
Pravidla chatové podpory

Studentská chatová podpora byla přerušena dne 21. 12. 2023, aktuálně podporu poskytují vyškolení odborníci.

Pravidla Studentské chatové peer podpory

Platná ke dni 15. 11. 2023

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

Službu poskytují **studentští konzultující formou chatového online hovoru**. Studentští konzultující procházejí pravidelným školením a dalším vzděláváním, službu poskytují samostatně bez přímého dozoru vedení služby. Dále jen "konzultující".

Služba probíhá pod vedením aktuálního garanta*ky Peer programu, koordinátora*ky Peer programu a vedoucí*ho Centra Carolina. Dále jen "vedení služby".

Služba Studentské chatové peer podpory (dále jen "služba") se řídí následujícími pravidly.

1. Základní vymezení a technické náležitosti:

- Maximální doba jednoho chatu je stanovena na **45 minut**, poté bude chat s klientem ukončen.
- Klienti se mohou na službu obracet opakovaně, nejvíce však **3krát za měsíc**. Po rozhodnutí vedení služby může být klientovi*ce na určitou dobu omezen přístup ke službě, pokud bude podezření, že ji využívá nežádoucím způsobem.
- Během chatu klienti nesmí opouštět stránku a chat, opuštění je považováno za ukončení chatu. Výjimkou jsou technické problémy.
- Chatová **konverzace bude archivována po dobu jednoho roku**. Důvodem archivace je zlepšování poskytované služby, kontrola kvality a statistické údaje nutné k vykazování služby. Přístup k archivu má vedení služby.

2. Ochrana konzultujících a klientů:

- Konzultující před začátkem chatu vždy ověří, že klient je studující*m Univerzity Karlovy.
- Klienti a konzultující využívají chat **anonymně**. Pouze vedení služby má přístup k IP adresám klientů.
- Konzultující jsou povinni **zachovávat mlčenlivost** o tom, co se dozvědí během chatu. Výjimku tvoří intervizní a supervizní setkání, kde jsou sdíleny anonymizované situace, dále komunikace s vedením služby a ohlašování závažných skutečností (viz níže).
- Konzultující mají **zákonem stanovenou povinnost ohlásit nebo přezkazit vybrané trestné činy** (dle Trestního zákoníku, § 367 a § 368), pokud se o nich od klientů dozví.
- Je **zakázáno** vyměňovat si během chatu **kontaktní informace**, jako je například telefonní číslo, emailová adresa, kontakty na sociální sítě apod.
- Konzultující i klienti jsou povinni dodržovat během chatové komunikace **pravidla slušného chování**, vyvarovat se agrese a urážek nebo sexuálně nevhodného chování.
- Konzultující má **možnost odmítnout téma klienta**, pokud se necítí kompetentní k řešení jeho zakázky nebo z osobních důvodů. V tomto případě odkáže konzultující klienta na jinou službu.

3. Vymezení témat a hranic služby:

- Služba je určena k podpoře studujících během studia a k řešení obtíží, které jim mohou studium komplikovat. Možnými tématy jsou např.:
 - a. orientace v systému univerzity a v systému podpůrných služeb,
 - b. konzultace týkající se efektivního učení, motivace ke studiu, prokrastinace apod.,
 - c. sociální izolace a pocity osamělosti,
 - d. osobní problémy, které studujícím ztěžují studium.

- **Služba není určena k řešení akutních stavů**, jako jsou silné úzkostné ataky, sebepoškozující nebo sebevražedné tendence. Konzultující nemají kompetence tyto situace řešit a jsou povinni odkázat klienta s tímto tématem na profesionální krizové služby.
- Služba není určena k poskytování dlouhodobé a kontinuální péče, k řešení zdravotních obtíží nebo k diagnostickým účelům.

4. Udržení kvality služby:

- Konzultující jsou povinni účastnit se dalšího vzdělávání, které jim zajišťuje vedení služby a Centrum Carolina.
- Konzultující jsou povinni účastnit se společných intervizních a supervizních setkání.
- Konzultující jsou povinni hlásit garantovi*ce a koordinátorovi*ce Peer programu UK následující skutečnosti:
 - a. na službu se obrátí klient s akutním tématem jako je sebepoškozování nebo sebevražedné tendence; nebo klient, který může být nebezpečný sobě nebo svému okolí,
 - b. konzultující se setká s nevhodným nebo obtěžujícím chováním (agresivní, sexualizované nebo vulgární projevy)
 - c. konzultující odmítne téma klienta.

5. Ukončování hovoru:

- Chat bude ukončen, pokud dojde k naplnění maximální stanovené doby hovoru.
- Chat bude ukončen, pokud klient*ka nebude dále reagovat více než 10 minut vkuse.
- Chat bude ukončen, pokud má konzultující podezření, že je klient*ka pod vlivem návykových látek a není plně schopen se do hovoru zapojit.
- Chat bude ukončen, pokud klient*ka nedodržuje pravidla služby.
- Chat bude ukončen, pokud klient*ka vyžaduje službu, kterou studentská chatová podpora neposkytuje. Pokud to bude možné, bude odkázán na vhodnější službu.
- Chat bude ukončen, pokud se konzultující necítí kompetentní k řešení tématu klienta*ky nebo z osobních důvodů na straně konzultujícího. Konzultující klienta odkáže na jinou službu.

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