

Výstupy workshopu krizová intervence pomocí SMS zpráv:

V rámci této prezentace se účastníci vyjadřovali k několika specifickým znakům tohoto typu KI. Jejich komentáře uvádíme spolu s danými okruhy.

1, zda, resp. jak odpovídat na zjevně testovací SMS:

- účastníci se shodli, že ani tyto zprávy nelze nechat bez odpovědi, vždy by k nim přidali nabídku pomoci i v jiných / závažnějších situacích.

2, zda, resp. jak odpovídat na SMS, které obsahují pouze emotikony:

- u této otázky převládá názor, že emotikony by pracovník měl převádět do slov a snažit se zjistit další podrobnosti.

3, jak odpovídat na SMS typu „stojím na mostě a chci skočit“:

- v takovém případě rozhodně odrazovat klienta od tohoto rozhodnutí a nabízet mu další prostor (zejm. lákání do hovoru).

4, zda, resp. jak reagovat na SMS typu „potřebuji s vámi mluvit, zavolejte mi, prosím, jinak to nezvládnou“:

- v tomto bodu se účastníci shodli na palčivém nedostatku LD působících v ČR a to neexistenci bezplatné LD:

Nicméně, drtivá většina účastníků se shoduje v názoru, že krizovou intervencí lze provádět i pomocí SMS komunikace. Účastníci se k tomuto bodu vyjadřovali následovně (nejedná se o doslovné citace):

Lze se napojit na klienta i přes SMS, jde o setkání.

Každý způsob pro setkání s klientem a nabídku pomoci je dobrý, včetně SMS.

Terapeut se musí přizpůsobit klientům a technickému pokroku. Kdysi jsme také nevěřili, že krizovou intervencí lze provozovat pomocí telefonu, tj. možná za několik let bude krizová SMS standardní službou jakou je dnes telefonická krizová intervence.

Upřednostňují jednoduchost a přirozenost.

Krizová intervence pomocí SMS je jen otázkou peněz a dobré techniky. I jedna správná věta umí udělat zázraky.