



I.E.S – Institut expertních služeb
Internetová drogová poradna
EXTC.CZ

Mgr. Lucie Mašková, Mgr. et Bc. Barbora Tichá,
Mgr. Alžběta Pluháček Stromšíková, Mgr. Markéta Čtvrtečková



O poradně EXTC.CZ

– Aktivní i pasivní poradenství (webové rozhraní)

- Formulář na zadávání dotazů
- Rozsáhlá databáze již zodpovězených dotazů

– Informační články

- Články o jednotlivých substancích, zdraví, právo, léčba, síť služeb

– Aktuality

- Informace o zajímavých událostech, člancích, podcastech, ale i varování před nebezpečnými substancemi

– Sociální síť

- Aktuality + infografiky

– Čísla

- Stovky dotazů ročně, desetitisíce unikátních přístupů na web ročně



Historie poradny

– Program Prevence zneužívání syntetických drog

– 2001

- Převážně taneční scéna, spíš informativní ráz

– Součást Terénních programů v Brně

– 2009

- Stabilní tým pod supervizí, rozšiřování okruhů poradenství

– Samostatná služba

– od 2014

- Větší důraz na poradenství (podpora, odkazování do služeb apod.)
- Odborné informace (v kontextu obecné dostupnosti na internetu)



Kdo odpovídá a jak fungujeme

- Psychologové, sociální pracovníci, adiktologové, terapeuti (celkem cca 1 úvazek)
- Nemáme lékaře, právníka
- Praxe v nízkoprahových, poradenských, krizových službách
- Pravidelná supervize, vzdělávání

Jak fungujeme

- Jednorázové odpovídání na dotazy vložené přes web (ne chat) do sedmi dnů
- Kontrolní systém (práce na dotazu vždy v minimálně dvou lidech)
- Zachována anonymita klienta + si sám volí, zda bude jeho dotaz zveřejněn



Principy poradny

– Princip snižování rizik (harm reduction)

- Informování o zásadách bezpečnějšího užívání, objektivní informování o jednotlivých psychoaktivních látkách a jejich rizicích, odborné sociální poradenství, právní poradenství, odkazování do léčby, práce s motivací a podpora uživatelů drog i jejich blízkých.

– Princip základních lidských práv (human rights)

- Lidé užívající drogy mají stejná práva jako ostatní (např. právo na co nejvyšší možnou úroveň zdraví, právo využívat sociální a zdravotní služby nebo právo na zaměstnání).

– Princip veřejného zdraví (public health)

- Snižování rizik pro jednotlivce vede ke snížení rizik pro celou komunitu a společnost.



Pravidla poradny

- Primárně určena na pomoc lidem, kteří se v souvislosti s psychoaktivními látkami dostali do potíží. Cílem je **snižovat rizika** spojená s užíváním těchto látek a **poskytovat** o nich **objektivní informace**. Hlavním zaměřením poradny jsou **drogy včetně alkoholu**.
- Řídíme se **etickými zásadami** (Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky, Etický kodex internetového poradenství)

EXTC.CZ



Barbora Tichá



Diana Šulcová



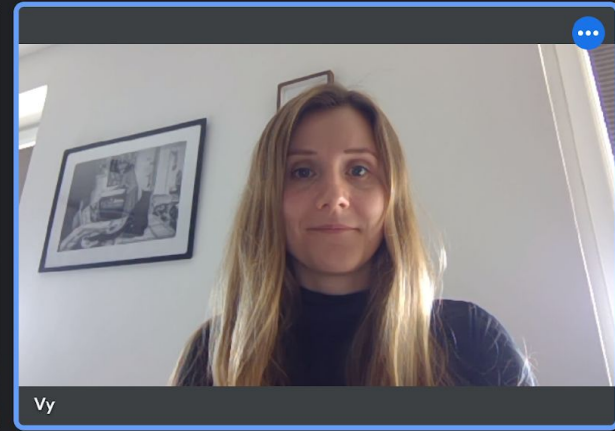
Jiri K



Alžběta Stromšíková



Lucie Mašková



Vy





Internetové poradenství – specifické principy

- Odbornost
- Trvanlivost
- Dostupnost
- Mezistupeň vyhledání osobní odborné péče
- Předléčebný efekt
- Anonymita a bezpečí
- Asynchronnost
- Nedostatek podnětů, nejednoznačnost, subjektivní vidění



Internetová poradenská intervence

- **Nedochází k dojednávání zakázky**
 - Očekávání klienta X nabídka
 - „Co řešit? A jak?“ Hypotéza poradce o zakázce
- **Hranice internetového poradenství**
 - Nemůže plně nahradit osobní kontakt, nelze stanovovat postupy, objasňovat zdroje a příčiny problémů, komplexně diagnostikovat a léčit, omezené použití v krizových situacích
 - Nenavázání klienta na internetovou pomoc
 - Přesměrování klienta na odpovídající služby či zdroje informací
- **Individuální zaměření na klienta (jedinečnost situace, zájem o klienta)**
 - Odkaz na text klienta a jeho sdělení
 - Investice
 - Empatie, porozumění zakázce a její respektování
 - Individuální přístup
 - Srozumitelnost sdělení



Internetové poradenství – teorie III.

– Objasnění (komentování) situace

- Shrnutí, reflexe
- Komentář poradce k situaci
- Prezentace možných řešení, doporučení či rady

– Podpora

- Pozitivní přístup
- Neustrannost, nevyvíjení nátlaku
- Akceptace, legitimizace pocitů, nehodnotící a nemoralizující přístup
- Zaměření na klientovy vlastní zdroje a jeho aktivitu, posilování kompetencí
- Ocenění a povzbuzení
- Povzbuzení k využití služeb s vyšší mírou osobního kontaktu a zprostředkování kontaktu

Workshop – Výzvy internetového poradenství, Internetová poradna EXTC.CZ



- **Práce ve skupinách nad dotazy z poradny EXTC.CZ**
 - 4 skupiny, 4 dotazy
- **Čas?**
 - 20 minut práce ve skupině, 5 minut prezentace výstupů
- **Zamyslete se nad následujícími otázkami v kontextu daného dotazu**
 - 1) Jak rozumíte tomu, na co se daný člověk ptá?
 - 2) Kdo si myslíte, že se ptá?
 - 3) Na jaké obtíže můžete jako poradce při odpovídání dotazu narazit?



Děkujeme za pozornost

Mgr. Lucie Mašková, Mgr. et Bc. Barbora Tichá,
Mgr. Alžběta Pluháček Stromšíková, Mgr. Markéta Čtvrtečková

ticha@podaneruce.cz

