



Základní myšlenky a východiska

pro práci poradce

- 1) Poradenství vnímáme jako podporu a službu.**
- 2) Klient a poradce jsou lidsky na stejné úrovni.
Nikdo není výše a ani níže.**
- 3) Pracujeme stylem „mladí mladým“.
Naše internetové poradenství nenahrazuje
odbornou pomoc a ani úlohu rodičů.**

- Na dotazy odpovídáme za sebe a od srdce.
- Klient i poradce má své hranice, které je nutno vzájemně respektovat.
- Jsme lidé a nestavíme se do pozic, které nám nepřísluší (např. Děd Vševěd, věštkyňe, soudce, učitelka, mravokárce atd.).
- Každý dotaz považujeme za důležitý, přestože jej tak sami nemusíme vnímat. Malý problém z našeho hlediska může být zásadním problémem pro druhého člověka.
- Důležitý je individuální přístup ke každému klientovi.
- Nemusíme za každou cenu odpovědět. Nevadí, když něco nevíme.
- Je třeba všítat si toho, že některé problémy jsou zástupné a jejich podstata tkví jinde.
- I vyslechnutí je podpora a pomoc. Nejde o litování, ale o sdílení pocitů a pochopení.
- Internetové poradenství má své meze a úskalí – některé typy problémů nelze na dálku vyřešit.
- Nebojíme se klienta ptát na další informace a udržovat dlouhodobější kontakt.
- Pokud nám něco není jasné, nedomýšlíme si, ale ptáme se (často klient píše něco jiného a něco jiného má na mysli).
- Nepíšeme spekulace a neověřené informace faktického charakteru.
- Vždy odpovídáme s ohledem na uvedený věk klienta. Nezapomínáme na to, že nemusí být uveden pravdivě.
- Anonymita má své výhody i nevýhody (např. smyšlené problémy, předstíraný věk, výhrůžky atd.).
- Nenecháme se citově vydírat a tlačit někam, kam nepatříme.
- Pokud se mě problém osobně dotýká, nechám si časový odstup, než budu odpovídat nebo ho nebudu zpracovávat a předám jej kolegovi.
- Podporujeme zdravé lidské vztahy a snažíme se řídit mravními principy (např. neradíme, jak někoho fyzicky napadnout, jak přebírat partnery, nepodporovat msty atd.).
- Na stejnou problematiku mohou mít dva poradci odlišný názor – je třeba vzájemný respekt, protože u určitých typů dotazů není jedna „správná“ odpověď.
- Veškeré odpovědi musí být v souladu se zákony platnými v ČR (např. pohlavní styk od 15ti let, užívání drog atd.).
- Nehodnotíme jazykový projev klientů – zajímá nás podstata sdělení.
- Náš jazykový projev je na patřičné úrovni (tj. nepoužívat vulgaritu, snažit se o spisovnou češtinu; v určitých případech nevádí hovorové výrazy).