



Internetové poradenství v
drogové problematice v ČR



III. krajská konference

25. 11. 2005

Mgr. Barbora Orlíková

Úvod



- všechna odvětví včetně pomáhajících profesí jsou zasažena fenoménem internetu a jsme nuceni se tomuto trendu přizpůsobit a přizpůsobit i nabídku služeb
- v současné době velké množství lidí včetně našich klientů využívá internet
- existuje poptávka po získání informací o drogách a rad ohledně drogové problematiky prostřednictvím internetu a v současnosti již vznikla i řada pomáhajících služeb využívající internetovou komunikaci s klientem, tedy existuje i potřebná nabídka



Komunikace přes internet

Rozvoj internetových poradenských služeb se ovšem potýká s tím, že je to nová oblast, tedy je třeba:

- vytvořit standardy pro tuto službu včetně etického kodexu a možností supervize
- vytvořit potřebné vzdělávací programy a stanovit potřebnou kvalifikaci pracovníků
- zmapovat současnou nabídku a kvalitu služeb
- zmapovat skutečnou poptávku klientů a přizpůsobit nabídku služeb realitě
- zapojit se do mezinárodních „sítí“ ve výzkumu i praxi a získat zkušenosti ze zahraničí



Výhody při internetové komunikaci s klientem

- klienti často jsou schopni prostřednictvím anonymní komunikace přes internet vyjádřit problémy, o kterých by se obávali v osobním kontaktu mluvit a lze jim poskytnout potřebné informace pro rozhodování o dalším postupu
- na základě prvního kontaktu prostřednictvím internetu je možné, za určitých okolností a pokud je to adekvátní případu, klienta přimět k osobnímu kontaktu s profesionálem
- internetové poradenství není závislé na místě a čase
- pro některé klienty je tento typ komunikace jediný vyhovující nebo pro ně není osobní kontakt dostupný



Nevýhody při internetové komunikaci s klientem

- internetové poradenství klade velké nároky na klientovu schopnost vyjádření verbální písemnou formou
- v rámci internetového poradenství není možnost sledovat neverbální reakce klienta, ani klient nemůže sledovat neverbální reakce terapeuta. Nahrazení neverbálních reakcí tzv. emotikony není dostatečné, mohou vznikat nedorozumění
- komunikace přes internet vzhledem k mnoha komunikačním omezením nemůže nahradit osobní kontakt, psychologické poradenství nebo psychoterapii
- i v rámci internetového poradenství fungují mechanismy, které jsou obvyklé pro osobní vztah s terapeutem a nelze je adekvátně ošetřit (např. přenos)
- je nutno klienta informovat o tom, že tato komunikace má svá omezení

Nároky na specifické dovednosti pracovníka

- nutná předchozí zkušenost z praxe s klienty v osobním (nebo telefonickém) kontaktu
- schopnost identifikace problematických okruhů z krátkého písemného projevu klienta bez toho, aby bylo možné okamžité upřesnění dotazu klientem
- schopnost stručné, srozumitelné odpovědi, která citlivě reaguje na problém vyjádřený v dotazu a zároveň dodržuje některá pravidla, schopnost posouzení své kompetence k odpovědi na určitý typ dotazu
- zvýšený nárok na zacházení s údaji o vysoce rizikovém chování a stavu klienta (např. sebevražedné tendence).

Specifická pravidla internetové komunikace s klientem

- není umožněno oběma stranám rychle vysvětlit případná nedorozumění
- klient si může rozmyslet svůj dotaz, pracovník svou odpověď
- klient si může uchovat odpověď, kterou už není možnost změnit
- odpovídání přes internet nemusí mít odezvu ze strany klienta, nereagování klienta může mít mnoho důvodů, které není možné od klienta zjistit
- dotaz klienta může být fiktivní. Zaslání fiktivního dotazu může mít mnoho důvodů, které nelze jednoduše zjistit. Ke všem dotazům je nutno přistupovat tak, že nejsou fiktivní
- internetová komunikace neumožňuje neverbální komunikaci, je snahou nahradit neverbální složku tzv. emotikony – ovšem jejich použití sporné. Každý, včetně klienta, má tendenci si interpretovat jejich význam různě a může docházet k nedorozumění
- Internetová komunikace by se měla řídit etickým kodexem instituce do doby než bude vytvořen specifický kodex pro internet

Současné možnosti komunikace s klientem přes internet

- webové stránky organizací s možností vyhledání adekvátních informací a kontaktů
- komunikace s klientem via e-mail
- komunikace s klientem prostřednictvím dotazového formuláře na webu
- komunikace s klientem prostřednictvím webové poradny (se zveřejněním odpovědi na webu)
- komunikace via ICQ, chat (poradce a klient)
- komunikace via chat (skupinová komunikace)

Internet a drogy



- na internetu se vyskytují různě objektivní zdroje informací o drogách, často se objevují zkreslené, návodné informace založené na subjektivních zážitcích zřizovatele webu
- klienti mají často tendenci považovat vše, co je na internetu, za objektivní
- kromě poskytování objektivních informací je potřeba poskytovat adekvátní poradenství a kontakty na instituce
- většina „drogových“ institucí má webové stránky s uvedením informací o drogách, podmínkách využití služeb a uvedením kontaktu, možnost kontaktu přes e-mail, případně nabízí možnost „webového poradenství“ a výjimečně komunikaci via chat nebo icq.



Internetové poradenství a typy klientů

- experimentátoři a uživatelé drog
- ex-useři
- rodiče, partneři a blízcí experimentátorů a uživatelů drog
- neuživatelé drog z laické veřejnosti
- odborná veřejnost (lékaři, učitelé)

V rámci praxe se ovšem ukazuje, že část dotazů není identifikovatelná co se týče typu klienta.



Nejčastější typy drog podle frekvence na www.drogovaporadna.cz

- pervitin
- cannabinoidy
- syntetické halucinogeny včetně MDMA
- opiáty včetně substitučních látek
- psychofarmaka
- alkohol



Nejčastější typy dotazů dle frekvence na www.drogovaporadna.cz

- potřebuji pomoc (žádost o radu v problému, žádost o léčbu)
- žádost o konkrétní info o drogách
- chci pomoci jinému (žádost o radu týkající se užívání drog u dítěte, partnera apod.) včetně žádostí o info o testování na přítomnost drog
- informace o zdravotních problémech a rizicích souvisejících s drogami
- ostatní dotazy (jiné typy závislostí, legislativa týkající se drog, zájem o zaměstnání v drogové problematice apod.)



Odkazy na webové poradny

- www.drogovaporadna.cz SANANIM
- www.extc.cz Podané ruce
- www.internet-poradna.cz Internet-poradna
- www.odrogach.cz SANANIM
- www.prevcentrum.cz Prev-Centrum
- www.dropin.cz DROP IN
- www.asociace.org Právní poradna A.N.O.

Odkazy na objektivní informace – příklady
(vyjma stránek příslušných pomáhajících institucí)

- www.drogy-info.cz RVKPP NMS
- www.biotox.cz Encyklopedie rostl. drog
- www.adiktologie.cz Adiktologie
- www.drogovyserver.cz SANANIM
- www.lf3.cuni.cz/drogy Farmakologický ústav (databáze tablet extáze)
- www.cecko.cz Informace o hepatitidě C

Literatura k tématu

- Stofle, G. S. (1997): Thoughts about Online Psychotherapy: Ethical and Practical Considerations. <http://members.aol.com/stofle>
- Suler, J. (2001): The Psychology of Cyberspace. <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/psycyber.html>.
- Šmahel, D. (2003): Psychologie a internet. Děti dospělými, dospělí dětmi. Triton. Praha.