

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, 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 nizkoprahové 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. 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

Systém 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. 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 jejích 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? Zamýšlení 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 poskytovaného 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.

Program – Pátek 16. listopadu

8:30 - 9:00 Do-registrace účastníků

I. Velká zasedací místnost

9:00 – 9:15 Zahájení druhého dne

Stručné přestavení projektu pro nové účastníky, seznámení s programem druhého dne

9:15 – 10:30 První příspěvek

Pohled na historii a současnost krizové práce u nás

PhDr. Daniela Vodáčková, katedra sociální práce FFUK, soukromá psychologická praxe, odborná garantka a lektorka výcvikových programů v krizové intervenci, supervizorka

Příspěvek mapuje historii a aktuální stav krizových služeb v České republice. Zaměří se přitom na služby telefonické, ambulanti a mobilní. Specifika použití metody krizové intervence u různých cílových skupin (oběti domácího násilí, pacienti a jejich rodiny, lidé v terminálním stádiu nemoci, duševně nemocní). Jaké jsou klady a jaká jsou naopak nedořešená místa v této oblasti?

10 minut pauza

10:40 – 12:05 Druhý příspěvek

„Pastorace“ prostřednictvím SMS

Jorg Weisshaupt, vedoucí pro práci s mládeží reformované církve v Curychu, teolog, SMS master linky Seelsorge – Hilfe per SMS (SMS linky důvěry)

Poskytování krizové pomoci a pastorace prostřednictvím SMS. Služba funguje na čísle 767 a vedle SMS poskytuje i internetové poradenství (prostřednictvím e-mailu). Příspěvek přibližuje vznik a vývoj této „SMS linky důvěry“ – od „short message service se 160 znaky“ k „Trouble-Ticket-System (TTS)“ využívající moderní počítačové zpracování. Seznámení s historií služby (funguje již od roku 1998) a jejím posunem i na metodické úrovni. Zamýšlení se nad možnostmi a limity této v českém prostředí nové metody.

60 minut oběd

13:05 - 14:45 Třetí příspěvek

Sebevražda – častá příčina úmrtí mladých lidí

Thomas Reisch, Dr. Med., PD, psychiatr, suicidolog, vědec, vedoucí lékař v oboru psychoterapie na univerzitní psychiatrické klinice v Bernu, vedoucí Národní studie „Sebevraždy ve Švýcarsku: Detailní národní studie z let 2000 až 2010“

Sebevražda je jedna z nejčastějších příčin úmrtí mladých lidí. Dá se, a pokud ano, tak jak snížit počet sebevražd? V příspěvku bude představen typický průběh sebevražedné krize. Zaměří se na důležité prvky v rámci snahy o efektivní prevenci sebevražd. Důraz by přitom měl být kladen na omezení přístupu k prostředkům a sebevražedným metodám na jedné straně, ale zároveň na správné vedení rozhovoru s lidmi ohroženými sebevraždou na straně druhé. Jaká jsou specifika práce s klienty s hraniční poruchou osobnosti? Co se dá nabídnout klientům se sebeohrožujícími tendencemi?

10 minut pauza

14:55 - 15:40 Čtvrtý příspěvek

Tísňová linka 112

Mgr. David Dohnal, psycholog Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje

Mgr. Ondřej Sezima, psycholog Hasičského záchranného sboru Královéhradeckého kraje

Jednotné evropské číslo tísňového volání 112 u nás zajišťuje Hasičský záchranný sbor České republiky a jeho použití je výhodné především v případě rozsáhlejších událostí, při kterých je potřeba zásah více složek integrovaného záchranného systému a dále pro cizojazyčné volající. Příspěvek přibližuje fyzickou i psychickou náročnost služby operátorů linky 112. Představen bude vzdělávací program realizovaný Psychologickou službou HZS. Ten je zaměřený na modelové situace a ukázky zvládnání náročných typů hovorů. Operátoři se mimo jiné učí rozlišovat tzv. akutní a neakutní sebevražedné jednání a podle okolností spolupracují s Policií ČR nebo krizovými linkami.

10 minut pauza

15:50 - 16:35 Pátý příspěvek

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi Policie ČR

Kpt. Mgr. Jana Malíková, vedoucí Anonymní telefonní linky pomoci v krizi Policie ČR a zároveň vedoucí skupiny krizové intervence Policejního prezidia České republiky

Představení nonstop Anonymní telefonní linky pomoci v krizi Policie ČR, která byla v roce 2002 zřízena pro policisty, hasiče, zaměstnance ministerstva vnitra a jejich rodinné příslušníky. Postupně začala být linka využívána i širší veřejností. V roce 2011 rozšířila svoji činnost a nabízí své služby armádě ČR a jejím zaměstnancům. Současně nabízí možnost spojení přes Skype a internetové poradenství. Linka je využívána také v situacích mimořádných událostí (např. při povodních). Úzce spolupracuje s tísňovou linkou 112, zejména při hovorech se sebevražednými tendencemi.

16:35 – 17:00 Oficiální zakončení

Reflexe, náměty, hodnocení, závěrečné slovo, ukončení konference

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

Supported by a grant from Switzerland through the Swiss Contribution to the enlarged European Union

Podpořeno z Programu švýcarsko-české spolupráce