

MINI PRZEWODNIK

Zarządzanie usługami wsparcia online skierowanymi do ofiar przemocy domowej: strategie i kompetencje

Spis treści:

| | |
|---|----|
| 1. Wstęp | 2 |
| 2. Kompetencje ekspertów świadczących usługi wsparcia online | 5 |
| 3. Techniki otwarcia sesji wsparcia online | 8 |
| 4. Analiza warunków świadczenia pomocy online | 9 |
| 5. Przygotowanie do prowadzenia wsparcia online | 12 |
| 6. Ocena ryzyka ponownej wiktymizacją | 15 |
| 7. Identyfikacja potrzeb ofiary przemocy | 20 |
| 8. Przykładowe techniki komunikacji z ofiarami przemocy podczas prowadzenia sesji online | 21 |
| 9. Zamknięcie sesji pomocy technicznej online | 25 |

WSTĘP

Pomoc ofiarom przemocy świadczona online różni się zasadniczo od wsparcia udzielanego bezpośrednio w kontakcie bezpośrednim i powinna być poprzedzona swojego rodzaju audytem oraz starannym przygotowaniem całej organizacji. Wymaga ona wdrożenia szeregu działań na różnych poziomach zarządzania. Kluczowym obszarem są kompetencje personelu organizacji, gdyż powinny być one dostosowane do funkcjonowania w „przestrzeni wirtualnej”. Odpowiednie kompetencje personelu dają podstawę do wdrożenia technik pracy z klientem (np. rozpoczęcie sesji, zakończenie sesji, techniki komunikacji), których opis stanowi przedmiot tego opracowania. Dobrym przykładem skutecznego wdrożenia usług dla ofiar przemocy i adaptacji kompetencji pracowników stanowią działania podjęte przez fundację Victims Support Malta (VSM), która w 2014 r. wspólnie z organizacją SOS Malta uruchomiła usługę Victims Support Online tj. usługę online zapewniającą m.in. wsparcie ofiarom przemocy domowej za pośrednictwem czatu i poczty elektronicznej. W marcu 2020 r. fundacja VSM uruchomiła wsparcie dla ofiar przemocy za pośrednictwem kanału wideo online.

Realizacja usług wsparcia online wydaje się być kluczowa i warta uwagi z co najmniej dwóch powodów. Po pierwsze, pandemia i wynikająca z niej konieczność ograniczenia kontaktów społecznych w drastyczny sposób uwydatniły występowanie w Polsce, ale i praktycznie na całym świecie, zjawiska przemocy domowej. Skala i nasilenie zjawiska przemocy wymaga podjęcia od instytucji wsparcia nowych działań. Jedną z nich jest świadczenie wsparcia online jako alternatywy lub uzupełnienia dotychczas podejmowanych działań. Po drugie, wdrożenie wsparcia online dla ofiar przemocy, nie jest bardziej skomplikowane, ani co więcej, bardziej pracochłonne od innych form wsparcia i wydaje się, że w Polsce może być wdrażane na poziomie lokalnym w podstawowym zakresie przez chociażby organizacje pozarządowe lub ośrodki pomocy społecznej. Niniejszy mini-przewodnik służy jako wprowadzenie do tej tematyki i ma za zadanie pokazanie praktycznych aspektów budowania kompetencji personelu na przykładzie dobrych praktyk stosowanych na Malcie przez fundację VSM. Opracowanie to nie stanowi kompendium wiedzy w tej dziedzinie, lecz zestawienie praktycznych doświadczeń fundacji VSM, które z powodzeniem mogłyby zostać przeszczepione na polski grunt.

Chociaż dotychczas przeprowadzono niewiele badań na temat skuteczności wsparcia i interwencji na rzecz ofiar przemocy, istnieją dowody, że wykorzystanie narzędzi ICT do prowadzenia interwencji psychologicznej i psychoterapeutycznej, wskazuje na ich przydatność. Pomimo faktu, że wsparcie przez Internet jest stosunkowo nowym obszarem działalności, istnieją specjalistyczne wyrażenia lub terminy do stosowania w tym obszarze. Zostały one zdefiniowane np.: jako poradnictwo online, terapia online, poradnictwo internetowe, terapia internetowa, e-terapia, e-poradnictwo, wirtualna terapia, doradztwo internetowe. Formy wsparcia przez Internet obejmują szeroki zakres metod, które mogą obejmować różne rodzaje interakcji pomiędzy użytkownikiem a specjalistą. Generalnie, wsparcie udzielane online można pogrupować w następujące kategorie:

- Interwencja / wsparcie internetowe;
- Wsparcie online;
- Oprogramowanie do obsługi przez Internet;
- Blogi, fora i internetowe grupy wsparcia rówieśników;
- Inne formy samoobsługowego wsparcia online.

Wsparcie przez online obejmuje programy edukacyjne, programy interwencyjne i terapeutyczne świadczone przez Internet. Programy te różnią się rodzajem dostarczanych treści multimedialnych oraz poziomem interaktywności i informacji zwrotnej:

- Programy edukacyjne realizowane przez Internet, których celem jest promowanie wiedzy i świadomości na temat określonego problemu. Programy te mają głównie charakter informacyjny, ale mogą zawierać pewną dozę interaktywności uzyskiwaną dzięki informacjom zwrotnym. Mogą one być przekazywane przez: specjalistów, za pośrednictwem poczty elektronicznej, czatu, wideokonferencji, za pośrednictwem forów i czatów lub być do pewnego stopnia zautomatyzowane, za pomocą formularzy ewaluacyjnych i quizów online.
- Programy terapeutyczne prowadzone przez Internet, które mają na celu modyfikację wzorców myślowych, zachowań, postaw u klientów wymagających rozwiązania określonych problemów. Programy te zazwyczaj składają się z ustrukturyzowanych modułów różniących

się zawartością, często posiadających wbudowane mechanizmy uzyskiwania informacji zwrotnej.

Wsparcie online, świadczone przez eksperta na odległość może być realizowane w sposób synchroniczny lub asynchroniczny, jednemu lub większej liczbie użytkowników. Badania wskazują, iż ze względu na fakt, iż z reguły komunikacja (szczególnie komunikacja pisemna) za pośrednictwem narzędzi ICT odbywa się w wolniejszym tempie, wsparcie online, narzędzia interwencyjne, usługi lub programy są szczególnie odpowiednie dla użytkowników z problemami, które nie są szczególnie skomplikowane. W tym kontekście przed uruchomieniem takiej usługi, ważne jest również przeanalizowanie, w jaki sposób narzędzia, usługi i programy wsparcia online wpisują się w cele interwencji danej organizacji. Wsparcie na odległość jest wykorzystywane głównie celem zapobiegania, interwencji krótkoterminowej i zapobiegania nawrotom oraz w realizacji działań mających na celu wzrost poziomu wiedzy. Wsparcie online dla ofiar przemocy może koncentrować się na konkretnych formach interwencji, które dostarczają informacji, praktycznego i emocjonalnego wsparcia i mają na celu zapobieganie wtórnej wiktymizacji. Korzystanie ze wsparcia przez Internet można również rozważyć analizując stopień znajomości technologii informacyjno-komunikacyjnych: ludzie, którzy są bardziej przyzwyczajeni do nawigacji i komunikowania się za pośrednictwem technologii informacyjno-komunikacyjnych i Internetu, częściej używają ich jako środka dostępu do informacji i wsparcia oraz rozwiązują konkretny problem. Ponadto są bardziej otwarci na wsparcie online jako skutecznej metody rozwiązywania problemów. Zgodnie z tą perspektywą młodsza populacja jest postrzegana jako preferowana grupa użytkowników do wsparcia przez Internet, gdyż zwiększą łatwością przychodzi jej posługiwanie się narzędziami ICT i Internetem.

2. KOMPETENCJE EKSPERTÓW ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI WSPARCIA ONLINE

Wsparcie ofiar przemocy, świadczonych zarówno bezpośrednio - twarzą w twarz, jak i na odległość (telefonicznie lub przez Internet), wymaga oprócz umiejętności czysto technicznych specyficznych kompetencji interpersonalnych. Kompetencje eksperta to cechy osobowości i umiejętności, które są ważne we wspieraniu, informowaniu i prowadzeniu interwencji na rzecz ofiar przemocy. Ekspert świadczących takie usługi musi być w stanie dostosować się nie tylko do tego obszaru pracy, ale też do kontekstu, w którym udzielane jest wsparcie na rzecz ofiar przemocy.

Wymagane kompetencje osobiste można pogrupować według następujących kluczowych obszarów:

1) Umiejętności interpersonalne

Ekspert powinien być w stanie nawiązywać i zarządzać relacjami międzyludzkimi podczas udzielania wsparcia nie tylko ofiarom przemocy, ale także z ich rodzinom, przyjaciółom, bliskim, współpracując z innymi specjalistami i podmiotami partnerskimi zaangażowanymi w proces wsparcia. Jeśli ekspert czuje, że nie jest w stanie lub nie spełnia warunków niezbędnych do zarządzania relacjami, powinien rozważyć odmowę udziału w prowadzeniu interwencji z ofiarami przemocy. Umiejętności interpersonalne są przydatne zwłaszcza w początkowej fazie wsparcia. Zgodnie z procedurami określonymi przez daną organizację w tym także VSM, rozpoczynając rozmowę z klientem ekspert powinien przedstawić się po nazwisku lub pseudonimie, następnie poinformować o kwestiach poufności i prywatności związanych z usługą wsparcia za pośrednictwem Internetu oraz przekazać swojemu rozmówcy informacje na temat warunków korzystania z usługi. Kluczowym elementem rozmowy „pierwszego kontaktu” jest dążenie do ustalenia przyczyny lub motywu kontaktu oraz zwrócenie uwagi na stan emocjonalny klienta, wysłuchanie go. Ekspert powinien wykazać empatię i zrozumienie dla sytuacji klienta, jego uczuć oraz podkreślić odwagę podjęcia decyzji o nawiązaniu kontaktu. Ekspert powinien zebrać jak najwięcej konkretnych informacji o ofierze przemocy, zwłaszcza danych takich jak imię i nazwisko, kontakt oraz lokalizacja (w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej) i przeanalizować bezpieczeństwo klienta.

Zarządzanie emocjami

Ważne jest, aby eksperci byli w stanie zidentyfikować i zarządzać swoimi emocjami w sytuacji podejmowania interwencji w sytuacji kontaktu z ofiarami przemocy. Praca w tym obszarze wiąże się z wysokimi wymaganiami natury emocjonalnej, kontroli i nieulegania emocjom, z którymi dzielą się osoby otrzymujące wsparcie. Na zdolność ekspertów do zarządzania własnymi emocjami mogą również wpływać ich własne doświadczenia i sytuacja życiowa. Równie ważna jest zdolność ekspertów do samodzielnego identyfikowania sytuacji lub momentów, w których nie są w odpowiednim stanie do udzielenia wsparcia ofiarom przemocy.

Tolerancja i szacunek

Niezbędne jest, aby ekspert wyrażał szacunek i tolerancję do wszelkich cech, wartości, tradycji i przekonań ofiar przemocy, o ile nie są one sprzeczne z zasadami organizacji lub obowiązującym ustawodawstwem. Szacunek i tolerancja są jeszcze ważniejsze, gdy wartości, tradycje lub przekonania ofiary przemocy różnią się od tych, którymi kieruje się sam ekspert.

Współczucie i empatia

Zdolność do postawienia się w innym miejscu lub wyobrażenia sobie siebie „w skórze innego” ma kluczowe znaczenie, szczególnie dla osób zapewniających wsparcie i pracujących z ofiarami przemocy. Spojrzenie na sytuację z perspektywy ofiary przemocy, a także umiejętność postrzegania i rozumienia uczuć są ważne dla ustanowienia relacji wsparcia i zaufania między ekspertem a klientem. Takie kompetencje mogą znacznie przyczynić się do sukcesu prowadzonej interwencji. Empatia nie oznacza, że ekspert powinien płakać lub być nadmiernie poruszony opisem przedstawionym przez klienta. Ważna jest umiejętność profesjonalnego zarządzania emocjami. Taki stan równowagi jest kluczowy, ponieważ pozwala ofierze przemocy rozpoznać eksperta jako osobę godną zaufania, która jest przygotowana do pracy i posiada odpowiednie do tego kwalifikacje.

Umiejętności techniczne

Oprócz wymienionych powyżej kompetencji, interpersonalnych i osobistych, ekspert powinien posiadać umiejętności techniczne, gdyż odgrywają one kluczowe znaczenie w zachowaniu wysokiej jakości prowadzonej interwencji. Kompetencje te powinny dotyczyć kwestii teoretycznego i wiktymologicznego zrozumienia różnych form przemocy, konsekwencji i oddziaływania przemocy na psychikę ofiary, potrzeb i praw ofiar, ram prawnych oraz konsekwencji prawnych i społecznych stosowania przemocy. Powinno ono także obejmować wiedzę na temat kwestii etycznych związanych ze wsparciem oraz kodeksów etycznych i zasad postępowania organizacji. Ponadto wsparcie online ofiar przemocy wymaga również specjalistycznego szkolenia w zakresie korzystania z ICT i Internetu, które wyposaży w umiejętności techniczne.

Podstawowe treści szkoleniowych do prowadzenia wsparcia online powinny obejmować następujące obszary tematyczne:

- teoretyczne ramy wsparcia online i mające zastosowanie pytania etyczne i prawne;
- obsługa komputera i innych urządzeń oraz korzystania z Internetu i ICT (znajomość technologii);
- obsługa narzędzi online wykorzystywanych do zapewniania interwencji;
- narzędzia i strategie ochrony prywatności i poufności wsparcia online;
- budowanie zdolności ekspertów do przekazywania informacji o zagrożeniach i środkach, które klient powinien podjąć w celu zapewnienia ich prywatności i poufności;
- kompetencje w zakresie sposobów komunikacji przez Internet;
- stosowanie procedur udzielania wsparcia online ofiarom przemocy.

Oprócz przedstawionych powyżej umiejętności technicznych zalecane jest również zapoznanie się z innymi obszarami takie jak na przykład: znajomość kontekstu społecznego i kulturowego klienta oraz umiejętności dostosowania języka i podejścia do cech klienta szukającego wsparcia.

3. TECHNIKI OTWARCIA SESJI WSPARCIA ONLINE

Poniżej przedstawione zostaną wytyczne dotyczące sesji internetowej wsparcia prowadzonej z ofiarą przemocy. W tym konkretnym przypadku nie faworyzujemy jakiejś określonej synchronicznej formy wsparcia przez Internet umożliwiającej wytworzenie zwrotnej interakcji między klientem a ekspertem. Proponowana struktura sesji wsparcia online może stanowić wstęp do przygotowania solidnego fundamentu, który każda organizacja będzie mogła dostosować do różnych form wsparcia przez Internet.

Przykład:

Ekspert (na początku sesji): „Dzień dobry [imię klienta]. Dziękujemy za skontaktowanie się z nami. Nazywam się [imię/ nazwisko / pseudonim eksperta]”.

Ogólne zlecenia na temat przygotowania i wdrożenia otwarcia sesji wsparcia online:

- Świadcząc wsparcie online w sytuacji kryzysowej (pamiętamy, że towarzyszą jej emocje klienta np. płacz, zawstydzienie, niezdecydowanie itp.), ekspert powinien, po pierwsze, skupić się na zapewnieniu ofierze wsparcia emocjonalnego. Ważne jest zrozumienie emocji i reakcji klienta, wyjaśnienie „normalności” reakcji emocjonalnych oraz docenienie odwagi w mówieniu o doświadczeniu bycia ofiarą przemocy. Dopiero po upewnieniu się, że klient jest emocjonalnie przygotowany do otrzymywania, ekspert powinien przystąpić do gromadzenia informacji.

Przykład:

Ekspert (w przypadku, gdy klient wykazuje oznaki zdenerwowania / niepokoju): „Rozumiem, że się tym denerwujesz ... Jestem tutaj by pomóc ci. Nie spiesz się”.

W początkowej fazie sesji wsparcia online, a mianowicie podczas zbierania danych na temat motywów klienta ubiegania się o wsparcie, ekspert powinien zadawać pytania otwarte, które pomagają zgromadzić więcej informacji o zgłaszanym problemie.

4. ANALIZA WARUNKÓW ŚWIADCZENIA POMOCY ONLINE

Realizując wsparcie online ważne jest, aby zdawać sobie sprawę z zalet i wad związanych z korzystaniem technologii informatycznych i Internetu. Potencjalne wady mogą zostać zrównoważone przez potencjalne korzyści: na przykład wsparcie online może być szczególnie korzystne dla niektórych kategorii klientów (osoby młode). Cele i cechy narzędzia online powinny być odpowiednio zdefiniowane, tak aby zaspokoić potrzeby przedstawione przez klienta oraz rozwiązać jej problem. Organizacja powinna na wstępnym etapie określić parametry, które należy wziąć pod uwagę w analizie adekwatności narzędzi, usług lub programów wsparcia przez Internet i dostosować je do kontekstu, cech klienta i zaistniałej sytuacji. Dlatego w kontaktach z ofiarą przemocy poszukującej wsparcia za pośrednictwem narzędzia internetowego ważne jest zrozumienie niektórych aspektów, takich jak te, przedstawione poniżej:

Wsparcie klienta:

- umowa (ustna) z ofiarą przemocy dotycząca warunków korzystania z pomocy online;
- problem przedstawiony przez klienta oraz to, czy usługa świadczona online i z którego zamierzają skorzystać jest adekwatna (np. czy przedstawiony problem jest związany z sytuacją przemocy? Czy kwalifikuje się jako nagły wypadek medyczny?);
- wiedza organizacji na temat istniejących usług w okolicy, przewidująca ewentualne skierowanie do przeprowadzenia interwencji bezpośredniej;
- preferencje klienta dla sposobu świadczenia wsparcia lub interwencji (np. osobiście, telefon, e-mail, czat, itp.);
- cechy klienta, które mogą utrudniać korzystanie z narzędzia online (np. język, kultura);
- cechy klienta, które mogą ograniczać zakres interwencji (np. w przypadku dzieci).

Narzędzia ICT:

- dostęp klienta do Internetu i komputera lub innego urządzenia;
- bezpieczeństwo i prywatność klienta podczas korzystania z usługi lub programu online;
- wiedza i doświadczenie klienta w korzystaniu z komputerów lub innych urządzeń i Internetu;
- doświadczenie i umiejętności klienta w komunikacji za pośrednictwem narzędzi ICT.

Przedstawiona powyżej lista kontrolna ma charakter orientacyjny. Podobną metodę gromadzenia tego rodzaju informacji należy wybrać zgodnie z potrzebami organizacji, która zakłada, że:

- zbieranie informacji może odbywać się nieformalnie, ponieważ ułatwia ona komunikację;
- zbieranie informacji może odbywać się w uporządkowany sposób poprzez zadawanie klientowi szczegółowych pytań obejmujących wyżej wymienione punkty oraz inne które organizacja uważa za istotne.

Na początku sesji wsparcia online ważna jest także ocena bezpieczeństwa ofiary przemocy podczas korzystania z narzędzia, usługi lub programu wsparcia online. Organizacja i ekspert powinni dążyć do zrozumienia, czy klient ma odpowiednie warunki do otrzymania wsparcia przez Internet w sposób bezpieczny i zachowaniem zasad prywatności uwzględniając mianowicie kwestie:

- miejsca (publiczne lub prywatne), w którym się znajdują;
- urządzenia (osobiste lub publiczne) używane do uzyskiwania dostępu do narzędzia, usługi online oraz możliwość z korzystania dostępu przez osoby trzecie;
- Internetu (sieć publiczna lub zamknięta, Wi-Fi), który jest używany do uzyskiwania dostępu do usługi wsparcia online;
- sprawdzenia, czy używane urządzenia są monitorowane przez osoby trzecie, np. przez sprawcę przemocy;
- możliwości zaskoczenia przybyciem osób trzecich, w tym sprawcy przemocy;
- znajomości kontaktów awaryjnych, które można wykorzystać w razie potrzeby;

- alternatywnego kontaktu udostępnionego przez klienta do wykorzystania w razie potrzeby;
- znajomości zachowań związanych z bezpieczeństwem, które należy zastosować przed, w trakcie i po udzielaniu wsparcia przez Internet.

Ekspert powinien umieć poinformować klienta o alternatywnych formach kontaktu z organizacją, z których mogą skorzystać, jeśli wystąpią problemy natury technicznej lub inne przeszkody w realizacji wsparcia online oraz zdefiniować strategię bezpieczeństwa określając sytuacje w których są realizacja wsparcia online jest przerywana przez osoby trzecie i sprawcę.

Oto niektóre przykłady:

- określenie hasła, które ostrzegają eksperta o przybyciu osób trzecich, obecności sprawcy przemocy lub wystąpienia innych, istotnych i nieprzewidzianych okoliczności
- osoba prowadząca rozmowę powinna nauczyć się (najlepiej na pamięć) przydatnych kontaktów i numerów alarmowych do wykorzystania w sytuacjach awaryjnych;
- poinformowanie klienta o zachowaniach związanych z bezpieczeństwem, które powinna zastosować przed, w trakcie i po korzystania ze wsparcia online;
- usunięcie historii rozmowy ze ekspertem zaraz po zakończeniu procesu komunikacji online tak szybko, jak to możliwe, w przypadku, gdy komunikacja z jakiegoś powodu została przerywana.

5. PRZYGOTOWANIE DO PROWADZENIA WSPARCIA ONLINE

Określenie zawartości sesji wsparcia online powinno koncentrować się na zbieraniu szczegółowych informacji o sytuacji, problemie lub doświadczeniu, które motywowały kontakt klienta za pośrednictwem internetowego narzędzia wsparcia. Powinno ono również koncentrować się na reagowaniu i zwiększaniu zaufania między klientem a ekspertem. Na tym etapie sesji cele mogą być zróżnicowane, w zależności od narzędzia służącego zapewnieniu wsparcia online oraz grup docelowych.

Oto przykłady niektórych z nich:

- uzyskanie informacji na temat sytuacji przemocy wraz ze szczegółami na temat okoliczności przemocy (np. gdzie się wydarzyła, co się stało, kto był sprawcą), ich dotkliwości i częstotliwości, rodzaju relacji klienta ze sprawcą przemocy, podjętych środków ochrony oraz istnieniu nieformalnej sieci wsparcia (np. rodzina, przyjaciele, koledzy z pracy);
- zadawanie pogłębionych pytań, sprawdzenie powodów nawiązania kontaktu;
- wyjaśnienie i informowanie klienta o dynamice i formach przemocy zwykle związanych z rodzajem przemocy, której doświadczyła;
- ocena ryzyka ponownej wiktymizacji, umożliwiając zdefiniowanie i przekazanie klientowi przemocy strategii bezpieczeństwa, które może wykorzystać dla swojej przyszłej ochrony i zwiększenia bezpieczeństwa;
- zidentyfikowanie potrzeby ofiary przemocy;
- odpowiedzenie na prośbę ofiary przemocy lub podanie przyczyny nawiązania kontaktu.

Ponieważ tempo komunikacji za pośrednictwem ICT jest zwykle wolniejsze, szczególnie gdy odbywa się pisemnie, ważne jest, aby zaplanować i regulować sposoby przekazywania informacji. Musi ono być zrównoważone i odpowiadać, przede wszystkim, potrzebom ofiary przemocy. Równowaga ta polega na zmniejszeniu liczby pytań zadawanych klientowi w porównaniu z sesją odbywającą się bezpośrednio. Podczas procesu komunikacji online niezbędne jest uważne „słuchanie” klienta, okazywanie empatii i zrozumienia dla uczuć, reakcji i znaczeń przypisywanych przez klienta doświadczeniu przemocy lub przestępstwa.

12

Przykład:

Ekspert (podczas sesji): „Dobrze, że ze mną rozmawiasz (...). Wiem, że nawiązanie kontaktu musiało być dla ciebie bardzo trudne”.

Praktyczne zalecenia od ekspertów VSM:

- Pytania powinny być bezpośrednie i koncentrować się na problemach przedstawionych przez klienta.
- Po każdym pytaniu ekspert powinien poczekać na odpowiedź klienta, zanim przejdzie do następnego pytania lub wiadomości.
- Pytania powinny koncentrować się na jednym temacie na raz. Przejście z jednego tematu do drugiego musi być przeprowadzone poprzez wyraźne wskazanie zmiany tematu.

Przykład:

Ekspert (podczas sesji): „Bardzo dobrze. Porozmawiajmy teraz o (...)”.

Praktyczne zalecenia ekspertów VSM:

- Specjalista nie powinien przerywać klientowi, gdy ten pisze na klawiaturze.
- Ważne jest, aby regularnie pytać klienta, czy czuje się dobrze pisząc w tempie, w którym rozwija się interakcja.
- Każdy klient posiada pewien stopień kompetencji technologicznych (w tym umiejętności pisania na klawiaturze), który wpływa na formę i szybkość, z jaką są w stanie komunikować się ze ekspertem. Ekspert musi być wrażliwy na sposób w jakim odbywa się komunikacja z klientem. Jeśli klient stwierdzi, że na przykład rozmowa jest zbyt szybka, ekspert powinien odpowiednio dostosować tempo do jej możliwości.
- Ekspert powinien być w stanie dostosować język używany do charakterystyki klienta i być szczególnie wrażliwy na wskaźniki określające styl używanego języka, odpowiednio dostosowując swój styl wyrażania się i formę wyrazu;

13

- W sytuacjach, gdy klient niespodziewanie przerwał konwersację, ekspert powinien wysłać nową wiadomość, aby ustalić, czy klient nadal pozostaje online;

W przypadku, gdy ekspert zda sobie sprawę, że klient definitywnie opuścił sesję online, powinno się mu wysłać wiadomość z podziękowaniem za kontakt oraz przesłać informacje o dostępnych alternatywnych formach kontaktu oraz poradach na temat bezpieczeństwa.

Przykład:

Ekspert (gdy wydaje się, że klient nie uczestniczy już w spotkaniu): „Mam wrażenie, że opuściłeś sesję, zatem będziemy musieli ją zakończyć. Dziękuję bardzo za kontakt. Skontaktuj się z nami ponownie. Jeśli chcesz, możesz skontaktować się też innymi instytucjami. Możesz wejść naszą stroną internetową, aby uzyskać informacje o lokalizacji naszej organizacji i godzinach otwarcia. Proszę pamiętać, aby dla własnego bezpieczeństwa jak najszybciej usunąć wszystkie dane związane z tą rozmową”.

Biorąc pod uwagę brak sygnałów niewerbalnych w komunikacji online, bardzo ważne jest, aby ekspert starał się wyjaśnić odpowiedzi na pytania, które mogą być błędnie interpretowane i dotknięte innymi możliwymi błędami w komunikacji.

Przykład:

Ekspert: „Powiedziałaś (kilka minut temu), że się boisz... Pamiętasz? Strach, który odczuwasz... czy to ma związek ze sprawą sądową? (...) Wyjaśnij mi proszę, czego się boisz...”.

6. OCENA RYZYKA PONOWNEJ WIKTYMIZACJI

Ocena ryzyka ponownej wiktyimizacji powinna koncentrować się na trzech głównych obszarach:

- 1) charakterystykach klienta, które mogą przyczynić się do zwiększenia jej podatności na ponowną wiktyimizację;
- 2) charakterystyce i dynamice przemocy, szczególnie w zakresie zwiększonego ryzyka, gdy istnieje związek między ofiarą a sprawcą przemocy;
- 3) cechach sprawcy przemocy, które mogą dostarczyć odpowiednich wskazówek na temat poziomu zagrożenia.

Ekspert może rozważyć następujące obszary i zmienne, aby ocenić ryzyko doznania przez ofiarę przemocy dozna nowego aktu przemocy.

Charakterystyka klienta:

Wiek, płeć, język ojczysty oraz kompetencje ustne i pisemne, trudności / stopień niepełnosprawności umysłowej i / lub poznawczej, wcześniejsze doświadczenia związane z przemocą, istnienie nieformalnych form wsparcia (np. rodzina, przyjaciele, koledzy z pracy), posiadanie dzieci, zależność (fizyczna, emocjonalna, finansowa) od sprawcy przemocy (gdy ofiara zna sprawcę przemocy).

Charakterystyka i dynamika przemocy:

- formy przemocy doświadczane przez klienta;
- konteksty, w których ma miejsce przemoc (np. w domu, w miejscu publicznym, w pracy itp.);
- czas trwania i eskalacja przemocy (np. jak długo to trwa? czy przemoc stała się bardziej dotkliwa?);
- dotkliwość i wpływ przemocy (np. czy przemoc spowodowała obrażenia ciała ? czy przemoc wywołała objawy niedostosowania emocjonalnego i psychicznego (takie jak ataki paniki,

intensywny strach, retrospekcje, koszmary senne, głęboki smutek lub inne objawy / oznaki) ?
czy nastąpiły znaczące zmiany w życiu klienta z powodu przemocy (np. rezygnacja z pracy /
zawodu, utrata dochodów)?

- czy klient zna sprawcę przemocy;
- relacje ze sprawcą przemocy (np. intymne, relacje rodzinne, zawodowe i inne);
- wspólne mieszkanie ze sprawcą przemocy (np. czy ofiara mieszka w tym samym miejscu zamieszkania co sprawca przemocy?);
- czy klient boi się sprawcy przemocy;
- czy w przeszłości doszło do przemocy wobec klienta;
- sytuacja wcześniejszych (nieudanych) prób zakończenia przemocy;
- czy klient wcześniej zgłosił się policję.

Charakterystyka sprawcy przemocy:

- dostęp do broni przez sprawcę przemocy;
- obecność problemów ze zdrowiem psychicznym i / lub używanie narkotyków,
- sprawca przemocy wszedł w konflikt z wymiarem sprawiedliwości, nowe formy agresji /
przemocy ze strony sprawcy przemocy;
- próby zastraszenia dokonane przez sprawcę przemocy miały miejsce po wystąpieniu sytuacji
przemocy, który zmotywował klienta do poszukiwania wsparcia;
- sprawca przemocy ma wiedzę na temat stylu życia klienta;
- sprawca przemocy próbował nawiązać kontakt lub zbliżyć się do klienta po epizodzie
przemocy, który zmotywował go do poszukiwania wsparcia.

Wyżej wymienione zmienne mają charakter ogólny i nie uwzględniają specyficznej dynamiki
towarzyszącym niektórym rodzajom przemocy, niektórych czynników ryzyka związanych z

formami przemocy oraz ich oddziaływania na wzrost bądź zmniejszenie ryzyka ponownej wiktymizacji. Organizacja powinna zdecydować i zdefiniować sposób gromadzenia informacji w celu oceny ryzyka ponownej wiktymizacji:

- gromadzenie informacji może być dokonywane pośrednio przez eksperta, wykorzystując informacje, które klient udostępniła podczas rozmowy;
- można to również przeprowadzić bezpośrednio i w bardziej uporządkowany sposób, zadając konkretne pytania na temat każdej ze zmiennych wymienionych powyżej (lub innych, które organizacja uważa za istotne).

Należy pamiętać, że:

a) Ocena ryzyka ponownej wiktymizacji ma sens tylko wtedy, gdy towarzyszą jej środki, które mogą pomóc ofierze poradzić sobie z sytuacją i ryzykiem, w którym się znajduje i zwiększyć jej bezpieczeństwo.

b) Podczas definiowania parametrów i zmiennych w celu oceny ryzyka i określania sposobu gromadzenia informacji, organizacja powinna rozważyć opracowanie praktycznych informacji i porad dla klienta.

Jeśli klient zna sprawcę przemocy i zostało to zidentyfikowane jako czynnik ryzyka oraz wtórnej wiktymizacji, ekspert powinien wdrożyć strategie zapewnienia bezpieczeństwa, takie jak na przykład: zapamiętywanie kontaktów alarmowych na wypadek, gdyby klient potrzebował pilnej pomocy oraz unikanie sytuacji bycia sam na sam ze sprawcą przemocy.

Poradnictwo i ćwiczenia psychoterapeutyczne stosowane w terapii online przez VSM są zasadniczo podobne do technik stosowanych w kontakcie bezpośrednim. Niektóre techniki można dostosować, np. pisanie dokumentu w formacie Word i udostępnianie ekranu zamiast pisania na kartce papieru.

W sytuacjach kryzysowych przestrzegane są następujące protokoły:

a) Klienci z myślami samobójczymi

VSM zajmuje się klientami, którzy napotkali i przeżywają trudne doświadczenia życiowe. Podczas sesji u niektórych klientów mogą pojawiać się myśli samobójcze.

1. W sytuacjach, w których klienci wspominają o myślach samobójczych, należy zadać bezpośrednio następujące pytania:

- Czy myślisz o popełnieniu samobójstwa?
- Jak często masz te myśli?
- Czy masz plan popełnienia samobójstwa?
- Czy masz możliwości i środki, żeby popełnić samobójstwo?
- Czy zastanawiałeś się, kiedy zakończyć swoje życie (data i godzina)?
- Co cię powstrzymuje przed kontynuowaniem planu (czynniki ochronne)?

2. Po dokładnej analizie tych pytań z klientem, zwykle osoba prowadząca wsparcie w VSM jest zobowiązana do podjęcia określonego działania. Protokół postępowania wymaga wykonania, bez wychodzenia z pokoju, telefonu do przełożonego. Podstawowym założeniem w tym przypadku jest to, aby klient, który ma myśli samobójcze, nie pozostawał bez opieki. Jeśli pracownik VSM pracuje online, powinien wyciszyć mikrofon, dzwoniąc w tym samym czasie do kierownika zespołu lub superwizora z prośbą o dołączenie do sesji, tak aby ten mógł obserwować klienta.

3. Po wezwaniu do pokoju spotkań online psycholog lub terapeuta wspiera pracownika VSM.

4. Pracownik VSM określa możliwość przyjęcia klienta do szpitala. Jeśli klient jest oporny, pracownik VSM bada możliwość podzielenia się tą informacją z wybranym przez siebie członkiem rodziny lub bliskim powiernikiem. Należy pamiętać, że decyzja o podjęciu tego kroku będzie dla klienta dużym wyzwaniem. Jeśli klient jest w stabilnym stanie emocjonalnym, idealnym rozwiązaniem jest podjęcie decyzji o tym, jak należy postępować, w możliwie porozumieniu z klientem.

5. Jeżeli zostanie ustalone, że osoba bliska klientowi tzw. powiernik lub członek rodziny zostanie poinformowany o myślach samobójczych, wezwania dokonuje ekspert, a

przedstawiciel VSM ma za zadanie porozmawiać z powiernikiem lub członkiem rodziny. Pracownik VSM nie pozwala klientowi na opuszczenie spotkania online i prosi go o przybycie do biura lub udanie się do miejsca, w którym może mu towarzyszyć.

6. Jeśli klient wyrazi zgodę na przyjęcie do szpitala, pracownik VSM powinien powiadomić karetkę pogotowia o konieczności przybycia do biura VSM lub udania się do klienta.

7. W przypadku, gdy klient zachowuje się nieracjonalnie lub nie chce współpracować, kierownik zespołu VSM dzwoni po służby ratunkowe pod numer alarmowy, nawet w przypadku braku jego zgody.

b) Klienci, którzy stają się agresywni

1. Jeśli klient grozi werbalnie lub fizycznie lub jest agresywny, wolontariusz lub członek personelu VSM musi natychmiast zakończyć sesję i natychmiast opuścić pokój spotkań online.

2. Członek personelu VSM powinien wezwać kierownika zespołu, który powinien natychmiast przyjść z pomocą.

3. W przypadku, gdy klient odmówi opuszczenia pokoju spotkań online, pracownik VSM powinien natychmiast odejść od biurka, zamknąć sesję, a następnie natychmiast zadzwonić na policję pod numer alarmowy 112.

4. VSM ma obowiązek przekazania nagrania z kamer policji, która ma obowiązek wszczęcia dochodzenia.

7. IDENTYFIKACJA POTRZEB OFIARY PRZEMOCY

Dzięki informacjom zebranych podczas sesji wsparcia online ważne jest, aby ekspert zidentyfikował potrzeby wsparcia i ochrony ofiary przemocy. Biorąc pod uwagę udokumentowany poziom ryzyka wtórnej wiktyimizacji oraz zebrane informacje należy określić:

- Czy konieczne jest wdrożenie strategii bezpieczeństwa klienta, aby radzić sobie z potencjalnie nowymi sytuacjami przemocy?
- Czy konieczne jest zalecenie ofierze skontaktowania się z policją i/lub wymiarem sprawiedliwości?
- Czy konieczne jest uświadomienie ofierze potrzeby uzyskania bardziej szczegółowego wsparcia lub interwencji (prawnej, medycznej, psychologicznej lub innej)?

Czy konieczne jest poinformowanie klienta o możliwym skierowaniu do innych służb lub podmiotów (np.: skorzystania ze świadczeń socjalnych)?

Niektóre zidentyfikowane potrzeby mogą ostatecznie zostać zaspokojone przez organizację pierwszego kontaktu. Jednak inne potrzeby (np. pomoc medyczna i wsparcie psychoterapeutyczne) mogą wymagać zaangażowania innych podmiotów lub organów wymiaru sprawiedliwości. W związku z tym reakcja organizacji na zidentyfikowane potrzeby ofiary przemocy będzie zależeć od:

- kompetencji i misji organizacji;
- tego czy organizacja świadczy dane usługi wsparcia online lub czy będą one kierowane do innych podmiotów;
- czy w danej społeczności świadczone są również inne usługi wsparcia (opieka zdrowotna, pomoc socjalna, organa wymiaru sprawiedliwości, policja), w tym współpraca instytucjonalna i uzgodnienia pomiędzy różnymi organizacjami.

7. Przykładowe techniki komunikacji z ofiarami przemocy podczas prowadzenia sesji online

Techniki obecności są zestawem technik, które mają na celu zrekompensowanie braku fizycznej obecności i wykorzystaniem niewerbalnej komunikacji w relacjach wsparcia między ekspertem a użytkownikiem. Zastosowanie tych technik ma na celu zwiększenie poczucia, że specjalista jest „obecny” w relacji wsparcia oraz utrzymanie relacji wsparcia, która wykracza poza zwykłą transmisję informacji poprzez utrzymywanie ciepłej i pełnej troskliwości formy przekazu.

Techniki obecności są zróżnicowane i należą do nich:

a) Nawias emocjonalny

Jest to jedna z technik obecności, która, aby zrekompensować brak wskazówek wizualnych, odnosi się do włączenia (w nawiasach) podstawowej treści emocjonalnej w treści pisanej, w ten sposób wzmacniając jej przekaz. Technika ta ma na celu ułatwienie zrozumienia i wyrażenia tego, co czuje druga osoba. Podczas komunikacji za pośrednictwem ICT ekspert może uciekać się do stosowania nawiasów emocjonalnych, a także promować ich wykorzystanie przez klienta w przypadku przekazywania ważnych treści emocjonalnych, których inaczej nie potrafiłby wyrazić. Ta technika pozwala na ustanowienie i wzmocnienie relacji wsparcia, ponieważ promuje wzajemne zrozumienie i pomaga ekspertowi okazać empatię wobec problemów, potrzeb i obaw przedstawionych przez użytkownika. Dzięki nawiasowi emocjonalnemu ekspert może dostarczyć użytkownikowi więcej informacji. Ta technika ułatwia również dzielenie się i uzewnętrznianie informacji i emocji przez użytkownika oraz większą samoświadomość własnych emocji i myśli.

Przykład:

Ekspert: „To bardzo ważne (jestem nieco zaniepokojony), że nie do końca czujesz się bezpiecznie”.

b) Natychmiastowy opis (wizualizacja tekstowa)

Jest to jedna z technik obecności, która pogłębia relację między ekspertem a użytkownikiem, dostarczając użytkownikowi informacji o niewerbalnym zachowaniu eksperta, umożliwiając wsparcie podobne do konsultacji odbywających się bezpośrednio, twarzą w twarz. Należy zachęcać klienta do stosowania tej techniki, zwłaszcza w sytuacji, gdy użytkownik zamierza ujawnić ważne informacje. Jest to technika przydatna do podkreślenia momentu intensywnej emocji (pozytywnych lub negatywnych), szczególnie w sytuacjach, w których informacja słowna i reakcja werbalna nie jest wystarczająca. Może ona być bardzo przydatna do rozwinięcia bliższej relacji wsparcia, a na późniejszym etapie, umożliwianie bardziej bezpośredniego rozwiązywania niektórych problemów, gdy udostępniane są intymne informacje. Ta technika może być również przydatna do otwierania lub zamykania sesji wsparcia online. Ważne jest, aby pamiętać, że specjalista nie powinien używać tej techniki do przypisywania zachowań użytkownikom.

Przykład:

Ekspert (podczas sesji): „Po tym, co powiedziałaś wcześniej przez co przeszedłeś jestem naprawdę zachwycony twoją odwagą (uśmiecham się i kiwam głową)”.

Ekspert (na zakończenie sesji): „Dziękujemy za kontakt. Wyobraź sobie, że wyciągam rękę, aby cię pożegnać i zapraszam cię do nawiązania następnym kontaktów”.

c) Komunikaty opisowe

Ta technika obecności wykorzystuje opisowy język, aby pomóc użytkownikowi stworzyć mentalny obraz otaczającego środowiska, zwiększając poczucie fizycznej obecności eksperta, w celu stworzenia wrażenia wsparcia zbliżonego do wsparcia bezpośredniego.

Przykład:

Ekspert: „Jestem w pokoju spotkań. Biuro znajduje się na 2 piętrze budynku. Jest podobny do pokoju, w którym ostatni raz tu byłeś. Pamiętasz?”.

d) Znaczenie czasu

Ta technika obecności ma na celu osadzenie komunikacji między ekspertem a użytkownikiem na teraźniejszości, rozwój bliższej relacji i skupienie użytkownika na faktycznym momencie sesji wsparcia online.

e) Odstępy i tempo komunikacji

Ta technika dotyczy stosowania interpunkcji, odstępów i struktury zdań do zarządzania tempem komunikacji online z użytkownikiem, wprowadzania pauz w procesie interakcji i myślenia, w celu wzmocnienia dyskursu i skupienia uwagi użytkownika. Zarządzanie rytmem sesji można również przeprowadzić, konstruując zdania częściowe, co oznacza, że treść przekazu nie jest jeszcze kompletna.

Przykład:

Ekspert: „Bardzo dobrze. Zatrzymajmy się teraz trochę... I wróćmy do tego, co powiedziałaś/aś wcześniej”.

Typowy język komunikacji online, który jest bardziej nieformalny, również jest przydatny do wprowadzenia bardziej nieformalnego tonu w komunikacji między ekspertem a klientem. Ważne jest jednak, aby upewnić się, że jest on właściwie używany i ocenić kontekst oraz sposób jego użycia (aby zapobiec błędom w zrozumieniu, na przykład interpretacji danej sytuacji jako braku kompetencji lub jako oznaka braku szacunku dla użytkownika lub przedstawionego problemu).

Kilka przykładów

- pisanie tylko dużymi literami, szczególnie w celu podkreślenia czegoś lub przekazania emocji (np. TY TO ZROBIŁEŚ!);
- Wykrzykniki podkreślające określoną informację lub emocję;
- Wokalizowane pauzy / przedłużanie słów (np. hmhhh);
- Emotikony, aby przekazać określone emocje lub reakcje (w tym wyraz twarzy) związane z przekazywanymi informacjami;

- Skróty / inicjalizacje, odpowiadające słowom utworzonym przez pierwsze litery lub sylaby w sekwencji słów (np. SMS);
- Akronimy odpowiadające skrótom wymawiane jako słowo (np. w języku angielskim skrót LOL, oznacza „śmiejąc się na głos”);

f) Język metaforyczny.

Jego głównym celem jest pogłębienie relacji wsparcia między ekspertem a użytkownikiem, ale pomaga również zrozumieć potrzeby danej osoby. Wykorzystuje on analogie i metafory, aby oddać treść przesyłanych informacji za pomocą używanych technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Przykład:

Ekspert (podczas sesji): „Wstyd mówić o tej sprawie, wiem jaki to ciężar dla ciebie”.

g) Eksternalizacja tekstowa

Technika ta ma na celu umożliwienie użytkownikowi napisanie opinii i przeżycie doświadczenia z różnych punktów widzenia przed podjęciem ważkiej decyzji. Podstawowym celem tej techniki jest umożliwienie użytkownikom eksploracji i uzewnętrznienie uczuć i myśli, tworząc warunki do podjęcia bardziej świadomej (autonomicznej) decyzji.

Przykład:

Ekspert (podczas sesji z klientem, jest on/ona niezdecydowany/-a do podjęcia decyzji odejściu ze związku): „Decyzja nie jest łatwa. Wiem, że chcesz położyć temu kres i zacząć życie od nowa... Z drugiej strony boisz się ... Wsłuchajmy się najpierw w punkt widzenia obu stron. Zacznijmy od słów „Chcę odejść”. Czy to w porządku? Napisz tutaj, co myślisz na temat opcji „Chcę odejść”. Napisz, co Twoim zdaniem należy mu / jej powiedzieć”.

Pytania - zadawanie klientom pytań pozwala ekspertom upewnić się, że rozumieją problemy wyrażane przez klienta oraz że zawierają one niezbędne informacje, konieczne do dalszego prowadzenia wsparcia.

Informowanie - udzielanie informacji ofierze przemocy z uwzględnieniem ich sytuacji, motywu kontaktu / prośby lub zidentyfikowanych potrzeb wsparcia i poziomu ryzyka jest podstawową kompetencją techniczną.

Przykład:

Ekspert (podczas sesji): „Masz prawo otrzymywać informacje o tym, co dzieje się w trakcie sprawy sądowej”.

9. ZAMKNIĘCIE SESJI POMOCY TECHNICZNEJ ONLINE

Zamknięcie sesji wsparcia online powinno, podobnie jak każdy inny etap sesji wsparcia, być odpowiednio przygotowane. Dlatego ekspert prowadzący je powinien zwrócić szczególną uwagę na następujące aspekty:

- a) poinformować klienta lub uświadomić go o znaczeniu delegowania wsparcia do innych organizacji (np. sesja bezpośrednia) lub dostępności usług u innych podmiotów i organizacji;
- b) uzyskać zgodę klienta na przekazanie kontaktu do innej organizacji;
- c) ustalić, czy klient ma jakieś pytania i wątpliwości, które nie zostały wyjaśnione;
- d) podziękować ofierze za nawiązanie kontaktu.
- e) zadeklarować otwartość do nawiązania przyszłych kontaktów, przekazując informację o alternatywnych kontaktach innych organizacji świadczących wsparcie (np. kontakt telefoniczny, infolinia, adres i dni / godziny otwarcia lokalnych biur wsparcia).
- f) poinformować klienta o konieczności przestrzegania reguł bezpieczeństwa, które powinny zostać podjęte po zakończeniu sesji wsparcia online.