

Obsah

1. ÚVOD (UVEDENÍ DO PROBLEMATIKY PRÁCE).....	5
2. KRIZOVÁ INTERVENCE A PASTORAČNÍ PÉČE	5
2.1. KRIZOVÁ INTERVENCE.....	5
2.1.1. Co je krize	5
2.1.2. Typologie krizí.....	6
2.1.3. Co je krizová intervence	8
2.1.4. Formy krizové intervence	9
2.1.5. Krizová intervence na Internetu?	10
2.2. KRIZOVÁ INTERVENCE V PASTORAČNÍ PÉČI.....	12
2.2.1. Náplň pastorační péče.....	12
2.2.2. Prostředí pastorační péče a krizová intervence.....	12
2.2.3. Hranice využití krizové intervence v pastorační péči	13
3. PRAKTICKÁ ČÁST	14
3.1. POPIS JEDNOTLIVÝCH ZÁSAD A TECHNIK NA TELEFONICKÉ LINCE DŮVĚRY	14
3.1.1. Několik hlavních zásad pro pracovníky linky.....	14
3.1.2. Techniky provázení a vedení.....	15
3.1.3. Techniky efektivní komunikace – reflexe, rekapitulace, parafráze, kotvení a zhodnocující formulace	17
3.1.4. Základní orientace v problému volajícího.....	18
3.1.5. Skupiny otázek: lineární, strategické, cirkulární, reflexivní	21
3.1.6. Mapování silných míst, zpevňování, znovu kotvení, přznačkování (pozitivní konotace).....	22
3.2. LINKA DŮVĚRY NA INTERNETU	23
3.2.1. Její vznik, lokalizace a pracovníci	23
3.2.2. Zpracovávání dotazů, jejich četnost, délka a složení klientů	24
3.3. ÚVOD DO ZPRACOVÁNÍ MATERIÁLŮ Z INTERNETOVÉ LINKY DŮVĚRY	25
3.4. STATISTICKÉ SROVNÁNÍ S TELEFONICKOU LINKOU DŮVĚRY VSETÍN	26
3.4.1. Komentář ke statistickému srovnání.....	28
3.5. PRAKTICKÉ SROVNÁNÍ ZÁSAD PRÁCE TELEFONICKÉ A INTERNETOVÉ LINKY DŮVĚRY	29

3.5.1.	První příklad – prostá žádost o poskytnutí informace.....	29
3.5.2.	První příklad – prostá žádost o poskytnutí informace – srovnání.....	30
3.5.3.	Druhý příklad – problematika poruch příjmu potravy	32
3.5.4.	Druhý příklad – problematika poruch příjmu potravy – srovnání.....	32
3.5.5.	Třetí příklad – problematika suicidalita.....	34
3.5.6.	Třetí příklad – problematika suicidalita – srovnání.....	35
3.5.7.	Čtvrtý příklad – problematika smrti	39
3.5.8.	Čtvrtý příklad – problematika smrti – srovnání	41
3.5.9.	Pátý příklad – problematika deprese	43
3.5.10.	Pátý příklad – problematika deprese – srovnání.....	43
3.5.11.	Šestý příklad – problematika duchovní.....	45
3.5.12.	Šestý příklad – problematika duchovní – srovnání.....	46
4.	ZÁVĚR.....	48
4.1.	PASTORAČNÍ MOŽNOSTI A OMEZENÍ LINKY DŮVĚRY NA INTERNETU V OBLASTI KRIZOVÉ INTERVENCE	48
5.	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ.....	50
5.1.	DOKUMENTY	50
5.2.	LITERATURA	50
5.3.	SBORNÍKY.....	50
5.4.	TEXTY ZVEŘEJNĚNÉ NA INTERNETU.....	51
5.5.	PERIODIKA	51
5.6.	ODBOBNÉ SLOVNÍKY	51
	PŘÍLOHY	52