

Pravidla chat poradenství

Linka SOS Zlín



1. Chat linky SOS Zlín mohou využívat děti a dospělí, kteří se cítí v krizi či obtížné životní situaci, potřebují radu, podporu či pomoc. Chatová poradna je anonymní, klient nemusí sdělovat jméno, příjmení ani žádné další údaje, anonymita platí také pro pracovníky chatu. Klient se přihlašuje pod přezdívkou. Klient sdělí jen tolik informací, kolik považuje za vhodné. Pokud by se klient v závažné situaci (život ohrožující) rozhodl odtajnit své jméno, adresu a jiné konkrétní údaje, pracovník má povinnost informovat příslušné instituce o těchto skutečnostech (podrobněji Trestní zákoník č. 40/2009 Sb., § 367 § 368). O jednotlivých úkonech bude klient informován.
2. **Chatová poradna funguje v pracovní dny (Po-Ne) od 18, 00- 21,00 hod.,** čas pracovní doby chatu nelze prodlužovat. Klient v takovém případě může využít chat jiné linky, nebo nás kontaktovat telefonicky, či na e-mailu. Prosíme, nevkládejte do chatu videa, fotografie, či jiné dokumenty, případně odkazy na ně, nebudeme je otvírat ani sledovat.
3. Délka kontaktu s klientem je i při více vstupech 60 minut za den (nebo čas zbývající do konce chatovacích hodin). V případě, že naši linku klient kontaktuje opakovaně, časový limit pro chat může být po určité době zkrácen. O této skutečnosti bude klient předem informován.
4. Pracovníci respektují přání klienta týkající se oslovování klienta (vykání x tykání).
5. Pokud se nám klient 10 minut nehlásí, pracovník ukončí chat s tím, že klientovi nabídne další možnosti kontaktování linky důvěry:
 - nonstop telefonická krizová čísla Linky SOS Zlín, která jsou zpoplatněná dle běžného tarifu (+ 420 577 431 333 nebo +420 778 400 170);
 - e-mail, na který obdrží klient odpověď nejpozději do 3 dnů (sos@zlin.cz);
6. Pokud pracovník neodpovídá 10 minut, došlo pravděpodobně k technickým potížím a chat je tímto považován za ukončený.
7. Z každé komunikace na chatu je vyhotoven stručný zápis, který je vytvořen kvůli statistickým záznamům. Chatování je možné v případě, že klient píše česky nebo slovensky.
8. Chatové poradenství nenahrazuje psychiatrickou, psychoterapeutickou péči ani psychologickou diagnostiku.
9. Pracovník může chat s klientem ukončit v případě, že klient bude agresivní, vulgární, bude chat zneužívat; případně jeho stav znemožní pokračovat v chatu (opilost, akutní intoxikace apod.). V případech ukončení chatového hovoru ze strany pracovníka LD může být danému uživateli přístup do chatu LD Zlín po zbytek dne blokován.