



Co-funded by
the European Union

Projekt: 101049100: Ochrana obetí rodovo podmieneného násillia – odozva na
výzvy pandémie - RISKFREE

VÝSTUP 2.5. PROTOKOL PRE ONLINE PORADENSTVO



Co-funded by
the European Union

PROTOKOL PRE ONLINE PORADENSTVO

Úvod

Tento protokol pre online poradenstvo bol vytvorený v rámci projektu „Ochrana obetí rodovo podmieneného násilia - odpoveď na výzvy pandémie (RISKFREE)“, ktorý je financovaný z programu Európskej komisie Občania, rovnosť, práva a hodnoty (CERV). Projekt realizuje Autonómny ženský dom Záhreb s partnerskými organizáciami Centrum pre obeť vojny – ROSA (Chorvátsko), Únia združení žien Heraklionu – UWAH (Grécko), Združenie pre nenásilnú komunikáciu – DNK (Slovinsko), NANE (Maďarsko) a Fenestra (Slovensko). Účelom tohto projektu, ktorý sme začali realizovať 15. apríla 2022 a ktorý potrvá do 14. apríla 2024, je reagovať na nárast rodovo podmieneného násilia na ženách, aj počas pandémie, prostredníctvom preskúmania zvýšeného rizika ohrozenia násilím u žien v kontexte pandémie a aktualizácie alebo vytvorenia protokolu na poskytovanie podporných služieb online s cieľom zabezpečiť kontinuitu poskytovania podporných služieb pre ženy v čase krízy využívaním nových foriem poskytovania pomoci a podpory. Súčasťou projektu je aj aktualizácia metodológie na odhad nebezpečenstva. Projekt tiež zvýši kapacity služieb prvého kontaktu pre ženy zažívajúce násilie prostredníctvom tréningov zameraných na odhad nebezpečenstva. V neposlednom rade budeme vo všetkých krajinách, kde sa projekt realizuje, realizovať aj kampane na podporu nulovej tolerancie násilia na ženách v dievčatách a na informovanie žien o tom, kde hľadať pomoc.

Pandémia COVID-19 priniesla do nášho každodenného fungovania mnoho zásadných zmien. V dôsledku obmedzení spôsobených pandemickými opatreniami, ktoré zasiahli do našej práce so ženami zažívajúcimi násilie, sme potrebovali hľadať alternatívne spôsoby poskytovania pomoci a podpory. Za týmto účelom sme našu prácu prispôbili podmienkam pandémie aj tým, že sme začali pomoc a podporu ženám poskytovať online.

Online poradenstvo alebo poradenstvo na diaľku je program pomoci a podpory ženám zažívajúcim násilie, ktoré vyhľadajú pomoc zo strany poradenských centier prevádzkovaných ženskými mimovládnyimi organizáciami a je prispôbený podmienkam, v ktorých je sťažené poskytovanie pomoci a podpory v osobnom kontakte .

Tento protokol je možné aplikovať na:

- prácu poradenských pracovníčok, ktoré majú na starosti manažment konkrétnych prípadov žien zažívajúcich násilie, ktorým poskytujú poradenstvo, podporu a pomoc.
- prácu externých pracovníčok ako sú psychologičky alebo právničky, ktoré poskytujú odborné poradenstvo a s ktorými sa ženy zažívajúce násilie dostávajú do kontaktu prostredníctvom už spomínaných poradenských pracovníčok. Poradenské pracovníčky môžu po dohode s klientkou dohodnúť konzultácie s psychologičkou alebo právničkou, ktoré s organizáciou spolupracujú, a zároveň definovať komunikačné prostriedky v súlade s potrebami a možnosťami klientky.

Cieľom tohto dokumentu je prispieť k rozvíjaniu kapacít partnerských organizácií projektu a ich externých spolupracovníčok a spolupracovníkov v procese prispôbovania ich práce podmienkam pandémie COVID-19 alebo inej, podobnej mimoriadnej situácie s cieľom zachovať kontinuitu našej práce a zachovať dostupnosť pomoci a podpory pre ženy zažívajúce rodovo podmienené násilie, ktoré sa na nás obrátia v dôsledku násilia, ktoré zažívajú alebo zažili. Pomoc a podpora poskytované online,



**Co-funded by
the European Union**

alebo na diaľku, musia byť bezpečné a bezpečie žien musí byť ich prioritou. Preto sme v tomto dokumente zhromaždili relevantné informácie o zariadeniach a vybavení pre online komunikáciu, priestore na poskytovanie poradenstva, ako aj o aplikáciách, ktoré je možné na poskytovanie online poradenstva použiť. Dokument sa tiež zaoberá ďalšími technickými a bezpečnostnými aspektmi v procese online poradenstva, ako aj ochranou obidvoch strán, ktoré sa procesu poskytovania poradenstva zúčastňujú. V neposlednom rade protokol hovorí aj o zručnostiach a špecifikách poskytovania poradenstva online.

Zariadenia a vybavenie pre online komunikáciu

Pri online poradenstve je dôležité používať oficiálne, v ideálnom prípade pracovné zariadenia. Všetky zariadenia využívané na online poradenstvo musia byť pravidelne aktualizované, aby boli aplikácie, ktoré používame, kompatibilné s novými operačnými systémami. Preto je vhodnejšie používať novšie zariadenia, ktoré kompatibilitu podporujú. Okrem toho by mali mať zariadenia využívané na online poradenstvo aj primeranú ochranu proti vírusom a antivírusový softvér.

Zo skúseností z práce so ženami, ktoré sa na nás obracajú, vieme, že nie vždy majú možnosť používať smartfóny alebo počítače. V takom prípade s nimi väčšinou komunikujeme telefonicky. Niektoré naše klientky sú staršie ženy, ktoré nemusia mať dostatočné znalosti na používanie online komunikačných technológií, čo znamená, že s nimi tiež komunikujeme primárne telefonicky. Aj pri klientkach, s ktorými komunikujeme telefonicky, si pre účely poradenstva dohadujeme deň a čas na poskytovanie poradenstva.

Ak na poskytovanie poradenstva používate súkromné zariadenie, je dôležité, aby ste:

- neuchovávali osobné údaje klientok (vrátane súkromných informácií a správ) v zariadení
- uzamykali zariadenie prístupovým kódom
- nezdieľali zariadenie s inými ľuďmi

Technické vybavenie potrebné pre online poradenstvo:

- zariadenie (osobný počítač, laptop, tablet alebo smartfón), ktoré umožňuje video hovory a ktoré majú zabudovanú kameru
- kamera (ak nie je súčasťou zariadenia)
- slúchadlá na zvýšenie dôverylosti obsahu konverzácie
- stabilné internetové pripojenie

Priestor pre poskytovanie online poradenstva

Ak je to možné, poskytujte online poradenstvo z oficiálnych priestorov vášho pracoviska. Ak to možné nie je, či už zo zdravotných alebo iných dôvodov a online poradenstvo poskytujete z domu, je nevyhnutné:

- vyhradiť si miesto, kde nebudú prítomní iní ľudia, aby bolo zaručené súkromie komunikácie;
- zabezpečiť neprerušovanú komunikáciu, ktorú nebudú narušovať iní členovia a iné členky domácnosti vstupovaním do priestoru vyhradeného na poradenstvo;
- používať slúchadlá na zabezpečenie súkromia klientky počas poradenského stretnutia;



Co-funded by
the European Union

- ak ide o video hovor, je dôležité, aby ste chránili aj svoje súkromie, tým, že si v aplikácii, ktorú používate, nastavíte pozadie tak, aby nebolo vidieť detaily priestoru, v ktorom ste. Účelom je aj to, aby priestor, v ktorom ste, nenarúšal proces poradenstva;
- uchovávať informácie z poradenstva v chránenom dokumente, ku ktorému nebude mať prístup žiaden iný člen alebo členka vašej domácnosti, a preniesť všetky informácie čo najskôr do pracovného počítača alebo iného pracovného zariadenia.

Aplikácie pre online poradenstvo

Video hovor najlepšie nahrádza osobný poradenský kontakt pretože poskytuje možnosť interpersonálneho kontaktu a je dobré ho využívať vždy, keď je to možné.

Je dôležité hovoriť s klientkou o rizikách spojených s ochranou osobných údajov, ak na video hovor používa verejnú sieť wi-fi a hľadať spôsob, akým by mohla počas video hovoru využívať súkromnú sieť chránenú heslom.

Tu je zoznam aplikácií, ktoré používame v našej práci a ich charakteristiky:

Zoom

- umožňuje video hovory s jedným človekom, ako aj skupinové video hovory;
- umožňuje písanie správ (iba) počas video hovoru;
- end to end šifrovanie (metóda zabezpečenej komunikácie, ktorá zabraňuje tretím stranám v prístupe k údajom počas ich prenosu z jedného koncového systému alebo zariadenia do druhého) je dostupné len na vyžiadanie;
- k dispozícii je bezplatná, aj platená verzia aplikácie, pričom pri bezplatnej verzii je dĺžka video hovoru limitovaná na 40 minút;
- na pripojenie sa k video hovoru Zoom nevyžaduje inštaláciu samotnej aplikácie. Avšak v takom prípade je potrebné, asi používateľ/ka stiahli inštaláciu súbor na pripojenie sa k video hovoru, čo je dôležité vziať do úvahy pri posudzovaní bezpečia žien v spojitosti so zariadením, ktoré používajú na online poradenstvo (napr. či nejde o domáci počítač alebo laptop, ku ktorému má prístup aj násilný partner ženy).
- viac informácií o tom, ako používať Zoom nájdete tu: [Bezpečie, ochrana súkromia a dôvernosť informácií https://www.techsafety.org/using-zoom](https://www.techsafety.org/using-zoom)

Skype

- umožňuje video hovory s jedným človekom, ako aj skupinové video hovory;
- umožňuje písanie správ;
- ponúka end-to-end šifrovanie iba pri použití možnosti „súkromná konverzácia“;
- nevyžaduje založenie účtu a inštaláciu aplikácie pre isté prehliadače, nevyžaduje zadanie telefónneho čísla, iba mena (ktoré nemusí byť skutočným menom používateľky alebo používateľa);
- ponúka bezplatnú, aj platenú verziu;
- nie je možné úplne vylúčiť riziká v súvislosti s mierou zabezpečenia a ochrany osobných údajov;
- viac informácií o používaní aplikácie Skype a jej bezpečnosti nájdete tu: <https://support.skype.com/en/skype/all/privacy-security/privacy-settings/>



Co-funded by
the European Union

Viber

- umožňuje video hovory s jedným človekom, ako aj skupinové video hovory;
- umožňuje písanie správ;
- end-to-end šifrovanie je dostupné automaticky;
- vyžaduje založenie konta a inštalovanie aplikácie;
- bezplatná aplikácia;
- neexistuje nezávislý audit zabezpečenia správ;
- viac informácií o používaní aplikácie Viber a jej zabezpečení nájdete tu:
- <https://www.viber.com/en/security/>

WhatsApp

- umožňuje video hovory s jedným človekom, ako aj skupinové video hovory;
- umožňuje písanie správ;
- end-to-end šifrovanie je dostupné automaticky;
- vyžaduje založenie konta a inštalovanie aplikácie;
- bezplatná aplikácia;
- nie je možné úplne vylúčiť riziká v súvislosti s mierou zabezpečenia a ochrany osobných údajov;
- viac o používaní aplikácie WhatsApp a jej zabezpečení nájdete tu: <https://faq.whatsapp.com/> a <https://www.whatsapp.com/privacy>

MS Teams

- umožňuje video hovory s jedným človekom, ako aj skupinové video hovory;
- nevyžaduje vytvorenie účtu alebo stiahnutie aplikácie, klientka sa môže na online poradenské stretnutie pripojiť cez pozvánku a odkaz, ktorý jej pošle poradenská pracovníčka. To môže byť pre ženy, ktoré nemajú skúsenosti alebo zručnosti s podobnými aplikáciami, ľahšie a pre mnohé iné ženy môže byť bezpečnejšie neinštalovať si aplikáciu do telefónu alebo počítača;
- aplikácia využíva šifrovanie MS Windows a end-to-end šifrovanie navyše je možné v prípade video hovorov medzi dvomi osobami nastaviť v nastaveniach súkromia;
- ak poradenské centrum používa vyššiu verziu, je možné využívať ďalšie nastavenia ochrany súkromia a údajov;
- viac informácií o používaní MS Teams a jej zabezpečení nájdete tu: <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-security-guide>

Výber konkrétnej aplikácie pre online alebo video hovory by malo vychádzať z možností a z potrieb žien. Avšak najdôležitejším kritériom výberu musí byť miera ohrozenia násilím vyhodnotená na základe odhadu nebezpečenstva, ktorý spolu so ženou vypracovala poradenská pracovníčka, aby identifikovala riziká, ktoré by mohlo poskytovanie poradenstva online pre ženu predstavovať v kontexte dynamiky moci a kontroly, ktorú nad životom ženy uplatňuje jej násilný partner.

Pred tým, ako začneme konkrétnu aplikáciu na online poradenstvo používať, je potrebné zistiť a vyskúšať, ako funguje, aby sme klientkam vedeli poskytnúť inštrukcie k jej používaniu. Jeden zo spôsobov, ako je možné jednoduchým spôsobom poskytovať inštrukcie k používaniu konkrétnej aplikácie, je urobiť snímky obrazovky zobrazujúce jednotlivé kroky procesu nastavenia a používania vybranej aplikácie a vytvoriť z nich súbor, ktorý potom môžeme využívať aj opakovane ako jednoduchý a zrozumiteľný manuál pre ženy, ktoré to potrebujú.



Co-funded by
the European Union

Z hľadiska bezpečia sa odporúča používať skôr aplikácie, ktoré od ženy nevyžadujú založenie účtu, zadanie osobných údajov alebo inštalovanie aplikácie do zariadenia, ktoré používa pre účely online poradenstva. Týka sa to zvlášť situácií, v ktorých klientkou je žena, ktorá je vystavená potenciálnemu ohrozeniu kvôli tomu, že by násilný partner mohol monitorovať jej aktivity v online priestore.

Dôvernosc informácií a ochrana osobných údajov

Počas pandémie alebo podobných kríz, v ktorých je osobný kontakt sťažený alebo nemožný, môže poradenské centrum prísť do kontaktu so ženou, ktorá nikdy predtým osobne nebola v poradenskom centre a potrebuje pomoc a podporu. V takom prípade je potrebné venovať špecifickú pozornosť otázke dôvernosti informácií a ochrany osobných údajov v kontexte online poradenstva.

Preto potrebujú mať špecifické podporné služby pre ženy zažívajúce násilie postupy a protokoly k dôvernosti informácií a k ochrane osobných údajov pre účely online poradenstva, vrátane dohody s klientkou o tom, aký je najbezpečnejší spôsob pre ňu prečítať si dokumenty k ochrane osobných údajov a k dôvernosti informácií a vyjadriť svoj súhlas. Konkrétny spôsob, ako týmto procesom bezpečne prejsť spoločne s klientkou, môže závisieť od možností a situácie individuálnych žien. Špecifické podporné služby však potrebujú mať pre tento proces jasné postupy.

Príprava na online poradenstvo

Na poskytovanie pomoci a podpory online by sme sa s klientkou mali vždy vopred dohodnúť. Online poradenské stretnutie dohaduje so ženou jej poradenská pracovníčka. Ak je to možné, prvé stretnutie je ideálne realizovať v osobnom kontakte. Ak to nie je možné, potom je treba zvážiť, či sa uskutoční telefonicky alebo využitím iných komunikačných technológií alebo platforiem.

So ženou je tiež dôležité hovoriť aj o tom, že online poradenské stretnutie sa dohaduje na konkrétny dátum a čas a zároveň jej ponúknuť, že nás môže kontaktovať telefonicky aj mimo poradenských stretnutí, ak takúto potrebu bude mať.

Bezpečie žien je najvyššou prioritou, preto je potrebné sa uistiť, že žena má vytvorené bezpečné prostredie pre online poradenské stretnutie, či už v jej domácom prostredí alebo na inom, bezpečnom mieste. Ak sú tieto podmienky splnené, je možné so ženou dohadovať ďalšie podrobnosti.

Pri úvodnom rozhovore so ženou o poskytovaní online poradenstva je dôležité overiť si nasledujúce:

- prostredníctvom akej aplikácie žena môže a chce uskutočniť online poradenstvo (video alebo audio hovor), následne so ženou hovorte o výhodách a nevýhodách každej možnosti a, ak je to potrebné, dajte žene informáciu o tom, ako cez zvolenú aplikáciu uskutočnite hovor;
- je dôležité ženu informovať o tom, že je dôležité, aby na online poradenstvo použila bezpečný počítač v prípade, že by jej násilný partner mal alebo má prístup k jej počítaču, čo predstavuje riziko, že môže monitorovať aktivity ženy na počítači;
- či má žena stabilné a zabezpečené pripojenie na internet;
- či má k dispozícii bezpečné miesto, z ktorého sa online poradenského stretnutia zúčastní;
- či žena rozumie dôvodom, pre ktoré realizujeme poradenstvo online.

V prípade, že má žena podozrenie, že jej násilný partner môže mať prístup k jej e-mailu alebo ňou používaným aplikáciám pre odosielanie správ v reálnom čase (instant messaging – IM), hovorte s ňou



Co-funded by
the European Union

o možnosti vytvoriť si nové e-mailový/IM účet na bezpečnom počítači. Je dôležité, aby si takýto nový e-mailový/IM účet nevytvorila a nepoužívala z počítača, ku ktorému má jej násilný partner prístup.

V prípade, že má žena obavu, že by sa niekto mohol dostať k histórii prehliadania, a tak vidieť, že použila konkrétnu aplikáciu alebo odkaz, môžete jej pomôcť aktivovať súkromné okno v prehliadači tým, že klikne na tri vodorovné čiary/bodky v pravom hornom rohu prehliadača. Kliknutie na toto menu prehliadača umožní otvoriť nové súkromné okno, cez ktoré sa môže k online poradenskému stretnutiu v zvolenej aplikácii pripojiť bez toho, aby v histórii prehliadania zostal záznam o pripojení.

Ak online poradenstvo prebieha cez nejakú aplikáciu, niekedy môže počas hovoru dôjsť k technickým problémom. Preto je dôležité vopred sa so ženou dohodnúť na nasledujúcich bodoch:

- ak by nebude možné sa spojiť cez aplikáciu, dohodnite si iný spôsob komunikácie (zavolajte alebo napíšte žene alebo sa dohodnite, že počkáte, kým zavolá alebo napíše ona vám);
- ak sa spojenie preruší počas poradenského stretnutia, vopred si spolu dohodnite spôsob, akým spojenie opätovne nadviažete – prostredníctvom aplikácie, správy alebo telefonicky;
- ak sa video hovor preruší z technických príčin, dohodnite sa na inom spôsobe, akým budete v poradenskom stretnutí pokračovať (či budete používať len audio spojenie alebo sa pokúsíte video hovor obnoviť a pod.);
- dohodnite si bezpečnostný signál, ktorý naznačí ukončenie rozhovoru v prípade, že bude ohrozené bezpečie ženy tým, že do priestoru, kde je, vstúpi iný človek, prípadne, ak do priestoru, v ktorom ste vy, vstúpi iná osoba, ktorá online stretnutie naruší;
- ak má žena obavu, že jej násilný partner monitoruje počítač, tablet alebo mobilný telefón, je bezpečnejšie použiť iné zariadenie, ku ktorému násilný partner nemal a nemá fyzicky alebo na diaľku prístup, ak žena takúto možnosť má;
- v záujme bezpečia ženy by online poradenský rozhovor nemal byť nahrávaný žiadnou zo zainteresovaných strán.

Je dôležité, aby ste mali telefónne číslo ženy po ruke pre prípad neplánovaného prerušenia online komunikácie bez ohľadu na to, aký komunikačný kanál na online poradenstvo použijete.

Je dôležité sa uistiť sa, že:

- žena je v bezpečí a je v priestore, z ktorého sa zúčastňuje online poradenského stretnutia, sama
- na začiatku pripomeňte dohodnutý bezpečnostný signál na ukončenie online stretnutia v prípade nebezpečenstva.

Ak bude počas online poradenského stretnutia so ženou prítomná aj ďalšia osoba, je dôležité, aby o tom vopred informovala poradenskú pracovníčku a aby s tým obe strany súhlasili. Rovnako je potrebné, aby o prítomnosti ďalšej osoby ženu informovala aj poradenská pracovníčka, ak je táto osoba prítomná v priestore, odkiaľ sa poskytuje online poradenstvo. S prítomnosťou tretej osoby by mali súhlasiť obe strany

Pre poradenskú pracovníčku môže byť dobrou pomôckou, ak má zoznam vyššie uvedených bodov spísaný a pred začatím online poradenského stretnutia si ho vie prečítať.



Co-funded by
the European Union

Poskytovanie poradenstva prostredníctvom e-mailu a četu

E-mailové a četovacie služby sú špecifické písomné formy online poradenstva, ktoré môžu ženské organizácie zvážiť pri poskytovaní pomoci a podpory ženám zažívajúcim násilie. E-mail a čet iné formy pomoci a podpory dopĺňajú, ale nie sú ich náhradou. Pri ich zvažovaní je treba vziať do úvahy ich výhody a nevýhody z hľadiska bezpečia, času, schopnosti nadviazať so ženou dobrý kontakt a aj z hľadiska efektivity komunikácie.

Čet

Čet je synchronná forma písomnej komunikácie. Zavedenie možnosti využívať podporné služby cez čet môže byť logickou reakciou na meniacu sa situáciu žien zažívajúcich násilie počas kríz, akou je pandémia COVID-19.¹ Ponúka alternatívnu platformu pre ženy, ktoré sú zavreté doma s násilným partnerom a nemôžu preto telefonovať, ale majú prístup k internetu zo súkromného zariadenia. Poradenské pracovníčky, ktoré poskytujú pomoc a podporu prostredníctvom četu, musia mať skúsenosti aj s inými formami poradenstva a byť špecificky zaškolené k písomnej forme pomoci a podpory a aj k technickým aspektom četu.

Spomedzi rôznych možností vytvorenia platformy pre čet je najbezpečnejšie a najefektívnejšie používať četovacie služby na báze prehliadača² a platformu dostupnú priamo z webovej stránky organizácie, ktorá ženám takúto pomoc a podporu ponúka. Na to, aby bola zabezpečená prítomnosť poradenskej pracovníčky je služba čet dostupná vo vyhradených dňoch a/alebo časoch (napríklad dva dni v týždni po dve hodiny). Niektoré platformy vyžadujú registráciu, kým iné ju nevyžadujú. Pri výbere platformy je preto potrebné zvažovať optimálnu rovnovahu medzi dostupnosťou a bezpečnosťou. Pri platformách bez registrácie môže žena vstúpiť na platformu aj bez toho, aby sa zúčastňovala reálnej komunikácie. V každom prípade je bezpečnosť najvyššou prioritou s cieľom eliminovať zásah do komunikácie cez čet zo strany násilného partnera ženy. Užitočným prvkom na webovej stránke vašej organizácie je možnosť rýchlo ju opustiť, ktorá žene umožní kedykoľvek zavrieť stránku a zároveň vymazať adresu stránky z histórie prehliadania. Rovnako je v záujme bezpečia klientky funkcionalita četu, ktorá automaticky vymaže záznam o konverzácii zo systému v priebehu niekoľkých hodín. Pred začatím používania četu je užitočné mať na platforme webovej stránky organizácie poskytujúcej takúto pomoc a podporu informácie pre ženy o bezpečnostných opatreniach vrátane informácií o tom, ako sa najlepšie vyhnúť tomu, že násilný partner bude mať dosah a kontrolu nad komunikáciou ženy cez čet.

Poskytovanie pomoci a podpory prostredníctvom četu vyžaduje špecifické komunikačné zručnosti, keďže ide o formu poradenstva, pri ktorej chýba vizuálny vnem a konverzácia vyžaduje dlhší čas. Konverzácia prebieha pomalšie a dochádza k časovému oneskoreniu medzi odoslaním správy a prijatím odpovede na ňu. Poradenská pracovníčka by sa mala snažiť vyhnúť prekrytiu správ a odpovedí v rámci konverzácie. Kvôli efektívnosti konverzácie môže byť užitočné určiť časový limit konverzácie cez čet (napr. 60 minút). Vďaka vysokému stupňu anonymity je čet viac prístupnou formou hľadania pomoci a podpory zo strany žien ako sú iné formy. Pre mnoho žien môže byť ťažké kontaktovať telefonické linky pomoci a je pre nich ľahšie anonymne písať o citlivých témach. Niektoré poradenské pracovníčky majú skúsenosť, že prostredníctvom četu sa k nim dostalo viac prípadov závažnejšieho násillia ako cez telefón. Na druhej strane čet predstavuje riziko zneužitia identity, pretože je ťažké overiť si, či osoba, s ktorou četujete, je skutočne žena zažívajúca násilie. Výzvou poskytovania

¹ <https://wave-network.org/covid-19-resources-for-womens-specialist-support-services-womens-organisations/>

² <https://www.techsafety.org/chat-best-practices>



Co-funded by
the European Union

pomoci a podpory cez čít je nadviazanie a vybudovanie dobrého kontaktu so ženou, vrátane emocionálneho kontaktu, ako aj reagovanie na to, čo žena píše (vrátane „aktívneho počúvania“), ktoré prebieha v písomnej forme. Preto môže byť táto forma poskytovania poradenstva náročnejšia ako poskytovanie pomoci a podpory v osobnom kontakte, zvlášť v situáciách, ktoré sú krízové. Žena, s ktorou komunikujete cez čít, môže mať problémy s vyjadrovaním sa v písanej forme alebo to môže byť mladá žena, ktorá používa v písanej forme jazyk a výrazy špecifické pre subkultúru mladých ľudí. Poradenská pracovníčka potrebuje venovať pozornosť možným nedorozumeniam, ktoré môžu vzniknúť písaním a používaním neformálneho jazyka (ako aj používaním emotikonov). Jasná a priama komunikácia, rámcovanie emócií a popisný jazyk sú najviac odporúčanými komunikačnými technikami pri využívaní čítu pri poskytovaní pomoci a podpory ženám zažívajúcim násilie.³

Email

Poskytovanie pomoci a podpory cez e-mail môže byť doplnkovou službou k ostatným formám poskytovania poradenstva v prípade, že v danom čase žena nemá inú možnosť komunikovať alebo je na pre ňu na začiatku ťažké komunikovať o citlivých osobných záležitostiach telefonicky alebo v osobnom kontakte. Najzásadnejším prvkom poskytovania pomoci a podpory cez e-mail je ukladanie mailov v systéme. Na jednej strane to umožňuje ľahký prístup ku komunikácii a výmene informácií v minulosti, ak nešlo o jednorazový kontakt. Na druhej strane to zvyšuje riziko, že násilný partner ženy sa dostane k jej súkromnej mailovej komunikácii. E-mail tiež umožňuje priame zdieľanie informačných materiálov, odkazov na užitočné webové stránky, ale aj poskytnutie podrobnejších písomných informácií alebo vysvetlení. Takáto možnosť väčšinou nie je súčasťou čítu z bezpečnostných dôvodov a niektoré informácie sa môžu stratiť, napríklad pri telefonáte so ženou, ak si ich nemá možnosť zapísať alebo ich nesprávne pochopí.

Poskytovanie pomoci a podpory cez e-mail predstavuje podobné výzvy písomnej komunikácie ako tie, ktoré sme popísali vyššie pri čítu. Dve zásadné odlišnosti sú, že výmena e-mailov neprebíha v reálnom čase a archivovanie e-mailov. Na rozdiel od video hovorov a čítu, výmena e-mailov väčšinou neprebíha v reálnom čase: vždy dochádza k časovému odstupu medzi otázkou a odpoveďou, čo ponúka menej možností zachytiť prípadné nedorozumenia a reagovať na nich. Navyše, ženy používajú v mailoch formálnejší jazyk ako pri čítu alebo v osobnom kontakte. Pre zvýšenie efektivity ako z pohľadu časovej náročnosti a aj kvality môžeme mať pripravené šablóny pre istý opakovaný typ odpovedí v rôznych kategóriách. Používanie šablón, ktoré vzniknú na základe opakovaných odpovedí odoslaných na časté otázky žien, doplnených o personalizované informácie, umožňuje udržať kvalitu komunikácie tak, aby sa štandardné poznatky o istých témach (napr. popis kompetencií a postupov inštitúcií pri rozvodovom konaní, zverovaní detí alebo informácie o dynamike násilných vzťahov, formách a stratégiách násilného správania a pod.) dostali k žene efektívnejšie a rýchlejšie.

Pre účely poskytovania pomoci a podpory e-mailom, ako aj pre posielanie odkazov alebo dokumentov, môže byť pre ženu bezpečnejšie vytvoriť si samostatnú mailovú adresu, ktorú bude používať výhradne na komunikáciu o svojej situácii v súvislosti s násilím, ktoré zažíva alebo zažila. Takúto e-mailovú adresu a účet si žena môže založiť u iného poskytovateľa, ako je ten, u ktorého má zriadený svoj bežne používaný e-mail. E-mailová adresa by z hľadiska zvýšenia bezpečia nemala obsahovať meno, ani

³ DIS.CO (Development of “at a distance” counseling skills for professionals in the field of counseling women victims of violence or abuse) (2018): Training Curriculum on Counseling at a Distance when working with women victims of Domestic or Sexual Violence or Abuse, pp.21, <https://discoprojectcom.wordpress.com/>



Co-funded by
the European Union

známe prezývky alebo bežné variácie jej mena a priezviska a ani iné údaje (napr. čísla v dátume narodenia a pod.), ktoré by ju už v názve mailovej adresy mohli identifikovať.

Fázy komunikácie

Jedným z modelov používaným v komunikácii s klientkami v online prostredí je dobre známy model so štyrmi fázami. Môže byť vnímaný ako manuál, ktorý pokrýva rôzne typy intervencií a ich uplatnenie v praxi. Model má tieto štyri fázy:

1. Nadviazanie kontaktu a získanie dôvery
2. Vyjasňovanie a definovanie situácie ženy
3. Preskúvanie možností riešenia
4. Záver

Poradenské zručnosti pri poskytovaní pomoci a podpory online

Poskytovanie online poradenstva v sebe môže zahŕňať špecifické výzvy v súvislosti s vytvorením podporeného vzťahu, dokonca aj vtedy, keď prebieha v reálnom čase prostredníctvom video hovoru. Zručnosti pre poskytovanie podpory ženám zažívajúcim násilie používané v osobnom kontakte nemusia nevyhnutne fungovať rovnako aj v online priestore. Je to preto, že v kontakte medzi poradenskou pracovníčkou a ženou, ktorá hľadá pomoc a podporu, je prítomná bariéra online priestoru. Flexibilita, ktorú online kontakt poskytuje, v zmysle miesta a času, v ktorom sa odohráva, môže byť niekedy aj nevýhodou – môže viesť k tomu, že online poradenstvo sa uskutočňuje v priestore alebo na mieste, ktoré nie je úplne vhodné pre poradenské stretnutie a v ktorom žena nie je sama alebo v nevhodnom čase, napríklad, keď je poradenská pracovníčka chorá alebo má voľno. Navyše, môže skutočnosť, že v online priestore poradenská pracovníčka niekedy vidí iných členov a členky rodiny ženy a jej domáce prostredie, navodiť nepravdivý pocit dôvernosti poradenského vzťahu na oboch stranách. Žena môže nadobudnúť pocit, že pomoc a podporu bude mať k dispozícii konštantne alebo môže dôjsť k nedorozumeniam vo vnímaní povahy vzťahu s poradenskou pracovníčkou. Poradenská pracovníčka preto potrebuje venovať zvýšenú pozornosť časovému rámcu online poradenstva a hraniciam vo všeobecnosti.⁴

Posielanie odkazov a dokumentov

Ak klientke posielame odkaz/link na pripojenie sa k online stretnutiu, odporúča sa používať oficiálne pracovné zariadenia a oficiálnu pracovnú e-mailovú adresu. Takýmto spôsobom je zabezpečená osobná ochrana poradenskej pracovníčky a pomáha to definovať profesionálne hranice. Starostlivosť o seba je základným princípom poskytovania podporných služieb pre ženy zažívajúce násilie a prispieva k zníženiu rizika vyhorenia poradenských pracovníčok.

⁴ DIS.CO (Development of “at a distance” counseling skills for professionals in the field of counseling women victims of violence or abuse) (2018): Training Curriculum on Counseling at a Distance when working with women victims of Domestic or Sexual Violence or Abuse, p.20.

Julia Stoll, Jonas Adrian Müller and Manuel Trachsel: Ethical Issues in Online Psychotherapy: A Narrative Review. Front. Psychiatry, 11 February 2020, Sec. Psychological Therapies, Volume 10 – 2019, <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2019.00993/full>.

Texting and Messaging with Survivors: Best Practices, <https://www.techsafety.org/text-best-practices/>

East Metro Youth Services (Canada): Online counselling: A review of the literature. Prepared by: Ilene Shiller, MSW, RSW. April 2009.



Co-funded by
the European Union

Ak v priebehu poskytovania online poradenstva vznikne situácia, že klientka potrebuje poradenskej pracovníčke poslať nejaké dokumenty, v takom prípade sa tiež odporúča používať pracovnú mailovú adresu organizácie alebo poradenského centra a tiež požiadať ženu, aby kópiu dokumentov poslala poradenskému centru aj poštou, ak je to možné.

Osobné údaje žien je možné zbierať iba vtedy, ak k tomu dala poradenskému centru súhlas. V kontexte online poradenstva pri prvom kontakte so ženou ho môže udeliť aj ústne. Je však dôležité, aby dala súhlas na zaznamenávanie údajov o nej, ktorý bude platný pre celú dobu poskytovania poradenstva. Ak žena nesúhlasí so zaznamenávaním jej osobných údajov, potom sa odporúča z poradenského stretnutia zaznamenať len základné údaje o tom, že poradenské stretnutie v dohodnutom čase prebehlo a základné údaje o tom, aké podporné služby boli žene poskytnuté.

Uchovávanie dokumentov a kontaktov

Z hľadiska bezpečia je dôležité so ženami hovoriť o tom, že je bezpečnejšie, aby neuchovávali dokumenty týkajúce sa procesu poradenstva a kontakty na naše poradenské centrum vo svojom počítači a/alebo telefóne. Pre tieto účely si ženy môžu zriadiť osobitný mailový účet a mailovú adresu, ktoré budú vždy chránené heslom, ktoré nikto iný nepozná. Rovnako môže dôležité dokumenty alebo sa s poradenským centrom dohodnúť, že informácie a dokumenty pošle e-mailom jemu, kde jej budú bezpečne k dispozícii, keď ich bude potrebovať.

Ukončenie poradenského stretnutia

Na záver poradenského stretnutia je potrebné si so ženou overiť nasledovné:

- či chce vymazať odkaz/link na pripojenie sa k poradenskému stretnutiu z histórie prehliadania v zariadení, ktoré používa a ak áno, dať jej informácie o tom, ako to môže urobiť;
- či bola spokojná s takto poskytnutou podpornou službou a či chce v online poradenskom procese pokračovať prostredníctvom rovnakej aplikácie aj v budúcnosti.

Inštrukcie k vymazaniu histórie prehliadania:

- Google Chrome – otvorte v zariadení prehliadač Chrome. V pravom hornom rohu kliknite na tri bodky. Potom kliknite na možnosť "História" a z menu, ktoré sa otvorí, zvolte link/odkaz na poradenské stretnutie, ktorý sa zobrazuje v zozname nedávnej histórie. Kliknite na políčko vpravo pri odkaze/linku, ktorý chcete odstrániť a položka sa vymaže.
- Microsoft Edge – v pravom hornom rohu kliknite na tri bodky, zvolte z menu položku "Nastavenia" a kliknite na ňu. Z menu vľavo, ktoré sa zobrazí po otvorení nastavení, kliknite na položku "Ochrana osobných údajov, vyhľadávanie a služby". V časti "Vymazať údaje prehľadávania" zvolte možnosť "Vymazať údaje prehľadávania teraz" a kliknite na tlačidlo vpravo "Vybrať položky na vymazanie" Potom vyberte položky, ktoré chcete vymazať a po ich označení kliknite na tlačidlo "Vymazať teraz".
- Mozilla Firefox – otvorte v zariadení prehliadač. V pravom hornom rohu kliknite na tri vodorovné čiary. Potom kliknite na možnosť "História" a z položiek, ktoré sú pod "Nedávna história", zvolte link/odkaz na poradenské stretnutie, ktorý chcete vymazať. Kliknite na odkaz/link pravým tlačidlom myši a zvolte možnosť "Odstrániť stránku".
- Safari – kliknite na ikonu záložky, vyzerá ako otvorená kniha. Vyberte položku záložky, potom kliknite na položku "História" na vrchu obrazovky laptopu alebo dole na obrazovke, ka používate iPhone. Potom kliknite na tlačidlo "Vymazať" a vyberte si jednu z nasledujúcich možností: za poslednú hodinu, dnes alebo včera a položky sa vymažú.



Co-funded by
the European Union

Spôsob, akým sa v jednotlivých prehliadačoch dá vymazať história prehliadania, sa môže meniť v čase. Preto je dôležité si to pravidelne overovať na relevantných webových stránkach, napríklad tu: https://harvard.service-now.com/ithelp?id=kb_article&sys_id=e934a5cf6fc9a204a3a79b9eae3ee4bf#firefox

Viac informácií o krokoch, ktoré môžete urobiť na zvýšenie súkromia vášho prehliadania nájdete tu: <https://nnedv.org/resources/?mdocs-cat=mdocs-cat-8#>

Odstránenie hesiel zo zoznamu uložených hesiel v prehliadači

Je dôležité so ženami hovoriť o tom, že vymazanie histórie prehliadania neznamená, že sme vymazali aj heslá uložené v zariadení, ktoré používame na online poradenstvo. Najbezpečnejším spôsobom, ako sa v tejto oblasti chrániť, je nastaviť si v prehliadači možnosť neukladať heslá a/alebo vždy odmietnuť zapamätanie si hesla, keď ju prehliadač pri konkrétnej stránke ponúka.

Inštrukcie na vymazanie uložených hesiel z prehliadača:

- Chrome – otvorte v prehliadači menu kliknutím na tri bodky v pravom hornom rohu. Vyberte položku „Nastavenia“. Potom kliknite na položku „Rozšírené nastavenia“ a v časti „Heslá a formuláre“ kliknite na link „Spravovať heslá“. Následne v dialógovom okne, ktoré sa zobrazí, vyberte stránku, ku ktorej heslo chcete vymazať, a kliknite na políčko X, ktoré sa pri nej objaví.
- Microsoft Edge – ak chcete vymazať zapamätané heslá, kliknite na tri bodky v pravom hornom rohu. Vyberte možnosť „Nastavenia“ a potom z menu vľavo, ktoré sa otvorí, vyberte „Profily“. Kliknite na položku „Heslá“, v ktorej sa vám zobrazia uložené heslá pre váš používateľský profil. V časti „Uložené heslá“ môžete označiť a následne vymazať heslá, ktoré nechcete, aby si prehliadač pamätal.
- Mozilla Firefox – pre operačný systém Windows. Kliknite na tri vodorovné čiary v pravom hornom rohu, potom vyberte položku „Heslá“ a zo zoznamu uložených hesiel vymažte tie, ktoré nechcete, aby si prehliadač pamätal. Môžete vybrať aj možnosť vymazať všetky heslá.
- Mac OS X: v menu prehliadača (tri vodorovné čiary v pravom hornom rohu) zvolte položku „Preferencie“. Choďte do časti „Zabezpečenie“ a kliknite na položku „Uložené heslá“ Môžete vybrať možnosť vymazať všetky heslá alebo konkrétne heslo kliknutím na možnosť „Zobrazovať všetky uložené heslá“ a výber konkrétneho hesla, ktoré chcete vymazať.
- Safari – otvorte menu prehliadača a vyberte položku „preferencie“. Choďte do časti „Automatické vyplňanie“ a kliknite na tlačidlo „Upraviť“ pri položkách „Používateľské mená“ a „Heslá“. Vymažte položku, ktorá korešponduje s weblogin.bu.edu.

Viac informácií o tom, ako vymazať uložené heslá z prehliadača, nájdete tu: <https://www.bu.edu/tech/services/cccs/desktop/software/troubleshooting/removing-password-from-browsers-saved-password-list/>

Ak sa počas online poradenského stretnutia vyskytnú technické problémy, je dôležité skontrolovať prečo k nim došlo a eliminovať možnosť, že sa budú opakovať. Ak to nie je možné, konzultujte vzniknuté problémy s odborníkom alebo odborníčkou alebo skúste hľadať alternatívne riešenie na zabezpečenie poskytovania podporných služieb.



Co-funded by
the European Union

Je dôležité, aby sa žena počas celého online poradenského stretnutia cítila bezpečne a aby vzťah medzi ňou a poradenskou pracovníčkou je spoľahlivý a podnetný. Všetky feministické princípy, ktoré uplatňujeme v osobnom kontakte so ženami, platia aj pre poskytovanie pomoci a podpory v online priestore.

Krátky manuál pre organizácie, ktoré zvažujú zavedenie poskytovania pomoci a podpory na online platformách počas pandémie COVID-19:

Krok 1: Identifikujte akú potrebu chcete naplniť, ako aj svoje kapacity na poskytovanie takejto služby.

Ak nemáte výkonné a stabilné internetové pripojenie alebo sú ženy v karanténe/zavreté doma s násilným partnerom, telefonická linka pomoci alebo linka pomoci fungujúca cez posielanie správ môže byť užitočnejšia. Ak vaša organizácia poskytuje služby ľuďom so zdravotným obmedzením, používanie četu, ktorý nie je kompatibilný s čítačkami obrazovky môže znamenať, že vaše klientky nebudú mať prístup k podporným službám. Preto je dôležité poznať potreby komunity, v ktorej pôsobíte a identifikovať vhodné nástroje na poskytovanie pomoci a podpory.

Krok 2: Stanovte si rozpočet a personálne kapacity potrebné na prevádzku online podporných služieb

Vaša organizácia by mala zohľadniť ďalšie súvisiace náklady, ako sú napríklad výdavky na zvýšenie výkonu internetového pripojenia, poskytovanie extra vrstiev zabezpečenia na zaistenie dôvernosti informácií, zvýšená potreba IT podpory a pokrytie prevádzkových hodín na zabezpečenie fungovania online služieb. Rovnako je dôležité vyhodnotiť technologické zručnosti zamestnankýň potrebné na zavedenie online služieb.

Krok 3: Rozhodnite sa akými rôznymi spôsobmi bude vaša organizácia komunikovať (video, čet alebo posielanie správ)

Nástroje umožňujúce video hovory poskytujú viac informácií o kontexte ako sú reč tela alebo výraz tváre, ktoré neumožňuje čet alebo komunikácia prostredníctvom textových správ. Je možné ich použiť aj pre podporné skupiny v rovnakom formáte ako fungujú podporné skupiny v osobnom kontakte – s vopred dohodnutým dátumom a časom a trvaním.

Online čet môže byť praktickým nástrojom pre ženy, ktoré chcú rýchlu komunikáciu s inou osobou, ktoré možno nemajú výkonný internet alebo v situáciách, v ktorých pre nich nie je bezpečné komunikovať nahlas.

Posielanie a výmena textových správ je tiež výbornou možnosťou pre ženy, pokiaľ cítia, že je to bezpečná forma komunikácie. Vlákna komunikácie sa môžu ukladať v telefóne a ich násilný partner tak môže zistiť, že hľadajú pomoc.

Telefonická komunikácia môže byť nesmierne nápomocná či už pre ženy alebo ich blízke osoby, ktoré hľadajú pomoc a podporu pre svoje príbuzné alebo kamarátky. Telefonát ponúka aj viac súkromia, ak pre ženu nie je príjemné napísať svoje otázky alebo obavy spôsobom, ktorým by ich potenciálne mohol vidieť aj niekto iný.

Krok 4: Vyhodnoťte si nástroje na poskytovanie online poradenstva

Je nástroj navrhnutý spôsobom, ktorý prepája potreby komunity s kapacitami vašej organizácie potrebnými na ich prevádzku a požiadavku zachovania dôvernosti informácií? Ak máte IT zamestnankyne alebo zamestnancov, mohli by vám pomôcť zistiť, či má konkrétny nástroj end-to-end šifrovanie, či nástroj ukladá údaje o aktivite a kde a bezpečnostné riziká a riziko zneužitia nástroja.



Co-funded by
the European Union

Krok 5: Uvedenie do praxe

- A. Otestujte službu opakovane. Budete potrebovať vyskúšať, ako softvér, aby ste videli, ako funguje v rôznych zariadeniach.
- B. Skontrolujte nastavenia a uistite sa, že zabezpečujú ochranu súkromia
- C. Zaškoľte zamestnankyne
- D. Začnite poskytovať podpornú službu

Užitočné zdroje:

Užitočné zdroje k poskytovaniu pomoci a podpory ženám zažívajúcim násilie nájdete na webovej stránke organizácie NNEDV (National Network to End Domestic Violence):

<https://nnedv.org/resources/?mdocs-cat=mdocs-cat-8#content>

<https://www.techsafety.org/digital-services-toolkit>

<https://www.techsafety.org/needs-assessment-2021>

<https://toolkit.sharecert.rs/sr/Learn/Issue/2>