

# Krizová intervence pomocí sms zpráv

Jarmila Kubáňková  
Jaroslava Korčáková  
2.10. 2012

# Krizová intervence pomocí SMS

## Osnova:

- Přivítání
- „Zahřívací SMS“
- Prezentace organizace Seelsorge
- Otázky z publika
- Workshop
  - debata v pracovních skupinkách na téma:
  - „je možné dělat KI pomocí SMS zpráv?“
  - odpovědi na další SMS zprávy

# Krizová intervence pomocí SMS

„Nevím jak dál, můžete mi pomoci?“

# Péče o duši



# Prezentace organizace Seelsorge:

## ▶ **Vize služby:**

- nezávisle na místě, kde se nacházíte, bezpečně
- zadarmo
- diskrétně
- prostřednictvím e-kanálů nabízíme poradenství a pomáháme najít smysl života

# Prezentace organizace Seelsorge:

- ▶ "Kdyby Ježíš dnes žil, komunikoval by prostřednictvím elektronických kanálů"
- ▶ Cílem není misie, ale pomoc potřebným
- ▶ Mediální heslo: **"První pomoc pro duši"**

# Historie organizace Seelsorge:

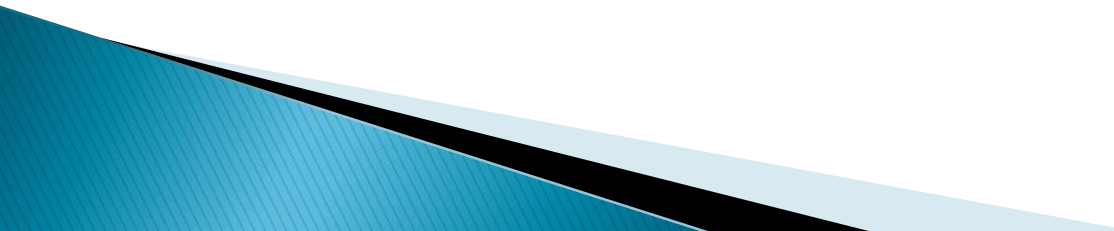
- ▶ založeno duchovními
- ▶ 15 let poskytují SMS a emailové poradenství
- ▶ nyní provozováno evangelickou reformovanou církví

# Jak to funguje provozně:

- ▶ na SMS odpovídají do 24 hodin
- ▶ pracovníci odpovídají samostatně
- ▶ 6 aktuálních pracovníků ve službě odpovědí na SMS.



# Výběr a péče o zaměstnance:

- ▶ prvního půl roku mají začínající poradci kmotra
  - ▶ vždy si mohou říci o radu vedoucímu
  - ▶ poradce může odpověď odmítnout.
- 

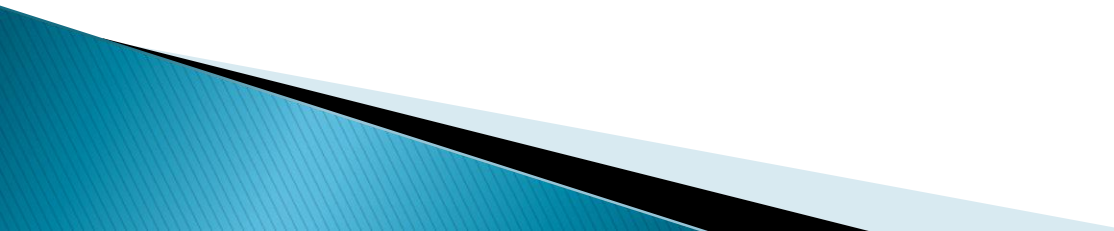
# Principy služby:

- ▶ anonymita na obou stranách
- ▶ důvěrnost – mlčenlivost
- ▶ Nízkoprahovost.

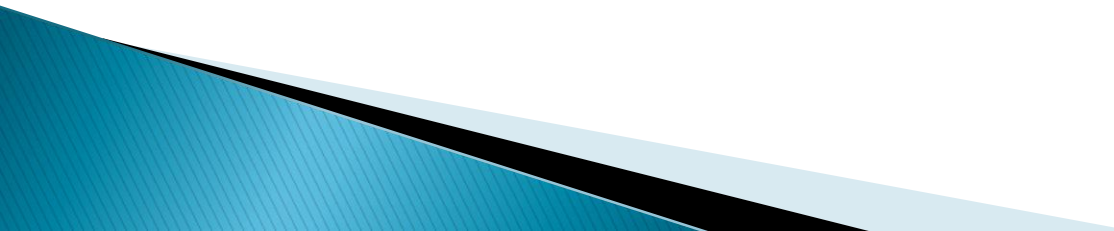
# Statistická data:

- ▶ 3 – 5 prvokontaktů denně
- ▶ 300 aktuálně aktivních klientů, se kterými si píšou cca 3 SMS denně.

# Pár pravidel:

- ▶ na linku 143 přepojují, když s nimi chce klient hovořit po telefonu
  - ▶ při zájmu ze strany klienta, nabízí osobní schůzku
  - ▶ jsou prvními průvodci, nestačí-li to, klienta předají.
- 

# Limity služby :

- ▶ není stanovena délka jedné SMS zprávy
  - ▶ 2 – 5 SMS výměn/ klient závisí na pracovníkovi
  - ▶ používají stejný jazyk (nj, fj, it)
- 

# Personální obsazení:

- ▶ Pracují zde teologové s dalším specializovaným vzděláním
- ▶ 30 dobrovolníků – poradců

# S čím se lidé nejvíce obracejí:

- ▶ spiritualita: otázky víry a církve 2%,
- ▶ vztahy: problémy v manželství, s partnery.

# Otázky z publika:

- ▶ něco možná víme, máme nějaký dojem, něco si myslíme a něco netušíme...



# Workshop:

- ▶ možná témata :
- ▶ a, co s testovacími SMS typu: „z které strany mám kousnout do rohlíku“
- ▶ b, co s SMS typu emotikonů ad. znamének
- ▶ c, co s testovacími nebo zneužívajícími SMS typu „nemohu dál“, „stojím na mostě a chci skočit“, „řekněte mi, proč mám žít“
- ▶ d, co se zneužívači typu „potřebuji s vámi mluvit, ale nemám kredit, prosím, zavolejte mi, jinak to nezvládnou“