

Sociálna práca - Ako správne viesť rozhovor

Úvod

Táto časť obsahuje podnety, ako viesť rozhovor s deťmi a dospelými, ktorí sa stali obeťou kyberšikany. Odborníkom (sociálnym pracovníkom, pedagógom, psychológom) ukazuje, ako je možné vytvoriť sociálne prostredie, ktoré obetiam pomôže dostať sa z izolácie a opäť sa cítiť dobre.

Je potrebné zapojiť všetkých, ktorí sa kyberšikany zúčastnili, pretože ide o proces spojený s dynamikou skupiny.

Tento proces prebieha rôzne. Mladí prichádzajú s rozličnými prosbami, taktiež tu hrá podstatnú úlohu okolie a socializácia.

Pre každý z nasledovných prípadov na témy sexting, pózovanie a grooming bol vypracovaný jeden dialóg demonštrujúci, ako správne viesť rozhovor.

Dialógy slúžia len ako podnet, inšpirácia.

Ako to vyzerá v praxi?

Nie každá obeť vyhľadá poradenstvo, často však navštívi nejaké centrum pre mládež, s cieľom nadviazať kontakt.

Na včasné rozpoznanie takýchto prípadov je potrebná senzibilitácia v spôsoboch správania sa.

Konkrétne príznaky:

- po použití internetu je dieťa smutné, agresívne, neprítomné
- vystrašene odkladá mobil, keď sa priblíži dospelý
- dieťa je utiahnuté do seba, napr. sa s nikým v mládežníckom centre nerozpráva
- tiché a skôr utiahnuté správanie
- dieťa je utrápené
- odmieta chodiť do školy
- ťažkosti v učení
- výrazné zhoršenie prospechu
- somatické príznaky (bolesť hlavy, brucha)
- dieťa nemá chuť venovať sa doterajším záľubám

Keď si všimneme tieto signály, treba sa pokúsiť o dôverný rozhovor. Príklady, ako začať rozhovor:

- *"Robím si o teba starosti, vyzeráš taký smutný, nie je tak?"*
- *"Si taký utiahnutý, trápi ťa niečo?"*

Ak sa obeť chce s niekým porozprávať, znamená to, že je v núdzi. Dieťa sa cíti samo, opustené, ponížené, má strach a potrebuje ochranu. Očakáva, že ho niekto vypočuje, vysvetlí mu situáciu, dodá mu odvalu a navedie k vlastným rozhodnutiam. Pred samotným rozhovorom sa jasne určí časový rozsah. To ho núti držať sa štruktúry rozhovoru. Tento proces možno rozdeliť na štyri úseky:

1. Nadviazanie kontaktu
2. Fáza vysvetľovania
3. Hlavná fáza
4. Rozlúčka

1. Nadviazanie kontaktu (predstavenie sa, nadviazanie kontaktu a vzbudenie dôvery = vytvorenie bezpečného priestoru)

Ak nás deti ešte nepoznajú, nadviažeme prvý kontakt pozdravom a predstavením sa: *"Ahoj, moje meno je..."*. Často deti začínajú otázkou: *"Môžem s vami hovoriť?"*

Odpoveďou môže byť: *"Samozrejme, mám teraz 20 minút čas. Môžeme sa otvorene porozprávať, musím zachovať mlčanlivosť."*

V tejto fáze je dôležité opatrne vzbudiť dôveru. Každý musí cítiť, že ho akceptujú. Už tu sa začína budovanie pozitívneho vzťahu. Ten je dobrým základom pre vytvorenie komunikačného procesu.

2. Fáza vysvetľovania (Ako ti môžem pomôcť?)

Objasnenie aktuálnej situácie:

Aby sme mohli súčasný stav zmeniť, musíme ho najskôr pomenovať. V prvom kroku tejto fázy ide o to, aby sociálny pedagóg/psychológ načúval príbehu, v druhom kroku je treba objasniť, prečo dieťa prišlo: *"Rozumiem, šikanujú ťa, pretože..."*

Je to tak?

Cieľom tejto fázy je, aby si deti a dospelí uvedomili svoju zodpovednosť na riešení súčasnej situácie, aby vyvinuli aktivitu a chceli situáciu zmeniť. Nie je cieľom predkladať riešenia, úlohou detí a dospelých je, aby ich vyvíjali sami.

V tejto fáze ide o to, aby sme podnietili dieťa vyrozprávať situáciu, ktorú prežilo. Je dôležité začať opatrne vytvárať vzťah založený na dôvere. Každý musí cítiť, že ho akceptujú. Väčšinou v tomto momente ešte nie je úplne jasné, čo by bolo možné v budúcnosti dosiahnuť. Akú predstavu či očakávanie má obeť? Ako sa ja ako poradca staviam k danej téme? Môžem dieťa pozitívne podporiť? Odkážem ho na kolegov? Vysvetľovanie môže trvať rôzne dlho. Potrebujem dodatočné informácie, napr.:

- Sociálne okolie
- Kde žiješ?
- Problémy v okolí
- Ako sa to stalo?
- Ako by ťa opísali druhí?

3. Hlavná fáza (analyzovanie problému)

Obete sú znovu konfrontované s problémom. Cieľom je získať informácie.

- *"Keby dnes v noci prišla víla a vyriešila tvoj problém, čo by bolo iné?"*
- *"Čo by sa stalo, keby si sa s kamarátmi porozprával, prečo sa tak správajú?"*
- *"Keby si mal tri želania, čo by si chcel, aby sa ti splnilo?"*
- *"Kto by ťa mohol podporiť?"*
- *"Ako by si sa cítil, keby sa tento problém vyriešil?"*
- *"Čo by sa potom zmenilo?"*

Načrtávajú sa možnosti riešenia. Teraz sa začína cielená práca.

V záverečnej fáze pedagóg s dieťaťom spoločne vyvinú možnosti, ako postupovať ďalej. Ťažisko každého problému je iné, preto aj postupy budú rôzne.

4. Rozlúčka (výsledok, ďalší priebeh, rozlúčenie sa)

Zhrnieme výsledky a rozlúčime sa vždy so zopakovaním, aký je ďalší možný krok, na ktorom sme spoločne počas sedenia pracovali.

Dialógy na praktické zhrnutie hlavných teoretických poznatkov

Kontrolný zoznam:

Jedným z hlavných znakov kyberšikany je väčší počet zúčastnených osôb. Okruh divákov nie je priestorovo obmedzený.

Preto treba dodržať nasledovné zásady:

- Dať osobe, ktorá hľadá pomoc, na vedomie, že nie je sama. Spoločne si prejsť, kto z jej sociálneho okolia môže stáť po jej boku.
- V prvom rozhovore objasniť, že na urážky atď. sa nemá nikdy reagovať.
- Zaisťiť dôkazy napr. pomocou snímky obrazovky.
- Informovať školu (ako možné "miesto činu").
- Preveriť právne prostriedky.
- V prípade potreby zapojiť políciu.
- Požiadat o pomoc so zmazaním obsahu cez nahlasovací formulár na: <http://stopline.sk/sk/nahlasovaci-formular/>

Prípád sextingu



Do akej miery sú sociálne médiá súkromné?

Andrej (16) a Jana (15) sú pár. Chodia každý do inej školy, nevidia sa denne a o to viac spolu flirtujú cez sociálne siete. Posielajú si svoje fotografie spolu s erotickými textami. Obaja sú veľmi zaľúbení a fotografie, ktoré im prídu, zdieľajú s "blízkymi priateľmi". Medzi nimi je však aj jeden, ktorý by chcel chodiť s Janou. Chce Andreja nahnevať a prepošle tieto flirtovacie scény – a nie len tie – ďalším kamarátom.

Sexting = "sex" a "texting" – vzájomné posielanie intímnych fotografií s textami

Predchádzajúce udalosti

16-ročnému Andrejovi, ktorého ešte pred rokom považovali za neatraktívneho, sa konečne stal v škole populárnym. Zrazu sa oňho zaujímajú všetci, aj 15-ročná Jana.

Obaja sú až po uši zaľúbení a aj po škole trávajú veľa času spoločne na internete. Flirtujú spolu a posielajú si svoje fotografie spolu s erotickými textami. Obaja sú veľmi zaľúbení a fotografie, ktoré im prídu, zdieľajú s "blízkymi priateľmi". Medzi nimi je však aj jeden, ktorý by chcel chodiť s Janou. Chce Andreja nahnevať a prepošle tieto flirtovacie scény – a nie len tie – ďalším kamarátom.

Andrej je v šoku, keď sa dozvie o podlosti svojho kamaráta. Našiel svoje a Janine erotické fotografie zverejnené na internete a doplnené zábavnými komentármi. Ale to nie je všetko. Popri týchto fotografiách nájde aj svoje staršie fotky, ktoré ukazujú, ako vyzeral predtým. Pod nimi si Andrej prečíta o sebe tie najodpornejšie komentáre. Andrejovi je hrozne. Jana ho už nechce nikdy vidieť, jeho kamarát ho zradil, v škole si ho už opäť doberajú, je sám, a preto už takmer nechodí do školy. Je zúfalý a nevie čo ďalej.

O mesiac neskôr

Andrej už celú situáciu ďalej neznesie a obráti sa na psychologické poradenstvo na svojej škole. Dúfa, že sa mu dostane podpory.

1. Nadviazanie kontaktu

Andrej zaklope na dvere.

- Poradkyňa:** "Pod' ďalej! Moje meno je Katarína. A ty ako sa voláš?" pozdraví Andreja školská psychologička a vyzve ho, aby sa posadil.
Andrej: "Volám sa Andrej."
Poradkyňa: "Čo môžem pre teba urobiť?"
Andrej: "Ja už neviem ako ďalej... cítim sa tak sám."
Poradkyňa: "Nedarí sa ti, hm?"

Andrej smutne pokrúti hlavou.

- Poradkyňa:** "Veľa vecí nejde v živote ľahko. Tušíš, čo je to u teba?"

Andrej potlačí slzy.

- Poradkyňa:** "Andrej, mne môžeš dôverovať! ... Som zaviazaná k mlčanlivosti. Všetko, s čím sa mi tu zdôveríš, ostane v tejto miestnosti."
Andrej: "Je toho tak veľa... Bolí ma to, som smutný... sklamaný... a vlastne úplne zmätený...!"
Poradkyňa: "Z akého dôvodu? (...)" alebo "Kto v tebe vyvolal takéto pocity?"
Andrej: "Môj najlepší kamarát."
Poradkyňa: "Rozumiem. To pre teba musí byť veľké sklamanie."
Andrej: "Áno."

Poradkyňa: "Chceš mi o tom porozprávať?"

2. Fáza vysvetľovania

Andrej sa cíti lepšie a začína rozprávať: o svojej minulosti, o ťažkostiach, ktoré mával v škole, keď ho kvôli jeho výzoru nechceli ostatní prijať, o tom, ako chcel mať priateľku a byť normálny chalan, o Jane, o svojom kamarátovi (...).

Poradkyňa: "Si veľmi sklamaný a veľmi zranený. Svojmu kamarátovi si dôveroval. A nechápeš, prečo to urobil, však?"

Andrej: "Áno, ako mi to len mohol urobiť..."

Poradkyňa: "Už si sa s ním o tom rozprával?"

Andrej: "On sa mi vyhýba..."

Fáza vysvetľovania môže trvať dlhšie, pokiaľ sa nepreberú všetky relevantné osoby, nedosadia na svoje miesto v príbehu a pokiaľ psychologička nezíska komplexný obraz o všetkých zúčastnených.

Poradkyňa: "Je pekné, že mi dôveruješ a že si mi to všetko porozprával. Veľa sa toho prihodilo."

Andrej: "Čo mám teraz robiť?"

3. Hlavná fáza

V tejto fáze kladie psychológ otázky, ktoré Andreja navedú na riešenie. Andrej pozná sám seba najlepšie a pomocou otázok ho psychológ opatrne navedie na možné riešenia a perspektívy.

Poradkyňa: "Čo by si si predstavoval, že by ti pomohlo cítiť sa dobre?"

Andrej: "Aby to bolo také ako predtým... než sa to všetko stalo. Chcel by som zasa normálne chodiť do školy."

Poradkyňa: "Čo by sa muselo stať, aby si mohol opäť chodiť do školy?"

Andrej: "To neviem presne. Musel by som o tom popremýšľať. Môžem prísť niekedy znovu?"

Poradkyňa: "Samozrejme. Dohodneme si druhý termín a medzitým budeš mať dosť času, aby si si to premyslel."

4. Rozlúčka

Poradkyňa: "Potrebuješ z mojej strany niečo objasniť, než sa opäť stretneme?"

Andrej: "Ani nie, som rád, že som o tom niekomu povedal."

Poradkyňa: "Rozprávali sme sa teraz viac ako hodinu a dosť si o všetkom popremýšľal. Čo povieš na to, že by sme sa opäť stretli v stredu? Rada si pre teba nájdem hodinku čas."

Andrej: "V stredu nemôžem."

Poradkyňa: "V ktorý deň sa ti dá prísť?"

Andrej: "Nuž, vo štvrtok, ale už o druhej, ak sa vám dá. Neskôr radšej nie, to by bolo nápadné."

Poradkyňa: "Dobre, Andrej, to sa mi hodí. Takže sa uvidíme vo štvrtok o druhej poobede. Tu máš moju vizitku, keby sa niečo zmenilo."

V tomto príklade sa ukázalo, že je nutných viac sedení a teraz sa celý proces ešte len začal. Andrejova dôvera k poradkyňi ešte nie je stabilná a on by v žiadnom prípade nechcel, aby niekto zistil, že poprosil niekoho o radu. Napriek tomu mu rozhovor dobre padol, inak by si nedohodol ďalší termín a ostalo by len pri jednom sedení. Dospievajúci vnímajú veci veľmi citlivo a zľaknú sa, keď cítia, že ich žiadosť neberú vážne.

Na druhom sedení pôsobí Andrej uvoľnenejšie. Je rád, že sa môže s niekým rozprávať o svojom probléme. Cíti, že ho berú vážne. Skutočnosť, že sa niekomu zveril so svojím problémom, ho naladila optimistickejšie a je si istejší, že sa jeho situácia môže vyriešiť. Veľmi pritom pomáhajú časové odstupy medzi sedeniami. Andrej sa necíti byť pod tlakom a môže si aj sám určiť, aké kroky by boli pre neho dobré. Pre dospievajúceho človeka je veľmi dôležité ostať nezávislý a vyzeráť "cool". Cíti, že je tu na správnom mieste.

Poradkyňa: Je pekné, Andrej, že si dodržal náš termín. Pôsobíš na mňa uvoľnenejšie. Čo sa medzičasom prihodilo?

Andrej: "Som rád, že sem môžem prísť a porozprávať sa s vami o tom."

Poradkyňa: "Kto by ťa ešte mohol podporiť? Povedal si rodičom, čo sa stalo?"

Andrej: "Níeee, netrúfam si. Oni by sa hneď obrátili na rodičov mojich spolužiakov. A v škole by sa zo mňa smiali ešte viac."

Poradkyňa: "Rozumiem. A premýšľal si o tom, čo by sa muselo stať, aby si mohol opäť normálne chodiť do školy?"

Andrej: "Áno... asi Jana? Keby som sa s ňou porozprával?"

Poradkyňa: "Ako by mal tento rozhovor prebiehať?"

Túto otázku možno dobre skombinovať s otázkou o zázraku. Pri predstavovaní si takéhoto zázraku si mladí môžu vytvárať svoj život, pretože majú predstavu, ako by ich život mohol vyzeráť. Pociť, že môžu ďalej žiť svoj život a venovať sa normálnym, každodenným aktivitám, im dodá enormnú silu.

Poradkyňa: "Predstav si, že v noci, kým si spal, sa stal zázrak a tvoj problém, ktorý ťa sem priviedok, je vyriešený, len tak." (Lusknúť prstami.) "Ako teraz prebieha tvoj rozhovor s Janou?"

Počas ďalších sedení si Andrej začína viac a viac dôverovať. Zároveň získava odvahu porozprávať sa o svojom probléme s rodičmi a neskôr aj s Janou. Vzájomná dôvera sa stáva rozhodujúcim faktorom, vďaka ktorému môže opäť chodiť do školy. Pomaly sa jeho život vracia do normálu a Andrej verí, že sa znormalizuje aj vzťah k spolužiakom.

Rozlúčka

Poradkyňa: "Čo ešte môžem pre teba urobiť?"

Andrej: "Môžem prísť znovu, keby som vás potreboval?"

Poradkyňa: "Určite! Aj keď ma nebudeš potrebovať, budem rada, ak o tebe budem počuť, ako sa ti darí."

Andrej: "Ďakujem. Dovidenia!"

Poradkyňa: "Dovidenia, Andrej."

Prípad pózovania



Budeš vďaka fotografiám na sociálnych sieťach obľúbenejšia a slávna?

16-ročná Anna sa zaľúbila, jej priateľ (17) sa s ňou však rozišiel. Anna je zúfalá, ostala jej len bolesť z nešťastnej lásky. Jej kamarátky ju utešujú, načúvajú jej (v tom lepšom prípade) a pomáhajú jej po tejto bolestnej skúsenosti. Zrazu jej však expriateľ napíše: "Chýbaš mi, tvoje telo, náš sex. Môžeš sa odfotiť nahá a poslať mi tú fotku?"

Chcem s tebou opäť chodiť." Anna fotografiu pošle. Bohužiaľ to jej expriateľ nemyslel vážne a minútu na to príde fotografia na mobil všetkým jej kamarátkam.

Pózovanie – prezentovanie sa v provokujúcich pózach

Predchádzajúce udalosti

16-ročná Anna sa zaľúbila, jej priateľ (17) sa s ňou však rozišiel. Anna je zúfalá, ostala jej len bolesť z nešťastnej lásky.

Jej kamarátky ju utešujú, načúvajú jej (v tom lepšom prípade) a pomáhajú jej po tejto bolestnej skúsenosti. Zrazu jej však expriateľ napíše: "Chýbaš mi, tvoje telo, náš sex. Môžeš sa odfotiť nahá a poslať mi tú fotku? Chcem s tebou opäť chodiť." Anna fotografiu pošle. Bohužiaľ to jej expriateľ nemyslel vážne a minútu na to príde fotografia na mobil všetkým jej kamarátkam.

1. Nadviazanie kontaktu

Niekoľkokrát týždenne navštevuje Anna mládežnícke centrum.

Sociálny pedagóg: "Ahoj, Anna, vyzeráš tak zarmútená, je to tak?"

Anna: "Nie, len sa nudím."

Sociálny pedagóg: "Nudíš?"

Anna: "Áno."

Sociálny pedagóg: "Zahráme sa nejakú hru?"

Anna: "Nie, nemám chuť."

Do dverí vojde iné dievča a Anna sa preľakne. Nechce, aby ju videli, a otočí sa.

Sociálna pedagogička si to všimne, opäť príde k Anne, položí jej ruku na plece a povie: "Ten svet vonku je hrozný, však?"

Anna sa rozplače.

Sociálna pedagogička ju utešuje a Anna začne rozprávať.

2. Fáza vysvetľovania

Anna porozpráva zo svojho pohľadu, čo sa stalo.

Sociálny pedagóg: "Rozumiem, hanbíš sa, pretože tvoje fotografie videli aj spolužiačky. Hneváš sa na svojho expriateľa, že sa tak podlo zachoval. A cítiš sa vylúčená. Je tak?"

Anna: "Áno. A neviem, s kým by som sa o tom mala porozprávať. Za rodičmi ísť nemôžem. Tak veľmi sa hanbím. Ani v škole sa už nemôžem ukázať."

Anna plače... Sociálna pedagogička ju nechá vyplakať sa.

Sociálny pedagóg: "Tvoj priateľ porušil právo na vlastnú podobizňu. To je trestný čin a dotýčného to bolí. Nemôžem zmeniť, čo sa raz stalo, ale môžem ti pomôcť rozhodnúť sa, čo ďalej. Chceš?"

Anna: "Áno."

3. Hlavná fáza

Sociálny pedagóg: "Čo by sa muselo stať, aby si opäť šla do školy?"

Anna: "Neviem. Mám strach, že ma všetci vysmejú, a hanbím sa."

Sociálny pedagóg: "To veľmi dobre chápem. Máš nejakú obľúbenú rozprávku?"

Anna: "Áno."

Sociálny pedagóg: "Akú?"

Anna: "Šípková Ruženka."

Sociálny pedagóg: "Ktorú rolu by si najradšej prijala?"

Anna: "Krovie z ruží, za ktorým Šípková Ruženka spí. Pretože tam je v bezpečí."

Sociálny pedagóg: "Chcela by si byť tým krovím alebo Šípkovou Ruženkou v bezpečí?"

Anna: "Šípkovou Ruženkou v bezpečí."

Sociálny pedagóg: "Šípková Ruženka toto bezpečie opustila, keď sa na pravom mieste v pravý čas objavil princ. Ja síce nie som princ, ale som v správny čas na správnom mieste. Môžem prísť do školy a porozprávať sa s tvojimi spolužiakmi?"

Anna: "A ja?"

Sociálny pedagóg: "Ty zajtra ostaneš doma s rodičmi."

Anna: "Och bože, s rodičmi?"

Sociálny pedagóg: "Áno, prečo nie?"

Anna: "Pretože... ja sa tak hanbím."

Sociálny pedagóg: "Z čoho máš strach?"

Anna: "Že mi budú klásť trápne otázky."

Sociálny pedagóg: "Mohli by sme tvojich rodičov poprosiť, aby to najbližšie dva týždne nerobili. Čo myslíš?"

- Anna:** "S tým nebudú súhlasiť."
- Sociálny pedagóg:** "Dokážeš predpovedať budúcnosť? Potom mi predveď niečo zo svojich schopností, aj ja by som to chcela vedieť."
- Anna:** "Nie, ale jednoducho to viem."
- Sociálny pedagóg:** "Ako to vieš, už si to niekedy skúsila?"
- Anna:** "Nie."
- Sociálny pedagóg:** "No vidíš, tak to skúsme! Pôjdem s tebou a podporím ťa. Zavolám k vám domov a poprosím rodičov, aby si tu smela ostať, kým nepôjdem ja domov. Keď prídeme k vám, poprosíme ich o dohodu, že ti najbližších 14 dní nebudú klásť žiadne trápne otázky. Zajtra smieš ostať doma, ale pod jednou podmienkou."
- Anna:** "Akou?"
- Sociálny pedagóg:** "Neodpovedaj zajtra ani na jednu jedinú správu, nech príde od hocikoho."
- Anna:** "Okej."

95 % rozprávok ponúka pozitívne riešenia s týmto posolstvom: Život sa dá zvládnuť aj v ťažkých podmienkach a napriek konfliktom. Nezáleží na tom, či je niekto bohatý alebo krásny. Je to dobro, vývoj a potenciál v každom človeku, čo sa ráta.

Obľúbené rozprávky sú často kľúčom k vlastnému životopisu a tým aj k nadobudnutiu odvahy – pre deti a dospelých.

V Anninom prípade to chcelo veľa odvahy, vyjsť s hanbou na svetlo. Preto sme tu **nadobudanie odvahy** použili rozprávku. Ďalej sa v tomto dialógu ukáže, že je často potrebná pomoc z viacerých zdrojov.

Ďalší priebeh

Ešte v ten večer informovala sociálna pedagogička políciu a písomne sa obrátila na centrum pre sťažnosti.

Nasledujúci deň prebehla triednická hodina za prítomnosti učiteľa, žiakov a školského sociálneho pedagóga.

- Metódy: hranie rolí, skupinová práca, samostatné rozhovory s Anninými kamarátkami
- Výsledky:
 - Všetci žiaci, za prítomnosti učiteľa, vymazali fotografiu z mobilu.
 - Žiaci sa spoločne dohodli, že sa budú k Anne správať priateľsky a s rešpektom.
 - Boli definované pravidlá, ako sa jeden k druhému správať.

Po jednodňovom vynechaní školy bola Anna opäť prijatá kolektívom. Trvalo ešte 5-7 dní, kým sa školský život vrátil do starých koľají. Rodičia dodržali dohodu, že jej nebudú klásť trápne otázky a ako rodina poskytli Anne potrebnú ochranu.

O niekoľko dní Anna porozprávala rodičom, čo sa stalo.

Prípad groomingu



Vieš, kto je skutočne na druhej strane?

14-ročná Lilly má na Facebooku veľmi odvážny profil. Na internete sa stretne s Phillipom (údajne 16 rokov), ktorý sa tvári ako jej starostlivý priateľ. V skutočnosti sa však volá Hans-Peter a má 35 rokov. Načúva jej a Lilly mu stále viac dôveruje. Posiela jej komplimenty, ona konečne získala pozornosť a cíti sa istejšie. "Phillip" požiada Lilly o fotografiu. Vymieňané fotografie a správy sa stávajú stále intímnejšími a požiadavky sa zvyšujú. Medzičasom Lilly prezradila Phillipovi svoje osobné údaje a on by ju chcel navštíviť, pretože jeho cieľom je sexuálne ju využiť.

Grooming – nadväzovanie kontaktov cez internet za účelom sexuálneho zneužitia

Predchádzajúce udalosti

14-ročná Lilly má na Facebooku veľmi odvážny profil. Na internete sa stretne s Phillipom (údajne 16 rokov), ktorý sa tvári ako dobrý priateľ. V skutočnosti sa však volá Hans-Peter a má 35 rokov. Načúva jej a Lilly mu stále viac dôveruje. Posiela jej komplimenty, ona konečne získala pozornosť a cíti sa istejšie. "Phillip" požiada Lilly o fotografiu. Vymieňané fotografie a správy sa stávajú stále intímnejšími a požiadavky sa zvyšujú. Medzičasom Lilly prezradila Phillipovi svoje osobné údaje a ten trvá na tom, že ju navštívi.

Dohodnú sa, že sa stretnú u Lilly doma. Nečakane ju však príde navštíviť aj jedna kamarátka, a tak keď "Phillip" zazvoní, nie je Lilly sama doma. Ten okamžite odchádza, pretože jeho cieľom bolo Lilly sexuálne využiť. Hneď jej na čete vynadá a tlačí na ňu, aby sa stretli opäť.

Lilly s týmto prudkým výbuchom hnevu a nadávkami nerátala a je úplne frustrovaná. Nepotrebuje ďalší stres kvôli kamarátovi, ktorý jej doteraz tak dobre rozumel a s ktorým preberala tak intímne veci. Okrem toho vyzeral inak, oveľa staršie, než popisoval na internete. Lilly totálne zneistela, rodičom sa však zveriť nechce, tí jej aj tak v poslednom čase vôbec nerozumejú. Netrúfa si však ani ostávať sama doma. Keď je už Phillipov nátlak príliš veľký, začína tráviť viac času v mládežníckom centre než v škole. Jeden z pedagógov si to všimne, a preto sa jej prihovorie.

1. Nadviazanie kontaktu

- Pedagóg:** "Ahoj, Lilly, je pekné, že k nám chodíš tak často. Páči sa ti tu?"
- Lilly:** "Ale áno..."

Pedagóg: "Dnes tu ešte takmer nikto nie je, chceš sa poprechádzať?"
Lilly: "Hmm, neviem..."
Pedagóg: "Čo by si chcela robiť?"
Lilly: "Neviem, všetko je nanič..."
Pedagóg: "Naozaj všetko?"
Lilly: "Áno, nikomu sa nedá veriť..."
Pedagóg: "Áno, niekedy sa človek v druhých ozaj sklame. Občas v niekom, od koho by to najmenej čakal. Poznáš to, keď už nevieš, čo robiť?"
Lilly: "Presne, nikto mi nerozumie, všetci ma len využívajú a vy tiež nič neviete."
Pedagóg: "Správne. Ani ja neviem všetko, ale ak potrebuješ môj názor alebo niekoho, kto ťa vypočuje – som tu."
Lilly: "To som si myslela aj minule! A ani vám nemôžem veriť!"
Pedagóg: "Dobre, ale mňa predsa poznáš. Vídavaš ma tu rozprávať sa aj s ostatnými. Počula si niekedy, že by som niekoho ohováral?"
Lilly: "Nie."
Pedagóg: "Takže čo, dáš mi šancu? Môžeme sa to pokúsiť vyriešiť spoločne. Keď budeš mať z toho zlý pocit, môžeš rozhovor kedykoľvek prerušiť."

Lilly premýšľa a váhavo, kúsok po kúsku, začne popisovať, v akej situácii sa ocitla.

2. Fáza vysvetľovania

Lilly: "Ja som taká hlúpa, doma mám len stres a keď konečne nájdem niekoho, s kým sa môžem porozprávať..."
Pedagóg: "Zato predsa nie si hlúpa. Čo bolo na rozprávaní sa s ním také skvelé?"
Lilly: "Bol taký sladký a písal mi také pekné veci. On jediný mi rozumel a ja som mu porozprávala o sebe toľko vecí a ešte som mu poslala aj fotky! Nikdy by som neverila, že ma oklame. Teraz ma prenasleduje, vie, kde bývam a ja sa sama doma bojím. Okrem toho je starý."
Pedagóg: "Okej, rozumiem, takže on nielen zranil tvoje pocity, ale ešte sa ti aj vyhružá?"
Lilly: "Presne, a moja kamarátka sa ma stále pýta, kto to bol, čo jej mám povedať? Veď by sa mi smiala. A ja som jej rozprávala, akého mám milého priateľa, ktorému na mne naozaj záleží. Nie ako majú tie hlupane, môj nie je taký tupý a detinský."
Pedagóg: "Myslíš si, že ťa kamarátky budú mať za hlúpu?"
Lilly: "Jasné, že áno! Čo si myslíte. Veď som sa aj dost predvážala."
Pedagóg: ...
Lilly: ...

Fáza vysvetľovania môže trvať rôzne dlho.

Lilly si s pedagógom dohodla ďalší termín a rada by vedela, čo robiť. Sama si so svojím problémom neporadí.

Krátky náhľad do druhého sedenia (hlavná fáza):

...

Lilly: "Myslíte, že sa všetko zasa zlepší?"
Pedagóg: "Čo by sa malo zlepšiť, Lilly?"
Lilly: "No, že ma ten muž nechá na pokoji, že sa budem môcť porozprávať s rodičmi, že ma nebudú mať všetci za úplného idiota."
Pedagóg: "Čo by robili tvoji rodičia, keby sa o tom mužovi dozvedeli?"
Lilly: "Tých by porazilo! A hneď by mi vzali mobil a zakázali by mi internet!"

V hlavnej fáze môže byť rozhodujúce, aby mali dospievajúci čas na odpoveď. Podnietime tým myšlienkový proces a mladí sami prídu na spôsob riešenia. Najskôr slovne vyjadria, akú reakciu očakávajú od jednotlivých osôb. Ak pedagóg v tomto príklade chvíľu počká a dá Lilly čas, môžu nasledovať aj ďalšie úvahy.

Lilly: "No áno, a asi sa ma budú pýtať, kto to je a či mi niečo urobil..."
Pedagóg: "Možnože si len robia o teba starosti?"
Lilly: "Asi mi urobia scénu alebo zavolajú políciu. Mne je to všetko také trápne!"

Tu je zoznam ďalších otázok, ktoré možno položiť v hlavnej fáze:

- Čo by sa stalo, keby si na toho muža podala trestné oznámenie?
- Čo by sa stalo, keby si svojim kamarátom porozprávala, čo sa stalo?
- Myslíš, že tvojim kamarátkam sa už niekedy stalo niečo podobné?
- Čo by si mohla urobiť, aby sa to už nikdy neopakovalo?
- Keby si o tom nemusela rozprávať sama, je niekto, koho by si rada mala ako podporu?
- Keby si si mohla vybrať, kto by to bol?

V tejto fáze je rozhodujúce, aby Lilly sama prišla na to, že to nieje žiadna nevinná príhoda a že ona na ňom nenesie vinu. Ide tu o trestný čin – je veľmi dôležité podať na políciu trestné oznámenie! Lilly potrebuje podporu a ochranu v rodičovskom dome, v kruhu priateľov a v škole.

Náš prístup

Teoretické základy

Náš prístup k metóde vedenia rozhovoru je založený na teórii postupu, ktorý sa systematicky orientuje na zdroje. Poradenstvo orientujúce sa na zdroje je založené na teórii systémov.

Z pohľadu systémového prístupu

Tu platí zásada, že ľudí vnímame v ich kontexte, spolu s ich správaním a prežívaním a že udalosť sama o sebe nepôsobí na dotyčnú osobu. Objasňujeme spoločne akciu a reakciu, aby bolo možné vnímať súvislosti a zahrnúť ich do našej práce. V poradenskom rozhovore spoločne objavujeme prístupy k riešeniu z rôznych perspektív, vďaka čomu sa klient cíti pozitívne vnímaný a zapojený. Nezameriavame sa na nedostatky, ale na využívanie zdrojov.

Čo vo vedení rozhovoru znamená orientovať sa na zdroje?

Orientovať sa na zdroje znamená: "Ľudia nám pomáhajú objaviť veľkú silu v každom z nás, v našej rodine a v našej sociálnej sieti." (Saleebey 1992:8). Preto tu pod zdrojmi rozumieme vnútorné aj vonkajšie sily a potenciál. Môžu to byť aj podporné rámcové podmienky, ako nápomocní ľudia v sociálnej sieti, dostatok času alebo peňazí. Predpoklady práce orientovanej na zdroje sformulovali Petr de Jong a Kim Berg (2003:33f).

Cieľom poradenstva orientujúceho sa na zdroje je podporovať nové spôsoby pohľadu na vec a rozbehnúť procesy vyhľadávania. Tiež je cieľom posilniť v človeku pocit sebavedomia a vedomie si vlastnej tvorivej sily. To je možné dosiahnuť takým postupom, v ktorom si človeka vážime, spolupracujeme s ním, konáme zmysluplne a v rámci kompetencie.

Ako podnietiť vznik nových náhľadov na vec a nových možností a ako naviesť človeka na riešenie je hlavnou témou tejto časti.

Základné údaje



Cieľová skupina:	deti a mládež od 12 rokov (žiaci, študenti, mladí hľadajúci prácu)
Časový rámec:	max. 60 minút na rozhovor
Intervaly:	rozhovory cca 1-krát týždenne až do ukončenia poradenstva
Počet sedení:	podľa potreby
Potreby:	vhodné priestory na súkromné rozhovory, počítač s prístupom na internet, vytvorenie atmosféry na rozhovor (nápoje, zariadenie)

Základné predpoklady

Rady k správne mu vedeniu rozhovoru

Pri rozhovore s obeťami a spoločnom konštruovaní riešenia problému nám môžu byť nápomocné základné predpoklady, príp. presvedčenia.

Tieto predpoklady riadia naše myslenie a konanie. Podčiarkujú, že je potrebné myslieť a hovoriť špecifickým spôsobom a špecificky tiež pristupovať k osobám hľadajúcim u nás pomoc. Walter a Peller (Walter, Peller, 2004, s. 27-55) uvádzajú 12 základných predpokladov, ktoré podporujú proces zmeny:

1. Podpora alebo pomoc je úspešná vtedy, keď sa zameriava na **topozitívne**, na **riešenia** a na **budúcnosť**. Preto sa treba sústrediť na to, aby sme sa pri rozprávaní neorientovali na problém, ale na riešenie. *V konverzácii s ľuďmi hľadajúcimi pomoc vychádzame z toho, že vedia: čo robia, čo funguje alebo čo urobia.*
2. V tom, v čom boli predtým úspešní, sa skrývajú stratégie riešenia. Výnimky, odchýlky poukazujú na riešenia. *Preto treba spoločne nájsť tieto odchýlky.*
3. Keďže všetko aj tak beží ďalej, zmeny sú neodvratné. *Nič neostáva stále rovnaké.*
4. Malé zmeny vedú k veľkým zmenám. *Krok za krokom.*
5. S ľuďmi, ktorí vyhľadali našu pomoc, spolupracujeme tak, že vychádzame z toho, čo nám ponúknu. Pomoc vyhľadali dobrovoľne, z vlastnej vôle. *Nesmieme pritom zabúdať, že musíme stáť pri nich. To znamená motivovať ich.*
6. Ľudia majú všetko, čo potrebujú, aby svoj problém vyriešili. *Každý človek je schopný urobiť to, čo treba, aby dostal čo chce; ľudia sú plne schopní fungovať.*
7. Ako ľudia hľadajúci pomoc svoju realitu interpretujú, tak ju aj prežívajú a tak aj konajú. *Zmenou významu zmeníme skúsenosť.*
8. Iné interpretácie vedú k inému prežívaniu situácie a k inému konaniu.
9. Reakcie ostatných mi objasnia, aké mi to všetko prinieslo posolstvo. *Význam spočíva v tom, akú dostaneme odpoveď.*
10. Ľudia hľadajúci pomoc sú sami najlepšimi odborníkmi na svoj život, *na to, čo chcú zmeniť, určiť a na čom chcú pracovať.*
11. Keď títo ľudia zmenia svoj postoj, ovplyvnia tým ostatných a aj celú situáciu.
12. Terapeutická spolupráca predpokladá spoločný cieľ a ochotu pracovať na ňom, *treba sa dobre v téme zorientovať, uzatvárať jasné dohody a dodržiavať rámcové podmienky.*

Pokiaľ sa bude poradca držať týchto východísk, dokáže s človekom, ktorý potrebuje pomoc, rýchlo nadviazať vzťah a tiež na neho nahliadať pozitívne. Tak si možno nájsť k človeku cestu aj v tých najvážnejších prípadoch.

Techniky kladenia otázok

Otázky načrtnuté v ďalšom texte ukazujú, ako sa môže vyvíjať práca zameraná na proces a zdroje. V práci zameranej na proces sa nepredkladajú žiadne hotové návrhy riešenia.

Za pomoci rôznych pomocných otázok sa začína pátranie, reflexia a konkretizovanie. Obete získajú opäť schopnosť konať, len čo sa dostanú zo súčasného stavu. Otvorenými otázkami získame od obete za krátky čas jasné a presné informácie. To vedie k nájdeniu takého spôsobu konania a myslenia, ktoré jej pomôžu úspešne zvládnuť situáciu. Nasledovné vysvetlenia sú z väčšej časti prebrané z Culley, 2011, s. 64-102, cit. v Schmid, 2013, s. 8-12.

- **Parafrázovanie:** poradca zopakuje výrok tými istými slovami, príp. ho formuluje ako otázku (reflexia).
- **Pýtanie sa:** Je niečo nejasné? Overenie reakcie komunikačného partnera (kongruencia?). Alebo, ako niekto reaguje na určitý výrok (počúvať a oznámiť). Ako na mňa pôsobí komunikačný partner: utláčaný, mlčanlivý, vysvetľuje potichu, nahlas... atď.
- **Zhrnutie:** zhrnúť rozhovor vlastnými slovami.
- **Vysvetlenie:** preverí si - pochopil som všetko správne?
- **Porovnávanie:** čo je tentokrát iné ako inokedy?
- **Poskytnutie spätnej väzby a motivovanie:** posilnenie obete v jej konaní, poukázať na zdroje, ktoré sú k dispozícii.
- **Potvrdenie:** *Áno, rozumiem ti. Musí to byť pre teba veľmi zlé.*
- **Hypotetická otázka:** Robiť tak, akoby... *Keby dnes v noci prišla víla a vyriešila váš problém, čo by bolo iné? Kto by si to všimol ako prvý?* Takéto pozitívne fantázie o budúcnosti spojené s otázkou o zázraku pripúšťa zmeny a umožňuje urobiť prvé reálne kroky.

Zoznam použitej literatúry

- Culley, Sue (2011). Beratung als Prozess. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten (C. Wolfgang Müller, prekl.) 4. vyd. Weinheim und Basel: Beltz Verlag. (Originál vyšiel v roku 1991.)
- Doris Ostermann (2010). Gesundheitscoaching in der Praxis, 2010
- K.Young (1998). Caught in the net. Suchtgefahr Internet
- Peter de Jong, Kim Berg (2003). Lösungen erfinden, Verlag modernes Lernen
- John L. Walter, Jane E. Peller (2004). Lösungs-orientierte Kurztherapie, vyd. Jürgen Hargens (6. vyd.), zv. 9, Verlag modernes Lernen, Dortmund



Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie. Táto publikácia (dokument) reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii (dokumente).

© 2017 cyberhelp.eu