

Linku důvěry využívají převážně ženy

Linku důvěry, jedinou v Kraji Vysočina, provozuje organizace STŘED, z. ú., v Třebíči. Slouží převážně lidem z Vysočiny. Na otázky Třebíčských novin odpovídala koordinátorka Linky důvěry Tereza Nekulová.

■ Antonín Zvěřina

Odkdy organizace STŘED, z. ú., linku důvěry provozuje?
Od 1. května 2007.

Co vás vedlo k založení této služby?

Chyběla tady služba krizové pomoci. Delší čas jsme uvažovali s ředitelkou Martinou Bártovou, že nám tady chybí služba krizové pomoci. Původně jsme uvažovali o Lince důvěry a Krizovém centru. Krizové centrum jsme nezřídili z finančních důvodů. Linka se osvědčila, a má co nabídnout.

Vy v ní pracujete od začátku?

Ano. Stála jsem u jejího zrodu. Začátky byly obtížné, měli jsme obavy, zda si klienti linku najdou. Po jedenácti letech existence mohu říct, že obavy byly zbytečné. Jsme jediná linka tohoto typu v Kraji Vysočina, ale mohou nás kontaktovat lidé z celé republiky i ze zahraničí. V kraji se snažíme kontaktovat další sociální služby, abychom navázali spolupráci a vzájemně si pomáhali. Pak můžeme klienty odkázat na konkrétní pomoc.

Takže problémy neřešíte sami?

Určitě ne. Smysl naší péče je, že ošetříme akutní krizi, a nahlédneme s klienty, jak dál problém řešit. Často potřebují psychiatra, psychologa či sociální služby. My chceme člověka stabilizovat a nabídnout odbornou péči. V mnoha případech. Rozhodně není naším cílem nahrazovat jiné specialisty.

Musí pracovníci linky absolvovat nějaké školení?

Všichni pracovníci mají dlouhodobý kurz telefonické krizové intervence. Řídíme se zákonem o sociálních službách, všichni máme adekvátní vzdělání, minimálně vyšší odbornou školu sociálního nebo pedagogického charakteru. Všichni naši pracovníci mají vysokoškolské vzdělání v oblasti psychologické, sociální či pedagogické.

Kdo se na vás nejvíce obrací?

Typickým naším klientem je žena středního věku. Obecně se dá říct, že ženy zastupují naši klientelu asi ze dvou třetin. Musím upřesnit, že neposkytujeme pouze telefonickou pomoc, ale i internetové poradenství formou chatu nebo e-mailu. Pomocí chatu nás hodně kontaktují děti či dospívající mládež, pomocí telefonu spíše dospělí.

Takže muži pomoc nepotřebují?

Také, ale tyto služby zase až tak často nevyužívají. Asi problémy řeší většinou jinak, ale i oni se na nás obrací. Určitě mají svoje trápení,



TEREZA NEKULOVÁ

svoje nezodpovězené otázky.

Vaše Linka důvěry pracuje non stop?

Nabízíme služby od deváté hodiny do jednadvacáté hodiny, sedm dní v týdnu. Včetně svátků, třeba i na Štědrý den.

Jaké problémy nejčastěji řešíte?

Problémy se často prolínají, dá se říct, že nejčastější jsou v souvislosti se zaměstnáním, s manželstvím, se vztahem. Hledají, jak problém řešit, zda ho řeší správně, potřebují se někomu světit, a v té chvíli si nevědí rady, na koho se obrátit.

Tato služba je anonymní?

Nikdo se nemusí představit, nesledujeme, z jakého čísla volající volá, nevyžadujeme žádné osobní údaje. Abychom si mohli lépe představit příběh volajícího, tak se občas doptáváme, například na věk.

Takže nemáte přehled, odkud vám lidé volají?

Maximálně evidujeme kraj, ze kterého nás kontaktuje, ale to pouze v případě, že jej klient sdělí. Bohužel u mobilů nemůžeme zajistit 100procentní anonymitu, protože na mobil jako volající dáváme své číslo automaticky k dispozici. Telefonní čísla ale nikde nearchivujeme, bezprostředně po hovoru je z přístroje mažeme. Pro zachování maximální anonymity může klient na svém mobilním telefonu nastavit pro volání „skryté číslo“, a nebo může využít naší pevné linky, na které se číslo volajícího nezobrazuje.

V kterou denní dobu klienti nejčastěji volají?

Spíš odpoledne a večer. Vytížený celodenně je chat.

Jak dlouho hovor trvá?

Když vše funguje, asi 40 minut. Obtížnější telefonáty kolem hodiny. Některé, když se snažíme spíše poradit, na koho se obrátit, patnáct - 20 minut.

V dnešní době krátkých hovorů, co si s člověkem povídáte?

Někteří klienti by si potřebovali povídat i déle. Nejprve potřebujeme

zmapovat situaci, necháme klienta, aby se vypovídal. Pak se doptáváme, abychom si vytvořili obraz, o co se jedná. Také hledáme, co vlastně klient od nás požaduje. Někdy lidé volají v emocích a prostě se potřebují světit, často s mnoha problémy. Pak hledáme, co je pro ně nejdůležitější řešit.

Setkáváte se někdy s klienty osobně?

Ne, to není smyslem naší služby.

A nepřišel sem někdo osobně?

Sídlo Linky důvěry je anonymní, máme jen kontaktní adresu. Občas se stává, že klient nabízí i osobní setkání, ale to odmítáme. Většinou lidé toto vědí a považují anonymitu za výhodu. Mohou řešit problém v dané chvíli a na daném místě.

Kolik pracovníků sedí na Lince důvěry, u mailu, chatu?

Všechny tyto informační kanály obsluhuje jeden člověk. Nyní se na Lince důvěry střídá devět lidí; dva na pracovní úvazek a ostatní na dohodu.

Zmínila jste, že vás mohou kontaktovat i lidé ze zahraničí. Stává se to?

Spíš máme ze zahraničí chaty. Po internetu je dostupnost lepší, snadnější. Jedná se třeba o klienty, kteří v zahraničí pobývají déle a potřebují něco řešit, a komunikace v mateřském jazyce je pro ně snadnější.

A řešíte i problémy cizojazyčné?

Jedině v českém jazyce. Pokud by někdo něco takového poslal, odpověděli bychom, že takové služby neposkytujeme, případně mu navrhlí, kam se obrátit.

Linek důvěry je víc. Spolupra-

cujete mezi sebou?

Běžně se stává, že klienty z Vysočiny kolegové odkazují na naši linku, protože lokalitu lépe známe. Stejně tak to děláme my. Setkáváme se, účastníme se různých konferencí věnovaných krizovým linkám. Tam mluvíme o způsobu práce, jak ji zlepšit.

Zasahuje vám tato práce do osobního života?

Je to práce jako každá jiná. Snažíme se, aby nás problémy spojené s touto prací nezahltily. Na plný úvazek vykonávat tuto službu, to by asi nebylo reálné. Ale většina lidí, kteří tuto práci vykonávají na dohodu, ji mají rádi, a rádi lidem pomáhají.

Stává se, že si někdo na vás vybíjí vztek?

To k naší práci patří. Často se stává, že se vykřičí, a pak se omluví. Někdy jsou lidé rozhořčení, když po nás něco požadují, a my jim to nemůžeme dát, třeba peníze.

Volají vám ve večerních hodinách opilci?

A nemusí to být v návaznosti na večerní posezení v hospodě. Pokud má zájem vést rozhovor, je to pro nás klient, jako každý jiný. Pokud už toto možné není, naznačujeme mu, ať zavolá, až vystřízliví.

A narkomani?

To nám spíš volají příbuzní a známí, a žádají radu, jak závislému člověku mohou pomoci.

Kdy vám má člověk zavolat?

Když si není jistý svou situací, když neví, jak s problémem naložit.

Kolik hovorů máte za den?

Zhruba osm, včetně mailů a chatů.

Město vyhlásilo sbírku

Do 6. ledna mohou lidé z Třebíče a okolí přispět v již tradiční Vánoční veřejné sbírce.

Zapečetěná pokladnička pro peněžité dary je umístěna pod vánočním stromem na Karlově náměstí.

Výtěžek z vánoční sbírky bude věnován spolku DORADO z Třebíče na financování nákladů spojených s hipoterapií – léčbou pomocí koní.

„Spolek DORADO provádí hipoterapii, rehabilitaci, rekondiční ježdění,

sport pro handicapované a řadu dalších činností. Chtějí integrovat handicapované osoby do společnosti a šířit osvětu ve formě pořádání odborných školení či seminářů,“ popsal činnost spolku místostarosta Miloš Hruza, který má sociální věci na starost.

„Je to dobrá tradice v tomhle adventním a vánočním čase. V loňském roce lidé darovali v této sbírce téměř 42 tisíc korun také trebičskému spolku na dobročinné účely, a to je moc dobře,“ doplnil Hruza

–zt–

Sbírka pomůže potřebným

Prostřednictvím Charitní záchrané sítě (CHZS) pomáhá Oblastní charita Třebíč potřebným. Poskytuje jim potraviny, hygienické potřeby, ošacení, výjimečně hradí nezbytný nákup nebo služby, pomáhá i předáváním potřebných informací nebo doprovodem na úřady či instituce.

V listopadu se se sedmi kolegyněmi z Azylového domu pro rodiče, matky s dětmi a ženy, a s Otakarem Pro-

kešem z Azylového domu pro muže a s jednou dobrovolnicí, zúčastnili Národní potravinové sbírky v supermarketu TESCO v Jihlavě.

Nakupující lidé byli velice štedří a darovali pro klienty trebičských zařízení a pro osoby v nouzi, kterým CHZS pomáhá, 1.956,5 kilogramů zboží. Tento výtěžek byl nejvyšší v celém Kraji Vysočina.

–zt–