

modrá linka

CENTRUM A LINKA DŮVĚRY PRO DĚTI A MLÁDEŽ



Výroční zpráva za rok 2008

motto

*A je to těžké
najít pro útěchu
penízek slova
nezlehčené měny...*

Jan Skácel

Když mám před sebou slova brněnského básníka, mám pocit, že s námi sedává na lince důvěry. Ano, slovo má velikou moc. V přímé konfrontaci s lidským smutkem a bolem však jakoby ubývá na ceně. Je třeba hledat měnu nezlehčenou, poctivou, hodnotnou. A to není nejlehčí úkol – v době, kdy je v oběhu tolik slov.

Když je v oběhu příliš mnoho peněz, ztrácí svoji hodnotu. Stejně tak je to se slovy. Slovo vyřčených, či vyslaných do virtuálního prostoru, je dnes stále více. Slovo se stává nejenom komunikačním prostředkem, ale i vábníčkou, zbožím, hračkou a jeho hodnota se tak snižuje...

A pak hleďte slova nezlehčené měny. Není to snadné. Pracovníci linky důvěry o tom dobře ví, je to jejich každodenní práce – vážit slova na přesných vahách, nevidět jenom shluk písmen, ale dívat se daleko za ně a odhadovat jejich dopad. Slovo je pro

pracovníky linky důvěry nástrojem, prostředníkem, médiem, které je třeba použít tak, aby co nejvíce prospělo.

Na linkách důvěry, na naší Modré lince, se snažíme vrátit slovům hodnotu. Jak se nám to daří, mohou posoudit nejlépe naši klienti. Pokud ano (o tom by svědčil stále vzrůstající zájem o služby Modré linky), není to jenom naší zásluhou. Je to i zásluhou těch, kteří jsou na pomyslné druhé straně sluchátka (dnes již spíše za sklem obrazovky počítače), a kteří jsou v dané chvíli připraveni vnímat slova jako hodnotu přijímanou právě pro sebe.

Přeji všem, které Modrá linka spojuje, plnou pokladnici penízků slova nezlehčené měny.

*Bohuslava Horská
vedoucí Linky důvěry*

Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež) se představuje

Modrá linka si vzala do svého názvu modrou barvu. Modrá je symbolem naděje. Naděje pro ty, kteří se domnívají, že už ji ztratili. Modrá linka je zde pro všechny, které něco trápí, bolí nebo jen znepokojuje, pro všechny, kteří jsou v úzkých, na rozcestí, kteří nevědí, jak dál, kteří mají pocit, že jsou na všechno sami. Modrá linka je tu proto, aby na všechno tak úplně sami nebyli...

Vážení přátelé,

rok 2008 byl pro Modrou linku rokem zásadních změn. Ukončení dlouholetého působení PaedDr. Evy Horké ve funkci výkonné předsedkyně Správní rady na sklonku předcházejícího roku znamenalo i tento rok chod celého občanského sdružení. Na nově zřízeném místě ředitelky Modré linky došlo v poměrně krátké době k personální změně. Mgr. Marie Korcová na počátku měsíce června po dohodě se Správní radou odešla z této pozice a místo bylo personálně obsazeno až v srpnu. V měsíci červnu a červenci vedla občanské sdružení Správní rada.

S nástupem letních prázdnin byla ukončena činnost logopedické poradny. Modrá linka se rozhodla, že se chce soustředit především na pomoc dětem a mladým lidem v krizových či jinak obtížných životních situacích, což je jejím základním posláním. Logopedická poradna však zůstala i nadále pro své klienty zachována v Centru rodinných aktivit Lata. Červen byl také měsícem, kdy na pozici vedoucí Centra pro vzdělávání a supervizi začala působit Alena Sekáčova a nahradila tak Bc. Ladislava Ptáčka DiS, který svou několikaletou činnost vedoucího CVS na svou žádost ukončil.

Byl to rok náročný nejen z hlediska personálního a organizačního, ale také ekonomického, kdy byly čerpány peněžní prostředky pro zajištění chodu linky důvěry i Centra pro vzdělávání a supervizi z finančních rezerv. Po mnoha letech podpory neuspěla Modrá linka se svou žádostí o dotaci u významného donátora Nadace Pomozte dětem.

Ale rok 2008 nepřinesl jen problémy. Dokladem dobře odvedené práce je stoupající počet kontaktů na lince důvěry a také větší počet klientů, kteří našli radu a pomoc kontaktem face to face v psychologické poradně.

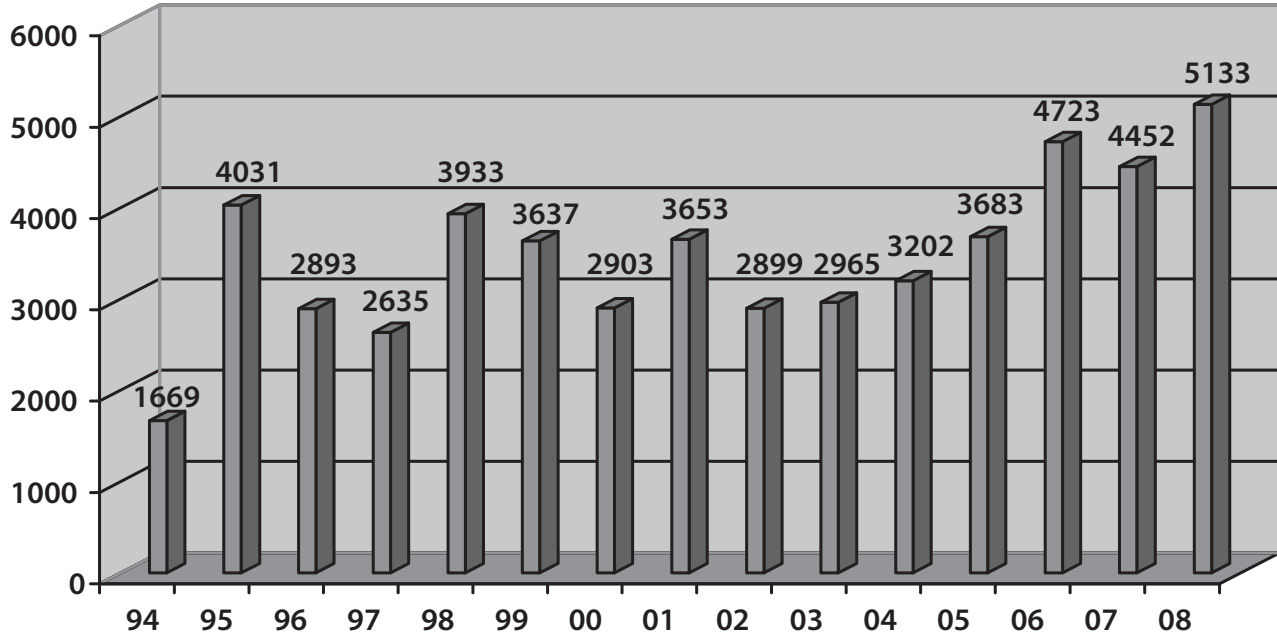
O smysluplnosti naší práce také svědčí pozitivní hodnocení ve zpětných vazbách účastníků kurzů organizovaných Centrem

pro vzdělávání a supervizi. Za nejdůležitější událost tohoto roku považuji první celorepublikovou Konferenci internetového poradenství, kterou Modrá linka uspořádala za vydatné a výjimečné podpory Soukromé vyšší odborné školy sociální Jihlava a Krajského úřadu kraje Vysočina. O její úspěšnosti svědčí ohlasy přednášejících, členů linek důvěry a dalších organizací, odborné veřejnosti a ostatních účastníků.

Jak jsem již jednou uvedla, byl to náročný rok, který nás všechny stál mnoho úsilí a který nás také mnohému naučil. Chtěla bych poděkovat všem, kteří se podíleli svou činností na aktivitách Modré linky, členům Správní rady, pracovníkům, sponzorům, donátorům a spolupracujícím organizacím. Jen s jejich podporou, pracovitostí a vytrvalostí tady může být nadále Modrá linka pro své klienty.

Mgr. Alena Pavlíčková
ředitelka

Vývoj počtu klientů Modré linky



Údaj roku 2008 znázorňuje počet klientů Linky důvěry a Psychologické osobní poradny

Činnost Linky důvěry

Rok 2008 se pro Linku důvěry stal rokem, kdy bylo dosaženo rekordního počtu kontaktů. Přesně na Štědrý den jsme dosáhli historického pětitisícího kontaktu evidovaného na Lince důvěry v daném roce. Modrá linka a její klienti si tak navzájem nadělili dárek, který je odrazem významného postavení Modré linky v krizových sociálních službách. Za rok 2008 jsme tedy celkově zaznamenali 5063 kontaktů.

E-mailové poradenství poskytuje Linka důvěry od roku 1999. Zájem o něj je stále značný, což na pracoviště Linky důvěry klade zvýšené nároky týkající se zejména časových investic a investic zaměřených na udržení vysokého standardu kvality poskytovaných odpovědí. V celkovém objemu zodpovězených e-mailů byl rok 2008 výjimečný, jejich počet byl srovnatelný s rekordními počty z roku 2006.

Kontakty na Linku důvěry zůstávají nezměněny – pevné síť lze využít telefonátem na číslo 549 241 010, mobilní na číslo 608 902 410, elektronické síť jsou dosažitelné hlasově prostřednictvím programu Skype (Skypename modralinka) či písemně e-mailem na help@modralinka.cz. Klientům jsou tak k dispozici čtyři cesty, které mohou vést ke kontaktu s Modrou linkou. Mohou tedy zvolit způsob, který je pro ně v dané chvíli

nevhodnější. E-mailové poradenství je využíváno více dětmi a mladými lidmi, kterým je tento kontakt bližší, hlasové služby jsou vyhledávány především dospělými klienty.

Co může svým klientům Linka důvěry nabídnout? I když byla první linka důvěry založena především pro ty, kteří uvažovali o dobrovolném ukončení svého života, na současné linky důvěry se obracejí nejenom lidé, kteří prožívají vážné krizové situace. Kontaktují je také ti, které „pouze“ něco znepokojuje, potřebují určitou informaci, neví si rady při řešení na první pohled běžného problému. Lidem ve vážných životních situacích nebo krizích, ale i řešícím „obyčejné“ problémy všedního dne, jsou pracovníci Modré linky připraveni se věnovat denně od 9 do 21 hodin. Klientům nenabízejí hotová řešení a nevytyčují jim jejich cestu, ale mohou především zprostředkovat nadhled, kterým člověk intenzivně řešící krizi či problém obvykle nedisponuje. Klientům jsou nabízeny varianty řešení, poskytovány informace a dodávána potřebná podpora tak, aby byly posíleny jejich kompetence k zvládnutí situace. V souladu se zákonem o sociálních službách usilujeme o to, aby klient zůstal součástí své přirozené vztahové sítě, kterou se snažíme podporovat a posilovat tam, kde je to možné.

■ Rok 2008 na Lince důvěry

Základní činností Linky důvěry je každodenní kontakt s klienty prostřednictvím uvedených komunikačních médií. Rok na Lince důvěry však charakterizují i další aktivity, které jsou s touto činností spojeny. Jedná se především o péči o kvalitu poskytovaných služeb prezentovanou intervizními a supervizními týmovými setkáními. Většina týmových setkání je několikahodinová, uskutečnilo se však i setkání sobotní a víkendové. Supervize a intervize byly zaměřeny buď cíleně (týmová supervize, supervize internetového poradenství), nebo obecně, ať už z hlediska aktuální potřeby či dlouhodobých cílů. V loňském roce byl uzavřen kontrakt s novým supervizorem, Bc. Martinem Halamou z Liberce, který má dlouholetou zkušenost jako pracovník i vedoucí linky důvěry. Pracovníci Linky důvěry rovněž procházejí individuálním vzděláváním, zajišťovaným externě nebo mateřskou organizací, zastoupenou Centrem pro vzdělávání a supervizi.

Linka důvěry je důležitým pracovištěm sloužícím studijním a výzkumným účelům. Byly realizovány dvě odborné praxe v celkovém rozsahu 35 hodin, pracoviště poskytovalo podklady pro výzkum v oblasti personálního obsazení linek důvěry, v oblasti syndromu CAN, a vzdělání sociálních pracovníků. Byla realizována ohnisková skupina zaměřená na řešení krize na lin-

kách důvěry, realizovány rozhovory pro výzkum zaměřený na hovory se suicidiální tematikou na linkách důvěry.

I rok 2008 byl rokem personálních výměn, kdy se někteří pracovníci přestali aktivně podílet na pravidelných službách, jiní byli do těchto služeb nově zařazeni. Stávající i noví pracovníci Linky důvěry splňují kvalifikační požadavky podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

■ Linka důvěry v roce 2008 v číslech

Linka důvěry zaznamenala celkově 5063 kontaktů. Již tradičně se na nás klienti obracují ponejvíce e-mailovou cestou, a to v ustáleném poměru dvě třetiny e-mailů na třetinu hovorů. V hlasových službách je nejvíce hovorů uskutečněno prostřednictvím pevných sítí (54 %), internetové sítě (30 %) a sítí mobilních (16 %).

Modrá linka je linkou důvěry pro děti a mládež, neodmítne však kohokoliv jiného, kdo se nachází v krizové situaci, i když jeho věk jejímu vymezení neodpovídá.

Nejčastější věkovou skupinou, která se na Linku důvěry obrací, jsou děti ve věku 10 až 14 let (29%) a mladí lidé od 15 do 19

let (14 %). 4 % kontaktů byla uskutečněna klienty staršími 30 let, řešícími jak problémy týkající se vlastní osoby, tak problémy svých dětí. Vzhledem k tomu, že téměř polovina klientů využívá svého práva a svůj věk neuvádí, je třeba počítat s určitým zkreslením údajů.

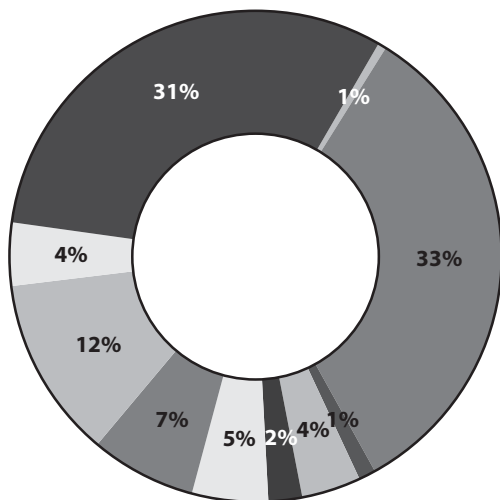
Co se týká složení klientů dle pohlaví, dívky a ženy se na nás dlouhodobě obracejí až šestkrát častěji než muži. Linku nekontaktují pouze jednotlivci, ale rovněž páry či skupiny klientů – ať už vrstevnické či rodinné, v roce 2008 se tak stalo v osmi případech.

Rozložení hlavních oblastí problémů, se kterými nás naši klienti kontaktují, se od předešlého roku výrazně neliší. Nejčastěji se setkáváme s problémy v oblasti vztahů, a to přibližně ve 33 % z celkového počtu evidovaných kontaktů. Linka důvěry je tak pomocí při řešení náročných a krizových situací v oblasti vztahů rodinných, vrstevnických i partnerských. Druhou nejvýrazněji zastoupenou problematikou jsou těžkosti osobnostní a existenciální, se kterými se na nás obrátilo 31 % klientů. Další výrazně zastoupenou skupinou problémů, s nimiž se klienti na nás obracejí, jsou problémy zdravotní, které tvoří 12%. Nejfrekvencovanější jsou témata gynekologická a andrologická (zejména fyziologické změny související s nástupem dospívání), dále témata související s životosprávou a optimální těles-

nou váhou, poruchy příjmu potravy, obavy či otázky týkající se těhotenství, strach z pohlavně přenosných onemocnění apod. Mezi další častá témata patří problematika závislostí a sociální patologie (5 %).

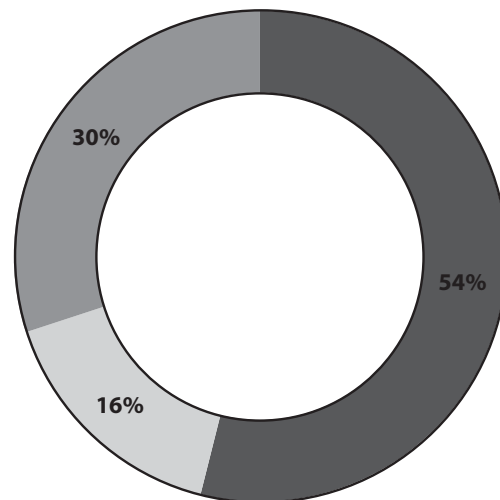
Postupný nárůst zaznamenáváme u témat sexuálních (7% - nárůst od roku 2006 o 2 %). Dalším tématem je sociálně právní problematika (4 %) a psychopatologie (1 %), syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (4 % kontaktů). Většina případů se týkala šikany a sexuálního zneužívání (celkem 107 případů). Ve dvou případech byla se souhlasem klienta splněna ohlašovací povinnost týkající se suspektního syndromu CAN oznámením na Policii České republiky. Problematicku menšin jsme řešili ve třetině procenta případů. Linka rovněž poskytuje pomoc klientům, které potkala traumatizující krizová událost (2 %), ať už smrt blízkého člověka, násilné činy, úrazy apod. V 15 případech jsme řešili krizovou situaci klienta, kterému byly služby Linky důvěry zprostředkovány Integrovaným záchranným systémem (volání na tísňovou linku 112).

Struktura problematiky kontaktů klientů



- Menšiny 1%
- Problematika vztahová 33%
- Psychopatologie 1%
- Syndrom CAN 4%
- Náhlé a nečekané traumatizující události 2%
- Závislosti a sociální patologie 5%
- Problematika sexuální 7%
- Zdravotní témata 12%
- Sociálně právní problematika 4%
- Problematika osobní a existenciální 31%

Podíl způsobu hlasového kontaktu



- Pevné sítě 54%
- Mobilní sítě 16%
- Internetové sítě 30%

■ Internetové poradenství

Internet se stal běžnou součástí života nejenom mladých lidí, ale značné části populace bez rozdílů věku. Klienti jej využívají jak pro písemný kontakt (3597 přijatých e-mailů), tak pro kontakt hlasový (473 kontaktů).

Modrá linka také spolupracuje s dětským serverem Alík, provozovaným a. s. Mafra, kdy každý měsíc zprostředkuje odpovědi na 100 dotazů dětských klientů zadávaných pro Alíkovu poradnu.

Na kvalitu e-mailových odpovědí je na Lince důvěry kladen velký důraz. V roce 2008 byly zařazeny 4 specifické supervize týkající se e-mailového poradenství. Spokojenost klientů je vyjádřena i 144 poděkováními, kterými klienti ocenili odpověď Modré linky na svůj e-mail.

Zajímavým faktem je již ustálený počet zneužití, který dosáhl největšího počtu v druhém roce provozování hlasových služeb Skype. Situace se v předloňském a loňském roce stabilizovala a počet zneužití nepřekročil 2 % z celkového počtu kontaktů. Čím dál častěji se setkáváme s řešením závažné problematiky právě prostřednictvím hlasových internetových služeb, což klade nároky na technické vybavení Linky důvěry. V roce 2009 chceme provést obnovu počítačového vybavení, které by mělo přinést i zkvalitnění hlasového přenosu při poskytování služeb Skype.

Své zkušenosti z internetového poradenství využívají pracovníci v poskytování metodiky a lektorské činnosti při vedení kurzu Výcvik v internetovém poradenství, který je v nabídce vzdělávacího centra Modré linky. Vedoucí Linky důvěry s dalším pracovníkem linky vedla na Konferenci internetové poradenství v Jihlavě workshop Skype jako forma internetového poradenství.

■ O Lince důvěry závěrem

I když statistické údaje za rok 2008 vykazují vysoké hodnoty, není to pro nás nejdůležitější kritérium. Chceme klást důraz na každý jednotlivý kontakt, na každé setkání s klientem. Naším úkolem i motivací je poskytovat dostupné a kvalitní služby těm, kteří potřebují naši pomoc, a být jim k dispozici tehdy, když nás potřebují. Výhledově bychom rádi rozšířili provozní dobu Linky důvěry tak, aby jí klienti nebyli limitováni. Zájem o naše služby mimo danou provozní dobu dokazuje 149 evidovaných pokusů kontaktovat linku mezi 21. a 9. hodinou (zmeškané hovory v rámci pevné a mobilní sítě). Tento záměr je součástí Komunitního plánu sociálních služeb Magistrátu města Brna s výhledem do roku 2011 a bude vyžadovat značné materiální i organizační investice, na nichž je jeho realizace závislá.

Činnost Poradenského centra

■ Psychologická osobní poradna

Psychologická poradna Modré linky nabízí bezplatnou krizovou intervenci, poradenské a psychologické služby dětem, mladým lidem a jejich rodičům, kteří se ocitli v krizové či jinak obtížné situaci. V roce 2008 zaznamenala poradna 70 kontaktů, což je o 36 kontaktů více než v roce předcházejícím. Nejčastější věkovou kategorií, která navštěvuje poradnu je kategorie pubescentů a adolescentů. Klienty je možno rozdělit do tří skupin. První skupinu tvoří ti, kteří přišli pro jednorázovou krizovou intervenci a chtějí řešit momentální aktuální problém. Druhá, nejpočetnější skupina, je tvořena klienty docházejícími do poradny opakovaně, po dobu několika měsíců než dojde ke zlepšení stavu. Klienti, kteří navštěvují poradnu dlouhodobě (několik let) tvoří třetí skupinu. V rámci terapeutického procesu pracují na svém problému a při zlepšení svého stavu spolupráci ukončují. Po určité době se ale opět vrací, aby svůj stav stabilizovali.

■ Logopedická poradna

Činnost Logopedické poradny byla ukončena v červnu 2008. Byla zaměřena na dětské klienty předškolního a školního věku. Jejím cílem bylo odstranění vad výslovnosti, podpora rozvoje slovní zásoby, sluchového vnímání a dosažení maximálních komunikačních schopností dítěte. Logopedická poradna byla jedinou placenou službou Modré linky a její péče bylo využito v 384 logopedických lekcích.

■ Výukové programy

Abychom v naší cílové populaci rozšířili povědomí o místě, kde mohou získat kvalifikovanou pomoc v situacích, které je ohrožují, začali jsme již před několika lety navštěvovat děti ve školách. Formou diskusí a her je seznamujeme s tím, jak Modrá linka - linka důvěry pracuje, v čem konkrétně jim může pomoci a také, jaká jsou její omezení. Osobní setkání s pracovníky Linky důvěry navíc snižuje přirozenou úzkost a nedůvěru dětí, které jim často brání se na nás obrátit. Neméně důležitým efektem je také povzbuzení dětí v tom, že samy mohou v případě potřeby aktivně vyhledat pomoc ve svém okolí. Výukové programy jsme realizovali v základních školách města Brna a v blízkém okolí. Celkem se programu zúčastnilo 117 dětí.

U této služby jsme, oproti předcházejícím letům, zaznamenali výrazný pokles zájmu ze strany základních škol.

V roce 2008 Modrá linka zaznamenala na Lince důvěry a v Psychologické poradně celkem 5133 kontaktů. Logopedická poradna byla navštívena dětmi v 384 případech. Výukových programů se účastnilo 117 dětí a našich kurzů a seminářů 554 odborníků a studentů. S dalšími desítkami dětí a jejich rodičů jsme se setkali na propagační akci.

Činnost Centra pro vzdělávání a supervizi

„Pomáháme těm, kteří pomáhají“

■ Poslání Centra pro vzdělávání a supervizi (CVS)

Poslání CVS vychází z motta v hlavičce. Naplňujeme ho vytvářením kvalitního a bezpečného prostoru určeného profesionálům pomáhajících profesí k dalšímu profesnímu rozvoji i osobnímu růstu a zrání, ve kterém je možné sdílet starosti a radosti pomáhajících profesí.

CVS realizuje vzdělávací kurzy, semináře a výcvikové programy zejména pro pracovníky pomáhajících profesí v rámci jejich dalšího profesního vzdělávání. Podporuje studenty a začínající odborníky v profesním a osobním růstu a rozšiřuje jejich dovednosti a obzory. Jeho filozofií je důraz na kvalitu programů, které jsou tvořeny dle potřeb jednotlivých pomáhajících profesí a trendů v práci s klientem. CVS udržuje kontakt se světem praxe a trvá na tom, aby se tato zkušenost odrážela v jím poskytovaných vzdělávacích programech. Naplňováním poslání je i to, že se centrum aktivně podílí na

přípravě podoby svých kurzů, není jen jejich pouhým redistributorem, a tak nabízí prověřenou kvalitu odpovídající potřebám praxe s odpovídajícím teoretickým základem, rovněž s ohledem na ekonomické možnosti subjektů pohybujících se v pomáhajících profesích.

■ Ohlédnutí do historie CVS

CVS bylo po boku Linky důvěry zřízeno v roce 2001. Specializuje se především na oblast profesních a lidských kompetencí v pomáhajících profesích, poradenských kompetencí a dovedností, témata komunikace a další. Výrazným specifíkem centra je zaměření na rozvíjející se oblast internetového poradenství, podporu a rozvoj supervize.

Od roku 2004 realizuje Modrá linka vzdělávací program v internetovém poradenství. Její samostatný kurz se transformoval do uceleného výcviku v internetovém poradenství, který obsahuje svou vzdělávací a supervizní část. Modrá linka je jediným vzdělávatelem v České republice, který poskytuje komplexní vzdělávání v této oblasti.

Od roku 2006 realizuje okolo 50 vzdělávacích akcí ročně. Aby vyhověla poptávce a potřebám zákona č. 108/2006 Sb., o soci-

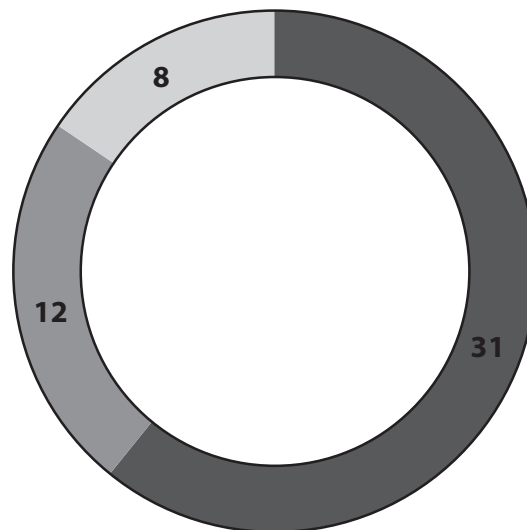
álních službách nabízí supervizní aktivity v nejrůznější podobě, rovněž rozvíjí vzdělávání na klíč a na objednávku.

Rok 2007 přinesl řadu kvalitativních i kvantitativních změn. Kromě 57 vzdělávacích a supervizních aktivit i akreditací Modré linky u Ministerstva práce a sociálních věcí jako vzdělávací instituce pro realizaci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků podle zákona č. 108/2006 Sb. Mimo to nese Modrá linka akreditaci České asociace pracovníků linek důvěry pro své vzdělávací programy internetového poradenství. Od roku 2007 funguje informační portál www.vzdelavani.modralinka.cz, který je pomocníkem při informování potenciálních uchazečů o kurzy a nástrojem pro registraci účastníků.

■ Činnost CVS v roce 2008

V roce 2008 navštívilo 554 osob vzdělávací aktivity Centra pro vzdělávání a supervizi. Mezi významné stálíce centra patří Vzdělávací program v internetovém poradenství, kurz Poradenských dovedností, Způsoby zvládnání obtížných situací při spolupráci s klientem. K novějším kurzům, které se u účastníků osvědčily patří kurz Standardy kvality sociálních služeb a jejich inspekce, Pomoc obětem domácího násilí pro pracovníky v pomáhajících profesích a řada dalších.

V roce 2008 bylo realizováno
51 vzdělávacích aktivit



- Kurzy, semináře výcvikové programy
- Supervize, supervizní workshop
- Kurzy na klíč

Stále flexibilnější se stáváme při realizaci kurzů na klíč, kdy jsme schopni vyhovět potřebám a možnostem zadavatelů. V roce 2008 byl opakovaně na klíč poskytován kurz Výcviku v internetovém poradenství I. a to v rámci „D“ občanského sdružení v Liberci a Ústí nad Orlicí a pro Linku Důvěry Riaps a Střed Třebíč či kurz Praktická sebeochrana při spolupráci s klientem pro Soukromou vyšší odbornou školu sociální v Jihlavě.

Centrum pro vzdělávání a supervizi neustále rozšiřuje své služby i v oblasti supervizních činností. V roce 2008 realizovalo odbornou skupinovou supervizi pro Magistrát města Brna (Oddělení sociální rehabilitace a Oddělení sociální prevence a pomoci) a pro Nesehnutí, se kterými dále úspěšně spolupracuje i v roce 2009.

Již tradičně jsme realizátory Supervizních setkání bálintovského typu. Jde o pravidelnou formu skupinové supervize, která byla otevřena širokému spektru sociálních pracovníků a pracovníků. Skupiny byly organizovány opakovaně jednou za dva měsíce. Jde o ojedinělý projekt v celorepublikovém rozsahu.

V lednu a únoru roku 2008 dobíhal projekt podpořený ze zdrojů Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky „Posílení profesních kompetencí pracovníků NNO v sociálních službách“, který trval již od srpna 2006. V posled-

ních dvou měsících projektu dobíhaly zejména evaluační a administrativní aktivity projektu. V průběhu jednoho a půl roku trvání projektu bylo zorganizováno 11 bezplatných kurzů pro pracovníky v pomáhajících profesích a 24 supervizi s celkovým počtem 339 vzdělávaných osob.

V průběhu roku 2008 získala Modrá linka další akreditace Ministerstva práce a sociálních věcí na své kurzy, a to na kurz Poradenské dovednosti, Etické otazníky v sociální práci, Komunikace, verbální a neverbální a Diagnostika, prevence a zvládnutí syndromu vyhoření. Vedle těchto nově akreditovaných kurzů jsou v nabídce i další kurzy, které již akreditaci MPSV dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách mají. Jedná se o kurzy: Standardy kvality sociálních služeb a jejich inspekce, Úvod do supervize, Psychologické minimum a Pomoc obětem domácího násilí pro pracovníky v pomáhajících profesích. Již výše bylo uvedeno, že jsme nositeli akreditace České asociace pracovníků linek důvěry pro Výcviky v internetovém poradenství I. a II. a také pro Supervizí workshop v internetovém poradenství.

Konference internetového poradenství 2008

Modrá linka se dlouhodobě profiluje především po odborné stránce. Mimo to, že poskytuje akreditované vzdělávání v oblasti internetového poradenství a její pracovníci publikují v odborném tisku, v loňském roce se také rozhodla uspořádat Konferenci internetového poradenství. Ta se konala 14. října 2008 v Jihlavě, záštitu nad tímto setkáním převzal tehdejší hejtmán kraje Vysočina RNDr. Miloš Vystrčil, odbornou záštitu Česká asociace pracovníků linek důvěry.



Konference internetového poradenství se stala historicky prvním setkáním odborníků nad tímto tématem v českém prostředí. Zaznamenala velký zájem z řad odborníků, k odborné diskusi se sešlo téměř 70 pracovníků nejrůznějších typů institucí, studentů či dalších osob.

V rámci konferenčních panelů byla otevřena celá škála témat, které jsou v této dynamice se rozvíjející se disciplíně aktuální. Zájem účastníků vzbudily především nové formy internetového poradenství (chat, Skype) a možnosti jejich využití, stejně tak vliv internetu jako média na způsob komunikace. Prostor dostala i supervize, tedy způsob profesního růstu pracovníků, kteří internet využívají ve styku s klienty, prostřednictvím reflexe obtížných situací. Mezi přednášejícími vystoupili jak přední odborníci z akademické půdy a profesionálové z institucí, které službu internetového poradenství poskytují, tak i zástupce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a Policie ČR. Jednotlivé příspěvky byly doplněny praktickými semináři a workshopy.

Modrá linka by ráda navázala na tuto konferenci i v budoucnu. Od účastníků konference se jí dostalo mnoha námětů, kterým je třeba se věnovat, aby internetové poradenství bylo schopno reagovat na potřeby klientů. Z reakcí odborníků v této oblasti vyplývá, že uspořádání Konference internetového poradenství bylo významným prvotním impulsem přispívajícím ke zvyšování kvality této služby.

Těší nás, že jsme nezbytnou organizační pomoc našli v pracovnících i studentech Soukromé vyšší odborné školy sociální Jihlava, stejně tak, že máme podporu nejen poradců a institucí, jejichž zástupci v rámci konference vystoupili, ale také i Asociace vzdělavatelů v pomáhajících profesích.

Propagace činnosti Modré linky

Modrá linka hledá stále nové cesty, jak přiblížit svou nabídku klientům. Důležitou formu prezentace tvoří přímý kontakt s dětmi při výukových programech a propagačních akcích. Kromě již zmíněných výukových programů se s dětmi i jejich rodiči pravidelně setkáváme na akci „Lužánky v Lužánkách“, kde jsme prezentovali naši činnost. Nezanedbatelná jsou také setkání s pracovníky z pomáhajících profesí a studenty na kurzech a seminářích.

Odborná veřejnost se s námi v loňském roce setkala na první celorepublikové Konferenci internetového poradenství v Jihlavě. Linka důvěry se rovněž různými způsoby prezentovala

v médiích. Vedoucí Linky důvěry publikovala článek s názvem „Děti v dnešním světě, svět v dnešním dítěti“ ve sborníku k 10. výročí Spondea, o.p.s. a dále v časopise Click (téma děti a počítač). Spolu s dalším pracovníkem linky se vyjadřovala k internetovému poradenství v periodiku Psychologie dnes. Elektronicky byly prezentovány rozhovory s vedoucí linky na téma vzdělání pracovníků linek důvěry (Swmag), a již tradičně vysvědčení (iDnes.cz) a další portály. Modrá linka byla prezentována rovněž v televizním pořadu Záhady Toma Wizarada vysílaném na Pondělí velikonoční. Ve spolupráci s Centrem pro rodinu a sociální péči se uskutečnil rozhovor pro rádio Petrov určený rodičům dospívajících dětí.

Modrá linka se aktivně zapojila do procesu tvorby Komunitního plánu sociálních služeb města Brna do roku 2009, jehož zpracovatelem je Magistrát města Brna.

Ti, kteří hledají podporu, snadno najdou kontakt na internetovém audiochatu Skype nebo na webových stránkách www.modralinka.cz, přes který se na nás mohou bezprostředně obrátit. Na tuto možnost upozorňují také jiné webové stránky (www.alik.cz, www.detskyweb.cz). Dětem a rodičům se Centrum pro vzdělávání a supervizi a také Psychologická poradna Modré linky denně připomíná v sídle svého působení, Centru rodinných aktivit LATA na Plovdivské 8, Brno.

K informovanosti o vzdělávacích aktivitách Centra pro vzdělávání a supervizi přispívá Katalog vzdělávacích aktivit (2 x ročně), elektronický měsíčník Zpravodaj vzdělávání a informační MailingList Modré linky.

Výhled Modré linky do roku 2009

Prioritou tohoto roku bude zajištění finanční a personální stability Modré linky. S ohledem na finanční ztrátu předchozího období hledáme úsporná opatření a především další finanční zdroje, aby nebyl ohrožen chod Modré linky.

Největší událostí roku 2009 bude patnáctileté výročí založení Modré linky, které oslavíme na podzim. Stejně jako v předcházejících letech zůstává naším cílem zkvalitňování služeb, tak aby byly pro naše klienty co nejdostupnější. Budeme nadále podporovat další vývoj pracovního týmu, jeho kontinuální vzdělávání a zvýšení možnosti konzultace práce jednotlivých členů týmu.

V objektu, ve kterém v současné době provozujeme Poradenské centrum a Centrum pro vzdělávání a supervizi bude zřízena od září 2009 Waldorfská základní škola, proto bude hlavním úkolem prvního pololetí roku 2009 nalezení vhodných a pro klienty dostupných prostor.

Pracovníci Modré linky se i nadále budou účastnit spolupráce s Magistrátem města Brna při tvorbě Komunitního plánu sociálních služeb a realizaci priorit tohoto plánu s výhledem do roku 2011. Kontinuálně pracujeme na zpřehlednění aktuální nabídky psychosociální pomoci v městě Brně. Naše pracoviště slouží laické i odborné veřejnosti mimo jiné i jako středisko informací. Chceme tedy i nadále mapovat a poskytovat aktuální informace v této oblasti, abychom mohli podpořit ty klienty, kteří po krizové intervenci potřebují navazující pomoc.

Centrum pro vzdělávání a supervizi se bude více zaměřovat na realizaci kurzů na objednávku a na klíč a rozšiřovat nabídku vzdělávacích aktivit o nové, současnou situaci v NNO reflektující kurzy. Pracujeme na přípravě nového výcvikového programu v teambuildingu, který bychom chtěli zařadit do nabídky již v I. pololetí a také usilujeme o rozšíření katalogu o projekty zaměřené na fundraising a coaching.

Profil občanského sdružení Modrá linka

Modrá linka je občanské sdružení založené v září roku 1994. V současné době sdružení provozuje tři samostatné organizační jednotky: Linku důvěry, Poradenské centrum a Centrum pro vzdělávání a supervizi. Sdružení řídí tříčlenná Správní rada, předsedkyně sdružení je statutárním orgánem. Od závěru roku 2007 je vytvořeno pracovní místo ředitelky podléhající Správní radě.

■ Správní rada občanského sdružení Modrá linka

Předsedkyně	Mgr. Andrea Lásková
Místopředseda	Mgr. Michal Horák
Členka	Mgr. Alena Odehnalová

■ Ředitelka

Mgr. Alena Pavlíčková

■ Vedoucí Linky důvěry

Bc. Bohuslava Horská

■ Poradenské centrum

Psychologická poradna	Mgr. Kateřina Jičínská
	Mgr. Lenka Minibergerová
Logopedická poradna	Mgr. Ilona Šplíchalová

■ Centrum pro vzdělávání a supervizi

Vedoucí: **Bc. Ladislav Ptáček, DiS**
(do 31. 5. 2008)

Koordinátorka: **Mgr. Alena Sekáčová**
(od 1. 6. 2008 vedoucí)

■ Pracovní tým Linky důvěry

Pracovní tým se skládá z odborných pracovníků, kteří splňují kvalifikační požadavky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Další podmínkou přijetí je absolvování výcviku v telefonické krizové intervizi a výcviku v internetovém poradenství. Uchazeči o práci konzultanta na lince důvěry procházejí psychologickými testy, absolvují minimálně 15 hodin náslechů a po prověření způsobilosti pro samostatnou práci mohou na lince důvěry působit, a to nejdříve pod vedením tutora. Pracovníci se průběžně vzdělávají, pravidelně se účastní externí a interní supervize.

Modrá linka je kolektivním členem ČAPLD a splňuje všechny profesní požadavky asociace.

Finanční zpráva za rok 2008

Modrá linka jako nestátní nezisková organizace financuje své projekty z více zdrojů. Na financování se podílejí jak státní instituce, tak nadace a sponzoři. Nezanedbatelnou částkou se stávají také vlastní zdroje získané od partnerů a z pořádání vzdělávacích akcí pro pracovníky pomáhajících profesí a pedagogy.

Rozvaha (v tis. Kč)

Položka	Stav k 1. 1. 2008	Stav k 31. 12. 2008
AKTIVA		
Stálá aktiva		
Dlouhodobý nehmotný a hmotný majetek		
Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	41	58
Oprávký k samostatným movitým věcem a souborům věcí	-3	-21
Stálá aktiva celkem	38	37
Oběžná aktiva		
Pohledávky	34	37
Pokladna	13	15
Účty v bankách	1290	845
Náklady příštích období	1	0
Oběžná aktiva celkem	1338	897
Aktiva celkem	1375	934

Položka	Stav k 1. 1. 2008	Stav k 31. 12. 2008
PASIVA		
A. Vlastní zdroje		
Vlastní jmění	336	537
Účet výsledku hospodaření	x	-236
Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení		x
Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta z minulých let	808	407
Výsledek hospodaření celkem	608	171
Vlastní zdroje celkem	944	708
B. Cizí zdroje		
Krátkodobé závazky celkem	153	80
Dodavatelé	63	13
Přijaté zálohy	-40	-45
Ostatní závazky		-1
Zaměstnanci	84	70
Ostatní přímé daně	14	12
Závazky k ZP, SP a FÚ	33	32
Jiné závazky	-1	-1
Jiná pasiva	278	146
Cizí zdroje celkem	431	226
Pasiva celkem	1375	934

■ Výkaz zisku a ztrát

Účet	Položka	
NÁKLADY		
501001	základní materiál	11 348,00
501002	režijní materiál	6 375,00
501003	pracovní pomůcky	5 907,50
501004	odborná literatura	690,00
501007	občerstvení na semináře	25 711,50
501008	kancelářské potřeby	11 824,00
501028	drobný majetek	5 640,00
	Spotřeba materiálu celkem	67 496,00
512000	cestovné	9 062,00
513000	náklady na reprezentaci	483,00
518001	kopírování	996,50
518002	poštovné	7 432,50

Účet	Položka	
518004	propagace, reklama	0,00
518005	telefonní poplatky	48 046,92
518006	pronájem prostor	34 369,00
518007	ubytování	27 724,00
518008	dodávky služeb	110 614,00
518010	Supervize, lektorné	225 015,00
	Služby celkem	463 742,92
521000	mzdové náklady	1 341 154,00
524000	zákonné sociální pojištění	376 644,00
	Osobní náklady celkem	1 720 878,00
549000	Jiné náklady - bankovní výlohy, zákonné pojištění	45 037,9
	Náklady celkem	2 297 153,95

Účet	Položka	
VÝNOSY		
602000	tržby z prodeje služeb - poradny, semináře a kurzy	835 600,00
644000	úroky	1 008,85
649000	jiné ostatní výnosy	0,00
682000	dary	30 000,00
684000	členské příspěvky	1 200,00
691000	dotace MPSV	600 000,00
	dotace Jihomoravského kraje	165 000,00
	dotace Magistrátu města Brna	60 000,00
	nadační příspěvek "Pomozte dětem!"	262 302,00
	dotace městské části Královo Pole	20 000,00
	dotace městské části Židenice	25 000,00
	dotace Globální grant	61 044,72
	Výnosy celkem	2 061 155,57
	Výsledek hospodaření	-235 601,50

■ Náklady na jednotlivé projekty

Modrá linka – linka pomoci dětem	1 388 221,64
Vzdělávání pro pomáhající profese	825 354,71
Posílení profesních kompetencí pracovníků NNO pomáhajících profesích, GG	61 048,60
Náklady na provoz občanského sdružení	22 523,00

Poděkování

Za stálou podporu děkujeme

- Středisku volného času Lužánky a jeho řediteli Ing. Milanu Appelovi
- Centru rodinných aktivit a její vedoucí PaedDr. Lucii Nečasové
- České asociaci pracovníků linek důvěry
- Soukromé vyšší odborné škole sociální Jihlava a její ředitelce Mgr. Janě Dvořákové
- Krajskému úřadu kraje Vysočina
- všem spolupracujícím školským i sociálním institucím a taktéž všem přátelům, dobrovolníkům a příznivcům Modré linky.

Podpořili nás

Modrá linka jako nestátní nezisková organizace díky podpoře sponzorů a poskytovatelů grantů může nabízet a rozvíjet své služby. Vážíme si jejich podpory, protože právě díky nim mohla Modrá linka v roce 2008 vyvíjet svou činnost.

Naše poděkování patří:

- Ministerstvu práce a sociálních věcí České republiky
- Statutárnímu městu Brnu
- Krajskému úřadu Jihomoravského kraje
- Úřadu městské části Brno-Královo Pole
- Úřadu městské části Brno-Židenice
- Nadaci rozvoje občanské společnosti, jejímu sbírkovému projektu „Pomozte dětem“

Vážíme si podpory našich sponzorů, firem:

- Advokátní kancelář Mgr. Michael Buchlovský
- Ing. Oldřich Buchlovský
- Hotelu International Brno a.s.
- Poskytovatelí internetu SkyNet a.s.
- Kulturnímu magazínu Metropolis

**Číslo našeho bankovního účtu u ČSOB:
182826291/0300.**

vydalo
občanské sdružení
Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež)
Lidická 50, 658 12 Brno
tel.: 549 524 111
fax: 549 524 104
e-mail: manager@modralinka.cz
<http://www.modralinka.cz>