

ENG version below

Pravidla studentské chatové podpory pro studující

Platná k 15.10. 2024

Služba studentské chatové podpory je určena všem studujícím Univerzity Karlovy (v bakalářském, magisterském i doktorském programu), jak v prezenčním, tak i kombinovaném studiu. Dále jen **klienti/klientky**.

Službu poskytují studentští konzultující, kteří procházejí pravidelným školením a dalším vzděláváním, službu poskytují samostatně bez přímého dozoru vedoucích služby. Dále jen **chataři/chatařky**.

Služba studentské chatové podpory se řídí následujícími pravidly:

1) Základní vymezení a technické náležitosti:

- a) **Maximální doba** jednoho chatu je stanovena na 45 minut, poté bude hovor s klientem ukončen.
- b) **Poslední chat** je možné začít nejpozději 10 minut před ukončením služby.
- c) **Klienti/klientky** se mohou na službu obracet **opakovaně**, nejvíce však 3krát za semestr. Po rozhodnutí vedoucího může být **klientovi/klientce** na určitou dobu omezen přístup ke službě, pokud bude podezření, že ji využívá nadměrně.
- d) Během hovoru se **klienti/klientky nesmí odhlašovat**, jinak je to považováno za ukončení hovoru. Výjimkou jsou technické problémy.
- e) Chatová konverzace bude **archivována** po dobu jednoho roku, přístup k archivu mají pouze chatovní konzultanti, vedoucí služby a vedoucí Centra Carolina.

2) Ochrana chatařů/chatařek a klientů/klientek:

- a) Chataři/chatařky před začátkem rozhovoru vždy ověří, že **klient/klientka je studující** Univerzity Karlovy.
- b) Chataři/chatařky jsou povinni zachovávat **mlčenlivost** o tom, co se dozvedí během hovoru. Výjimku tvoří intervizní a supervizní setkání, komunikace s vedoucím služby a ohlašování závažných skutečností (viz níže).
- c) Je zakázáno vyměňovat si během chatového rozhovoru **kontaktní informace** jako je například telefonní číslo, emailová adresa apod.
- d) Chatař/chatařka má možnost **odmítnout téma klienta/ku**, pokud se necítí kompetentní k jeho řešení nebo z osobních důvodů. V tomto případě odkáže chatař/chatařka klienta/klientku na jinou službu.

3) Vymezení témat a hranic služby:

- a) Služba je určena k **podpoře studujících během studia** a k řešení obtíží, které jim mohou studium komplikovat patří k nim například:
 - Orientace v systému univerzity a v systému podpůrných služeb
 - Konzultace týkající se efektivního učení, motivace ke studiu, prokrastinace apod.
 - Sociální izolace a pocity osamělosti
 - Osobní problémy, které studujícím ztěžují studium
- b) Služba **není určena** k řešení akutních stavů jako jsou silné úzkostné ataky, sebepoškozující nebo sebevražedné tendence. Chataři/chatařky nemají kompetence tyto situace řešit a jsou povinni odkázat klienta/klientku s tímto tématem na profesionální krizové služby.
- c) Služba není určena k poskytování dlouhodobé a kontinuální péče.

4) Udržení kvality služby:

- a) Chataři/chatařky jsou povinni účastnit se dalšího vzdělávání, které jim zajišťuje vedení služby.
- b) Chataři/chatařky jsou povinni účastnit se společných intervizních a supervizních setkání.
- c) Chataři/chatařky jsou povinni hlásit vedení služby následující skutečnosti:
 - na službu se obrátí klient s akutním tématem jako je sebepoškozování, suicidalita apod.
 - chatař/chatařka se setká s nevhodným nebo obtěžujícím chováním
 - chatař/chatařka odmítne téma klienta

5) Ukončování hovoru:

- a) Hovor bude ukončen, pokud dojde k naplnění maximální stanované doby hovoru.
- b) Hovor bude ukončen, pokud klient nebude dále reagovat více než 10 minut.
- c) Hovor bude ukončen, pokud má chatař/chatařka podezření, že je klient pod vlivem návykových látek a není plně schopen se do hovoru zapojit.
- d) Hovor bude ukončen, pokud se klient/klientka chová nevhodně vůči chatařovi/chatařce, např. je vulgární, nerespektuje pravidla služby apod.
- e) Hovor bude ukončen, pokud klient/klientka vyžaduje službu, kterou studentská chatová podpora neposkytuje. Pokud to bude možné, bude klient/klientka odkázán/a na vhodnější službu.
- f) Hovor bude ukončen, pokud se chatař/chatařka necítí kompetentní k řešení tématu klienta/klientky nebo z osobních důvodů na straně chataře/chatařky. Pokud to bude možné bude klient/klientka odkázán/a na jinou službu.

Poskytovatelé služby si vyhrazují právo aktualizovat pravidla služby dle aktuálních podmínek a situace.

Rules of the Peer Chat for Students

Effective from 15.10.2024

The peer chat service is available to all students of Charles University (in bachelor's, master's, and doctoral programs), whether enrolled in full-time or part-time study, referred to hereafter as "clients."

The service is provided by student consultants who undergo regular training and further education, providing the service independently without direct oversight by service leaders, hereafter referred to as "chat operators."

The peer chat service is governed by the following rules:

1. Basic Definition and Technical Requirements

- A) The maximum duration of one chat is 45 minutes; the conversation will be ended after this time.
- B) The last chat can begin no later than 10 minutes before the end of the service hours.

- C) Clients may use the service repeatedly but no more than three times per semester. At the discretion of the service leader, access to the service may be temporarily restricted if excessive use is suspected.
- D) Clients must remain logged in during the chat; logging off is considered the end of the conversation, except in cases of technical issues.
- E) Chat conversations will be archived for one year, accessible only to chat consultants, the service leader, and the head of Carolina Center.

2. Protection of Chat Operators and Clients

- A) Chat operators will always verify that the client is a student of Charles University before starting the conversation.
- B) Chat operators are obligated to maintain confidentiality regarding information shared during the chat. Exceptions include intervision and supervision meetings, communication with the service leader, and reporting significant issues (see below).
- C) Exchanging personal contact information, such as phone numbers or email addresses, during the chat is prohibited.
- D) A chat operator may decline a client's topic if they do not feel competent to address it or for personal reasons. In such cases, the chat operator will refer the client to an appropriate service.

3. Scope and Boundaries of the Service

- A) The service is intended to support students in their studies and assist with issues that may hinder academic progress, such as:
 - Navigating the university system and support services
 - Advice on effective learning, study motivation, managing procrastination, etc.
 - Addressing social isolation and feelings of loneliness
 - Personal issues that impact academic success
- B) The service is not intended for addressing urgent situations, such as severe anxiety attacks, self-harm, or suicidal tendencies. Chat operators do not have the expertise to handle these situations and are required to refer clients with these topics to professional crisis services.
- C) The service is not designed to provide long-term, continuous care.

4. Ensuring Service Quality

- A) Chat operators are required to participate in ongoing education provided by the service management.
- B) Chat operators must attend regular intervision and supervision meetings.
- C) Chat operators must report the following to the service management:
 - A client contacts the service with an urgent issue, such as self-harm or suicidality.
 - The chat operator encounters inappropriate or harassing behavior.
 - The chat operator declines a client's topic.

5. Termination of the Conversation

- A) The conversation will be terminated upon reaching the maximum chat duration.
- B) The conversation will be terminated if the client does not respond for more than 10 minutes.
- C) The conversation will be terminated if the chat operator suspects that the client is under the influence of substances and unable to fully participate in the chat.
- D) The conversation will be terminated if the client behaves inappropriately toward the chat operator, such as using vulgar language or not respecting the service rules.
- E) The conversation will be terminated if the client requests a service that the student support chat does not provide. If possible, the client will be referred to a more suitable service.
- F) The conversation will be terminated if the chat operator does not feel competent to address the client's topic or for personal reasons on the chat operator's part. If possible, the client will be referred to another service.

The service providers reserve the right to update the rules of the service according to current conditions and circumstances.