

Příloha 1

Závěry z workshopu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how, pořádaná Pražskou linkou důvěry – střediskem Centra sociálních služeb Praha“

Protokol zaznamenává odpovědi účastníků workshopu na dané otázky.

1.vstup:

Jaké důvody byste považovali za relevantní pro zavedení chatu na Vaší lince důvěry, ve Vašem zařízení? (Co by Vás vedlo k zavedení chatu)

- ▶ získání finančních prostředků umožňujících zavedení chatu (náklady na zabezpečení technického zázemí, náklady na vzdělávání a náklady na personální obsazení služby (celkem 7x)
- ▶ manifestovaný zájem klientů o tuto službu (celkem 6x)
- ▶ možnost navýšení počtu kontaktů (celkem 5x)
- ▶ snaha o oslovení specifické cílové skupiny, pro kterou je chat běžným komunikačním médiem (celkem 5x)
- ▶ bezbariérovost pro mladé uživatele – větší "normálnost" pro jejich způsob komunikace, běžnost jejich způsobu komunikace (celkem 4x)
- ▶ vývoj pracoviště – jít cestou soudobých komunikačních technologií (celkem 4x)
- ▶ rozšíření možností přístupu klienta ke krizové intervenci (celkem 4x)
- ▶ snižování počtu kontaktů (4x)
- ▶ vypsaný grant či úspěšně podaný projekt na tuto službu (celkem 3x)
- ▶ zájem o službu chat konkrétní skupiny klientů, zejména věkově (celkem 3x)
- ▶ nová možnost komunikace s klientem (celkem 3x)
- ▶ (celkem 2x) v současné době běžné rozšíření chatu jako komunikačního prostředku
- ▶ možnost chatu z mobilu
- ▶ zájem zřizovatele
- ▶ přesvědčující výsledky mapování zájmu potenciálních m^oklientů a pilotního projektu demonstrující zájem klientů
- ▶ věkové složení cílové skupiny (zaměření linky důvěry či pracoviště na děti a mládež)
- ▶ výzva doby a chuť zkusit něco nového
- ▶ oslovit nové klienty
- ▶ nabídnout kvalitní službu jako alternativu k jiným chatům (laickým, svépomocným,

nekvalitním serverům)

- ▶ e-maily, které nelze vyřídit za provozu
- ▶ přiblížení se klientovi
- ▶ shoda týmu v zavedení služby chat
- ▶ přirozený vývoj pracoviště – neustrnout na nižších stupních vývoje
- ▶ tlak veřejnosti (odborné i laické)

2.vstup

Specifika chatové komunikace

Znaky shodné s telefonickou komunikací s klientem:

- ▶ menší formálnost komunikace (celkem 4x)
- ▶ větší vázanost na dovednosti pracovníka v oblasti soudobých komunikačních technologií (celkem 3x)
- ▶ atributy virtuálního prostředí (celkem 2x)
- ▶ menší závaznost komunikace (2x)
- ▶ dialogická forma
- ▶ přítomnost paraverbálních a neverbálních znaků a možnost práce s nimi
- ▶ daleko větší riziko nedorozumění při přenosu komunikačního sdělení (diference myšlenkových obsahu) předávaného textu, filtrace komuniké)
- ▶ větší závislost na technice
- ▶ větší otevřenost klientů vyplývající ze specifik chatové komunikace a prostředí chatu i internetu
- ▶ uvolněnější projev
- ▶ stručnost dělení

Znaky odlišující telefonickou a chatovou komunikaci:

- ▶ spojení se specifickou cílovou skupinou, pro kterou je běžným komunikačním prostředkem (celkem 3x)
- ▶ absence neverbálních projevů, odkázanost na psanou formu komunikace
- ▶ zdlouhavější kontakt

Znaky shodné s e-mailovou komunikací

- ▶ psaná forma komunikace

Znaky odlišující e-mailovou a chatovou komunikaci

- ▶ on line komunikace odehrávající se v reálném čase

Obecné atributy chatové komunikace:

- ▶ využití soudobých informačních technologií ve prospěch klienta (celkem 2x)
- ▶ odlidštění a technizace komunikace
- ▶ nahrazení kontaktu tváří v tvář (chat je pohodlnější a vyžaduje méně investic ze strany klienta, což může vést k dlouhodobější preferenci tohoto způsobu kontaktu na úkor kontaktu face to face a omezení možností řešení problému klienta)
- ▶ specifický prostor pro krizovou intervenci či poradenství
- ▶ up to date forma komunikace

3. Výhody chatové komunikace

a) pro klienta

- ▶ dialogická podstata kontaktu reálném čase (celkem 7x)
- ▶ vysoká míra anonymity (celkem 7x)
- ▶ možnost komunikace s linkou důvěry či poradenským zařízením u handicapovaných (sluchově, řečově) (celkem 3x)
- ▶ snadná dostupnost (celkem 2x)
- ▶ snížení bariér oproti telefonickému kontaktu (celkem 2x)
- ▶ nízkoprahovost (celkem 2x)
- ▶ finanční dostupnost (celkem 2x)
- ▶ možnost komunikace s linkou důvěry pro klienty se sociální inhibicí či fobií celkem (celkem 2x)
- ▶ bezpečí virtuálního prostředí
- ▶ eliminace nebo snížení strachu a trémy ze strany klienta
- ▶ snížení pocitů studu
- ▶ svoboda
- ▶ vyšší míra důvěry klienta

- ▶ rychlost komunikace (relativní)
- ▶ možnost vracet se k napsanému (v době trvání kontaktu na rozdíl od kontaktu telefonického)
- ▶ větší chráněnost (není slyšet hlas)
- ▶ bezpečná platforma k řešení citlivých témat
- ▶ “neutrální” prostor pro komunikaci (eliminace hlasových vjemů, které klienta mohou od kontaktu odradit, např. hlas pracovníka nezní klientovi sympaticky)
- ▶ možnost bezpečného “testování” světa pomáhajících profesí
- ▶ přehlednost kontaktu
- ▶ trvalost textu
- ▶ možnost eliminace předsudků a předpojatostí vztahujících se ke kontaktu s pomáhajícími profesemi
- ▶ možnost flexibilního a exaktního předávání kontaktů na návazné služby
- ▶ lepší možnost práce s tichem („mlčení“ v chatové komunikaci je méně psychicky zatěžující jako v telefonu)
- ▶ větší angažovanost pracovníka – dialogická forma komunikace jej spontánně „vtáhne do děje“

b) pro pracovníka

- ▶ limity percepce (celkem 3x)
- ▶ možnost přinést identické znění textu jako supervizní nebo intervizní materiál (celkem 3x)
- ▶ spontaneita v poskytování zpětné vazby klienta (na rozdíl od telefonického kontaktu) (celkem 2x)
- ▶ možnost konzultace s kolegou a případové ad hoc intervize oproti telefonické krizové intervenci
- ▶ větší časový prostor pro myšlenkový proces a práci s textem
- ▶ možnost revidovat napsaný text
- ▶ možnost zpětné vazby klienta
- ▶ větší chráněnost (není slyšet hlas)
- ▶ možnost komunikace s klientem i v případě hlasové indispozice pracovníka

4. Nevýhody chatové komunikace

a) pro klienta

- ▶ lákavost možnosti přijmout jinou identitu a neřešit reálné problémy
- ▶ není obecně využitelnou službou (závislost na prostředí IT)
- ▶ přizpůsobení se provozní době chatu konkrétního pracoviště, pokud není chat provozován nonstop
- ▶ tlak na srozumitelně formulovaná sdělení
- ▶ nahrazení kontaktu tváří v tvář (chat je pohodlnější a vyžaduje méně investic ze strany klienta, což může vést k dlouhodobější preferenci tohoto způsobu kontaktu na úkor kontaktu face to face a omezení možností řešení problému klienta)

b) pro pracoviště a pracovníka

- ▶ limity percepce a absence nonverbálních a paraverbálních znaků komunikace (celkem 8x)
- ▶ časová náročnost komunikace (celkem 7x)
- ▶ nízká spolehlivost technického zázemí (nestálost internetového prostředí, "padání" internetu, nedostatečná rychlost internetového připojení) (5x)
- ▶ technické problémy (4x)
- ▶ technická náročnost (celkem 4x)
- ▶ riziko zkreslení komuniké (nejednoznačnost vyznění textu v závislosti na absenci nonverbality a paraverbality) (celkem 3x)
- ▶ paralelní (dvou- či vícecestná komunikace – možný zdroj nepochopení a mýjení se klienta a pracovníka (celkem 3x)
- ▶ omezení práce s emocemi (limitovaná možnost vyjádření emocí ze strany klienta) (celkem 3x)
- ▶ zdlouhavost výměn (nárok na trpělivost pracovníka) (celkem 3x)
- ▶ absence osobního kontaktu
- ▶ nezávaznost kontaktu ze strany klienta
- ▶ možnost klienta "schovat se za jinou identitu" – řešení fiktivního problému, "jen jako" – dlouhá cesta k pravé podstatě problému klienta
- ▶ snížená možnost odhalení falešné identity klienta
- ▶ nutnost přizpůsobení se pracovníka nové komunikační technologii a riziko nezvládnutí

a chybování

- ▶ v závislosti na absenci práce s paraverbální složkami řeči je ztížena možnost detekce klíčového problému klienta
- ▶ odvádění pozornosti pracovníka, pokud je přítomen na službě jiného pracovníka, nebo se zabývá současně chatem i telefonickými konzultacemi
- ▶ možnost zneužití archivované komunikace klientem
- ▶ tlak na srozumitelně formulovaná sdělení
- ▶ nízká efektivita

5. Potřeby pracovníka – konzultanta chatu

- ▶ znalost informačních technologií (software i hardware) (celkem 5x)
- ▶ metodika (6x)
- ▶ intervizní a supervizní péče (celkem 5x)
- ▶ dostatečná jazyková, stylistická a gramatická výbava (celkem 4x)
- ▶ praxe, zkušenost (trénink, stáže...) (celkem 3x)
- ▶ jasná pravidla jako profesní opora (celkem 3x)
- ▶ výcvik (celkem 3 x)
- ▶ trpělivost (celkem 3x)
- ▶ podporu (celkem 3x)
- ▶ chráněný čas – být pouze s jedním klientem (celkem 2x)
- ▶ odvahu (2x)
- ▶ schopnost srozumitelného vyjádření (celkem 2x)
- ▶ kvalifikační předpoklady (vzdělání, výcviky)
- ▶ přijetí výzev chatu (trvalost textu pro klienta i kolegy)
- ▶ dobré zázemí
- ▶ ochota učit se novým formám práce s klientem
- ▶ reálná očekávání (od sebe i od klienta – jiné plynutí času)
- ▶ možnost tréninku před zavedením služby chat
- ▶ funkční a fungující technika
- ▶ schopnost bezprostřední reakce
- ▶ schopnost ne vést, ale nabízet: "co je psáno, není dáno" – ale nabídnuto k úvaze (tedy nabízení názorů, postojů, řešení namísto předkládání)
- ▶ naladění na klienta

- ▶ možnost konzultace ad hoc (s kolegou ve službě, s metodikem ...)
- ▶ schopnost doptávat se klienta na pocity, významy
- ▶ schopnost nedávat klientovi, o co nemá zájem (např. informace)
- ▶ kompetence
- ▶ chuť
- ▶ časový limit
- ▶ poradenské dovednosti
- ▶ povzbuzení
- ▶ “cit” pro chatovou komunikaci
- ▶ přesvědčení o smysluplnosti služby chat

6. O co v chatové komunikaci jde

- ▶ navázání prvokontaktu (3x)
- ▶ "být s člověkem" (celkem 3x)
- ▶ získání důvěry pro hlasový kontakt či kontakt s odborníkem (celkem 3x)
- ▶ poskytnout psychickou podporu
- ▶ poskytnout pomoc klientovi
- ▶ pokecat si – nechat klienta si pokecat
- ▶ kontakt a naplnění aktuální samoty klienta
- ▶ zprostředkování náhledu
- ▶ být tady a teď s klientem
- ▶ být k dispozici potřebám klienta
- ▶ legitimizace pocitů klienta
- ▶ naplnit potřebu klienta nebýt sám
- ▶ ocenění
- ▶ budovat rámec laskavých, ale pevných hranic
- ▶ poskytnout bezpečný kontakt
- ▶ další vítaná možnost komunikace v reálném čase
- ▶ pomoc klientovi na jemu vyhovující komunikační platformě
- ▶ přijetí klienta
- ▶ sdílení se dvou lidí
- ▶ dostatečná míra nadšení, “chat ho musí bavit”
- ▶ ventilace klienta