

Workshop a konference Pražské linky důvěry v podzimu 2012

Jindřiška Kotrlová

Na podzim roku 2012 uspořádala Pražská linka důvěry¹ dvě odborné vzdělávací akce s tématem krizové intervence. Šlo o významný výstup z projektu nazvaného *Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how*² a podpořeného z Fondu Partnerství švýcarsko-české spolupráce.

Workshop byl určen zejména pro provozovatele a pracovníky linek důvěry a konal se v prostorách Magistrátu hl. m. Prahy ve dnech 1. a 2. října 2012. Tématem prvního dne byla telefonická krizová pomoc, následující den byl věnován moderním informačním technologiím a jejich využití při poskytování krizové pomoci. V programu vystoupili pracovníci Pražské linky důvěry a nabídli účastníkům své zkušenosti a poznatky, získané na studijní cestě po švýcarských zařízeních krizové intervence. Do programu byli zapojeni i další čeští poskytovatelé krizové pomoci, a to prostřednictvím telefonu, chatového a internetového poradenství, kteří se podělili o své aktuální zkušenosti.

Hlavním partnerem projektu byla organizace **Die Dargebotene Hand**, provozující non stop krizový telefon, dostupný po celém Švýcarsku na bezplatném čísle 143. O činnosti této organizace referovaly dva příspěvky.

Jeden se zaměřil na srovnání systémů a způsobů práce této linky důvěry pro dospělé a na Pražské lince důvěry se zapojením zkušeností pracovníků linek důvěry - účastníků workshopu. Představen byl také systém práce s dobrovolníky a jejich vzdělávání v rámci organizace Die Dargebotene Hand.

Druhý příspěvek prezentoval metodiku práce na švýcarské lince 143 na základě příručky pro práci s volajícími pro dobrovolné pracovníky linky. Zaměřil se na opakované volající, osoby se sebevražednými tendencemi a volající s hraniční poruchou osobnosti.

Další příspěvky workshopu se dotýkaly závažných témat krizové pomoci, jako jsou sebevraždy, psychiatrická onemocnění, problémy dětí a mládeže. Specifičtější tématem se zabýval příspěvek zkoumající možnost teologického pohledu při práci na lince důvěry. Emočně více vypjaté téma přinesl příspěvek o resuscitaci po telefonu – TANR³, prezentovaný vedoucím lékařem zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby hl. m. Prahy.

Dva příspěvky se zaměřily na možnosti využití informačních a komunikačních technologií pro krizovou pomoc (ICT) - pojednávaly o SMS zprávách a chatovém poradenství. Využití ICT také zmiňoval příspěvek o distančním poradenství rodičům telefonickou a elektronickou formou.

Všechny příspěvky workshopu byly pojaty interaktivně, s prací a diskusemi ve skupinkách, i když prostředí konferenčního sálu této formě příliš nepřálo. Ocenila jsem příspěvek s názvem *Hranice a limity krizové intervence*, jenž byl spíše moderovanou diskusí - moderátor se spolu s účastníky zamýšlel nad otázkami typu *Jak se limity v práci*

¹ Pracoviště je součástí Centra sociálních služeb Praha, <http://www.csspraha.cz/linka-duvery>

² Detaily o projektu a další informace zájemci najdou na webových stránkách krizova-pomoc.cz

³ Telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace - TANR

s konkrétním klientem mohou projevovat a jak s nimi pracovat? Jaké změny přicházejí s novými technologiemi (skype, chat, e-mail)? Čeká nás změna vymezení krizové intervence? Lze očekávat další redefinice krizové intervence s ohledem na rozšiřující se možnosti kontaktu s klientem pomocí ICT?

V programu workshopu bylo postaráno nejen o vzdělávací potřeby účastníků. Občerstvení během přestávek zajistila vegetariánská restaurace Mlsná kavka, založená na konceptu tréninkových kaváren a provozována občanským sdružením Green Doors. Workshop byl pak slavnostně ukončen varhanním koncertem v chrámu sv. Mikuláše na Staroměstském náměstí.

Na workshop navázala **konference** Pražské linky důvěry, která se konala ve stejných prostorách ve dnech 15. a 16. listopadu 2012, určená krizovým pracovníkům, psychologům, psychoterapeutům, sociálním a zdravotním pracovníkům, pracovníkům pomáhajících profesí a studentům. Na tuto konferenci byli pozváni zástupci partnerských organizací ve Švýcarsku. Pozvání přijali a v programu konference vystoupili Tony Styger (Dargebotene Hand, Curych), Peter Sumpf (Rodičovská linka, Curych) a Jorg Weisshaupt (linka Seelsorge – Hilfe per SMS). Ve svých prezentacích představili svá pracoviště krizové pomoci, zaměřili se na specifika nabízených služeb a metodiku práce, také se zamysleli se nad limity nepřímé komunikace v krizové pomoci.

Na konferenci byl pozván ještě jeden zahraniční host - vedoucí Národní studie „Sebevraždy ve Švýcarsku: Detailní národní studie z let 2000 až 2010“, Thomas Reisch (Psychiatrická klinika, Bern). Ve svém příspěvku se zabýval sebevraždami u mladých lidí. Přehledně strukturovaná přednáška s teoretickým i praktickým záběrem byla velmi inspirativní.

V programu konference vystoupili také čeští kolegové a kolegyně. Jitka Medřická, vedoucí Pražské linky důvěry, představila pilotní projekt tohoto pracoviště – poskytování krizové pomoci formou chatu a zhodnotila zkušenosti tříměsíčního provozu. Lenka Hulanová se zabývala riziky internetu, zejména u dětských a mladistvých uživatelů. Příspěvek Venduly Brožové a Hany Koubkové byl zaměřen na metodiku poradenství prostřednictvím e-mailu a skype na Lince důvěry Liberec.

Účastníkům byly představeny dvě specifické linky - tísňová linka 112, zajišťovaná Hasičským záchranným sborem ČR a Anonymní telefonní linka pomoci v krizi Policie ČR. David Dohnal a Ondřej Sezima zmínili náročnost práce operátora linky 112. Uvedli až šokující fakt, že ačkoli tísňová linka funguje od roku 2004, teprve v posledních letech se začalo uvažovat o cíleném výcviku operátorů. Psychologická služba Hasičského záchranného sboru připravila vzdělávací program, zaměřený na modelové situace a ukázky zvládání náročných typů hovorů. Operátoři se mimo jiné učí rozlišovat tzv. akutní a neakutní sebevražedné jednání a podle okolností spolupracují s Policií ČR nebo krizovými linkami.

Jana Malíková prezentovala nonstop Anonymní telefonní linku pomoci v krizi Policie ČR, zřízenou v roce 2002 pro policisty, hasiče, zaměstnance ministerstva vnitra a jejich rodinné příslušníky. Od roku 2011 linka poskytuje své služby i armádě ČR a jejím zaměstnancům. Současně nabízí možnost spojení přes Skype a internetové poradenství.

Poněkud vymykajícím se, nicméně potřebným příspěvkem byla přednáška Daniely Vodáčkové s názvem Pohled na historii a současnost krizové práce u nás. Referující připomněla účastníkům konference počátky linek důvěry a dalších typů krizových pracovišť v českých zemích a zmapovala jejich vývoj až do současnosti. Uvažovala o tom,

nakolik jsou stávající krizové služby pro klienty přínosné a nabídla vizi mobilní krizové služby, která poskytne pomoc přímo v klientově prostředí.

Workshop a konference měly i další doprovodný program – v první den workshopu se konal sněm České asociace pracovníků linek důvěry a v průběhu obou podzimních akcí nabídli organizátoři možnost seznámení se s webovou aplikací pro záznam kontaktů linky důvěry. Tento software byl vyvinut v rámci projektu Pražské linky důvěry a mohl by se stát šancí pro řadu linek důvěry v ČR, které dosud používají původní počítačový program ze začátku 90. let.

Závěrem chci upozornit na webové stránky <http://www.krizova-pomoc.cz>, kde lze nalézt kromě podrobných informací o projektu také prezentace z workshopu včetně výstupů z jednotlivých bloků. K dispozici ke stažení je také publikace s názvem *Metodika pro využívání moderních informačních technologií při poskytování krizové pomoci – chat*, jejímiž autory jsou Bohuslava Horská a Ladislav Ptáček z Modré linky v Brně.

Uspořádání workshopu a konference v rámci projektu Pražské linky důvěry lze hodnotit jako významný počín v oblasti vzdělávání pracovníků z oblasti krizové pomoci, zejména linek důvěry. Nabídl nejen informace o nových trendech, poznatky a zkušenosti ze zahraničí, ale také tolik potřebné odborné a lidské setkání.

Kotrlová, J. (2012). Workshop a konference Pražské linky důvěry v podzimu 2012. *E-psychologie* [online], 6 (4),39-41 [cit. vložít datum citování]. Dostupný z WWW: <<http://e-psycholog.eu/pdf/kotrlova-zp.pdf>>. ISSN 1802-8853.