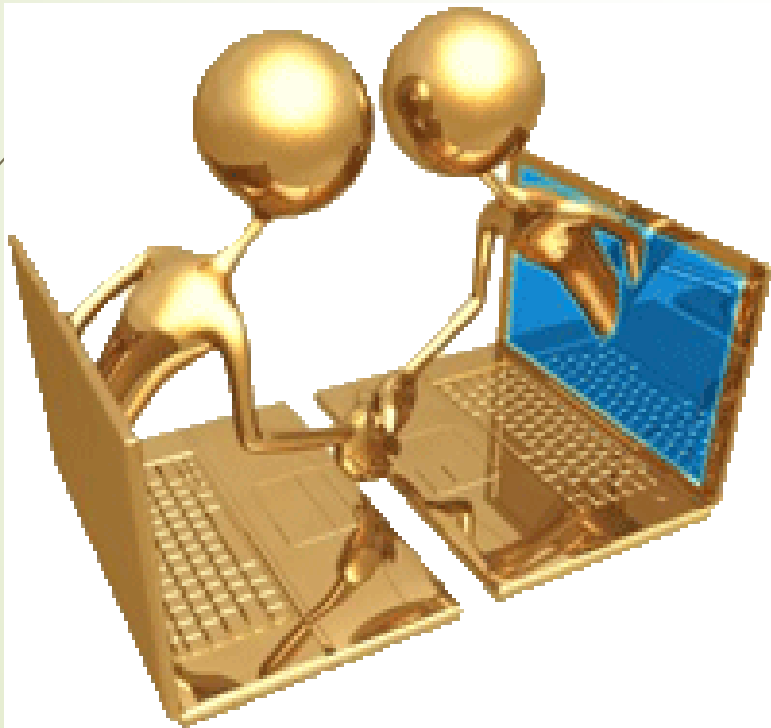


Praktické základy internetového poradenství



Viera Kratkoczka
Eliška Horská



Co je internetové poradenství?

„každý způsob profesionální psychologické poradenské interakce, která využívá internet k navázání kontaktu mezi psychologem (jiným odborníkem) a jeho klienty“ (Rochlen, Zack, Speyer, 2004)

- Online psychologické poradenství x online psychoterapie
- Podpůrná x samostatně stojící
- Specifické x obecné
- Živý poradce x poradenský program (doplňný assessmentem)

Formy IP

- Aktivní vs. Pasivní
- Prostřednictvím:
 - 1) **Emailu** – nejvíce zmapovaná forma. Populární (připomíná psaný dopis)
 - 2) **Web-based message systém** – údajně bezpečnější než email. Klient dostane heslo na web, kde se odehrává veškerá komunikace mezi klientem a poradcem
 - 3) **Chat** – ICQ, Skype, chatroom. Možnost komunikace tady a teď. Nutnost nastavení limitů (jak dlouho může jeden klient komunikovat). V ČR např. Linka Důvěry
 - 4) **VOIP** (voic over internet protocol) – připomíná telefonické
 - 5) **Videokonference**

Benefits a negativa (výzvy?) IP

Benefits:

- **Zvýšená dostupnost** – v případě izolace, imobility, cestování, jazyková bariéra, stud
- **Disinhibice , internalizace** – rychlejší odkrytí, sebereflexe – externalizace problému v textu a internalizace pomáhající/dekonstruktivní role
- **Psaní samo o sobě je terapeutické**: formulace problému, vypsání se.. („*Už jen to, že jsem vám napsal, mě pomohlo*“)
- **Využití hypertextuality a multimédií**: odkazy na relevantní články, videa atd.

Benefity a negativa (výzvy?) IP

- Výzvy a negativa:
 - **Chybějící nonverbální vodítka** – jak se asi tváří? Jak vypadá?
 - **Nedorozumění:** nelze si ujasnit spontánně význam. Klient může číst mezi řádky, nerozumět odborným výrazům
 - **Časové zpoždění:** výhoda i nevýhoda. Můžu si otázku rozmyslet, napsat to, jak potřebuji. Může zvyšovat úzkost (proč mi neodpovídá? To je to se mnou tak špatné?)
 - **Schopnost se vyjadřovat psaným textem:** to může vylučovat některé klienty i poradce.
 - Krizová intervence: sebevražedné náznaky, co můžu po internetu?
 - **Kulturní rozdíly:**
 - **Soukromí, citlivé informace:**

Specifika internetové komunikace

Disinhibiční efekt

- Suler (2000) . Psychology of cyberspace.
- Větší uvolněnost, smělost komunikujících, ztrát rozpaků, pochyb, zábran, které by se jinak objevily při F2F komunikaci
- Může mít pozitivní i negativní projevy...





Co se na disinhibičním efektu může podílet?

- „you don't know me“ (anonymita) – možnost experimentování s identitami
- „you don't see me“ (neviditelnost komunikujících) – jazyk je zdůrazněn ve své textové podobě
- „see you later“ (možnost odložit reakce – asynchronicita)
- „it's all in my head“ (dojem, že ke komunikace probíhá v nějakém fantazijním světě, přisuzování různých vlastností druhé straně)
- „we're equals“ (rovnostářský princip mezi komunikujícími)
-

IP v ČR a ve světě

ČR

- ČAPLD -2005 etický kodex internetového poradenství
 - internetové poradenství linek důvěry (www.linkabezpeci.cz, www.modralinka.cz)
 - internetové poradny (www.drogovaporadna.cz, www.extc.cz, www.umirani.cz, www.anabell.cz, www.iporadna.cz)
 - individuální poradenství
 - pseudoporadny a komunitní servery

Zahraničí

- podobné + rozvoj e-terapie, "telepsychology"
 - <http://www.ifotes.org/> - 24/7 hours EMOTIONAL SUPPORT offered by trained volunteers
 - <http://fesat.org/en/> - [network](#) which currently joins together about 50 European drug helpline services
 - <http://www.telementalhealthcomparisons.com/> - Independent telemental health technology comparison site was created to help mental health providers quickly identify the best technology for their online therapy practice or network

iKodex

- ▶ Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni pomocí internetových technologií.
- ▶ Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky , ideologie nebo sexuální orientace.
- ▶ iP je služba u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.
- ▶ Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.
- ▶ Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.
- ▶ Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
- ▶ Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.
- ▶ Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince -- je výsledkem spolupráce týmu.



Mýty o IP

Co si myslíte, že si klienti myslí o internetovém poradenství?

Co od něj očekávají?

Mýty o IP

- příliš vysoká vs. příliš nízká očekávání - IP může zcela/ vůbec nemůže nahradit poradenství tváří v tvář
 - "dělat terapii/poradenství přes internet je prostě nemožné,, (etika, bezpečí, ...)
 - "lidskou zkušenost nelze plně vyjádřit skrze psaný text"
 - "je nemožné provádět online krizovou intervenci"
- z hlediska klientů
 - služby jsou poskytovány zdarma
 - odpověď na e-mail přijde okamžitě
 - musím mít pouze vážný problém
 - jeden kontakt vyřeší všechny moje problémy
 - očekávání okamžitého řešení
 - očekávání komplexnosti řešení
 - iluze bezpracnosti výsledku

Specifika poradenského procesu v IP

- Práce s psaným textem
- Anonymita pracovníka
- Role v týmu
- Střídání konzultantů
- Veřejné vs. skryté odpovědi klientům
- Etická dilemata
- ?



IP nemůže...

...suplovat psychoterapii

... diagnostikovat

... interpretovat

....poskytovat zaručené rady

... nahrazovat klientovi jeho přirozenou síť

IP může...

- ... poskytovat emoční podporu
- ... legitimizovat klientovy pocity
- ... byt vhodným prvním kontaktem
- ... poskytovat ověřené informace
- ...zabezpečit anonymní, bezpečný kontakt
- ... rozšiřovat pohled, nabízet různé varianty řešení

Literatura

HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010,

Suler, J. (2005). The Psychology of Cyberspace. Staženo: listopad 2006.
Dostupný z www: <http://www.rider.edu/~suler/psycyber>