

Obsah

Autorský tým	9
Předmluva	13
Úvod	19
1 Úvod do chatového poradenství	23
1.1 Vymezení základních pojmů	24
1.2 Historie chatového poradenství	28
1.2.1 Historie chatového poradenství v zahraničí	28
1.2.2 Historie chatového poradenství v České republice	32
1.3 Chatové poradenství v kontextu sociálních služeb	34
1.4 Srovnání chatového poradenství s ostatními distančními formami komunikace s klientem	36
1.5 Specifika chatového poradenství	37
1.6 Přitažlivost chatové komunikace	40
2 Základní struktura chatového kontaktu s klientem	47
3 Typologie kontaktů	61
3.1 Základní typologie	61
3.2 Specifický projev klienta	81

4	Metodická doporučení	89
4.1	Technické a další prostředí	89
4.1.1	Technické prostředí	90
4.1.2	Bezpečí v prostoru	90
4.1.3	Personální nároky	91
4.1.4	Doporučení k softwaru pro realizaci chatu	91
4.1.5	Doporučení z pohledu klienta	94
4.1.6	Doporučení z pohledu pracovníka	96
4.1.7	Diskutovaná doporučení	98
4.2	Specifika používání psaného jazyka v chatu	102
4.2.1	Rytmus a plynutí dialogu	102
4.2.2	Paralelní psaní	104
4.2.3	Práce s časem	106
4.2.4	Specifické nástroje psaného jazyka	111
4.3	Postup orientovaný na řešení a orientovaný na emoce	115
4.3.1	Postup orientovaný více na řešení	116
4.3.2	Postup orientovaný více na emoce	117
4.4	Závěrem	119
5	Specifické situace v chatovém poradenství	121
5.1	Neodkladné stavy – kontaktování složek integrovaného záchranného systému	121
5.1.1	Život a zdraví ohrožující stavy – ohrožení zdraví nebo života (§ 150 trestního zákoníku o neposkytnutí pomoci)	122
5.1.2	Odvracení nebezpečí – překažení trestného činu (§ 367 trestního zákoníku o nepřekažení trestného činu)	125
5.1.3	Dítě v ohrožení	127

5.2	„Už nechci žít“ – sebevražedné tendence v chatové krizové intervenci	128
5.3	Práce s panikou	141
5.4	Práce s agresivním projevem klientů	146
5.5	Specifika postupu při zajištění bezpečí u sebepoškozování klienta	151
5.6	Práce s manipulujícím klientem	154
5.7	Navázaný klient	160
6	Etické aspekty chatového poradenství a další souvislosti	165
6.1	Etické problémy a etická dilemata	167
6.2	Střet etiky a práva vztahující se k chatovému poradenství	175
6.3	Etický kodex chatového poradenství	180
6.4	Fenomén „fantoma“ v chatové poradně	182
6.5	Závěrem	189
7	Péče o pracovníka a jeho (sebe)rozvoj	191
7.1	Práce s vlastními emocemi	191
7.1.1	Emoční prožívání, které může pracovníka zaskočit	191
7.1.2	Jak na chatu pracovat s vlastními emocemi	197
7.1.3	Další podpora a péče o pracovníka	199
7.2	Specifika supervize a intervize chatu	201
7.3	Reflexe vlastního stylu	203
	Závěr	209
	Namísto doslovu	211
	Literatura	213
	Poděkování	222