

modrá linka *o.s.*
výroční zpráva 2011



OBSAH

MOTTO	2
ÚVODNÍ SLOVO SR	3
SLOVO ŘEDITELKY	4
LINKA DŮVĚRY V ROCE 2011	6
PORADENSKÉ CENTRUM V ROCE 2011	14
ČINNOST CENTRA PRO VZDĚLÁNÍ A SUPERVIZI V ROCE 2011	16
PROPAGACE MODRÉ LINKY V ROCE 2011	17
VÝHLED MODRÉ LINKY DO ROKU 2012	17
PROFIL OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ MODRÁ LINKA	18
FINANČNÍ ZPRÁVA ZA ROK 2011	19
PODĚKOVÁNÍ	22

O HLEDÁNÍ MODRÉHO KVĚTU

Bájný modrý květ, romantický, tajemný symbol blaha, štěstí a radosti, provází nejenom básníky od dob významného autora romantismu Novalise. Každý hledá svůj modrý květ, hlubinu, důvod svého žití na této planetě; ať tak činí vědomě či ne. Někdy se snaží svoje křehké, ale stále přítomné hledání zaplašit, přehlušit, nevnímat jej, ignorovat jej. Někdy hledá tak usilovně, až se ztratí sám sobě. Každý hledá jinak, každý hledá jinde. Někdy nachází, jindy ztrácí, někdy při svém hledání zabloudí někam, odkud sám jenom těžko vyjde.

Pak potřebuje na této cestě průvodce, pomocnou ruku, paprsek světla, dotek slov. I proto je tu Modrá linka, linka důvěry (nejen) pro děti a mládež. Ne že by ti, kteří jejím prostřednictvím pomáhají druhým, již dosáhli svého cíle a svůj modrý květ jednou provždy našli. Jsou také na cestě. V danou chvíli ale mohou dát něco ze sebe, z toho, co dostali, aby mohli pomoci druhým.

Hledejme každý ten svůj modrý květ, ten, jehož květy nepodléhají pomíjivosti. Možná, že i pomoc druhým je zrovna takovým kvítkem, za kterým jdeme. Děkujeme Vám, kteří nám pomáháte pomáhat a potkávat se na své cestě s těmi, kteří pomoc potřebují.

*„Nechte si květy své, jež mizí každé zimy,
květ, který v duši mám, nezničí ani mráz.“*

Victor Hugo (přeložil G. Franci)

Bohuslava Horská

MILÍ ČTENÁŘI VÝROČNÍ ZPRÁVY OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ MODRÁ LINKA,

již potřeťi v tomto složení vás zdravíme z tohoto vstupního prostoru do textu výroční zprávy občanského sdružení Modrá linka.

Na dalších stránkách se budete moci začíst do zpráv a nejrůznějších údajů o tom, jak si v roce 2011 vedlo občanské sdružení Modrá linka, jak rostlo a zráló, jak bylo přítomno ve světě pomáhajících profesí a lidských starostí a jak se mu dařilo naplňovat své poslání.

Podobně jako loni bychom se chtěli zastavit u toho, co se dá číst takřikajíc mezi řádky předkládaných zpráv, výstupů a výsledků. Modrá linka i nadále zraje, a tak v roce 2011 došlo k dalším změnám, které vnímáme jako dobré kroky správným směrem.

Z tohoto úhlu pohledu máme především na mysli rozšíření poslání linky důvěry věnovat svoji pozornost, odbornost a energii nejen dětem, dospívajícím a mladých dospělým, ale také ostatním věkovým skupinám. Modrá linka se tak stala „linkou důvěry nejen pro děti a mládež“. Přestože jsme nikdy neodmítali dospělé zájemce v krizové situaci o pomoc linky důvěry, nyní — v reakci na reálný vývoj a poptávku po našich službách — došlo k oficiální změně poslání, cílů a cílových skupin, ke kterým míří nabídka naší pomoci a podpory. V roce 2011 tak došlo za celou historii Modré linky k největší změně sebeurčení a definování vlastního poslání, role a místa v pomáhajícím světě od doby, kdy se takto Modrá linka konstituovala na počátku své existence.

Modrá linka se tak neustále snaží naslouchat tomu, kde a proč je zapotřebí její přítomnosti a nabízet efektivní a smysluplnou pomocnou ruku k řešení nejrůznějších životních nesnází těm, kteří na ně nechtějí být sami.

Stalo se mnoho jiného dobrého, poprali jsme se také s mnohými starostmi, které rok 2011 přinesl. O tom se můžete dozvědět nejen při listování touto výroční zprávou, kterou Vám předkládáme.

Je na místě právě zde poděkovat všem, kteří mají svůj podíl na tom, že rok 2011 můžeme přiřadit k dobrým rokům Modré linky a jejich klientů, a to jak z řad široké veřejnosti, která využila službu linky důvěry nebo psychologické poradny, tak i z řad pomáhajících profesionálů, kterým jsou k dispozici služby Centra pro vzdělávání a supervizi.

Velmi rádi tedy děkujeme všem pracovníkům Modré linky, kteří dennodenně pracovali ve prospěch klientů Modré linky a přispěli k dobrému společnému dílu, stejně jako všem našim partnerům a donátorům, kteří nás v našem úsilí podpořili.

Tímto vším povzbuzeni hledíme vstříc všem událostem roku 2012.

Mgr. Danka Ciešlarová, PhDr. Jaroslava Otradovcová
a Mgr. Ladislav Ptáček
členové správní rady o. s. Modrá linka

SLOVO ŘEDITELKY

Co je Modrá linka? Už to všichni víme? — je to přístav pro všechny, kteří jsou v nesnázích, neví, jak naložit se svým problémem, jak si poradit se starostmi, které na ně život naložil. V roce 2011 jsme se přesvědčili, že jsme začleněni do stabilních organizací, které pomáhají a snaží se pomáhat. Modrá linka se pomalu blíží dospělosti a má tedy nárok bilancovat své úspěchy, ale i neúspěchy za celé období své činnosti.

Od roku 1994, kdy byla Modrá linka založena jako první linka důvěry pro děti v Brně, se toho událo mnoho.

Původně se zrodila „jen“ linka důvěry a poradna, kam se mohli děti a mladí lidé obracet se svými problémy. Vývoj šel ale dál a linka důvěry oddělila svoji činnost od poradny a v roce 1999 zřídila k telefonické lince i internetovou komunikaci. To všechno postupně s nemalým úsilím odborníků konzultantů a s překonáváním všech počátečních obtíží. Podařilo se a Modrá linka se mohla vyvíjet dál.

V roce 2002 byl zaznamenán nemalý zájem o vzdělávací programy a Modrá linka tak stála na další významné křižovatce. Bylo založeno Centrum pro vzdělávání a supervizi, kde odborníci — lektoři mohli vzdělávat jiné odborníky, zejména pracovníky v pomáhajících profesích.

A linka důvěry — postupně byla zavedena Skype komunikace a přibyla další možnost komunikace prostřednictvím mobilního telefonu.

Co dál? Za tuto dlouhou dobu činnosti, kdy prošla Modrá linka mnoha postupnými změnami, dnes nabízí pomoc denně. Poskytuje služby nejen prostřednictvím linky důvěry, ale i v osobní poradně, která je k dispozici vždy 1x v týdnu. Organizuje i nadále kurzy pro široké spektrum odborníků nejen z pomáhajících profesí, organizuje mezinárodní konference.

Kde je pomoc Modré linky vidět? Pro anonymitu a důvěrnost, kterou linka důvěry svým klientům nabízí, není vždy možné získat zpětnou vazbu, ale děkované reakce a čísla potvrzují spokojenost uživatelů služby.

Nahlédněte ale i do našich čísel, která máme dle každoroční statistiky k dispozici.

Od svého založení v roce 1994 bylo zaznamenáno přes 63 tisíc kontaktů, služeb bezplatné osobní poradny využilo do roku 2011 více jak 1000 klientů.

I přesto, že se Modrá linka od svého založení každoročně potýká s nedostatkem finančních prostředků, neboť je závislá na stále více se snižujících dotacích ze státního rozpočtu (MPSV, JMK, MMB, apod.), i přesto neztrácí chuť a odvalu do dalšího rozšiřování služeb a pomoci svým klientům.

V roce 2011 přijala Modrá linka nové stanovy a rozšířila tak nabízené služby linky důvěry na všechny osoby v krizi bez rozdílu věku. Rovněž reagovala na zájem mladé veřejnosti,

když navázala na úspěšný projekt e-mailového poradenství a začala připravovat půdu pro novou službu chatového poradenství, která bude spuštěna v roce 2012.

Rok 2011 byl pro Modrou linku náročný jako každý jiný rok, ale věřím, že byl také přínosný a obohacující pro všechny, kteří našich služeb využili. Co lze s jistotou říct, je, že se opět posunul — již na hranici dospělosti. To vše by ale nebylo možné bez pomoci a s velkým přispěním všech, kteří se o ni starali, ať už po stránce finanční, organizační nebo i po stránce péče o klienty. Mé díky patří všem donátorům, dárcům, sponzorům, správní radě, členům sdružení bez nichž by nebylo možné služby Modré linky poskytovat. Speciální poděkování patří všem pracovníkům linky důvěry, kteří svou práci odvádí s odevzdáním, trpělivostí, ochotou a zodpovědností ke všem volajícím klientům a se srdcem na dlani.

Jana Zárubová
ředitelka o. s. Modrá linka

LINKA DŮVĚRY V ROCE 2011

ROK 2011 JAKO ROK PŘELOMOVÝ

Rok 2011 byl pro linku důvěry Modrá linka do značné míry přelomovým. Došlo ke dvěma zásadním rozhodnutím, která mají přímý vliv na chod linky důvěry a zejména na její klienty, uživatele jejich služeb.

Podívejme se nyní krátce do historie. Založení linky důvěry Modrá linka bylo odpovědí na potřebu, kterou vnímali ti, kteří se pohybovali profesně blízko dětem a sdíleli s nimi jejich problémy a trápení. Zřetelně spatřovali absenci specializované instituce, která by jim nabídla anonymní, důvěrnou a neodkladnou pomoc. Na podzim roku 1994 tedy vznikla linka důvěry pro děti a mládež Modrá linka, která tuto pomoc nabídla a otevřela se tak dětským klientům. Od jejího založení však pracovníci Modré linky zaznamenávali zájem i dospělé populace, která se obracela o pomoc při řešení svých těžkostí.

V uplynulých letech zájem dospělých o linku důvěry rostl, zatímco dětských klientů bylo naopak o něco méně, o čemž do jisté míry svědčil i statistický úbytek kontaktů. Nejenom z tohoto důvodu došlo v roce 2011 k rozhodnutí členů občanského sdružení Modrá linka otevřít se více dospělým klientům a nabídnout jim své služby. V polovině roku 2011 se tak Modrá linka stala „linkou důvěry (nejen) pro děti a mládež“. Toto rozhodnutí přineslo svoje ovoce v nárůstu zájmu „nedětské“ klientely o služby linky důvěry a v zastavení poklesu statistického počtu kontaktů. To bylo tedy první významné rozhodnutí, které ovlivnilo činnost linky důvěry v roce 2011.

Druhým význačným krokem bylo rozhodnutí otevřít další „komunikační kanál“, kterým bude možné obrátit se na linku důvěry, a to chat. Důvodem je opět přiblížení se potřebě, kterou manifestují naši klienti, tentokrát víc děti a mládež než dospělí. Děti a dospívající vyhledávají spíše písemné služby prostřednictvím internetu, které odpovídají jejich nastavení a mentalitě: dostupnost, vysokou míru anonymity a důvěrnosti a na druhé straně snížené nároky na sociální a emoční investice. Komunikace prostřednictvím e-mailu, která na lince důvěry zažila svůj vrchol v druhé polovině první dekády tohoto století, již zřejmě nenabízela žádoucí platformu pro tuto cílovou skupinu, což dokládají statistické údaje. Současně jsme se však čím dále frekventovaněji setkávali se zájmem o služby prostřednictvím chatu. Počet „pokusů o chat“, které byly klienty učiněny, se v uplynulém roce blížil téměř číslu 100 (88), to znamená, že jednou za tři až čtyři dny klienti projevíli zájem s námi chatovat, přestože na webových stránkách i v našem Skype profilu jasně deklarujeme, že službu chat neprovozujeme.

I když jsme se v minulých letech tomuto způsobu komunikace s klienty z více důvodů bránili, dospěli jsme postupem času k odlišnému stanovisku. Zavedení služby chat vidíme jako určitý „návrat“ k dialogickému poradenství, ke kontaktu „tady a teď“; k možnosti reagovat na aktuální situaci, klást otázky, být s klientem v tom přesném okamžiku, kdy „se

něco děje“ a klient je otevřený pomoci i změně. I přes úskalí, pasti a rizika chatové komunikace jsme tedy začali mapovat cesty k jejímu zavedení.

Začátkem roku došlo ke konečnému rozhodnutí službu chat zajistit. Vzhledem k tomu, že jsme se nechtěli učit na vlastních chybách a omylech a experimentovat v přímé práci s klientem, ale nabídnout co nejvíce kvalitní službu, stal se rok 2011 rokem přípravným, se zřetelem na materiální i lidské zdroje. Tým linky důvěry absolvoval tři cílené školicí akce, které byly zaměřeny na chatovou komunikaci s klientem. Své zkušenosti nám předali pracovníci institucí, které se již chatu s klientem věnují: Linka Dětského krizového centra Praha, Linka bezpečí, Linka důvěry Střed Třebíč a Linka detskej istoty Unicef Bratislava. Na základě těchto zkušeností a vlastní zkušební praxe byla vytvořena metodika a rovněž požadavky na vlastní software, který byl vyvíjen s ohledem na maximální bezpečí a důvěrnost předávaných informací i na uživatelský komfort klienta a pracovníka. Služba chat, jejíž spuštění bude dalším významným mezníkem v životě Modré linky, bude nabídnuta v prvním pololetí roku 2012. Počítáme s nárůstem zájmu zejména dětí a dospívajících; teprve praxe, na kterou se velmi těšíme, přinese konkrétní výsledky našeho intenzivního úsilí.

Obě rozhodnutí, jak se více otevřít dospělým klientům, tak vyjít vstříc dětem a dospívajícím, vnímáme jako snahu o komplexní odpověď na potřeby našich klientů, které jsme v uplynulých letech zaznamenali. Usilujeme o to, být nablízku těm, kteří naše služby potřebují, a to bez ohledu na jejich věk či stav, a to takovým způsobem, který je pro ně přitažlivý. I do budoucna jsme otevřeni dalším změnám, které jsou však závislé na zdrojích, které máme k dispozici, především finančních. Bez odezvy stále zůstává naše přání být našim klientům k dispozici nonstop — za současného stavu materiálních zdrojů to přirozeně možné není, přestože klienti svůj zájem dávají výrazně najevo (zaznamenali jsme 135 pokusů kontaktovat telefonicky naši linku mimo naši standardní provozní dobu od 9 do 21 hod.). Na tomto místě je však třeba říci, že jsme vděční za to, že můžeme díky našim přispěvatelům a donátorům naše služby nejenom udržovat, ale i rozvíjet.

JAK KONTAKTOVAT LINKU DŮVĚRY MODRÁ LINKA

Stejně jako v uplynulých letech poskytovala linka důvěry v roce 2011 své služby prostřednictvím hlasového i písemného kontaktu; hlasově prostřednictvím pevných, mobilních i internetových sítí: pevná linka 549 241 010; mobilní linka: 608 902 410; Skype linka — skypename modralinka. Písemně pak prostřednictvím e-mailové korespondence doručené na e-mail help@modralinka.cz. Hovory jsou zpoplatněny běžnými tarify příslušných telefonních operátorů klienta, kontakt prostřednictvím internetového programu Skype je zdarma, pouze za cenu připojení k internetu, stejně tak jako e-mailové poradenství.

Klientům Modré linky je určeno i tzv. pasivní poradenství, tedy možnost hledat řešení těžkostí a problémů prostřednictvím informací zejména na webových stránkách. Ty tvoří kontakty na spolupracující organizace, které jsou pravidelně aktualizovány, dále příběhy na motivy nesnází, které s našimi klienty řešíme a které jsou vytvářeny pracovníky Modré linky, a další náměty a témata. V roce 2011 byla průměrná měsíční návštěvnost našich

webových stránek 6630 (průměrný celkový počet jednotlivých návštěv v kalendářním měsíci).

ROK 2011 V ČÍSLECH

V roce 2011 linka důvěry zaznamenala v celkovém počtu 3254 kontaktů, tj. o 3 % méně, než v roce uplynulém. Pokles kontaktů v prvních měsících roku byl vyrovnán nárůstem kontaktů v jeho druhé polovině, takže v konečném důsledku můžeme konstatovat, že ve srovnání s předešlými roky nedošlo k žádnému významnému statistickému výkyvu. Vzrůstající tendence měsíční bilance kontaktů svědčí o potenciální možnosti dalšího nárůstu zájmu o služby Modré linky.

Stejně jako v předešlých letech můžeme konstatovat, že hlasové kontakty tvoří významnou, převažující část kontaktů. Uvedený trend lze registrovat v posledních několika letech — v roce uplynulém i v roce 2010 tvořily hlasové kontakty 56 %, 2009 46 %, 2007 a 2008 procent 36. Jak jsme již uvedli, je tedy možné spatřovat, že zájem o e-mailové poradenství, kulminující v roce 2008, je v současné době na ústupu a je nahrazován kontaktem hlasovým. I nadále vnímáme, že mnohá témata přinášovaná klienty mají závažný charakter, včetně krizí se suicidálními tendencemi (v roce 2011 76 případů, tj. 7,4 % z celkového počtu kontaktů).

Ustálený počet hlasové komunikace s klientem přijímáme jako pozitivum — v telefonickém kontaktu lze dojít dále i hlouběji, než v kontaktu písemném, přestože se — jak bylo uvedeno — novým komunikačním trendům nevyhýbáme. Kontakt prostřednictvím služby Skype navíc eliminuje finanční investice klientů, které mnohdy vytvářejí nežádoucí bariéru mezi klientem a našimi službami.

V celkovém počtu hlasových kontaktů je nejvíce hovorů uskutečňováno stále prostřednictvím tradičních pevných sítí, a to v 58 %. Mobilní sítě jsou využívány ve 20 % a sítě internetové (Skype) ve 22 %.

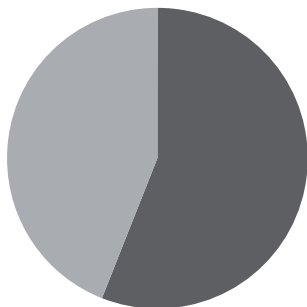
Nejčastější věkovou skupinou, která se na Modrou linku obrací, jsou děti ve věku 10 až 14 let (19 %) a mladí lidé od 15 do 19 let (12 %). Tato čísla dokumentují určitý pokles kontaktů této věkové skupiny (o 5 %). 4 % kontaktů byla uskutečněna klienty mezi 20. a 30. rokem (o jedno procento více než loni), 6 % klienty staršími 30 let, což činí nárůst o 3 % oproti minulému roku. Vzhledem k tomu, že více než polovina klientů využívá svého práva a svůj věk neuvádí, je třeba počítat s určitým zkreslením údajů; je však možné jasně spatřovat nárůst dospělé části cílové skupiny.

Nezměněná zůstává skladba klientů vzhledem k pohlaví. Z celkového počtu klientů nás kontaktovalo 50 % žen a 14 % mužů; u zbývajících počtu klientů nelze pohlaví uvést (jedná se o mlčení, zavěšení bez hlasového kontaktu apod.) Modrou linku nekontaktovali pouze jednotlivci, ale rovněž páry či skupiny klientů — ať už vrstevnické či rodinné, v roce 2011 v pěti případech.

Rozložení hlavních oblastí problémů, se kterými nás naši klienti kontaktují, se od předchozích let výrazně neliší. Nejčastěji se setkáváme s problémy v oblasti vztahů, a to přibližně ve 33,9% celkového počtu evidovaných kontaktů, což představuje určitý, v celkovém počtu případů nepříliš výrazný nárůst (o 4 %). Modrá linka je tak pomocí při řešení náročných a krizových situací v oblasti vztahů rodinných, vrstevnických i partnerských. S těžkostmi osobnostními a existenciálními se na nás obrátilo 30 % klientů. Další významnou skupinou problémů, s nimiž se klienti obracejí na Modrou linku, jsou problémy zdravotní, které tvoří 10,3 %. Tradičně nejfrekventovanější jsou témata gynekologická a andrologická, která tvořila třetinu řešených případů (zejména fyziologické změny související s nástupem dospívání), dále témata související s životosprávou a optimální tělesnou váhou, poruchy příjmu potravy, obavy či otázky týkající se těhotenství, strach z pohlavně přenosných onemocnění, ale i další témata dotýkající se celého spektra této problematiky. Mezi další častá témata patří problematika závislostí a sociální patologie (5,6 %). Zájem je rovněž o témata sexuality (4 %), která byla oproti minulého roku o něco méně frekventovaná. Dalším tématem je problematika sociálně právní (8 %) — zde jsme zaznamenali nárůst o 3 %, zejména v oblasti řešení problémů souvisejících se zadlužeností (přibližně 40 řešených případů). Problémy týkající se psychopatologie tvořily 2,3 %. Problematika syndromu týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte tvořila 4,6 % kontaktů, což představuje určitý pokles (o 2 %).

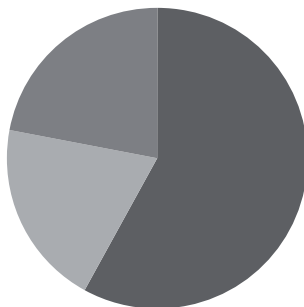
Problematiku menšin jsme řešili v 0,3 % případů. Linka rovněž poskytuje pomoc klientům, které potkala traumatizující krizová událost (1 %), ať už smrt blízkého člověka, násilné činy, autonehody, úrazy apod.

Častěji se setkáváme s domácím násilím, které jsme řešili v 33 případech. Zajímavým fenoménem současné doby, který se odráží i v problematice řešené na naší lince důvěry, je například stalking — nebezpečné pronásledování, se kterým nás kontaktovalo 19 klientů, mobbing (9 kontaktů), kyberšikana (21 kontaktů). Stále řešíme vysoký počet problémů se sebepoškozováním, zejména u mladých lidí (52 případů). Sebepoškozování vnímáme dlouhodobě jako nepříznivý trend v přístupu zejména dětí, dospívajících a mladých dospělých k řešení svých těžkostí a problémů, kdy fyzická bolest přináší dočasnou úlevu od bolesti fyzické.



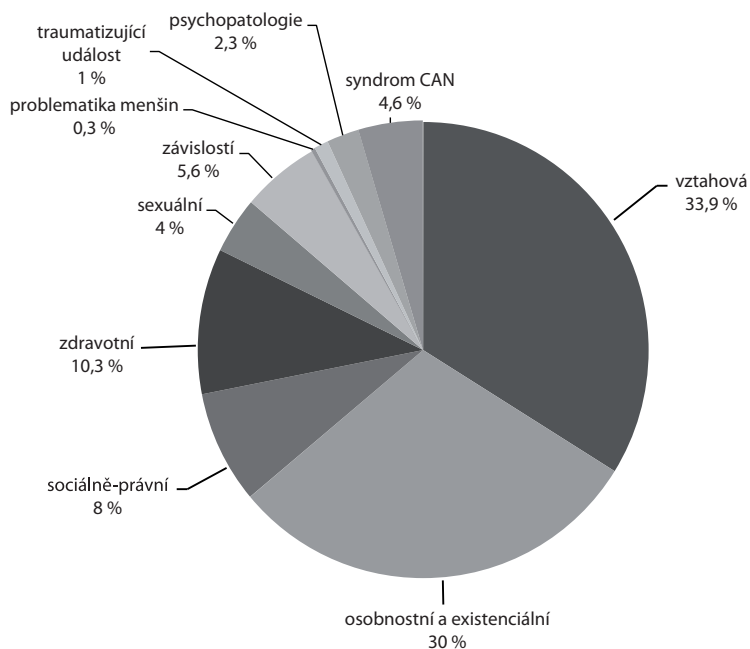
Podíl hlasového a písemného kontaktu z celkového počtu kontaktů roku 2011

- hlasový kontakt — 56 %
- písemný kontakt — 44 %



Rozdělení způsobu hlasového kontaktu z celkového počtu kontaktů roku 2011

- pevné sítě — 58 %
- mobilní sítě — 20 %
- internetové sítě — 22 %



Rozdělení oblastí problémů řešených klienty Modré linky

CESTY POMOCI

Často si přejeme, abychom měli kouzelný proutek, zlatou ryбку nebo zázračnou formulku a mohli změnit situaci našich klientů rychle a účinně. Často jsme však rádi, že ji nemáme — tím, že bychom to byli my, kteří změníme život těch, kteří se na nás obracují, bychom v konečném důsledku moc prospěšní nebyli. Každému člověku prospívá, když může být aktivní ve změnách, které do jeho života přicházejí, může je aktivně vytvářet či se na nich podílet. Převzetím odpovědnosti by mohlo docházet k manipulaci klienta, jeho invaliditaci ve vztahu k sobě samému, či k nežádoucímu navázání na naši službu, popřípadě k rozvinutí syndromu naučené bezmocnosti a závislosti na pomoci zvenčí.

Co tedy vlastně můžeme nabídnout? Osvědčené metody a techniky krizové intervence a internetového poradenství, které si pracovníci a pracovnice linky důvěry osvojili v příslušných výcvicích a které stále rozvíjejí praxí a dalším vzdáváním. K těm patří techniky empatického naslouchání, které umožní klientovi ventilovat jeho pocity, myšlenky a úvahy; techniky nabízející klientovi podporu či zprostředkující nadhled, kterým aktuálně nedisponuje; aktivní poradenské vedení, které klienta vede k odpovědím na otázky, které si klade a jistě mnoho dalšího. Významnou součástí toho, co klientům předáváme, jsou relevantní informace, ať už kontakty na spolupracující odborníky, tak informace o základních skutečnostech týkajících se člověka jako jednotlivce i vztahů, které ho obklopují. Naplníme tak atributy základního poradenství dle zákona 108/00 Sb.

VZTAHY SE SPOLUPRACUJÍCÍMI ODBORNÍKY

Modrá linka je členem České asociace pracovníků a linek důvěry, jejíž akcí se zástupci Modré linky v uplynulém roce účastnili. Úzce spolupracujeme s organizacemi poskytujícími navazující služby — tj. krizová centra, pracoviště poskytující psychologickou a psychotherapeutickou pomoc, poradenská pracoviště, lékaři (zejména psychiatři a ženští lékaři), orgány státní správy (zejména OSPOD — oddělení sociálně právní ochrany dětí), svépomocné organizace a organizace poskytující specializovanou péči (domovy pro matky s dětmi, organizace zabývající se domácím násilím, občanské poradny, Fond ohrožených dětí ...) a mnoho dalších.

V roce 2011 jsem navázali kontakt s Hasičským záchranným sborem — oddělením KOPIS Brno (Krajské operační a informační středisko Hasičského záchranného sboru), které provozuje tísňovou linku 112.

Stejně tak jsme navázali užší spolupráci s Kanceláří veřejného ochránce práv v Brně, jehož pracovníci absolvovali stáž na Modré lince.

PROPAGACE MODRÉ LINKY

Vedoucí linky důvěry Mgr. Bohuslava Horská spolupracovala s médii (rádio Petrov, denní tisk), stejně tak jako někteří členové týmu linky důvěry. Na webových stránkách Modré linky a stránkách Modré linky na sociální síti Facebook jsou pravidelně uveřejňovány články k aktuálním událostem (vysvědčení, začátek školního roku apod., novoroční předsevzetí, svátek matek, den tísňové linky apod.)

Již tradičně jsme se zúčastnili akce „Lužánky Lužánkám“, kde jsme prezentovali svoji činnost dětem a jejich rodičům.

V roce 2011 pokračovala spolupráce s dětským internetovým serverem Alik (www.alik.cz) — s Alíkovou poradnou provozovanou a. s. Mafra, pro kterou jsou pravidelně vytvářeny odpovědi na dotazy dětí.

ODBORNÝ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ MODRÉ LINKY

Odborný rozvoj konzultantů Modré linky (pracujících na Dohody o provedení práce či o pracovní činnosti) byl zajišťován dvojím způsobem: supervizním a intervizním systémem a odborným vzděláváním. V rámci supervizního systému bylo realizováno 12 hodin skupinové supervize s externím supervizorem; pracovníci také fakultativně procházeli individuální supervizí. Interní intervizní systém ukládá každému konzultantovi povinnost projít jednou ročně individuální intervizí. Skupinové intervize jsou zaměřeny kromě provozně-organizačních či procedurálních témat na témata odborná, zacílená na práci s konkrétním klientem či problematikou.

V rámci pravidelného vzdělávání absolvoval tým Modré linky školicí akce věnující se dluhovému poradenství (vedeno pracovníci Občanské poradny) a Systému včasné intervence (zaměřené na problematiku CAN — vedeno vedoucí odboru sociálních věcí Brno — Královo Pole).

V rámci rozvoje e-mailového poradenství se uskutečnil seminář Rozvoj a upevnění profesních dovedností členů týmu linky důvěry — distanční práce s klientem prostřednictvím internetových technologií: Využití příkladů dobré praxe v e-mailovém poradenství (vedeno lektorem Výcviku v internetovém poradenství).

Jak již bylo uvedeno, proběhlo cílené vzdělávání a příprava pracovníků v komunikaci prostřednictvím chatu. Dvě pracovníce linky důvěry uskutečnily jednodenní stáž na Lince detskej istoty UNICEF Bratislava, zaměřenou zejména na chatovou komunikaci s klientem; své zkušenosti předali týmu pracovníků Modré linky.

Na zdánlivě méně významnou oblast se zaměřil seminář věnující se pravidlům českého pravopisu. I tyto dovednosti je však třeba rozvíjet, aby naše písemné služby byly poskytovány kvalitně a kvalifikovaně.

Pracovníci linky důvěry rovněž procházejí individuálním vzděláváním, zajišťovaným externě nebo mateřskou organizací, zastoupenou Centrem pro vzdělávání a supervizi Modré linky. Několik pracovníků prochází dlouhodobým psychoterapeutickým výcvikem.

Modrá linka sloužila i jako výukové pracoviště pro spolupracující odborníky a studenty. Spolupracující odborníci z řad pracovníků linek důvěry sdíleli především příklady dobré praxe a metodiku práce s hlasovými kontakty prostřednictvím služby Skype. Modrá linka se podílela na výzkumech v rámci kvalifikačních studentských prací (rozhovory v rámci kvalitativních výzkumů, dotazníky v rámci výzkumů kvantitativních). Odborné stáže, praxe i výzkumné aktivity přinášejí užitek vždy nejenom jejím protaonistům, ale i pracovníkům Modré linky, kteří je zaštitují.

○ LINCE DŮVĚRY ZÁVĚREM

Rok 2011 přinesl Modré lince jednak mnoho nového, jednak standardní, každodenní intenzivní práci s klienty. I v roce následujícím chceme být připraveni k pomoci těm, kteří ji potřebují. Vždyť koneckonců, pomáháme i sobě samým: „Každé lidské utrpení se týká každé lidské bytosti.“ (Václav Havel)

Mgr. Bohuslava Horská
vedoucí linky důvěry

PORADENSKÉ CENTRUM V ROCE 2011

Modrá linka, o. s. nabízí své služby i prostřednictvím poradenského centra, jehož hlavní aktivitou je psychologická poradna. I zde je k dispozici psycholožka, která v rámci poradenství organizuje i výukové programy pro ZŠ.

PORADNA MODRÉ LINKY

Součástí spektra pomoci Modré linky je také poradna, kterou mohou klienti osobně navštívit.

Psychologická poradna Modré linky byla založena stejně jako linka důvěry v roce 1994.

Je k dispozici jako bezplatná krizová intervence a také jako bezplatná poradenská a psychotherapeutická pomoc dětem a jejich rodičům, mladým lidem a dospělým, kteří se ocitli v obtížné situaci.

Poradnu mohou klienti navštívit vždy jedenkrát v týdnu (mimo prázdniny) v kanceláři ML na ul. Anenská 10. Kvalifikovaná psychologická pomoc je zde k dispozici klientům každou středu od 14 do 18 hodin. Klienti, kteří se rozhodnou osobní poradnu navštívit, mohou přijít bez předchozího objednání, případně se předem objednat na určitý termín.

V roce 2011 zaznamenala poradna 63 kontaktů. Poradnu navštěvují klienti všech věkových skupin. Nejčastěji se nicméně na poradnu obracejí mladí lidé ve věku 16—23 let, dále rodiče s problémy s výchovou dětí a lidé středního věku. Někteří klienti přicházejí pro jednorázovou krizovou intervenci, jiní docházejí do poradny opakovaně, po dobu několika týdnů, než dojde k trvalejší změně jejich situace. Mezi nejčastější problémy, se kterými se na poradnu klienti obracejí, jsou vztahové problémy, dále problémy v rodině, pocity smutku či deprese a vztahy s vrstevníky.

Jako bezplatná pomoc lidem všech věkových skupin v obtížných situacích je osobní poradna Modré linky potřebnou a jedinečnou součástí spektra pomoci nejen v rámci sdružení Modrá linka, ale také v rámci města Brna a Jihomoravského kraje.

VÝUKOVÉ PROGRAMY

Důležitou součástí práce Modré linky je osvětová aktivita, která nabízí školám výukový program zaměřený na prevenci patologických jevů. V rámci výukových programů jde o zaměření se na děti školou povinné a rozšíření povědomí o místech, kde mohou získat kvalifikovanou pomoc v situacích, které je ohrožují.

Během dvouhodinového výukového programu „Haló, tady linka důvěry...“ jsou děti ZŠ seznamovány formou diskusí a her s tím, jak Modrá linka pracuje, v čem konkrétně jim může pomoci a také, jaká jsou její omezení. Jde také o osobní setkání s pracovníky linky důvěry, které snižuje přirozenou úzkost a nedůvěru dětí, jež jim často brání se na nás

obrátit. Důležitým efektem je také povzbuzení dětí v tom, že samy mohou v případě potřeby aktivně vyhledat pomoc ve svém okolí, či samy být těmi pomáhajícími.

Výukové programy se realizují na základních školách města Brna a v blízkém okolí. Program je cílen zejména na 4. a 5. třídy ZŠ. V roce 2011 bylo realizováno celkem 18 výukových programů, kterých se zúčastnilo 430 dětí. Program je pro děti zábavný a poučný zároveň. Pro zvýšení povědomí o těchto programech je průběžně rozesílána nabídka základním školám v městě Brně a okolí.

ČINNOST CENTRA PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI

Centrum pro vzdělávání a supervizi bylo založeno v roce 2002. Nabízí vzdělávání v oblastech, které mohou být přínosem pro pracovníky v pomáhajících profesích.

Od roku 2007 je akreditovaným vzdělávacím centrem MPSV. V roce 2011 byla tato akreditace opět obnovena.

Prostřednictvím vzdělávacích kurzů, seminářů a výcvikových programů mohou pracovníci své znalosti a dovednosti prohloubit a provázat v teoretických a praktických dovednostech. Přednášející lektori jsou vybaveni akademickými znalostmi, které dokáží převést na konkrétní případy z běžného pracovního života.

Posláním Centra pro vzdělávání a supervizi je nabídnout ucelenou koncepci kvalitního a zároveň ekonomicky dostupného vzdělávání pracovníků pomáhajících profesí.

ČINNOST CENTRA PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI V ROCE 2011

V roce 2011 se uskutečnilo 10 vzdělávacích aktivit, kterých se zúčastnilo 136 osob. Na vzdělávání se podílelo 15 lektorů při celkem 30 školicích dnech.

Dlouhotrvajícímu zájmu se těší kurz Výcvik v internetovém poradenství, který je akreditovaný na MPSV a určený především pro pracovníky linek důvěry, již jsou v bezprostředním kontaktu s klientem prostřednictvím e-mailu. Tento kurz bývá také často organizován na vyžádání na klíč.

V roce 2011 bylo akreditováno MPSV dalších 5 kurzů, díky kterým mohou pracovníci v sociálních službách získávat nejen prohloubení znalostí, ale i plnit další vzdělávání, které stanovuje Zákon o soc. službách č. 108/2006 Sb.

Diagnostika, prevence a zvládnutí syndromu vyhoření, Syndrom CAN, Způsoby zvládnutí obtížných situací při spolupráci s klientem, Etické otázky nebo Komunikace verbální a neverbální reagují na problematiku, se kterou je konfrontována současná moderní společnost. Lektori z řad právníků, psychologů, sociálních pracovníků, pedagogů nastiňují možnosti získání nových dovedností.

PROPAGACE MODRÉ LINKY

V rámci činnosti Modré linky byly vytištěny letáky a vizitky Modré linky, které byly rozestlány a rozdány všem základním a středním školám ve městě Brně.

Letáky s informacemi o činnosti linky důvěry a poradně byly umístěny i v brněnské MHD.

V měsíci květnu prezentovala ML svoji činnost na akci pro děti „Lužánky Lužánkám“.

S informacemi o činnosti Modré linky byla rovněž průběžně obesílána média. Modrá linka byla rovněž prezentována v regionální BTV 1 a dále v rádiu Petrov. Pravidelná byla také měsíční prezentace Modré linky v měsíčníku Program Brněnsko. Modrou linku a aktuální informace o dění a její činnosti lze nalézt také na stránkách Modré linky www.modralinka.cz a na Facebooku, který se stal velmi rozšířeným médiem nejen mezi mladými lidmi. Jsou zde k dispozici jak kontakty, tak i informace o činnosti CVS a plánovaných kurzech.

Nadále Modrá linka spolupracuje s Mladou frontou a jejím webovým portálem www.alik.cz nebo www.detskyweb.cz.

Modrá linka se aktivně podílí na tvorbě Komunitního plánu sociálních služeb města Brna, jehož zpracovatelem je Magistrát města Brna.

VÝHLED MODRÉ LINKY DO ROKU 2012

Jako každý rok, tak i v roce 2011 byla vyvíjena snaha upevnit personální i finanční zajištění Modré linky. Každoročně jsou oslovovány firmy s žádostí o sponzoring nebo finanční dar, předkládány žádosti o dotace na státní instituce, a v rámci možnosti podávány žádosti o dary z různých nadací a projektů z grantů EU.

Nadále se Modrá linka bude účastnit spolupráce s Magistrátem města Brna při tvorbě Komunitního plánu sociálních služeb a realizaci priorit tohoto plánu. Průběžně jsou zpracovávány přehledné mapy aktuálních nabídek psychosociální pomoci v městě Brně vzhledem k tomu, že linka důvěry slouží laické i odborné veřejnosti mimo jiné i jako středisko informací. Nadále budou mapovány a poskytovány aktuální informace v této oblasti, aby byla možnost podpořit ty klienty, kteří po krizové intervenci potřebují navazující pomoc.

V roce 2012 připravujeme v rámci rozšíření služeb klientům zprovoznění chatové komunikace a rádi bychom postupně připravili půdu k rozšíření momentálního 12hodinového provozu na nonstop službu — 24 hodin denně.

V rámci vzdělávacích programů budeme i nadále rozšiřovat nabídku o další, pro cílovou skupinu zajímavé a aktuální akreditované kurzy a semináře.

PROFIL OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ MODRÁ LINKA

Modrá linka je organizace, jejíž právní formou je občanské sdružení. Organizace působí od září roku 1994. Modrá linka je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb a akreditovanou vzdělávací institucí ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

V současné době sdružení provozuje tři samostatné organizační jednotky: Linku důvěry, Poradenské centrum a Centrum pro vzdělávání a supervizi.

Sdružení řídí tříčlenná Správní rada, předseda sdružení je statutárním orgánem. Od roku 2007 je vytvořeno pracovní místo ředitelky podléhající Správní radě.

SPRÁVNÍ RADA OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ MODRÁ LINKA

Předseda: Mgr. Ladislav Ptáček
Místopředseda: Mgr. Danka Ciešlarová
Členka: PhDr. Jaroslava Otradovcová
Ředitelka: Jana Zárubová

LINKA DŮVĚRY

Vedoucí linky důvěry: Mgr. Bohuslava Horská

PORADENSKÉ CENTRUM

Psychologická poradna: Mgr. Martina Nečaslová

CENTRUM PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI

Koordinátorka: Jana Zárubová
Asistentka ředitelky: Veronika Šimarová

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 náslechu 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 2011

Modrá linka jako nestátní nezisková organizace získává finance z více zdrojů. Na financování se podílejí především státní instituce jako Ministerstvo práce a sociálních věcí, Magistrát města Brna, Krajský úřad Jihomoravského kraje, městské části Brno — Královo Pole, Židenice, Černovice, Brno-střed, Řečkovice a Mokrá Hora, tak i sponzoři.

Položka	Stav k 1. 1. 2011	Stav k 31. 12. 2011
AKTIVA		
Dlouhodobý majetek celkem	37	37
Dlouhodobý hmotný majetek celkem	58	58
Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	58	58
Oprávky k samostatným movitým věcem a souborům věcí	-21	-21
Krátkodobý majetek celkem	1170	1331
Pohledávky celkem	35	35
Odběratelé	26	19
Poskytnuté provozní zálohy	9	16
Krátkodobý finanční majetek celkem	1135	1296
Pokladna	2	7
Účty v bankách	1133	1289
Aktiva celkem	1 207	1 368
PASIVA		
A. Vlastní zdroje celkem	851	1 015
Vlastní jmění	918	918
Výsledek hospodaření celkem	-67	97
Účet výsledku hospodaření	0	164
Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení	37	0
Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta z minulých let	-104	-67
B. Cizí zdroje celkem	356	353
Krátkodobé závazky celkem	356	353
Dodavatelé	46	23
Přijaté zálohy	0	5
Zaměstnanci	112	120
Závazky k ZP, SP a FÚ	57	56
Ostatní přímé daně	21	22
Závazky ve vztahu k rozpočtu org. územních samospr. celků	100	107
Dohadné účty pasivní	20	20
Pasiva celkem	1 207	1 368

VÝKAZ ZISKU A ZTRÁT

Označení	Položka	
	NÁKLADY	
A. I.	Spotřebované nákupy celkem	77
	Spotřeba materiálu	54
	Spotřeba energie	8
	Spotřeba ostatních neskladovatelných dodávek	15
A. II.	Služby celkem	434
	Cestovné	3
	Náklady na reprezentaci	5
	Ostatní služby	426
A.III.	Osobní náklady celkem	1290
	Mzdové náklady	1040
	Zákonné soc. pojištění	250
A. V.	Ostatní náklady celkem	21
	Jiné ostatní náklady	21
	Náklady celkem	1822
	VÝNOSY	
B.I.	Tržby za vlastní výkony	460
	Tržby z prodeje	460
B.IV.	Ostatní výnosy celkem	12
	Úroky	10
	Jiné ostatní výnosy	2
B.VI.	Přijaté příspěvky celkem	41
	Přijaté příspěvky — dary	38
	Přijaté členské příspěvky	3
B.VII.	Provozní dotace celkem	1473
	Provozní dotace	1473
	Výnosy celkem	1986
	Výsledek hospodaření	164

NÁKLADY NA JEDNOTLIVÁ STŘEDISKA:

Stř. 1	Modrá linka — linka důvěry	1 538 776,87
Stř. 2	O. s. členské příspěvky	13 080,00
Stř. 3	Centrum pro vzdělávání a supervizi	260 995,00
Stř. 4	KIP 2010	1 560,00
Stř. 5	Sborník KIP 2008	7 936,00

VÝNOSY NA JEDNOTLIVÁ STŘEDISKA:

Stř. 1	Modrá linka — linka důvěry	1 591 275,09
Stř. 2	O. s. členské příspěvky	3 200,00
Stř. 3	Centrum pro vzdělávání a supervizi	390 250,00
Stř. 4	KIP 2010	1 617,00
Stř. 5	Sborník KIP 2008	89,00

PODĚKOVÁNÍ

ZA STÁLOU PODPORU DĚKUJEME

Středisku volného času Lužánky a jeho řediteli Ing. Milanu Appelovi,
České asociaci pracovníků linek důvěry,
Magistrátu města Brna,
Všem spolupracujícím školským i sociálním institucím,
a taktéž všem členům občanského sdružení, přátelům, dobrovolníkům a příznivcům
Modré linky.
Díky podpoře poskytovatelů dotací a sponzorů může Modrá linka, o. s. nabízet a rozvíjet
své služby.
Jejich podpory si velmi vážíme.

NAŠE PODĚKOVÁNÍ PATŘÍ:

Ministerstvu práce a sociálních věcí České republiky,
Magistrátu města Brna,
Krajskému úřadu Jihomoravského kraje,
Úřadu městské části Brno — Královo Pole,
Úřadu městské části Brno-Židenice,
Úřadu městské části Brno-střed,
Úřadu městské části Brno — Řečkovice a Mokrá Hora,
Úřadu městské části Brno-Černovice.

VÁŽÍME SI PODPORY NAŠICH SPONZORŮ, FIREM A DÁRCŮ:

Ján Otradovec — grafik
REMET, spol. s r. o.
MAXPROGRES, s. r. o.
GrECo JLT Czech Republic s. r. o.
SkyNet, a. s.
SNIP&CO, reklamní společnost
Seznam.cz

Číslo našeho bankovního účtu u ČSOB: 182826291/0300.

modrá linka o. s.

Vydalo občanské sdružení Modrá linka, o. s.

Sídlo sdružení: Lidická 1880/50, 602 00 Brno

Kancelář sdružení: Anenská 10, 602 00 Brno

Tel.: 549 216 141

e-mail: manager@modralinka.cz

www.modralinka.cz

www.vzdelavani.modralinka.cz

www.darujspravne.cz

