

Anotace

Cílem této bakalářské práce je zmapovat a představit možné formy online pomoci v rámci organizací a sdružení, jež se zabývají telefonickou krizovou intervencí na území České republiky. Teoretická část vychází především z české odborné literatury, ale je doplněna i o poznatky z odborné literatury zahraniční, kdy na tomto základě jsou představena obecně témata krize, krizová intervence a pomoc, dále pak specifitěji téma online komunikace a možnosti poskytování odborné pomoci prostřednictvím online komunikačních systémů. Jako součást práce je zmíněna i etická problematika práce s klientem a téma kvality poskytované služby.

V praktické části nalezneme především srovnání poskytované online pomoci mezi vybranými organizacemi a s organizací Linka bezpečí. Výzkum byl uskutečněn na základě kvantitativních principů s využitím strukturovaného dotazníku a je zaměřen především na praktické fungování poskytované služby nebo služeb a dále pak na to, jakou povahu mají kontakty klienta při využití konkrétní služby.