

PRÍRUČKA DIŠTANČNÉHO PORADENSTVA

so zameraním na poskytovanie
služieb prostredníctvom chatu



Mgr. Denisa Zlevská, Mgr. Jana Fibichová, Mgr. Martina Gymská, Bc. Marek Madro, Mgr. Filip Hric, Bc. Katarína Vincová

Príručka dištančného poradenstva so zameraním na poskytovanie služby prostredníctvom chatu

Vydalo občianske združenie INŠTITÚT PRIJATIA Jozefská 7, 811 06 Bratislava www.IPcko.sk

Počet strán: 77 Vydanie 1., 2015 ISBN 978-80-971933-0-0

© INŠTITÚT PRIJATIA 2015

Text neprešiel jazykovou korektúrou.

Tento dokument je chránený autorským právom. Môžete si ho stiahnuť, zobrazíť, tlačiť a reprodukovat' v nezmenenej podobe pre osobné nekomerčné použitie alebo pre nekomerčné použitie a potreby vašej organizácie. Okrem tohto povoleného použitia sú všetky ostatné práva vyhradené. Žiadosti a otázky týkajúce sa práv použitia tohto dokumentu iným spôsobom ako vyššie povoleným, adresujte na občianske združenie INŠTITÚT PRIJATIA, Jozefská 7, 811 06 Bratislava alebo mailom na ipcko@ipcko.sk

Vytvorenie dokumentu bolo podporené z dotácie Ministerstva školstva,
vedy, výskumu a športu SR, v rámci PROGRAMOV PRE MLÁDEŽ NA ROKY
2014 – 2020.

Obsah

Úvod	4
Dištančné poradenstvo.....	7
Ciele a základné princípy chatového poradenstva	9
Anonymita	9
Dôvernosť údajov	10
Bezpečnosť	11
Dostupnosť	12
Bezplatnosť.....	13
Nezáväznosť.....	13
Odbornosť.....	14
Rešpekt, akceptácia a nehodnotiaci postoj.....	15
Trvanlivosť	15
Nízkoprahovosť	16
Špecifiká internetovej komunikácie.....	19
Výhody internetovej komunikácie	19
Nevýhody internetovej komunikácie	20
Paradox internetu a disinhibičný efekt.....	20
Poradca a klient.....	24
Kto je poradca?.....	24
Kto je klient?.....	26
Klient „ochutnávač“	26
Klient „zneužívač“	27
Klient v kríze	28
Klient hľadajúci informácie	29
Klient so zákazkou	29
Práca s klientom	32
Metódy a techniky práce s klientom.....	32
Poskytovanie informácií a edukácia	33
Poradenský rozhovor.....	33
Sprevádzanie a ventilácia	34
Povzbudenie	34
Distribúcia.....	35
Diagnostický rozhovor.....	35
Klarifikácia	35

Reflexia.....	36
Konfrontácia	36
Domáce úlohy.....	36
Spôsoby práce s klientom podľa trvania kontaktu.....	36
Jednorazová spolupráca	37
Opakovaná spolupráca.....	37
Pravidelná spolupráca	38
P roces chat dialógu	40
Začiatok rozhovoru.....	40
Nadviazanie pomáhajúceho rozhovoru	41
Definovanie zákazky a cieľa	41
Cesta stanovenia zákazky a cieľa	42
Spolupráca klient - poradca	43
Zhrnutie, spätná väzba a záver.....	43
Z áklady krízovej intervencie v prostredí internetu.....	46
Kríza a krízová intervencia	46
Čo pomáha?.....	47
Čo nepomáha?.....	48
Stabilizačné techniky.....	48
H ranice a riziká pomáhajúceho vzťahu	51
O sobnostný a profesionálny rast a podpora poradcov.....	55
Osobnostný a profesionálny rast poradcov	55
Systém podpory poradcov	56
Supervízie	56
Intervízie.....	58
Celoživotné vzdelávanie	58
Hodnotenie profesionálneho rastu poradcu	59
P sychohygiena poradcu	62
Psychohygiena poradcu	62
Stres v živote poradcu	63
Syndróm vyhorenia a jeho prevencia.....	64
E tika v internetovom poradenstve.....	70
Š tandardy kvality poskytovania služby.....	73
Z droje	76

Úvod

Internet je v súčasnosti pre nás takmer samozrejmou. Pomaly si už ani nevieme predstaviť, aký by bol život bez neho. Stal sa niečím, čo k našim životom nevyhnutne patrí. Či už ide o vyhľadávanie informácií, komunikáciu s našimi blízkymi alebo je pre nás jednoduchým prostriedkom zábavy.

Niet sa čomu čudovať, že s nástupom internetu, dochádza k určitým zmenám aj v oblasti poskytovania pomoci a poradenstva. Čoraz častejšie totiž máme vo zvyku hľadať pomoc a riešenia problémov prostredníctvom internetových vyhľadávačov, diskusných fór, internetových poradní, či iných internetových možností a technológií. Prirodzeným dôsledkom týchto trendov je, že i priama sociálna a psychologická pomoc a poradenstvo sa presunuli aj do virtuálneho prostredia a zaujímajú tam svoje špecifické miesto.

Internet je miestom, ktoré je však málo prehľadné, preplnené všelijakými informáciami – legítimnými i nelegítimnými, dôveryhodnými i tými menej pravdivými. Rovnako tam nachádzame množstvo ponúk „pomoci – nepomoci“, odborníkov i tých, ktorí sa za odborníkov iba vydávajú. Aj z toho dôvodu vychádza táto príručka dištančného poradenstva. Chceme predstaviť nami overenú cestu pomoci prepojenú s konkrétnou praxou internetovej poradne IPčko.sk. Prostredníctvom nej prinášame pohľad na procesy dištančného poradenstva formou chatu i na spôsoby práce s klientom, ktorý prichádza po radu, pomoc v orientácii v živote, či vo svete.

Ako pracovníci internetovej poradne pre mladých IPčko.sk ponúkame pomoc prostredníctvom internetu už od roku 2012. Pomoc, ktorú poskytujeme je špecifická tým, že ide o chat-rozhovory. Komunikácia s klientom prostredníctvom chatu teda prebieha synchrónne – je teda plynulejšia a reakcie sú pohotovejšie. Sme tu online pre klienta.

Hneď od začiatku fungovania našej poradne nás prekvapilo, že ľudia túto formu pomoci využívali vo veľkej miere. Veľmi rýchlo sme však v rámci našej praxe pochopili, že viesť s klientom pomáhajúci rozhovor prostredníctvom chatu nie je také jednoduché, hoci obe strany sú online a zdá sa, že ide o „klasický rozhovor“, hoci pomocou písaného slova. Postupne sme si preto začali vytvárať vlastné systémy práce a akési pravidlá internetovej pomáhajúcej komunikácie na chate. Dnes ich už máme v podobe, ktorú práve držíte v rukách. Chceme totiž, aby sa pomoc prostredníctvom chat-rozhovorov na internete, vykonávala efektívne a kvalitne naprieč všetkými inštitúciami či poradňami, ktoré ju poskytujú. Veríme, že táto publikácia bude pre záujemcov užitočným materiálom v procese naplňania štandardov kvality takto poskytovanej služby a naši klienti získajú bezpečie a garancie, že služba, ktorá im je poskytovaná, je kvalitná a je prínosom pre ich život.

Táto príručka sa v prevažnej miere venuje základným procesom práce s klientom, ktoré máme overené dva a pol rokmi dennodennej praxe. Popisuje proces vedenia pomáhajúceho rozhovoru s klientom, ktorý tvorí základný nástroj pre efektívnu spoluprácu s klientom. Rovnako užitočným je sprostredkovanie následnej starostlivosti pre klientov, nakoľko si treba byť vedomým jasných limitov dištančného internetového poradenstva. a nezabúda ani na základné princípy krízovej intervencie, pretože poskytované služby dištančnou formou sú ľahko dostupné a často sa stávajú prvým miestom, kde klienti v krízových situáciách vyhľadávajú rýchlu pomoc. Internetové poradne využívajúce synchrónnu komunikáciu tak slúžia aj ako dostupná krízová linka pomoci.

Príručka je tak určená primárne pre pracovníkov internetových poradní, ktorí využívajú synchrónnu komunikáciu, prostredníctvom chat rozhovorov. Záujemcom môže poslúžiť ako manuál pre poskytovanie tejto formy služieb pomoci, ale je vhodná i pre koordinátorov či vedúcich pracovníkov poradní, pre ktorých môže

byť zdrojom užitočných rád, usmernení a nových pohľadov na spravovanie a skvalitňovanie internetovej poradne.

Príručka je rozdelená do dvanástich kapitol, ktoré poskytujú prierez informácií od základných charakteristík dištančného poradenstva až po konkrétne spôsoby a procesy práce s klientom prostredníctvom chat-rozhovorov. Jednotlivé kapitoly predstavujú akúsi teoretickú základňu poznatkov, pričom každú stať uzatvárajú cvičenia a úlohy. Tie sú praktickým rozšírením obsahu danej kapitoly. Zahŕňajú otázky na zamyslenie, ktoré je možné použiť aj na rozprúdenie diskusie v skupine, podnietenie k úvahám o téme, v konfrontácii so svojimi vlastnými postojmi a skúsenosťami. Následne sú uvádzané aktivity a cvičenia pre prácu v skupine a v závere je vždy tip na domácu úlohu, ktorá sa bezprostredne týka témy danej kapitoly a pomáha poradcovi nielen pri vlastnej sebareflexii, ale aj pri vytváraní si vlastných mechanizmov a pomôcok pre výkon svojej služby v rámci dištančného poradenstva.

Prajeme vám príjemné a pre prax užitočné čítanie.

Autori

Dištančné poradenstvo

Dištančné poradenstvo predstavuje pomoc, ktorá sa uskutočňuje na diaľku, čiže poradca¹ a klient nie sú v priamej interakcii tvárou v tvár².

Pomoc tzv. dištančnou formou nie je u nás nijakou novinkou. Telefonické linky pomoci majú už dlhú tradíciu a rovnako tak nie je novinkou ani e-mailové poradenstvo, či rôzne diskusné fóra. Postupne sa však dištančné poradenstvo prispôsobuje novým technológiám a rozširuje sa i do prostredia chatu, teda online komunikácie prostredníctvom písaného slova.

Naša príručka sa zameriava na internetové poradenstvo (ďalej v texte aj ako „IP“). IP predstavuje flexibilnú, bezbariérovú a bezpečnú formu pomoci, môže poskytovať klientovi emočnú podporu, legitimizovať pocity a prežívanie klienta, poskytnúť anonymný, dôverný a bezpečný kontakt, ponúkať možnosti riešenia a overené informácie. Internetové poradenstvo môže byť ideálnou formou prvého kontaktu, prostredníctvom ktorého klient získa dôveru v ďalšie inštitúcie ponúkajúce v prípade potreby následnú starostlivosť.

Podľa Veselského (in Špatenková, N., 2011) je možné k deleniu foriem IP pristupovať z dvoch hľadísk. Prvým hľadiskom sú ponúkané služby – teda internetové poradenstvo alebo krízová intervencia, pričom hranica medzi týmito službami nie je stále úplne vymedzená.

Z hľadiska použitej formy komunikácie môžeme IP deliť na:

- komunikáciu cez webové stránky – klient posiela správu cez internetové stránky poskytovateľa poradenských služieb a tam tiež nájde odpoveď na svoju otázku.

¹ Ďalej aj ako pracovník poradne, poradca poskytujúci dištančné poradenstvo.

² Pod pojmami pracovník, poradca, klient rozumieme pracovníka, poradcu a klienta mužského aj ženského rodu.

- e-mailovú korešpondenciu – táto komunikácia je založená na princípe zanechávania odkazu vo forme e-mailu medzi klientom a poradcom, neprebíha v reálnom čase.
- chatovú komunikáciu – vedenie rozhovoru medzi klientom a poradcom v reálnom čase pomocou písaných správ
- VOIP (prenos hlasu internetovým protokolom)– v podstate ide o telefonovanie cez internet
- videokonferencie – vzdialená interaktívna komunikácia medzi klientom a poradcom, pri ktorej dochádza medzi nimi k prenosu zvukovej a obrazovej informácie (účastníci sa vidia aj počujú).

Naša príručka sa zameriava na internetovú krízovú intervenciu a poradenstvo formou chatovej komunikácie. Dištančné chatové poradenstvo a krízová intervencia majú v dobe sociálnych sietí a internetu obzvlášť dôležité miesto. Ľudia trávajú na internete stále viac času a preto je veľakrát prvým miestom, kde prídu hľadať pomoc v prípade, že ju potrebujú. Byť pre nich k dispozícii presne tam, kde sa nachádzajú, je jednou z mnohých výhod, ktoré prítomnosť internetového poradenstva a krízovej intervencie vo virtuálnom priestore ponúka.

Internetové poradenstvo prostredníctvom chatu je podľa Sojkovej (2006. In: Horská, Lásková a Ptáček, 2010) elektronickou obdobou rozhovoru. Klient počas neho napíše svoju otázku, vyjadruje potrebu, či zdieľa svoje presvedčenia, na ktoré internetová poradňa odpovedá písomne v reálnom čase, teda online, prostredníctvom chatovacej platformy, technológie.

Ciele a základné princípy chatového poradenstva

Internetové poradenstvo prostredníctvom chatu vyplynulo z potreby vyjsť v ústrety súčasným detským klientom a dospelým, ktorí vo veľkej miere komunikujú prostredníctvom internetu a klientom s handicapom, pre ktorých je verbálna komunikácia problematická či nemožná.

Na základe tohto východiska môžeme tvrdiť, hlavným cieľom internetového poradenstva je „ponúknuť službu klientom, ktorí používajú internet alebo k nemu majú prístup, ocitli sa v náročnej situácii a zároveň nechcú alebo nemôžu komunikovať po telefóne či osobne“ (Rašticová, Lásková in Horská, B., A. Lásková, L. Ptáček, 2010, s. 31).

Základnými princípmi internetového poradenstva sú vysoká anonymita a nezáväznosť služby (záleží len na klientovi, aké údaje o sebe uvedie), tým je navodený aj ďalší dôležitý princíp bezpečia. Významná je tiež dostupnosť služby najmä vzhľadom k zvyšovaniu pozície využívania internetu v našom živote, predovšetkým v živote mladých ľudí. Špecifickým princípom internetového poradenstva je trvalosť, kedy sa klient, v závislosti od technologického zabezpečenia služby, môže k procesu krízovej intervencie alebo poradenstva vracieť a opätovne si prechádzať obsah kontaktu.

Anonymita

Princíp anonymity je často jedným z dôvodov, prečo ľudia vyhľadávajú túto službu. Pod anonymitou rozumieme anonymný prístup v zmysle cieleného nezhrmažďovania osobných údajov a informácií o klientovi. Anonymitou sa nemyslí len samotné neprezeradenie svojho mena, prípadne možnosť vystupovať pod prezývkou. Anonymita zahŕňa aj rozhodnutie klienta, o ktoré informácie sa s poradcom podelí. Niektoré môžu byť nepravdivé, zmenené, niektoré nemusí uvádzať vôbec.

Anonymita, pre ktorú virtuálne prostredie vytvára priestor, zbavuje ľudí strachu hovoriť otvorene o vnútorných ťaživých pocitoch, či udalostiach, ktoré ich trápia. Klienti, na rozdiel od priameho osobného kontaktu, nevidia poradcu pri poradenstve cez chat tvárou v tvár, tak ako ani on nevidí ich. Klienti sa tak vyhýbajú stigmatizácii a pocitu hanby pri odhalení svojich myšlienok či odhalení okolím. Prekonávajú strach a neistotu z interakcie tvárou v tvár, pretože môžu zostať v osobnom bezpečí. Nepociťujú do takej miery úzkosť a obavy z toho, čo si o nich poradca pomyslí. Klient sa môže kedykoľvek stiahnuť do bezpečia a vrátiť sa o krok späť, čo je v osobnom kontakte nemožné. Klient tak často vstupuje do vzťahu s poradcom so subjektívnym pocitom nedotknuteľnosti, nakoľko je úplne jednoduché ukončiť kontakt s poradcom jednoduchým kliknutím klávesnice. Anonymita internetu tak otvára priestor pre otvorený dialóg s klientom a následnú pomoc a podporu.

Každá poradňa môže mať v tomto smere iné zásady poskytovania pomoci. Poradňa poskytujúca chatové poradenstvo musí však klientovi zabezpečiť ochranu osobných údajov, ktoré v priebehu rozhovoru dobrovoľne poskytol a to podľa príslušných, zákonom definovaných rámcov a povinností. Poradca je zároveň povinný dodržiavať mlčanlivosť podľa etického kódexu príslušnej organizácie, čo zvyšuje pocit bezpečia a podporuje princíp anonymity.

Dôvernosť údajov

Povinnosťou akéhokoľvek poradcu je vytvoriť priaznivú a bezpečnú atmosféru pre klienta a pre vzájomný dialóg, nakoľko klienti neraz prichádzajú s diskretnými a citlivými témami, o ktorých sa im len veľmi ťažko rozpráva. Síce anonymita, ktorú internetový kontakt ponúka, v mnohom zábrany voči poradcovi a vzájomnej otvorenosti odbúrava. Poradca je napriek tomu viazaný voči klientovi mlčanlivosťou vo veciach, ktoré sa dozvie počas chat-rozhovoru s klientom. Porušenie princípu dôvernosti a mlčanlivosti sa netýka

skupinových supervíznych stretnutí, intervízií a konzultácií prípadov so supervízorom.

Problematika dôvernosti dát a ich technického zabezpečenia je však v internetových poradenských službách komplikovaná záležitosť. Stopercentne bezpečný prenos dát v prostredí internetu možno ťažko zabezpečiť. Môže totiž dochádzať k omylom či technickým chybám na strane klienta i poradcu. Technické zabezpečenie dát a komunikácie, a s tým súvisiace kompetencie klienta i poradcu, sú dôležitou etickou otázkou. Je preto potrebné, aby si poskytovateľ služieb internetového poradenstva vyžiadal od klienta informovaný súhlas o akceptovaní rizík spojených s obmedzenou dôvernosťou informácií zdieľaných na internete.

Za predpokladu, že klientom poskytnuté informácie predstavujú vážne, predvídateľné a bezprostredné nebezpečenstvo pre klienta alebo pre iných, alebo sa na ne vzťahuje právna nahlasovacia povinnosť, poradca podniká po vyhodnotení situácie potrebné kroky na minimalizáciu nebezpečenstva. v takých prípadoch platí, že poradca pred princípom dôvernosti a záujmami klienta uprednostní svoju zodpovednosť voči spoločnosti alebo konkrétnym právnym úkonom, ktoré prekryjú lojalitu voči klientovi. Je potrebné, aby klienti boli o tejto skutočnosti informovaní, či už v spísaných pravidlách pre poskytovanie služieb, alebo v záväznom etickom kódexe pre danú službu.

Bezpečnosť

Bezpečnosť, ktorú klienti využívajúci služby chatového poradenstva zažívajú, pramení jednak zo spomínanej anonymity a dôvernosti klientom poskytovaných údajov, ako i z dôvodu, že klient môže písať z prostredia domova či iného miesta, kde sa cíti príjemne. v internetovej komunikácii tak odpadá neistota z osobného

kontaktní, klient nestojí tvárou v tvář poradcovi a preto využívanie poradenských služieb nie je pre klienta tak ohrozujúce³.

Poradňa by mala mať pripravený systém formálnych aj neformálnych pravidiel (ako sú napr.: etický kódex, pravidlá spolupráce s externými dodávateľmi služieb, pravidlá poskytovania služby a pod.), ktorými morálne aj právne zabezpečí ochranu práv klienta. Zároveň je povinnosťou poradne zabezpečiť dôstojné podmienky pre výkon poradenstva a dodržiavanie interných predpisov a prevádzkových štandardov poradcom.

Dostupnosť

Veľkou výhodou internetového poradenstva je jeho dostupnosť. Táto dostupnosť je geografická, časová a v mnohých prípadoch aj finančná. Služby internetového chatového poradenstva možno využiť kedykoľvek, kedy sa to hodí klientovi a odkiaľkoľvek, kde je internetové pripojenie. Klient sa tak môže ozvať z prostredia domova, nemusí nikam cestovať, objednávať sa či získavať termíny. Jedinou podmienkou je prístup k internetu, ktorý je dnes súčasťou takmer každej domácnosti, školy alebo pracoviska.

Úsilie, ktoré musí klient vynaložiť k tomu, aby mohol začať využívať ponúkané služby, spočíva v niekoľkých kliknutiach v internetovom prehliadači.

Mnohé poradne, ponúkajúce chatové poradenstvo, nie sú obmedzené ani časom a klient sa môže ozvať kedykoľvek počas dňa v čase, ktorý mu najviac vyhovuje. Pomoc je tak dostupná ihneď, keď to klient potrebuje. Zaujímavým aspektom časovej dostupnosti je tak aj možnosť bezprostredného či priameho vyjadrenia pocitov – klient

³ Samozrejme sú aj klienti, ktorí sa cítia bezpečnejšie s poradcom, ktorého osobne vidia a stretávajú sa s ním tvárou v tvár. Títo klienti môžu mať naopak problém otvoriť sa človeku, s ktorým sa nikdy nevideli osobne. Každý z nás je individuálny a má svoje individuálne potreby a priority. Internetové poradenstvo tak v tomto smere poskytuje len ďalšiu alternatívu a možnosť výberu medzi viacerými formami poradenských služieb.

má možnosť napísať o svojich momentálnych pocitoch vo chvíli, keď ich aktuálne prežíva.

Pokiaľ sú poradenské služby bezplatné, je táto dostupnosť zaručená všetkým vekovým a sociálnym skupinám.

Bezplatnosť

Máme za to, že služby internetového poradenstva by mali byť (minimálne) pre deti a mladých ľudí bezplatné, čo je pre túto cieľovú skupinu klientov najvýraznejší faktor dostupnosti danej služby. Vzhľadom na princíp anonymity, ako aj princíp dostupnosti je tento princíp bezplatnosti logickým následkom predchádzajúcich princípov.

Neodmietame striktne platené služby internetového poradenstva, avšak poukazujeme na potrebu existencie bezplatných služieb internetového poradenstva, ideálne dostupných pre všetky sociálne skupiny a vrstvy.

Nezáväznosť

Poradcovia by si mali byť vedomí svojho vplyvu na klientov, ktorí ich často považujú za „odborníkov na ich život“ Môže sa zdať, že poradca má tak v rukách celú situáciu a život klienta. Opak je však pravdou. Klient využívaním služieb internetového poradenstva nestráca svojprávnosť v otázkach svojho života, tak ako i za následky svojich rozhodnutí a svojho konania, zodpovedá sám. Poradca mu môže iba vhodným spôsobom byť užitočný pri rozhodovaní, či hľadaní riešení a ich uskutočňovaní.

Cieľom poradenstva je pomoc klientom efektívnejšie zvládať ich životné problémy, nachádzať a rozvíjať doteraz nepoužívané zdroje a nevyužitú príležitosť. Je teda žiaduce prinášať podnety a posilňovať kompetencie klienta. Ideálnym výsledkom je však samostatné rozhodnutie klienta o spôsobe riešenia situácie

a odhodlanie ho uskutočniť. Za dôsledky svojho rozhodnutia by následne mal klient vedieť prijať zodpovednosť.

Rovnako poradňa nemá žiadne právo požadovať od klienta akékoľvek záväzky vyplývajúce z ich vzájomného kontaktu. Poradca nesmie klienta ovplyvňovať a robiť na neho nátlak, či už v otázkach náboženského, politického alebo akéhokoľvek iného presvedčenia. Poradca nesmie svoju prácu s klientmi zneužívať na uspokojenie svojich emocionálnych, náboženských, obchodných, sexuálnych a alebo iných potrieb.

Odbornosť

Tak ako je dôležité, aby poradca rozvíjal svoje profesijné kompetencie, odborné znalosti a zručnosti v rámci poskytovania poradenstva tvár v tvár, rovnako tak je tomu aj v internetovom poradenstve. Každý poradca by si mal byť tiež vedomý svojich kvalít a poznať hranice vlastných kompetencií a neprekračoval ich.

Pre zvyšovanie vlastnej spokojnosti a sebaistoty pri práci s klientom, ale i pre zabezpečenie lepšej pomoci pre klienta je vhodné, ak sa poradca neustále vzdeláva a pracuje na svojom odbornom raste. Je dôležité, aby mal poradca možnosť absolvovať supervízie, intervízie, vzdelávanie, či tréningy. Poradca v internetových poradenských službách potrebuje špecializované vzdelanie, respektíve výcvik nielen ohľadom špecifík a metodiky pomoci vo virtuálnom priestore, navyše je potrebná aj technická spôsobilosť poradcu pre obsluhu technológií, umožňujúcich poskytovanie služieb internetového poradenstva prostredníctvom chatu. z hľadiska odbornosti je tiež dôležité, aby poradňa mala prijaté Štandardy kvality poskytovaných dištančných služieb pomoci a naplňala ich. Týmto všetkým je chránená poradňa ako poskytovateľ služby, poradca a zároveň aj klient.

Rešpekt, akceptácia a nehodnotiaci postoj

Poradcovia sú povinní rešpektovať základné ľudské práva svojich klientov a dávať priestor pre ich uskutočňovanie. Neodmietavý a akceptujúci postoj poradcov pomáha klientovi prekonať vlastný strach, hanblivosť alebo rôzne iné zábrany, ktoré má, aby mohol hovoriť o tom, čo ho trápi bez obáv z výsmechu či odmietnutia. Úlohou poradcu nie je posudzovať ani hodnotiť klientov charakter alebo jeho správanie. Poradca by mal vždy konať v záujme dobra pre klienta. Mal by rešpektovať jeho potreby a presvedčenia a neodsudzovať ho. v procese poradenstva sa často stáva, že si poradca myslí, že vie, čo je pre klienta najlepšie a v záujme jeho dobra, sa ho snaží ovplyvniť v smere svojho želania. Poradca by však nemal zabúdať, že klient má vlastnú vôľu a zodpovednosť a my sme povinní rešpektovať jeho rozhodnutie pri riešení svojej nepriaznivej sociálnej situácie.

Trvanlivosť

V závislosti od používaných technológií, ktoré umožňujú poskytovanie služieb internetového poradenstva prostredníctvom chatu, môže byť špecifickým princípom aj trvanlivosť uskutočnenej komunikácie medzi poradcom a klientom.

Uchovanie uskutočnenej komunikácie vo forme textu môže mať význam tak pre klienta, ako aj pre poradcu. k uchovanému záznamu sa možno vrátiť, nadviazať alebo odkázať naň, prípadne ho možno tiež presne citovať.

Klient môže takýto záznam používať napríklad ako určitého „sprievodcu“ a konfrontovať sa ním aj po čase, alebo sa tiež môže v prípade nespokojnosti s poskytnutými službami vďaka záznamu cielené sťažovať.

Poradca môže záznam využiť v supervízii, ktorá sa tak stáva viac transparentná. Pri dodržaní pravidiel o ochrane osobných údajov

klientov, môže byť záznam využitý aj pre študijné potreby, prípadne výskum.

Nízkoprahovosť

Vzhľadom na čoraz väčšiu rozšírenosť internetu, internetové poradenstvo sa stáva dostupné takmer pre každého. Vyššie popísané princípy znižujú prah dostupnosti služieb internetového poradenstva, čím sa táto forma pomoci stáva čoraz viac nízkoprahovou.

Využívanie týchto služieb je možné bez ohľadu na časové, priestorové, finančné, či iné bariéry, ktoré bežne ľuďom komplikujú, prípadne až znemožňujú využiť poradenské služby založené na osobnom kontakte.

Samozrejme, jednotlivé podmienky a možné obmedzenia závisia od konkrétneho nastavenia samotných poradní. Podmienky, za akých poradňa poskytuje svoje služby, by mali byť zverejnené na internetovej stránke konkrétnej poradne, aby bol klient v prípade možných časových, vekových, či iných limitácií dostatočne informovaný.

Cvičenia a úlohy

Otázka na zamyslenie

Ako by ste vlastnými slovami klientovi opísali čo je to dištančné poradenstvo? (Napíšte svoju vlastnú definíciu, ktorá by vám pomohla vysvetliť daný pojem klientovi.)

Role-play – „Kto si, keď ťa nevidím?”

Na pripravených kartičkách sú popísané témy predstavujúce rôzne problémové situácie, s ktorými prichádzajú klienti do poradne. Úlohou zúčastnených je vo dvojiciach si prehrať jednotlivé situácie, pričom jeden z dvojice bude v roli poradcu a druhý v roli klienta. Klient však predostiera problém poradcovi bez toho, že by svojou intonáciou dal najavo svoje emočné naladenie. Obaja sedia chrbtom k sebe. Iným variantom je táto hra s lístočkami (teda písomná forma), či priama práca v používanej technológii v poradni. Ťažiskom aktivity je sebareflexia a jej následný rozbor v skupine.

Otázky na rozbor v skupine:

Aké bolo pre poradcu nevidieť klientov výraz tváre, nepočuť v jeho hlase tón, akým o veciach hovorí?

Aké bolo pre klienta hovoriť o probléme bez neverbálnych prostriedkov?

Aké bolo pre oboch rozprávať sa s niekým, koho v skutočnosti priamo nevidia?

Otázky na osobnú reflexiu:

V čom je internetové poradenstvo prínosom v oblasti poradenstva?

Aké sú potenciálne riziká vyplývajúce z dištančnej formy tejto služby?

Ako to mám ja osobne? Kde sú moje slabé a silné stránky vo vzťahu k charakteristikám internetového poradenstva?

Domáca úloha: „Moja práca”

Aký zmysel vidíte vo vašej službe internetového poradcu?

Čo je vaším osobným cieľom pri práci s klientom?

Čo vám to dáva a čo vám to naopak berie?

Zamyslite sa nad týmito otázkami a skúste svoje myšlienky sformulovať do krátkej úvahy, ktorú napíšete nižšie. Výstupy si môžete navzájom prezentovať.

Špecifiká internetovej komunikácie

Napriek vysokej miere využívania internetovej komunikácie nemožno povedať, že by bola vernou alternatívou klasickej, osobnej komunikácie tvárou v tvár. Internetová komunikácia prostredníctvom chatu v sebe nesie isté špecifiká, vzhľadom na chýbajúce zložky neverbálnej komunikácie, ako aj chýbajúce zložky metakomunikácie, týkajúce sa slovného prejavu (rýchlosť, hlasitosť a plynulosť reči, výška hlasu, farba hlasu a pod.). To môže byť príčinou rôznych nedorozumení a nejasností.

Na druhej strane internet má aj mnoho výhod a vlastností, ktoré nám komunikáciu môžu uľahčovať. Vďaka nim môže byť poradenský rozhovor na chate oveľa efektívnejší a kvalitnejší.

Cieľom poradenských inštitúcií poskytujúcich chatové poradenstvo je využívať výhody, ktoré internetová komunikácia ponúka a eliminovať jej nevýhody.

Výhody internetovej komunikácie

- Jednoduchosť
- Ľahká dostupnosť
- Odstránenie bariéry času a vzdialenosti
- Anonymita
- Interaktívnosť pri výmene správ
- Interakcie môžu nadviazať aj sociálne izolovaní jednotlivci
- Rýchlosť pri sprostredkovaní kontaktu
- Opadá tréma, rozpaky, nevítané mimoslovné prejavy komunikujúceho
- Podporuje vytváranie sociálnych zručností a podporuje sociálne väzby
- Otvára potenciál pre riešenie konfliktov, nakoľko tu absentuje nutnosť priamej konfrontácie a umožňuje otvorenie témy dištančne
- Rovnoprávnosť sociálneho postavenia

- Nepretržitý záznam písaného textu
- Čas premyslieť si odpoveď
- Možnosť kedykoľvek ukončiť kontakt
- Relatívne nízke nároky na technické vybavenie

Nevýhody internetovej komunikácie

- Strohosť v písomnom prejave
- Ide o časovo náročnejšiu formu komunikácie
- Chýba metakomunikácia a neverbálna komunikácia
- Vzťahy sa môžu stávať plochejšie a povrchnejšie
- Menšie zábrany pri komunikácii a z toho plynúce väčšie riziko vulgárnych a agresívnych prejavov klienta, čiže akási „odbrzdenosť“ správania, morálnych noriem
- Komunikujúci sa viac sústreďujú na seba samého a vlastné prežívanie, než na prežívanie druhého a teda sa znižuje aj miera altruizmu
- Znižovanie úrovne sociálnych zručností v reálnom živote
- Možnosť prezentovať sa v inom svetle (vymyslené príbehy, skreslené informácie)
- Dvojité vzťahy, kedy online vzťah je hlbší a otvorenejší než vzťah s danou osobou v realite
- Sociálna izolácia a riziko vzniku depresie
- Nestálosť internetového pripojenia
- Nevyhnutnosť informatickej gramotnosti účastníkov elektronickej komunikácie

Paradox internetu a disinhibičný efekt

Podľa viacerých výskumov bolo opakovane preukázané, že v rámci internetového poradenstva klienti o sebe odhalili väčšie množstvo klinicky relevantných informácií, než by odhalili pri osobnom stretnutí (Erdman a kol., 1985; Ferriter, 1993).

Na internete sa totiž stretáme s javom disinhibície, respektíve s disinhibičným efektom⁴, ktorý sa prejavuje ako neprimeraná až nežiaduca strata zábran v sociálnej a komunikačnej oblasti (Horská, Lásková, Ptáček, 2010). Vybíral (2005) pod týmto pojmom rozumie odloženie zábran, prekonanie nesmelosti a plachosti.

Jedným z faktorov disinhibície je „solipsistická introjekcia“ – čo je využitie možnosti vytvárať si fantazijné predstavy o človeku, s ktorým komunikujeme, čím sa vytvára nereálny svet – veci sú „iba v hlave komunikujúceho“. Ďalšími sú už spomínaná „anonymita“, „neviditeľnosť“, nakoľko komunikujúce strany nevedia ako navzájom vyzerajú, „asynchronicita“, ktorá ponúka možnosť premyslieť si odpoveď alebo odpoveď odložiť, „neutralizácia statusu“ v zmysle rovnostárskeho prístupu, nakoľko v rámci internetovej komunikácie nie je podstatné to, kto v spoločnosti zastáva aké postavenie a ďalšie efekty interakcie ako napr. výrazná interaktivita, ktorá podnecuje k rýchlym reakciám (Vybíral, 2005).

Ďalšími súvisiacimi faktormi je fakt, že človek v súvislosti s disinhibíciou mení aj svoju sebaaprezentáciu a to tak, že viac odhaľuje svoju reálnu a súkromnú osobnosť a nedbá tak ostražito na spôsob svojej sebaaprezentácie a jej dôsledky, ako je tomu v realite a reálnych vzťahoch (Horská, Lásková, Ptáček, 2010).

Horská, Lásková, Ptáček (2010) uvádzajú, že internet ponúka užívateľom zdanlivý potenciál naplnenia psychogénnych potrieb – vzťahy, spolupatričnosť, láska, bezpečie, istota, ocenenie, uznanie, sebarealizácia (podľa Maslowovej hierarchie potrieb). Čím je vyšší stupeň deprivácie užívateľa, čím viac je stresovaný, čím je menej schopný sebareflexie a introjekcie, tým je vyššie riziko nadužívania internetu.

⁴ Autorom pojmu je John Suler, 2000.

Na faktory disinhibície sa dá pozeráť tak z negatívnej i pozitívnej stránky.

Pozitívny účinok disinhibičného efektu je využívaný v internetovom poradenstve, nakoľko umožňuje klientom ľahšie a viac sa otvoriť. Prispieva k tomu menej osobný charakter kontaktu, ktorý eliminuje prvotné rozpaky na strane klienta, znižuje tlak na vhodnú sebaaprezentáciu, je vnímaný menší záväzok vo vzťahu k nadviazanému spojeniu (klient sa kedykoľvek môže odmlčať, či ukončiť komunikáciu bez vysvetlenia) a pocit rovnosti.

Negatívnym dopadom disinhibičného efektu je flaming, čo je strata emocionálnych zábran smerujúca k nezdvorilosti až hrubosti, či vyjadrovanie vnútorných emocionálnych prežívaní, ktoré by inak jednotliviec ťažko ventiloval. Ďalším fenoménom je venting – ventilovanie frustrácie, resp. znižovanie napätia, kde sa internet stáva ľahšou cestou ako reálny život (Horská, Lásková, Ptáček, 2010).

Paradox internetu zase poukazuje na internet ako na príčinu úpadku plnohodnotných komunikačných aktivít, zníženie schopnosti afektívnej sociálnej interakcie a zdroj pocitu osamelosti, izolácie a depresie. Internet vedie k redukcii sociálnych aktivít a zníženiu sociálnej pohody (Horská, Lásková, Ptáček, 2010).

Vybíral (2005) však hovorí, že aj napriek tomu, že dospievajúci považujú virtuálne prostredie za prostredie umožňujúce povrchnejšiu komunikáciu, k tejto komunikácii inklinujú, lebo ju považujú za ľahšiu.

Je dôležité si vo vzťahu k internetovému poradenstvu uvedomiť, že aspekty disinhibičného efektu, či paradoxu internetu sa dejú tak na strane klienta, ako aj na strane poradcu internetovej poradne. Poradňa musí teda dbať na elimináciu týchto javov a to vzdelávaním, supervíziou, či intervíziou zameranou na tieto elementy práce s klientom vo virtuálnom prostredí.

Cvičenia a úlohy

Otázka na zamyslenie

Čo považujete osobne za najväčšiu výhodu a nevýhodu virtuálnej komunikácie a „virtuálneho vzťahu“ a prečo je tomu tak?

Cvičenie: Súdny proces

Účastníci sa rozdelia do dvoch skupín, ktoré budú simulovať súdny proces. Jedna skupina bude stvárňovať obhajcu, a teda má za úlohu obhájiť účinok disinhibičného efektu v procese internetového poradenstva. Druhá skupina bude v roli žalobcu a jej cieľom bude poukázať na jeho nežiaduce vplyvy a možné ohrozenia. Všetky argumenty spisujte a spoločne ich v skupine reflektujte.

Domáca úloha: „Ako na to?“

Vypracujte a napíšte si plán konkrétnych opatrení, ktorými by bolo možné v internetovej komunikácii eliminovať jej nevýhody a využívať jej výhody v prospech klienta.

Poradca a klient

Kto je poradca?

Poradcom sa stáva človek, ktorý má potrebné vzdelanie a disponuje takými kompetenciami, ktoré sú pre túto službu nevyhnutné. Je teda tou osobou, ktorá priamo poskytuje služby internetovej poradne v styku s klientom.

Na poradcu internetovej poradne sú vzhľadom na výkon náročnej práce kladené vysoké nároky, čo sa týka kvalifikácie a odborných zručností, technickej spôsobilosti, ako i osobnostnej zrelosti.

Každá poradňa môže - vzhľadom na cieľovú skupinu, ktorej poskytuje službu - preferovať iný typ kompetencií poradcu, klásť dôraz na iný typ skúseností a praxe, alebo si vyžadovať celkom odlišný prístup, či zručnosti. Je však dôležité, aby obe strany, tak poradňa, ako i poradca, mali jasno v nárokoch i požiadavkách, kladených na poradcu a aby sa tieto nároky i požiadavky premietali tak do procesu výberu, ako aj do vzdelávania, či supervíznej činnosti. z hľadiska špecifickosti služby je potrebné, aby bol poradca odborne poradňou zaškolený pre konkrétnu službu dištančného poradenstva, nakoľko jeho povinnosťou je vykonávať ju odborne, dodržiavajúc štandardy a interné smernice danej služby.

Poradca nesmie nijakým spôsobom diskriminovať na základe kultúrnych, duchovných, etnických, vekových ani rodových rozdielov či podľa zdravotných a sociálno-ekonomických pomerov klienta. Mal by mať na zreteli práva a povinnosti klienta i jeho samého, ktoré nesmie nijakým spôsobom porušiť, zneužiť alebo ohroziť. Rovnako tak musí dbať na dodržiavanie etického kódexu organizácie i na dodržiavanie pravidiel pomoci, ktoré má poradňa stanovené s cieľom ochrániť klienta, seba i poradňu.

Poradca je povinný rešpektovať rozhodnutie klienta pri riešení svojej nepriaznivej životnej situácie. Za predpokladu, že klientovo

rozhodnutie predstavuje vážne, predvídateľné a bezprostredné nebezpečenstvo pre klienta alebo pre iných, alebo sa naň vzťahuje právna nahlasovacia povinnosť, poradca musí podniknúť po vyhodnotení situácie potrebné kroky na minimalizáciu nebezpečenstva.

Poradcov prístup ku klientovi by preto okrem chápaného, rešpektujúceho a neodmietavého postoja mal v sebe niesť aj snahu pomôcť a podporiť klienta pri riešení jeho ťažkej životnej situácie. Rozvíja s ním teda rozhovor o možnostiach a riešeníach, pričom ale nepreberá zodpovednosť za riešenie klientovej situácie. Má za cieľ podporiť ho, aby vedel sám podnikať určité kroky k zlepšeniu stavu, ktorý ho priviedol na poradňu. Uvedomuje si hranice svojich kompetencií a v prípade vyhodnotenia situácie ako takej, ktorá jeho kompetencie presahuje, dokáže klienta distribuovať na nadväzné služby.

Poradca musí vedieť službu vykonávať samostatne, uvedomovať si svoje silné aj slabé stránky a snažiť sa ich rozvíjať, či eliminovať. Nemal by totiž zabúdať na potrebu neustáleho rastu, či už osobnostného ale najmä profesionálneho, v kontexte dištančného poradenstva.

Kedže v rámci poskytovania služieb internetového poradenstva formou chatu je hlavným pomáhajúcim nástrojom písané slovo, treba venovať zvýšenú pozornosť tomu, aby poradca mal príjemný písomný prejav, dostatočnú slovnú zásobu a gramaticky korektnú vetnú skladbu. Rovnako je potrebné, aby poradca čítal s porozumením, bol vnímavý voči klientovým potrebám a neprehliadol niektoré významné momenty v poradenskom procese.

Kto je klient?

Klient je človek, ktorý používa internet alebo má k nemu prístup, ocitol sa v nepriaznivej životnej situácii a žiada o pomoc pri jej vyriešení a zároveň nechce alebo nemôže využiť služby s vyššou mierou osobnej komunikácie tvárou v tvár.

Častými klientmi internetových poradní sú ľudia, ktorí sa boja vyhľadať odbornú pomoc klasických poradní. Často ich trápia predsudky ich okolia, ktoré návštevy psychológa, či iného odborníka považujú za niečo stigmatizujúce. Niekedy nemajú dostatok informácií o iných možnostiach pomoci, alebo prechovávajú nedôveru voči konkrétnym odborníkom, pretože im chýbajú pozitívne referencie. Klientmi sa stávajú však aj ľudia, ktorí sú časovo vyťažení, alebo tí, ktorí nemajú finančné možnosti zaplatiť si odbornú starostlivosť (toto platí v prípade, ak je internetová poradňa bezplatná).

Na internetovej poradni sa veľmi často možno stretnúť s motivovaným klientom. Je to tak z dôvodu, že službu vyhľadáva spontánne, z vlastnej motivácie. Pravdaže, motivácia klientov, stojaca za ich slobodným rozhodnutím vyhľadať internetovú poradňu, sa môže diametrálne odlišovať. Nie každý klient, síce spontánny, je hneď pripravený spolupracovať s poradcom.

Každý klient je jedinečný, tak svojím prejavom, ako aj špecifickou situáciou / problémom, s ktorým sa obracia na internetovú poradňu. Nedá sa jednoznačne vytvoriť systém pravidiel a rád pre konkrétny typ problémov, no vzhľadom na naše skúsenosti z poradne vieme klientov kategorizovať podľa ich motivácie, čo nám umožňuje lepšie voliť spôsob práce a prístupu k danému klientovi.

Klient „ochutnávač“

Klienti nie vždy prichádzajú s jasne definovaným problémom. Dokonca niekedy nemusí byť ich prvotnou motiváciou ani hľadanie riešenia. Takíto klienti prichádzajú takpovediac „ochutnať“, čo im vie

internetové poradenstvo ponúknuť. Niekedy je to zvedavosť, inokedy možno potreba porozprávať sa, poprípade sa zatiaľ ešte neodhodlali prísť so svojimi ťažkosťami a skúšajú si overiť kompetentnosť poradcu, či testujú samých seba, ako to zvládnu a ako sa budú pri tom cítiť, keď s niekým budú zdieľať svoje ťažkosti. Nie je preto vylúčené, že raz sa ozvú so svojimi skutočnými problémami, ktoré by chceli na poradni riešiť.

Ako s takýmto klientom pracovať?

- Poradca sa obracia na klientove očakávania, s ktorými prišiel na chat a skúma, či je v nich niečo, na čom by sa dalo spolupracovať – hľadá zákazku pre spoluprácu.
- Ponúka spoluprácu na tom, čo sa klientovi zdá užitočné pre tento moment, nehodnotí mieru, či „vznešenosť“ jeho zákazky.
- Poradca pristupuje ku klientovi s rešpektom, nespochybňuje pravdivosť jeho problému, či potreby, s ktorými prišiel.
- Netlačí na klienta, nerobí mu výčitky, ak nespolupracuje, ale legitimizuje jeho „ochutnávanie“ a vytvára tým priestor pre ďalšiu spoluprácu, či sprostredkovanie následnej starostlivosti.

Klient „zneužívateľ“

Ide o klientov, ktorí vedome zneužívajú pracovisko internetového poradenstva na uspokojenie vlastných potrieb, ktoré nespádajú do kompetencie danej poradne. Týchto potrieb môže byť viacero druhov (napr. potreba pozornosti, starostlivosti, sexuálne potreby atď.). Takíto klienti často prinášajú banálne témy, sexuálne narážky, vulgarizmy, alebo až tak do krajnosti vybičovaný problém, že mu je len ťažko uveriť. Stoja za tým rôzne motivácie klienta, či už ide o snahu vyvolať hnev, pohoršenie, uvoľniť vnútorné napätie, ventilovať vlastnú agresivitu, zabaviť sa, testovať a pod.

Ako s takýmto klientom pracovať?

- Poradca má pevne stanovené hranice vo vzťahu ku klientovi, vo vzťahu k pravidlám spolupráce, či jeho pozícii, z ktorej pramení spôsob jeho práce, predmet práce a metódy.
- Priamo a jasne oboznamuje klienta s pravidlami „písania si“ na internetovej poradni.
- V prípade, že klient nereaguje na poradcove upozornenia, treba mu oznámiť, že za takýchto podmienok poradca nie je povinný pokračovať v rozhovore a môže ho ukončiť, s odvolaním sa na pravidlá spolupráce na poradni.
- Pre poradcu je užitočné reflektovať si proces práce s klientom, mal by si všímať vlastné reakcie a pocity, ktoré v ňom klientov postoj vyvoláva kvôli snahe neupadnúť do bludného kruhu provokácie a agresivity.

Klient v kríze

Klient v kríze je klient, ktorý prichádza v stave akútnosti nejakého konkrétneho zážitku alebo udalosti. Ide o krízu/krízovú situáciu, ktorá spravidla vzniká vtedy, ak nastanú v živote klienta udalosti, ktoré prichádzajú nečakane, prinášajú straty, majú charakter ohrozenia, sponchybňujú ciele a hodnoty a otriasajú klientovými základnými predpokladmi o sebe, svete a fungovaní v ňom.

Ako s takýmto klientom pracovať?

- Poradca sa usiluje dostať klienta do bezpečia a zabezpečuje jeho stabilizáciu do doby, kedy je možné poskytnúť mu špecifickejšiu odbornú pomoc.
- Snaží sa udržať klientovu pozornosť a vedie dialóg tak, aby klient vnímal, že má svoje vlastné kompetencie zvládnuť danú situáciu a má možnosť voľby.
- Normalizuje klientovo prežívanie a hľadá zdroje pre alternatívne reakcie.
- Poskytuje klientovi chýbajúcu sociálnu podporu a citlivo ponúka odbornú pomoc.

Klient hľadajúci informácie

Ide o klienta, ktorý sa pýta na odborné informácie, chce sa informovať o ďalších pracoviskách, prípadne prichádza s „konkrétnou požiadavkou na konkrétne informácie“.

Tento typ klientov najčastejšie hľadá kontakt na iného odborníka – psychológa, psychoterapeuta, špecialistu. Spadajú tu klienti, ktorí môžu mať aj rôzne ďalšie otázky, týkajúce sa napr. problémov a zmien v dospievaní, oblasti sexuality, problémov so zneužívaním drog a pod. Spektrum oblastí, z ktorých klient môže požadovať informácie, je však veľmi široké a prakticky bezbrehé. Záleží na možnostiach poradne, ktorým témam sa chce špecializovane venovať.

Ako s takýmto klientom pracovať?

- Je potrebné, aby si poradňa aspoň rámcovo stanovila, na ktoré žiadosti o informácie budú pracovníci odpovedať a v akých prípadoch naopak odkážu na ďalších odborníkov.
- Pri odpovedi na žiadosť o informácie, ktoré spadajú do kompetencie poradne, sa poradca snaží klientovi prediť žiadané informácie takým spôsobom, aby im správne porozumel.
- Správne pochopenie predaných informácií si môže poradca v prípade potreby overiť.
- Poradca nezabúda na ocenenie klienta a poskytnutie emočnej podpory klientovi za to, že sa rozhodol poradňu osloviť a získať potrebné informácie.

Klient so zákazkou

Ide o klienta, ktorý má konkrétnu objednávku, chce nájsť riešenie a v probléme vníma svoju spoluzodpovednosť i vlastnú zodpovednosť za jeho riešenie. Má jasne definovaný cieľ, na ktorom môže poradca s klientom spolupracovať.

Ako s takýmto klientom pracovať?

- Poradca vytvára priestor pre vyslovenie klientovej objednávky.
- Navodzuje bezpečnú a dôvernú atmosféru a vytvára priestor pre budovanie pomáhajúceho vzťahu.
- Koriguje klientove očakávania vo vzťahu k možnostiam a limitom internetovej pomoci.
- Spolu s klientom jasne formuluje cieľ, na ktorom bude poradca s klientom spolupracovať, definujú si zákazku spolupráce.
- Poradca vedie efektívny spolupracujúci dialóg pomocou otvorených otázok podnecujúcich hľadanie klientových zdrojov a riešení pre naplnenie zákazky.
- Overuje si v priebehu rozhovoru užitočnosť spolupráce vo vzťahu k napĺňaniu zákazky.
- Rovnako tak na konci spolupráce reflektuje naplnenie zákazky a prepojenie úžitku z dialógu na reálny život klienta.

Cvičenia a úlohy

Otázka na zamyslenie

Čo môže viesť klienta k tomu, aby napísal na internetovú poradňu? s akými očakávaniami môže prichádzať?

Cvičenie: „Potreby“

Účastníci pracujú v dvoch diskusných skupinách. Prvá skupina sa venuje téme potrieb a motivácií klienta, ktorý prichádza na internetovú poradňu. Druhá skupina diskutuje o možných potrebách poradcu počas rozhovoru s klientom (čo potrebuje k tomu, aby bol naladený na klienta, aby sa mu mohol venovať, načúvať mu, ako poradca potrebuje, aby klient spolupracoval, k čomu by mal prísť v závere, ako si predstavuje komunikáciu apod.). Závery diskusie si spisujú a následne navzájom prezentujú.

Domáca úloha: „Čo potrebujem?“

Napíšte krátku úvahu o tom, aké sú vaše potreby ako poradcu pri práci s klientom? Ako si ich viete zabezpečiť a postarať sa o to, aby ste mohli byť klientovi nápomocný?

Práca s klientom

V predchádzajúcej kapitole sme videli, že klienti môžu prichádzať s rôznymi motiváciami a očakávaniami. Pri každom chat-rozhovore je preto potrebné vopred si ujasniť, čo od poradcu klient očakáva, resp. čo si chce z kontaktu s ním odniesť. Podľa toho môže poradca prostredníctvom chat-rozhovorov poskytovať klientovi rozmanité služby a voliť relevantné spôsoby spolupráce a z toho vyplývajúce metódy práce. Ponúkané spôsoby spolupráce obvykle odzrkadľujú možnosti poradne, ktorá svoje služby ponúka klientom.

Treba mať na zreteli, že jednotlivé metódy práce s klientom reflektujú stanovené ciele spolupráce s klientom. Poradca priebežne v procese dialógu s klientom zisťuje, čo klient potrebuje a overuje to, či prebiehajúca spolupráca, a teda aj zvolené metódy práce, naplňajú ciele klienta.

Veľakrát sa jednotlivé spôsoby a metódy práce s klientom môžu vzájomne prelínať, dopĺňať, či meniť v priebehu poradenského procesu. Je vždy na poradcovi, aby si počas kontaktu s klientom overoval a spolu s ním dojednal, na čom a akým spôsobom budú pracovať. Podľa toho následne volí relevantné metódy a techniky práce.

Metódy a techniky práce s klientom

Počas poradenského procesu poradca spolu s klientom naplňujú stanovené ciele spolupráce, podľa dohodnutej stratégie pomoci, pričom poradca využíva rôzne metódy, postupy a techniky práce s klientom. Medzi základné metódy a techniky práce s klientom radíme: poskytovanie informácií a edukácia, poradenský rozhovor, sprevádzanie a ventiláciu, povzbudenie, distribúcia.

Poskytovanie informácií a edukácia

Ide často o krátky a jednorazový kontakt. Klient si vyžaduje informáciu, ak zistí, že má medzery v znalostiach, skúsenostiach, vedomostiach a chce to doplniť prostredníctvom informácií, vysvetlením, poučením a overením.

Poradca by však nemal klienta poučať, edukovať bez toho, aby si to klient sám vyžiadal. v prípade, že si to klient vyžiadal, až vtedy môže poradca klienta poučiť, či podať informáciu, avšak efektívnejšie je však je viesť dialóg s klientom tak, aby napomohol pomôcť klientovi nájsť spôsob tieto informácie získania informácie prostredníctvom vlastných síl, či vlastných sietí pomoci.

Poradca by si mal zvážiť svoje kompetencie pre poskytnutie informácie a ak ich nemá, je potrebné transparentne sprostredkovať klientovi inú cestu pre získanie informácií.

Poradenský rozhovor

Poradenský rozhovor pomáha klientovi vytvoriť si predstavu o jeho situácii, aktivizuje ho ku zmene, pomáha mu participovať na riešení jeho problému. Poradca prináša podnety a posilňuje kompetencie klienta k uskutočneniu samostatného rozhodnutia o spôsobe riešenia situácie a k odhodlaniu uskutočniť ho.

Táto metóda sa používa vtedy, keď klient pociťuje, že mu niečo bráni rozvíjať a aplikovať jeho repertoár možností i spôsobov zvládania svojej nepriaznivej situácie a často nerozumie tomu, čo mu bráni vo využívaní vlastných možností. Poradca na túto požiadavku odpovedá ponukou rád, návodov, nápadov, námetov a robí to práve teraz, pre túto príležitosť a pre tohto klienta. Pomáha mu nájsť najužitočnejšie cesty, pričom rozhodnutie, čo je užitočné a čo nie necháva na klientovi.

Sprevádzanie a ventilácia

Častokrát prichádzajú do poradne klienti, ktorí svoj problém riešia v spolupráci s inými odborníkmi v rámci osobného kontaktu (môže to byť aj odborník, ktorého mu poradňa odporučí). Hoci je tento kontakt s daným odborníkom pravidelný, pociťuje klient v čase medzi týmito intervenciami potrebu ventilácie a podpory pri zvládaní požiadaviek každodenného života. Vtedy si klient nepríde po rady a riešenia, ale potrebuje niekoho, kto mu pomôže zvládať jeho situáciu. v takom prípade je poradca ten, kto dáva klientovi prijatie, podporu a priestor pre ventiláciu.

Niekedy klient nemusí využívať služby iných odborníkov, nakoľko sa ešte nemusí cítiť vnútorne silný riešiť svoju nepriaznivú životnú situáciu a pomáha mu to, že má možnosť iba vyrozprávať sa. Samotné vyrozprávanie sa z problému pomáha klientovi uvoľniť nahromadené duševné napätie, ktoré ho udržiava v tenzii. Možnosť pohovoriť si v atmosfére bezpečia o problémoch, ktoré klienta trápia, toto napätie odbúrava. Je potrebné uvedomiť si, že nie je nutné tlačiť klienta k akcii, či k zmene, ktorú sám v danej situácii nepovažuje za vhodnú. Je však dôležité, aby si poradca v priebehu spolupráce s klientom overoval, či je takáto forma pomoci tým, čo skutočne klient potrebuje a či nepotrebuje niečo iné.

Povzbudenie

Dôležitou metódou práce s klientom je aj ocenenie a povzbudenie. Význam ocenenia a povzbudenie zvyrazňuje skúsenosť, že úspech poradenského procesu často závisí na vytváraní podmienok, zásadne odlišných od frustrujúceho životného priestoru klienta. Poradca ocení klientovu silu prísť riešiť svoj problém do internetovej poradne a podporuje a povzbudzuje ho aj v jeho drobných úspechoch, povzbudzuje ho v prejavovaní svojich pocitov a pod.

Distribúcia

V prípade, že poradca nie je kompetentný na riešenie daného problému klienta, resp. presahuje časť jeho kompetencií, poradca pomôže klientovi pomôcť vyhľadať a kontaktovať príslušného odborníka alebo inštitúciu a distribuuje klienta ďalej.

Rovnako je možné v rámci internetového poradenstva formou chatu využívať viaceré metódy psychologického a sociálneho poradenstva, ako sú: diagnostický rozhovor, klarifikácia, reflexia, ekomapa, konfrontácia, domáce úlohy.

Diagnostický rozhovor

Prostredníctvom diagnostického rozhovoru spoznávame klienta a jeho problém. Môže byť orientačný, kedy zisťujeme nové informácie alebo verifikačný, kedy si overujeme informácie, ktoré sme získali prostredníctvom inej metódy. Pri rozhovore používame rôzne druhy otázok, napríklad vstupné, základné, sondážne, pomocné, priame, nepriame, kontrolné, uzavreté, otvorené či záverečné. Rozhovor je úspešný, ak má poradca s klientom vybudovaný dobrý vzťah založený na dôvere. v opačnom prípade sa môže stať, že klient zámerne zatají nejaké skutočnosti alebo naopak, podá zavádzajúce informácie.

Klarifikácia

Ide o proces, počas ktorého si klient a poradca objasňujú rôzne aspekty prezentovaného problému. Poradca podporuje klienta v procese uvedomenia si jeho problému, možnosti jeho participácie na jeho riešení. Niekedy sa môže dostaviť „Aha efekt“, pomocou ktorého klient zrazu pochopí pre neho doteraz skrytú schému problému.

Reflexia

Poradca odráža to, čo klient napísal, preformulováva klientove odpovede, aby stimuloval ďalší klientov vhľad a sebareflexiu, ostáva v rámci klientovej výpovede, môže formulovať jasnejšie a precíznejšie ako klient alebo vybrať z výpovede klienta dôležitú pasáž. Ide o nedirektívnu interpretačnú techniku.

Konfrontácia

Poradca upozorňuje klienta na rozdiely a rozpory v jeho tvrdeniach, správaní a v chápaní seba aj iných. Klient s poradcom sa môžu dostať aj do vzájomnej konfrontácie, keď každý z nich zastáva iné internalizované stanovisko.

Domáce úlohy

Jedným z umení poradcu je dokázať udržať kontinuitu práce s klientom v rámci pravidelného kontaktu. Ak je potrebné, aby časová kontinuita pomáhajúceho procesu bola intenzívnejšia, poradca udržiava v období medzi konzultáciami kontakt s klientom pomocou rôznych typov domácich úloh. Je potrebné, aby súhlas klienta s domácimi úlohami bol súčasťou naformulovanej zákazky.

Spôsoby práce s klientom podľa trvania kontaktu

Vzhľadom na druh poskytovanej služby možno rozlišovať spoluprácu poradcu s klientom aj z hľadiska trvania a opakovanosti kontaktu. Niektoré prípady si vyžadujú kratšiu intervenciu, inokedy klient kontaktuje poradcu viackrát, či opakovane v pravidelných intervaloch.

Poradca však nemusí zastávať iba pasívnu rolu. Poradca nie je vždy iba ten, kto čaká na klienta a jeho dopyt po službách. v procese spolupráce s klientom môže poradca vstupovať do procesu rozhodovania o dizajne kontaktu a dojednávať s klientom ďalšie

online stretnutie, resp. ich frekvenciu a dĺžku trvania, ak si to situácia, či poradenský proces vyžaduje. Uvedené vychádza z partnerskej rovnocennej pozície „poradca – klient“. Treba si preto uvedomiť, že dojednávanie vytvára obojstranný priestor pre komunikáciu a otvorený rozhovor. Jeho cieľom je ujasniť si spôsob spolupráce tak, aby v ňom videl úžitok sám klient a poradca na druhej strane vedel dojednané podmienky naplniť.

Jednorazová spolupráca

Ide o formu spolupráce, ktorá netrvá viac než jedno online stretnutie. Klient a poradca sa venujú jednej téme, ktorú už počas prvého chat-rozhovoru uchopia do zákazky a dovedú k uspokojivému, pre klienta prijateľnému a postačujúcemu cieľu.

Najčastejšie sú jednorazovými kontaktami tie, v ktorých si klient pýta informácie alebo potrebuje radu v konkrétnej situácii, či ide o kontakt v rámci poskytovania krízovej intervencie, alebo o sprostredkovanie následnej starostlivosti.

Nie je výnimkou, že taký druh spolupráce je akoby prvým kontaktom pred odhodlaním k vyhľadaniu následnej pomoci, či k odhodlaniu k pravidelnej práci na sebe alebo k riešeniu nepriaznivej životnej situácie.

Opakovaná spolupráca

Niektorí klienti sa vracajú na poradňu i opakovane. Často je za tým pozitívny zážitok, kedy sa im už raz podarilo svoju situáciu vďaka pomáhajúcemu dialógu s poradcom vyriešiť, preto býva zvykom, že klient sa vracia. Stáva sa to hlavne v prípade, že sa mu jeho stav opäť pohorší, alebo prichádza i s úplne novou objednávkou, s nádejou, že i tentokrát dostane to, čo potrebuje.

Pravidelná spolupráca

V prípade, že klientova situácia si vyžaduje viac času a pozornosti, nakoľko môže ísť o spleť viacerých problémov, poradca sa môže s klientom dohodnúť na systematickej práci. Klient vtedy na poradňu prichádza opakovane, avšak vždy s poradcom pracuje na dosiahnutí toho istého cieľa. Frekvencia stretávania je s klientom dojednávaná a teda nie je náhodná, či spontánna, ale vždy je vedome dohodnutá vo vzťahu k stavu naplnenosti stanovenej zákazky.

Závažnosť situácie, ktorá je najčastejším motívom k pravidelnej spolupráci, prirodzene stavia za cieľ motivovať klienta vyhľadať odbornú pomoc i v reálnom živote. Je možné, že ťažkosti, ktoré ho priviedli na internetovú poradňu, už presahujú rámec a možnosti internetového poradenstva. Poradca vtedy môže klientovi poslúžiť ako účinný sprostredkovateľ následnej starostlivosti.

Za určitých, pevne stanovených okolností však internetová poradňa môže fungovať aj ako podporná a doplnková starostlivosť popri inej forme starostlivosti (napr. pri psychoterapii), kedy poradca už iba klienta sprevádza v ťažkých situáciách a podporuje ho k práci s odborníkom.

Cvičenia a úlohy

Otázka na zamyslenie

Môžu sa jednotlivé spôsoby práce s klientom dopĺňať? Ak áno, uveďte konkrétny príklad.

Ako spoznáme, čo konkrétne klient od nás potrebuje a aký druh spolupráce pri ňom zvoliť?

Cvičenie: „Metódy pomoci“

Účastníci sa rozdelia do skupín, pričom každá bude reprezentovať jeden druh pomoci internetového poradenstva (informácie a edukácia, sprevádzanie, poradenstvo). Na kartičke dostanú jeden prípad, ktorý budú v skupine riešiť podľa jednotlivých metód práce, ktorý im je pridelený. Výsledky prezentujú ostatným skupinám.

Domáca úloha: „Sieť pomoci“

Urobte si menší prieskum siete následnej starostlivosti na internete alebo aj vo vašom okolí. Pohľadajte si čo najviac informácií o tom, kam možno klienta ďalej smerovať, aké služby pre klienta sú k dispozícii podľa problematiky, s ktorou môže klient do internetovej poradne prísť. Vytvorte si zoznam, do ktorého si tieto informácie a iné služby vpíšete.

Zoznam následnej siete pomoci bude môcť slúžiť ako pomôcka i neskôr vo vašej službe.

Zamyslite sa, do akej miery siahajú vaše kompetencie pri používaní jednotlivých metód spolupráce? Kedy a za akých podmienok bude vzhľadom na moje kompetencie vhodné delegovať klienta inam?

Proces chat dialógu

Ako už bolo spomínané, hlavným nástrojom poradcu je dialóg a v prípade internetového poradenstva prostredníctvom chatu je to dialóg vo forme písaného slova. Cieľom takéhoto rozhovoru v kontexte danej služby je to, aby sa klient dokázal vysporiadať so svojou náročnou životnou situáciou. v priebehu pár minút a výmenou niekoľkých viet, si poradca s klientom potrebujú nájsť k sebe cestu, aby vedeli spolu komunikovať v priaznivej a bezpečnej atmosfére a to spravidla aj o citlivých osobných témach klienta. Poradca prostredníctvom písaného dialógu dáva klientovi najavo akceptáciu, rešpekt a empatiu bez toho, že by si mohol dopomôcť akýmikoľvek neverbálnymi prejavmi. Je to niekedy doslova umením a veľa závisí na šikovnosti a zručnostiach poradcu. Táto kapitola približuje metodiku chat-rozhovorov internetového poradenstva, pričom rozoberá jeho štruktúru ako i príslušné obsahové rámce pomáhajúceho dialógu.

Začiatok rozhovoru

Rozhovor vždy začína na podnet klienta tým, že sa rozhodne kontaktovať s poradcom. Každému chat-rozhovoru predchádza pozdrav a oslovenie klienta. Je na samotnej poradni či preferuje vykanie alebo tykanie, čo je často definované v závislosti od zamerania poradne a jej klientov (deti, dospelí). Vhodné oslovenie a úvodný kontakt navodzuje celú atmosféru začínajúceho rozhovoru a teda priamo ovplyvňuje jeho kvalitu. z praxe vieme, že prvé minúty rozhovoru sú zvlášť podstatné pre to, aby klient mal motiváciu vytrvať v rozhovore.

Klient pred začatím rozhovoru potrebuje byť informovaný a oboznámený so všetkými podmienkami a pravidlami využívania danej služby, ktoré by mali byť zverejnené na internetovej stránke konkrétnej poradne a dostupné všetkým jej návštevníkom. Je to z dôvodu, aby mohol klient sám zvážiť, nakoľko mu daná služba vie

poskytnúť to, čo hľadá a zároveň určuje istý štandard komunikácie a základnú etiketu, či povinnosti poradne vo vzťahu ku klientovi a naopak.

Rovnako tak je dôležité, aby bol informovaný o etických princípoch poradne, ako aj o pozitívach i rizikách tohto spôsobu pomoci, či o tom, ako postupovať pri porušení jeho práv, či podávaní sťažností.

Nadviazanie pomáhajúceho rozhovoru

Pocit bezpečia vzniká tam, kde klient cíti, že ho niekto počúva, že mu niekto rozumie a pomôže mu v tom, čo on potrebuje. Poradca teda môže prispieť k pocitu bezpečia klienta tým, že sa nezlákne závažných tém, či vypätých emócií a bude mu načúvať. To hlavné, čo pomáha, je jeho schopnosť s klientom normálne hovoriť aj o veciach, o ktorých už iní ľudia nedokážu, alebo nechcú. (Úlehla, 1996).

Rozhovor podnecuje aj to, keď klient cíti, že poradca mu verí, že ho rešpektuje a že ho vníma ako človeka, ktorý dokáže situáciu zvládnuť, a tak vytvára priestor pre vyslovenie klientovej objednávky.

Definovanie zákazky a cieľa

Objednávka klienta, dojednaná zákazka a následne užitočne formulovaný cieľ dávajú komunikácii s klientom smerovanie a štruktúru, aby to nebola iba séria bezcieľne idúcich otázok a odpovedí. Pomáha klientovi „upratať si v sebe a spoznať, čo vlastne chce“, ako má jeho život vypadáť, keď bude spokojnejší a aké konkrétne realizovateľné kroky k tomu povedú.

Toto poradcovi pomáha, aby vedel, k čomu sa má s klientom približovať, aby odchádzal z rozhovoru spokojnejší a jeho zákazka sa naplňala. Obaja (aj klient aj poradca) majú teda spoločný cieľ, ktorý je vyjasnený a dojednaný už v úvodných častiach rozhovoru.

Klient však nie je pasívny, ale stáva sa integrálnou súčasťou procesu dojednávania zákazky, definovania cieľov a zmien. Nie je to teda poradca, ktorý vie, ako bude vypadáť užitočne strávený čas

v poradenskom rozhovore a jeho výsledok. Klient sám je podnecovaný byť aktívnym spolutvorcom zákazky a niešť zodpovednosť za definovanie zmeny a riešenie svojej situácie, keďže on sám podniká určité kroky v jeho vlastnom živote a nie poradca.

Cesta stanovenia zákazky a cieľa

1. krok: Žiadosť – vyslovenie klientovej témy/problému, ktorú prináša do rozhovoru.

2. krok: Objednávka – vyslovenie toho, čo klient očakáva od rozhovoru.

3. krok: Zákazka – obojstranné dojednanie predmetu spolupráce a cieľa, pričom treba mať na pamäti fakt, že poradca nemusí naplňovať všetko, o čo si klient požiada. v prípade nereálnych požiadaviek zo strany klienta mu môže poradca pomôcť zákazku naformulovať tak, aby bola splniteľná a konkrétna a teda vhodná pre obojstrannú spoluprácu.

4. krok: Cieľ spolupráce – definovanie toho, ako má vyzerať koniec spolupráce, konkrétne naplnenie zákazky. (Úlehla, 1999)

Zákazka i cieľ spolupráce nemusia byť formulované hneď v prvej vete, či v prvých výmenách, poradca má klientovi pomáhať vhodnými otázkami, aby si klient ujasnil, čo vlastne chce dosiahnuť a na čo mu to bude užitočné, ako to ovplyvní a skvalitní jeho vlastný život v tej oblasti, ktorú pociťuje ako nedostatočnú.

Na formuláciu zákazky a cieľa je potrebné nechať si dosť času a priestoru v dialógu. Od kvality definovania zákazky a cieľa sa totiž odvíja úspešnosť spolupráce.

Zvlášť závažnými aspektami, na ktoré by poradca nemal pri svojej službe zabúdať, je legitimita klientovej požiadavky vo vzťahu

k poskytovanej službe. Znamená to, že pracovník poradne by si mal uvedomovať svoje kompetencie v roli poradcu a prípadné požiadavky nad rámec jeho kompetencie smerovať na príslušné organizácie či k iným možnostiam pomoci. Nie každý človek, ktorý sa na internetovú poradňu obráti, pozná možnosti danej poradne. Je úlohou poradcu vedieť rozpoznať zákazku a zvážiť či spadá do rámca poradcových kompetencií a služieb, ktoré poradňa ponúka.

Spolupráca klient – poradca

Spolupráca klienta a poradcu spočíva v napĺňaní dohodnutého a jasne formulovaného cieľa. z tohto dôvodu je potrebné stanoviť si cieľ, ktorý je konkrétny a splniteľný, aby ani klient ani poradca neprežívali frustráciu z nedosiahnuteľných očakávaní. Zážitok úspechu vie navyše povzbudiť obe strany k ďalšej spolupráci.

Kroky k dosiahnutiu cieľa robí klient sám, poradca ho v tomto procese správnymi otázkami podnecuje k rozmyšľaniu a kreativite v hľadaní riešení. Otázky poradca kladie skôr pre to, aby vyvolával podnetné zážitky/prežívanie klienta. Ak otázky vyvolávajú prežívanie žiadúcej reality, môžu byť liečivé sami o sebe. Otázky poradcu tak spoluvytvárajú klientovu žiadúcu skúsenosť a táto skúsenosť sa stáva klientovou súčasťou. (Freedman, Combs, 2009).

Počas celého dialógu si poradca overuje užitočnosť spolupráce s klientom a mieru napĺňania stanovenej zákazky a dosiahnutie cieľa.

Zhrnutie, spätná väzba a záver

Pri dojednanom celi má poradca i klient hneď od začiatku jasnú predstavu, ako bude vyzeráť situácia na konci spolupráce. v okamihu, keď klient získa to, čo od spolupráce očakával, sa proces spolupráce s poradcom končí. Nie vždy je však na jeho konci klient zbavený problému a situácia vyriešená.

Vo väčšine prípadov klient prostredníctvom chat-rozhovoru získava schopnosť čeliť a samostatne riešiť svoje ťažkosti v živote.

Záver chat-rozhovoru v sebe nesie zhrnutie výsledkov spolupráce, aby klient vedel pomenovať, s čím odchádza a čo si odnáša do svojho života a situácií, v ktorých sa nachádza.

Je v poriadku, ak si poradca vypýta i spätnú väzbu na vzájomnú spoluprácu. Tá pomáha samotnému poradcovi vidieť proces spolupráce z klientovho pohľadu a rozpoznať tzv. „svetlé momenty“, ktoré klienta pohli smerom k riešeniu a spokojnosti. Taktiež pre klienta je spätná väzba užitočným sumárom, v ktorom si môže plne uvedomiť prínos chat-rozhovoru do jeho bežného života.

Cvičenia a úlohy

Otázka na zamyslenie

Ktorú časť rozhovoru s klientom považujete za kľúčovú a prečo?

Role-play: „Pomáhajúci dialóg“

Nácvik pomáhajúceho rozhovoru vo dvojiciach. Jeden z dvojice sa stáva klientom, ktorý prináša problém. Druhý z dvojice s ním z pozície poradcu vedie dialóg. Tretí je v roli pozorovateľa a zaznamenáva proces dialógu. Po ukončení 30 min. dialógu nasleduje reflexia spokojnosti, metód a procesu.

Domáca úloha: Výroba „ľaháku“

Vypracujte si repertoár otázok na rozvíjanie dialógu s klientom. Otázky formulujte tak, aby boli otvorené, smerujúce k riešeniu a porozumeniu klienta.

Repertoár otázok bude môcť slúžiť ako pomôcka i neskôr vo vašej službe.

Základy krízovej intervencie v prostredí internetu⁵

Dištančné poradne sú často vďaka lepšej dostupnosti a možnosti anonymity vyhľadávanou formou pomoci práve v tak špecifických situáciách, akými sú krízové situácie. Pracovníci poradne sú často vystavení veľkému tlaku, ktorý môže prameniť z ich strachu o klienta a z vlastnej neistoty, či dokážu danému klientovi adekvátne pomôcť. Klient v kríze je totiž špecifický práve nekontrolovateľnými emóciami, neuváženým konaním v afekte, či prejavmi šoku alebo inými skratovými reakciami. Klient býva zaplavený vlastnými emóciami a situáciou natoľko, že nie je schopný využiť vlastné zdroje pre hľadanie riešenia, hoci za normálnej situácie by to dokázal. v takejto situácii prichádza na scénu poradca, ktorý mu pomáha – cez chat a teda písomnou formou - získať späť stratenú rovnováhu a upokojiť silné emócie.

Kríza a krízová intervencia

O kríze hovoríme prevažne vtedy, ak nastanú v živote klienta udalosti alebo zážitky, ktoré prichádzajú nečakane, spravidla prinášajú straty, majú charakter ohrozenia, spochybňujú ciele a hodnoty života, alebo otrasú základnými predpokladmi človeka o sebe, svete a fungovaní v ňom. Krízovou situáciou nemusia byť vyslovene iba katastrofické udalosti, či ťažké trestné činy alebo tragédie. Záleží od klienta a jeho prežívania, jeho frustračnej tolerance, ale i samotnej nečakanej situácie, ktorá ním otrasie natoľko, že sa dostáva do onoho krízového stavu.

Krízovou situáciou sa rúcajú klientove základné predpoklady o živote. Prítomné sú: náhlosť príchodu nečakanej ohrozujúcej situácie a reakcie na ňu, zaplavenosť klienta jeho emóciami

⁵ Porov.: Špatenková, N. et al. (2011). Krízová intervencie pro praxi. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha. Grada.

a situáciou, neschopnosť detekcie a používania vlastných zdrojov, klienti majú pocit chýbajúcej možnosti kontroly svojich emócií, správania a situácie. Úlohou krízovej intervencie je teda prinavrátiť klientovi schopnosť opäť vnímať svoje možnosti, kompetencie a slobodu voľby, aby tak dostal situáciu pod kontrolu.

Čo pomáha?

Je zrejmé, že na diaľku a zároveň v akútnom stave je ťažko zasiahnuť tak, aby bola klientova situácia úplne vyriešená. To, čo je však primárnym cieľom pracovníka poskytujúceho dištančné poradenstvo je v prvom rade dostať klienta do bezpečia a stabilizovať ho do doby, kedy je možné poskytnúť mu následnú pomoc, ak je to potrebné.

Poradca vedie s klientom v kríze neustály dialóg, aby s ním udržoval kontakt. Rozhovor vedie viac na rovine kognitívnej, čiže sa nevenuje prílišnému rozoberaniu emócií, ktoré by tak mohli iba vzrásť, ale orientuje sa na preskúmavanie faktov udalosti, okolností a detekciu jeho potrieb. Podporuje tzv. štruktúrované rozprávanie.

Je dôležité poznamenať, že poradca by nemal u klienta „násilne“ brzdiť a potláčať jeho emocionálne reakcie, ako ani dávať mu falošné nádeje. Dialóg vedie poukazujúc mu na to, že jeho prežívanie je normálne vzhľadom k tomu, čo nenormálne sa mu stalo – že ide o normálnu reakciu v nenormálnej situácii. z tohto dôvodu zaobchádzame s klientom ako so svojprávnou a kompetentnou osobou. Normalizujeme a stabilizujeme situáciu a jeho prežívanie, pričom rešpektujeme zvládacie mechanizmy klienta a normalizujeme ich. Plánujeme spoločne najbližšie kroky a nie celú jeho budúcnosť. Orientujeme pritom klienta primárne na jeho sociálnu sieť a informujeme ho zrozumiteľne o možnostiach riešenia situácie a pomoci.

Čo nepomáha?

- Utešovanie, moralizovanie, poučovanie, napomínanie, dávanie „dobrých rád“
- Brzdenie a nútenie k potláčaniu emocionálnych reakcií („Neplač, vzchop sa...“)
- Vynucovanie rýchlych rozhodnutí („Tak ako teda? Čo vlastne teraz chceš robiť?“)
- Bagatelizácia intenzívnych prejavov krízovej reakcie klienta („To nič nie je, to prejde.“)
- Bagatelizácia problému, ktorý je príčinou krízovej reakcie.

Dobrá krízová intervencia končí tam, kde klient dosiahne schopnosť prežívať a nazerať na svoju situáciu sám za seba a je schopný alebo rozhodnutý v prípade potreby vyhľadať odbornú pomoc, ak je to potrebné, či riešiť svoju situáciu konkrétnymi naplánovanými vedomými krokmi.

Stabilizačné techniky

Pri krízovej intervencii veľa závisí od poradcu, ktorý za takýchto okolností volí často i direktívnejší štýl komunikácie, kedy zastáva rolu akejsi kontroly. Udržať si chladnú hlavu a nepanikáriť s klientom si žiada dávku trpezlivosti a silnú odolnosť voči záťaži. Vtedy môže využívať rôzne stabilizačné techniky. Bežne sa používajú pri opätovnom prežívaní traumy, flashbackoch, alebo akútnom prežívaní traumy, či silných negatívnych pocitov i zaplavení s cieľom vrátiť klienta späť do aktuálnej reálnej situácie. Nemusí však byť pravidlom zamerať ich iba na klienta, ale môžu slúžiť i k upokojeniu poradcu samotného. (Ševčíková, 2007)

Grounding (spevňujúce techniky) – ide o smerovanie na to, čo je prítomné „tu a teraz“, nadviazanie a neustále udržiavanie kontaktu s tým, s cieľom presmerovania pozornosti inam. Účinné ukotvenie sa v priestore, čase, vlastnom tele, na čo slúži pozorovanie vlastného

tela, dýchania, vnímanie okolia a jeho detailov a pod., opis miesta, kde sa klient nachádza, čo vidí klient okolo seba, čo vidí pri pohľade z okna, aká je jeho izba, aké tam má zariadenie, akej je farby a pod.

Relaxačné (uvoľňujúce) techniky - rôzne „bezpečné“ imaginácie, napínanie a uvoľňovanie svalov. Pozorovanie vlastného dýchania, spoločné asistované dýchanie. Predstavenie si bezpečného miesta, bezpečného človeka, bezpečného zážitku.

Cvičenia a úlohy

Otázka na zamyslenie

Čo potrebuje klient v stave akútnej krízy? Čo mu vie dať pracovník internetovej poradne a čo nevie poskytnúť?

Role-play: „Krízový dialóg“

Nácvik krízového rozhovoru vo dvojiciach. Jeden z dvojice sa stáva klientom, ktorý prináša prežívanie krízovej situácie. Druhý z dvojice s ním z pozície poradcu vedie dialóg. Tretí je v roli pozorovateľa a zaznamenáva proces dialógu. Po ukončení 30 min. dialógu nasleduje reflexia spokojnosti, metód a procesu.

Domáca úloha: „Moja stabilita“

Porozmýšľajte o tom, ako viete získať späť stratenú rovnováhu. Čo máte osvedčené a viete o tom, že to má na vás upokojujúci účinok. Ako pracujete pod stresom a čo robíte, keď sa chcete upokojiť? Výsledky vášho premýšľania spíšte do krátkeho zoznamu, ktorý bude predstavovať súhrn vašich vlastných stabilizačných techník.

Hranice a riziká pomáhajúceho vzťahu

Dôverná atmosféra rozhovorov, citlivé osobné témy a vplyv efektu disinhibície na internete môže spôsobiť, že vzťahy klienta a poradcu rýchlo prekračujú medze poradenstva, kedy sa klient, ale často i poradca, fixuje na ich spoločný kontakt a proces spolupráce. Klienti sa môžu stávať závislými na pozornosti a slovách poradcu. Poradca zas môže prekračovať hranice profesionality, či už v rovine vzťahovej, či rovine zastávajúcej roly pomáhajúceho pracovníka.

Indikátormi prekračovania kompetencií zo strany poradcu je ponúkaná evidentne nadmerná pomoc, kedy sa poradca snaží riešiť problémy za klienta, často v domnení klientovho odbremenenia, či efektívnejšej „pomoci“, zrýchlenia nájdania riešení a pod. Týmto správaním však poradca berie klientovi možnosť osobného vyrovnania sa so záťažovou situáciou takým spôsobom, ktorý je klientovi vlastný a nadmernou starostlivosťou o klienta ho oberá o možnosť hľadania a uchopovania vlastnej schopnosti zvládať situáciu.

Inokedy sa stáva, že sa poradca nadmerne obetúva pre klienta. Varovnými znakmi sú neustále premýšľanie nad klientom a jeho životnou situáciou, prispôsobovanie vlastného osobného života tomu, aby poradca mohol byť v kontakte s klientom vtedy, keď to klientovi vyhovuje, či vtedy, keď to klient „potrebuje“ a to často na úkor seba samého a svojho času, či profesionálnych i osobných možností. Vtedy sa poradca v dobrom úmysle správa ku klientovi ako k osobe neschopnej vlastnej autonómie, osobe závislej na starostlivosti pracovníka a tým mu znemožňuje hľadať vlastné zdroje a riešenia, čiže ho nadmernou starostlivosťou ochromuje voči činnosti a zvládaniu svojho života. Nadmerná starostlivosť môže klienta oslabiť, udržať ho nesamostatným, ba dokonca ho invalidizovať a tak zneschopniť realizovanie riešení a zvládnutie

záťažovej situácie. Ak si klient začne všímať, že poradca sa pre neho nadmieru obetúva, že sa kvôli nemu vyčerpáva, môže začať seba vnímať ako zdroj určitých problémov poradcu a začne sa kontaktu s poradcom vyhýbať a tým sa pomáhajúci vzťah oslabí, ba až ukončí.

Iným príkladom je to, keď poradca začne problémy svojho klienta považovať za jemu vlastné, teda akoby nastával proces sebaidentifikácie s klientových životom a tým sa stierali vzájomné hranice. Ide o akési splyvanie, ktoré býva predovšetkým založené na prílišnom súcite. Je veľmi dôležité preto jasne rozlišovať medzi empatiou a súcitom. Pri empatii si dokážeme predstaviť a precítiť, čo klient prežíva a pritom zostávame sami sebou, pri súcite sa s klientom stotožníme. Empatiou vytvárame priestor pre prežitie jeho vlastných pocitov, čím klientovi utvárame možnosť, aby sa časom postavil na vlastné nohy. Takáto pomoc potom poradcu nevyčerpáva, ale naopak je obojstranným zdrojom energie.

Zdá sa akoby hranice v spolupráci boli jedným z dôležitých faktorov pri práci s klientom. Áno je tomu tak. No stáva sa, že práve prísne a striktné nastavenie hraníc vo vzťahu s klientom môže pôsobiť kontraproduktívne. Prejavuje sa to silným odstupom a chladným prístupom, čo môže pôsobiť na klienta ako prejav silnej a neohrozenej osobnosti, ktorá vyvoláva prílišný rešpekt až pocity strachu. Takéto postoje má poradca často vtedy, keď sa snaží ochrániť seba samého pred „citlivou témou“, zraniteľnosťou, či pred typom klienta, ktorý „mu nesedí“.

Užitočným opatrením pre elimináciu vyššie spomínaných disharmónií pomáhajúceho vzťahu je neustála reflexia pomáhajúceho procesu i seba samého zo strany poradcu. Dôležité je tiež otváranie týchto tém v procese dialógu s klientom a to v tom prípade, ak sa prekračovanie hraníc deje z jeho strany. Ak sa hranice stierajú zo strany poradcu, je dôležité tieto témy prinášať na intervízie, respektíve supervízie.

Pre vzájomnú úspešnú spoluprácu je potrebné mať na zreteli, že pomáhajúci vzťah je iba krátky spoločný úsek na životnej ceste poradcu a klienta a jeho ciele sú diametrálne odlišné ako ciele bežných medziľudských vzťahov. Tu si treba veľmi dôrazne uvedomiť, že internetové poradenstvo neslúži ako prostriedok sýtenia sociálneho kontaktu a jeho hlavným cieľom je zvyšovanie kompetencií klienta k tomu, aby dokázal viesť kvalitnejší a spokojnejší život mimo virtuality i mimo pomáhajúceho vzťahu. Existujú teda prirodzene v pomáhajúcom vzťahu isté hranice, ktoré určujú rozdelenie kompetencií, právomocí či autority, čím sa zmierňuje miera neporiadku a vzniká určitý stupeň poriadku a tak aj bezpečie pre dosahovanie cieľov klienta i poradcu.

Cvičenia a úlohy

Otázka na zamyslenie

Kde sú moje osobné hranice pomoci voči klientovi (napr. v oblasti procesu spolupráce, témy a zákazky) a ako viem, že ich už prekračujem?

Cvičenie: „Lekárnička pre poradcu”

Účastníci sa rozdelia do skupín, pričom každá spíše zoznam situácií, ktoré môžu byť pre poradcu v práci s klientom hraničné. Následne vytvorte v skupinkách k týmto hraničným situáciám databázu opatrení, ktoré môžu byť užitočné pri práci s vlastnými hranicami a vzájomne si ich zdieľajte.

Domáca úloha: „Moje hranice“

Napíšte krátku reflexiu, počas ktorej sa zamyslíte nad tým, čo by Vám mohlo brániť pri výkone vašej služby. v čom by ste cítili konflikt so svojim svedomím, alebo o akej problematike by sa Vám ťažko s klientom hovorilo. Do reflexie skúste napísať i váš osobný pohľad na to, čo o Vás takýto osobný konflikt vypovedá, čím to je, že ho máte a ako sa s ním je možné vysporiadať.

Osobnostný a profesionálny rast a podpora poradcov

Osobnostný a profesionálny rast poradcov

Výkon práce poradcu je vo veľkej miere ovplyvnený jeho osobnosťou. Osobné postoje, skúsenosti, vzťah k ľuďom všeobecne, motivácia, ako aj ďalšie aspekty jeho osobnosti sa premietajú do jeho každodennej práce. Viacerí odborníci sa zhodujú na tom, že hlavným pracovným prostriedkom pracovníkov v pomáhajúcich profesiách je ich vlastná neopakovateľná osobnosť (napr. Kopřiva, 2000; Navrátil, 2001; Mydlíková, Gabura, Schavel, 2002 a mnohí ďalší). Preto práca na osobnostnom raste je dôležitou súčasťou poradcu internetovej poradne.

Popri týchto osobnostných dispozíciách sú dôležité aj odborné kompetencie poradcu. Pod nimi rozumieme zoskupenie relevantných vedomostí, zručností a postojov, ktoré:

- majú vplyv na podstatnú časť profesie poradcu (roly alebo zodpovednosti)
- súvisia s výkonnosťou v práci
- sú merateľné voči oprávnenému prijatým štandardom
- možno zvyšovať prostredníctvom tréningu a rozvíjať (Lucia and Lepsingera, 1999).

Je potrebné, aby si poradne zostavili svoj vlastný **kompetenčný model poradcu**, vzhľadom na druh a rozsah služieb, ktoré poskytujú.

Dnes je už nespochybniteľné, že sa pracovníci v pomáhajúcich profesiách musia rozvíjať a odborne rásť celoživotne a že splnenie predpísaných kvalifikačných podmienok neznamena ukončenie procesu vzdelávania. Pod odborným rastom poradcu tak rozumieme produkt ochoty a schopnosti otvárať sa novým podnetom

v profesionálnej roli a integrovať ich do správania a postojov (Havrdová, 1999).

Preto aj samotný odborný rast je kompetenciou poradcu a každá poradňa by mala mať systém podpory svojich pracovníkov v tejto oblasti.

Systém podpory poradcov

Poradcovia sú základom poskytovaných služieb internetovej poradne. Odborná starostlivosť o poradcov je preto dôležitou súčasťou manažmentu poradenských služieb.

Poradca sa denne potýka s problémami a potrebami iných, preto oblasť podpory poradcov sa nemôže zanedbávať. Je úlohou poradne, aby pre svojich poradcov zabezpečila efektívny systém podpory, ktorý zahŕňa supervízie, intervízie, celoživotné vzdelávanie, ako aj potrebné priebežné hodnotenie.

Supervízie

Cieľom supervízie je zlepšovanie odborných kompetencií poradcov v rôznych problémových oblastiach, zdieľanie svojich skúseností a hľadanie ďalších možných riešení pre efektívnu prácu s klientom. Supervízne stretnutia sa stávajú priestorom aj pre osobnú sebareflexiu a psychohygienu a to tak vo vzťahu ku klientovi ako aj vo vzťahu k ostatným pracovníkom a v konečnom dôsledku aj k organizácii.

Vzťah medzi poradcom a supervízorom je vzťahom hlavne poradenským a vzdelávacím (v tom lepšom prípade sa učia obidvaja). Preto základnými aspektmi, na ktorých treba takýto vzťah budovať sú: dialóg, partnerstvo, transparentnosť a zrelosť. Takto sa vytvorí základ pre rozvoj osobnostného a profesionálneho potenciálu poradcu.

V supervízii je možné vnímať vzťah medzi poradcom a supervízorom z dvoch uhlov pohľadu. Jedno hľadisko vymedzuje kvalitný ľudský vzťah a druhé funkčný pracovný vzťah.

Pri budovaní kvalitného ľudského vzťahu odporúčame vyjadriť hneď na začiatku spolupráce zámer vytvoriť vzťah plný dôvery, rešpektu, empatie a opravdivosti, čo zúčastnených povzbudí, aby sa k sebe správali priamo a úprimne.

Supervízia v sebe zahŕňa viacero elementov ako učenie, vedenie, poradenstvo a riadenie/kontrola. Ak by sa supervízia zamerala len na niektoré z nich, stratila by svoj originálny význam. Pri budovaní funkčného pracovného vzťahu medzi poradcom a supervízorom je preto dobré riadiť sa nasledujúcimi princípmi:

- Akceptovať druhých bez toho, aby sme sa s nimi identifikovali.
- Individualizovať (a popritom vidieť organizáciu ako celok).
- Z začať tam, kde sa poradca nachádza a zvoliť tempo, ktoré je mu primerané.
- Pomôcť hľadať a nájsť riešenie a nie imponovať rýchlymi rozhodnutiami.
- Zvoliť spoluprácu a nie súťaž.

Je potrebné si uvedomiť, že správanie supervízora s jeho postojmi, názormi a hodnotami ovplyvňuje poradcu a jeho výkon, preto je potrebné, aby poradňa kládla dôraz na výber takého supervízora, ktorý má hodnoty, postoje a názory v súlade s filozofiou poradne.

Keď medzi supervízorom a poradcom dlhší čas pretrváva pocit blízkosti a náklonnosti, podporuje to určitým spôsobom závislosť a hrozí tu nebezpečenstvo terapeutizovania namiesto odborného sprevádzania. Je preto úlohou poradne nastaviť také procesy striedania supervízorov, ktoré budú prínosom pre proces supervízie svojich poradcov.

Intervízie

Pod intervíziou rozumieme kolegiálne poradenstvo spočívajúce na rovnocennosti, dobrovoľnosti a zodpovednosti. Ide teda o „peer to peer“ podporu a pomoc. Jej cieľom je práca na rozvoji vedomostí a zručností, ako aj zlepšovania schopností poradcov a ich prístupu ku klientom. v intervízii sa využívajú vedomosti a skúsenosti kolegov, čo vedie k osahu pre toho, ktorý nastoľuje daný problém, ako aj k rozšíreniu vedomostí a schopností všetkých zúčastnených.

V intervízii sa diskutuje nielen o odborných problémoch, proces intervízie sa môže zameriavať aj na:

- akúkoľvek ťažkosť poradcu vo vzťahu k odborným témam, klientom, či obsahom sebareflexie,
- podanie kvalifikovanej spätnej väzby na výkon poradcu a jeho pôsobenie v chat-rozhovoroch s klientmi z pohľadu skúsenejšieho pracovníka,
- vytvorenie priestoru, kde si môže poradca ujasňovať svoju vlastnú rolu v poradni.

Individuálnu intervíziu, ako podporný nástroj pre poradcov internetovej poradne, môže poradňa vo vzťahu „kolega – kolega“ zabezpečiť prostredníctvom koordinátora poradne.

Celoživotné vzdelávanie

Každý poradca potrebuje nielen udržiavať úroveň svojich vedomostí, zručností a schopností, ale aj rásť a rozvíjať sa. Odborné vykonávanie poradenských služieb si preto vyžaduje systematické monitorovanie vzdelávacích potrieb poradcov a prípravu cielených vzdelávacích programov.

V prvom rade by sa obsah vzdelávania mal zameriavať na napĺňanie kompetencií poradcov, zadefinovaných v ideálnom kompetenčnom modeli poradcu danej poradne. Tu vychádzame z premisy, že na Slovensku nie je internetové poradenstvo formou chatu dostatočne etablované v študijných programoch vysokých škôl, zameraných na

pomáhajúce profesie. Je preto úlohou poradne vytvárať príležitosti pre profesionálny rast svojich poradcov.

Ďalšie námety na obsah celoživotného vzdelávania poradcov môžu vychádzať tiež priamo od poradcov, príp. supervízora, zrkadliac aktuálnu situáciu na internetovej poradni (prevládajúca problematika u klientov, práca so špecifickou témou a pod.).

Osobnostný a profesionálny rast je tiež úzko spätý s najlepším zdrojom učenia, ktorým je **reflektovaná skúsenosť**. Ide o vystihnutie prirodzeného procesu učenia sa v každodenných situáciách.

Učenie na základe skúsenosti sa skladá z nasledujúcich štádií:

1. mať skúsenosť
2. zhodnotiť skúsenosť
3. vyvodiť závery zo skúsenosti
4. plánovať ďalšie kroky

Tento typ učenia zahŕňa cyklus konania a reflexie v skutočnej situácii, ktorý v nás vyvoláva nejakú skúsenosť.

Vzťahu ku klientom sa nedá učiť inak ako v kontakte s nimi. v prirodzenej situácii riešenia konkrétneho problému je motivácia k učeniu najvyššia. Preto považujeme učenie sa konaním (a následnej reflexie) za veľmi prospešné pri rozvíjaní osobnostného a profesionálneho rastu poradcu. Samozrejme, že pri tejto forme učenia sa je potrebné zabezpečiť pre neskúsených poradcov flexibilnú možnosť spomínanej intervízie, respektíve pravidelnú supervíziu.

Hodnotenie profesionálneho rastu poradcu

Hodnotenie je nesmierne cennou súčasťou procesu profesionálneho rastu poradcu. Aby prinieslo svoje najcennejšie plody - uvedomenie si vlastnej situácie - kde som a kam chcem ísť ďalej - je potrebné

odbremenit ho v čo najväčšej možnej miere od tenzií a pocitov ohrozenia.

Havrdová (1999) rozlišuje dva základné štýly hodnotenia:

Klasifikujúci štýl hodnotenia – je poznačený obavami a strachom zo strany hodnoteného, je to štýl smerujúci ku klasifikácii – triedi hodnotených na úspešných a neúspešných. v praxi internetovej poradne by mal byť tento štýl používaný predovšetkým pri počiatočnom náboře a výbere poradcov.

Rozvíjajúci štýl hodnotenia – kladie dôraz na hodnotenie ako podporu procesu učenia. Hodnotenie je v rámci tohto štýlu vnímané ako priebežný proces dávania spätnej väzby učiacemu sa, ktorá ho vedie k rozoznávaniu jeho silných a slabých stránok a naznačuje mu cestu ďalšieho rozvoja. Hodnotenie sa stáva periodickým zastavením a ohliadnutím na ceste profesionálneho rozvoja poradcu a tento štýl vedenia, resp. hodnotenia považujeme preto za vhodný pre podporu profesionálneho rastu.

Je potrebné, aby si každá poradňa zostavila kritéria hodnotenia svojich poradcov. Pre tento účel môže poslúžiť napríklad zostavený ideálny kompetenčný model poradcu danej poradne.

Cvičenia a úlohy

Otázky na zamyslenie

Aké sú moje silné a slabé stránky v súvislosti s mojou rolou poradcu internetovej poradni?

V čom sa potrebujem zlepšiť? Čo na to potrebujem? Akú potrebujem podporu a kto mi ju môže dať?

Domáca úloha: „Môj akčný plán rozvoja”

Tvojou úlohou je zostaviť si svoj vlastný akčný plán osobnostného a profesionálneho rozvoja.

Psychohygiena poradcu

Práca poradcu v internetovej poradni sa radí medzi psychicky náročné profesie. Poradca prežíva každý deň množstvo situácií a udalostí, ktoré konfrontujú jeho život po profesionálnej, ale aj osobnej stránke. Niektoré z nich pôsobia príjemne, iné nepríjemne, niektoré si pomáhajúci pracovník uvedomuje viac, iné menej, avšak všetky prežíva. Niektoré z tohoto množstva podnetov sa pokúšajú narušiť psychickú vyrovnanosť, vyvolávajú úzkosť, frustráciu, na ich základe poradca prežíva vnútorné aj vonkajšie konflikty.

Poradca by nemal preto zabúdať na psychohygienu a mal by dbať aj o svoje vlastné psychické i telesné zdravie a životnú spokojnosť.

Psychohygiena poradcu

Viacerí odborníci, ktorí sa otázkami psychohygieny zaoberajú, zostavili súbor opatrení, postupov a poznatkov o spôsobe života a správania sa, ktoré umožňujú zachovať si a udržať psychické (psychosomatické) zdravie. Tento súbor zásad a preventívnych opatrení na udržanie duševného zdravia sa týka hlavne oblastí:

- režimu práce a odpočinku
- motivácie k plneniu povinností
- medzilúdskych vzťahov
- správnej výživy
- spánku
- fyzikálnych faktorov pracovného prostredia
- záľub a hobby
- relaxačných techník

Je dôležité, aby poradca vykonával pravidelnú psychohygienu, ktorá mu umožní zachovať si a udržať psychické (psychosomatické) zdravie v náročných podmienkach tejto náročnej pomáhajúcej profesie.

Stres v živote poradcu

Pojem stres označuje charakteristickú fyziologickú odpoveď na poškodenie alebo ohrozenie organizmu, ktorá sa prejavuje prostredníctvom adaptačného syndrómu. Ten priamo ovplyvňuje zdravie tým, že vyvoláva nadmernú a trvalú aktiváciu nervového sympatického systému a následne poškodenie systému imunitného.

Udalosti, ktoré vyvolávajú stres sa nazývajú stresory a reakcie na ne stresová reakcia.

Poradca na internetovej poradni prežíva často situácie, ktoré dráždia jeho duševné a telesné systémy a budia ho k akcii, avšak bez možnosti túto energiu v nejakej akcii vybiť.

Medzi príklady stresorov počas výkonu poradenstva patrí:

- frustrácia z toho, že nedokážem zaistiť prostriedky k pokrytiu potrieb klienta
- zvládanie situácií, pre ktoré sa necítim dostatočne profesionálne či citovo pripravený
- problematická spolupráca s inými inštitúciami
- ľahostajnosť klienta voči vlastnému osudu a voči osudu blízkych (neriešiteľnosť situácie bez aktívnej spolupráce klienta)
- pocit bezmocnosti v prípadoch, keď situácia klienta je ťažká a často objektívne bezvýhodisková
- „nehmatateľnosť výsledkov a úspechov“ a pod.

Reakcie poradcov na stresovú situáciu sú rozličné – niektorí začnú trpieť psychickými alebo telesnými ťažkosťami, zatiaľ čo iní nielenže netrpia žiadnymi ťažkosťami, ale stresová situácia je pre nich výzvou a vzbudí ich záujem.

Pre každého poradcu je dôležité poznať svoje vlastné sklony k spôsobu reagovania na stres a tak sa vystríhať hromadeniu vnútorného napätia. Pokiaľ poradca príznaky stresu príliš dlho

prehliada, hrozí nebezpečenstvo, že ho zaplavia a ocitne sa v situácii často označovanej ako „syndróm vyhorenia“.

Syndróm vyhorenia a jeho prevencia

Syndróm vyhorenia sa prejavuje predovšetkým u pracovníkov pomáhajúcich profesií, medzi ktorých poradca internetovej poradne určite patrí. Ide o stav emočného a telesného vyčerpania doprevádzaného stratou záujmu o prácu, nedôverou k druhým, depersonalizáciou klientov, stratou „starostlivého“ postoja, cynizmom voči klientom a hlbokým pocitom vlastného zlyhania, nízkej morálky, sebaponižovaním, stratou zmyslu života, častými ochoreniami a telesnými ťažkosťami.

Značný podiel na tomto jave má stres, časová náročnosť povolania, administratívne zásahy, ktoré niekedy rušivo ovplyvňujú prácu a pod.

V nasledujúcom texte popisujeme niekoľko zdrojov, ktoré majú na svedomí postupné dochádzanie k syndrómu vyhorenia, ako aj možnosti prevencie (Hawkins, Shohet, 2004).

1. Nerealistické očakávania vo vzťahu k pomoci klientom a k sociálnej zmene, ktoré vedú k neskoršej strate ilúzií a apatii. Strata dôvery vo vlastné schopnosti ide ruka v ruku so stratou zmysluplnosti samotnej práce.

Prevencia:

Už do fázy odbornej prípravy poradcu by mala byť zaradená téma „hraníc“ - naučiť sa realisticky hodnotiť a reflektovať 3 druhy hraníc:

- vlastné hranice – čo vydržím, čo dokážem, čo môžem na seba vziať a pritom zachovať sebestačnosť a osobnú zodpovednosť klienta

- hranice klienta - čo môže uniesť, dokázať, čo sa môže v danom čase a situácii naučiť, čo dokáže zmeniť, akú podporu k tomu potrebuje
- hranice systému - kto za čo zodpovedá, aké sú reálne možnosti pomoci, podpory, zmeny a pod.

Významnú úlohu pri hľadaní hraníc v konkrétnych situáciách zohráva supervízia.

2. Poradca sa prestal učiť - opakuje rovnaké vzorce práce s klientom, k novým klientom pristupuje ako k reprezentantom toho, čo poznal z predchádzajúcich skúseností. Chýba individuálny prístup ku klientom, objavujú sa náznaky nerešpektovania základných etických princípov práce s klientom.

Prevenencia:

Vytváranie stimulujúceho prostredia s možnosťou kontinuálneho profesionálneho rastu, vzdelávania sa, tímovej spolupráce a rozvojovej supervízie.

3. Workoholizmus - intenzívne angažovanie sa v pomoci po dlhú dobu, bez toho, aby si poradca ustriehol známky stresu a neustále vyčerpáva zdroje sily bez toho, aby ich doplňoval. To spravidla nakoniec vedie k pocitu, že už nie je z čoho dávať.

Prevencia:

Pri prevencii a zvládaní stresu hrajú dôležitú rolu nasledujúce oblasti:

- Životný štýl - pohyb, výživa, spánok. Niektorí poradcovia si potrebujú ustriechnuť, aby ich profesionálne záujmy nepohltili všetok ich voľný čas, aby im zostal priestor na koníčky, kultúru a spoločenský život.
- Medziľudské vzťahy - pre poradcov je veľmi významné dobré a uspokojujúce zázemie vo svojom osobnom živote. Dlhodobé neriešené konflikty v súkromí energiu vysávajú.
- Prijatie seba samého - klienti potrebujú, aby ich poradca prijal takých akí sú, s ich nedostatkami aj kvalitami. Tento postoj potrebuje každý človek zachovávať aj voči sebe samému. Kto sa nemá rád, plytvá energiu vo vnútornom konflikte medzi skutočným a ideálnym obrazom seba samého. Ak poradca nevie prijať seba samého, nedokáže to ani pri klientovi, čo ho znova uvádza do konfliktu.

4. Teror príležitostí - ide o nedostatok poriadku v živote - neefektívny „časový manažment“ a o horší kontakt s realitou (chýba odhad, čo si vyžaduje koľko času) a niekedy tiež o neschopnosť povedať rozhodné „nie“.

Prevencia:

Nutná je organizácia času - efektívny „časový manažment“.

Ak sa chce človek naučiť lepšie hospodáriť so svojím časom, mal by si:

- „ideálne“ rozvrhnúť čas, ako ho chce využívať (nielen v práci, ale aj v súkromnom živote)

- robiť denný záznam toho, akým spôsobom je jeho čas práve rozvrhnutý a využívaný - pokúsiť sa zmapovať dvoj až trojtýždenné obdobie (v zamestnaní a v súkromnom živote)
- porovnať tento záznam s ideálnym rozvrhom času a rozobrať rozdiely
- skúsiť prísť na to, čo by sa malo urobiť, aby sa znížili tieto rozdiely a stanoviť si konkrétne ciele, na ktoré sa môže zamerať.

Nasledujúce praktické návrhy môžu napomôcť poradcovi účinne riadiť svoj čas:

1. Stanoviť si priority vo svojej práci.
2. Rozlišovať medzi naliehavými úlohami a záväzkami a dôležitými úlohami a záväzkami.
3. Obmedziť množstvo prerušení pri práci na jednej úlohe.
4. Pokúsiť sa zjednotiť činnosti jedného druhu a obmedziť vykonávanie drobných úloh a činností.
5. Úlohy riešiť „na jeden dych“. Snažiť sa čo najčastejšie vyriešiť daný problém okamžite a nemusieť sa k nemu vracieť.
6. Z titulu svojej funkcie delegovať čo najviac úloh na ostatných a venovať viac času práci, kde je osobný prínos zásadný. Dôverovať svojmu pracovnému tímu.
7. Každý deň vyhradiť v časovom rozvrhu určitý čas na relaxáciu, čo umožní následne pracovať oveľa efektívnejšie.
8. Využiť chvíle najväčšej pohody a plne sa venovať záležitostiam, ktoré vyžadujú sústredenie, duševnú energiu a vysoký stupeň tvorivosti.
9. Stanoviť si konkrétne a reálne ciele, ktoré je možné v prijateľnom časovom úseku dosiahnuť.

V živote poradcu je dôležité venovať pozornosť vlastnému systému podpory a preberať zaň zodpovednosť, a zároveň aktívne reagovať na stresory v osobnom i profesionálnom živote.

Cvičenia a úlohy

Otázky na zamyslenie

Zamysli sa nad tým, čo ti zvyčajne spôsobuje stres a aké stresové príznaky na sebe pozoruješ. Odpovedz na nasledujúce otázky:

1. Ktoré príznaky stresu na sebe pozoruješ? Vypíš všetky príznaky, ktoré si počas stresových situácií na sebe spozoroval.
2. Čo ti v tvojom živote spôsobuje najviac stresu?

Do prvého stĺpca v tabuľke vpíš jednotlivé spôsoby ventilácie stresu a do druhého stĺpca napíš, ako je každý z týchto postupov účinný (ako dobre funguje). Ak používaš viac ako 10 postupov, napíš do tabuľky len tých desať, ktoré považuješ za najdôležitejšie (najúčinnnejšie).

Moje spôsoby ventilovania stresu	Účinnosť týchto spôsobov
<i>Celodenný výlet do hôr</i>	<i>Funguje to veľmi účinne, ale dá sa to aplikovať len cez voľné dni a keď je dobré počasie</i>

Etika v internetovom poradenstve

Všeobecne sa etika definuje ako sústava mravných noriem, morálka. Etika a morálka sú teda vzájomne prepojené. Upravujú vzťahy k sebe samým, ku svojim blíždym, k spoluobčanom i k celej spoločnosti.

Celkový systém etických pravidiel je možné konkretizovať a rozdeliť do viacerých podsystémov podľa rôznych kritérií.

Ak sa zvolí ako kritérium profesia, tak možno vytvoriť systém profesionálnej etiky – morálka obsiahnutá v normách, predpisoch, v pravidlách správania a v hodnotení. Vytvorenie takéhoto etického kódexu je účelné hlavne kvôli formulácii všeobecne platných hodnôt danej profesie a identifikovaniu oblastí s etickými problémami v jej praxi.

Zvlášť pri novovznikajúcej profesii a pri jej formovaní má profesionálna etika slúžiť k úspešnému plneniu profesionálnych úloh a pomáhať vypestovať schopnosť samostatnej etickej orientácie pri dosahovaní profesionálnych cieľov. Je podstatné, aby aj klienti pomáhajúcich profesií boli s etickým kódexom danej profesie oboznámení, a tak aj svoje očakávania formulovali v súlade s ním.

Každá internetová poradňa by mala mať svoj etický kódex, ktorý by obsahoval najmä požiadavku na vedomosti, zručnosti a skúsenosti poradcov, chránenie dôstojnosti klienta, netolerovanie predsudkov, ponechanie plnej moci klientovi, prejav trvalého záujmu o klienta, profesionálnu zodpovednosť, zodpovednosť za štandardnosť služieb, spoluprácu s inými a dodržiavanie dôvernosti.

Poradca ku vzťahu ku klientovi sa musí snažiť o to, aby:

- klienta nijako nepoškodil,
- nesledoval vlastný profit zo vzťahu,
- minimalizoval „dávanie rád“ klientovi a preferoval aktívny prístup klienta k riešeniu problému,

- nekonal v mene svojho klienta a nezastupoval ho na verejnosti,
- nezneužíval svojho klienta finančne, emocionálne ani sexuálne,
- boli informácie pre neho prísne dôverné,
- nebol počas práce s klientom pod vplyvom alkoholu, drog a pod.,
- nemal rasové a iné predsudky,
- nebol práve v emocionálnej kríze,
- nezhadzoval kolegov a iných odborníkov,
- rozvíjal svoje profesionálne kompetencie, odborné znalosti a zručnosti,
- pracoval pod odbornou supervíziou a pod.

V profesiách, ktorých objektom aj subjektom pracovných aktivít sú ľudia, je schopnosť samostatnej etickej orientácie pri dosahovaní profesionálnych cieľov súčasťou základných a nevyhnutných kvalifikačných predpokladov daného odborníka.

Pri náboře poradcov je potrebné, aby vedenie poradne vytvorilo pre poradcov priestor k zoznámeniu sa s etickým kódexom danej služby a zamysleniu sa, ako sa uvedené etické zásady a pravidlá naplňajú a dodržiavajú v praxe, prípadne ako riešiť vzniknuté etické problémy a dilemy poradcov počas poskytovania služieb.

Úloha supervízora je v tejto oblasti tiež dosť zložitá – musí sledovať sám seba, aby sa v rámci supervízie vždy riadil etickými pravidlami a zároveň je jeho povinnosťou sledovať to isté u poradcov a vedieť ich na význam morálnych princípov upozorniť.

Cvičenia a úlohy

Otázky na zamyslenie

Som oboznámený/á s etickým kódexom služby, v ktorej pracujem ako poradca? Mám nejaké dilemy ohľadne etických otázok súvisiacich s poskytovaním poradenských služieb?

Stalo sa ti, že si porušil etické princípy danej služby, ktorú poskytuješ? Ako Ťa to ovplyvnilo?

Domáca úloha: „Čítanie etického kódexu s porozumením“

Tvojou úlohou je osviežiť si pamäť a prejsť si dôsledne etický kódex vzťahujúci sa na službu, v ktorej pôsobíš ako poradca. Pri prechádzaní kódexom si zvýrazni tie časti, ktorým rozumieš na menej ako 100 %. Pri najbližšej príležitosti prekonzultuj tieto časti so svojim kolegom, prípadne nadriadeným, aby si im lepšie porozumel.

Štandardy kvality poskytovania služby

V našej krajine existuje spleť rôznorodých služieb pomoci ponúkaných verejnosti dištančnou formou, ktorá vytvára nejednoznačný obraz o poskytovateľoch, službách i ich kvalite. Nakoľko klienti týchto služieb sa často zverujú so svojimi osobnými až intímnymi problémami a nie vždy si musia uvedomovať riziká takto zdieľaných informácií, je potrebné, aby bol zavedený systém merania kvality daných služieb, ktorý by ľuďom pomohol k lepšej orientácii v ponuke týchto služieb.

Jeden z nástrojov, ktorý dokáže odmerať a potvrdiť, prípadne vyvrátiť tvrdenia o kvalite poskytovaných služieb, sú štandardy kvality danej služby.

Štandardy kvality dištančných služieb pomoci (ďalej v texte používané aj v skrátenej forme „Štandardy kvality“) boli na Slovensku vytvorené na prelome rokov 2014-2015. Na ich tvorbe spolupracovali zástupcovia národných a regionálnych organizácií poskytujúcich dištančné služby pomoci, zamerané na podporu a pomoc klientom pri zabezpečovaní ich potrieb a riešení ich nepriaznivej životnej situácie. Koordinátorom procesu vytvárania týchto Štandardov kvality bolo občianske združenie Inštitút PRIJATIA.

Štandardy kvality sa vzťahujú na organizácie poskytujúce dištančné služby pomoci prostredníctvom internetovej a/alebo telefonickej krízovej intervencie, poradenstva a podporných služieb. Majú za cieľ podporovať rozvoj a poskytovanie vysoko kvalitných služieb všetkými poskytovateľmi tým, že pomáhajú

- definovať, rozvíjať a aplikovať ukazovatele kvality dištančných služieb pomoci
- budovať vedomostnú základňu v danej oblasti

- definovať kritériá pre hodnotenie služieb a ich výkonu.

Tieto Štandardy kvality majú tri časti:

1. Pomenovanie pilierov kvality a ich definovanie
2. Pokyny k naplneniu daného piliera kvality
3. Nástroj na sebahodnotenie pre poskytovateľov služieb.

Medzi jednotlivé piliere kvality patria:

- I. Štandard prístupu ku klientom
- II. Štandard poskytovania služieb
- III. Personálny štandard
- IV. Legislatívno-etický štandard
- V. Štandard rozvoja služieb
- VI. Technologický štandard.

Pri každom pilieri je vypracovaný viacúrovňový zoznam pokynov k naplneniu daného piliera kvality. Každý pilier je tak bližšie charakterizovaný jednotlivými štandardami (prvá úroveň zoznamu pokynov) a kľúčovými prvkami daného štandardu, ktoré sa k nemu viažu (druhá a tretia úroveň zoznamu pokynov). Jednotlivé kľúčové prvky daného štandardu ponúkajú návod, ako naplniť daný štandard. Ich popis zároveň približuje príslušný kontext a súvislosti jednotlivých štandardov kvality (Štandardy kvality dištančných služieb pomoci, 2015).

Tieto štandardy sú zatiaľ poskytovateľov dištančných služieb pomoci nezáväzné, avšak je určite veľmi prínosné, keď sa každá internetová poradňa s nimi oboznámi a nastúpi na cestu skvalitňovania svojich služieb. Predkladané Štandardy kvality jej môžu poslúžiť ako výborný nástroj.

Cvičenia a úlohy

Otázky na zamyslenie

Som oboznámený/á so Štandardami kvality dištančných služieb pomoci? Mám nejaké otázky ohľadom týchto Štandardov kvality?

Domáca úloha: „Kvalitnejšie služby“

Dohodni sa so svojim nadriadeným, prípadne so svojimi kolegami, čím by si mohol/la prispieť k napĺňaniu Štandardov kvality vo Vašej poradni. Môže ísť napríklad o vypracovanie niektorej smernice, prípadne sa môžeš angažovať pri meraní kvality Vami poskytovaných služieb a pod.

Zdroje

Fischer, O., Milfajt, R. Etika pro sociální práci. Praha: Jabok, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3

Freedman, J.; Combs, G. Narativní psychoterapie. Praha: Portál, 2009. 320 s. ISBN 9788073675493

Gabura, J.; Pružinská, J. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9

Gymerská, M., Zlevská, D., Madro M., Fibichová, J., Vincová, K., Hric, F. Štandardy kvality dištančných služieb pomoci. Bratislava: Inštitút prijatia, o.z., 2015. ISBN 978-80-971933-1-7

Havrdová, Z. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5

Hawkins, P., Shohet, R. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-715-9

Horská B.; Lásková A.; Ptáček L. Internet jako cesta pomoci. Praha: Slon, 2010. 198 s. ISBN 9788074190346

Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-492-X

Lucia, A. D.; Lepsinger, R. The art and science of competency models: Pinpointing critical success factors in organizations. New York: Pfeiffer, 1999. 197 s. ISBN 0- 7879-4602-8

Matoušek, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003b. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

Mydlíková, E.; Gabura, J.; Schavel, M. Sociálne poradenstvo. Bratislava: ASSP, 2005. 67 s. ISBN 80-968713-1-5

Navrátil, P. Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman, 2001. s. 168. ISBN 80-903070-0-0

Scherpner, M., Markert, W.R., Sitzenstuhl, I., Sprevádzanie v praxi (vedenie), poradenstvo a učenie: princípy sociálnej práce. Dolný Kubín: Peter Huba, 1999.

Schmidbauer, W. Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9

Spencer, L.; Spencer, S. Competence at Work: Models for superior performance. New York: Wiley, 1993. 384 s. ISBN 0-47771-54809X

Strieženec, Š. Úvod do sociálnej práce. II. vyd. Trnava: TRIPSOFT, 2001. 197 s. ISBN 8096829467

Ševčíková, Andrea (2007). Stabilizačné techniky a ich využitie v psychoterapii. In: Psychiatria – Psychoterapia – Psychosomatika, 14, 2007, č. 4, s. 199-204. ISSN 1338-7030

Špatenková, N. et al. Krízová intervence pro praxi. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 9788024726243

Úlehla, I. Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9

Vybíral, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 8071789984

Vytvorenie dokumentu bolo podporené z dotácie Ministerstva
školsťva, vedy, výskumu a športu SR,
v rámci PROGRAMOV PRE MLÁDEŽ NA ROKY 2014 – 2020.

ISBN 978-80-971933-0-0

ISBN 978-80-971933-0-0



© INŠTITÚT PRIJATIA 2015