

# KONFERENCE PRAŽSKÉ LINKY DŮVĚRY

v rámci projektu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know how“ – za účasti švýcarských expertů

15. a 16. listopadu 9 – 17 hodin, Magistrát hlavního města Prahy, Mariánské náměstí 1

Simultánní tlumočení a občerstvení v průběhu konference zajištěno

Více informací o akci a projektu naleznete na [www.krizova-pomoc.cz](http://www.krizova-pomoc.cz), kde je rovněž možné se k účasti na konferenci přihlásit

## Program – Čtvrtek 15. listopadu

8:30 – 09:00 Registrace účastníků

### I. Velká zasedací místnost

9:00 - 9:40 Oficiální zahájení

Uvítání, proslovy pořadatelů, představení projektu a partnerů, seznámení s činností Pražské linky důvěry, s programem konference apod.

5 minut pauza

9:45 - 11:25 První příspěvek

#### Telefonní rozhovor pomáhá dál - zkušenosti z organizace Die Dargebotene Hand

**Tony Styger, teolog, pastorační pracovník, psychologický poradce, od roku 2001 je ředitelem organizace „Dargebotene Hand“ (linky důvěry) v Curychu**

Pojednání o způsobu práce nízkoprahové nonstop linky důvěry „Podané ruce“ fungující na bezplatném čísle 143 v rámci celého Švýcarska už od roku 1957. Služba je dosažitelná také prostřednictvím e-mailu a chatu na [www.143.ch](http://www.143.ch). Seznámení s posláním, sebevnímáním a historií linky i konkrétními nabídkami a možnostmi pomoci. Důraz je přitom kladen na anonymitu klientů a podporu důvěry. Přiblížení způsobu vzdělávání a práce s dobrovolníky, kteří jsou vnímáni jako „srdce organizace“. Co vše tedy může telefon 143 ovlivnit?

10 minut pauza

11:35 - 12:25 Druhý příspěvek

#### System práce s klienty na Pražské lince důvěry se zaměřením na zkušenosti z pilotního chatového provozu

**Mgr. Jitka Medřická, DiS., psycholožka, sociální pracovníce, vedoucí Pražské linky důvěry**

Seznámení se s možnostmi pomoci a způsoby práce s klienty Pražské linky důvěry. Jaká jsou specifika hovorů s již navázanými volajícími, kteří linku kontaktují opakovaně, mnohdy dlouhodobě? Supervizní a intervizní systém a jeho přínos pro klienty i pracovníky. Nová služba Pražské linky důvěry – poskytování krizové intervence a poradenství online prostřednictvím chatu na adrese [www.chat-pomoc.cz](http://www.chat-pomoc.cz). Jaká specifika má tento způsob práce? Zhodnocení zkušeností z pilotního tříměsíčního provozu (technické řešení, zaručení anonymity, metodické otázky, typologie klientů, opakované kontakty apod.) a výhledy do budoucna.

60 minut oběd

13:25 - 14:50 Třetí příspěvek

#### Poradenství, když je (nutně) potřeba – rodičovský coaching po telefonu

**Peter Sumpf, sociální pracovník, párový a manželský poradce, manažer, vedoucí Rodičovské linky v Curychu**

Představení Rodičovské linky a jejich možností (telefonická pomoc, e-mailové i osobní poradenství). Linka se zaměřuje zejména na prevenci CAN a řídí

se heslem: „raději sáhní na telefon, nežli na dítě“. Pojednání o výhodách telefonního poradenství v práci s rodiči, řešícími zejména výchovné problémy s dětmi. Zdůraznění nutnosti odborné kompetence a zkušenosti s poradenstvím. Jaké jsou konkrétní metody práce s klienty? Zamyšlení se nad hranicemi a limity telefonního poradenství. Výhody jednotného systému pomoci pro osoby s psychiatrickým onemocněním.

10 minut pauza

15:00 - 15:50 Čtvrtý příspěvek

#### Internet jako dobrý pomocník, ale zlý pán

**PhDr. Lenka Hulanová, psycholožka, vedoucí Linky důvěry Dětského krizového centra**

Z psychologického hlediska se stal internet prostředkem interpersonální komunikace, který může významně ovlivňovat lidské rozhodování, chování, postoje a emoce. Příspěvek se věnuje základním rizikům na internetu, která mohou potkat nejen děti, ale i dospělé. Zvláště alarmující je z tohoto hlediska on-line dětská pornografie, získávání osobních informací, fotografií a videí dětí, on-line násilí různého druhu, pobízení k nebezpečnému a nevhodnému chování dětí, a také kyberšikana. Příspěvek představí kasuistiky dětských internetových obětí a v neposlední řadě možnosti vhodné krizové pomoci při viktimizaci.

10 minut pauza

16:00 – 16:45 Pátý příspěvek

#### Způsob práce na Lince důvěry Liberec s zaměřením na hovory prostřednictvím „SKYPE“

**Bc. Vendula Brožová, sociální pracovníce, vedoucí Linky důvěry Liberec  
Bc. Hana Koubková, sociální pracovníce Linky důvěry Liberec**

Technické zajištění provozu linky důvěry Liberec – pozitiva a negativa obsluhy více telefonních čísel (pevné linky, mobilní telefon, skype). Specifika vedení hovorů prostřednictvím aplikace skype, jaké jsou rozdíly oproti běžnému telefonování? Příspěvek se zaměří na metodiku práce Linky důvěry Liberec v rámci poskytnutého internetového poradenství prostřednictvím e-mailu.

16:45 – 17:00 Zakončení prvního dne konference

Diskuse, reflexe, podněty, uzavření

### II. Malý salonek

Průběžně během dne cca od 9 do 14 hodin

#### Prezentace softwaru

Prezentace a možnost vyzkoušení softwaru pro záznam kontaktů linky důvěry, vyvinutého v rámci tohoto projektu. Ukázka nového modulu pro chatovou komunikaci, který využívá Pražská linka důvěry.

## Projekt PF 065/5V “Poskytování krizové pomoci – Výměna zkušeností a know how”



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



Pražská linka důvěry