

MUNI
FSS

Internetové poradenství

PSYN5290

Adéla Dohnalová
Lucie Felgrová

Lucie Fráňová
Anna Urešová





Syllabus

- čtyři bloky výuky ve 4 skupinách (vždy jedna z lektorek)
- jeden blok supervize
- založeno na praktikování včetně úkolů mezi bloky
- povinná účast: 75 % výukové bloky, 100 % supervize
- zkouška formou kolokvia (obhajoba vlastní odpovědi na dotaz)
- kontaktní osoba : Lucka Felgrová

Studentům se známkou A-B bude nabídnuta možnost zapojení do poradny :)

MUNI
FSS

OBLÍBENÉ PŘEDSTAVOVÁNÍ



2 min.

1. Jméno

2. Má představa o internetovém poradenství

3. Já jako internetový poradce

shido

VAŠE OTÁZKY

MUNI
FSS

**PRAKTICKÉ ZÁKLADY
INTERNETOVÉHO
PORADENSTVÍ**



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)

Co je (a není) internetové poradenství?

Psychoterapie

Problémy řešící

Poradenství
(rady)

Podpůrné

Automatizované

Obecné

Krizová
intervence

Osobní

Rychlé

Specifické

Formy internetového poradenství



Formy internetového poradenství



E-mail



Videokonference



Telefon



Chat



Webová poradna

BENEFIT A NEGATIVA



BENEFITY A NEGATIVA



Nízkoprahovost

Vypsání se

Disinhibice

Zdarma

Anonymita

Čas na reakci

Hypertexty,
multimédia

"Černé na
bílém"

Nemožnost se doptat

Chybějící nonverbální
komunikace

Chybějící zpětná vazba

Soukromí, citlivé
informace

Časová
prodleva

(Sub)kulturní
rozdíly



DISINHIBIČNÍ EFEKT

- *Suler (2000). Psychology of cyberspace.*
- = větší uvolněnost, smělost komunikujících, ztrát rozpaků, pochyb, zábran, které by se jinak objevily při osobní komunikaci

- „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 komunikaci probíhá v nějakém fantazijním světě, přisuzování různých vlastností druhé straně)
- „we're equals“ (rovnostářský princip mezi komunikujícími)

Pozitivní nebo negativní jev?

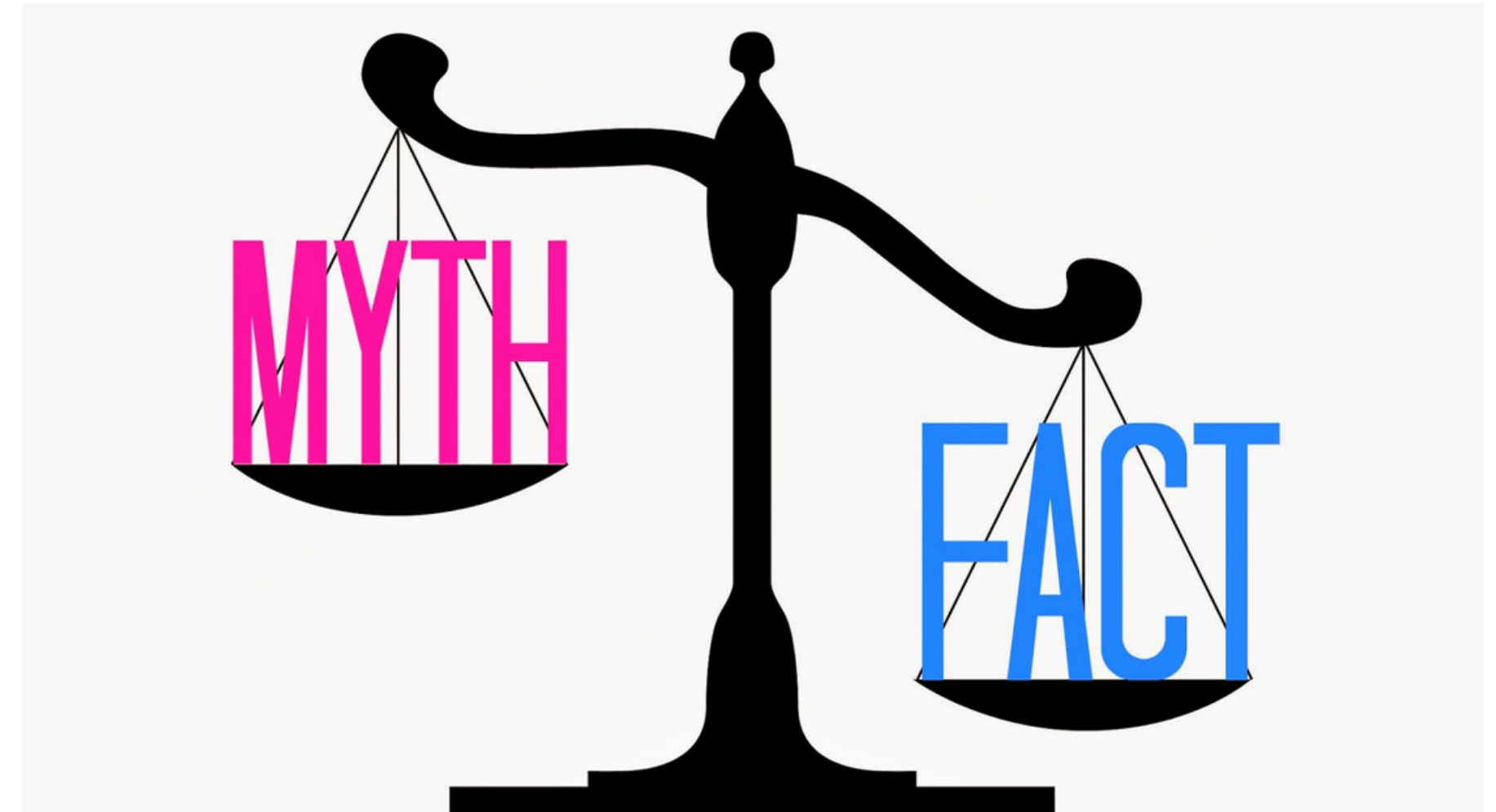
**JAK TEDY
INTERNETOVÉ
PORADENSTVÍ
FUNGUJE?**



MÝTY O INTERNETOVÉM PORADENSTVÍ

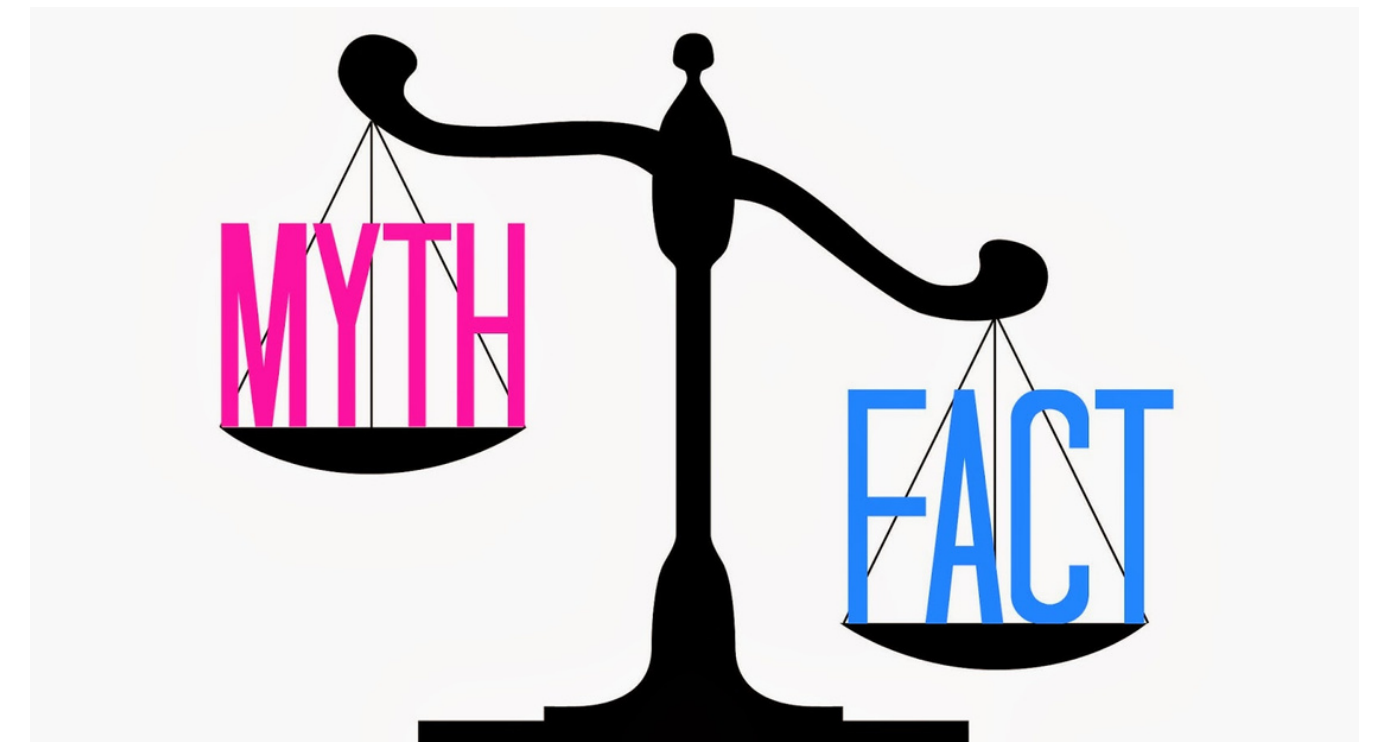
Co si klienti o IP podle vás myslí?

Co si myslíte, že klienti od IP očekávají?



MÝTY O INTERNETOVÉM PORADENSTVÍ

- 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"



MÝTY O INTERNETOVÉM PORADENSTVÍ



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

JAK JE TO S TÍM "PORADENSTVÍM"?

1. Jaký je (by měl být) rozdíl mezi radou od kamaráda a radou z poradny?
2. Co by mělo být obsahem té rady/odpovědi na dotaz?
3. Existují nějaké „zaručené“ rady, které odborník může použít?
Pokud ano, kde je vezme? Na základě čeho je použije?

INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ...

Může:

Nemůže:

INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ...

Může:

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

Nemůže:

- ... suplovat psychoterapii
- ... diagnostikovat
- ... interpretovat
- ... poskytovat zaručené rady
- ... nahrazovat klientovi jeho přirozenou síť



SPECIFIKA INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

- Práce s psaným textem
- Možnost přípravy, dohledání informací, příprava formulací
- Anonymita poradce i klienta
- Role v poradenském týmu
- Střídání konzultantů
- Veřejné vs. skryté odpovědi klientům
- Etická dilemata

Jaká etická dilemata můžete jako poradci řešit?

ETICKÝ KODEX

<https://poradna.fss.muni.cz/eticky-kodex>

- 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.

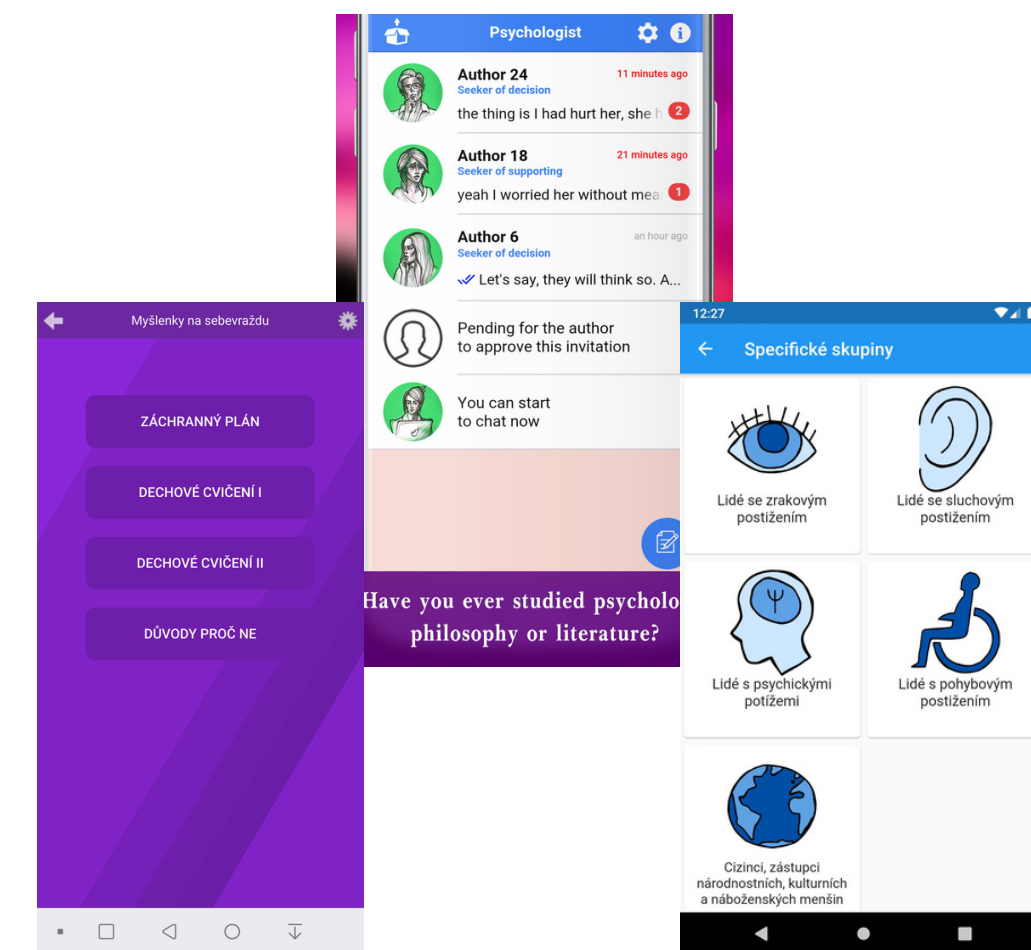
IP V ČR A VE SVĚTĚ

České IP viz: <https://poradna.fss.muni.cz/sit-kontaktu/internetove-poradny>

Rozmach aplikací, např.: Nepanikař, První psychická pomoc, BestHelp, Psychology Chat, TherapyChat, Counselling, Online Therapy, The Mindfulness App

Online psychoterapie: terap.io, hedepy.cz, Tymosia.cz, www.ifotes.org, fesat.org/en, www.telementalhealthcomparisons.com/

Zkuste si každý stáhnout/podívat na alespoň tři z nich.



ZÁVĚREM DNEŠNÍ PREZENTACE - CO ŘÍKALI NAŠI PORADCI? ANEB ROZDÍL MEZI OČEKÁVÁNÍM OD KURZU A „REALITOU“

„Určitě jsem nějak stresoval, jaké to bude a jestli mi to půjde atd, ale fakt jsem nevěděl co čekat. A v reálu bylo fajn, že to celé probíhalo tak nějak pohodově a docela i neformálně.“

„Mě moc příjemně překvapilo, jak jste se nám dokázaly i přes koronu v online prostředí intenzivně věnovat. Úplně to tenkrát předčilo mé představy o tom, co si můžeme z online "praktické výuky" odnést! Oproti očekávání mi přišlo, že je do předmětu relativně "hodně práce", ale moc vám za to děkuji, protože z toho těžím v poradně do teď!“

„Kurz jsem dělala ještě offline a byl to fakt jeden z nejpraktičtějších kurzů, který jsem měla. Zároveň mi přijde fakt super zůstat v poradně aspoň na pár měsíců, protože tam se nejvíc brousí skills, které se v kurzu cvičí.“

„Příjemně mě překvapilo, že kurz byl takový dost "neformální", že jste jako vyučující byly vlastně jen o pár let starší, tykali jsme si a tak. Taky jsem čekal víc teorie než praktického zkoušení věcí, což pak bylo taky fajn ze to byla vlastně taková příprava pak na tu práci v poradně.“