

# **Metodická príručka dištančného poradenstva a krízovej intervencie**

## **v podmienkach Národnej linky na pomoc deťom v ohrození**

Národný projekt Podpora ochrany detí pred násilím,  
Kód ITMS 2014+: 312041M679

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu  
v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

[www.employment.gov.sk](http://www.employment.gov.sk) / [www.esf.gov.sk](http://www.esf.gov.sk) / [www.upsvar.sk](http://www.upsvar.sk)

## OBSAH

<b>PREDHOVOR.....</b>	<b>4</b>
<b>POUŽITÉ SKRATKY.....</b>	<b>5</b>
<b>DEFINÍCIE NIEKTORÝCH POJMOV PRE ÚČELY METODIKY NL.....</b>	<b>5</b>
<b>1. ZAMERANIE NÁRODNEJ LINKY NA POMOC DEŤOM V OHROZENÍ.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 KLIENT A KONZULTANT NL.....</b>	<b>7</b>
<b>2. NÁSILIE.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 FORMY NÁSILIA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 SYNDROM CAN.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 ŠIKANOVANIE, KYBERŠIKANOVANIE A NENÁVISTNÉ OBSAHY.....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 SEXUÁLNE OBSAHY A SEXUÁLNE OHROZENIA DETÍ.....</b>	<b>15</b>
<b>3. KOMUNIKÁCIA S KLIENTOM.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1 VŠEOBECNÉ ZÁSADY KOMUNIKÁCIE KONZULTANTOV NL.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 KOMUNIKÁCIA S KLIENTOM POČAS JEDNOTLIVÝCH FÁZ PORADENSKÉHO ROZHOVORU.....</b>	<b>19</b>
<b>3.3 ZÁKLADNÉ PRINCÍPY PORADENSKÉHO ROZHOVORU.....</b>	<b>22</b>
<b>3.4 KRÍZOVÁ INTERVENCIA.....</b>	<b>22</b>
<b>3.4.1 KRÍZOVÁ INTERVENCIA DIŠTANČNOU FORMOU.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4.2 IDENTIFIKÁCIA POTREBY KRÍZOVEJ INTERVENCIIE.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.3 TECHNIKY NA ZVLÁDANIE KRÍZOVEJ INTERVENCIIE CEZ CHAT.....</b>	<b>26</b>
<b>3.4.4 ŠPECIFIKÁ KRÍZOVEJ INTERVENCIIE PRI URČITÝCH TYPOCH KRÍZY.....</b>	<b>29</b>
<b>4. DIEŤA V OHROZENÍ A POSKYTNUTIE POMOCI Z ÚROVNE NL.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 ODHAD MIERY OHROZENIA DIEŤAŤA A POSTUPY KONZULTANTA.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.1 ODHAD MIERY OHROZENIA DIEŤAŤA Z DIŠTANČNEJ ÚROVNE.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.2 POSTUPY KONZULTANTA NA ZÁKLADE TYPOLÓGIE PRÍPADOV.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1.2.1 Dieťa sa nezdôverí s problémom – testovací kontakt.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1.2.2 Dieťa sa zdôverí s problémom, ktorý nejaví známky násilia.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1.2.3 Ohrozené dieťa.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1.2.4 Kyberšikanovanie, nenávistné obsahy, sexuálne ohrozenie dieťaťa v online prostredí.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 POSTÚPENIE PRÍPADU A ASISTENCIA Z POZÍCIE KONZULTANTA.....</b>	<b>45</b>
<b>4.3 ZÁKONNÁ OZNAMOVACIA POVINNOSŤ VS MLČANLIVOSŤ.....</b>	<b>48</b>

<b>5. SPROSTREDKOVANIE OPATRENÍ PRE ZABEZPEČENIE PRÁV A OCHRANY DIEŤAŤA.....</b>	<b>50</b>
<b>5.1 PRINCÍP ANONYMITY/NEANONYMITY.....</b>	<b>50</b>
<b>5.2 INFORMÁCIE POTREBNÉ PRE ÚČELY POMOCI.....</b>	<b>51</b>
<b>5.3 INFORMÁCIE PRE ŠTATISTICKÉ ÚČELY .....</b>	<b>51</b>
<b>5.4 OCHRANA.....</b>	<b>52</b>
5.4.1 OCHRANA DIEŤAŤA OHROZENÉHO NÁSILÍM.....	52
5.4.2 OCHRANA OZNAMOVATEĽA A KONZULTANTA.....	52
<b>5.5 HRANICE KOMPETENCIÍ KONZULTANTOV V ROZSAHU DIŠTANČNÉHO PORADENSTVA.....</b>	<b>55</b>
5.5.1 HRANICE DIŠTANČNÉHO PORADENSTVA.....	55
5.5.2 SPÄTNÁ VÄZBA A SPOLUPRÁCA.....	56
<b>POUŽITÁ LITERATÚRA.....</b>	<b>57</b>

## **PRÍLOHY**

**P1: ETICKÝ KÓDEX NL**

**P2a: PRAVIDLÁ POMOCI NL – PRE DETI MLADŠIE AKO 12 ROKOV**

**P2b: PRAVIDLÁ POMOCI NL – PRE DETI STARŠIE AKO 12 ROKOV**

**P3: PARAMETRE ZBERU ÚDAJOV NL PRE ŠTATISTICKÉ ÚČELY**

**P4: TRESTNÉ ČINY V SÚVISLOSTI S NÁSILÍM NA DIEŤATI**

**P5: LINKY POMOCI POSKYTUJÚCE DIŠTANČNÉ PORADENSTVO A POMÁHAJÚCE ORGANIZÁCIE**

**P6: POSTUP PRI PODÁVANÍ TRESTNÉHO OZNÁMENIA**

**P7: SCHÉMY A RESUMÉ**

## PREDHOVOR

Metodická príručka dištančného poradenstva a krízovej intervencie v podmienkach Národnej linky na pomoc deťom v ohrození (ďalej „metodika NL“) vznikla v úzkej spolupráci a na základe skúseností organizácií pôsobiacich v oblasti dištančného poradenstva a krízovej intervencie, príslušných rezortov a odborných inštitúcií.

Pracovná skupina pre tvorbu metodiky NL bola zložená so zástupcov:

- **IPčko** - internetová poradňa pre mladých
- **Linka detskej istoty, n. o.** – linka pre deti a mládež
- **Spoločnosť priateľov detí - Li(e)nka** – prevádzkujúca Linku detskej dôvery
- **Koalícia pre deti Slovensko**
- **Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny:**  
Národné koordinačné stredisko pre riešenie problematiky násillia na deťoch,  
Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny,
- **Ministerstvo vnútra - Prezídium Policajného zboru;**
- **Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR;**
- **Výskumný ústav detskej psychológie a patopsychológie;**
- **Úrad komisára pre deti**

Vďaka dlhoročným skúsenostiam mimovládnych organizácií boli otvorené problematické oblasti v systéme ochrany detí ohrozených násillím od úrovne dištančného poradenstva a krízovej intervencie následným delegovaním na príslušné zložky a rezorty. Pracovná skupina na tvorbu metodiky NL si na základe aktuálnych potrieb prizývala aj zástupcov ďalších rezortov (Ministerstvo spravodlivosti SR, Generálna prokuratúra Slovenskej republiky). Metodika NL bola zároveň posúdená a upravená **krajským odborníkom na detskú psychiatriu MZ SR.**

Z iniciatívy zástupcov vecne príslušných rezortov boli začaté prvé kroky na realizáciu niektorých systémových zmien ochrany detí v ohrození z úrovne dištančného poradenstva a krízovej intervencie v oblasti zabezpečenia kontinuálnej medzirezortnej spolupráce.

Metodika NL je otvorený metodický materiál pre prácu odborníkov – konzultantov/poradcov v dištančnom poradenstve, prispôsobený na podmienky NL. Vychádza z metód a techník vedenia poradenského rozhovoru a poskytnutia krízovej intervencie dištančnou formou osvedčených v praxi mimovládnych organizácií realizujúcich tento druh pomoci ohrozeným deťom a mladým ľuďom v podmienkach SR.

Zriadenie NL, a tým aj metodika NL, má zároveň ambíciu ukotviť plynulé a funkčné kanály spolupráce v procese delegovania klienta z úrovne dištančného poradenstva na ďalšie zložky a rezorty. Presné postupy sú predmetom medzirezortných rokovaní či legislatívnych zmien, ktorých dopad na procesy dištančného poradenstva a krízovej intervencie bude odzrkadľovať priebežná aktualizácia metodiky NL.

## Použité skratky

**Centrum** – Centrum pre deti a rodiny (CDR)

**DoVP** – dohoda o vykonaní práce

**NKS pre RPNnD** – Národné koordinačné stredisko pre riešenie problematiky násilia na deťoch

**NL** – Národná linka na pomoc deťom v ohrození

**NP PODPN** – Národný projekt Podpora ochrany detí pred násilím

**OČTK** - orgány činné v trestnom konaní

**OSPODaSK** - orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately

**SPODSK** – sociálnoprávna ochrana detí a sociálna kuratela

**Ústredie PSVR** - Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny

**ZZS** – Záchranná zdravotná služba

## Definície niektorých pojmov pre účely metodiky NL

**Dieťaťom** sa rozumie osoba mladšia ako osemnásť rokov, ak trestný zákon neustanovuje inak.

**Orgán činný v trestnom konaní** je prokurátor a policajt.

**Polícia** je oddelenie policajného zboru, na ktoré je možné oznámiť podozrenie, že bol spáchaný trestný čin alebo priestupok.

**Záchranné zložky** – polícia, záchranná zdravotná služba, požiarna záchranná služba

# 1. ZAMERANIE NÁRODNEJ LINKY NA POMOC DEŤOM V OHROZENÍ

Národná linka na pomoc deťom v ohrození:

- je neanonymná,
- zameraná na cielenú pomoc tým, ktorí ju potrebujú,
- zároveň rešpektuje požiadavky klienta v kontexte platnej legislatívy.

## Čo robíme?

Poskytujeme krízovú intervenciu, poradenstvo a prevenciu online dištančnou formou pre deti ohrozené násilím.

Pomoc poskytujeme **bezplatne** formou chatu a e-mailom **24 hodín 7 dní v týždni**.

## Princípy našej práce:

- *ak chceme účinne a rýchlo pomôcť riešiť priame ohrozenie dieťaťa, je **dôležité poznať jeho meno a priezvisko, adresu, miesto, kde sa nachádza**;*
- *v prípade, že nejde o konkrétny prípad ohrozenia dieťaťa, ale ide o informácie o pomáhajúcich organizáciách, možnosti prevencie a konzultáciu kritérií pre posúdenie násilia, je možné poskytnúť potrebné informácie aj anonymne;*
- *pokiaľ klient požiadava o utajenie svojej totožnosti ako oznamovateľa a neodporuje to zákonom SR, je povinnosťou NL vo vzťahu k tretím osobám to zabezpečiť (t. j. nešpecifikujeme oznamovateľa, napr. „na linku bol prijatý podnet:...“, resp. „klient požiadaval o utajenie totožnosti“);*
- *pokiaľ je táto informácia potrebná pre príslušné oprávnené orgány v zmysle platnej legislatívy (orgány činné v trestnom konaní), NL je povinná ju v zmysle zákonných postupov poskytnúť.*

**Presné postupy na utajenie totožnosti oznamovateľa sú uvedené v časti 5.4 Ochrana.**

NL je zriadená ako organizačná zložka Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny v pôsobnosti sekcie sociálnych vecí a rodiny v zmysle zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov:

Podľa § 73 ods.1 písmena o) sa Ústredie PSVR v rámci svojej pôsobnosti: „*podieľa sa na tvorbe a realizácii regionálnych projektov zameraných na prevenciu sociálno-patologických javov a prevenciu a elimináciu násilia páchaného na deťoch a plnoletých fyzických osobách, realizuje projekty na prevenciu a elimináciu násilia páchaného na deťoch na celoslovenskej úrovni a poskytuje vyššiemu územnému celku súčinnosť na účely výkonu jeho pôsobnosti podľa § 76 písm. a) a b)*“.

Ústredie PSVR implementuje Národný projekt Podpora ochrany detí pred násilím, v rámci ktorého je zriadenie Národnej linky na pomoc deťom v ohrození samostatnou aktivitou projektu. Zriadenie a prevádzkovanie NL je zároveň jednou z úloh Národnej stratégie na ochranu detí pred násilím schválenej Národnou radou Slovenskej republiky.

NL prispieva k rozšíreniu pomoci deťom ohrozených násilím v online prostredí:

§ 8:

ods. 1:

*„Dieťa má právo požiadať o pomoc pri ochrane svojich práv orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, iný štátny orgán, ktorý je príslušný podľa osobitných predpisov<sup>1</sup>, chrániť práva a právom chránené záujmy dieťaťa, zariadenie, obec, vyšší územný celok, akreditovaný subjekt, školu, školské zariadenie alebo poskytovateľa zdravotnej starostlivosti. Všetky orgány, právnické osoby a fyzické osoby uvedené v prvej vete sú povinné poskytnúť dieťaťu okamžitú pomoc pri ochrane jeho života a zdravia, vykonať opatrenia na zabezpečenie jeho práv a právom chránených záujmov, a to aj sprostredkovaním tejto pomoci. To platí aj vtedy, ak dieťa nemôže vzhľadom na svoj vek a rozumovú vyspelosť požiadať o pomoc samo, ale prostredníctvom tretej osoby.“*

ods. 2:

*„Dieťa má právo požiadať o pomoc pri ochrane svojich práv aj bez vedomia rodičov alebo osoby, ktorá sa osobne stará o dieťa. Tým nie sú dotknuté práva a povinnosti rodičov vyplývajúce z rodičovských práv a povinností a práva osoby, ktorá sa osobne stará o dieťa, upravené osobitným predpisom.“*

§ 7 ods. 1:

*„Každý je povinný upozorniť orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na porušovanie práv dieťaťa.“*

## 1.1 KLIENT A KONZULTANT NL

**Klient NL je:**

- dieťa, ktoré je ohrozené násilím, je obeťou násillia ale aj ktoré má problémy napr. so vzťahmi v rodine, s rovesníkmi, so závislosťami, je osamelé, má samovražedné (suicidálne) sklony atď. a požiadalo o pomoc NL prostredníctvom platformy microsite alebo mobilnej aplikácie;
- dospelá osoba alebo dieťa, ktorá/ktoré chce oznámiť či konzultovať prípad násillia na inom dieťati a obrátila/obrátilo sa na NL prostredníctvom microsite alebo mobilnej aplikácie;
- osoba, ktorá žiada informácie o možnostiach a postupoch pri eventuálnom ohrození násilím;
- osoba, ktorá sa obrátila na NL prostredníctvom platformy microsite alebo mobilnej aplikácie.

**Konzultant NL:**

- je zamestnanec NL, ako organizačnej zložky Ústredia PSVR, poskytujúci dištančné poradenstvo a krízovú intervenciu klientovi;

<sup>1</sup> Napríklad zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. [171/1993 Z. z.](#) o Policajnom zbore v znení neskorších predpisov.

<sup>2</sup> Zákon č. 36/2005 Z. z. [o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov](#) v znení neskorších predpisov

- pri kontakte s klientom a z neho vyplývajúcich potrebných úkonoch postupuje v súlade s platnou legislatívou SR;
- zachováva mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri kontakte s klientom, a to aj po ukončení pracovného vzťahu na NL;
- **postupuje v súlade s Etickým kódexom a Pravidlami pomoci NL, ktoré sú prílohami metodiky NL.**

Všetky informácie získané od klienta sú dôverné.

**V prípadoch, keď je predpoklad ohrozenia zdravia alebo života, urobí konzultant kroky, ktoré sú nevyhnutné pre ochranu ohrozených osôb, vrátane informovania oprávnených orgánov bez predchádzajúceho súhlasu klienta** (taktiež v prípade skutočností nasvedčujúcich spáchaniu trestného činu).

**Klient je pri vstupe do chatovej poradne informovaný, že kontaktovaním NL, dáva najavo, že pozná Pravidlá pomoci NL a súhlasí s podmienkami poskytovania služieb NL.**



## 2. NÁSILIE

### 2.1 FORMY NÁSILIA

**Vo vzťahu k deťom rozlišujeme tieto základné formy násilia:**

**Zanedbávanie** je jednou z foriem násilia a znamená akútne a vážne ohrozenie dieťaťa nedostatkom starostlivosti a podnetov dôležitých pre jeho zdravý fyzický a psychický vývoj, a zahŕňa nasledovné:

telesné zanedbávanie - zlyhanie v zabezpečení telesných potrieb, pričom môže nadväzovať, resp. prekryvať sa s telesným týraním (nedostatočná výživa po stránke kvality a kvantity, nedostatočné zabezpečenie odievania, ubytovania a hygienických potrieb dieťaťa)

zdravotné zanedbávanie – nedostatok zdravotníckej starostlivosti, nedostatok ochrany pred akýmkoľvek ohrozením

psychické a emocionálne zanedbávanie – zlyhanie pre zabezpečení citových potrieb, intelektuálneho a psychického rozvoja dieťaťa, opustenie dieťaťa.<sup>3</sup>

**Fyzické násilie** sa prejavuje najmä bitím, kopaním, údermi, škrtením, spôsobovaním rán a popálením, ohrozovaním zbraňou, odopieraním spánku a jedla, vystavovaním vplyvu látok spôsobilých poškodiť zdravie. Následkom takéhoto konania je fyzické utrpenie obeť, ktoré sa prejavuje ako ujma na zdraví.<sup>4</sup>

**Psychické násilie** sa vyznačuje zastrašovaním, urážaním, vyhrázaním sa, obviňovaním, ponižovaním, pohrdavým zaobchádzaním, neustálym sledovaním, vyvolávaním stresu alebo strachu. Následkom takéhoto konania je psychické utrpenie obeť.<sup>4</sup>

**Sexuálne násilie** je prinútenie k sexuálnym praktikám násilím alebo pod hrozbou násilia<sup>5</sup> alebo zneužitím iného bezbrannosti na takýto čin.

**Sociálne násilie** sa prejavuje zákazom alebo faktickým zamedzením kontaktov obeť s priateľmi a rodinou, s cieľom túto obeť sociálne izolovať, znemožňovaním obeť v sociálnom prostredí.<sup>4</sup>

**Ekonomické násilie** sa vo vzťahu k deťom ešte zvyčajne neprejavuje priamo, resp. prejavuje sprostredkované - vo forme jeho následkov. Za ekonomické násilie sa považuje také správanie, ktoré má za následok nerovný prístup k finančným zdrojom a majetku rodiny a ich kontrolu. Napríklad, ak rodič neprispieva na starostlivosť o deti a domácnosť, sám rozhoduje o použití

<sup>3</sup> <https://detstvobeznasilia.gov.sk/som-dieta-a-tinedzer>

<sup>4</sup> Metodika postupu polície v prípadoch domáceho násilia, Ministerstvo vnútra SR

<sup>5</sup> Gregussová M., Drobny M. (2013): Deti v sieti – Ako chrániť seba a naše deti na internete; eSlovensko; ISBN 978-80-970676-6-3

spoločných financií, bráni druhému rodičovi v prístupe k spoločnému majetku, zadlžuje rodinu úvermi a pod. V dôsledku ekonomického násillia má zvyčajne žena obmedzené finančné prostriedky na pokrytie nákladov na domácnosť a na potreby detí, často je nútená brať rôzne pôžičky na základné potreby, čím sa zvyšuje existenčné ohrozenie ženy a detí. Ženy a deti majú často nižšiu životnú úroveň ako násilný manžel/partner/otec. Ekonomickým násillím je aj nútenie ženy prijať finančné záväzky (pod hrozbou, bez jej vedomia), vyžadovanie podrobného vyúčtovania aj triviálnych výdavkov, vytváranie dlhov, zatajovanie skutočného príjmu.

**Domáce násillie<sup>6</sup>** - násillie v domácnostiach je špecifické v tom, že k nemu dochádza vždy v intímnych vzťahoch medzi najbližšími osobami a má hlboký dopad na celú rodinu. Ide o násillie, ktorého cieľom je ovládať alebo utláčať inú bytosť, a to ponižovaním a vyvolávaním strachu - slovným, fyzickým a citovým týraním. Domáce násillie netvorí len jedna bitka, či jeden príležitostný incident. Ide často o kontinuálny proces, o opakovanú viktimizáciu (viktima – obeť), t.j. dlhodobo trvajúce násillie a týranie. Obeť je vystavovaná násilliu zas a znova, pretože medzi ňou a páchatelom je blízky vzťah.

Charakteristické znaky domáceho násillia:

- násillie prebieha v súkromí medzi blízkymi osobami,
- dokazovanie si moci,
- má charakter cyklu, ktorý sa dlhodobo opakuje,
- má stupňujúci charakter,
- má rozmanité formy a podoby (fyzické, psychické, sociálne násillie, sexuálne násillie, ekonomické násillie),
- osoba páchajúca násillie sa snaží svoju obeť sociálne izolovať,
- násillie zostáva zväčša dlhodobo utajované,
- násillie zasahuje všetky vzťahy v rodine,
- osoba páchajúca násillie drží obeť formou psychického nátlaku „v zajatí“,
- násillie prináša obetiam závažné poškodenia v oblasti psychického a telesného zdravia.

Dieťa môže byť priamo obeťou domáceho násillia, či už samé alebo spolu so súrodencami, pričom násilníkom môže byť rodič alebo iný člen rodiny. Ak je obeťou samé resp. so súrodencami, agresorom môžu byť obaja rodičia, alebo jeden rodič a druhý je buď v pozícii obeť domáceho násillia alebo druhý rodič „kryje“ správanie agresívneho rodiča – často aj zo strachu alebo dobrovoľne je na strane agresora. Ale dieťa môže byť obeťou domáceho násillia aj nepriamo, kedy sa násillie prejavuje vo vzťahu jedného rodiča k druhému.

**Trestnoprávna rovina násillia** je rozpracovaná v prílohe metodiky č. 4 Trestné činy v súvislosti s násillím na dieťaťi.

---

<sup>6</sup> <https://www.minv.sk/?nasillie>

## 2.2 SYNDRÓM CAN<sup>7</sup>

Syndróm CAN (ang. Child Abuse & Neglect) je súborom konkrétnych foriem neadekvátneho zaobchádzania s dieťaťom, ktoré vedú k nedostatočnému napĺňaniu jeho základných potrieb – biologických, emocionálnych, sociálnych, pocitu bezpečia a istoty, a tým k závažnému narušeniu až trvalému poškodeniu vývinu, osobnosti, sebavedomia a medziľudských vzťahov dieťaťa.

### Formy syndrómu CAN

Syndróm CAN sa prejavuje v 4 základných formách, ktoré sa objavujú často v kombináciách :

- týranie fyzické, psychické
- sexuálne zneužívanie
- zanedbávanie
- špecifické formy (Münchhausenov syndróm by proxy, rituálne zneužívanie detí, systémové týranie, organizované zneužívanie detí, sexuálny turizmus, sexuálne obťažovanie medzi vrstovníkmi, komerčné sexuálne zneužívanie detí...)

**Fyzické týranie dieťaťa** je násilné, úmyselné konanie rodičov alebo iných osôb, ktorého dôsledkom je telesné utrpenie, poškodenie zdravia, fyzické zranenie alebo smrť dieťaťa alebo vedomé nezabránenie fyzického týrania dieťaťa inou osobou. Jedná sa o násilie voči deťom, ktoré nemá charakter nehody. Za telesné týranie dieťaťa je zodpovedný aj ten, kto je pri týraní prítomný a nezabráni mu, alebo aj osoba zodpovedná za dieťa, ktorá vedome alebo z nedbalosti zlyhá pri prevencii pred úrazom či iným poškodením zdravia dieťaťa.

**Psychické týranie detí** zahrňuje také správanie osôb, ktoré nepriaznivo pôsobí na psychický, citový vývoj a správanie dieťaťa. Ide o opakované ubližovanie dieťaťu zo strany rodičov alebo iných osôb odmietaním dieťaťa, ponižovaním, zastrášaním, obmedzovaním jeho slobody pohybu a kontaktov s okolím, zneužívaním vo svoj prospech. Pre psychické týranie je charakteristické opakovanie deja, napr. opakované nadávanie, ponižovanie, vyhrážanie a pod.

V roku 1992 Rada Európy definovala **sexuálne zneužívanie dieťaťa** ako neadekvátne vystavovanie dieťaťa sexuálnym materiálom, aktivitám, sexuálnemu kontaktu, sexuálnemu správaniu a činnosti. Sexuálne zneužívanie rozlišujeme na bezkontaktné a kontaktné. Bezkontaktné sexuálne zneužívanie predstavuje pasívne vystavenie dieťaťa napr. sexuálnym aktom alebo pornografickým materiálom. Kontaktné sexuálne zneužívanie zahrňuje akékoľvek fyzické dotýkanie sa sexuálne motivované, rôzne formy pohlavného styku alebo sexuálne vykorisťovanie dieťaťa kýmkoľvek. K sexuálnemu zneužívaniu patrí aj účasť detí na exhibícii, zhotovovaní erotických/pornografických videozáznamov, zvukových záznamov, či fotografií .

---

<sup>7</sup>Mydlíková, E., Fedor, M., Gancárová, S., Kováčová, M., Švecová, J., Vargová, D. (2013): *Príručka o syndróme CAN*. Bratislava: Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej Republiky

Pod pojmom **zanedbávané dieťa** (angl. child neglect) rozumieme akútne alebo aj chronicky, závažne ohrozené dieťa nedostatkom starostlivosti a podnetov dôležitých pre jeho zdravý fyzický a psychický vývoj. Napríklad ide aj o opustenie dieťaťa alebo neschopnosť rodiča alebo fyzickej osoby, ktorej bolo dieťa zverené do starostlivosti nahrádzajúcej starostlivosť rodičov, chrániť dieťa pred akýmkoľvek nebezpečenstvom.

Každá z uvedených foriem CAN syndrómu má svoje špecifické prejavy a príznaky, ktoré môžeme na dieťati pozorovať, a ktoré nám signalizujú rozsah a intenzitu páchania násillia na dieťati. Čo najpresnejšie zdokumentovanie prináša so sebou aj adekvátne zhodnotenie rizika a rozhodnutie ako dieťa účinne ochrániť.

Okrem vonkajších prejavov a príznakov sú dôležité aj rizikové faktory, a to zo strany samého dieťaťa, zo strany jeho rodiny alebo aj zo širšieho prostredia, ktoré môžu významne prispievať k zhoršeniu situácie dieťaťa.

## 2.3 ŠIKANOVANIE, KYBERŠIKANOVANIE A NENÁVISTNÉ OBSAHY<sup>8</sup>

Kyberšikanovanie je pojem používaný pre šikanovanie prostredníctvom elektronických komunikačných zariadení. Kyberšikanovanie sa často kombinuje so **šikanovaním** tvárou v tvár. Pri oboch je prítomný element nerovnováhy moci (agresor má moc nad obeťou); šikanovanie má svoje publikum, ktoré môže slúžiť agresorovi aj ako zdroj spätnej väzby (obdiv, povzbudenie, odmietnutie, ignorácia); agresorove aktivity sú úmyselné, opakované a dlhodobé. Čo spája rozličné formy šikanovania, je úmysel agresora obeti nejakým spôsobom ublížiť, napr. formou zosmiešnenia, alebo nad obeťou získať moc, čím agresor získava pozornosť okolia a niekedy i jeho uznanie.

S rozšírením moderných komunikačných technológií sa aj výrazná časť šikanovania presunula do virtuálneho prostredia. Pre agresorov je ľahšie ublížovať niekomu, komu sa nemusia pozerať priamo do očí, menej vnímajú emócie a zranenie obete, menej si uvedomujú závažnosť svojho konania a zodpovednosť zaň. Takéto šikanovanie im môže pripadať aj ako druh neškodnej zábavy. Agresora zároveň ich anonymita chráni pred odhalením. U obete prispieva anonymita páchatel'a k ešte väčšej podozrievavosti, neistote a strachu nevie, voči komu sa má brániť, nevie, odkiaľ príde ďalší útok, páchatel'om môže byť ktokoľvek.

Pri **kyberšikanovaní**, agresor prostredníctvom technológií dokáže zasiahnuť obeť aj doma, na diaľku a zároveň osloviť širšie publikum. Zároveň však prostredie internetu ponúka agresorovi vyššiu mieru anonymity, a tak sa agresormi môžu stať aj jednotlivci, ktorí by v kontakte tvárou v

---

<sup>8</sup> Gregussová M., Drobny M. (2013): *Deti v sieti – Ako chrániť seba a naše deti na internete*; eSlovensko; ISBN 978-80-970676-6-3;

Správa z výskumu EU Kids Online IV na Slovensku, 2019: Skúsenosť slovenských detí a mládeže so šikanovaním a sexuálnymi obsahmi na internete. Vypracovali: Pavel Izrael, Juraj Holdoš, Róbert Ďurka, Marek Hasák.

tvár nedisponovali prevahou fyzickej sily. Vďaka anonymite a použitiu technických prostriedkov je pre páchatelov jednoduchšie zaútočiť aj na niekoho, na koho by si v reálnom svete pre jeho autoritu alebo pozíciu netrúfli. V prípade kyberšikanovania sa tak často obeť šikanovania stáva agresorom.

Medzi typické príklady kyberšikanovania patrí zasielanie výhražných, útočných SMS správ, emailov, správ či komentárov cez sociálne siete. Iným príkladom je zosmiešnenie obete prostredníctvom na to vytvorenej webovej stránky, falošného či zneužitého profilu na sociálnej sieti, šírenie upravených či kompromitujúcich fotografií alebo videí.

Na internete dochádza k **disinhibičnému efektu** –pre zdanlivú anonymitu internetu majú ľudia menej zábran, sú menej opatrní, ľahšie a rýchlejšie prezradia o sebe intímne detaily, robia veci, ktoré by si v reálnom svete nedovolili.

Na kyberšikanovanie využívajú agresori rozličné technologické platformy. Najčastejšie sa to deje v prostredí sociálnych sietí. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že v tomto prostredí majú problém so šikanovaním aj deti vo veku 11 – 12 rokov, ktoré by na sociálnych sieťach nemali mať profil.

**Kyberšikanovanie** ako druh násilia definujú aj vyjadrenia:

„Prinútili ma urobiť niečo, čo som nechcel/a.“

„Vylúčili ma z aktivity alebo zo skupiny na internete.“

„Na internete sa mi stali iné škaredé alebo nepríjemné veci.“

„Hnusné alebo nepríjemné správy o mne boli zdieľané alebo zverejnené na miestach, kde ich mohli vidieť iní.“

„Nieko sa mi na internete vyhrážal.“

„Nieko mi poslal hnusné alebo nepríjemné správy.“

Ďalším fenoménom súčasnej doby predovšetkým v prostredí internetu sú nenávistné obsahy. Nárast agresivity, aj verbálnej, je zväčša multifaktorovo determinovaný. Jedným z faktorov, ktorý sa ukazuje ako významný pri problematickom správaní sa jednotlivca v prostredí internetu, je už spomínaný disinhibičný efekt. Nenávistný obsah sa najčastejšie šíri prostredníctvom sociálnych sietí, platforiem na posielanie správ či zdieľanie obsahu, pričom nejde o jeden výhradný spôsob, ale o kombináciu komunikačných kanálov.

Prikladáme výklad súvisiacich pojmov<sup>9</sup>:

**Šikanovanie:** opakované a zámerné správanie, ktorého cieľom je vysmievať sa, ubližovať niekomu, ponižovať ho. Agresor zneužíva svoju moc nad obeťou.

---

<sup>9</sup> Gregussová M., Drobny M. (2013): Deti v sieti – Ako chrániť seba a naše deti na internete; eSlovensko; ISBN 978-80-970676-6-3;

Národná koncepcia ochrany detí v digitálnom priestore, MPSVR SR, 2019

**Kyberšikana (Cyberbullying)** - šikanovanie pomocou nových informačných a komunikačných technológií (t.j. najmä cez internet a mobilné telefóny). Príkladmi môžu byť anonymné eroticky ladené obťažujúce alebo nenávistné e-maily, textové správy.

S klasickou šikanou zdieľa tri základné charakteristické znaky a to: **úmysel, opakované konanie** (trvanie v čase), **nerovnováha moci** (napr. fyzická sila, prístup k určitým informáciám, sociálny status, obľúbenosť u iných detí, v prípade kyberšikany aj technologické zručnosti,...)

Odlišuje sa však od nej ďalšími špecifikami: anonymita útokov (v mnohých prípadoch agresor vystupuje anonymne), posilnenie straty empatie (vdďaka anonymite a odstupu, ktoré informačné technológie umožňujú, agresor nevidí priamu emocionálnu reakciu obeť), publikum (útoky sú prístupne veľkému až neobmedzenému okruhu divákov), čas a priestor (útoky môžu mať dlhšie trvanie v čase, zverejnené informácie a fotky môže byť náročné odstrániť).

**Kybernetické prenasledovanie (online prenasledovanie, cyberstalking):** neustále sledovanie niekoho vo virtuálnom prostredí, často spojené s obťažovaním, vyhrázaním a zastrášaním. Prenasledovateľ chce predovšetkým získať moc nad obeťou, manipulovať ňou.

**Hate speech:** je nenávistný, hanlivý prejav, diskriminujúca forma verbálnej alebo písanej agresie voči jednotlivcovi alebo skupine na základe ich príslušnosti k nejakej menšine. V spojitosti internetom sa tiež používa výraz Cyberhate.

**Trolling** je obťažujúca, nevyžiadaná činnosť v internetových diskusiách, nevhodné príspevky, neopodstatnená kritika.

**Webcam trolling** - je druh podvodu, pri ktorom útočník za účelom oklamania obeť využíva podvodný, vopred nahraný videozáznam, ktorý obeť považuje za reálny obraz z webkamery. Cieľom je vylákať od obeť najrôznejšie citlivé údaje, „nahé fotografie“, videá a podobne.

**Happy slapping** - druh šikanovania, spočíva v natočení útoku (násilného, sexuálneho) na nič netušiacu obeť a následné rozosielanie záznamu ďalším ľuďom pomocou mobilu alebo internetu za účelom zosmiešnenia obeť, ide o trestný čin.

**SMS Spoofing:** poslanie sms správ z falošných čísiel odosielateľov. Prijemca tak získa dojem, že dostal sms od niekoho známeho. Správa pritom môže byť vulgárna, vyhrážajúca, erotická a podobne.

## 2.4 SEXUÁLNE OBSAHY A SEXUÁLNE OHROZENIA DETÍ<sup>10</sup>

V spoločnosti dlhodobo pretrvávajú odôvodnené obavy z toho, že deti môžu byť vystavené sexuálnym obsahom rozličného druhu. Zväčšujúca sa dostupnosť pripojenia do internetu, mobilný prístup cez telefóny, tablety, notebooky a možnosť jednoduchého ukladania, prenášania a zdieľania sexuálnych obsahov zapríčinili, že k **pornografii** sa začali dostávať aj deti v nižšom veku. Pornografia skresľuje pohľad na ženu, keďže tá je väčšinou redukovaná na predmet; predkladá pokrivený obraz o ľudskej sexualite, vedie k riskantnému sexuálnemu správaniu. Ak niekto za peniaze (aj kredit do mobilu alebo peniaze v rôznych virtuálnych svetoch) posielala svoje erotické fotografie alebo videá, predvedie autoerotiku cez webkameru, hovoríme o tzv. „kybernetickej prostitúcii“. Cez internet sa dohadujú aj platené sexuálne stretnutia alebo účinkovanie v pornovideách. Ak sú zobrazované deti (do 18 rokov) ako sexuálni aktéri alebo sexuálne objekty tak ide o **detskú pornografiu** alebo o detskú prostitúciu. Akékoľvek zneužívanie detí na výrobu pornografických materiálov je trestné, rovnako ako aj šírenie alebo vlastnenie takýchto materiálov.

**Sexuálne ohrozenia detí** vo všeobecnosti možno zhrnúť do týchto skupín: detská pornografia, prostitúcia, pornografia, sexting, sexuálne násilie v partnerstve, grooming, sexuálne obťažovanie, zneužitie/zneužívanie, vydieranie, vykorisťovanie, sexuálny nátlak, nevyžiadané sexuálne kontakty, zverejňovanie erotiky, nahota, erotický telefónický hovor alebo videohovor, webcam trolling, patologické sexuálne praktiky, kyberprostitúcia, obchodovanie s deťmi a iné.

**Sexuálne obťažovanie na internete:** nechcené a nepríjemné správanie sexuálneho charakteru, napríklad sexuálne komentáre, ponuky na sex, posielanie erotických fotografií a videí.

**Sexting** – môžeme charakterizovať ako posielanie správ, fotografií alebo videí prostredníctvom informačno-komunikačných technológií s erotickým a sexuálnym obsahom.

**Grooming** – v slovenčine zatiaľ pre tento pojem neexistuje ekvivalent. Grooming môžeme charakterizovať ako pestovanie si kontaktu a budovanie dôvery medzi sexuálnym predátorom a jeho obeťou. Obeť nemusí byť nevyhnutne dieťa, no najčastejšie ide o vytváranie falošnej detskej identity dospelými (falošný online profil) na najrôznejšie nebezpečné (pedofilné) účely, navádzanie v snahe prilákať alebo vychovať si budúcu obeť.<sup>11</sup>

So sextingom súvisí viacero rizík pre potenciálne obeť:

- výroba a rozširovanie detskej pornografie (§ 368 Trestného zákona – výroba detskej pornografie, § 369 Trestného zákona – rozširovanie detskej pornografie). **Detskú pornografiu definuje § 132 ods. 4 Trestného zákona;**
- možnosť nekontrolovaného šírenia v online priestore a s tým súvisiace riziko, že osoba na inkriminovaných fotografiách či videách sa ľahko **môže stať obeťou vydierania** pod hrozbou

<sup>10</sup> Gregussová M., Drobny M. (2013): Deti v sieti – Ako chrániť seba a naše deti na internete; eSlovensko; ISBN 978-80-970676-6-3;

Správa z výskumu EU Kids Online IV na Slovensku, 2019: Skúsenosť slovenských detí a mládeže so šikanovaním a sexuálnymi obsahmi na internete. Vypracovali: Pavel Izrael, Juraj Holdoš, Róbert Ďurka, Marek Hasák.

<sup>11</sup> Národná koncepcia ochrany detí v digitálnom priestore, MPSVR SR, 2019

ich zverejnenia. V prípade sextingu je často prítomný psychický nátlak, aby určitá osoba (zväčša ženského pohlavia) zaslala takýto typ správ. Dochádza k prepojeniu sextingu a kyberšikanovania - intímne fotky druhého človeka sa môžu stať prostriedkom na vydieranie, ktoré možno zaradiť medzi formy psychického násillia.

Sexting môže byť aj výsledkom nepremyslenej zábavy (hlavne u detí) bez uvedomenia si prípadných rizík.

Deti sa so sexuálnymi obsahmi stretávajú najmä v podobe obrázkov, fotografií alebo videí (prostredníctvom televízie a filmu, časopisov, telefónu, počítača, tabletu). Rastie dostupnosť takýchto obsahov na rôznych online platformách ako sú napr. YouTube a Instagram.

Sociálne siete sú fenoménom, ktorý prechádza naprieč vekovými skupinami a dotýka sa mnohých oblastí života detí a mladých ľudí. Jedným z rizík sociálnych sietí je **riziko nadviazania kontaktu s cudzím človekom**, ktorého identitu nie je vždy možné overiť. Hoci možnosť profilu na sociálnych sieťach je podmienená dosiahnutím určitého veku, napr. v prípade Facebook-u to donedávna bolo 13 rokov, v súčasnosti je to na Slovensku 16 rokov, aj napriek tomu sa v nižšej vekovej skupine nájdu deti, ktoré majú konto na sociálnych sieťach.



### 3. KOMUNIKÁCIA S KLIENTOM NL

Komunikácia s klientom NL sa riadi odbornými princípmi komunikácie a odráža zručnosti nadobudnuté počas odbornej prípravy konzultantov na prácu v rámci NL.

Vybrané predpoklady konzultanta NL:

- je pripravený zvládať nároky poradenského procesu vo všetkých formách kontaktu s klientom (t. j. aktuálne na NL chatom, mailom);
- je komunikačne spôsobilý vo všetkých formách kontaktu s klientom;
- je osobnostne spôsobilý, zrelý a altruistický;
- vie pracovať so svojimi emóciami;
- vie vyhľadať pomoc v prípade záťažových situácií;
- dokáže sa efektívne a rýchlo rozhodnúť v prospech klienta;
- dokáže pracovať pod tlakom;
- dokáže zvažovať alternatívy riešenia problému;
- dokáže objektívne posúdiť stav problému klienta;
- dokáže odhadnúť úroveň komunikačných spôsobilostí klienta a na tejto úrovni s ním komunikovať;
- je si vedomý obmedzení a hraníc dištančného poradenstva;
- dodržiava ďalšie etické zásady práce a profesie v zmysle Etického kódexu NL.

Konzultant NL môže klientovi ponúknuť:

- možnosť komunikácie,
- porozumenie,
- povzbudenie,
- ventiláciu napätia a emócií,
- oporu a podporu,
- upokojenie sa,
- rozšírenie pohľadov na riešenie problému,
- poradenstvo a informácie,
- redukciu priameho i nepriameho ohrozenia,
- pomoc pri postúpení prípadu na relevantné inštitúcie atď.

#### 3.1 VŠEOBECNÉ ZÁSADY KOMUNIKÁCIE KONZULTANTOV NL

Konzultant pri komunikácii s dieťaťom **vytvára podporujúcu priateľskú atmosféru**, vytvára pre klienta dôverné a bezpečné prostredie počas celého trvania kontaktu a aj po ňom – zabezpečí, aby z jeho strany nebola narušená dôvera klienta, ktorú získal. V žiadnom prípade túto dôveru nesmie zneužiť.

**Od prvej reakcie konzultanta sa bude odvíjať ďalšie správanie a prežívanie klienta.**

**Konzultant nespochybnuje, nebagatelizuje** - v prípade, že je klientom priamo ohrozené dieťa, ak dáme najavo pochybnosti o dôveryhodnosti jeho výpovede, resp. ak mu naznačíme, či správne rozumelo počinu páchatela, vyvoláme v ňom pochybnosti nie len o sebe, ale aj o nesprávnosti zlého zaobchádzania s ním. Zo štatistického hľadiska je desaťnásobne pravdepodobnejšie, že dieťaťu niekto ubližuje, ako že si vymýšľa.

**Je potrebné klienta povzbudiť, pochváliť za odvalu** a za to, že sa dokázal na NL obrátiť, či už so svojím problémom, traumou alebo vo veci jemu blízkeho človeka.

V niektorých prípadoch klient, ktorý je obeťou, agresora obhajuje, resp. má pocity viny, že si neadekvátne správanie agresora zaslúži. Pri rozhovore sa preto treba zamerať na pochopenie toho, **že on sám nie je zodpovedný/vinný za to**, že ho niekto týra alebo zanedbáva, ale naopak, je to zodpovednosť dospelého agresora.

Konzultant je od klienta fyzicky vzdialený, preto sa snaží **hľadať v jeho okolí dospelú osobu, ktorej klient dôveruje**, a na ktorú by sa mohol obrátiť. Hoci má klient niekedy pocit, že je v celej situácii sám, úlohou konzultanta je pomôcť mu nájsť vo svojom okolí dôveryhodnú pomáhajúcu osobu a podporiť ho v tom, aby ju oslovil a povedal jej o svojom probléme (takou osobou môže byť napr. druhý rodič, starí rodičia, iní príbuzní, suseda, učiteľ, školský psychológ).

Úlohou konzultanta okrem **poskytnutia psychologickej a sociálnej podpory klientovi**, je **i kladenie primeraných a citlivých otázok, rešpektujúc najlepšie záujem dieťaťa**, za účelom bližšej identifikácie foriem násilia, miery zásahu do osobnej a telesnej integrity, miery nebezpečenstva zotrvania v prostredí.

Taktika kladenia otázok vyžaduje predovšetkým **rešpektovanie veku a individuálnych osobitostí duševnej, sociálnej a telesnej zrelosti**.

Konzultant neprekračuje medze dištančného poradenstva - **negarantuje kroky nasledujúce po delegovaní z úrovne dištančného poradenstva**, ktoré sú už v kompetencii príslušných inštitúcií. Len opisným a veku primeraným spôsobom **scitlivie klienta k prijatiu pomoci, ktorá bude nasledovať**.

Je vhodné, ak konzultant **dieťa** oboznámi (primerane jeho veku a rozumovej vyspelosti) **s jeho právom** podľa čl. 12 *Dohovoru o právach dieťaťa* v prípade postúpenia riešenia prípadu na príslušné inštitúcie: *„...zabezpečiť dieťaťu, ktoré je schopné formulovať vlastné názory, právo slobodne sa vyjadrovať o všetkých záležitostiach, ktoré sa ho dotýkajú, pričom sa názorom detí musí venovať primeraná pozornosť zodpovedajúca ich veku a úrovni vyspelosti.“*

Úlohou konzultanta je **nesľubovať klientovi, že nikomu nepovie** o závažnej okolnosti, ktorá ho môže ohrozovať. Je však potrebné klientovi citlivo **vysvetliť dôležitosť toho, aby mu v konkrétnej situácii niekto pomohol**. Vďaka tomu, že k nemu budeme otvorení a transparentní a povieme mu o našich povinnostiach, zabezpečujeme to, že klient nestratí dôveru kvôli tomu, že sme jednali akoby „poza jeho chrbát“.

**V prípadoch, keď je predpoklad ohrozenia zdravia alebo života klienta/dieťaťa, urobí konzultant kroky, ktoré sú nevyhnutné pre ochranu klienta/dieťaťa, vrátane informovania iných oprávnených osôb, aj bez predchádzajúceho súhlasu klienta/dieťaťa . Táto skutočnosť je uvádzaná na úvodnej stránke platformy microsite a mobilnej aplikácie ako aj v pravidlách NL a klient kontaktovaním NL súhlasí s rešpektovaním týchto pravidiel. Viac vid' časť 4.3 Zákonná ohlasovacia povinnosť vs mlčanlivosť).**

Konzultant by mal o tomto kroku klienta informovať, avšak je potrebné zvoliť spôsob komunikácie v závislosti od aktuálnej situácie, fyzického stavu a psychického rozpoloženia klienta.

Ak klient prejaví záujem pokračovať s konkrétnym konzultantom, informuje ho o možnom termíne spoločnej konzultácie. V prípade potreby mimo dohodnutého termínu môže kontaktovať NL v ktoromkoľvek čase.

Ak riešenie problému prešlo z dištančnej úrovne do kompetenčnej roviny príslušných inštitúcií (OSPODaSK, polícia, ZZS, atd.), **konzultant dáva klientovi možnosť spätného kontaktu s NL.**

V prípade, že sa na NL obrátila dospelá osoba s vlastným problémom, konzultant jej poskytne krízovú intervenciu v rozsahu naliehavej situácie a odporučí kontakt na relevantné organizácie pre dospelých (vid' časť 4.2).

## **3.2 KOMUNIKÁCIA S KLIENTOM POČAS JEDNOTLIVÝCH FÁZ PORADENSKÉHO ROZHOVORU**

Komunikáciu s klientom je možné zhrnúť do štyroch základných fáz. Každá z týchto fáz je predmetom vzdelávacieho programu pred nástupom na pozíciu konzultanta NL.

### **1. Fáza: Úvod poradenského rozhovoru**

Úvod poradenského rozhovoru je dôležitý z hľadiska budovania poradenského vzťahu medzi klientom a konzultantom. Nezávládnutá úvodná fáza môže celý proces poradenstva zmať. Klient má v rámci tejto fázy nadobudnúť pocit dôvery voči poradcovi, ochotu zveriť sa s problémom a začať hovoriť o probléme.

Fáza pozostáva z:

#### a) Privítania a nadviazania dobrého kontaktu

Zahájiť komunikáciu možno spôsobmi ako napr.: „Ahoj, ako Ti môžem pomôcť?“ alebo „Ahoj, vítam Ťa v chatovej poradni“ a podobne.

Po začatí rozhovoru konzultant necháva klientovi priestor začať rozhovor, nezahluje ho otázkami. Pokiaľ klient rozhovor spontánne nezačne, konzultant vhodným spôsobom nabáda k začatiu rozhovoru (vhodné otázky: pozri materiály zo vzdelávania - Štruktúra kontaktu).

Konzultant rešpektuje možnú anonymitu klienta a odhalenie identity mu bude ponúkať až v nasledujúcich častiach rozhovoru.

Konzultant vytvára atmosféru prijatia a dôvery.

Je nevyhnutné dbať na akceptovanie klienta a jeho možných prejavov. Klient má na ne právo, vrátane silných emocionálnych prejavov. Konzultant má byť vhodným spôsobom pripravený tieto (aj útočné) prejavy zvládať (vhodné techniky: pozri materiály zo vzdelávania - Charakteristiky dištančného poradenstva - práca s emóciami).

Výstupom tejto časti má byť pokračovanie v rozhovore, prechod k zákazke.

#### b) Objasnenia primárneho problému klienta

O čom chce klient hovoriť? Čo od rozhovoru očakáva? Aký má problém?

Táto časť pozostáva z aktívneho počúvania (v rámci chatového poradenstva obmedzenou formou). Konzultant neustále poskytuje emocionálnu podporu, snaží sa vnímať klienta, odhadovať jeho pocity a potreby. Je to priestor pre vyrozprávanie klienta.

Úlohou konzultanta v tejto fáze je utriediť myšlienky klienta, zoradiť prípadných viac problémov, identifikovať pre klienta najakútnejší.

Výstupom tejto fázy je identifikovaný primárny problém, o ktorom chce klient ďalej rozprávať, ktorý chce riešiť (vhodné techniky: pozri materiály zo vzdelávania - Práca s otázkami v chatovom poradenstve, Štruktúra kontaktu)

## **2. Fáza: Stredná časť poradenského rozhovoru**

Táto časť je z hľadiska rozsahu kontaktu zvyčajne najrozsiahlejšia. Konzultant spoločne s klientom rozvíjajú rozhovor o probléme, hľadajú riešenia podľa povahy problému a potrieb klienta.

Pozostáva z:

#### a) Rozhovoru o probléme

Hlbší rozhovor. Odhad reálnosti problému. Vyjasnenie podstatných otázok o probléme klienta. Otázky, či sa stretol s niečím podobným už v minulosti, ako to riešil. Ponúkание informácií a možností pre klienta.

Konzultant má v tejto fáze možnosť klásť doplňujúce otázky na overenie porozumenia problematiky klienta. Pracuje s technikami sprevádzania a vedenia (bližšie pozri materiály zo vzdelávania - Práca s otázkami, Štruktúra kontaktu).

V tejto fáze rovnako s klientom hľadajú riešenia, konzultant odhaduje mieru ohrozenia (podľa časti 4.1).

Výstupom má byť spoločný návrh riešenia (výnimkou sú prípady akútneho ohrozenia a privolania pomoci). Akceptovateľným výstupom je aj kontaktovanie, či poskytnutie kontaktov na príslušné inštitúcie a organizácie.

b) Hlásenia - podľa potreby a akútnosti

V prípade akútneho a neodkladného riešenia – prípady, kedy je **miera ohrozenia posúdená** ako krízová, konzultant v spolupráci s kolegom kontaktuje príslušné inštitúcie už počas rozhovoru.

### **3. Fáza: Záverečná časť poradenského rozhovoru**

Táto časť nadväzuje na detailný rozhovor o probléme a ponúknuté možnosti riešenia.

Pozostáva zo:

a) Zhrnutia

Upriamujeme sa na dohodnuté riešenie vrátane opätovného ocenenia klienta za odhodlanie k riešeniu situácie.

b) Ponuky opätovného kontaktu

Konzultant ponúka klientovi možnosť opätovného kontaktu (v prípade potreby).

c) Ukončenia rozhovoru

Samotné ukončenie hovoru - zo strany klienta, výnimočne zo strany konzultanta NL.

### **4. Fáza: Po rozhovore**

Táto fáza sa orientuje ako na klienta, tak na konzultanta. Zameriava sa na analyzovanie rozhovoru, realizácie všetkých krokov v prospech klienta, dôslednej evidencie pre prípad opakovaného kontaktu. Rovnako je orientovaná na samotného konzultanta a jeho prípravu pre prijatie ďalšieho hovoru.

Pozostáva z:

- a) hlásenia podľa potreby
- b) evidencie
- c) psychohygieny
- d) konzultácie/supervízie podľa potreby

### 3.3 ZÁKLADNÉ PRINCÍPY PORADENSKÉHO ROZHOVORU (Madro, IPčko, 2019)<sup>12</sup>

Konzultant komunikuje s klientom v intenciách základných princípov poradenského rozhovoru:

1. **Sme v tom spolu** - z pozície konzultanta je prejavená empatia obdivom, že sa dostal až sem. Konzultant hľadá riešenia spolu s klientom, obaja sú v rozhovore rovnocenní. Konzultant neovplyvňuje klienta svojimi skúsenosťami. Snaží sa ho viesť, aby cestu k riešeniu dokázal nájsť sám (výnimkou je krízová intervencia v niektorých prípadoch akútnej krízy).
2. **Zážitok prijatia, dôvery** - klient potrebuje zažiť, že konzultant má naozaj záujem byť tu s ním, že mu na ňom záleží a môže mu dôverovať.
3. Každý človek má **dobrý dôvod, prečo kontaktoval NL** –konzultant klienta podporuje v tom, riešiť jeho situáciu. Zároveň zo strany konzultanta je dôležité reflektovanie a sebareflexia – pomenovať si, aké mám pocity voči klientovi a jeho problémom (empatia, súciť a pod.)
4. Otázky kladieme tak, že **odhaľujeme problémy**– klient rozpráva problémy, na základe ktorých odhalí nepomenované veci (všímame si, čo odporuje tomu, čo je podľa nás normálne). Hľadáme primárny problém a vedieme rozhovor konštruktívne.
5. Konzultant si všíma „**zdroje**“, ktoré klientovi pomáhajú zvládať svoj život.

Viac informácií nájdete v materiáloch zo školenia Charakteristika dištančného poradenstva, Práca s otázkami v chatovom poradenstve, Štruktúra kontaktu, Krízová intervencia.

### 3.4 KRÍZOVÁ INTERVENČIA<sup>13</sup>

**Kríza nastáva**, keď stres a napätie v živote človeka prerastú cez jeho adaptačnú kapacitu a schopnosti, vďaka ktorým je schopný náročnú situáciu svojho života vyriešiť a zvládnuť (Fusco, 2005). Existuje viacero definícií krízy, pričom kríza je vo všeobecnosti vnímaná negatívne.

Kríza má však aj pozitívny rozmer - predstavuje zároveň životné obdobie, ktoré je náročné, ale vďaka ktorému máme možnosť naučiť sa niečo nové v živote, získať skúsenosti a posunúť svoj život ďalej (Silva; Siegmund; Bedemeier; 2015; Vágnerová 2008).

Vplyvom vonkajších okolností a stresorov, ktoré človek neočakáva, nemá nad nimi kontrolu a vzorce správania ako situáciu zvládnuť, prichádzajú do života človeka rôzne emócie. Môže prežívať

---

<sup>12</sup> Akreditovaný kurz pre odbornú verejnosť - Online krízová intervencia, 15.-16.8.2019, IPčko, Bratislava

<sup>13</sup> Kohútová, V. – Madro, M. – Rajznerová, D. (2017): Krízová intervencia prostredníctvom chatu, Bratislava, IPčko, o. z., ISBN 978-80-971933-6-2

pocity zmätenosti, zlomenia, zhoršeného riešenia problému (Fusco 2015) ale najmä pocity úzkosti a depresie (Silva; Siegmund; Bedemeier 2015). Klient, ktorý sa nachádza v kríze môže prežívať strach, úzkosť, beznádej, môže sa cítiť stratene, má pocit, že nič nemá zmysel. Klient tak na NL prichádza v napätí, nestabilný, vykoľajený. V emóciách môže byť zmätený, v panike.

**Cieľom krízovej intervencie je dostať klienta/dieťa do bezpečia.**

**Znaky krízovej intervencie** sú (Špatenková a kol., 2011):

- a) **Okamžitá pomoc** – klient v kríze potrebuje pomoc tu a teraz.
- b) **Redukovanie ohrozenia** – hlavnou úlohou konzultanta je zabezpečiť, aby bol klient v bezpečí.
- c) **Koncentrácia na problém tu a teraz** – zameriavame sa na aktuálny problém, v prípade potreby na najbližšiu minulosť a najbližšie kroky do blízkej budúcnosti.
- d) **Časové ohraničenie** – krízová intervencia býva krátkodobá.
- e) **Intenzívny kontakt** – kontakt konzultanta a klienta, pokiaľ je opakovaný, je v čase krízy častý.
- f) **Štruktúrovaný, direktívny prístup** – v závislosti od stavu krízy klienta. Čím viac nestability je u klienta, tým viac treba intervenciu štruktúrovať a voliť direktívnejší prístup, avšak spôsobom klientovi blízkym, prijateľným.
- g) **Individuálny prístup** – každý človek a jeho kríza je špecifická. Klienti môžu reagovať na podobné veci rôzne, rovnako ako sú rôzne ich potreby v kríze.

### 3.4.1 KRÍZOVÁ INTERVENČIA DIŠTANČNOU FORMOU<sup>9</sup>

**Úlohou konzultanta** je správne identifikovať, či ide o klienta, ktorý potrebuje krízovú intervenciu a následne „upratať“ pocity a emócie:

- **pripojiť sa ku klientovi v danej situácii jemu blízkym spôsobom**, aby mu pomohol, nie aby sa klient „zasekol“ (veľakrát ide o život..);
- **poskytnúť klientovi oporu** a prostredníctvom rozhovoru mu **pomôcť sprehľadniť situáciu, v ktorej sa nachádza.**

**Špatenková (2011) uvádza 3-fázový model krízovej intervencie:**

- a) zahájenie krízovej intervencie
- b) realizácia krízovej intervencie
- c) ukončenie krízovej intervencie

#### **A) ZAHÁJENIE KRÍZOVEJ INTERVENČIE**

V úvode je pre klienta v kríze **veľmi dôležité prijatie** konzultantom- **prvý kontakt**, aby klient získal dôveru a bol ochotný tráviť spoločný čas a rozhovor s konzultantom, ako aj akceptovanie všetkých prejavov klienta, pretože to, čo klient opisuje je to, ako on sám vníma situáciu.

V úvode krízovej intervencie je potrebné **zaistiť klientovi bezpečie**, tak fyzické ako aj psychické. Klient v kríze potrebuje na jednej strane vedieť, že sa mu nič nestane, nič ho neohrozuje a zároveň potrebuje byť si istý, že **konzultantovi**, s ktorým komunikuje, **môže plne dôverovať**. Túto dôveru klient získa aj vďaka **vytvoreniu silného pozitívneho poradenského vzťahu**, ktorý bude potrebný počas celej krízovej intervencie.

## **B) REALIZÁCIA KRÍZOVEJ INTERVENCIE**

Pri krízovej intervencii nemáme obvykle možnosť zmeniť situáciu, ktorá klienta dostala do krízového stavu.

**Prostredníctvom krízovej intervencie môžeme dosiahnuť zmenu vnímania situácie klientom.**

Úlohou konzultanta počas krízovej intervencie je **identifikovať**, čo krízu spôsobilo, ako túto situáciu vníma klient, čo všetko už vyskúšal a nefungovalo to.

Je potrebné zistiť, ako vníma krízu klient, čo je pre neho hlavné, najdôležitejšie. Je dôležité, **aby sme s klientom riešili to, čo on sám potrebuje riešiť**, pretože náš pohľad na dôležitosť môže byť iný ako ten jeho a v konečnom dôsledku by sme neodstránili dôležitý prvok, kvôli ktorému by kríza u klienta pretrvávala.

Následne sa zameriavame na klientove minulé skúsenosti s podobnými náročnými situáciami/krízou. Cieľom je **hľadanie a nachádzanie zvládacích stratégií** (copingových stratégií), ktoré v minulosti fungovali a hľadanie tých, ktoré by mohli byť využité aj v súčasnej krízovej situácii. Klienta postupne vedieme k výberu konkrétnej zvládacej stratégie ním samým.

Jednou z oblastí, ktoré pomáhajú klientom zvládať krízu, sú blízke **osoby**. Spolu s klientom hľadáme osoby v jeho živote, **na ktoré by sa mohol obrátiť**, alebo kde by týchto ľudí mohol hľadať a nájsť. V prípade, že vo svojom okolí nikoho takého nemá, orientujeme klienta na krízové centrum, alebo inú organizáciu, ktorá mu môže v jeho situácii pomôcť (viď časť Delegovanie na príslušné úrovne a asistencia z pozície konzultanta).

**Týmito krokmi klienta stabilizujeme**, pomôžeme mu sprehľadniť jeho situáciu, **získať nadhľad**. Situácia sa tak zrazu stáva pre klienta uchopiteľnejšou, jasnejšou, a teda aj riešiteľnejšou. Pre niektorých klientov je táto pomoc dostačujúca, pre ďalších však treba naplánovať konkrétne kroky, podľa ktorých môže najbližšie hodiny či dni postupovať.

(Viac v materiáloch zo vzdelávania Krízová intervencia)

## **C) UKONČENIE KRÍZOVEJ INTERVENCIE**

Po stabilizácii klientovho stavu ukončíme krízovú intervenciu. Klient sa vďaka pozitívnemu a dôvernému vzťahu s konzultantom väčšinou sám ozve so spätnou väzbou o stave riešenia jeho problému.



V niektorých prípadoch je stav klienta natoľko vážny, že nie je možné klienta stabilizovať cez krízový rozhovor. V tom prípade je potrebné kontaktovanie polície, záchranej zdravotnej služby, či pomôcť zabezpečiť pobyt klienta v krízovom centre alebo hospitalizáciu.

V prípade, keď sa jedná o akútne ohrozenie života, zdravia alebo ak sa jedná o klienta, ktorý chce akútne spáchať samovraždu, je potrebné informovať a požiadať o pomoc políciu (158, 112) a súbežne záchrannú zdravotnú službu (155), resp. záchranné zložky (112), ktoré zabezpečia oboje. Na to, aby sme mohli klientovi pomôcť je potrebné, aby sme získali potrebné informácie. Vzhľadom na rozpoloženie klienta sa konzultant snaží vysvetliť dôležitosť zavolania pomoci a zistiť čo možno najviac identifikačných údajov (miesto, kde sa nachádza, charakteristiku miesta, atď.), vďaka ktorým je možné klienta nájsť a pomôcť mu.

V špecifických prípadoch je potrebné kontaktovať ďalšie organizácie zameriavajúce sa na príslušné problémy, ktorých pomoc môže klient v kríze potrebovať (viď časť 5.3 Delegovanie na príslušné úrovne a asistencia z pozície konzultanta).

***Keď kontaktuje NL na konci služby klient, u ktorého konzultant identifikuje potrebu krízovej intervencie:***

- 1. ak to okolnosti konzultantovi dovoľujú, ostáva v službe a vedie rozhovor s klientom, kým je to potrebné;***
- 2. pokiaľ mu to okolnosti nedovoľujú, je povinný zabezpečiť kontinuitu kontaktu iným konzultantom.***

### **3.4.2 IDENTIFIKÁCIA POTREBY KRÍZOVEJ INTERVENCIE<sup>14</sup>**

V správnej identifikácii krízovej situácie je zo strany konzultanta kľúčové zhodnotenie, **či je klientove prežívanie skutočne plné emócií, ktoré nie je schopný uchopiť, uviesť si ich, vysporiadať sa s nimi.** Písomný prejav klienta, ktorý je zahltený emóciami, je nesúrodý, nezrozumiteľný. Klient často píše v útržkoch, je pre neho náročné odpovedať aj na jednoduché otázky. Preto je ich potrebné klásť stručne, jednoducho a čo najzrozumiteľnejšie.

Klient sa v čase, keď nás kontaktuje, nachádza v nečakanej situácii. Táto situácia zväčša nie je v súlade s jeho predpokladmi a presvedčeniami o ňom a jeho fungovaní vo svete. Cíti sa ohrozene, zmätene, prežíva strach, smútok, pociťuje úzkosť. Je zaplavený emóciami, ktoré nie je schopný v danej chvíli sám spracovať. V dôsledku toho je klientovo zvažovanie možností, ako v situácii konať,

<sup>14</sup> Kohútová, V. – Madro, M. – Rajznerová, D. (2017): Krízová intervencia prostredníctvom chatu, Bratislava, IPčko, o. z., ISBN 978-80-971933-6-2

zúžené. V mnohých prípadoch nevidí žiadne možnosti, kroky, ktoré zvažuje sú iracionálne a často je jedným z nich myšlienka na ukončenie života.

Vyskytuje sa aj krízová situácia, kedy klient nevykazuje žiadne emócie, napriek tomu závažnosť krízy je vysoká. Viac v materiáloch zo vzdelávania Krízová intervencia.

### 3.4.3 TECHNIKY NA ZVLÁDANIE KRÍZOVEJ INTERVENCIE CEZ CHAT<sup>15</sup>

Klient v kríze sa cíti neisto. Je preto potrebné klienta ubezpečiť, že nech sa deje čokoľvek, v situácii nie je sám – **konzultant je prostredníctvom chatu s ním a náročnú situáciu môžu spolu zvládnuť**. Zo strany konzultanta je potrebné **preukázať klientovi obrovský záujem o neho**.

**Veľmi dôležitý je prvý kontakt**, aby klient získal dôveru a bol ochotný tráviť spoločný čas a rozhovor s konzultantom, **klient potrebuje prijatie**.

Klient v kríze nie je schopný pomenovať, čo aktuálne zo strany konzultanta potrebuje najviac, preto je nevyhnutné, aby konzultant bol schopný **klienta citlivo viesť ťažkými chvíľami**, prípadne **i kontrolovať**, pričom môže využívať aj direktívnejší spôsob vedenia rozhovoru.

Čím viac nestabilný a zmätený je klient, tým direktívnejší by mal byť **konzultant**, v zmysle, že **riadi celý proces poradenstva, pomenováva, čo sa práve deje a štruktúruje, čo sa bude diať**.

Hoci je klient zaplavený emóciami a je potrebné ich stabilizovať, v krízovej intervencii sa im konzultant nemôže venovať do hĺbky, pretože by mohol negatívne emócie klienta ešte prehĺbiť. Z toho dôvodu je v chate s klientom **v kríze užitočné využiť tiež techniky zameriavajúce sa na jeho kognitívnu rovinu** (ukotvenie), čo môže byť zároveň užitočné pre získanie informácií o situácii, v ktorej sa klient nachádza. V rámci krízovej intervencie je totiž potrebné overiť si, čo je v bezprostrednom fyzickom prostredí klienta, čo mu môže v kríze pomôcť alebo naopak, spôsobiť ťažkosti, ohrozovať ho.

**Vždy je základom postupné citlivé vnímanie a následné odhadnutie klienta - jeho reakcií a skutočností**.

---

<sup>15</sup> Kohútová, V. – Madro, M. – Rajznerová, D. (2017): Krízová intervencia prostredníctvom chatu, Bratislava, IPčko, o. z., ISBN 978-80-971933-6-2

## Techniky použiteľné u dospelého klienta

**STABILIZÁCIA EMÓCIÍ** – normalizácia pocitov klienta, v rámci ktorej je konzultantovou úlohou ubezpečiť klienta o tom, že to, čo prežíva je normálne vzhľadom na to, čo sa v jeho živote momentálne deje a na situáciu, ktorá ho postihla.

**UKOTVENIE „ČO JE OKOLO TEBA?“** – Konzultant sa zameriava na ukotvenie klienta v prostredí, v ktorom sa nachádza, a to dopytovaním sa ho na to, čo je okolo (čo vidí, aké predmety sú v miestnosti, blízkosti, ako majú farby atď.).

Táto technika umožní konzultantovi odpútať klienta od emócií, ktorými je zaplavený a zároveň mu sprostredkuje náhľad do prostredia, v ktorom sa klient nachádza, čo môže byť zároveň užitočné v prípade potreby akútnej záchrany ďalšími zložkami.

Metódou ukotvenia zameriavam klientove zmysly na prostredie, „nútime“ ho, aby sa sústredil, keďže konzultant žiada, aby mu opísal to, čo vidí. Vďaka ukotveniu sa klient začne koncentrovať a nadobúda väčšie kognitívne kompetencie reálne a racionálne nazerať na svoju situáciu.

**POĎME SPOLU DO BEZPEČIA** – konzultant v krízových situáciách často slúži ako kontrola a sprievodca do času, kým bude možné pre klienta dostať odbornú pomoc, preto je potrebné, aby klientovi sprostredkoval bezpečie – a to nielen pocit bezpečia, ale aj reálne bezpečie v jeho fyzickom prostredí. Konzultant preberá kontrolu nad situáciou, kedy sám zvažuje, čo je pre klienta správne.

Postupne smeruje klienta k tomu, aby sa dostal do bezpečného prostredia:

- kde bude v jeho bezprostrednej blízkosti čo najmenej ohrozujúcich podnetov a predmetov;
- smeruje klienta k tomu, aby zabezpečil svoje fyziologické potreby, nakoľko si ich v kríze sám nemusí uvedomovať (piť, jesť, spať atď.);
- v prípade, že sa klient nachádza v prostredí, ktoré je pre neho samo o sebe ohrozujúce, či podporuje to, čo zamýšľa, konzultant sa snaží, aby klient také miesto opustil.

Situácia si vyžaduje určitú direktivitu zo strany konzultanta a zároveň citlivé zaobchádzanie s klientom. Konzultant dáva klientovi jednoduché inštrukcie. Pomalými krokmi, ktoré zodpovedajú aktuálnym kompetenciám klienta, ho smeruje do bezpečia. V situácii je s ním, čo mu konzultant aj komunikuje. Každý jeden krok, i ten najmenší oceňuje, aby posilnil úspešnú realizáciu kroku, ktorý bude nasledovať.

**„ODLOŽENIE“ SAMOVRAŽDY NA ZAJTRA** – klient v kríze často jediné východisko vníma práve v samovražde. Úlohou konzultanta je samovražedný pokus „odložiť“ na neskôr. Ak by sme sa s klientom dohadovali o tom, že nemá spáchať samovraždu, klient nestratí pocit, že je to jediné riešenie, ale bude mať navyše pocit, že mu konzultant nerozumie. Ak vďaka tomuto „odloženiu“ samovražedného pokusu prekoná akútnu samovražednú krízu, je možné, že klient na druhý, tretí atď. deň už neprežíva natoľko silné emócie a nie je presvedčený o tom, že samovražda je jediným možným riešením. Dôležité je však dať klientovi dôvod, prečo má vydržať ďalší deň alebo dva. Je preto vhodné dohodnúť sa s klientom na ďalšom stretnutí v presný čas (na telefonáte, na chate),

kedy sa o všetkom znovu porozprávame. Postup možno budeme musieť i niekoľkokrát opakovať, avšak intervaly odloženia sa budú predlžovať.

**PRÁCA S ÚLOHAMÍ** – pri prekonaní akútnej krízy môže klientovi pomôcť tiež splnenie domácej úlohy. Vďaka tejto úlohe bude vykonávať nejakú činnosť, ktorá mu môže zamestnať myšlienky, ale aj pomôcť „počkať do zajtra“. Pre klientov je dôležité dodržať stanovenú úlohu, ak sa na nej s konzultantom dohodli. Táto domáca úloha by sa mala týkať niečoho, čo má klient rád (napr. napísanie básne, kresba). Dôležité je, aby bolo možné výsledok jeho činnosti poslať konzultantovi (aj napr. fotografia kresby), aby táto dohoda pre neho predstavovala záväzok. Domáca úloha sa zadáva spoločne s dohadovaním nasledujúceho kontaktu konzultant - klient. K stanoveniu úlohy nám pomôže aj zisťovanie, čo kedysi klient robieval, ako vyzerá jeho deň atď.

**ZADAŤ TEMPO A VIESŤ** – (Pacing and leading – Momcilovic, O 2017, Crisis management in schools) – konzultant sa v prvom kroku priblíži k tomu, ako hovorí klient – rýchlosťou reči, výberom slov, témou. Opakuje to, čo hovorí klient rovnakým spôsobom, akým hovorí klient. Cieľom je, aby bol chvíľu na jeho úrovni, odkiaľ má možnosť klienta upokojiť a začať viesť prostredníctvom navodenia pokojnejšej komunikácie, témy, orientácie na riešenie.

**ODPOVEĎ JE ÁNO** – klient má v krízovej situácii pocit, že neexistuje nič, čo by mohol urobiť, čo by mu mohlo pomôcť. Je presvedčený, že je v patovej situácii a na mnohé otázky odpovedá – „nie, to nejde“, „nie“, „nie je“ a pod. Úlohou konzultanta je posilniť v klientovi uvedomenie, že možnosti má. Dať mu najavo, že môže odpovedať aj „áno“. Aby klient odpovedal na otázky „áno“, dávame mu otázky, na ktoré musí odpovedať „áno“, lebo sú pravda, napr. „Si chlapec?“ (keď vieme, že je chlapec). Otázky sa môžu zdať zbytočné, ale možnosť odpovedať „áno“ v ňom vytvorí priestor, aby podobne kladeným spôsobom odpovedal aj na otázky, pri ktorých už má na výber.

**HĽADANIE ZDROJOV** – človek sa do krízovej situácie dostáva obvykle po nejakej nečakanej udalosti, alebo pod vplyvom niečoho, čo človek nemôže zvládnuť. Táto situácia má obvykle začiatok v určitom čase, kedy sa niečo udialo. Aby sme pomohli klientovi túto situáciu spracovať, môžeme sa ho spýtať niektoré typy otázok, ktorými zároveň hľadáme zdroje, vďaka ktorým môže konkrétnu situáciu lepšie zvládnuť a prekonať akútnu krízu. Ide o špecificky kladené otázky, nakoľko v kríze sa nepýtame, čo ho priviedlo k takému konaniu atď., lebo sa mu môže vrátiť akútna kríza (flashbacky) a nanovo by celý príbeh prežíval – jeden z rozdielov medzi poradenstvom a krízovou intervenciou.

**Kontakt s klientom v krízovej situácii ukončujeme vtedy**, keď je klient v bezpečí. Pod bezpečím rozumieme reálne bezpečné prostredie v prípade, ak sme sa tam klienta snažili dostať, ale tiež prostredie, či stav, kde na klienta pôsobí čo najmenej ohrozujúcich podnetov. Pod bezpečím si tiež môžeme predstaviť stav, kedy je klientovi poskytnutá iná odborná pomoc tam, kde sa práve nachádza. K ukončeniu krízového kontaktu pristupujeme aj vtedy, keď sa nám v rámci neho podarí zabezpečiť stabilizáciu emócií klienta, ktorý je už sám kompetentný podniknúť adekvátne kroky k vyriešeniu svojej aktuálnej ťažkosti.

*Viac k problematike krízovej intervencie formou vedenia rozhovoru a k technikám na zvládanie krízovej intervencie cez chat nájdete v materiáloch zo vzdelávania Krízová intervencia.*

### 3.4.4. ŠPECIFIKÁ KRÍZOVEJ INTERVENČIE PRI URČITÝCH TYPOCH KRÍZY<sup>16</sup>

#### A) Krízová intervencia pri týraní a zanedbávaní

Pri rozhovore s klientom, kde agresorom je rodič, či iná osoba, je potrebné myslieť na to, že hoci agresor dieťaťa ubližuje, dieťa k nemu prežíva istú emocionálnu naviazanosť, prípadne je od neho závislé. Konzultant by preto nemal priamo odsúdiť človeka, prípadne ho označiť, že je taký alebo onaký, ale odsúdiť jeho agresívne, negatívne a pre dieťa nebezpečné správanie.

Na začiatku rozhovoru s dieťaťom či mladým človekom je potrebné **vytvoriť dobrý kontakt**. Pre klienta je dôležité cítiť sa v bezpečí a pociťovať, že môže o svojom probléme otvorene hovoriť. Môžeme očakávať, že klient neuvedie svoje „pravé“ meno. Aj keď by bolo užitočné a cieľom NL je vedieť identitu dieťaťa a priamo mu pomôcť, nie je vhodné na neho tlačiť, aby vystúpil z anonymity, pretože tým môže konzultant klienta vystrašiť a kontakt, na ktorý sa už dlho odhodlával, môže prerušiť.

Pri rozhovore je dôležité **klienta oceniť**, že nabral silu a odhodlal sa vyhľadať pomoc. Napriek tomu, že sa v tejto situácii môže cítiť bezmocne, môžeme mu ukázať, že on sám je schopný pre svoju pomoc niečo urobiť, že urobil prvý krok a posilníme tak v ňom vieru v svoje schopnosti a v zmenu.

Kým sa však klient odhodlá na tento krok, **potrebujeme zabezpečiť, aby bol v bezpečí**. Spolu s klientom hľadáme situácie, v ktorých sa cíti bezpečne, (napr. keď agresor nie je doma, je vo svojej izbe a pod.) a hľadáme možnosti, aby takýchto situácií bolo počas dňa čo najviac. Zároveň spolu s klientom hľadáme možnosti, čo môže urobiť, keď je agresorom priamo ohrozený. Hľadáme únik pred týraním. Aby sme tieto možnosti spoločne našli, zameriavame sa na to, čo mu pomohlo v minulosti, ako sa chránil a spoločne hľadáme situácie, aby týchto a podobných možností poznal čo najviac a vedel ich využívať.

Zároveň je úlohou konzultanta **sprostredkovať pomoc iných inštitúcií**, ktorú týrané a zanedbávané dieťa potrebuje. Konzultant by mal vedieť **poskytnúť klientovi informácie, na ktoré inštitúcie a organizácie sa môže obrátiť**, rovnako tak zabezpečiť **delegovanie na príslušné inštitúcie** (viď časť č. 4.2 Delegovanie na príslušné úrovne a asistencia z pozície konzultanta). Konkrétne príklady krízových chatov týraným/zanedbávaným klientom vid' materiály zo školenia na tému Krízová intervencia.

---

<sup>16</sup> Kohútová, V. – Madro, M. – Rajznerová, D. (2017): Krízová intervencia prostredníctvom chatu, Bratislava, IPčko, o. z., ISBN 978-80-971933-6-2

## B) Krízová intervencia pri sexuálnom zneužití

Zážitok sexuálneho zneužitia predstavuje pre človeka obrovskú traumu, ktorá naruší jeho bežný život a prejaví sa v psychickej, telesnej a sociálnej úrovni. U obetí sexuálneho násillia sa prejavuje strach, úzkosť, hanba, pocity viny, nízka sebaúcta, depresie. Významne narušená môže byť tiež identita obeť. Sexuálne zneužitie zmení aj vzťah k vlastnému telu, ktoré si prestávajú vážiť, vystavujú ho nebezpečenstvu (Mydlíková a kol., 2013). Pri sexuálnom násillí sa často stretávame tiež s pocitom, že telo, ktoré má, nie je čisté (dlho sa „po tom“ sprchujú). U ľudí v traume zo sexuálneho zneužitia nastáva tiež zmena sebaobrazu, najmä v smere k vlastnému telu, ale aj k sebe ako osobe, za ktorú sa hanbia či pociťujú vinu za to, čo sa stalo. Táto hlboká zmena vzťahu k sebe súvisí často so sebapoškodzujúcim či autoagresívnym správaním. Mení sa však tiež vzťah k ostatným. Obete sexuálneho zneužitia sú často utiahnuté, bez záujmu o vzťahy alebo naopak agresívni s problémami akceptovať hodnoty a normy spoločnosti. Obete domáceho a sexuálneho násillia sa následne samé vystavujú násilliu ako potenciálne obeť.

Čo sa týka faktografického dokazovania trestného činu sexuálneho násillia, je potrebné, aby sa obeť neosprchovala po incidente a bola optimálne do 48 hodín po znásilnení vyšetrená gynekológom aj so spodnou bielizňou. Aj neskoršie odobratý materiál môže preukázať prítomnosť spermatu, preto vyšetrenie gynekológom nie je striktné viazané na lehotu 48 hodín, ale odporúča sa aj s krátkym presahom. Pred gynekologickým vyšetrením je vždy žiaduce sprevádzanie maloletej obeť dôvernou osobou alebo, keď táto nie je dostupná, tak psychológom<sup>17</sup>. Znásilnenie musí byť čo najskôr nahlásené polícii. Konzultant sa vzhľadom na nastavenie klienta, jeho vek a pod. snaží motivovať klienta k týmto krokom, nakoľko pre riešenie jeho situácie sú veľmi dôležité. Je na konzultantovi, aby našiel vhodný spôsob vedenia rozhovoru, nakoľko v prípade detí a dospievajúcich často nedokážeme obeť „motivovať“ byť dôkazom trestného činu sexuálneho násillia – ísť na políciu, gynekológiu, z dôvodu psychických zábran. Často prvých 48 hodín nie je obeť schopná sa o znásilnení niekomu zdôveriť.

Klient má často už za sebou pokus zdôveriť sa niekomu, vyhľadať pomoc medzi svojimi blízkymi. Často sa však stretáva s negatívnymi reakciami, odmietnutím, či pochybnosťami. Táto skúsenosť ho odlúči od možnosti, aby ďalšiu pomoc hľadal vo svojom najbližšom okolí. Pri odhodlávani sa opätovne skúsiť vyhľadať pomoc preto neraz títo klienti využijú možnosť dištančného poradenstva. V prvom kroku je preto veľmi dôležité **vytvoriť atmosféru prijatia, rešpektu a podpory**. Dobrý kontakt môžeme vytvoriť vďaka poukázaniu na to, že klientovi veríme, nespochybňujeme jeho výpoveď, naopak, oceníme to, že nabral odvahu nám o tom povedať. Klienta nekritizujeme, nemoralizujeme.

Vzhľadom na citlivosť témy nie je neobvyklé, že klient sa so svojím traumatickým zážitkom nezverí pri prvom dištančnom kontakte. Obvykle **prichádza s iným zástupným problémom**, overuje

---

<sup>17</sup> Primárne je dôležitejšia dôverná osoba pre zabezpečenie pocitu istoty a bezpečia maloletej obeť. Psychológ je až na druhom mieste, pretože ten dôvernou osobou byť nemusí, resp. stáva sa ňou inštitucionálne.

si postoj a prácu konzultanta, jeho prístup a najmä spomínané moralizovanie a kritizovanie. Až keď si klient overí, že sa nachádza v bezpečnom prostredí, je ochotný začať hovoriť o sexuálnej traume/traumatizácii. Pre klienta, hoci je v bezpečnej atmosfére, nie je jednoduché hovoriť o skúsenosti. Situáciu môže opisovať metaforicky, v náznakoch. Spôsob, akým o tejto situácii hovorí, je obvykle ten, ktorý v danej situácii dokáže zvládnuť.

Možnosťou, s akou klient prichádza „oťukať“ si prostredie, je tiež príbeh sexuálneho násillia na niekom inom, na kamarátke, kamarátovi, sestre a pod. V atmosfére rozprávania sa o niekom inom môže zistiť naše postoje, názory, ale tiež spôsob, akým sa dá v tejto téme niečo robiť. Napriek tomu, že máme podozrenie, že sa jedná o človeka, ktorý nám píše, je vhodné pracovať s tým, s čím prichádza klient. Klient píše ako zástupná osoba, aby sa on sám cítil v bezpečí. Až keď nadobudne dôveru, je schopný hovoriť o sexuálnom násillí ako o svojom probléme. V čase, keď je na to pripravený, sa obvykle sám prizná, že on sám je obeťou.

Neraz sa stane, že klient prichádza s tým, že nám chce povedať tajomstvo, ak mu sľúbime, že to nikomu nepovieme. Je dôležité si uvedomiť, že mu **nemôžeme sľúbiť uchovanie tajomstva**. To, čo môžeme v takomto prípade urobiť, je porozprávať sa s klientom o tom, prečo je aj pre neho užitočné, aby sa o tom niekto kompetentný dozvedel, a najmä mu zdôrazniť, že mu tým **nechceme uškodiť**, ani ublížiť a budeme robiť to, čo **je v jeho najlepšom záujme** (viac vid' časť. 4.3 Zákonná oznamovacia povinnosť vs mlčanlivosť).

Dôležité je klienta **opätovne oceňovať za to, že o tom hovorí, za klientovu odvahu**. Zároveň normalizujeme pocity klienta a odcudzuje to, čo sa stalo. Dôležité je, **aby bolo povedané, že je to, čo sa mu stalo, je zlé** („to, čo teraz cítiš, je úplne normálne...ale nie je normálne to, čo sa Ti stalo“).

Klient, ktorý prežil sexuálne zneužitie či sexuálne násillie sa často cíti vinný za to, čo sa stalo. Má pocit, že vedel a mal celej situácii zabrániť. Je preto vhodné poukázať na to, že **klient nie je vinný** za to, čo sa mu stalo, že vinný je násillník, ktorý ho sexuálne atakoval/zneužil.

Konzultant priebežne v rozhovore zisťuje vek, hlavne, ak slová klienta naznačujú, že ide o trestný čin.

Pre klienta je dôležité mať pri sebe **blízku osobu**, ktorej dôveruje. Úlohou konzultanta v rozhovore je túto osobu hľadať a nájsť, pokiaľ je to možné, a následne podporiť klienta v tom, aby sa tejto osobe zveril (napr. školský psychológ a pod). Konzultant naplánuje s klientom aj ďalšie kroky a následné opätovné stretnutie v rozhovore.

Pre pomoc klientovi je niekedy potrebné nájsť ďalších odborníkov. Konzultant by mal vedieť **poskytnúť klientovi informácie, na ktoré inštitúcie a organizácie sa môže obrátiť** a prebrať s ním možnosti, ktoré má. Konzultant môže klientovi sprostredkovať pomoc iných inštitúcií (vid' časť 4.2 Delegovanie na príslušné úrovne a asistencia z pozície konzultanta).

### **C) Samovražedné pokusy, parasuicidálne pokusy a duševné poruchy**

Samovražedné konanie zahŕňa samovraždu (suicidium), samovražedný pokus (tentamen suicidii) ale aj parasuicidálny pokus, kde cieľom aktivity nie je smrť, ale "volanie o pomoc",

komunikačný apel v snahe zmeniť správanie okolia k jedincovi. Samovražednosť nemusí vždy súvisieť s faktormi prostredia. Môže ísť o prejav duševnej poruchy, čo musí mať konzultant na zreteli.

Medzi najčastejšie rizikové faktory prostredia s vplyvom na výskyt suicidálnych myšlienok a konanie sú: absencia rodičov (vzťahových osôb), rodinná dysfunkcia, zahŕňajúca konflikty medzi rodičmi, násilie v rodine, zneužívaním návykových látok u rodičov, fyzické násilie, rigiditu rodiny a uzavretosť voči zmenám, nejasné hranice a nejasnú definíciu rolí.

Samovražedné správanie môže byť akútne/chronické, zamýšľané/nezamýšľané, plánované/impulzívne, viac či menej ambivalentné. Zamýšľaná samovražda môže byť realizovaná nedostatočnými prostriedkami a jedinec prežije, ale naopak, zamýšľaný parasuicidálny pokus je realizovaný nešťastne, nadmerne účinnými prostriedkami, že výsledkom je smrť. Časť samovrážd je impulzívnych, realizovaných bez prípravy. To je najčastejšia forma v detstve. Inokedy ide o proces, kedy sa objavujú prchavé samovražedné myšlienky (pasívna suicidalita- "keby ma tak niečo zabilo"), samovražedné myšlienky (nutkavé, suicidálne fantázie, impulzy), samovražedný úmysel ("zabijem sa") samovražedné tendencie (plánovanie, konkrétne prípravy samovraždy), samovražedné pokusy, samovražda, čiže dokonané suicídium (samovražedné konanie zakončené smrťou).

Suicidalita detí, hlavne dorastencov, má stúpajúci trend. Dorastenci sa musia adaptovať na množstvo sociálnych zmien, sú vystavení zvýšenému tlaku na úspech a školský výkon, objavuje sa vyššie zneužívanie alkoholu a drog. Častá je neistota prežívania vlastnej identity. Štatistické údaje WHO uvádzajú za rok až 100 dokonaných suicídií vo vekovej kategórii 15 – 24 rokov. Dokonaná samovražda medzi 15 - 19 rokom života v mnohých krajinách zaujíma druhé miesto v medzi príčinami úmrtia. Aktuálne pribúda samovražedných pokusov u detí mladších ako 15 rokov. Spôsob realizácie samovražedného pokusu je rôzny, líši sa podľa pohlavia, veku, kultúry a vierovyznania. Dokonané samovraždy sú častejšie u chlapcov, parasuicidálne pokusy sú niekoľko násobne častejšie u dievčat. Chlapci sú často impulzívnejší, častejšie volia agresívnejší spôsob samovraždy - obesenie, skok z výšky, bodné a prípadne strelné zbrane. U dievčat je najčastejšie požitie toxických látok, najčastejšie liekov. Pravdepodobne najčastejším sebapoškodením ale aj parasuicidálnou aktivitou je porezanie žíl zápästia. Chlapci si častejšie siahajú na život intoxikovaním nelegálnou drogou a/alebo alkoholom. V posledných rokoch sa ale v tomto jave dievčatá vyrovnávajú chlapcom. Samovražedných pokusov je v skutočnosti najmenej 2x viac ako je evidovaných. Menej ako 50% dorastencov so samovražedným pokusom v anamnéze vyhledá profesionálnu pomoc. Pomoc profesionálov častejšie vyhledajú dievčatá.

Konzultant musí vedieť, že prchavé samovražedné myšlienky sú časté aj v bežnej detskej a dorasteneckej populácii. Často majú vývinový charakter a nemusia znamenať duševné ochorenie alebo poruchu. Spravidla nie sú nikdy realizované. Dorastenecký vek je prvým rizikovým obdobím z hľadiska najvyššej samovražednosti. 4 - 7% dorastencov má suicidálny pokus a takmer 30% má prítomné samovražedné myšlienky. Ale naopak, mnohé nešťastné úmrtia u mladých ľudí sú nerozpoznané, skryté samovraždy, napr. predávkovanie drogami, nevysvetliteľné pády, autonehody, utopenia, atď.



Je nad rámec možností konzultanta dištančne rozpoznať tieto protichodné fenomény. Úlohou konzultanta je poskytnúť pomoc a podporu, odvrátiť bezprostredné riziko suicídia alebo parasuicídálneho pokusu. Detailná diagnostika patrí do rúk medicínskych profesionálov.

#### **Pravdepodobnosť samovražedných pokusov u detí narastá, ak:**

- nedostanú dostatok podpory od svojej rodiny alebo nežijú so svojou rodinou;
- v rodinnej anamnéze sa vyskytujú samovražedné pokusy, depresia alebo alkoholová a/alebo drogová závislosť;
- dieťa trpí psychiatrickou poruchou/ochorením, niekedy je možné diagnostikovať viac porúch súčasne;
- dieťa vyjadruje pranie zomrieť, prípadne rozmýšľa o spôsobe samovraždy;
- dieťa je bezmocné, cíti sa zbytočné, odstrčené, stráca nádej;
- nevie nadviazať vzťah s okolím, vrátane blízkych a priateľov.

#### **Psychické poruchy a ochorenia**

Väčšine samovrážd sa dá zabrániť. Väčšina ľudí, ktorí spáchajú samovraždu, má diagnostikovateľnú duševnú poruchu. Samovražda a samovražedné správanie sú častejšie u psychiatrických pacientov. Aj keď prevažná väčšina tých, ktorí sa pokúsia o samovraždu, majú duševnú poruchu, väčšina z nich nenavštívi odborníka pre duševnú medicínu. Úlohou konzultanta je dieťa alebo dorastenca k tejto pomoci nasmerovať.

#### **Psychické poruchy v poradí s klesajúcim rizikom samovraždy u detí a dorastencov:**

- depresia,
- štruktúria do poruchy osobnosti (antisociálna a hraničná porucha osobnosti s črtami impulzivity, agresivity a častých zmien nálady),
- alkoholizmus a/alebo zneužívanie psychoaktívnych látok,
- schizofrénia alebo iná psychóza u adolescentov,
- porucha aktivity a pozornosti (ADHD), Aspergerov syndróm,
- úzkostné poruchy,
- iné psychické poruchy.

#### **D) Ďalšie pomôcky pri komunikácii s klientom v kríze a v špecifických situáciách<sup>18</sup>**

**SLOVO vhodne použité je dôležité!** - komunikácia s klientom v kríze sa zakladá na citlivom prístupe a následnom vnímaní a odhadnutí klienta konzultantom – na základe skutočností a jeho reakcií.

- Vyjadrujeme intenzívny a vážny záujem o klienta. Vyjadrujeme pochopenie jeho ťažkej situácie. Klient píše konzultantovi, lebo s ním chce zdieľať svoje trápenie, hľadá blízkú „dušu“. Záujem zo strany konzultanta by mal byť preto niekoľkokrát zdôraznený.

---

<sup>18</sup> Akreditovaný kurz pre odbornú verejnosť - Online krízová intervencia, 15.-16.8.2019, IPčko, Bratislava

- Vyvarujeme sa frázam typu: „bude to dobré“ – lebo klientovi nevieme sľúbiť, že „to“ bude dobré, lebo to, čo bude nasledovať nevieme ovplyvniť.
- Klienta neklameme, nezavádzame ho a ani mu nedávame falošnú nádej.
- Nevyužívame vydieranie a manipuláciu (napr. „Tvojej rodine by to ublížilo, keby si sa zabil“ a pod.)
- Neustálou komunikáciou sa snažíme „držať“ klienta na linke, rozprávať, odvádzať pozornosť od jeho línie (napr. sebadeštrukčných tendencií). Ak konzultant napíše, klient má tendenciu odpísať, čo sa cyklicky opakuje a postupne tak klienta aj uspíme, čo sa osvedčilo pri klientoch so samovražednými sklonsmi.
- Hovoríme viac o zvládacích (copingových) stratégiách ako o krízovej udalosti:
  - Informácie, kde hľadať pomoc a ktoré prinášajú nádej;
  - Stratégie na zvládanie ťažkostí;
  - Zameranie na život a životnú náplň.
- Konzultant sa snaží klienta vrátiť k jeho bežným fyziologickým potrebám a funkciám, aby sa dostal do racionálnej roviny rozmýšľania.

### **Špecifické situácie:**

V prípade, keď je klient fyzicky zranený, je potrebné volať 112. Prioritou v tejto situácii je zabezpečenie stabilizácie jeho zdravotného stavu, to znamená, že konzultant sa snaží upriamiť pozornosť klienta na riešenie tejto priority.

Ak NL kontaktuje zranený klient, o ktorom nemáme žiadne informácie, ale na základe komunikácie zistíme, že napr. utiekol z väzenia, ihneď je potrebné kontaktovať políciu na čísle 158.

Ak konzultant na základe viacerých indikátorov zistí, že by mohlo ísť o situáciu, keď je priamo ohrozený život a zdravie dieťaťa, či iných osôb (prípadne možný terorizmus) konzultant okamžite kontaktuje políciu na 158 (príklad: Dieťa kontaktuje NL s tým, že sa bojí zomrieť, prišlo z moslimskej krajiny, kde bolo za otcom)

Môže sa stať, že agresor vnútorne prevezme zodpovednosť za svoj čin, nedokáže sa s ním vysporiadať a riešenie vidí napríklad v ukončení svojho života, čo ho privedie na NL. Je preto potrebné oceniť prevzatie zodpovednosti za svoje činy. Aj keď hovoríme len v teoretickej rovine, upozorniť ho na našu oznamovaciu povinnosť. Keď má plánované samovražedné kroky, je potrebné ho dostať do bezpečia, naplánovať ochranné kroky, možnosť ďalšieho spojenia (dohodnúť termín).

## 4. DIEŤA V OHROZENÍ A POSKYTNUTIE POMOCI Z ÚROVNE NL

### 4.1 ODHAD MIERY OHROZENIA DIEŤAŤA A POSTUPY KONZULTANTA

Pri komunikácii konzultanta s klientom je na konzultantovi (jeho schopnostiach, zručnostiach), aby vyhodnotil riziko ohrozenia dieťaťa (čo je vždy veľmi individuálne) a na základe tohto odhadu zvolil ďalší postup.

Podľa zhodnotenia situácie, faktov a súvislostí, je potrebné vyhodnotiť, kedy treba prípad hlásiť bezodkladne, a kedy naďalej pracovať s klientom, získavať jeho dôveru a spájať ďalšie súvislosti, v dôsledku ktorých bude odhalený zdroj problému javiaci sa spočiatku úplne inak.

Úloha konzultanta je starostlivo vyhodnotiť získané, dostupné fakty a hľadiská, odhadnúť možné riziká a rozhodnúť o ďalšom postupe.

V tejto časti hovoríme primárne o dieťati, nakoľko cieľovou skupinou NL sú deti. Nižšie uvedené postupy sa však týkajú klienta vo všeobecnosti.

V prípade, že sa na NL obráti dospelá osoba s vlastným problémom, konzultant v naliehavej situácii poskytne dospelaj osobe krízovú intervenciu.

#### 4.1.1 ODHAD MIERY OHROZENIA DIEŤAŤA Z DIŠTANČNEJ ÚROVNE

Mieru ohrozenia dieťaťa môže konzultant vyhodnotiť v zmysle týchto stupňov:

##### **0. Stupeň: *Žiadne ohrozenie dieťaťa – podpora a poradenstvo***

###### Dieťa:

nepopisuje akútne ohrozenie zdravia a života  
v minulosti ani v akútnej situácii neudáva násilie či inú formu zlého zaobchádzania  
neuvádza, že má strach  
nevyhýba sa priamym otázkam  
neodpovedá formou áno/nie  
nie sú prítomné odpovede typické pre depresívny stav  
popisuje širokú sociálnu oporu zo strany rodiny a/alebo sociálneho okolia  
komunikuje na veku a popisovanému stavu primeranej úrovni

###### Spôsob ďalšej komunikácie / intervencie zo strany konzultanta:

Tému a spôsob rozhovoru určuje dieťa  
Konzultant poskytuje podporu, sociálnu oporu, poradenstvo  
Konzultant využíva bežné poradenské metódy (rozhovor, ventilácia,...)

##### **1. stupeň: *Mierna úroveň ohrozenia dieťaťa - zvážiť budúcu intervenciu***

Dieťa: v minulosti sa objavili incidenty násilia<sup>19</sup> v rodine a/alebo jeho sociálnom okolí

<sup>19</sup> fyzického, psychického, sexuálneho, sociálneho, ekonomického, online či offline, formou šikany, atď.

(nemusia byť priamo na dieťati)  
incidenty si nevyžiadali lekárske ošetrenie  
popisuje verbálne násilie v rodine a/alebo sociálnom okolí v minulosti  
pri týchto incidentoch prežívalo strach  
vyhýba sa priamym otázkam o situácii v rodine  
vyhýba sa priamym otázkam o jeho sociálnom okolí (kamaráti, susedia, atď.)  
odpovedá formou áno/nie  
aktuálne násilie nie je prítomné  
popisuje sociálne kontakty s okolím  
disponuje sociálnou oporou (iní členovia rodiny, sociálne okolie)

Spôsob ďalšej komunikácie / intervencie zo strany konzultanta:

Tému a spôsob rozhovoru určuje dieťa  
Konzultant poskytuje sociálnu oporu, poradenstvo  
Konzultant využíva bežné poradenské metódy doplnené o metódy na zistenie podstaty situácie v rodine a sociálnom okolí dieťaťa (klarifikácia, hodnotový rozhovor...)  
Konzultant zisťuje zvládacie (copingové) stratégie dieťaťa a podporuje ich efektívne využívanie dieťaťom  
Konzultant zisťuje a využíva protektívne faktory v okolí dieťaťa (podpora iných členov rodiny alebo sociálneho okolia, emocionálna stránka dieťaťa, hľadanie inštitucionálnej podpory)  
Konzultant ponúka dieťaťu možnosť ďalšieho kontaktu a zvažuje možné riešenia problému

**2.stupeň: *Stredná úroveň ohrozenia dieťaťa - potrebná intervencia***

Dieťa: popisuje časté incidenty násilia<sup>13</sup> v rodine alebo okolí  
incidenty sa týkajú priamo dieťaťa  
popisuje iné formy násilia / trestnej činnosti v minulosti páchanom/ej na dieťati  
v rodine / sociálnom okolí dieťaťa sa objavujú časté prípady verbálneho násilia voči dieťaťu  
cíti sa v nebezpečenstve / ohrozené  
je prítomná kontrola zo strany agresora  
je vystavené riziku sociálnej izolácie - nepopisuje sociálnu oporu v rodine ani v sociálnom okolí  
udáva častejšie zdravotné problémy, napr. bolesti brucha, hlavy, hnačky a pod.  
vyjadruje sa jednoducho, vyhýba sa odpovediam  
časté áno/nie odpovede  
používa vyjadrenia typické pre depresívny stav

Spôsob ďalšej komunikácie / intervencie zo strany konzultanta:

Tému rozhovoru určuje dieťa, konzultant však do značnej miery štrukturuje rozhovor  
Konzultant si robí prehľad možnej sociálnej opory  
Konzultant využíva poradenské techniky na zisťovanie podstaty problému  
Konzultant pracuje s emóciami dieťaťa  
Konzultant pracuje s dieťaťom na stratégiách zvládania, hľadá nové stratégie spolu s dieťaťom

Konzultant ponúka pomoc - OSPODaSK, polícia, organizácie poskytujúce pomoc v mieste obvyklého / aktuálneho pobytu dieťaťa Konzultant zároveň scitlivuje dieťa pre prijatie pomoci

Konzultant kontaktuje OSPODaSK po vyhodnotení situácie či konzultácii v rámci NL a informuje dieťa o tomto kroku

### **3.stupeň: *Vážne ohrozenie dieťaťa – potrebná proaktívna intervencia***

Dieťa: popisuje opakované závažné incidenty násilia či inej formy zlého zaobchádzania s dieťaťom

je obeťou násilia

je sociálne izolované

pociťuje trvalý strach

nechce o svojom probléme hovoriť s niekým iným

má nedostatok sociálnej opory

podáva vyhýbavé odpovede

zaväzuje poradcu mlčanlivosťou

klame okoliu o existencii problému

agresor kontroluje dieťa, príp. i dospelého v domácnosti

Spôsob ďalšej komunikácie / intervencie zo strany konzultanta:

Rozhovor je podporný, využívajú sa techniky na uvoľnenie napätia

Konzultant necháva značný priestor emóciám, ventilácii

Konzultant posilňuje dieťa v riešení problému

Konzultant hľadá sociálnu oporu s dieťaťom

Konzultant aktivuje stratégie zvládania u dieťaťa

Konzultant ponúka pomoc - OSPODaSK, polícia, organizácie

poskytujúce pomoc v mieste obvyklého / aktuálneho pobytu dieťaťa

Konzultant zároveň scitlivuje dieťa pre prijatie pomoci

Konzultant bezodkladne aktivuje pomoc pre dieťa – OSPODaSK a informuje dieťa o tomto kroku.

### **4.stupeň: *Akútne ohrozenie dieťaťa – krízová intervencia***

Dieťa: je aktuálne ohrozené na živote a zdraví:

- je na úteku, nemá kam ísť a pod.
- na dieťati je aktuálne páchané násilie
- je ohrozené agresorom
- uvádza, že si ublížilo / ubližuje / chce si ublížiť a pod.

prežíva strach / prežíva silné emócie,

používa odpovede áno/nie,

nechce odkryť identitu, bojí sa,

komunikácia dieťaťa je adekvátne popisovanému problému,

dieťa kontaktuje NL ihneď po tom, čo na ňom bolo páchané násilie alebo keď

predpokladá, že bude na ňom akútne páchané násilie,

pri chatovom kontakte je zrejmé, že dieťa je rozrušené: používa opakujúce sa absolutistické výrazy "nikdy", "vždy" a pod.; emocionálne nabité vyjadrenia k problému (napr. zdôraznenie textu, výkričníky, emotikony, "nechcem žiť", "bojím sa" a pod.),

Indikátory hroziaceho/ akútneho samovražedného konania:

- informácia, že dieťa si chce ublížiť / ubližuje/ ublížilo
- postupne klesá schopnosť komunikácie,
- neodkloniteľnosť v myšlienkach, symptómy depresívneho stavu,
- nereálne hodnotenia (viac - materiály zo vzdelávania - Odhad miery ohrozenia).

Spôsob ďalšej komunikácie / intervencie zo strany konzultanta:

Rozhovor je vedený konzultantom - snaží sa dieťa udržať v kontakte  
Konzultant využíva princípy krízovej intervencie a snaží sa identifikovať aktuálne miesto pobytu a pohybu dieťaťa  
Konzultant štrukturuje prežívanie dieťaťa  
Konzultant sa snaží postupne a nenásilne scitlivieť dieťa pre prijatie pomoci  
Konzultant kontaktuje políciu (polícia zväží prizvanie OSPODaSK)  
V závislosti od situácie a psychického rozpoloženia dieťaťa - dieťa informuje/neinformuje o tomto kroku.

Mieru ohrozenia dieťaťa vyhodnocuje konzultant v priebehu poradenského/krízového rozhovoru v zmysle postupov v časti 3.2.

Nakoľko v rámci písomného/chatového kontaktu je možné, že autokorekt upraví text, konzultant preto citlivo overuje závažné skutočnosti "kontrolnými" otázkami.

Ak je z úrovne dištančného poradenstva NL identifikované dôvodné podozrenie na páchanie trestného činu, vedúci NL podáva trestné oznámenie (v zmysle postupov uvedených v prílohe č. 6).

Konzultant NL po ukončení rozhovoru a/alebo po vykonaní všetkých opatrení krízovej intervencie vytvára **v systéme platformy microsite tzv. „kartu klienta“**, ktorá obsahuje vyplnenie sledovaných údajov o klientovi v zmysle prílohy č. 3, odhad miery ohrozenia dieťaťa a priradenie chatovej komunikácie.

## 4.1.2 POSTUPY KONZULTANTA NA ZÁKLADE TYPOLÓGIE PRÍPADOV

### 4.1.2.1 DIEŤA SA NEZDÔVERÍ S PROBLÉMOM – TESTOVACÍ KONTAKT

Testovací kontakt je typ kontaktu, kedy dieťa testuje, čo od NL môže očakávať, chce si skúsiť kontaktovať konzultanta. Najčastejšie sa tento kontakt začína ako snaha sa iba porozprávať, alebo vyfantazírovaným problémom, ktorý od začiatku kontaktu nejaví známky reálneho príbehu. Často je tento kontakt sprevádzaný aj smiechom, dieťa sa snaží zmeniť formu komunikácie (pri hlasových kontaktoch je to napr. zmena tónu hlasu a pod.). Často je pri týchto kontaktoch zjavné, že rozhovor

je vedený dvomi alebo viacerými klientmi. V prípade chatového kontaktu je testovací kontakt ťažšie rozpoznateľný, nakoľko mnohé sprievodné javy vnímateľné zmyslami, nie je možné pozorovať.

Pozor, aj tento typ kontaktu je pre dieťa dôležitý - dieťa testuje, či môže konzultantovi dôverovať, či bude jeho problém brať vážne, preto nie je profesionálne tento kontakt prerušiť ani zľahčovať jeho dôležitosť či napádať dôveryhodnosť klientov. Kontakt je vedený klasicky v zmysle zásad sociálnej komunikácie s dieťaťom (Konkrétne možnosti vid' materiály zo vzdelávania konzultantov NL - Špecifické typy klientov).

#### 4.1.2.2 DIEŤA SA ZDÔVERÍ S PROBLÉMOM, KTORÝ NEJAVÍ ZNÁMKY NÁSILIA

Môže ísť o dva druhy prípadov:

a) *nechce zatiaľ odhaliť svoju identitu:*

konzultant poskytne poradenstvo, rešpektuje jeho anonymitu. Môže navrhnúť dieťaťu kontaktovať príslušné linky pomoci, ktoré poskytujú psychologické, právne a sociálne poradenstvo na báze anonymity – konzultant poskytne kontakty na uvedené linky. Konzultant zároveň akceptuje, ak sa dieťa ozve opakovane, pristupuje k nemu s rovnakou dôležitosťou a dôverou;

b) *odhalí svoju identitu:*

konzultant poskytuje poradenstvo, aj kontinuálne, t. j. dlhodobejšie v závislosti od charakteru problému. V prípade, ak konzultant identifikuje, že dieťa potrebuje dlhodobú starostlivosť, odporučí dieťaťu vyhľadať pomoc psychológa, detského psychiatra alebo iných odborníkov – môže mu poskytnúť kontakt (podľa typu problému) v mieste bydliska/aktuálneho pobytu dieťaťa. Zároveň môže dieťaťu navrhnúť aj sprevádzanie z úrovne dištančného poradenstva, ak sa dieťa obáva urobiť samé „prvý krok“- keď bude mať klient ísť ku psychológovi, napíše, či zavolá konzultantovi na NL a on ho bude sprevádzať „až k dverám“ s cieľom eliminovať prípadné pochybnosti či obavy z vyhľadania a návštevy psychológa. Prípadne so súhlasom klienta môže klientovi návštevu u psychológa dohodnúť a „pripraviť mu cestu“.

#### 4.1.2.3 OHROZENÉ DIEŤA

V prípade ohrozeného dieťaťa, či podozrenia z trestného činu identifikujeme tieto typy situácií:

- **Krízová situácia – ohrozenie života a zdravia;**
- **Domáce násilie;**
- **Dieťa na úteku;**
- **Ostatné prípady ohrozenia dieťaťa**

### **Krízová situácia - ohrozenie života a zdravia:**

- je nutné oznámiť tento prípad priamo na políciu **na linku 158** na základe dobrovoľnej identifikácie dieťaťa alebo na základe identifikátorov, ktoré poskytuje systém (viď príloha č.3);
- linku 158 je nutné kontaktovať aj v prípadoch, kedy:
  - je jedinou informáciou o osobe v bezprostrednom ohrození zdravia a života IP adresa alebo telefónne číslo,
  - ak sa klient identifikoval, ale neudal informáciu o lokalizácii
- **v takýchto prípadoch je do riešenia situácie zapojený aj ďalší konzultant**, kde jeden poskytuje krízovú intervenciu klientovi a snaží sa s ním komunikovať, aby ho čo najdlhšie udržal v kontakte, druhý zabezpečuje kontaktovanie polície a opis situácie – delenie úloh je na dohode v závislosti od zdatnosti a aktuálnej schopnosti konzultantov;
- konzultant zároveň veľmi citlivo, vzhľadom na vek, psychické rozpoloženie klienta, scitliví dieťa pre prijatie pomoci. Návrik zručností, ako túto informáciu podať, bude obsahom vzdelávania konzultanta (*aby sme sa vyhli reakcii klienta, kedy po oznámení, že v zmysle zákonnej povinnosti musíme kontaktovať políciu, záchrannú zdravotnú službu, OSPODaSK, ukončí kontakt a následne, keď k nemu prídu, všetko poprie*).

Konzultant postupuje podľa typu problému a zásad krízovej intervencie, ktoré sú spracované v 3. a 4. kapitole a zároveň sú predmetom vzdelávania konzultantov (materiály zo vzdelávania - Odhad miery ohrozenia a Krízová intervencia).

**Pri samovražedných vyhrážkach / pokusoch je nutné okamžité privolanie pomoci v zmysle uvedeného postupu.**

***Keď kontaktuje NL na konci služby klient, u ktorého konzultant identifikuje potrebu krízovej intervencie:***

- 1. ak to okolnosti konzultantovi dovoľujú, ostáva v službe a vedie rozhovor s klientom, kým je to potrebné;***
- 2. pokiaľ mu to okolnosti nedovoľujú, je povinný zabezpečiť kontinuitu kontaktu iným konzultantom.***

### **Domáce násilie:**

Úlohou konzultanta je, okrem poskytnutia opory dieťaťu, aj posúdenie (na základe citlivej komunikácie), či sa jedná o formu domáceho násillia, miery zásahu do osobnej a telesnej integrity, nebezpečenstva zotrvania v domácom prostredí.



Dieťa môže riešiť aktuálne prípady domáceho násillia, ktorému je práve vystavené, ale nemožno vylúčiť ani prípady, kedy sa dieťa s odstupom času bude zdôverovať, rozprávať o svojich zážitkoch a skúsenostiach, a tým odhaľovať konanie, ktoré má znaky domáceho násillia.

**V akútnych prípadoch**, t.j. ak konzultant pri vzájomnej interakcii s dieťaťom identifikuje **nebezpečenstvo ohrozenia života, zdravia, osobnej slobody alebo možný obzvlášť závažný útok na dôstojnosť ohrozeného dieťaťa od osoby blízkej nachádzajúcej sa v spoločnej domácnosti, konzultant kontaktuje políciu.**

Konzultant poskytuje dieťaťu poradenstvo a oporu, citlivo a vzhľadom na vek a mentálnu zdatnosť dieťaťa vysvetlí dieťaťu možnosti riešenia, resp. spolupracuje aj s rodičom, ktorý nie je agresorom.

*Napríklad pri riešení prípadov ohrozenia v dôsledku domáceho násillia je:*

*Polícia je oprávnená<sup>20</sup> vykázať z bytu alebo domu alebo iného priestoru spoločne obývaného s ohrozenou osobou a aj z jeho bezprostredného okolia osobu, u ktorej možno na základe zistených skutočností očakávať útok na život, zdravie, slobodu alebo zvlášť závažný útok na ľudskú dôstojnosť ohrozenej osoby. Ak je ohrozenou osobou dieťa, kópiu záznamu polícia zasiela OSPODaSK<sup>21</sup>, ktorý následne koná (preveruje situáciu dieťaťa a po vyhodnotení zistených skutočností vykonáva opatrenia SPODaSK tak, aby ochrana života, zdravia a priaznivého psychického, fyzického a sociálneho vývinu dieťaťa bola sústavne zabezpečovaná napr., podáva na súd návrh na nariadenie neodkladného opatrenia atd.).*

*V prípade ak sa **dieťa ocitlo bez akejkoľvek starostlivosti alebo ak je jeho život, zdravie alebo priaznivý psychický vývin, fyzický vývin a sociálny vývin vážne ohrozený alebo narušený**, OSPODaSK, v ktorého obvode sa dieťa nachádza, je **povinný bezodkladne podať súdu návrh na nariadenie neodkladného opatrenia**<sup>22</sup>, zabezpečiť uspokojenie základných životných potrieb dieťaťa a jeho prijatie do zariadenia podľa § 49 ods. 2 alebo § 56 ods. 1 písm. c) zákona č. 305/2005 Z. z., a to aj vtedy, ak nepodal súdu návrh na nariadenie neodkladného opatrenia podľa § 365 CMP a súd ho o to požiada.<sup>23</sup>*

*Ak by polícia nariadila vykázanie násillníka zo spoločného obydllia na 10 dní, je možné v rámci tohto obdobia **podat' na súd návrh na nariadenie neodkladného opatrenia, čím sa trvanie vykázanía zo spoločného obydllia predlžuje až do vykonateľnosti rozhodnutia súdu o tomto návrhu.***<sup>24</sup>

**Ak sa nejedná o akútny stav**, t.j. dieťa sa môže s odstupom času zdôverovať, rozprávať o svojich zážitkoch, a tým odhaľovať konanie, ktoré má znaky domáceho násillia. Konzultant v takýchto prípadoch poskytne dieťaťu najskôr pocit dôvery a prijatia, oporu, následne citlivo

<sup>20</sup> Podľa § 27a zák. č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore

<sup>21</sup> Podľa § 27a ods. 12 zák. č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore

<sup>22</sup> V zmysle § 368 zákona 161/2015 Z. z. Civilného mimosporového poriadku

<sup>23</sup> Podľa § 27 zák. č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov

<sup>24</sup> Vid'. Príloha č. 4 Trestné činy v súvislosti s násillím na dieťaťu, časť Domáce násillie ako trestný čin a postupy polície

a vzhľadom na vek a mentálnu zdatnosť dieťaťa vysvetlí dieťaťu možnosti riešenia (v komunikácii s klientom využíva odporúčania z časti 3.4.5. *Špecifiká krízovej intervencie pri určitých typoch krízy – týraní, zanedbávaní a sexuálnom zneužívaní*).

V závislosti od vyhodnotenia miery ohrozenia dieťaťa (ktorú vyhodnocuje pri každom chate v prípade opakujúcich sa kontaktov) konzultant zvolí spôsob komunikácie a intervencie.

Zároveň môže klientovi poskytnúť informáciu o subjektoch a inštitúciách v mieste jeho bydliska či pobytu, ktoré mu/im môžu v procese riešenia situácie pomôcť (napr. akreditované subjekty na pomoc obetiam trestných činov, ktoré mu poskytnú komplexnú právnu, psychologickú a sociálnu pomoc v zmysle zákona o obetiach a iné – vid' časť 5.5).

### **Dieťa na úteku:**

Môže ísť o prípady, kedy sa dieťa stratilo, chce sa vrátiť domov, ale nemá peniaze, odmieta sa vrátiť domov, do zariadenia, kde bolo umiestnené a podobne.

V takýchto prípadoch:

- konzultant zistí, či je dieťa po zdravotnej stránke v poriadku, či nie je zranené;
- kontaktuje záchranné zložky na linke 112 - ak predpokladá, že bude potrebný zásah viacerých záchranných zložiek;
- kontaktuje políciu na linke 158 (ak je potrebný zásah polície);
- konzultant citlivo, vzhľadom na vek dieťaťa a jeho psychické rozpoloženie vysvetlí dieťaťu ako je v tejto situácii dôležité, aby počkalo na mieste a spolupracovalo s políciou/ záchrannou zdravotnou službou/ sociálnou pracovníčkou;
- v závislosti od situácie konzultanti NL využijú model zapojenia ďalšieho konzultanta, jeden komunikuje s dieťaťom tak, aby čo najdlhšie udržal kontakt s dieťaťom, druhý kontaktuje políciu (158) / záchranné zložky (112) a informuje o zistených skutočnostiach a poskytnutom poradenstve, (viac vid' časť 4.2).

V prípade ak dieťa odmieta uviesť svoje meno, bydlisko (uvedie len mesto alebo miesto, kde sa nachádza), **žiada o pomoc a zároveň odmieta zotrvať na mieste a počkať na políciu /záchranné zložky**, konzultant citlivo, vzhľadom na vek dieťaťa a jeho psychické rozpoloženie pokračuje v rozhovore s dieťaťom, témy volí tak, aby ho motivoval k spolupráci a dostal ho do bezpečia.

V prípade, ak sa konzultantovi nepodarí dieťa motivovať:

- informuje dieťa o možnosti požiadať o pomoc najbližšie Centrum pre deti a rodiny, poskytne mu kontaktné údaje;
- zároveň upozorní políciu, že v ich meste sa zdržiava dieťa bez sprievodu dospelaj osoby žiadajúce pomoc, informuje políciu o zistených skutočnostiach a poskytnutom poradenstve,
- informuje Centrum o možnosti, že sa naň obráti takéto dieťa a zároveň ho informuje o zistených skutočnostiach a poskytnutom poradenstve.

V závislosti od situácie konzultanti NL využijú model zapojenia ďalšieho konzultanta, jeden komunikuje s dieťaťom tak, aby čo najdlhšie udržal s ním kontakt a druhý zabezpečuje pomoc pre dieťa.

### **Ostatné prípady ohrozenia dieťaťa:**

Konzultant citlivo, vzhľadom na javiacu sa situáciu, nadväzuje vzťah s dieťaťom, získava jeho dôveru, odhaľuje a spája súvislosti, snaží sa získavať informácie, ktoré buď potvrdia alebo vyvrátia jeho domnienku (niekedy možno proces trvá niekoľko dní, týždňov, pokiaľ nejde o akútne ohrozenie atď.).

Pokiaľ sa konzultantovi nepodarí pri prvom kontakte získať dostatok informácií na potvrdenie či vyvrátenie jeho domnienky, ponúka dieťaťu možnosť ďalšieho kontaktu.

V prípade, ak konzultant pri výkone svojej činnosti zistí skutočnosti, ktoré nasvedčujú ohrozeniu dieťaťa, oznámi OSPODaSK porušovanie práv dieťaťa (v zmysle postupu v časti 4.2).

Ak je z úrovne dištančného poradenstva identifikované dôvodné podozrenie na páchanie trestného činu, konzultant zvolí postup:

- vedúci NL podáva trestné oznámenie v zmysle postupov uvedených v prílohe č. 6;
- ak je prípad nejednoznačný, je potrebné získanie ďalších informácií či vyhodnotenie prípadu konzultáciou v rámci NL či pomocou supervízie. Ak na základe vyhodnotenia prípadu vyplynie NL zákonná oznamovacia povinnosť, vedúci NL podáva trestné oznámenie v zmysle postupov uvedených v prílohe č. 6.

Konzultant vysvetlí dieťaťu primerane jeho veku a rozumovým schopnostiam ďalší postup, v prípade požiadavky dieťaťa zabezpečí jeho sprevádzanie v rámci hraníc dištančného poradenstva.

#### **4.1.2.4 KYBERŠIKANOVANIE, NENÁVISTNÉ OBSAHY, SEXUÁLNE OHROZENIE DIEŤAŤA V ONLINE PROSTREDÍ**

Ak klient príde do kontaktu s takýmto obsahom, konzultant mu vysvetlí, ako má postupovať:

- aby sa nesnažil zmazať profil, a najmä nie históriu,
- aby si vyhotovil a uložil print screen / screenshot stránky a obsahu komunikácie,
- aby si skopíroval a uložil celú URL adresu odkazu,
- aby neblokoval stránku, ale aby blokoval agresora v komunikácii
- aby sa nesnažil riešiť to sám, ale aby sa obrátil na kompetentné kontakty pomoci,
- rady, ako sa vyhnúť ohrozeniam v online prostredí sú prehľadne spracované v posteroch na stránke <https://www.stalosato.sk/>, ktorá sa zameriava na pomoc v oblasti **sexuálneho násillia** na deťoch a mladých ľuďoch **v online priestore**

Konzultant informuje klienta alebo konzultant nahlasuje za klienta nasledovnými spôsobmi (resp. ich kombináciou):

a) <https://stopline.sk/sk/nahlasovaci-formular/>

**Národné centrum pre nahlasovanie nezákonného obsahu alebo činností na internete Stopline.sk** prevádzkuje mimovládna organizácia eSlovensko, o. z.

Stopline.sk bojuje proti zneužívaniu detí, prejavom potláčajúcich základné ľudské práva a slobody a inému obsahu alebo činnostiam, ktoré vykazujú znaky trestného činu.

V rámci svojej činnosti zabezpečuje:

- **anonymitu:** Vo väčšine prípadov sa občania rozhodnú pre nahlásenie nezákonného obsahu za predpokladu anonymného podania. Pri každom takomto hlásení Stopline.sk garantuje, že sa ním bude zaoberať bez ohľadu na anonymitu nahlasovateľa.
- **efektivitu:** Stopline.sk pracuje ako efektívny filter pre Policajný zbor SR, ktorému sú preposielané len prípady podozrivé z nezákonného obsahu alebo činností. Centrum pomáha predchádzať podávaniu duplicitných hlásení v rámci SR.

b) **Občianske združenie DigiQ** – digitálne inteligencia sa venuje vzdelávaniu, bezpečnosti na internete a nahlasovaniu nevhodného a nezákonného obsahu.

<http://digiq.sk/nahlas-to>

Spracovávanie nahláseného a proaktívne vyhládaného nezákonného obsahu na internete, za účelom zabezpečenia ochrany ľudských práv a základných slobôd so zameraním na cieľovú skupinu detí a mladých ([nahlas.to](http://nahlas.to)).

Ak linky pochádzajú z iných zdrojov ako facebook a youtube, je potrebné ich nahlásiť cez stránku <http://digiq.sk/nahlas-to>. Odtiaľ smerujú na políciu, interpol alebo k prevádzkovateľom stránky, kde sa link nachádza.

V prípade, ak linky pochádzajú z facebooku (nenávisťné prejavy – písomné, obrázkové, násilie, extrémizmus, porno na Facebooku (porno je legálne ale nie na FB)), je možné priame nahlásenie cez <https://www.facebook.com/nahlas.to>. Postačuje „postnutie“ na túto stránku konkrétneho linku príspevku, videa, fotky, či komentu. Tím Nahlás.to materiály nahlasuje a preposiela kompetentným na posúdenie. To však ešte neznamená automatické stiahnutie príspevku. Následne je potrebné hlásenie aj na správcov Facebooku.

**Ak ide o ohrozenie života a zdravia, je potrebné okamžite kontaktovať 158.**

## 4.2 POSTÚPENIE PRÍPADU A ASISTENCIA Z POZÍCIE KONZULTANTA

Konzultant kontaktuje :

**OSPODaSK** v situáciách v zmysle postupov v časti 4.1.2, a to:

- v bežnom pracovnom čase kontaktuje miestne príslušný OSPODaSK telefonicky a následne zašle na OSPODaSK písomne/mailom predmetný podnet, v ktorom uvedie kontaktné údaje dieťaťa, zistené skutočnosti a zároveň uvedie rozsah poskytnutého poradenstva;
- v akútnych prípadoch po pracovných hodinách a v dňoch pracovného pokoja a štátnych sviatkov kontaktuje políciu, ktorá na základe poskytnutých informácií NL vyhodnotí pred výjazdom alebo na mieste prizvanie zamestnanca OSPODaSK;. Následne (najneskôr nasledujúci pracovný deň) telefonicky kontaktuje miestne príslušný OSPODaSK a zašle na OSPODaSK písomne/mailom predmetný podnet, v ktorom uvedie kontaktné údaje dieťaťa, zistené skutočnosti (čím je dieťa ohrozené a kým je dieťa ohrozené) a zároveň uvedie rozsah poskytnutého poradenstva;
- písomný podnet konzultant zasiela na vedúceho oddelenia SPODaSK miestne príslušného úradu PSVR (viď kontakty na OSPODaSK) – v prípade, že UPSVR má detašované pracoviská, môže podnet zaslať aj na detašované pracovisko.

**políciu na 158:**

- najmä v prípadoch priameho ohrozenia života, zdravia, majetku, a to i v prípadoch, ak má obmedzené informácie o klientovi a jeho lokalizácii (napr. IP adresa, telefónne číslo a pod);
- Konzultant polícii uvádza:
  - o údaje o klientovi na základe jeho dobrovoľnej identifikácie (meno a priezvisko, mobilné telefónne číslo, miesto bydliska/aktuálneho pobytu atď.)
  - o identifikátory, ktoré poskytuje systém (verzia OS, verzia prehliadača, IP adresa, lokalita na základe GeOIP)
  - o skutočnosti, ktoré vyplývajú z komunikácie s klientom

**112 jednotné európske číslo tiesňového volania**

- ak predpokladáme, že bude potrebný zásah viacerých záchranných zložiek (polícia, záchranná zdravotná služba, požiarnici atď.);

**155 Záchranná zdravotná služba**

- v prípade priameho ohrozenia zdravia (v porovnaní so 112 šetrí čas);
- zabezpečí zároveň poradenstvo, ako viesť rozhovor s takýmto klientom, aby sme ho stabilizovali, ako overiť riziko a pod.;
- z praxe je pozitívna skúsenosť so spätnou väzbou zo 155 v zmysle, čo sa udialo s pacientom.

### Jednotné európske číslo tiesňového volania 112

Požiarňa záchranná služba	150, 112
Záchranná zdravotná služba	155, 112
Polícia	158, 112
Mestská polícia	159
Horská záchranná služba	18 300
Letecká záchranná zdravotná služba	18 155

### Informácie

Informácie o telefónnych číslach v SR	1181
Informácie o telefónnych číslach v cudzine	12 149

### Konzultant v rámci dištančného poradenstva taktiež:

a) **poskytuje informácie o dostupnej pomoci pre klienta** v rámci príslušného regiónu, resp. podľa potreby klienta. Konzultant preto vzhľadom na charakter prípadu sprostredkuje klientovi informáciu o pokrytí a kontakty na:

- **Akreditované subjekty na pomoc obetiam trestných činov** (ďalej len „akreditovaný subjekt“) na území Slovenska resp. na základe miestnej príslušnosti, ktoré zabezpečujú komplexnú právnu, psychologickú a sociálnu pomoc v zmysle zákona o obetiach. Zoznam akreditovaných subjektov je dostupný na stránke Ministerstva spravodlivosti SR:  
<https://www.justice.gov.sk/Stranky/Registre/Zoznamy-vedene-MS-SR/Register-pomoc-obetiam-zoznam.aspx>

- **Úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, oddelenia SPODaSK,**
- **Centrá pre matky s deťmi,**
- **Špecializované pobytové zariadenia na pomoc týraným a sexuálne zneužívaným deťom,**
- **Organizácie zabezpečujúce poradensko-diagnosticko-terapeutické činnosti.**

Aktualizovaný prehľad všetkých týchto subjektov podľa kategórií vrátane kontaktov (s možnosťou selektovania podľa krajov) je dostupný na stránke Národného koordinačného strediska pre riešenie problematiky násillia na deťoch:

<https://detstvobeznasilia.gov.sk/index.php/institucie/?lokalita=&typ=>

- **Centrá pre deti a rodiny,** ktorých prehľad vrátane adries je dostupný na stránke Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny:  
[https://www.upsvr.gov.sk/zariadenia-socialnopravnej-ochrany-deti-a-socialnej-kurately/detske-domovy/zoznam-detskych-domovov-a-ine-zariadenia.html?page\\_id=123896](https://www.upsvr.gov.sk/zariadenia-socialnopravnej-ochrany-deti-a-socialnej-kurately/detske-domovy/zoznam-detskych-domovov-a-ine-zariadenia.html?page_id=123896)

- **Krízové linky, poradne, krízové centrá pre týrané ženy, deti a obeť domáceho násillia podľa krajov SR**, ktorých prehľad vrátane adres je dostupný na stránke Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny:  
[https://www.upsvr.gov.sk/buxus/docs//urady/VK/oznamy\\_2015/kontakty\\_na\\_subjetky\\_poskytujuce\\_pomoc\\_obetiam\\_domaceho\\_nasilia\\_a\\_tyrania.pdf](https://www.upsvr.gov.sk/buxus/docs//urady/VK/oznamy_2015/kontakty_na_subjetky_poskytujuce_pomoc_obetiam_domaceho_nasilia_a_tyrania.pdf)
- **Občianske združenia, neziskové organizácie, nadácie, cirkvi a náboženské spoločnosti, ktoré poskytujú ženám finančnú, materiálnu alebo psychologickú pomoc v tehotenstve:**  
<https://www.health.gov.sk/Clanok?zoznam-obcianskych-zdruzeni-neziskovych-organizacii-nadacii-cirkvi-a-nabozenskych-spolocnosti-ktore-poskytuju-zenam-financnu-materialnu-alebo-psychologicku-pomoc-v-tehotenstve>
- **Referáty poradensko - psychologických služieb**  
[https://www.upsvr.gov.sk/socialne-veci-a-rodina/poradensko-psychologicke-sluzby/zoznam-referatov-poradensko-psychologickych-sluzieb.html?page\\_id=1221](https://www.upsvr.gov.sk/socialne-veci-a-rodina/poradensko-psychologicke-sluzby/zoznam-referatov-poradensko-psychologickych-sluzieb.html?page_id=1221)
- **Centrá pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie**  
<https://vudpap.sk/odborny-portal/zlozky-systemu-vychovneho-poradenstva-a-prevencie/>
- **Psychologické poradne pre deti a dospelých podľa regiónov**  
Konzultant môže pomôcť klientovi vyhľadať kontakty na internete podľa miesta aktuálneho pobytu klienta. Kontakty na psychologickú pomoc sú postupne dopĺňané aj na:  
<http://nenormalne.sk/kontakty-pomoci/>
- **Detské psychiatrické zariadenia** – KDP NÚDCH v Bratislave, Detské psychiatrické oddelenie PK v Martine, Psychiatrickú nemocnicu v Kremnici, Detskú psychiatrickú liečebňu v Hrani, ambulantných detských psychiatrov podľa rajonizácie,

- b) **môže nasmerovať klienta na konkrétny subjekt**, špecializujúci sa na pomoc, ktorú práve klient potrebuje, v zmysle jeho požiadaviek a potrieb. Taktiež môže klientovi ponúknuť resp. na základe požiadavky klienta mu môže zabezpečiť sprevádzanie ku konkrétnemu subjektu (z úrovne dištančného poradenstva, nie fyzicky), t. j. konzultant sa môže dohodnúť s klientom, že keď bude mať klient ísť k príslušnému subjektu, kontaktuje konzultanta a on ho bude sprevádzať „až k dverám“ s cieľom eliminovať prípadné pochybnosti či obavy z vyhľadania a návštevy subjektu. Prípadne so súhlasom klienta mu môže návštevu aj dohodnúť a „pripraviť mu cestu“.
- c) **v prípade požiadavky na dištančné poradenstvo pre dospelých alebo aj deti/mladých ľudí za podmienky anonymity (pokiaľ sa nejedná o krízovú situáciu)** poskytne kontakty na linky poskytujúce dištančné poradenstvo podľa zamerania a cieľovej skupiny (viď príloha č. 5)

### 4.3 ZÁKONNÁ OZNAMOVACIA POVINNOSŤ VS MLČANLIVOSŤ

Jedným z hlavných etických pravidiel NL je zásada mlčanlivosti. Často sa však stáva, že klient, ktorý sa chce zveriť s niečím, čo podlieha oznamovacej povinnosti, žiada od konzultanta sľub, že o tom ďalej nikomu nepovie. Má strach z toho, čo sa bude diať.

**V prípadoch, keď je predpoklad ohrozenia zdravia alebo života, urobí konzultant kroky, ktoré sú nevyhnutné pre ochranu ohrozených osôb, vrátane informovania iných oprávnených orgánov aj bez predchádzajúceho súhlasu klienta** (taktiež v prípade skutočností nasvedčujúcich spáchaniu trestného činu).

**V situácii, kedy je klient v ohrození života, ohrozuje ho niekto iný, alebo sám seba, prípadne je v ohrození niekto iný, je povinnosťou NL nahlásiť túto situáciu polícii, prípadne zavolať tomuto klientovi inú pomoc.**

**V prípade krízovej intervencie zabezpečuje kontaktovanie polície/ záchranej zdravotnej služby** (prípadne OSPODaSK) **druhý konzultant** (prípadne vedúci zmeny alebo vedúci NL). Podľa situácie sa môže dohodnúť s operátorom, že ostanú v spojení a priebežne ho informuje o ďalších potrebných indíciách a skutočnostiach, ktoré sa postupne dozvedá z kontaktu kolegu s klientom. Konzultant, s ktorým má klient kontakt, sa snaží držať klienta v bezpečí online.

**Vždy treba zvoliť komunikáciu v prospech záchrany dieťaťa – konzultant vždy sleduje najlepší záujem dieťaťa!**

**V krízovej situácii je potrebné konať rýchlo a v najlepšom záujme dieťaťa!!!**

**Zároveň je potrebné zvoliť spôsob komunikácie v závislosti od aktuálnej situácie, fyzického stavu a psychického rozpoloženia klienta.**

*Ak vznikne konzultantovi oznamovacia povinnosť a ide o krízovú situáciu, môže podať polícii informáciu, aj keď klient nesúhlasí a výslovným oznámením, že to ideme „nahlásiť“, by sme klienta stratili (klient vstupom do NL súhlasí s podmienkami NL, ktorou je aj oznamovacia povinnosť). Je však dôležité, aby konzultant podal informáciu polícii takým spôsobom, aby klient nevedel, že to je na základe jeho kontaktu s NL – hľadať nejaký možný anonymizovaný zdroj vzhľadom na situáciu, napr. povedať, že NL kontaktovali ľudia, čo to videli, a pod. Ide však o krajný spôsob v zmysle najlepšieho záujmu klienta v závislosti od aktuálnej situácie, fyzického stavu a psychického rozpoloženia klienta.*

Oznamovacia povinnosť je legislatívne ukotvená vo vzťahu k OČTK a vo vzťahu k OSPODaSK.

Vo vzťahu k OČTK je oznamovacia povinnosť definovaná nasledovne:

V zmysle znenia **§ 3 ods. 2 Trestného poriadku** (zákon č. 301/2015 Z. z.) je každý subjekt povinný bez meškania oznámiť OČTK všetky skutočnosti nasvedčujúce tomu, že bol spáchaný trestný čin.



Konzultant pri svojej činnosti berie na vedomie, že prípadné neoznámenie podozrenia z páchania určitej trestnej činnosti, môže zakladať jeho **trestnoprávnu zodpovednosť** v súvislosti s **§ 340 zákona č. 300/2005 Z. z. (Trestný zákon) - Neoznámenie trestného činu:**

*Kto sa hodnoverným spôsobom dozvie, že iný spáchal zločin, na ktorý tento zákon ustanovuje trest odňatia slobody s hornou hranicou najmenej desať rokov, a taký zločin alebo trestný čin neoznámí bez odkladu orgánu činnému v trestnom konaní alebo Policajnému zboru, potrestá sa odňatím slobody až na tri roky.*

Vo vzťahu k OSPODaSK je oznamovacia povinnosť definovaná nasledovne:

**Zákon č. 305/2005 Z. z o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele** a o zmene a doplnení niektorých zákonov ustanovuje v **§ 7 ods. 1:** „Každý je povinný upozorniť orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na porušovanie práv dieťaťa.“

## 5 SPROSTREDKOVANIE OPATRENÍ PRE ZABEZPEČENIE PRÁV A OCHRANY DIEŤAŤA

### 5.1 PRINCÍP ANONYMITY/NEANONYMITY

**Konzultant** vystupuje pod krstným menom (poznámka: graficky bude pri mene animácia), priezvisko a iné údaje neudáva.

**Klient** sa v chatovej poradni má možnosť prihlásiť pod menom a priezviskom (je na ňom, či uvedie celé meno alebo nick atď. ale účelom je aby uvádzal svoje meno a priezvisko), zároveň má možnosť uviesť aj telefónne číslo. Systém ho však vpustí ďalej aj v prípade, že telefónne číslo neuvedie. V prípade prihlásenia sa v mobilnej aplikácii bude po prihlásení systém automaticky zaznamenávať telefónne číslo zdrojového mobilného telefónu.

Okrem týchto údajov bude systém automaticky zaznamenávať tieto údaje:

- a. dátum a čas začatia chatu
- b. meno, priezvisko alebo prezývka dieťaťa/klienta
- c. identifikácia zariadenia, z ktorého sa chat aplikácia používa (verzia OS, verzia prehliadača, IP adresa)
- d. mobilné telefónne číslo
- e. lokalita na základe GeoIP
- f. zvolená veková hranica (do 12 rokov, nad 12 rokov) v prípade návštevy cez microsite
- g. zdroj (kampaň), z ktorého dieťa/používateľ prišiel, prípadne kľúčové slovo, ktoré použil vo vyhľadávaní (napr. Google vyhľadávanie, kľúčové slovo "samovražda")
- h. obsah a história komunikácie medzi klientom a konzultantom
- i. dátum a čas ukončenia chatu
- j. údaje cookies

Uvedené údaje zaznamenávané systémom môžu slúžiť na identifikáciu klienta/dieťaťa v jeho najlepšom záujme a v záujme ochrany jeho zdravia a života. Tieto údaje sú dôverné.

**V záujme bezpečnosti klienta** (vylúčiť ohrozenie klienta v prípade, ak by agresor alebo iná osoba kontrolovala mobil či počítač klienta a históriu jeho prezeraných stránok a práce na nich) systém obsahuje špeciálnu sekciu s pracovným názvom „Zmazať stopy“, ktorá dieťaťu/klientovi vysvetlí, ako môže na svojom webovom prehliadači vymazať históriu prezeraných stránok.

Systém zároveň obsahuje rýchlo dostupné tlačidlo „Panic“, ktoré po kliknutí vymaže históriu chat aplikácie v mobilnom zariadení dieťaťa/klienta a presmeruje ho na inú stránku (napr. Google) a odhlási dieťa/klienta z chatu.

## 5.2 INFORMÁCIE POTREBNÉ PRE ÚČELY POMOCI

NL spracúva najmä tieto osobné údaje za účelom zabezpečenia cielenej pomoci ohrozenej osobe:

meno, priezvisko, rodné číslo, dátum narodenia, obvyklý pobyt alebo miesto aktuálneho pobytu, štátna príslušnosť, národnosť, zdravotný stav, informácie o psychickom vývine, fyzickom vývine a sociálnom vývine dotknutej osoby a o ich aktuálnej úrovni, o zvykoch a dôležitých udalostiach jej života, obsah a história komunikácie medzi dotknutou osobou a konzultantom, IP adresa, telefónne číslo, lokalita na základe GeoIP;

- v zmysle § 96c zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- v súlade s § 13 ods. 1 bodov d), e), f) a ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- v súlade s § 16 ods. 1 pre účely upravené v § 16 ods. 2 písmeno c) a i) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov – pre osobitnú kategóriu osobných údajov.

Ide o informácie o:

1. dieťaťu, ktoré je ohrozené násilím, je obeťou násillia ale aj ktoré má problémy napr. so vzťahmi v rodine, s rovesníkmi, so závislosťami, je osamelé, má samovražedné sklony atď. a obrátilo sa na NL prostredníctvom platformy microsite alebo mobilnej aplikácie;
2. dospeljej osobe alebo dieťaťu, ktorá/ktoré chce oznámiť či konzultovať prípad násillia na inom dieťaťu a obrátila/obrátilo sa na NL prostredníctvom platformy microsite alebo mobilnej aplikácie;
3. osobách blízkych osobám uvedeným v bode 1 a 2 (napr. rodičia, starí rodičia, súrodenci a pod.);
4. osobách, ktoré dieťa ohrozujú alebo mu spôsobujú ujmu, v prípadoch, keď je predpoklad ohrozenia bezpečia, zdravia alebo života a porušenia právnych noriem.

## 5.3 INFORMÁCIE PRE ŠTATISTICKÉ ÚČELY

Predmetom zaznamenávania sú informácie potrebné pre sledovanie stavu a vývoja problematiky riešenej na NL formou dištančného poradenstva.

Základné obsahové parametre zberu údajov Národnou linkou na pomoc deťom v ohrození ako aj forma ich zaznamenávania sú podrobne špecifikované v prílohe č. 3.

## 5.4 OCHRANA

### 5.4.1 OCHRANA DIEŤAŤA OHROZENÉHO NÁSILÍM

Ochrana dieťaťa z dištančnej úrovne je možná len vo veľmi ohraničenej rovine, prostredníctvom citlivého a vnímavého prístupu konzultanta a ním zvoleného následného postupu v zmysle časti 4.1, kde je v príslušnej typológii prípadov ohrozenia dieťaťa popísaný postup konzultanta pre zabezpečenie ochrany dieťaťa z dištančnej úrovne.

Konzultant počas rozhovoru s klientom zároveň hľadá miesta, kde bude dieťa v bezpečí v čase, kedy bude k ohrozeniu dieťaťa dochádzať. Napríklad sa s ním dohodne, že do príchodu privolanej polície, odíde k susedom a tam počká na jej príchod, alebo počká na políciu v škole s učiteľkou, ktorej verí a podobne. V iných prípadoch, napríklad dieťa na úteku, stratené, ohrozené samovraždou a pod. sa konzultant snaží dieťa/klienta udržať v kontakte čo najdlhšie, ideálne do príchodu pomoci.

Konzultant môže pomôcť dieťaťu aj informáciami, kde môže hľadať pomoc, ako sa správať, aby minimalizovalo násilie voči sebe.

V štádiu, kedy riešenie problému prešlo z dištančnej úrovne do kompetenčnej roviny príslušných inštitúcií (polícia, ZZS, OSPODaSK), kompetencie konzultanta končia.

### 5.4.2 OCHRANA OZNAMOVATEĽA A KONZULTANTA

**Ochrana oznamovateľa** je ukotvená na trestnoprávnej úrovni ako aj na úrovni sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately.

#### **A: Na úrovni trestnoprávnej <sup>25</sup>:**

Ochranu oznamovateľa trestného činu upravuje ustanovenie § 62 ods. 2 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestného poriadku, ktoré umožňuje **na žiadosť oznamovateľa neuviesť v trestnom oznámení údaje o jeho totožnosti** (za špecifických okolností):

*„...Výsluch osoby, ktorá podáva oznámenie, sa má vykonať tak, aby sa získali podklady na ďalšie konanie. Na žiadosť oznamovateľa sa v trestnom oznámení nevedú údaje o jeho totožnosti. Materiály, ktoré umožňujú zistenie totožnosti takého oznamovateľa, sa ukladajú na prokuratúre. Do spisu sa zakladajú len s jeho súhlasom.“*

Trestný poriadok zároveň však v ods. 3 ustanovuje nasledovné:

*„Podanie, ktoré neobsahuje údaje o totožnosti odosielateľa alebo obsahuje nepravdivé údaje o totožnosti odosielateľa, sa považuje za anonymné podanie; to platí aj pre trestné oznámenie. Ak z obsahu anonymného podania nevyplýva dôvodné podozrenie, že bol spáchaný trestný čin, orgán činný v trestnom konaní nie je povinný anonymné podanie vybavovať;...“*

<sup>25</sup> Zápisnica zo zasadnutia pracovnej skupiny k príprave metodiky dištančného poradenstva a krízovej intervencie v podmienkach NL – s medzirezortným zastúpením, zo dňa 06.05.2019.

### **Konzultant NL ako oznamovateľ:**

- **Pri riešení prípadu hlásením na 158** konzultant vystupuje v pozícii oznamovateľa ako „konzultant Národnej linky na pomoc deťom v ohrození v pôsobnosti Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny“, t. j. nie je povinný sa identifikovať ako súkromná osoba.
- **Identifikácia konzultanta** ako oznamovateľa **pri podávaní trestného oznámenia** na polícii alebo prokuratúre: uvedie svoje meno, priezvisko, pracovnú pozíciu, adresu zamestnávateľa.
- V prípade potreby **identifikácie ako svedka** voči OČTK, sa konzultant identifikuje svojim služobným preukazom (ako zamestnanec Ústredia PSVR). *Konzultant v postavení svedka v trestnom konaní je podľa § 136 ods. 1 Trestného poriadku oprávnený namiesto bydliska uviesť adresu pracoviska alebo inú adresu, na ktorú sa mu môže doručiť predvolanie.*

**Legislatívne, ani prakticky nie je možné garantovať nevypočutie konzultanta v trestnom konaní;** práve naopak, výsluch konzultanta môže byť v niektorých prípadoch jedným z kľúčových dôkazov smerujúcich k objasneniu trestného činu a následnému spravodlivému a zákonnému potrestaniu páchatel'a.

### **Klient NL (ak je klientom NL iná osoba ako osoba ohrozená) ako oznamovateľ:**

Ak klient v komunikácii s konzultantom požiada o utajenie totožnosti, konzultant to pri podávaní podnetu na políciu môže komunikovať: „*bol prijatý podnet, pričom oznamovateľ požiadal o utajenie totožnosti*“. Pokiaľ si OČTK vyžiada prepis chatovej / mailovej komunikácie, konzultant ho OČTK poskytne. OČTK v následnom procese postupuje v zmysle platnej legislatívy.

### ***B: Na úrovni OSPODaSK:***

je ochrana oznamovateľa garantovaná prostredníctvom ustanovení:

- § 96 zákona č. 305/2005 Z. z.: *Zamestnanec príslušného orgánu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, obce alebo vyššieho územného celku, akreditovaného subjektu, ktorý plní úlohy ustanovené týmto zákonom, je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s vykonávaním opatrení podľa tohto zákona, ak tento zákon neustanovuje inak. Informácie poskytuje len v prípade, ak by ich zamlčaním bol ohrozený život alebo zdravie detí a plnoletých fyzických osôb alebo ak táto povinnosť vyplýva z osobitných predpisov (Trestný zákon).*
- § 96a ods.1: *Ak je orgánu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately oznámené porušovanie práv dieťaťa, je povinný utajiť totožnosť oznamovateľa, ak o to oznamovateľ požiada; to neplatí, ak orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately poskytuje informácie orgánu činnému v trestnom konaní, súdu a inému orgánu na účel ustanovený osobitným predpisom. Orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately môže utajiť totožnosť oznamovateľa, ak je to na dosiahnutie účelu preverenia oznámenia nevyhnutné.*

### **Konzultant NL ako oznamovateľ:**

Konzultant môže požiadať OSPODaSK o utajenie svojej totožnosti v telefonickom podnete a následne v písomnom.

Ak **OSPODaSK postúpi riešenie prípadu na OČTK** a OČTK potrebuje svedectvo konzultanta, OSPODaSK postupuje v zmysle § 96a ods.1 zákona č. 305/2005 Z. z.. Vo vzťahu ku konzultantovi, ktorý je v postavení oznamovateľa, OČTK postupuje v zmysle platnej legislatívy.

### **Klient NL (ak je klientom NL iná osoba ako osoba ohrozená) ako oznamovateľ:**

Ak **klient požiada o utajenie totožnosti, konzultant NL pri podávaní podnetu na OSPODaSK** (telefonického a následne písomného) uvedie, že: „bol prijatý podnet, pričom oznamovateľ požiadal o utajenie totožnosti“ – t.j. neidentifikuje klienta.

Ak **OSPODaSK postúpi riešenie prípadu na OČTK** a OČTK požiada o prepis chatovej / mailovej komunikácie, konzultant ho OČTK poskytne. OČTK v následnom procese postupuje v zmysle platnej legislatívy.

**Ochrana konzultanta** je chápaná z 2 aspektov:

- **z legislatívneho hľadiska** ako je uvedené v texte vyššie;
- **z hľadiska ochrany pred emocionálnym šokom a vyhorením**, t. j. z hľadiska psychohygieny by mal mať konzultant zabezpečené: poskytnutie podpory, možnosť ventilácie emócie, čas na upokojenie emócií, preladenie a pod. Za týmto účelom sú konzultantom poskytované konzultácie a supervízia.

**Konzultácie** sú poskytované:

- v rámci kolektívu NL podľa potreby (predovšetkým v akútnych situáciách) individuálne alebo v skupine.
- vedúci NL organizuje skupinové a individuálne konzultácie tak, aby vedúci NL minimálne raz mesačne poskytol konzultáciu každému konzultantovi (t.j. aby sa počas mesiaca aspoň raz každý konzultant zúčastnil konzultácie s vedúcim NL, či už individuálnej alebo skupinovej).

**Supervízia** je metóda kontinuálneho rozvoja profesionálnych spôsobilostí odborníka v pomáhajúcej profesii za pomoci kvalifikovaného supervízora. Vytvára organizovanú príležitosť k reflexii aktuálnych pracovných tém a je jednou z najefektívnejších metód profesionálneho rastu. Supervízia je nástrojom pre optimalizovanie a verifikovanie správnosti postupov pri práci s klientom, pomáha rozširovať štandardné postupy a slúži rovnako ako účinná prevencia

syndrómu vyhorenia. Využíva postupy, pri ktorých jednotlivci, tímy, skupiny a organizácie pracujú na riešení problémov prítomných v profesionálnych situáciách.<sup>26</sup>

Konzultantom bude supervízia poskytovaná v dvoch režimoch: individuálna a skupinová.

Individuálna supervízia je poskytovaná každému konzultantovi individuálne podľa potreby, avšak maximálne 2x ročne.

Skupinová supervízia je poskytovaná pre konzultantov v celkovom rozsahu maximálne 24h ročne na NL.

## 5.5 HRANICE KOMPETENCIÍ KONZULTANTOV V ROZSAHU DIŠTANČNÉHO PORADENSTVA

### 5.5.1 HRANICE DIŠTANČNÉHO PORADENSTVA

**Kompetencie konzultanta** v rámci dištančného poradenstva ale aj jeho **zodpovednosť končia po delegovaní dieťaťa na ďalšiu úroveň.**

**Úlohou konzultanta** je dieťa **pripraviť** tak, aby vedelo prijať rozhodnutie / aby sa vedelo stotožniť s tým, že to, čo sa mu deje, nie je správne a je potrebné to riešiť. Tomu však musí predchádzať veľmi **citlivá komunikácia a otvorenosť vnímania zo strany konzultanta, trpezlivosť a získanie dôvery**. Tento proces „otvorenia sa“ trvá niekedy niekoľko dní, či týždňov opakovanej komunikácie.

Dôležitou úlohou, kompetenciou ale aj zodpovednosťou konzultanta je **vyhodnotiť mieru ohrozenia dieťaťa** a na základe toho nastaviť ďalší postup. Podľa zhodnotenia situácie, faktov a súvislostí, je potrebné vyhodnotiť, kedy treba prípad hlásiť bezodkladne (polícii, OSPODaSK, OČTK) a kedy pokračovať v práci s dieťaťom, získavať jeho dôveru a odhaľovať ďalšie súvislosti. Vyhodnocovať riziko ohrozenia je potrebné v priebehu každého kontaktu.

Konzultant vykonáva svoju službu v rámci svojich právomocí a kompetencií v rozsahu svojho vzdelania, odbornej prípravy, či prijatej konzultácie/supervízie.

**Konzultant dieťaťu nevysvetľuje presné postupy OSPODaSK či polície**, nakoľko sa jedná o individuálne prípady. Orgán SPODaSK preveruje podnety a na základe zistených skutočností prijíma a vykonáva opatrenia SPODaSK v súlade s platnou legislatívou. Informácie o časových horizontoch konzultant nepozná a neuvádza. Dieťaťu citlivo vysvetlí, že zamestnanec OSPOD s ním urobí rozhovor (napr: „pani/pán zo sociálky sa s Tebou porozpráva, vypočuje si Tvoje problémy, treba jej/mu povedať všetko, aby Ti vedeli pomôcť“). Rovnako tak v prípade polície.

---

<sup>26</sup> <http://www.assp.sk/?p=supervizia>

Pokiaľ je konzultantovi zo strany OČTK doručené predvolanie konzultanta **na výsluch v trestnom konaní**, je konzultant povinný svedčiť - **v súvislosti s výkonom svojej práce vystupuje ako svedok**. Vypočutie konzultanta môže byť v niektorých prípadoch jedným z kľúčových dôkazov smerujúcich k objasneniu trestného činu. Konzultant v tejto súvislosti môže využiť oprávnenia v zmysle § 62 ods. 2 a § 136 Trestného poriadku.

Povinnosti konzultanta v dištančnom poradenstve ďalej upravuje Etický kódex, ktorý je prílohou Metodickéj príručky.

## **5.5.2 SPÄTNÁ VÄZBA A SPOLUPRÁCA**

### **Úroveň konzultant - klient**

Konzultant dáva klientovi možnosť, aby s ním ostal v kontakte aj po postúpení na príslušnú úroveň (polícia, OSPODaSK), ako riešenie jeho prípadu prebieha, ako to vníma, ako to dopadlo a podobne. Konzultant môže poskytnúť v tomto procese klientovi podporu. Ak sa konzultant dozvedá nové skutočnosti, ktoré vyhodnotí ako relevantné, kontaktuje príslušný orgán.

Spätná väzba má tiež aspekt hodnotenia NL klientom.

### **Medzirezortná úroveň**

Poskytnutie spätnej väzby o riešení prípadu pre NL je na posúdení príslušného orgánu (polícia, OPSPDaSK, záchranná zdravotná služba) a v závislosti od jeho zákonných povinností (nemá povinnosť poskytovať NL spätnú väzbu, dokonca v závislosti od prípadu môže byť viazaný mlčanlivosťou).

Pre účely vyhodnocovania relevantnosti prípadov hlásených na NL postačuje spätná väzba formou informácie, či bol podnet opodstatnený/relevantný.



## POUŽITÁ LITERATÚRA

### Dokumenty na národnej úrovni:

- Správa z výskumu EU Kids Online IV na Slovensku, 2019: Skúsenosť slovenských detí a mládeže so šikanovaním a sexuálnymi obsahmi na internete. Vypracovali: Pavel Izrael, Juraj Holdoš, Róbert Ďurka, Marek Hasák;
- Národná koncepcia ochrany detí v digitálnom priestore, MPSVR SR, 2019;
- Metodika postupu polície v prípadoch domáceho násillia, Ministerstvo vnútra SR;

### Odborná literatúra:

- Gregussová M., Drobny M. (2013): Deti v sieti – Ako chrániť seba a naše deti na internete; eSlovensko; ISBN 978-80-970676-6-3;
- Kohútová, V. – Madro, M. – Rajznerová, D. (2017): Krízová intervencia prostredníctvom chatu, Bratislava, IPčko, o. z., ISBN 978-80-971933-6-2;
- Mydlíková, E. - Fedor, M. - Gancárová, S. - Kováčová, M. - Švecová, J. - Vargová, D. (2013): *Príručka o syndróme CAN*. Bratislava: Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej Republiky;
- Fusco, G.M. (2005). *Crisis intervention*. In: S. Felgoise, A.M. Nezu, C.M. Nezu, M.A. Reinecke (Eds.) *Encyclopedia od cognitive behavior therapy*, (146-150) New York: Springer;
- Silva, J.A.M. – Siegmund, G. – Bredemeier, J. (2015). Crisis interventions in online psychological counseling. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*. 37(4), 171-182;
- Špatenková, N. a kol. (2011). *Krízová intervence pro praxi. 2.aktualizované a doplnené vydání*. České Budějovice, Grada Publishing, a.s.;
- Vágnerová, M. (2008). *Vývojová psychologie I. Detství a dospívání*, Praha: Karolinum;
- Vodáčková, D. a kol. (2012). *Krizova Intervence*. 3. vydanie. Praha: Portál;

### Legislatíva SR:

- Zákon 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- Zákon č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- Zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon;
- Zákon č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok;
- Zákon č. 372/1990 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;
- Zákon č. 308/2000 Z. z. o vysielaní a retransmisii;
- Zákon č. 171/1993 Z. z. o Policajnom zbore v znení neskorších predpisov;

**Iné:**

- Akreditovaný kurz pre odbornú verejnosť - Online krízová intervencia, 15.-16.8.2019, IPČko, Bratislava;
- Zápisnica zo zasadnutia pracovnej skupiny k príprave metodiky dištančného poradenstva a krízovej intervencie v podmienkach NL zo dňa 06.05.2019;
- [http://www.assp.sk/?p=supervizia.](http://www.assp.sk/?p=supervizia)