- otevřenost, respekt, sympatie a empatie vycházející z křesťanského přístupu k člověku
- volající nejsou ovlivňováni ani politicky ani nábožensky
- doprovod volajícího je nabízen bez jakýchkoliv zpětných očekávání ze strany linky
- velký počet dobrovolníků vnáší potenciál životních zkušeností
- časově omezené nasazení dobrovolníků s sebou přináší zapálení a entuziasmus
- základní metodikou je psychoterapeutický rozhovor po telefonu

Historie:

- 1957 – založení linky pod číslem 540 660 městskou misíí Zürich
(založení inicioval podnikatel Migro)
- 1976 – přechod na číslo 143
- 1981 – založen spolek Podané ruce s právní subjektivitou
(obdoba o.p.s. v ČR, linka je jeho členem)
- 2002 – spuštění elektronického poradenství = chat + mail
- 2007 – 50. leté výročí linky, výzkumná studie krizové linky
- 2011 – studie o dobrovolnictví

Podnikatel Migro vlastní národní obchodní řetězec, inspirovala jej linka pro sebevrahy v Německu – boom zavádění telefonních přístrojů do domácností.

K 50. letému výročí linky byla vysokou školou pro sociální práci v Curychu vypracována studie:

- dokumentuje kvantitativní a kvalitativní výkon zařízení
- hodnotí zařízení z pozice nezávislé instituce

Sběr dat probíhal půl roku a prováděli jej dobrovolníci na lince, celkem 726 telefonních hovorů, což bylo 11% v této době vedených hovorů.

Koncept studie - výkonová bilance zařízení

3 zdroje dat:

Dokumentace a vyhodnocení hovorů

- informace o kvalitativních a kvantitativních aspektech hovoru
- spokojenost volajícího se službou

Analýza poptávky a prospěšnosti hovorů

- hlubší kvalitativní analýza spokojenosti (volající hodnotí přínos, respektive význam hovorů)

Objasnění pozice linky Die Dargebotene Hand jako instituce

- jaké mezery plní linka e stávající nabídce
- která zařízení profitují z práce organizace Die Dargebotene Hand

Oblasti podpory a využití hovorů

4 rozdílné způsoby, jak volající čerpají podporu:

- a) Volající v akutní nouzi (ohrožení, násilí, sebepoškozování, sebevražda atd.)
 - podpora v nouzi, zprostředkování informací

Pokud volají více než 3x, změní formu podpory

- b) Volající v krizových situacích (rozchod, úmrtí atd.) nebo v těžkých životních situacích (problémy ve vztazích, nezaměstnanost), kteří ještě nevyužívají jiné podpory
 - možnost hovořit s někým v krizi a těžké životní situaci
- c) Volající s těžkými dlouhotrvajícími problémy (psychické nebo fyzické onemocnění), většinou opakovaně volající, kteří hovor využívají jako doplnění další podpory.
 - podpora při dlouhotrvajících problémech
- d) Volající s těžkou a trvalou psychickou nebo tělesnou zátěží. Tito volající jsou také sociálně izolováni nebo velmi omezeni.
 - doprovázení při dlouhodobé zátěži a izolaci

37% - podpora při dlouhotrvajících problémech, psychických a tělesných potížích

30% - doprovázení při dlouhodobé zátěži a izolaci

Obě tyto skupiny jsou tvořeny z 80% opakovaně volajícími.

23% - možnost hovořit s někým v krizi a těžké životní situaci

10% - podpora v nouzi a zprostředkování informací

Údaje o volajících a jejich spokojenosti s hovorem

75% volajících – ženy (největší skupina - ženy ve věku mezi 41 lety a 60 lety)

80% volajících je s hovorem spokojeno

30% poměrně spokojeno

54% velmi spokojeno

Faktory ztěžující hovor

identifikovány u 50% hovorů

mínění	Volající hledá podporu svého mínění, chce utvrdit ve svém přesvědčení/ hodnotách.
monolog	Volající nehledá hovor, ale monologizuje, nereaguje na jiné podněty.
inscenace	Volající popisuje sám sebe jako osobu v těžké krizové situaci, aby získal soucítění.
alkohol	Volající je pod vlivem alkoholu nebo drog/léků.
jazyk	Volající se vyjadřuje pouze jednoduše nebo je omezen neznalostí jazyka.
3. linka	Přerušeni díky 3. lince, která je volná pro případ nouze.

Nejvýraznější zátěží jsou volající, kteří hledají podporu svého mínění, chtějí utvrdit ve svém přesvědčení nebo hodnotách.

Spokojenost pracovníků:

¾ hovorů – spokojenost či poměrná spokojenost

¼ - nespokojenost s hovorem

Analýza přínosu

Vybráno 56 opakovaně volajících a dotazováním zjištěna míra přínosu a významu linky 143. Bylo zkoumáno využití a význam linky pro opakované volající.

Výsledky:

60% volajících - uvádí, že se jejich stav po hovoru výrazně zlepšil

46% volajících - po hovoru cítí posílení sebevědomí a větší sebedůvěru

30% volajících - hovory jim pomáhají více rozumět problémům

28% volajících - jsou na základě hovorů na lince aktivnější, něco vykonají nebo se rozhodnou

19% volajících - hovory působí pozitivně na jejich vztahy a působí na zmírnění konfliktů

16% volajících - mohou díky lince zlepšit něco ve svém každodenním životě

Postavení linky v psychosociální síti

Vybráno 16 klíčových osob z místní psychosociální sítě, které byly dotazovány ohledně zjištění, které instituce profitují z práce linky.

Výsledky:

Linka tvoří nezastupitelnou část profesionální pomoci v psychosociální oblasti a je vysoce hodnocena.

¼ dotazovaných má za to, že linka je nedostatečně prezentována tak, aby bylo možné její podporu optimálně využít.

Závěry studie – nejčastěji využívané formy pomoci (co klienti vnímají, že dostávají):

Naslouchání

Podpora

Útěcha a účast

Zklidnění

Možnost diskutovat problémy

Rozostření vztahových konfliktů

Získání orientace v situaci

Pomoc při řešení problémů všedního dne

Konfrontace s životní výzvou - hledání pozitivní vize

Propagace:

- poštovní známky s číslem 143

- cedule na mostech, rozhlednách, tunelech

text: „Jste zoufalí? Zavolejte v každou denní i noční hodinu.“

- spot na Hlavním vlakovém nádraží v Zürichu

text: „My na vás máme čas...“

- plakáty v městské hromadné dopravě
- krátké video na téma „Co znamená naslouchat...“

známky - při přechodu na číslo 143

spot 5 sekund - při zavedení elektronické komunikace s klienty

video 5 minut - při 50. letém výročí založení linky

Financování:

Der Dargebotene Hand je akreditována jako obecně prospěšná organizace.

V čele stojí představenstvo, které se skládá z 5 lidí delegovaných církvemi.

3/4 financí poskytují církve (většinou protestantské)

1/4 pochází ze sponzorských, příspěvků jednotlivců, firem, institucí a z pozůstalostí

Jsou naprosto nezávislí na státě, od státu a ani od kantonů či měst nedostávají nic.

Provoz Der Dargebotene Hand Zürich stojí ročně 900 000 CHF.

Linka byla zpočátku financovaná Evangelickou společností a reformovanou zemskou církví, v roce 1977 se k financování přidala i katolická církev. Současné církevní organizace, které drží ideovou i finanční záštitu nad linkou:

Evangelická společnost kantonu Curych, Evangelická reformovaná zemská církev kantonu Curych, Římsko – katolická centrální komise, Spolek evangelických reformovaných sborů kantonu Curych a spolek Římsko – katolických farností kantonu Curych.

Statistika:

a) Zürich 2011:

100 kontaktů/24 hodin

- 75 rozhovorů (z toho 2 se suicidálním obsahem)

- 25 kontaktů typu mlčení, zneužití, omyl

1000 on-line kontaktů/1 rok

průměrná délka hovoru 25 minut

b) Swiss 2011:

213 000 kontaktů celkem

150 000 smysluplných

Provozní realie:

- 1 na 1 (od 10 do 02 ve službě 2 pracovníci)

- 3 telefony na 2 pracovníky

- 5 hodinové služby, pracovníci se překrývají

- linka je tísňová, takže musí být volná

(pokud oba pracovníci mluví, dovolává se třetí klient, tak jeden pracovník bere třetí telefon)

Provozní doba (8 pracovníků denně, 5 hodinové služby):

8-13 (5)

10-15 (5)

13-18 (5)

16-21 (5)

18-23 (5)

21-02 (5) – taxi či spí na lince

23-04.45 (5.45) - taxi či spí na lince

04.45-08 (3.15) – přepojení telefonu domů k pracovníkovi

(8-10 a 02-8 pouze 1 pracovník)

U obtížných klientů – možnost přepojit na vedoucího (princip jako na LB – interní intervizor)

Pracovníci:

6 členný tým na zaměstnanecký poměr
3 administrativa a 3 vedení (vzdělávání, supervize, občas ve službě)
těžiště = 90 dobrovolníků (jen v Zürichu)

Základní požadavky na pracovníky:

- závazek mlčenlivosti
 - očekávání, že pracovník má schopnost přijímat bezmoc
 - akceptace, že klient nic dělat nechce
 - smíření, že jako pracovník nebudu radit
- Tony - „Potřebujeme lidi, kteří chtějí BÝT“ (ne něco DĚLAT a MĚNIT)

Zaměstnanci:

- jsou zodpovědní za výběr, vzdělávání a doprovod dobrovolník
- jsou zodpovědní za chod organizace a za práci s veřejností
- jsou v přímém kontaktu s lidmi hledajícími pomoc
- ve službě po telefonu nebo v případě akutních a dlouhotrvajících krizí i v osobním rozhovoru
- propojují linku s ostatními spolupracujícími organizacemi na regionální i celošvýcarské úrovni

Dobrovolníkům se vedení věnuje individuálně, navazují s nimi užší vztah, nabízí i osobní poradenství v případě jejich osobní krize.

Dobrovolníci:

Dobrovolníci jsou velmi pečlivě vybíráni a procházejí ročním vzdělávacím kurzem pod metodickým vedením. Výběr zájemců na základě individuálních pohovorů. Společně se svou vlastní životní zkušeností získávají dobrovolníci kvalifikaci pro svůj náročný úkol. Během jejich činnosti na lince jsou nabízeny osobní rozhovory, skupinová supervize a další vzdělávání. Dobrovolníci pracují bez nároku na odměnu, jsou jim hrazeny pouze výdaje. Linka se orientuje podle švýcarského „Sozialzeitausweis“ (pokyny k dobrovolnické práci a její akreditaci) a tento systém i prosazuje.

a) kritéria pro přijetí zájemců

- otevřenost všem tématům (včetně tabu)
- stabilní osobnost s životní zkušeností (schopnost postarat se o sebe v krizové situaci)
- preferují zájemce, kteří zvládli svoji krizi a mají zkušenost, že jim bylo pomoheno
- minimální věk pro nástup je 30, maximální 65 let
- dlouhý vstupní dotazník (ale bez jakékoli psychodiagnostiky)
- dostatek času (hledají zájemce s kapacitou 0,2 úvazku)
- 0,2 úvazek znamená - služby, supervize, vzdělávání, provozní porady
- průměrně 3 služby za měsíc (1 noční + 1 víkend), maximálně 1 služba týdně

b) péče o dobrovolníky (dobrovolníci nedostávají mzdu, ale dostávají servis a péči):

- 1 rok vzdělávání
 - zaplacené pojištění
 - péče při službě (vlídné zacházení, čokoláda, čerstvé květiny, občerstvení)
 - 2 x ročně slavnostní festival
 - dárečky (výročí, narozeniny, nemoc)
 - náhrada cestovného
 - při noční službě zaplacené taxi do místa bydliště (či přespání na lince)
- „Princip vyváženého dávání a přijímání.“
1 x ročně rozhovor na téma „Co dostáváš za to, že tu pracuješ?“

Pohovory s vedoucí či jeho zástupkyní (Tony nebo Katrin) o potřebách dobrovolníka, jak se jim na lince pracuje.

Dobrovolníci reflektují to, co je motivuje - informace o sobě, nové lidi, smysluplná činnost.

c) povinnosti dobrovolníků:

- 1x ročně náslech (přímá intervize)
- 1x ročně pohovor s vedením (nepřímá intervize)
- účast na supervizích

d) fakta o dobrovolnících:

- průměrný věk dobrovolníka je 50+
- téměř ¾ dobrovolníků jsou ženy
- dále osoby nevýdělečně činné a osoby středního až staršího věku
- ½ dobrovolníků je kromě linky dobrovolně činná ještě v jiných organizacích
- dobrovolník stráví na lince v průměru 10 let

Vzdělávání dobrovolníků:

Nábor dobrovolníků 1x za 2 roky, 60 lidí se hlásí, berou 15 (1/3).

Nejsou žádné požadavky na formální vzdělání zájemců.

a) vzdělávání pro práci na telefonu

A - 4 denní vstupní kurz (mimo organizaci)

- vedení hovorů (Rogers)
- metoda nenásilné komunikace
- orientace na své zdroje

B – 38 večerních kurzů (2 hodiny)

- teorie a její praktické použití v práci s klientem
- životní témata (rodina, závislosti...)
- psychopatologie

C – 3 vzdělávací víkendy

- osobní krize
- stálí volající (opakovaní)
- spirituální témata

Po první části vzdělávání dostává každý začínající pracovník svého „kmotra“, pod jehož vedením se učí vést hovory (4 x pasivní náslech + vyhodnocování ve dvojici). Teprve pak vede začínající pracovník hovory pod přímou supervizí. V polovině výcviku kontrolní individuální pohovor s kandidátem (o motivaci).

Nástup - rituální předávání klíče od linky na slavnostním večeru, kde se představují všem pracovníkům linky. Prvního půl roku po nástupu přímá supervize u vedoucího či jeho zástupkyně (Tony nebo Katrin). Potom začlenění do skupinové supervize dobrovolníků (6 skupin s externími supervizory).

b) vzdělávání pro on-line poradenství:

Po 2-3 letech práce na telefonu může pracovník přejít na on-line komunikaci s klienty, ale musí absolvovat speciální dozdělání.

Chat poradenství pracovník provádí z domova, 1x ročně 1 den setkání on-line týmu z celé Swiss.

Doplňkové on-line vzdělávání:

- 2 x 2 hodiny obsahově
- 3 hodiny technické věci
- speciální supervize

Literatura a metody:

a) oblast TKI

Vycházejí z nedávno vydané knihy německých autorů Heinera Seidlitze a Dietmara Theisse: „Ressourcen orientierte Telefonberatung“.

Tony - „Klient je expert na svůj život, sám ví nejlépe, co potřebuje.“

b) metoda nenásilné komunikace

Vycházejí z publikace autora Marshalla B. Rosenberga: „Konflikte lösen durch gewaltfreie Kommunikation“.

Vlk – násilná komunikace

- hodnotící část Já, škatulky, hodnocení, černobílé vidění, orientace na výkon, předsudky
- **dělá věci proto, že musí (nevidí volbu)**

Chce vědět, kdo má pravdu?

Žirafa – symbol nenásilí

- nereaguje na to, když jí někdo nadává, ubližuje
- je nejvyšší, má největší srdce ze všech savců
- **vždy vyžaduje mít možnost volby**

Zajímá ji, jak se máš, co potřebuješ?

Máme obě polohy, pracovníci na lince cíleně posilují žirafu.

Cílem komunikace je kooperace, tj. „aby se mnou druhý komunikoval“.

např. V Srbsku se učí nenásilná komunikace, jejich ministryně školství má tento výcvik, proto to zavedla do škol.

Nenásilná komunikace = metoda podporující interakce naplněné porozuměním, soucítěním.

Má pomoci k návratu zpět k přirozenějšímu způsobu života.

Zaměření na POTŘEBY a na to zda jsou uspokojovány, a pokud ne, co můžeme udělat, aby byly potřeby všech uspokojeny.

Lidé se snaží říci, že jejich potřeby jsou v ohrožení, ale nedostali jazyk k tomu, aby to vyjádřili.

Pokud si budeme povídat o svých potřebách, můžeme vyřešit cokoli.

Pokud něco dáváme neradi (z pocitu, že musíme), platíme za to a ostatní též.

Děláme-li něco ze strachu před trestem, nebo kvůli odměně, nebo aby nás měli rádi, nebo z pocitu viny, hanby, povinnosti... všichni za to platí. **My jsme ale uzpůsobeni, abychom si dávání užívali.**

Nikdy se nikoho nesnažte nic naučit anebo ho změnit! – Tím akorát vytváříte odpor.

On-line poradenství:

a) e-mail

E-mail pouze přes „web message systém“ (jen přes zaheslované schránky). Jsou hrdí na to, že jsou výluční, protože jsou anonymní – odlišují se tak od ostatních poskytovatelů internetového poradenství.

- pracují jako tým, odpovídá více lidí, ale klient si může vybrat, že si chce psát jenom s 1 pracovníkem
- garantují odpověď na první mail do 48 hodin, další už negarantují
- nekonzultují e-maily, ale mail tvoří většinou více lidí, podle časových dispozic
- supervidují, pokud jim nepřijde odpověď klienta na jejich e-mail (klient si e-mail nevyzvedl, odpověď linky byla špatná, situace se vyřešila?)

Obdivovali náš e-mailový systém tvoření odpovědí jedním pracovníkem a systémem konzultací .

b) chat

Chat berou jako prostor pro setkání s klientem, nic víc.

Na webu je vyvěšen rozvrh chatovacích hodin. Týdenní rozvrh chatu různě rozložen ve 4 hodinových blocích (denní i večerní hodiny, všední dny i svátky). Vyvěšený rozvrh může být operativně měněn (např. pokud třeba mají moc e-mailů).

Nejobsazenější jsou večerní hodiny a víkendy. On-line poradenství dělají dobrovolníci z domova. Stabilní tým 9 lidí, který chatuje a píše e-maily ve 4 hodinových službách.

Zásady:

- klient se nemusí představovat, je v chatroomu sám, vždy 1 na 1
- chatují převážně mladí lidé (mají svoji linku 147 – obdoba linky bezpečí, ale chat využívají tady)
- 1 hodina na 1 klienta v chatroomu
- historie chatů se neukládá (vůbec)
- jsou vidět jen 2 řádky, takže sdělení se musí vejít do dvou řádků

Cca polovina on-line klientů jsou muži, pak lidé s postižením (řečové postižení, snížená mobilita), lidé se sociální fobií. Mají stálé chatující, ale neomezují je. Někteří klienti se na organizaci obracejí jak přes telefon, tak přes mail, i po chatu – nereflktují a neřeší to. Oddělená supervize, 2 x do roka si přinesou pracovníci vytisknutý chat dle vlastního výběru k supervizi.

Témata on-line komunikace:

Závažná témata se koncentrují právě v chatu – více než na telefonu (nabízejí telefon, ale klienti většinou chtějí komunikovat on line).

Nejvíce – deprese. Pak - záležitosti všedního dne, úzkosti, pracovní problémy, vztahy, samota, rodinné problémy (problémy rodiče s dětmi, děti s rodiči - děti, dospělé děti a rodiče senioři apod.), finance, násilí, medicínské problémy – duševní, tělesné, partnerské problémy, sexualita, otázky, víry, smyslu života, sebevražda, triáda sociálně-právní-finanční problematika, ztráta, smutek, úmrtí blízkého člověka, závislosti.

Příklady dobré praxe:

- neosvědčil se jim rezervační systém chatu (klienti si rezervovali místo na chatu třeba týden dopředu, ale potom nepřišli)
 - osvědčilo se jim vykat, u dětí tykají, ale nemají věkovou hranici, kdy začínají vykat
 - krátká, jasná, úsporná vyjádření
 - paralelní komunikace – dát si pozor, neosvědčuje se psát po dvou liniích
 - málo používají emotikony (smajlíci) a jen, pokud je používá klient
 - doporučují u chatu nespěchat, klienti mnohdy tlačí na rychlost
 - u chatu používají spíše hovorový, každodenní jazyk (jde spíše o rozhovor)
 - mladí píšou hodně s chybami, aby to šlo rychle (komunikují jinak, starší konzultanti si na to musí zvykat)
 - když klient píše jednoduše, tak jednoduše odpovědět (ne hluboké psychologické rozbor, respektovat jazyk klienta)
 - když konzultant neví, doptá se
- Limitace klientů – zatím jen frekvence (1x denně).