

Detské istoty s Linkou detskej istoty

Projekt bol podporený Islandom, Lichtenštajnskom a Nórskom prostredníctvom Programu Aktívne občianstvo a inklúzia, ktorý realizuje Nadácia Ekopolis v spolupráci s Nadáciou pre deti Slovenska a SOCIA - nadácia na podporu sociálnych zmien.

Projekt: Linka detskej istoty za toleranciu!

Obdobie realizácie: máj 2014 – december 2015

Príjemca podpory: Slovenský výbor pre UNICEF (realizuje Linka detskej istoty)

Financovanie: 33 095,00 € (AOI 90 % = 29 785,00 €)

Príjemca podpory

Slovenský výbor pre UNICEF je súčasťou nadnárodnej organizácie UNICEF, ktorého zámerom je ochraňovanie a presadzovanie detských práv na celom svete. V roku 1996 slovenská pobočka zriadila prvú telefonickú linku pre deti a mladých ľudí - Linku detskej istoty.

Linka detskej istoty poskytuje poradenstvo 24/7, bezplatne a anonymne na území celého Slovenska. Je to doposiaľ jediná linka nie tiesňového charakteru, ktorá funguje non - stop. Je unikátna aj kvôli svojmu zameraniu na deti a mladých ľudí a forme práce – nie je ňou len krízová intervencia, ale každodenné poradenstvo a sprevádzanie v náročných životných situáciách. Organizácia zakladá svoju prácu na rešpektovaní dieťaťa / mladého človeka, ktorý prichádza

Spočiatku organizácia poskytovala len telefónne poradenstvo. K nemu sa v roku 2001 pridalo aj on-line chatové poradenstvo, ktoré sa k dnešnému dňu poskytuje denne od 16:00 do 23:30 a tiež e-mailové poradenstvo cez potrebujem@pomoc.sk. Krátko po spustení linky ju začali kontaktovať aj dospelí – rodičia, učitelia a iní – volajúci v záujme dieťaťa / mladého človeka. Takto sa začalo poskytovať aj psychologické poradenstvo pre dospelých volajúcich kvôli dieťaťu – každú stredu od 13:30 do 19:30 a sociálno-právne poradenstvo pre dospelých volajúcich kvôli dieťaťu – každý štvrtok a sobotu od 13:30 do 19:30.

Linka detskej istoty bola zriadená ako projekt SV UNICEF s jedinou podmienkou – samostatné financovanie – čo znamenalo, že financie zo zbierok pre UNICEF neboli použité na prevádzkovanie liniek pomoci, služby osobných intervencií a osvetových aktivít. Linka takto organizovala množstvo fundraisingových a benefičných aktivít, primárne zameraných na získavanie voľných zdrojov a množstvo aktivít zameraných na zvyšovanie povedomia o detských právach, keďže ochrana a presadzovanie detských práv je jej prioritou. Aby bola schopná poskytovať základné služby (linky pomoci), pomáhala si realizovaním projektov, z ktorých vyplývali ďalšie aktivity.

V rámci medzinárodnej spolupráce s Child Helpline International sa realizovali projekty so zahraničnými partnermi. Každoročne sa realizovali projekty z podpory Ministerstva vnútra, Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí a Bratislavského samosprávneho kraja.

Projekt

V rámci projektu sa udialo viacero zmien, ktoré z nášho pohľadu ovplyvnili najmä fungovanie organizácie a sekundárne aj ďalších partnerov. Projekt sme navrhovali tak aby zachytili tri systémové oblasti, s ktorými má Linka detskej istoty skúsenosť a poznatok, že len ak sa na ne vplýva súbežne, môže nastať pozitívna zmena.

Radi by sme teda zhodnotili našu činnosť pohľadom zmien týkajúcich sa každého systému – cieľovej skupiny. Najprv však všeobecne k projektovej koordinácii a strešnej realizácii aktivít.

Projektová koordinácia

V rámci projektu sme mali šancu vyhradiť človeka na projektovú koordináciu, čo je výborné, pretože zvyčajne nie je jednoduché si k stabilným aktivitám pribrať aj celkové vedenie projektu. Limitom projektov je takmer vždy nemožnosť prijať ľudí na úväzkový pracovný pomer, nie inak tomu bolo v tomto projekte. Koordinátorka projektu bola zároveň jednou z našich operátoriek, čo bolo výhodné kvôli lepšej predstave o organizácii, o zámeroch práce s témou tolerancie. Na druhej strane pracovala iba niekoľko hodín týždenne, čo sa z pohľadu množstva aktivít v projekte ukázalo ako absolútne nepostačujúce. Tretinu pracovných povinností teda zastrešila interná zamestnankyňa bez nároku na odmenu. Veľkou výzvou sa ukázala aj neskúsenosť koordinátorky projektu (prvý projekt), čo mohlo spolu s jej limitovaným úväzkom mať dopad na predlžovanie aktivít. Na druhej strane vnímame ako pozitívne možnosť rozvoja potenciálu koordinátorky projektu a tým pádom rozvoja zamestnancov. Bolo by výborné nenechať odísť ľudí, ktorí sa ukážu ako šikovní odborníci.

Čo sme neočakávali, boli financie, ktoré sme nevyčerpali na aktivity. Ukázalo sa, že ľudia boli ochotní pracovať aj ako dobrovoľníci, bez nároku na preplatenie cestovného a stravy. Zároveň sa plány menili podľa reálnych možností, čiže v prípade, že škola nemohla mať dlhší workshop, radi sme ho urobili aj na jednu vyučovaciu hodinu.

Medzinárodná konferencia, ktorú sme zrealizovali na záver sa nakoniec ukázala ako úžasná skúsenosť a začiatok novej tradície pracovať opätovne na odbornej úrovni, prepájať sa s dobrými ľuďmi, vzájomne sa inšpirovať a zistiť, že deti a mladí ľudia sú v celej Európe veľmi podobní.

Už vďaka medzinárodným projektom sme vedeli, aké náročné môže byť reportovanie. Práve reportovanie pre program AOI bolo jedným z najintenzívnejších administratívnych úkonov a zaberalo značnú časť práce. Nielen samotná príprava, ale aj následná úprava reportov podľa pokynov Nadácie pre deti Slovenska. Oproti štátnym programom však bolo výborné, že ľudia z nadácie boli komunikatívni a ochotní riešiť všetky situácie a trpezlivo s nami diskutovali telefonicky či mailom (za flexibilitu a ústretovosť ďakujeme ☺).

Rozvoj kapacít liniek pomoci

Linka detskej istoty je súčasťou nadnárodnej organizácie Child Helpline International a v rámci organizácie sa stretávame s linkami pomoci z celého sveta. Zámerom je zdieľať informácie a skúsenosti, navzájom sa inšpirovať, poradiť si, hovoriť o dôvodoch a spôsoboch práce. Z nášho pohľadu sú tieto skúsenosti veľmi obohacujúce a vnímali sme neexistenciu takejto siete na Slovensku a zároveň (možno aj kvôli tomu) nízkej hodnote vplyvu pripisovanému dištančnému poradenstvu. Rozhodli sme sa (opätovne) začať spoluprácu s linkami pomoci na Slovensku. Okrem zistenia, že zdieľame rovnaké radosti s starosťami, sa na stretnutiach ukázala aj potreba nejakým spôsobom spoluprácu formalizovať. Takto sa počas májového stretnutia zástupcovia liniek dohodli na vytvorení inštitúcie. Tak vznikla Asociácia liniek pomoci, ktorú čakajú ďalšie spoločné aktivity.

Veľmi sa tešíme zo spolupráce, ktorá vznikla. Z našej strany sme vždy boli ochotní spájať sily a lepšie tak pomáhať. Spolu s partnermi vnímame, že často chýba prepojenie medzi štátnymi oddeleniami zodpovedajúcimi za ochranu dieťaťa / mladého človeka a tiež, že možnosť vzdelávať sa vie byť finančne limitovaná. Ale inšpirácia prácou kolegov z odboru vie byť rovnako rozvíjajúca.

Záverečnou aktivitou bola medzinárodná konferencia, prepájajúca dištančné poradenstvo a tému ľudských práv. Zrealizovali sme ju na poslednú chvíľu a s kratšou prípravou. Bolo to pre nás ponaučenie do budúcnosti, dávať si ešte väčší pozor na priebežné využitie grantu. Na druhej strane by sme nemali možnosť zrealizovať niečo tak zaujímavé z pohľadu sieťovania a zvyšovania povedomia o reálnom stave konceptu medziludskej tolerancie.

Scitlivovanie verejnosti v témach diskriminácia, rasizmus, hatespeech, xenofóbia a homofóbia

Naším ďalším zámerom bolo vplývať na zmenu postojov, hlavne medzi deťmi a mladými ľuďmi. Téma tolerancie a ľudských práv je z našich skúseností vnímaná ako niečo abstraktné. Volajúce deti poznajú Dohovor, vedia vymenovať práva, ale nerozumejú takým základným veciam, ako tolerancia a prijatie. Inakosť sa na Slovensku najmä v poslednom období veľmi neakceptuje a deti a mladí ľudia reagujú rovnako, ako ich rodičia a väčšinová spoločnosť. Rozhodli sme sa teda v rámci projektu chodiť na školy a dostávať sa s deťmi do diskusie o tom, čo znamená „byť

tolerantný“. Zároveň sme nechceli “strašiť“ veľkými slovami (-izmami), ktoré vnímame, ako niečo čo príde po tom, ak spoločnosť nereaguje na prvé varovania. Dobrovoľníčka – scenáristka nám pomohla s prípravou scenárov pre účely workshopov a zase sa ukázalo, ako koncept ľudských práv, tolerance a netolerance, nie je niečo jasne uchopiteľné, ale je potrebných mnoho rozhovorov, aby sa obe strany rozumeli v pojmoch, ktoré používajú. Po napísaní scenárov prišla na rad tvorba videí, čo sa ukázalo byť najväčším kameň úrazu celého nášho projektu. Plánom bolo vytvoriť krátke kreatívne príbehy, ktoré by sa páčili deťom aj mladým ľuďom. Nebolo však jednoduché niekoho nájsť, na profesionálnu agentúru nestačili financie. Skúšali sme teda hľadať tvorcov na voľnej nohe. Jednoducho celý proces s prípravou a tvorbou videí by si zaslúžil jedného človeka na plný úväzok, čo sa ukázalo na predĺžení tejto aktivity až takmer do záveru trvania projektu. Z toho tak prichádza aj naše poznanie – ak treba, vieme v organizácii urobiť všetko, ale bolo by výborné mať na špecifické úlohy tých správnych ľudí, takých ktorí sú expertní a pracujú efektívnejšie a prirodzenejšie na zverenej úlohe.

Workshopy, ktoré prebehli počas trvania projektu, hodnotíme ako úspešné. Zase sme sa naučili, že niet nad rešpektujúci rozhovor a že sa nedá diktovať ani deťom a mladým ľuďom, čo si majú myslieť a cítiť. Dôležité je vypočuť si a rozprávať sa. Keďže videá neboli hotové, kolegyňa si príbehy upravila a čítala ich ako rozprávky. Deti a dokonca učitelia reagovali pozitívne. Vznikli teda dva príbehy a metodika práce s témou (ne)tolerancie, výstupy ktoré pre nás znamenajú začiatok ďalšej práce, ako stavebné kamene na ktorých môžeme stavať ďalej a zapájať ich do ďalších projektov. Ako veľmi pozitívne vnímame práve vytvorenie metodiky, ktorá slúži skôr ako inšpirácia pre prípadných lektorov, nie ako presný nástroj, ktorý nie je flexibilný.

Do tvorby konceptu workshopov sme zapojili aj mladých ľudí, ktorých sme sa pýtali na názory k workshopom, k videám. Naša snaha dať priestor deťom a mladým ľuďom vyjadriť svoj názor je niečo čo sme „získali“ počas projektu na tému detskej participácie a zažili sme si opätovne dobrú skúsenosť, že to chceme mať v procesoch.

Zmena postojov u detí a mladých ľudí kontaktujúcich LDI

Každý jeden hovor je zaznamenaný do interného databázového systému. Hovorov s označením témy porušovania ľudských práv sa vyskytli 461 krát. Bolo zaujímavé si uvedomiť cez prizmu projektu, ako operátori definujú diskrimináciu, hatespeech, xenofóbiu a antisemitizmus. Pravda je taká, že my samotní nie sme možno scitlivení natoľko ako by bolo potrebné. Operátori vedú hovory skôr prakticky, menej sa púšťajú do voľných rozhovorov, kde je potenciál pracovať s témou netolerance. Pritom takmer viac ako 4.000 hovorov v sebe okrem primárnej témy nieslo myšlienku netolerance ako dôvodu pre vznik záťažovej situácie.

Na margo chatového poradenstva, projekt nám umožnil a aj nás povzbudil k pretvoreniu celého systému tak ako fungoval. Do prípravy nového systému sa

zapojili aj aktuálni operátori. Zmena načala v septembri 2014, takže už teraz funguje viac ako rok a ukazuje sa, že projekty môžu priniesť inováciu aj pri stabilných činnostiach.

Dlhodobý prínos

Dlhodobým prínosom je jednak scitlivenie zamestnancov organizácie v téme ľudských práv a jej rôznorodosti. Zároveň sú to výstupy, ktoré budeme využívať v rámci ďalších aktivít, nesúcich myšlienku projektu.

Hlavné poučenia a odporúčania pre podobné projekty

- Je veľmi efektívne, ak ľudia, ktorí pracujú pre organizáciu, môžu byť zamestnaní na plný úväzok a naplno sa venovať tak implementácii, ako aj rozvoju projektu.
- Je dôležité realizovať a rozvíjať len tie aktivity, na ktoré máme zdroje. V opačnom prípade máme právo aktivity ukončiť, alebo dočasne „zmraziť“.
- Na špecifické a expertné činnosti nie je hanba využiť profesionálov mimo organizácie. To prispeje ku kvalitným výstupom, bez zbytočnej straty energie vlastných ľudí, ktorí sú odborníkmi na niečo iné.

English summary

Slovak Committee of UNICEF is non-governmental organisation with international element. Main mission is to protect rights of children. In 1996 SC for UNICEF initiated the national project in Slovakia called Linka detskej istoty as an initiative providing telephone and on-line counselling.

The goal of the project is to contribute to eliminating hate speech, discrimination, racism, anti-Semitism, and xenophobia through helplines operating in Slovakia.

Main lessons and recommendations:

- It is very effective if people working for an organisation can be also its full-time employees; they can then fully devote their energy to the project implementation as well as to the project's further development.
- It is essential that we implement and develop only those activities we have resources for. Otherwise, we have the right to terminate or suspend them.
- It is helpful to make use of external experts for work requiring special expertise. This can contribute to better quality outcomes and avoid wasting the energy of the employees who may be experts in different fields.