

SVETOVANJE PO INTERNETNIH ORODJIH

December 2020



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



Andragoški center, Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Strokovno gradivo **Svetovanje po internetnih orodjih** je pripravljeno v okviru ESS projekta Strokovna podpora informativno svetovalnih dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016-2022, podaktivnosti 1: Razvoj strokovnih gradiv, programov in novih pristopov.

Nosilec projekta: Andragoški center Slovenije

Vodja projekta: mag. Tanja Vilič Klenovšek

Avtorici gradiva: mag. Andreja Dobrovoljc (ACS), Maja Vreča (Arnes)

Gradivo ni lektorsko pregledano.

KAZALO

UVOD.....	3
1. SVETOVANJE NA DALJAVO	6
Svetovanje po telefonu	6
Svetovanje po elektronski pošti.....	8
Svetovanje po internetnih orodjih.....	8
2. APLIKACIJE IN SPLETNA ORODJA, KI OMOGOČAJO VIDEO POVEZAVE	9
3. TEHNIČNI POGOJI ZA SVETOVANJE PO INTERNETNIH ORODJIH.....	12
Osnovna oprema	12
Internetna povezava	12
4. VARNOST SVETOVANJA PO SPLETNIH ORODJIH IN APLIKACIJAH ZA KOMUNICIRANJE.....	14
Splošno o varnosti	14
Varovanje zasebnosti	15
Dodatna priporočila za varovanje zasebnosti	15
Osnovne značilnosti posameznih orodij za video povezave s stališča varovanja zasebnosti	16
5. ETIČNA NAČELA PRI IZVAJANJU SVETOVANJA PO INTERNETNIH ORODJIH.....	17
6. PREDNOSTI IN SLABOSTI SVETOVANJA PO INTERNETNIH ORODJIH.....	21
Prednosti svetovanja po internetnih orodjih	21
Slabosti svetovanja po internetnih orodjih	24
7. SVETOVANJE PO INTERNETNIH ORODJIH ZA RAZLIČNE SKUPINE ODRASLIH	27
8. KOMPETENCE SVETOVALCEV PRI SVETOVANJU PO INTERNETNIH ORODJIH	31
9. KOMUNIKACIJA PRI SVETOVANJU PO INTERNETNIH ORODJIH.....	34
10. PRIPOROČILA ZA IZVAJANJE SVETOVANJA PO SPLETNIH ORODJIH	37
Priprava svetovalca.....	37
Izvedba srečanja	39
ZAKLJUČEK	41
LITERATURA IN VIRI	43

UVOD

Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih je v Sloveniji dobro razvita podporna dejavnost v izobraževanju odraslih, ki se zadnjih 20 let izvaja v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (središčih ISIO) po celotni Sloveniji. Na Andragoškem centru središča ISIO in dejavnost svetovanja ves čas strokovno in razvojno podpiramo. Na podlagi različnih analiz uvajamo nove pristope, orodja in načine svetovanja s ciljem zagotavljanja dostopnosti svetovalnih storitev čim več odraslim v Sloveniji. Eden od pristopov za večjo dostopnost svetovalne dejavnosti je tudi njeno izvajanje na različne načine.

Z razvojem in dostopnostjo IKT tehnologije so se odprle možnosti njene uporabe tudi v svetovalni dejavnosti. Tako v tujini kot pri nas je tehnologija že več let pomemben del svetovalnega procesa. Razvite imamo različne aplikacije in orodja, s pomočjo katerih lahko svetovalci proces svetovanja tudi izvajajo. Te lahko uporabljajo kot pomoč pri neposrednem osebni svetovanju, lahko pa jih uporabljajo kot samostojni način svetovanja. V tujini je tovrstni način, še posebej v različnih osebni terapijah, zelo razvit in dostopen širšemu številu odraslih. Pospešeno pa se v zadnjih letih razvija tudi v Sloveniji.

Sodelavci ACS smo skupaj z zunanjimi sodelavci na projektu »Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2022« v letu 2017 pripravili prva strokovna izhodišča za izvajanje svetovanja na daljavo, natančneje prek sodobnih medijev. Raziskali smo teoretične podlage tovrstnega svetovanja in pripravili pregled različnih internetnih orodij ter aplikacij, s pomočjo katerih se svetovalna dejavnost lahko izvaja. Podrobneje smo opisali aplikacijo Skype, ki je bila v tistem času najbolj razširjena in je omogočala tako dostopnost kot brezplačnost uporabe. Gradivo ima naslov [Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev](#) (2017).

V projektu smo tudi za leto 2020 načrtovali pripravo gradiva z opisom novega sodobnega medija oz. medijev za uporabo v svetovalni dejavnosti, saj smo ob načrtovanju projekta v letu 2016 pričakovali, da bo hiter razvoj na tem področju v treh letih prinesel novosti, ki jih bo treba upoštevati tudi v svetovalni dejavnosti v IO. A ni bil le razvoj tisti, ki je prinesel novosti, poleg tega se je v letu 2020 zgodila tudi pandemija zaradi virusa Covid-19 in povzročila zaprtje celotnega javnega življenja, tudi izobraževanja in svetovanja. Svetovalna dejavnost se je iz večinoma osebnega načina preselila na telefonsko svetovanje in v veliki meri tudi na spletna orodja ter aplikacije za komuniciranje, ki omogočajo video povezavo in izvedbo svetovanja na daljavo.

Zato smo se odločili, da bo to strokovno gradivo, pripravljeno v drugi polovici leta 2020, namenjeno priporočilom za uporabo internetnih orodij za svetovalno dejavnost.

Za naslov gradiva Svetovanje po internetnih orodjih smo se odločili, ker izraz spletna orodja ne zajame vseh možnih orodij, ki omogočajo izvajanje svetovanja na daljavo. Na primer aplikacije na pametnih telefonih za svoje delovanje v splošnem ne uporabljajo spleta.

Izraza internet in splet nista sopomenki, čeprav ju v pogovornem jeziku neredko tako uporabljamo. Svetovni splet (World Wide Web) je le en izmed protokolov, ki za svoje delovanje uporabljajo svetovno računalniško omrežje internet oziroma medmrežje.

Če smo v gradivu iz leta 2017 opisovali različna družbena omrežja kot pripomočke, s katerimi lahko izvajamo svetovalno dejavnost ter podrobneje prikazali eno od internetnih orodij (Skype), ki omogoča neposredno komunikacijo med svetovalcem in odraslim, je tokratno gradivo v celoti namenjeno svetovanju po različnih internetnih orodjih. V njem smo zbrali vse pomembne vidike, ki so pri svetovanju po internetnih orodjih nujne za poznavanje.

V gradivu najprej predstavljamo različna spletna orodja in mobilne aplikacije, ki omogočajo video povezavo in s tem tudi svetovanje na daljavo. Sledi izredno pomembne del, to je varnost na internetu, ki jo moramo kot svetovalci in izobraževalci odraslih zelo dobro poznati. Poleg tega je potrebno dobro poznavanje vseh tehničnih pogojev (programske in strojne opreme), ki morajo biti zagotovljeni za uspešno izvedbo svetovanja na daljavo. Ta del gradiva je pripravila Maja Vreča, sodelavka Arnesa in Centra za varnejši internet SAFE.SI. Njeno delovno področje so prav vprašanja zagotavljanja varnosti na spletu. Arnes je javna organizacija, ki zagotavlja omrežne storitve organizacijam s področja raziskovanja, izobraževanja in kulture, gradi, vzdržuje in upravlja infrastrukturo, ki povezuje vse organizacije na teh področjih. Ena od pomembnih vlog je tudi izobraževanje in usposabljanje vseh, ki delujejo na področju vzgoje in izobraževanja o novostih v področju IKT tehnologije in pa seveda o varni uporabi različnih internetnih storitev in orodij.

V nadaljevanju gradiva smo se osredotočili na etična načela in principe svetovanja po internetnih orodjih, saj menimo, da je potrebno pri tovrstnem svetovanju etičnemu in strokovnemu delu svetovalcev nameniti še posebno pozornost. Za svetovanje po internetnih orodjih so, poleg splošnih, pomembna tudi načela, povezana z delom na daljavo, uporabo interneta in internetnih orodij.

Sledi opis prednosti in slabosti svetovanja po internetnih orodjih. Številna dejstva govorijo tako v prid kot proti uporabi internetnih orodij za svetovalno dejavnost in mi smo jih poskušali zbrati na enem mestu. Iz te vsebine nadaljujemo opis primernosti tovrstnega svetovanja za različne skupine odraslih.

Nadaljujemo z opisom kompetenc, ki jih mora imeti svetovalca za uspešno izpeljavo tovrstnega načina svetovanja. Dobra usposobljenost svetovalca je ključna za kakovostno svetovalno

obravnavo, zato mora za izvajanje svetovanja po internetnih orodjih poleg splošnih imeti še specifične kompetence, s pomočjo katerih bo tudi ta način svetovanja strokoven in uspešen.

Ne smemo pa pozabiti, da je komunikacija pri svetovanju na daljavo drugačna, zato se vidiku komunikacije posvečamo tudi v tem gradivu. Za svetovalce smo zbrali nekaj priporočil in namigov, na kaj naj bodo še posebej pozorni pri svetovanju po internetnih orodjih.

Na koncu na kratko povzemamo priporočila za uspešno izvajanje svetovanja, kjer smo zbrali nekaj tehničnih in tudi komunikacijskih predlogov za uspešno izvedbo svetovalnega procesa po internetnih orodjih.

V poletnem času 2020 smo izpeljali anketo, v kateri smo svetovalce v dejavnosti središč ISIO¹ in v ESS projektu Svetovanje za zaposlene (2016-2022) vprašali po njihovih izkušnjah s svetovanjem na daljavo. Z njihovimi odgovori smo dobili vpogled v praktičen potek tovrstnega svetovanja in nekatere od ugotovitev in mnenja v gradivu tudi povzemamo. Odgovori svetovalcev so dragoceni tudi pri načrtovanju nadaljnjih strokovnih in razvojnih aktivnosti na področju svetovalne dejavnosti v IO.

Gradivo je izrazito praktične narave in je namenjeno vsem svetovalcem v IO, da spoznajo ta način svetovanja ter ga kakovostno uporabljajo pri svojem svetovalnem delu. Hkrati pa imajo na enem mestu vse potrebne informacije o prednostih, slabostih, nevarnostih, pa tudi zahtevah in možnostih svetovanja na daljavo. Uporabno pa je lahko tudi za svetovalce na drugih področjih in za izobraževalce odraslih, ki delajo na različnih področjih v IO in se pri svojem delu srečujejo tudi z doseganjem odraslih na daljavo.

¹ Dejavnost ISIO je dejavnost informiranja in svetovanja, ki se izvaja v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (središčih ISIO), namenjena pa je vsem odraslim v lokalnem okolju, razen zaposlenim, za katere je na voljo dejavnost svetovanja za zaposlene, ki se izvaja v okviru javnega razpisa za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2016 do 2022. Tega v krajši obliki imenujemo svetovanje za zaposlene.

1. SVETOVANJE NA DALJAVO

(Andreja Dobrovoljc)

Internetno okolje ponuja veliko različnih možnosti, ki so lahko v pomoč pri izvajanju svetovalne dejavnosti. Ponuja ogromno število informacij o izobraževanju, karieri, različnih svetovalnih pripomočkov in orodij tako za pomoč svetovalcu pri svetovalnem procesu kot tudi za samostojno uporabo odraslih.

Obiskovalci na spletu najdejo tudi veliko število različnih portalov, ki jim nudijo dodatne informacije in nasvete o različnih možnostih učenja in izobraževanja. Tudi svetovalne in izobraževalne organizacije imajo različne portale, ki mladim in odraslim pomagajo pri odgovorih na različna vprašanja, povezana z izobraževanjem, učenjem, načrtovanjem kariere, iskanjem zaposlitve. Splet pa omogoča tudi komuniciranje in izmenjevanje informacij ter neposredno svetovalno delo.

Komunikacija, ki se odvija s pomočjo IKT orodij, je lahko:

- **asinhrona:** ne poteka sočasno, je neodvisna od časa; sem štejemo elektronsko pošto, forume, različne obrazce za komunikacijo, bloge, spletne strani, podkaste;
- **sinhrona:** poteka sočasno, v realnem času; tu lahko izbiramo med različnimi internetnimi in mobilnimi aplikacijami, klepetalnicami, telefonom.

Svetovanje na daljavo se lahko odvija na oba načina, tako asinhrono kot sinhrono. V preteklih letih so se v izobraževanju in svetovanju več uporabljala asinhrona orodja, med sinhronimi le telefon, v zadnjih 20 letih pa se je zgodil množični razvoj različnih internetnih in mobilnih aplikacij, ki omogočajo sočasno, sinhrono komunikacijo.

Za svetovalno dejavnost je značilno, da se lahko na daljavo izvaja na tri načine, ki jih v nadaljevanju na kratko tudi predstavljamo:

- po telefonu,
- po elektronski pošti,
- po internetnih orodjih.

Svetovanje po telefonu

Svetovanje po telefonu je poleg osebnega v svetovalni dejavnosti v IO najpogosteje uporabljen način svetovanja. V dosedanji praksi izvajanja dejavnosti svetovanja v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (ISIO središčih) je ta način svetovanja uporabljen zelo pogosto, tudi do 40 odstotkov, a v zadnjih letih upada, tako na račun osebnega kot tudi svetovanja po elektronski pošti oz. po internetnih orodjih.

Svetovanje po telefonu omogoča različne informativne storitve, do sedaj so ga svetovalci uporabljali predvsem pri:

- krajših informacijah, po katerih so povpraševali odrasli,
- posredovanju povratnih informacij, ko svetovalac pridobi dodatne informacije in pokliče odraslega, da mu jih posreduje,
- pri nasvetovanju, ko odraslemu določene informacije bolj podrobno pojasnjuje,
- pri daljši svetovalni obravnavi večinoma takrat, ko je bil tovrstni način svetovanja bolj praktičen, npr. zaradi oddaljenosti odraslega od središča ISIO oz. zaradi drugih ovir, zaradi katerih ni mogel priti osebno.

Po izkušnjah v času pandemije spomladi 2020 je bil najpogostejši način svetovanja na daljavo ravno po telefonu. Glede na rezultate ankete o izvajanju svetovanja na daljavo (Pavlič, 2020) je bil največji delež načina svetovanja, da so svetovalci poklicali odrasle po telefonu. To so bili v večini primerov tisti odrasli, ki so že bili v svetovalni obravnavi, pa nadaljnjih osebnih obravnav ni bilo možno izpeljati, zato so obravnave nadaljevali po telefonu. Tudi statistična analiza podatkov iz aplikacije za spremljanje svetovalne dejavnosti v središčih ISIO za pomladne mesece 2020 kaže, da je bila večina svetovalnih obravnav opravljenih po telefonu.

Primernost telefonskega svetovanja za različne skupine odraslih je gotovo velika, saj imajo telefon večinoma vsi. Prav tako omogoča sinhrono komunikacijo, torej sočasno komunikacijo oz. komunikacijo v realnem času. Prednosti tovrstnega načina svetovanja so:

- odrasli znajo s telefonom upravljati, dodatno znanje o uporabi ni potrebno,
- časovna prilagodljivost je velika, saj se svetovalni proces lahko odvija tudi izven uradnih ur,
- porabi se manj časa kot za pot do kraja osebnega svetovanja in nazaj in denarja (potni stroški), ki sta včasih pomembni oviri za udeležbo v osebni svetovanju,
- mobilni telefoni omogočajo tudi pošiljanje sporočil in tako še bolj usklajeno komunikacijo med odraslim in svetovalcem,
- informacije se lahko poiščejo v relativno kratkem času in odraslega svetovalca lahko pokliče ter mu v kratkem času ponudi odgovore na vprašanja.

Slabosti svetovanja po telefonu pa so :

- odsotnost pomembnih komunikacijskih kanalov, kot so vid in neverbalna komunikacija, negativno vpliva na proces svetovanja,
- telefonsko svetovanje od svetovalca zahteva mnogo več pozornosti in osredotočenosti, saj se na pogovor ne more pripraviti vnaprej,
- daljše poglobljeno svetovanje je po telefonu težje izpeljevati,
- ovira pri izvajanju svetovanja je lahko tudi vprašanje identitete odraslega.

Svetovanje po elektronski pošti

Svetovanje po elektronski pošti se pri svetovalni dejavnosti v zadnjih letih vse pogosteje uporablja in ima svoje prednosti v asinhroni komunikaciji, torej v komunikaciji, ki ne poteka sočasno. Asinhrono oblike komuniciranja so posebno primerne za npr. zaposlene s spremenljivim delavnikom in tiste, ki delajo na različnih koncih sveta. S pridom jih uporabljajo tudi izobraževalne organizacije, saj jim omogočajo preprostejšo izpeljavo programov, posebno kadar se ti izvajajo neredno ali pa organizacijam primanjkuje učnega osebja (Bregar idr., 2010, str. 236).

Elektronska pošta je zelo primerno komunikacijsko orodje za svetovanje: je preprosto, zanesljivo, poceni, zelo razširjeno. Z vse večjo dostopnostjo internetnih povezav je vse bolj dosegljivo in znano, saj je skoraj vsakdo že kdaj uporabil elektronsko pošto (prav tam). Tudi odrasli iz različnih ranljivih skupin se elektronske pošte vse pogosteje poslužujejo.

Prednosti tega načina svetovanja so še:

- zaradi razširjenosti in preproste uporabe dodatno IKT znanje po navadi ni potrebno,
- omogoča komunikacijo z zamikom, torej lahko svetovalec o vprašanju odraslega razmisli ter mu odgovori z natančnim in podrobnim odgovorom, in obratno: odrasli lahko razmisli o možnostih, ki mu jih je ponudil svetovalec ter na sporočilo odgovori kasneje,
- komunikacija ostaja zabeležena in tako je omogočena predhodna priprava na nadaljnji svetovalni proces, hkrati pa je omogočena tudi evalvacija obravnave.

Vseeno pa ima tudi svetovanje po elektronski pošti svoje slabosti:

- ne omogoča celostne komunikacije v svetovalnem procesu; odsotni so vsi komunikacijski kanali, razen pisnega sporočanja, zato je potrebno presoditi, v katerih primerih je to orodje primerno za svetovanje,
- ni primerno za vsebine, situacije, pri katerih je potreben takojšnji odgovor ali reakcija,
- manj primerno je tudi za poglobljeno in daljše svetovanje.

Svetovanje po internetnih orodjih

V zadnjih letih se vse bolj uveljavlja tudi svetovanje po internetnih orodjih, tako pri informiranju, promociji kot tudi pri izvedbi svetovanja. Če so v preteklih letih prevladovale različne brezplačne aplikacije, kot so Skype, Viber, Whatsapp, Facebook Messenger in le v manjši meri licenčne in s tem plačljive aplikacije in orodja, je danes slika na izobraževalnem in svetovalnem področju mnogo bolj raznovrstna. Pandemija v letu 2020 je pri uporabnikih spleta sprožila predvsem množično uporabo platforme ZOOM, uporabniki Microsoft Office 365 uporabljajo Microsoft Teams. Še vedno pa je pogosta uporaba tudi zgoraj naštetih brezplačnih aplikacij.

Nadaljevanje gradiva je v celoti namenjeno pregledu uporabe internetnih orodij.

2. APLIKACIJE IN SPLETNA ORODJA, KI OMOGOČAJO VIDEO POVEZAVE

(Maja Vreča)

Za komuniciranje po video klicih ena na ena ali v večji skupini obstaja mnogo različnih orodij. Nekatera izmed njih so namenjena predvsem uporabi z namiznih ali osebnih računalnikov, a omogočajo tudi uporabo mobilnih telefonov in tablic, obstajajo pa še aplikacije za komuniciranje, ki so namenjene skorajda izključno komuniciranju po »pametnih« mobilnih telefonih.

Med namenske **videokonferenčne sisteme**, ki so v širši rabi in so v uporabi tudi pri nas, lahko trenutno štejemo predvsem ZOOM, BigBlueButton, Jitsi (Arnes VID), Google Meet, Cisco Webex, Adobe Connect (Arnes VOX). Razširjena je uporaba sistema za poslovno komunikacijo Microsoft Teams, ki med ostalim omogoča tudi uporabo video konferenc.

Tretja skupina so **aplikacije za komuniciranje**, ki so namenjene predvsem ali celo izključno komuniciranju po »pametnih« telefonih ter izmenjavi slik, videov, ipd. Pri nas so najbolj razširjene aplikacije SnapChat, Facebook Messenger, Viber in WhatsApp. Med uporabniki, ki so bolj osveščeni na področju varovanja zasebnosti, pa je v uporabi aplikacija Signal. Vse naštetje aplikacije, z izjemo SnapChata, omogočajo video klice, nekatere pa tudi video konference.



Poleg naštetih obstaja še mnogo drugih aplikacij za komuniciranje, a so mnoge med njimi ciljno usmerjene. Tu gre na primer za aplikacije, ki so namenjene komunikaciji v določenih interesnih skupinah, na primer med igralci spletnih iger (tu je najbolj znan Discord) ali pa le določenim aktivnostim, kot je na primer iskanje stikov, kjer je najbolj popularen Tinder.

Dobro znana aplikacija Skype² je najbolj sorodna aplikacijam, ki so namenjene komuniciranju po »pametnih« telefonih, a je nastala pred razmahom uporabe le-teh in jo lahko uporabljamo na različnih napravah. Skype omogoča tudi uporabo videokonferenc.

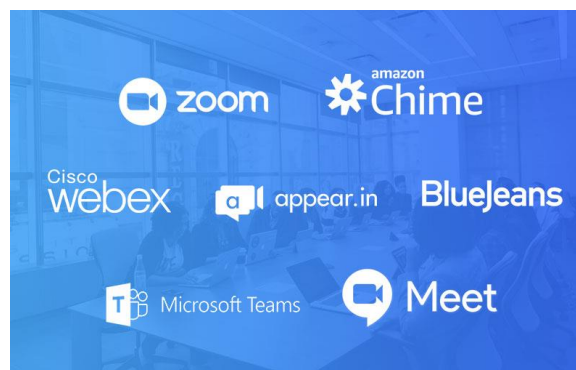
Pri večini izmed naštetih gre za orodja, ki so v lasti korporacij (izjeme so videokonferenčni sistema BigBlueButton in Jitsi ter aplikacija Signal).

² Uporabo Skypa za svetovanje na daljavo smo opisali v letu 2017 v gradivu [Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev](#).

Če uporabljamo nelicenčne oziroma "brezplačne" verzije programov, ki so v lasti korporacij (kjer v zameno za možnost uporabe pristanemo na njihove pogoje uporabe), se moramo pri tem zavedati, da to pomeni manjši ali večji vdor v zasebnost uporabnikov le-teh. V tem primeru uporabo orodij in aplikacij »plačujemo« s tem, da dopuščamo sledenje našim aktivnostim in uporabo naših osebnih podatkov, predvsem v različne komercialne namene. Pri licenčnih verzijah korporativnih orodij in aplikacij imamo zagotovljeno bistveno večjo stopnjo zasebnosti.

Osnovne značilnosti posameznih orodij

- **Zoom** – zmogljivo videokonferenčno orodje, ki je enostavno za uporabo, omogoča zelo veliko število hkratnih uporabnikov s sliko in zvokom. Uporabno je na vseh vrstah naprav.
- **Microsoft Teams** – vključuje zmogljivo videokonferenčno orodje, a je nekoliko manj enostavno za uporabo. Omogoča zelo veliko število hkratnih uporabnikov s sliko in zvokom. Uporabno je na vseh vrstah naprav.
- **Google Meet** – je videokonferenčno orodje, ki je primerljivo z Zoom-om, trenutno pa pokriva manjše število hkratnih udeležencev z vključeno kamero.
- **Jitsi** – je odprtokodno (ni v lasti korporacije) videokonferenčno orodje, ki je primerljivo z Zoom-om, ko gre za enostavnost in varnost uporabe, a omogoča manjše hkratno število udeležencev z vključeno kamero. Arnes to orodje ponuja pod imenom Arnes VID.
- **BigBlueButton** – je odprtokodno videokonferenčno orodje, ki je po funkcionalnosti primerljivo z orodjem Jitsi.
- **Adobe Connect** – je kompleksno videokonferenčno orodje, ki vsebuje široko paleto funkcionalnosti za podporo sodelovanju med udeleženci. Arnes to orodje ponuja pod imenom Arnes VOX.
- **Cisco Webex** – je zmogljivo videokonferenčno orodje, primerljivo z orodjem Zoom.
- **Skype** – je aplikacija, ki jo lahko uporabimo na večini naprav in pokriva podobne funkcionalnosti kot na primer Viber, vključuje pa tudi videokonferenčno komunikacijo v skupini.
- **Viber** – je v prvi vrsti aplikacija za komuniciranje ena na ena, tako prek video klicev kot prek sporočil. Omogoča tudi skupinsko komunikacijo, a je za skupinsko video komunikacijo bolje



izbrati drugo orodje. Namenjen je prvenstveno uporabi po telefonu, a ga je možno uporabljati tudi z računalniki in tablicami.

- **Facebook Messenger** – funkcionalnost te aplikacije je primerljiva s funkcionalnostjo aplikacije Viber.
- **What's app** – je namenjen uporabi po telefonu, njegova funkcionalnost pa je sicer primerljiva s funkcionalnostjo aplikacije Viber.
- **Signal** – je namenjen predvsem uporabi po telefonu, njegova funkcionalnost pa je primerljiva s funkcionalnostjo aplikacije Viber.

Tu je opisano aktualno stanje in nabor orodij, ki so v uporabi v letu 2020. Gre pa za področje, ki se zelo hitro spreminja. Pojavljajo se nova orodja in obstoječa se spreminjajo in razvijajo, zato je dobro, preden začnemo uporabljati novo orodje, preveriti osnovne značilnosti in primernost uporabe v svetovanju.

3. TEHNIČNI POGOJI ZA SVETOVANJE PO INTERNETNIH ORODJIH

(Maja Vreča)

Osnovna oprema

Za to obliko svetovanja pri svetovalcu in pri odraslemu **potrebujemo napravo, preko katere poteka video komunikacija**. Uporabljamo lahko namizne ali prenosne računalnike, »pametne« mobilne telefone³ ali tablične računalnike.

Za namizne (stacionarne) računalnike v splošnem velja, da nimajo vgrajene spletne kamere, mikrofona in zvočnikov, ampak je potrebno dokupiti dodatno opremo. Običajno se tu uporablja kombinacija slušalk z mikrofonom in spletne kamere, obstajajo pa tudi druge možnosti, na primer kombinacija zvočnikov in kamere z mikrofonom.

Večina prenosnih računalnikov (laptopov) ima že vgrajeno kamero, mikrofona in zvočnike. Pogosto pa je vseeno priporočljiva uporaba dodatnih slušalk z mikrofonom, še zlasti to velja v primerih, ko je prisoten hrup v ozadju (na primer prisotnost otrok in drugih družinskih članov, hrup strojev ali prometa).

Tablični računalniki (tablice) imajo običajno vgrajeno kamero, mikrofona in zvočnike. Tudi tu je priporočljiva uporaba slušalk z mikrofonom.

Vsi »pametni« telefoni imajo vgrajeno kamero, mikrofona in zvočnike, običajno imajo priložene še dodatne slušalke z mikrofonom, ki ji lahko uporabimo tudi za pogovor po namiznem ali prenosnem računalniku ali pa po tablici.

Izbira orodja oziroma aplikacije je vezana na vrsto naprave in na to, ali želimo v komunikacijo vključiti le dve osebi ali gre za večjo skupino.

Internetna povezava

Potrebna je tudi **internetna povezava**. Povezava lahko v celoti poteka po »žici« (v običajnem pogovoru še vedno govorimo o žicah, čeprav večina sodobnih povezav v internet poteka po optičnih vlaknih, ki omogočajo hitrejši prenos podatkov), kar pomeni, da je računalnik fizično priključen v internetno omrežje. Povezava lahko poteka po brezžičnem omrežju, na primer po domačem brezžičnem omrežju, kar je dandanašnji zelo pogost način povezovanja naprav v internet. V tem primeru brezžično poteka le zadnji del povezave, do domačega modema in

³ Telefoni »na tipke« v splošnem ne omogočajo uporabe video konferenc in aplikacij za komuniciranje.

usmerjevalnika povezava poteka po »žici«. Tretji način je tako imenovani »prenos podatkov« s storitvami mobilne telefonije.

Kadar uporabljamo brezžično povezavo, je le-ta nekoliko slabša kot bi bila v primeru, če bi računalnik fizično povezali z usmerjevalnikom, zato je v primeru težav s povezavo smiselno preveriti, ali je možno računalnik priključiti na kabel.

Od kakovosti povezave je odvisno, ali bo pogovor potekal nemoteno. Če je povezava slabše kakovosti in prihaja do hujšega popačenja zvoka, je priporočljivo izključiti prenos slike (oziroma izklopiti kamero) pri tistem, ki ima slabo povezavo.



4. VARNOST SVETOVANJA PO SPLETNIH ORODJIH IN APLIKACIJAH ZA KOMUNICIRANJE

(Maja Vreča)

Splošno o varnosti

Splošno zavedanje o varni uporabi interneta je v populaciji relativno nizko. Zaradi tega je večina uporabnikov tehnologij izpostavljena širokemu naboru varnostnih izzivov.

Večina nevarnosti ne cilja več na tehnične ranljivosti, ampak smo glavna tarča napadov uporabniki sami, zaradi tega sta **osveščenost in poznavanje osnov varnosti zelo pomembna**.

Vdori v računalnike in okužbe z virusi, »trojanci«, črvi in drugimi oblikami škodljive kode niso redkost. Večino teh okužb si uporabniki »naložijo« kar sami s tem, da nasedajo na različne prevare. Pogoste so na primer okužbe, ki jih dobimo z odpiranjem priponk v elektronski pošti, saj nam lahko priponka, ki jo odpremo iz gole radovednosti, kaj hitro okuži računalnik.

Veliko je tudi prestrezanja gesel in drugih podatkov o uporabnikih. Eden pogostejših vzrokov je tako imenovani »phishing« oziroma »ribarjenje«, kjer nas običajno po elektronski pošti nagovori lažni ponudnik storitve, ki jo uporabljamo, in nas spelje na lažno »phishing« stran, ki od nas običajno zahteva vpis osebnih in uporabniških podatkov in gesla.

Slaba gesla so še eden izmed pogostih razlogov za težave. Problematično je, da se velik del uporabnikov ne zaveda nujnosti tega, da morajo biti gesla, ki jih uporabljamo za različne storitve, med seboj različna.

Posebna previdnost je potrebna pri uporabi javno dostopnih računalnikov in javnih omrežij, kjer je močno odsvetovana uporaba občutljivih storitev, do katerih dostopamo z uporabo gesla. Če smo v javnem omrežju in želimo dostopati do teh storitev, uporabljamo protokole za varen prenos podatkov.

Vse naštetu je lahko problematično tudi zato, ker je možno, da v nekaterih primerih okuženi uporabnik okužbo širi naprej, na primer z okuženimi datotekami.

Zaradi tega se je treba **seznaniti z obstoječimi nevarnostmi in spremljati novosti na tem področju**. To lahko naredite na portalu [Varni na internetu](#), kjer se lahko poučite o tem in se tudi naročite na »Varne novice«.

Varovanje zasebnosti

Zasebnost in zaupnost podatkov je veliko težje ohranjati na internetu kot v fizičnem svetu, zato je zelo pomembno, da se tega ves čas zavedamo. Internet je javni prostor, čeprav nam to ni očitno na prvi pogled, saj do njega dostopamo od doma ali iz pisarne, kjer imamo občutek varnosti in zasebnosti.

Zelo pomembno je, da pri hrambi in posredovanju osebnih podatkov ter pri komuniciranju **uporabljamo storitve in orodja, ki varujejo zasebnost vpletenih.**

Za komuniciranje po video povezavi tako izberimo raje orodje, ki nam omogoča več zasebnosti pri komunikaciji, še zlasti če gre za bolj občutljive vsebine.

Tudi elektronsko pošto, ki jo vsi ves čas uporabljamo, na primer dojemamo kot nekaj varnega in zasebnega, celo v primeru, ko uporabljamo tako imenovano »brezplačniško« elektronsko pošto (Gmail, Yahoo ...), kjer smo s tem, ko smo soglašali s pogoji rabe, pristali na to, da nam in vsem, s katerimi si dopisujemo, algoritmi prebirajo pošto in izsledke uporabljajo za osebno profiliranje. Za **zasebno pošto je priporočljivo uporabljati storitve lokalnih ali evropskih ponudnikov** ali pa se odločimo za ProtonMail, ki ponuja brezplačno verzijo elektronske pošte brez vdiranja v zasebnost naše korespondence. Za službene namene uporabljamo službeno pošto in ne Gmaila ali kake druge »brezplačne« pošte.

Ko hranimo ali skupaj urejamo datoteke, ki vsebujejo osebne in druge občutljive podatke, jih ne hranimo na »brezplačnih« portalih, v tako imenovanih »oblakih«, kot je na primer Google Docs. Če podatkov ne hranimo pri sebi, uporabljamo **licenčne oblačne storitve**, ki nam zagotavljajo zasebnost hrambe in prenosa podatkov.

Dodatna priporočila za varovanje zasebnosti

Tudi **izbira iskalnika vpliva na našo zasebnost**. Velika večina ljudi za vse svoje poizvedbe uporablja Google, ker se niti ne zaveda alternativ. V tem trenutku sta najboljši rešitvi iskalnik StartPage, ki se »postavi« med vaše iskalne poizvedbe in med iskalnik Google ter vas anonimizira, ali iskalnik DuckDuckGo, ki je samostojen iskalnik. Slednji je na voljo tudi kot mobilna aplikacija.

Pri obisku spletnih strani smo izpostavljeni piškotkom in drugim »sledilcem«, ki beležijo naše interakcije s stranjo, našo smer gibanja po straneh, naš izbor vsebin. Nekateri so nujno potrebni za delovanje strani, drugi ne. Nad sledilci lahko prevzamemo nadzor z uporabo specializiranih orodij in se s tem sami odločamo, katerim izmed njih bomo dopustili, da nam »gledajo pod prste«. Na tem področju bi veljalo izpostaviti dve orodji – Ghostery in Privacy Badger.

Osnovne značilnosti posameznih orodij za video povezave s stališča varovanja zasebnosti

Bolj razširjena orodja, kot sta na primer Zoom in Microsoft Teams, ki se uporabljajo za delo na daljavo, so trenutno bolj izpostavljena možnosti napadov z vdori v komunikacijo. To nikakor ne pomeni, da niso varna za uporabo, le veliko bolj pomembno je, da pri uporabi teh orodij poskrbimo za ustrezne nastavitve.

- **ZOOM** je orodje v lasti korporacije, priporočljiva je uporaba licenčne verzije, saj omogoča bolj varno povezavo med sodelujočimi in več nastavitvev zasebnosti. Priporočila in navodila za varno rabo najdete tu: <http://www.arnes.si/preprecevanje-nezelenih-vpadov-v-arnes-zoom/>
- **Microsoft Teams** je orodje v lasti korporacije, licence so plačljive. Pomembno je, da nastavimo varovalke za zaščito zasebnosti, v pomoč vam bo ta video: <https://video.arnes.si/portal/asset.zul?id=B1aSM8tQWFMkqWMqNZyvZfsR>.
- **Google Meet** je v lasti Googla, ki velja za eno izmed bolj invazivnih korporacij z vidika varovanja zasebnosti. Orodje ima brezplačno in plačljivo licenčno verzijo, priporočljiva je uporaba plačljive verzije.
- **Jitsi** je odprtokodno orodje, torej za tem ne stoji korporacija, ki bi ji bilo v interesu prestrežanje podatkov vpletenih.
- **BigBlueButton** je odprtokodno orodje, torej za tem ne stoji korporacija, ki bi ji bilo v interesu prestrežanje podatkov vpletenih.
- **Adobe Connect** je licenčno orodje, ki nima brezplačne verzije, ki bi zahtevala dostop do naših podatkov.
- **Cisco Webex** je licenčno orodje, ki nima brezplačne verzije, ki bi zahtevala dostop do naših podatkov.
- **Skype** je v lasti korporacije Microsoft in od nas zahteva pristanek na njihove pogoje uporabe.
- **Viber** je aplikacija v lasti multinacionalke in od nas zahteva pristanek na njihove pogoje uporabe.
- **What's app** je v lasti Facebooka, ki velja za eno bolj invazivnih korporacij z vidika varovanja zasebnosti. V zadnjih letih se redno pojavljajo razkritja različnih zlorab.
- **Facebook Messenger** velja isto kot za What's app.
- **Signal** aplikacijo upravlja neodvisna neprofitna platforma. Ta aplikacija velja za izredno zanesljivo in varno, zasebnost uporabe je zagotovljena.

5. ETIČNA NAČELA PRI IZVAJANJU SVETOVANJA PO INTERNETNIH ORODJIH

(Andreja Dobrovoljc)

Že iz prejšnjih poglavij lahko vidimo, da je potrebno biti pri izvajanju dejavnosti po internetnih orodjih še posebej pazljiv in pozoren na različne dejavnike, ki vplivajo na takšen način svetovanja. Nevarnosti, ki lahko ogrozijo zaupen, strokoven svetovalni proces, je veliko. Zato je še posebej pomembna **profesionalnost svetovalcev, njihova strokovnost ter etičnost delovanja**. Poleg splošnih etičnih načel, ki že sicer veljajo za izvajanje svetovalnega dela, je nujno potrebno upoštevati tudi specifikke internetnega okolja ter drugačen potek svetovalne obravnave.

Splošna etična načela, ki veljajo v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih, so (Dobrovoljc idr., 2020, str. 18):

- dostopnost,
- prostovoljnost,
- strokovnost,
- razvojna usmerjenost,
- povezovanje in sodelovanje,
- preglednost in dokumentiranje,
- kakovost in evalvacija lastnega dela.

Z večjim obsegom izvajanja svetovalnih storitev po internetnih orodjih se je vprašanje etičnih standardov za to področje še povečalo. Na aktualne razmere v pandemiji so se odzvali v Društvu psihologov Slovenije, ki organizacijam ter posameznikom, ki izvajajo svetovalne in/ali terapevtske obravnave na daljavo, priporočajo **sprejetje strokovne izjave, ki naj naslavlja etične smernice za izvajanje tovrstne dejavnosti** (Zagotavljanje psiholoških storitev na daljavo s pomočjo spleta in drugih komunikacijskih sredstev, 2020). Povzete so po Evropski zvezi združenj za psihologijo in ne glede na to, da so pripravljene za psihologe, jih lahko priporočamo tudi za izvajanje svetovanja v IO. Združene so v pet sklopov, pri čemer so za izvajanje svetovanja na daljavo relevantni štirje, ki jih predstavljamo v nadaljevanju (prav tam, 2020):

1. Varnost:

- 1.1. Identiteta psihologa (zahtevana je jasna, preverljiva identiteta psihologa; zagotavljanje ustreznih spletnih strani in internetnih orodjih za izvajanje svetovanja na daljavo ipd.).
- 1.2. Identiteta uporabnikov (zahtevana je jasna identiteta uporabnika, anonimnost je primerna le v določenih okoliščinah).
- 1.3. Zaščita prenosa podatkov (psihologi morajo biti dobro seznanjeni in obveščeni o načinih zagotavljanja varnosti na spletu; zagotovljena mora biti kar največja stopnja varnosti na spletnih straneh, internetnih orodjih; zagotovljen mora biti redno pregled varovalnih ukrepov in njihovo stalno posodabljanje).

2. Zaupnost:
 - 2.1. Prepoznavanje meja in omejitev (uporabnike je potrebno obvestiti o vseh relevantnih zakonitih in pravnih standardih, ki se nanašajo na shranjevanje dokumentacije, varovanje podatkov in zaupnost podatkov ter s tem povezanih omejitev; uporabnikom je potrebno pojasniti, kateri podatki bodo shranjeni ter kakšne so njihove pravice v zvezi s tem).
 - 2.2. Skrb za dokumentacijo (ustrezna in varna hramba dokumentacije; zavedanje možnosti beleženja in hranjenja vsebine dokumentacije tako s strani psihologa kot s strani uporabnika.)
3. Posebne značilnosti zagotavljanja spletnih storitev (psihologi naj jasno navedejo, ali se dejavnost izvaja »v realnem času; ali dejavnost poteka pod stalnim nadzorom psihologa; pričakovan odzivni čas; kraj izvajanja dejavnosti na daljavo).
4. Strokovna ustreznost (uvajanje svetovanja na daljavo naj se izvaja z veliko mero previdnosti; zavedati se je potrebno omejitev psihološke prakse na daljavo; izvajajo naj se le storitve v obsegu lastnih kompetenc psihologa, potrebno je prepoznavanje lastnih omejitev).

Tudi spletna stran Online Therapy Institute navaja etični okvir za uporabo tehnologije na področju duševnega zdravlja (Anthony, Nagel, 2020). Smernice se sicer nanašajo na izvajanje psihoterapevtskih storitev na daljavo in so prirejene za ameriški prostor, a jih navajamo kot dober primer področij etičnega delovanja, ki jih je potrebno pri svetovanju po internetnih orodjih upoštevati. Etične smernice so razdelili v šest področij:

1. Praktiki imajo zadovoljivo znanje iz tehnologije; poznati morajo osnovne pojme tehnologije:
 - enkripcija oz. šifriranje,
 - varnostni sistemi,
 - zaščita gesel,
 - požarni zidovi,
 - zaščita pred virusi,
 - strojna oprema,
 - programska oprema,
 - storitve tretjih oseb.
2. Praktiki storitve izvajajo znotraj svojega obsega prakse; pri tem je mišljeno specifično področje, kjer praktiki izvajajo prakso:
 - Praktiki se zavedajo mej in omejitev izvajanja svetovanja na področju, na katerem delujejo, in ne posegajo na druga področja, za katera niso usposobljeni.
 - Praktiki razumejo posebne zakone in etična vprašanja na posameznih geografskih območjih.
 - Spoštujejo posebne zakone s področja, od koder prihajajo klienti.

3. Praktiki se izobražujejo, koristijo supervizijo ali interviziji. Pri tem so mišljeni različni načini izobraževanja:
 - formalno izobraževanje,
 - neformalno izobraževanje,
 - samoizobraževanje s knjigami in strokovno literaturo, mediji,
 - izobraževanje supervizijo oziroma intervizijo.
4. Praktiki na spletnih straneh objavljajo ustrezne in potrebne informacije, ki so namenjene javnosti, potencialnim klientom in drugim strokovnjakom. Tu so mišljene:
 - informacije o kriznem posredovanju,
 - kontaktne informacije,
 - informacije o izobrazbi, licencah in certifikatih praktikov,
 - pogoji uporabe svetovanja na daljavo in politike zasebnosti,
 - informacije o zaščitenem prenosu informacij o terapijah in plačila le-teh.
5. Praktiki opravijo začetni pregled primernosti svetovanja na daljavo:
 - klientove IKT spretnosti,
 - klientove jezikovne spretnosti,
 - pregled psihičnih stanj in primernosti klienta za tovrstno svetovanje.
6. Praktiki ponudijo privolitev za dejavnost, v kateri so navedeni:
 - možne prednosti in slabosti terapije po internetu,
 - dejstva o zaupnosti in tehnologiji,
 - druga pomembna dejstva, npr. o geografski pristojnosti, kako ravnati v primeru težav s tehnologijo, kontakti v primeru nujnih stanj ipd.

Priročnik *Guide for Online Career Counselling* (b. d., str. 35) glede etičnih načel in odgovornosti kariernih svetovalcev navaja, da se odgovornosti svetovalcev v tradicionalnem in spletnem svetovanju ne razlikujejo. Karierni svetovalci morajo upoštevati vse veljavne zakone in predpise, standarde in etične postopke. Njihove glavne obveznosti so pomagati odraslemu, ne povzročati stiska. Prepoznati morajo omejitve svetovanja in storitve opravljati le, če so za to usposobljeni. Še drugi etični principi pa so:

- Svetovalci so odgovorni za določanje mej svojih kompetenc na podlagi izobrazbe, znanja, spretnosti, praktičnih izkušenj.
- Zaščititi morajo zasebnost informacij, pridobljenih med postopkom svetovanja, vključno z elektronskimi datotekami in komunikacijami.
- Svetovalec mora zagotavljati, da so uporabljene svetovalne tehnike skladne s svetovančevimi čustvenimi, intelektualnimi in fizičnimi potrebami ter odrasle ustrezno obvestiti o namenu, uporabi in rezultatih tehnik, orodij in drugih svetovalnih metod.
- Sporazum med svetovalcem in odraslim vključuje pravice, vloge in odgovornosti obeh ter način varovanja zasebnih podatkov.

- Koriščenje supervizije pri usposobljenih strokovnjakih.
- Zagotovitev ustrezne napotitve bodisi kadar svetovalac ne more zagotoviti ustrezne pomoči odraslemu bodisi ko se svetovalna obravnava prekine.
- Poskrbeti je potrebno, da odrasli razumejo vrsto svetovalne storitve in se izogibati zagotavljanju storitev, za katere svetovalac nima pooblastila. Po potrebi naj se svetovalac poveže z drugimi strokovnjaki (kot so psihoterapevti, socialni delavci itd.).

Iz gornjega pregleda različnih definicij in področij etičnih standardov različnih virov lahko izluščimo, da so za svetovalno delo po internetnih orodjih najpomembnejša splošna etična načela, ki so pomembna ne glede na način svetovanja. Je pa potrebno pri svetovanju po internetnih orodjih upoštevati tudi specifične, ki so povezane predvsem z varnostjo ter ustrezno rabo strojne in programske opreme. Zato je splošnim etičnim načelom smiselno dodati še štiri, ki se v različnih strokovnih gradivih najbolj povezujejo s svetovanjem po internetnih orodjih:

1. **ustrezno znanje in uporaba tehnologije**; poznavanje IKT tehnologije, varnostnih sistemov, ustrezne strojne in programske opreme ipd.,
2. **varna uporaba tehnologije**; zavedanje o nevarnostih na internetu, zagotavljanju varnosti podatkov iz svetovalnih obravnav, zagotavljanje kriptiranega prenosa osebnih podatkov, uporaba licenciranih programov, kjer je varnost podatkov večja,
3. **strokovno izvajanje svetovalne dejavnosti na daljavo**, v okviru svojih zmožnosti, kompetenc ter usposobljenosti,
4. **stalno usposabljanje in izobraževanje za izboljšanje lastnih kompetenc**, potrebnih za izvajanje svetovanja po internetnih orodjih ter za seznanjanje s tehničnimi in drugimi vsebinskimi novostmi pri uporabi internetnih orodij.

6. PREDNOSTI IN SLABOSTI SVETOVANJA PO INTERNETNIH ORODJIH

(Andreja Dobrovoljc)

Svetovanje po internetnih orodjih ima kar nekaj prednosti tako za odrasle kot tudi za svetovalce, hkrati pa se moramo zavedati, da imajo ta orodja, ko jih uporabljamo za svetovanje, tudi slabosti. V različnih strokovnih besedilih so podrobno opredeljene tako prednosti kot slabosti tovrstnega svetovanja. Poskušali smo zbrati vse pomembnejše točke tako pri prednostih kot pri slabostih in v nadaljevanju jih predstavljamo.

Prednosti svetovanja po internetnih orodjih

V priročniku *Guide for Online Career Counselling* (b. d., str. 24) so navedene številne prednosti svetovanja po spletu tako za odrasle kot za svetovalca.

Za **odrasle so prednosti** sledeče:

- večja dostopnost svetovalnih storitev različnim skupinam odraslih, tudi odraslim z različnimi ovirami, tistim, ki se počutijo negotove in tako neodločene za osebni obisk, in tistim, ki so od sedeža svetovanja bolj oddaljeni,
- udobje in anonimnost odraslih,
- informacije so na voljo vse dni v tednu,
- svetovanje po spletu omogoča uporabo velikih baz podatkov in povezovanje različnih virov,
- manjša poraba časa,
- enostaven način iskanja storitev in virov,
- povečajo se možnosti za učenje,
- tehnologija spodbuja raziskovanje poklicnih možnosti in iskanje informacij,
- viri informacij, ki so o kariernem svetovanju na voljo na spletu, dopolnjujejo osebno svetovanje, spodbujajo odrasle k večji avtonomiji, saj lahko raziskujejo več virov na način, ki je njim blizu, samostojno ali s pomočjo svetovalca ali v skupinah,
- karierna orientacija in usposabljanje sta bolj privlačna in transparentna z uporabo internetnih medijev; ljudje lahko vidijo različne poklice, najdejo različne učne poti in razumejo, kako vrednotiti svoje prejšnje izkušnje,
- boljše zavedanje o trgu dela s povezavami do statističnih trendov, analiz, trendov zaposlovanja in možnosti zaposlovanja.

Prednosti svetovanja po spletu za svetovalce pa so:

- svetovanje po internetnih orodjih povečuje učinke svetovalnih storitev za posameznike; v osebnem svetovanju se več časa porabi za enega odraslega, po spletu pa se lahko doseže večje število ljudi, npr. po forumih, blogih, internetnih orodjih,
- manjši so stroški izvedbe obravnave,
- omogočene so bolj usmerjene storitve in informacije, ki naslavljajo specifične potrebe različnih skupin odraslih,
- zagotovljen je enak standard za vse uporabnike,
- lažje je spremljanje napredka odraslih,
- baze podatkov se posodablajo sproti.

Različni strokovni prispevki precej enotno navajajo bistvene prednosti svetovanja po spletu. Ena glavnih je **dostopnost svetovanja**, ki jo lahko razdelimo v več področij:

1. prostorska:

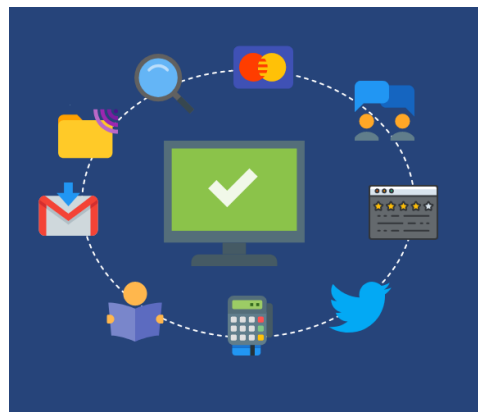
- dostopnost storitev za vse odrasle, ne glede na oddaljenost sedeža, kjer se svetovalne storitve izvajajo osebno;
- dostopnost storitev tudi za odrasle z različnimi oviranostmi (gibalne ali druge senzorične oviranosti), ali odrasle, ki zaradi različnih razlogov ne koristijo osebnega svetovanja;

2. časovna: svetovanje po internetnih orodjih omogoča tudi drugačen urnik izvajanja, ne nujno v urah, ki so sicer možne za osebne svetovalne obravnave,

3. različni načini svetovanja: omogočeno je svetovanje po različnih internetnih orodjih, tistih, ki jih odrasli že uporabljajo oz. so jim bližje glede pogostosti in preprostosti uporabe.

Še druge prednosti, ki se jih navaja v strokovnih virih, so:

- nižji stroški, predvsem za odrasle, ki živijo v krajih, kjer ni osebnega izvajanja svetovalne dejavnosti,
- časovni prihranek, saj ni potreben prihod in odhod na svetovalno obravnavo,
- odrasli se lahko odločijo za izbiro svetovalca v drugi organizaciji, kraju,
- v določenih primerih je lahko zagotovljena anonimnost; seveda ob naprej določenih pogojih tako s strani svetovalca kot odraslega,
- enostavno vzporedno iskanje dodatnih informacij in virov na spletu,
- pri določenih skupinah odraslih tak način svetovanja omogoča socialno bolj sprejemljiv način, saj zaradi različnih vzrokov ne doživljajo socialne stigme,
- pri določeni skupini odraslih je takšen način bolj varen.



Krajšo raziskavo o **izvajanju svetovanja na daljavo** smo opravili tudi na Andragoškem centru Slovenije poleti 2020 (Pavlič, 2020). Ta je zajemala spomladansko obdobje pandemije, torej čas med marcem in majem 2020. V njej smo svetovalce, ki so izvajali svetovalno dejavnost v središčih ISIO ter v ESS projektu Svetovanje zaposlenim (2016–2022) spraševali po njihovih izkušnjah pri izvajanju svetovanja na daljavo. Izmed vseh, ki so sodelovali v anketi, jih je način svetovanja po internetnih orodjih koristilo 65 %. Navedli **so številne koristi svetovanja po internetnih orodjih**, navajamo najpogostejše:

- hiter pretok oziroma dostop do informacij,
- prihranek časa in stroškov za pot,
- dostopnost svetovanja širšim ciljnim skupinam (na primer odraslim, ki so od organizacije oddaljeni, jim osebno svetovanje ni blizu oziroma se bolj varne počutijo v domačem okolju, gibalno oviranim),
- enostavnost uporabe in dostopnost (svetovalci navajajo, da so spletna orodja za večino odraslih dovolj enostavna za uporabo, izbirajo lahko med različnimi orodji in mediji ter najdejo tistega, ki jim je blizu in ga znajo uporabljati),
- časovna prilagodljivost,
- orodja, ki omogočajo tudi video, na nek način nadomeščajo osebni stik (v primerjavi s telefonom, kjer se odrasli in svetovalci ne vidita) (Pavlič, 2020, str. 16).

Izjave svetovalcev (2020):

Svetovanci so hitro dobili informacije, ko so jih potrebovali - poklicali so in v roku 30 minut sva se videla na internetnih orodjih. Medtem ko se je morala oseba v nasprotnem primeru pripeljati do institucije (finančni in časovni zalogaj).

Prednosti so hitrost, odziv kadarkoli in zelo raznolike možnosti uporabe številnih orodij, brez težav najdeš takšnega, ki ga ima tudi svetovanec, ki ni najbolj vešč IKT, saj veliko računov podpira že samo telefonska številka.

Svetovancu ni potrebno osebno v središče, lahko se na sestanek priklopi kjerkoli (iz službe, od doma, ni mu potrebno urejati varstva ...). V primerjavi s telefonskim svetovanjem svetovanec vseeno ve, s kom se pogovarja, je vseeno bolj osebni stik (kot preko telefona, maila). Svetovanje je lahko bolj konkretno, lahko se razvije drugačen pogovor kot preko maila.

Še eno prednost pri svetovanju po internetnih orodjih velja omeniti, ki pomeni skupek različnih drugih dejstev, to je **večja fleksibilnost**. Ta se odraža tako pri izbiri časa za svetovanje (ni omejen le na uradne ure) kot pri metodah svetovanja, saj se le-te lahko sproti kombinirajo in se jih v eni svetovalni obravnavi lahko hitreje uporabi več hkrati, npr. pogovor v živo, zraven reševanje spletnega vprašalnika ob neposrednem vodenju svetovalca.

Slabosti svetovanja po internetnih orodjih

Kljub napredku in vedno večji uporabi sodobne tehnologije ter velikemu številu prednosti uporabe internetnih orodjih se je potrebno zavedati, da ima tovrstni način tudi **slabosti in pomanjkljivosti**.

V priročniku *Guide for Online Career Counselling* (b. d., str. 26) se med izzive uporabe spletnega svetovanja šteje sledeče:

- pomanjkanje osebnega kontakta in omejena možnost intervencije svetovalca,
- usposobljenost odraslega in svetovalca,
- vprašljiva kakovost določenih kariernih ocen in informacij,
- splet ni varno okolje,
- kakovost izvedbe je odvisna od kakovosti internetnih povezav in naprav,
- zmanjšan dostop do posebnih skupin odraslih.

Tudi v drugih strokovnih prispevkih so našeta večinoma podobna dejstva, ki ne govorijo v prid uporabi internetnih orodij pri svetovanju. Cherry (2020) v članku *What is Online Therapy* navaja sledeče slabosti:

- vprašanje zaupnosti in zasebnosti,
- nezanesljiva tehnologija,
- pomanjkljiv odziv terapevta na krizne situacije,
- neprimernost za določena psihična stanja,
- spregledana oz. pomanjkljiva govorica telesa,
- etične in legalne skrbi.

Ebert in sodelavci (2015, v: *Pogosta vprašanja in odgovori glede spletnih obravnav*, 2020) navajajo potencialne ovire glede psihološkega svetovanja:

- nizka pričakovanja o učinkovitosti spletnih svetovanj,
- skrbi glede varovanja podatkov,
- nespretnost in pomanjkanje udobja pri uporabi ustrezne programske opreme,
- vpliv pomembnih drugih (npr. družinskih članov, zdravstvenih delavcev),
- splošna negativna stališča do iskanja psihološke pomoči,
- pomanjkanje izkušenj z uporabo spleta,
- visoka raven tesnobe, vezana na uporabo spleta.

Če strnemo različne strokovne vire, je največ slabosti svetovanja po internetnih orodjih usmerjenih v:

- **varnost** internetnega okolja in **varovanje** osebnih podatkov,
- **zagotavljanje tehničnih pogojev** za kakovostno internetno povezavo,
- **IKT znanje** svetovalca in odraslega,

- znanje svetovalca za **tovrstni način izvajanja svetovanja**,
- **etična** vprašanja,
- **težave v komunikaciji**, ki ne omogoča celostnega pristopa kot pri osebnem svetovanju.

Podobne odgovore o slabostih svetovanja po internetnih orodjih so v že navedeni anketi o uporabni spletnih orodij sporočili tudi svetovalci v IO (Pavlič, 2020). Tisti, ki prednosti v takšnem načinu svetovanja niso videli, so to argumentirali z dejstvom, da **pri svetovanju po internetnih orodjih manjka osebni stik** ter da **tovrstno svetovanje lahko prinaša mnogo težav, povezanih s tehnologijo** (dostop do tehnologije, usposobljenost za uporabo, tehnične težave).

Zanimalo nas je, na katere ovire so naleteli svetovalci pri izvajanju takšnega načina svetovanja. Njihove odgovore smo združili v tri glavna področja, četrto pa zajema odgovore, ki smo jih razvrstili pod drugo:

- težave s tehnologijo (odrasli nimajo dostopa do računalnika ali druge IKT opreme, slabe internetne povezave, neveščost uporabe),
- pomanjkanje motivacije (niso želeli uporabljati spletnih orodij, pomanjkanje interesa za svetovanje ali učenje),
- vpliv na delo svetovalca (poročanje financierju in vodenje dokumentacije, lastna neveščost uporabe orodij, težji nadzor nad potekom svetovanja) in
- drugo (odpor odraslih za rabo spletnih orodij in nezaupanje vanje) (Pavlič, 2020: 17).

Izjave svetovalcev (2020):

Nepoznavanje spletnih orodij, veliko dodatnih razlag svetovancem o uporabi tehnologije, kako se povezati (kombinacija s telefonom), več časa za dogovore, kdaj in kako se s kom sestane, predpriprava (najprej poslati svetovancu test oz. svetovanec svetovalcu listine, počakati, da ga vrne oz. da se listine ovrednoti, ponovni dogovori), ljudje nimajo printerjev, mi nimamo testov v obliki obrazcev, slabe povezave.

...Odsotnost zelo pomembnih verbalnih in neverbalnih znakov. Tradicionalno svetovanje se v veliki meri opira na značilnosti telesne govorice kot oblike komunikacije in načina vpogleda v misli, občutke in vedenja svetovancev. Storitve oddaljenega svetovanja značilnosti, kot so ton glasu, izraz obraza, govorica telesa in očesni stik, omogočajo v omejenem obsegu. To lahko negativno vpliva na rezultate svetovanja, saj svetovalci nimamo možnosti opazovanja.

Odpor do novosti, oteževalne življenjske okoliščine (izguba zaposlitve, čakanje na zaposlitev). Svetovanci zaradi epidemije niso bili toliko zainteresirani kot sicer; tudi načrtovanje njihovega izobraževanja je bilo močno oteženo, ker je bila izvedba izobraževanj, izpitov itd. pod vprašajem.

Na vprašanje, česa pri svetovanju po internetnih orodij niso mogli uresničiti, so svetovalci sporočali o težavah pri:

- navezovanju stika in vzpostavljanju zaupanja (manko neverbalne komunikacije, očesnega stika, formalna komunikacija, težja vzpostavitev pristnega odnosa, težja motivacija odraslih, vse to pa vpliva na izvajanje poglobljenega svetovanja),
- težave pri uporabi svetovalnih pripomočkov,
- pridobivanje novih svetovancev po spletnih orodjih,
- uporabi spletnih orodij (tako z vidika odraslih in pridobivanja ustreznih licenc za različne aplikacije kot z vidika neusposobljenosti odraslih za njihovo rabo) in
- zahtevah za projektno dokumentacijo (zagotavljanje revizijske sledi, urejanje dokumentacije) (Pavlič, 2020, str. 17).

Potrebno pa je omeniti še en izziv, ki se ga na eni strani navaja kot **prednost**, na drugi strani pa je lahko tudi **težava**. Svetovanje po internetnih orodjih se **lahko izvaja v različnih urah in ne le v času uradnih ur organizacije**, kjer se svetovalno dejavnost izvaja. To dejstvo lahko za svetovalce predstavlja breme, saj lahko odrasli včasih pričakujejo, da bodo svetovalci na voljo takoj, ko ga bo kontaktirali oziroma bi se želeli z njim pogovoriti. Svetovalci morajo zato zelo jasno opredeliti, kdaj so na voljo za svetovanje in v kakšnih primerih bodo na voljo tudi izven dogovorjenega časa.



7. SVETOVANJE PO INTERNETNIH ORODJIH ZA RAZLIČNE SKUPINE ODRASLIH

(Andreja Dobrovoljc)

Svetovanje po internetnih orodjih je za nekatere skupine odraslih bolj primerno kot za druge. Sampson in drugi (Sampson idr. v Watts, 2001, str. 6) navajajo, da je potrebno odrasle ter primernost uporabe svetovanja po internetnih orodjih ločiti glede na motivacijo in pripravljenost za sprejemanje odločitev. Razlikujejo tri stopnje izvajanja svetovalnih storitev glede na motivacijo:

1. za posameznike, ki so visoko motivirani in so pripravljeni na sprejemanje odločitev, so primerne storitve samopomoči, npr. spletni viri in spletne strani, ki jim pomagajo pri odločanju, pomoč svetovalcev jim ni potrebna ali je potrebujejo zelo malo,
2. za posameznike, za katere se ocenjuje, da imajo zmerno raven pripravljenosti in motivacije, so primerne storitve z delno pomočjo svetovalcev, npr. z vodenno uporabo IKT virov, ki jo dopolnjujejo skupna srečanja s svetovalci,
3. posamezniki z nizko motivacijo in pripravljenostjo za sprejemanje odločitev pa večinoma potrebujejo pomoč svetovalca, ob delno samostojni uporabi posameznih IKT virov in orodij.

V različnih strokovnih virih je najpogostejše merilo za primernost izvajanja svetovanja po internetnih orodjih **IKT znanje odraslih in ustrezna tehnologija**. Odrasli, ki nimajo vsaj osnovnega znanja in spretnosti uporabe sodobne tehnologije, se bodo v tovrstni način svetovanja težje vključevali oz. bodo potrebovali več pomoči. Razmisliti je potrebno, ali jih je za uporabo internetnih orodij smiselno usposobiti ali bi to pomenilo preveliko oviro in proces ne bi bil izveden strokovno in kakovostno.

Še druga, po našem mnenju večja ovira, so **materialni pogoji**, torej neustrezna programska in/ali strojna oprema ali slaba internetna povezava. V internetnih orodjih so slika, zvok, dober prenos podatkov pomemben del svetovalnega procesa, zato v primeru slabe opreme in povezav svetovalne obravnave pogosto niso dovolj kakovostne in strokovne.

Med različnimi skupinami odraslih, za katere po mnenju strokovnjakov svetovanje po internetnih **orodjih ni primerno**, so:

- odrasli z nizko razvitimi temeljnimi spretnostmi,
- socialno prikrajšani,
- revni,
- starejši,
- odrasli, ki nimajo dostopa do računalnika ali interneta,
- odrasli, ki nimajo razvite računalniške pismenosti (Evans, 2009, str. 34).

Evans tudi navaja priporočila svetovalcem, kdaj svetovanje po internetnih orodjih ni primerno za odraslega:

- če so IKT zmožnosti odraslega nizke, saj mora odrasli tudi po internetnih orodjih dobiti potrebne informacije, jih razumeti, v primeru nizkih zmožnosti pa to ni mogoče,
- če odrasli omejeno uporabljajo jezik, v katerem se izvaja svetovanje,
- če imajo odrasli posebne potrebe, ki omejujejo dostop do svetovanja po internetnih orodjih,
- če odrasli kažejo nepripravljenost za izpolnitev dogovorov svetovanja,
- če je odrasli prisoten v svetovanju na način, ki kaže, da ni mogoče zagotoviti ustrezne storitve,
- če ima odrasli psihične, duševne težave, akutna psihična stanja, zaradi katerih svetovanje po internetnih orodjih ni možno,
- če bi lahko bila zaradi narave predstavljanja vprašanj ogrožena zaupnost storitve, ali pa bi bil z nadaljevanjem postopka ogrožen svetovalec (Evans, 2009, str. 126).

V priročniku projekta DISCO - *Training Curriculum on Counseling at a Distance when working with women victims of Domestic of Sexual Violence or Abuse* (2018, str. 15) avtorji navajajo, da svetovanje na daljavo morda ni primerno za odrasle:

- v različnih akutnih psihičnih stanjih, ki potrebujejo posebno psihološko ali psihiatrično obravnavo,
- ki imajo IKT zmožnosti zelo slabo razvite,
- ki imajo doma in/ali drugje zelo malo zasebnosti in se tako ne more zagotavljati zasebnega, korektnega svetovanja.

Iz ankete o izvajanju svetovalne dejavnosti lahko iz odgovorov svetovalcev v IO povzamemo kar nekaj **skupin odraslih, za katere je svetovanje po internetnih orodjih bolj primerno**. To so:

- digitalno spretnejši odrasli,
- tisti, ki so že motivirani za svetovanje,
- odrasli, ki imajo urejeno delovno in/ali osebno okolje in
- tisti, ki ne potrebujejo poglobljenega svetovanja (Pavlič, 2020, str. 17).

Med posameznimi skupinami odraslih pa so svetovalci izpostavili naslednje konkretne skupine, za katere je zaradi njihovih značilnosti in okoliščin svetovanje po internetnih orodjih bolj primerno:

- mlade (ne glede na stopnjo izobrazbe), saj so večji uporabe tehnologije,
- zaposlene,
- višje izobražene,
- odrasle z zdravstvenimi težavami,
- odrasle s težavami v duševnem zdravju,
- odrasle z različnimi oblikami oviranosti,
- priseljence.

Kljub temu, da smo menili, da za nekatere skupine odraslih svetovanje po internetnih orodjih ni primerno, pa so izredne razmere zaradi pandemije Covid-19 pokazale, da se lahko na internetna orodja prilagodijo večinoma vsi odrasli. Takšnih je bilo tudi nekaj mnenj svetovalcev v IO, saj so menili, da je tovrstno svetovanje primerno za vse skupine odraslih, vendar nekatere od njih potrebujejo več dodatnega usposabljanja in podpore s strani svetovalca. Ključni vidik je tudi odsotnost strahu za usvajanje novega IKT znanja (Pavlič, 2020, str. 34).



Gotovo je **svetovanje po internetnih orodjih zelo primeren način svetovanja za zaposlene**, saj se ti pogosto soočajo s pomanjkanjem časa za osebno svetovanje. V delovnem času se svetovanja največkrat zaradi narave delovnih procesov lahko udeležijo le v omejenem času ali pa sploh ne, v prostem času pa so za obisk svetovalca manj motivirani.

Tovrstni način je za zaposlene primeren tudi, ko svetovanja poteka v domeni delovne organizacije. Tako se lahko na ta način izvaja tako individualno kot skupinsko svetovanje, ki je pogostejše v prvih stikih svetovanja. Tudi če zaposleni delajo od doma, se lahko s svetovanjem po internetnih orodjih svetovalci bolj prilagodijo času zaposlenih.

Vsekakor se je pred začetkom izvajanja svetovanja po spletnih orodjih potrebno vprašati, ali je tovrstno svetovanje za odraslega primerno. **Svetovalci morajo pred uporabo vedeti:**

- ali je odrasli sposoben učinkovito uporabljati programsko in strojno opremo,
- ali ima IKT zmožnosti dovolj razvite,
- ali je odrasli motiviran in sposoben eksperimentirati z novimi komunikacijskimi orodji in tehnikami, dobro mora znati opisati in izražati sebe po internetnih orodjih,
- ali ima odrasli zadovoljive pisne in retorične spretnosti, da lahko učinkovito komunicira po internetnih orodjih,

- če je bil odrasli že na svetovanju in je sedaj metoda komunikacije drugačna, je pomembno, da svetovalec ve, kakšni so njegovi vtisi in pričakovanja, ki lahko vplivajo na njegovo vedenje pri tem načinu,
- ali svetovanec popolnoma razume in sprejema politiko zasebnosti v internetnem okolju,
- svetovalec mora odraslemu pojasniti potencialne koristi svetovanja po internetnih orodjih in hkrati tudi možna tveganja, kar mora odrasli tudi razumeti (Training Curriculum on Counseling at a Distance when working with women victims of Domestic of Sexual Violence or Abuse, 2018, str. 14).

Evans priporoča prehod iz osebne svetovanja na internetna orodja takrat, ko:

- ima odrasli zadovoljivo razvite IKT in temeljne zmožnosti, komunikacijske spretnosti in izkušnje z internetno tehnologijo,
- je odrasli pripravljen razmisliti o spletni podpori ter koristih zanj in ne o prehodu na internetna orodja zaradi koristi svetovalca,
- ko ima odrasli dovolj časa, da razmisli o prehodu na svetovanje po internetnih orodjih,
- ko so koristi odraslega večje in odtehtajo kakršne koli prepoznane slabosti,
- ko je opravljena ocena tveganja prehoda na internetno orodje (Evans, 2009, str. 128).

Svetovalec mora pred prehodom na svetovanje po internetnem orodju dobro razmisliti, ali bo ta način ustrezen za svetovalca z vseh vidikov, ki smo jih opisovali v tem poglavju. Glavna pa je **motivacija, tako odraslega kot tudi svetovalca**. Če bo svetovalec motiviran in bo z veseljem uporabljal ta način svetovanja, bo lažje motiviral tudi odraslega in ga spodbujal k uporabi novih možnosti, ki jih nudi internet.

8. KOMPETENCE SVETOVALCEV PRI SVETOVANJU PO INTERNETNIH ORODJIH

(Andreja Dobrovoljc)

Že pri povzemanju etičnih načel, ki so za svetovanje po internetnih orodjih zelo pomembna, smo se dotaknili strokovnosti in **kompetenc, ki jih morajo imeti svetovalci, da lahko izvajajo tovrstno svetovanje**. Te se sicer ne razlikujejo od kompetenc, ki jih svetovalci tudi sicer morajo imeti za izvajanje svetovanja. Ja pa večji poudarek na poznavanju sodobne, IKT tehnologije ter na znanju iz varne uporabe interneta.

Sampson in Osborn (2013) glavno vlogo svetovalcev pri uporabi IKT vidita v pomoči posameznikom pri izbiri, dostopu in uporabi kakovostnih aplikacij IKT, ki so primerne za njihove potrebe. Pri tem je seveda nujno spremljanje razvoja IKT ter različnih orodij, pripomočkov in aplikacij na spletu. Pomembna je verodostojnost informacij, ki so na voljo na spletu oz. v aplikacijah. Vloga svetovalca je zelo pomembna, saj mora **priporočati tista orodja**, kjer so te informacije zanesljive, točne in kakovostne. Kritičnega pregleda in uporabe pripomočkov morajo naučiti tudi odrasle. Zato mora svetovalec sodobne trende pri IKT pripomočkih in aplikacijah dobro poznati.

Ključne kompetence, ki jih svetovalci morajo imeti za uspešno svetovanje na daljavo, so po njenem mnenju sledeče (Sampson, Osborn, 2013):

- poznavanje računalniško podprtih programov, spletnih strani, orodij, pripomočkov, sodobnih medijev, aplikacij,
- sposobnost za prepoznavanje potreb odraslih,
- sposobnost motiviranja odraslih,
- sposobnost pomagati odraslim obdelovati podatke in
- zmožnost, da pomaga odraslim ustvariti in izvajati akcijski načrt.

Evans navaja naslednje kompetence, ki jih mora svetovalec imeti za uspešno izvajanje svetovanja po internetu:

- obvladati mora IKT spretnosti, vprašanja internetne tehnologije in imeti dovolj znanja v administriranju in shranjevanju elektronskih informacij in podatkov za doseg storitev, ki so v skladu z etičnimi in pravnimi zahtevami,
- usposobljen mora biti za vodenje elektronskih evidenc in informacij o odraslem, da se izogne ogrožanju zaupnosti ali varnosti podatkov,
- izkušen in kompetenten mora biti v postopkih ocenjevanja in sklepanja dogovorov z različnimi odraslimi z različnimi vprašanji,
- biti mora usposobljen, da preuči posledice ustreznih postopkov ocenjevanja za sodelovanje z odraslim pri prenosu svetovalnih veščin iz osebnega na svetovanje po internetnih orodjih,

- zavedati se mora možnosti spletnega komuniciranja in izražanja, da bi v odnos vnesli določeno dinamiko, ki mu je v pomoč pri odzivu na način, ki odraslim zagotavlja občutek zasebnosti, hkrati pa omogoča pozitiven rezultat (Evans, 2009, str. 160).

Priročnik *Guide for Online Career Counselling* (b. d., str. 21) določa naslednje kompetence, ki jih mora imeti svetovalca za izvajanje svetovanja po internetnih orodjih še posebno dobro razvite in na katerih mora graditi svoj kompetenčni model:

- komunikacijske spretnosti s poudarkom na komunikaciji v internetnih okoljih,
- visoko razvite IKT spretnosti ter tehnična pismenost,
- analitične spretnosti,
- digitalna in tehnična pismenost (poznavanje IKT, kako jo uporabljati v svetovanju in kako izkoristiti družbena omrežja),
- pripravljenost za učenje in izboljševanje kompetenc,
- zavedanje lastnih profesionalnih in osebnih omejitev, še posebej v internetnem okolju,
- koriščenje supervizije.



Svetovalci v IO so v anketi o izvajanju svetovalne dejavnosti na daljavo (Pavlič, 2020) našli kar nekaj kompetenc, ki so pomembne za delo svetovalca in jih najdemo v njihovih odgovorih, kaj bi potrebovali za izvajanje svetovanja po spletnih orodjih:

- stalno strokovno usposabljanje za uporabo različnih internetnih orodij,
- znanje in poznavanje programske in strojne opreme in
- znanje o motiviranju odraslih za uporabo tega načina svetovanja.

Izjave svetovalcev o tem, kaj potrebujejo za kakovostno izvajanje svetovanja na daljavo (2020):

Dobro poznavanje spletnih orodij. Učenje iz primerov dobrih praks.

Več znanj o svetovanju po spletnih orodjih.

Dodatna znanja glede uporabe različnih orodij.

Znanje za uporabo spletnih orodij in znanja iz motivacije, kako prepričati svetovance za uporabo spletnih orodij.

Kompetence svetovalca v IO smo definirali tudi partnerji v projektu Svetovanje odraslim v izobraževanju (GOAL- Guidance and Orientation for Adult Learners, 2015–2018). V projektu je definiran model kompetenc na treh nivojih:

1. Znanje: poznavanje področja izobraževanja odraslih in udeležencev ter s tem povezanih vprašanj na trgu dela; sem spada npr. različno znanje s področja izobraževanja odraslih, teorij svetovanja, o svetovalnih orodjih in pripomočkih, o različnih procesih v svetovanju, poznavanje drugih organizacij s področja IO ter poznavanje aktualnih informacij s področja izobraževanja, zaposlovanja in širše socialnega področja.
2. Spretnosti svetovanja; to so spretnosti svetovanja v svetovalnem procesu, komunikacijske spretnosti v odnosu do svetovancev ter v odnosu do mreženja oz. partnerstev ter v odnosu do sodelavcev.
3. Medosebne kompetence in osebnostne lastnosti (Dobrovoljc, Vilič Klenovšek, 2018, str. 21).

Če kompetence svetovalcev, ki so pomembne za izvajanje svetovanja po internetnih orodjih, poskusimo umestiti v model, ki je bil pripravljen v projektu GOAL, jih lahko razporedimo na vsa tri področja in sicer:

1. področje znanje:

- o programski in strojni opremi, internetnih povezavah,
- o pravnih vprašanjih svetovanja na daljavo, varovanju osebnih podatkov,
- o IKT spletnih in mobilnih aplikacijah ter internetnih pripomočkih in orodjih.

2. področje spretnosti svetovanja:

- spretnosti komunikacije pri svetovanju v internetnih okoljih.

3. področje medosebne kompetence in osebnostne lastnosti:

- zavedanje lastnih profesionalnih in osebnih omejitev pri izvajanju svetovanja na daljavo,
- skrb za stalno usposabljanje s področja poznavanja internetnih okolij,
- osebnostna rast z udeležbo na superviziji.

Na tem mestu bi še posebej poudarili pomen **stalnega usposabljanja in nadgrajevanja znanja in kompetenc svetovalcev za svetovanje po internetnih orodjih**. To je nujno, saj se sodobna IKT tehnologija razvija zelo hitro in če svetovalci izvajajo svetovanje po internetnih orodjih, morajo biti stalno v stiku z novostmi. Tako bodo sodobno tehnologijo uporabljali kot dober pripomoček in se hkrati zavedali vseh prednosti in nevarnosti, ki jih tovrstna tehnologija prinaša in lahko ovira proces kakovostnega svetovanja.

9. KOMUNIKACIJA PRI SVETOVANJU PO INTERNETNIH ORODJIH

(Andreja Dobrovoljc)

Komunikacija pri svetovanju po internetnih orodjih je specifična, saj **ne omogoča neposrednega osebnega stika med svetovalcem in odraslim**. Navezava prvega stika je drugačna, včasih je tega mnogo težje vzpostaviti kot pri osebem svetovanju. Tudi sama interakcija je zaradi tega lahko drugačna, bolj splošna, in svetovalec mora vložiti veliko več truda, da pridobi zaupanje odraslega. Odrasle je včasih tudi težje motivirati ter spodbuditi k naslednjim korakom. Težje je prepoznavati različne reakcije in odzive odraslih, prav tako se odrasli lahko šibkeje odzivajo ter sodelujejo v svetovalnem procesu.

Na vsa ta dejstva so opozarjali tudi svetovalci v IO v anketi o svetovalni dejavnosti na daljavo (Pavlič, 2020). Med najpogostejšimi odgovori, česa niso mogli uresničiti pri svetovanju na daljavo, so bile ravno **ovire v komunikaciji, pri navezovanju stika in motivaciji odraslih**.

Izjave svetovalcev o tem, česa niso uspeli v svetovanju na daljavo (2020):

Navezati pristnega stika s svetovancem, mu omogočiti, da se v zasebnosti poglobljeno pogovori (nekateri pred nadrejenimi, drugi v prostorih skupaj z drugimi)...

Predvsem je drugače. Ni pravega stika. Ni interakcije.

Prvi stik je čuden, težko spremljaš neverbalno komunikacijo, sama komunikacija je drugačna, bolj formalna.

Po spletnih orodjih je bilo težje vzpostaviti zaupno okolje.

Vzpostavljanje osebnega stika, energije, ki steče med svetovancem in svetovalcem, uglasovanja, poglobljenega svetovanja, ipd.

Pri svetovanju po internetnih orodjih se je pomembno zavedati, da je le-to drugačno od osebnega svetovanja. Organizacija Logout navaja pomembne razlike med osebnim srečanjem in video klicem.

- V video klicu porabimo **več energije za prepoznavanje neverbalnih znakov**, kot so obrazni izrazi, ton in višina glasu ter govorica telesa. Prepoznavanje teh znakov ni tako naravno kot pri pogovoru v živo, zato jim namenimo več pozornosti, kar od nas zahteva veliko energije.
- **Tišina**, ki je pri pogovoru v živo naravni del ritma pogovora, je v video klicih veliko bolj neprijetna in lahko povzroči občutek tesnobe. Tudi čisto kratki zamiki v video klicu zaradi tehnologije ali slabše povezave lahko povzročijo, da sogovornika začnemo dojemati kot nerazumevajočega ali nezbranega.

- V video klicih se za razliko od pogovorov v živo veliko **bolj zavedamo tega, da nas drugi ljudje opazujejo**. Posledično med klicem pogosto opazujemo sebe in svoje vedenje. Nenehno spremljanje sebe in svojega izgleda pred kamero je stresno in lahko povzroči občutke napetosti (Zakaj je lahko video klic napornejši od pogovora v živo?, 2020).

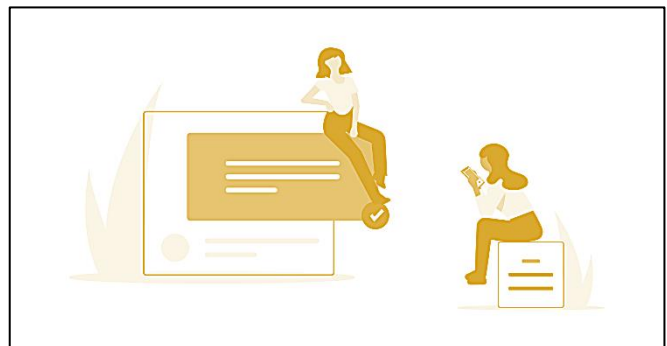
Teh razlik se morajo svetovalci še posebej zavedati ter jih upoštevati pri svoji komunikaciji po internetu. Zato je ustrezna komunikacija, pri kateri svetovallec uporablja dodatne metode in tehnike, ki omogočajo kakovostno izvedbo svetovalnega procesa na daljavo, zelo pomembna. V nadaljevanju navajamo nekaj priporočil o komunikaciji po internetu.

Predvsem **svetovalčeva komunikacija mora biti takšna, da omogoča kakovosten svetovalni proces tudi po internetnih orodjih**. Za to pa mora biti dobro usposobljen in večč izvajanja svetovanja po različnih orodjih. Evans (2009) navaja spretnosti, na katere mora svetovallec biti pri svetovanju po internetnih orodjih še posebej pozoren:

- empatija na spletu («online empathy»),
- izražanje čustev, prilagojeno spletu,
- odzivi na čustva med interakcijo po internetnih orodjih,
- zadržanost pri izražanju na spletu,
- uporaba akronimov in čustvenčkov («emotikonov») (str. 55).

Zelo pomembno je **uglaševanje s klientom**, ki mora vsebovati:

- situaciji primerno višino glasu,
- fluidnost govora, premorov, vrzeli,
- tempo dialoga,
- očesni kontakt,
- uporabo tišine, kjer je to potrebno in smiselno,
- ustrezno telesno govorico,
- zavedanje in upoštevanje vizualnih in



verbalnih značilnosti osebe, vključno s spolom, kulturnim izvorom, težavami ipd. (Evans, 2009, str. 79).

O ustrezni komunikaciji po internetnih orodjih piše tudi priročnik projekta Disco. Del teh priporočil velja na splošno v svetovalnem procesu, tako v osebem svetovanju kot svetovanju na daljavo, zato jih navajamo skupaj na enem mestu:

Svetovallec mora preveriti svoj glas in ga ohranjati mirnega in pomirjujočega. Odrasli mora biti prepričan, da lahko svetovallec zdrži svoja čustva in ostaja miren.

- Svetovallec naj uporablja odprta vprašanja, parafraziranje, razmislek, povzetek.
- Svetovallec ne sme prekiniti sklepanja odraslega, temveč mu mora dati potreben čas, da dopolni in izrazi svoja čustva in misli.

- Svetovalec naj svojo empatijo izrazi tudi z razumevanjem svetovančeve situacije.
- Uporabi naj več spodbud ali ustnih potrditev, kar potrjuje prisotnost svetovalca.
- V primeru negotovosti za določen del komunikacije mora svetovalec reagirati iskreno. "Nisem prepričan, da razumem, kaj mislite s tem, ko rečete ...". Tudi v primeru, da izgovorjava, jezik ali posebnost govora otežujejo komunikacijo, naj svetovalec stranko prosi, da ponovi ali natančno pojasni, kaj misli.
- V primeru zunanjega hrupa mora svetovalec vprašati o njem. Vprašanje zaprtega tipa odraslemu pomaga dati jasen odgovor: »Zdi se mi, da sem slišal odpiranje vrat. Ali ste v redu s tem, lahko nadaljujete?" Če je odgovor na to vprašanje "ne", se proces ne nadaljuje, razmisliti je potrebno, ali je potrebna kakšna zunanja intervencija.
- Če hrup prihaja iz okolja svetovalca, mora odraslega pomiriti, mu pojasniti izvor, da se komunikacija lahko nadaljuje: "Mogoče slišite zvok, ne skrbite, nihče ne sliši najinega pogovora. Imate mojo pozornost, prosim, nadaljujte."
- Med premorom pogovora svetovalec ne sme prekiniti tišine. Obe strani potrebujete čas, da razmislita o povedanem (Training Curriculum on Counseling at a Distance When Working with Women Victims of Domestic of Sexual Violence or Abuse, 2018, str. 25).

Pomembno je, da je spopolnjevanje komunikacijskih spretnosti za svetovanje po internetnih orodjih sestavni del stalnega strokovnega spopolnjevanja svetovalcev v IO.

10. PRIPOROČILA ZA IZVAJANJE SVETOVANJA PO SPLETNIH ORODJIH

(Andreja Dobrovoljc)

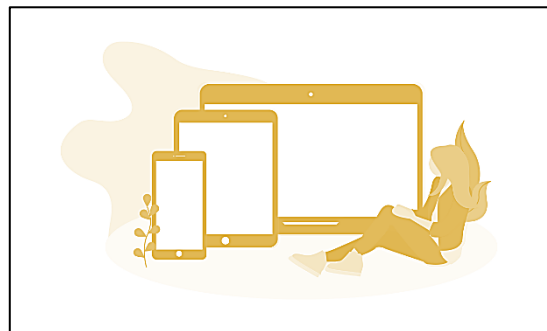
Priprava svetovalca

Tako svetovalci kot odrasli se morajo pred pričetkom svetovanja po internetnih orodjih zavedati, da je **tovrstni način svetovanja drugačen**. Svetovalec mora najprej dobiti informacije, ali odrasli:

- ima ustrezno strojno in programsko opremo oz. pametni mobilni telefon,
- ima zagotovljen ustrezen in varen prostor, kjer bo potekal svetovalni proces,
- pozna sodobno tehnologijo, zna varno komunicirati v internetnem okolju,
- lahko enako kakovostno komunicira po internetnem orodju kot osebno,
- lahko sledi svetovalni obravnavi po internetnih orodjih.

Poleg tega se morajo svetovalci pred začetkom tega svetovanja vprašati o **možnostih, ki jih ima odrasli**, kot so:

- kakšne so IKT zmožnosti odraslega,
- kakšna je stopnja razvitosti njegove bralne zmožnosti,
- ali je večč komuniciranja po spletu, spletnih in družabnih omrežjih,
- ali je odraslemu udobno pri komunikaciji po internetu, ne čuti nobenih ovir,
- ali svetovanec lahko zagotovi varno spletno



okolje za svetovanje po internetnih orodjih (Training Curriculum on Counseling at a Distance When Working with Women Victims of Domestic of Sexual Violence or Abuse, 2018, str. 16).

Tudi Evans navaja dejstva, o katerih se moramo vprašati pred začetkom svetovanja po internetnih orodjih:

- Ali je možno ohraniti kakovost storitev in izboljšati obstoječe izvajanje storitev?
- Ali bo uvedba takšnega načina svetovanja na kakršen koli način omejila obstoječe svetovalne storitve?
- Bodo še vedno na voljo alternativne oblike svetovanja za odrasle, ki ne želijo svetovanja po internetnih orodjih?
- Bo še vedno zagotovljeno napotovanje odraslih v druge ustanove?
- Ali storitev po internetu lahko zagotovi ustrezno stopnjo podpore svetovalca, tudi v bolj akutnih psihičnih stanjih (Evans, 2009, str. 125)?

Svetovanje po internetnih orodjih naj izvajajo le svetovalci, ki imajo **dovolj znanja s področja programske in strojne opreme**, da lahko brez težav upravljajo orodja ali aplikacije in v primeru tehničnih težav poznajo najosnovnejše rešitve. Prav tako naj ga izvajajo le svetovalci, ki se za tovrstni način čutijo dovolj usposobljeni.

Pomembna je **priprava na svetovanje** po internetnih orodjih, tudi pogovor o izvajanju svetovanja ter o morebitnih ovirah, ki jih imajo odrasli glede tovrstnega načina. Tu imajo pomembno vlogo ustrezne in relevantne informacije svetovalca, ki lahko pomaga odraslim preseči te ovire.

Ob uporabi tovrstnega načina je pomembno tudi **določiti čas dosegljivosti svetovalca**, česar sicer v osebnem svetovanju ni potrebno določati, saj je urnik delovanja svetovalne dejavnosti jasen. Že pri dogovorih za izvedbo mora svetovalec jasno povedati, ob katerih urah in dnevih je možno srečanje, kakšen bo odzivni čas svetovalca ob morebitnih pisnih ali telefonskih dodatnih vprašanjih svetovalca. Tako se bo svetovalec izognil neprijetnostim ob morebitnem pričakovanju njegove dosegljivosti ne glede na uro ali dan.

Prostor

Svetovalec mora pred začetkom svetovanja **ustrezno pripraviti prostor**, v katerem bo izvajal svetovanje po internetnem orodju. Ni primerno, da:

- svetovalec proces izvaja pred oknom,
- da je njegovo ozadje pisano, nagrmađeno, razmetano,
- je postavljen pod neposredno luč/svetlobo,
- je v prostoru tema,
- je v ozadju različno dogajanje (hrup, sestanki ...).

Pomembno je, da sta oba, tako svetovalec kot odrasli, v zasebnem prostoru. Če odrasli tega ne more zagotoviti, se je potrebno dogovoriti za prilagoditev (npr. časovna prilagoditev na termin srečanja, ko bo zasebnost zagotovljena).

Prostor svetovalca naj bo vedno isti oz. naj ima vedno konstantno ozadje.

Uporaba tehnologije in programske opreme

- Uporabite Wi-Fi (vendar zaradi varnostnih razlogov ne javno dostopnih Wi-Fi povezav) in se prepričajte, da imate vi in odrasli na računalniku nameščeno protivirusno programsko opremo.
- Izberite mesto v prostoru, kjer internetni usmerjevalnik («ruter») zagotavlja dovolj močan internetni signal (in enako prosite tudi klienta).
- Zagotovite si neprekinjeno napajanje prenosnika oz. vaše digitalne naprave.

- Dobro je tudi imeti dodatno možnost povezave, če slučajno pride do prekinitve internetne povezave.
- Smiselno je, da odraslemu za program, ki ga predlagate, ponudite ustrezna navodila za namestitvev, če programa ne pozna. Predlagamo tudi, da se mu ponudi pisna navodila v slovenščini in telefonsko podporo v primeru težav pri vzpostavljanju povezave do svetovanja.
- Spodbudimo lahko tudi pomoč bližnjih, če so njihove IKT spretnosti višje.
- Odraslemu predlagajte uporabo računalnika, če je to mogoče, in ne telefona ali tablice, saj je vidljivost pri računalniku bistveno boljša.
- Ne uporabljajte računalnika, ki je v javni rabi.
- Pomembno je tudi, da imate program, v katerem imate shranjene kontakte odraslih, zaščiten z geslom ali pa imate z geslom zaščiten dostop do računalnika.
- Po seji se dosledno odjavite in ne pozabite sproti posodobljati svojega operacijskega sistema in/ali aplikacije (Pogosta vprašanja in odgovori glede spletnih obravnav, 2020).

Izvedba srečanja

- Zagotovite dovolj časa za odpravljanje morebitnih tehničnih težav. Še posebej ob prvem srečanju se lahko pojavijo težave pri povezovanju na internet ter zagotavljanju ustrezne kakovosti video pogovora. Zato naj bo del prvega srečanja namenjen tudi preverjanju vseh tehničnih pogojev, da bo svetovalni proces tekel nemoteno.
- Pomembno je te težave normalizirati in odraslega razbremeniti morebitnih neprijetnih občutkov.
- Z odraslim se predhodno dogovorite, kaj boste storili v primeru, če bi prišlo do težav z internetno povezavo ali do drugih tehničnih težav.
- Zaradi možnih prekinitvev omrežja imejte z odraslim dogovor, da se v tem primeru pokličeta po telefonu. Pomembno se je tudi dogovoriti, kdo bo ponovno klical v primeru težav.
- Odraslega vprašajte, ali ima vklopljen zvok in ali je glasnost primerna.
- Če je zvok slab, uporabite slušalke (če le-te niso potrebne, naj svetovanje poteka brez slušalk, saj tako izpade bolj naravno).
- Če prihaja do zamika ali nestabilnosti v povezavi, lahko odraslega pokličete po telefonu in sočasno pustite kamero vklopljeno.

- Upoštevajte Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR): uporabljajte programske pakete, ki upoštevajo varstvo osebnih podatkov v skladu z GDPR.
- Če ni mogoče zagotoviti take opreme, razmislite o alternativnih možnostih (npr. Skype), vendar slednje uporabite le v primerih, če je to edini način, po katerem lahko odraslim zagotovite svetovanje, ki ga nujno potrebujejo.
- Svetovalec mora paziti, da zaradi morebitne zakasnitve pri prenosu signala ne govori prehitro.
- Gleda naj v kamero, v odraslega in naj mu pogled ne beži naokrog.
- Ob morebitni motnji naj izklopi kamero in to pojasni tudi odraslemu.
- Svetovanje po video klicu od udeležencev zahteva še večjo mero pozornosti in koncentracije.
- Od svetovalca terja več energije, tudi zaradi mimičnih poudarkov ob slabše zaznani neverbalni komunikaciji.
- Udeleženci hitreje izgubijo osredotočenost, zato je smiselno razmisliti o krajših storitvah kot so sicer osebne svetovalne obravnave (Šraj, Žvelc, 2020 in Pogosta vprašanja in odgovori glede spletnih obravnav, 2020).

ZAKLJUČEK

V gradivu smo poskušali zbrati različna spoznanja o svetovanju po internetnih orodjih, priporočila za uporabo in vsebine, za katere upamo, da bodo svetovalcem pomagale pri odločitvah, kdaj, kako in s katerimi odraslimi uporabiti način svetovanja po internetnih orodjih. Oblikovali smo ga z namenom, da bo svetovalcem ob izvajanju svetovanja na daljavo v pomoč in dodatno strokovno podporo.

Razlogov za uporabo je mnogo, prav tako pa tudi dvomov, ali je za odraslega tak način primeren, ali bo zagotovljen strokoven in kakovosten svetovalni proces, ali bo zagotovljena varnost posredovanih podatkov ipd. Če ne upoštevamo zaprtja dejavnosti v letu 2020, ko smo bili v tovrstni način svetovanja primorani zaradi razglašene pandemije Covid-19, lahko rečemo, da je presoja za ali proti uporabi internetnih orodij na svetovalcu samemu. Sam mora presoditi, ali so prednosti in koristi, ki jih bo imel tako odrasli kot on sam pri svetovanju po internetnih orodjih dovolj velike, da se bo odločil za ta način svetovanja.

Odrasli, posebej manj izobraženi, z nižjimi temeljnimi spretnostmi in iz različnih ranljivih skupin so po strokovnih izkušnjah manj motivirani za tak način svetovanja, zato je pomembno, da se jim ta možnost jasno in preprosto predstavi. Zato je še posebej pomembno, da je za uporabo orodij najprej motiviran svetovalec. On je tisti, ki mora videti prednosti tega načina svetovanja in zaupati v izvedbo procesa na ta način. Če se sam sooča z več ovirami za uporabo teh orodij, ni smiselno, da svetovanje po internetnih orodjih izvaja.

Svetovalec mora biti suveren pri uporabi IKT tehnologije, tako da ob morebitnih težavah lahko te hitro odpravi ali pri njihovem odpravljanju pomaga odraslemu. Kot smo že zapisali, je pomembno tudi to, da se svetovalec čuti dovolj usposobljen in kompetenten, da bo svetovanje na ta način lahko kakovostno izpeljal.

Zato je še posebej pomembno stalno spopolnjevanje in sledenje tehnološkim novostim. Znanje, ki ga svetovalec dobi z izobraževanjem in spopolnjevanjem, mu bo omogočalo strokovnost in kompetentnost pri izvajanju tega načina svetovanja. Tudi svetovalci, ki so svetovanje po internetnih orodjih izvajali spomladi 2020, so poudarjali velik pomen spopolnjevanja in izobraževanja na tem področju.

Na spletu je že sedaj na voljo mnogo brezplačnih možnosti izobraževanja na tem področju, tudi glede varnosti na spletu. Tej vsebini je namenjeno brezplačno izobraževanje o varni rabi interneta v obliki množičnega odprtega spletnega tečaja ([MOST-V](#)), ki je dostopen za vse in se izvaja dvakrat letno. Tovrstna usposabljanja bodo organizirana tudi na ACS za svetovalce in izobraževalce v IO.

Dejstvo je, da je uporaba internetnih orodjih postala sestavni del svetovalnega dela v IO, v letu 2020 pa so svetovalci v IO ta način svetovanja dodobra preizkusili, zato se bodo gotovo v bodoče lažje odločali, kdaj in kako pogosto uporabljati svetovanje po internetnih orodjih. Glede na razvoj tehnologije pa ta način svetovanja postaja eden od stalnih način svetovanja v IO.

Gradivo pa vseeno zaključujemo z mnenjem, da kljub velikim prednostim uporabe internetnih orodij za izvajanje svetovalne dejavnosti za določen del odraslih ta način ni primeren, ampak je bolj smiselna uporaba osebnega svetovanja (osebni stik v živo). Tudi za prihodnost lahko napovemo, da se osebnemu svetovanju ne bo zmanjšal pomen, ampak bodo svetovalci kombinirali različne načine svetovanja za različne skupine odraslih in za različne vsebine svetovalnih obravnav ter glede na različne okoliščine (kot je npr. razglašena pandemija in osebni stik v živo ni mogoč).

LITERATURA IN VIRI

Anthony, K., Nagel, D. M. (2010). *Ethical Framework for use of Technology in Mental Health*. <https://www.onlinetherapyinstitute.com/ethical-training/>

Bimrose, J., Hughes, D., Barnes, S.-A. (2011). *Integrating new technologies into careers practice: Extending the knowledge base*. Warwick Institute for Employment Research.

Bregar, L., Zagamajster, M., Radovan, M. (2020). *E izobraževanje za digitalno družbo*. Andragoški center Slovenije.

Bregar, L., Zagamajster, M., Radovan, M. (2010). *Osnove e-izobraževanja*. Andragoški center Slovenije.

Cherry, K. (2020). *Online Counselling: Pros and Cons*. <https://www.verywellmind.com/advantages-and-disadvantages-of-online-therapy-2795225>

Cherry, K. (2020). *What is online therapy*. <https://www.verywellmind.com/what-is-online-therapy-2795752>

DIS.CO "Counselling at a Distance" (2018). *Training Curriculum on Counseling at a Distance When Working with Women Victims of Domestic of Sexual Violence or Abuse*. <https://discoprojectcom.wordpress.com/>

DIS.CO "Counselling at a Distance" (2018). *Assessment of the project& Practical Guide for Counselling at a Distance*. <https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2020/03/io7-designed-eng-upd.pdf>

Dobrovoljc, A., Vilič Klenovšek, T. (2018). *Kompetence svetovalca v svetovanju odraslim v izobraževanju*. Andragoški center Slovenije.

Dobrovoljc, A., Jug Došler, A., Vilič Klenovšek, T., Zagamajster, M. (ur.) (2020). *Smernice za izvajanje svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, ki se izvaja kot javna služba*. Andragoški center Slovenije.

Dobrovoljc, A., Vičič Krabonja, M., Perčič, K. (2017). *Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev*. Andragoški center Slovenije.

Društvo psihologov Slovenije. (b. d.). *Pogosta vprašanja in odgovori glede spletnih obravnav*. <http://www.dps.si/wp-content/uploads/2020/04/Pogosta-vpra%C5%A1anja-in-odgovori-glede-spletnih-obravnav.pdf>

Društvo psihologov Slovenije. (b. d.). *Zagotavljanje psiholoških storitev na daljavo s pomočjo spleta in drugih komunikacijskih sredstev.*

http://www.dps.si/wp-content/uploads/2020/05/1_Zagotavljanje-psiholo%C5%A1kih-storitev-na-daljavo-slovenski-prevod-EFPA-smernic.pdf

Evans. J. (2009). *Online Counselling and Guidance Skills*. Sage Publications.

European Commission. (b. d.). *Guide Online Career Counselling*.

<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplus-project-details/#project/2014-1-BG01-KA204-001560>

Guide for Online Career Counselling. (b. d.).

<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplus-project-details/#project/2014-1-BG01-KA204-001560>

Guidelines for the Practice of Telepsychology. (2013).

<https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>

Logout. (2020). *Zakaj je lahko video klic napornejši od pogovora v živo?*

<https://www.logout.si/sl/blog/zakaj-je-lahko-video-klic-napornejši-od-pogovora-v-zivo/>

Logout. (2020). *Kaj bi izbrali svetovanje na daljavo ali svetovanje v živo?*

<https://www.logout.si/sl/blog/kaj-bi-izbrali-svetovanje-na-daljavo-ali-svetovanje-v-zivo/>

Pavlič, U. (2020). *Analiza spletne ankete Izvajanje svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih (ISIO in SVZAP) v času pandemije*. Andragoški center Slovenije.

Sampson, J. P., Osborn, D. S. (2013). *Using Information and Communication Tecnology in Delivering Career Interventions*.

<http://www.career.fsu.edu/sites/g/files/imported/storage/original/application/f2f7c0fa3278ee4034b73d57cc55674e.pdf>

Schawartz, N., A. (b. d.). *The Dangers of Online Therapy*. <https://www.mentalhelp.net/blogs/the-dangers-of-online-therapy/>

Spiegel, B. (2020) Spiegel,A Verywell Report: Americans Find Strength in Online Therapy.

<https://www.verywellmind.com/americans-turn-to-online-therapy-for-strength-5085208>

Šraj, T., Žvelc, G. (2020). *Spletno svetovanje in psihoterapija v obdobju socialnega odmika*

http://www.dps.si/wp-content/uploads/2020/05/4_Spletno-svetovanje-in-psihoterapija-v-obdobju-socialnega-odmika.pdf

Watts, A.G. (2001). *The Role of Information and Communication Technologies in an Integrated Career Information and Guidance System*. OECD.

Vilič Klenovšek, T., Rupert, J., Jelenc Krašovec, S. (2011). *Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.