

Univerzita Karlova v Praze
Husitská teologická fakulta

Bakalářská práce

Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí

Special Issues of Online Crisis Intervention and Councelling at Child Line Linka
Bezpečí

PhDr. Hana Dvořáčková

Irena Horáčková

Praha 2012

Poděkování

Děkuji své vedoucí diplomové práce PhDr. Haně Dvořáčkové a všem ostatním, kteří se na této práci jakkoli podíleli či mne v dokončení studií podporovali.

Zvláštní poděkování za podporu během celých studijních let patří mým rodičům.

„Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem „Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí“ napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne.....

podpis.....

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.

Annotation

The goal of my bachelor thesis is to map and introduce the possible forms of online help by organizations dealing with telephone crisis intervention in the Czech Republic. The theoretical part is mostly based on Czech (specialized) literature supplemented with knowledge of foreign literature. On this base the themes of crises and crises intervention and help are generally introduced. Also more specific themes of online communication and possibilities of providing support through online communication systems are dealt with. As a part of this thesis the ethical issues of working with the client and the theme of quality of services provided are mentioned.

The practical part is mainly concerned with the comparison of online help provided by the specific organizations and by the Safety Line. The research was made on the bases of quantitative principles using a structured questionnaire. It is primarily focused on the practical functioning of providing services and then of what nature the client's contacts actually are.

Klíčová slova

Krize, telefonická krizová intervence, online komunikace, online pomoc

Key words

Crisis, telephone crisis intervention, inline communication, online help

Seznam zkratk

CAN – Child Abuse and Neglect

ČAPLD – Česká asociace pracovníků linek důvěry

ČSÚ – Český statistický úřad

EPRL – Emailová poradna Linky bezpečí

EPRL – Emailová poradna Rodičovské linky

HW – Hardware

CHI - Child Helpline International

iP – Internetová poradna

KI – Krizová intervence

LB – Linka bezpečí

LD – Linka důvěry

SLB – Sdružení linky bezpečí

SW - Software

apod. – a podobně

atd. – a tak dále

atp. – a tak podobně

tj. – to je

tzn. – to znamená

mj. – mimo jiné

popř. – popřípadě

resp. - respektive

vč. - včetně

OBSAH

ÚVOD	9
1. POMOC ONLINE	10
2. KRIZE, VÝVOJ KRIZE	10
2.1. Způsoby zvládnání krize, krizová intervence.....	11
2.2. Formy krizové intervence.....	12
2.3. Poradenství	13
3. VIRTUÁLNÍ SVĚT A KOMUNIKACE ONLINE	14
3.1. Komunikace online	14
3.1.1. Statistické údaje.....	15
3.2. Virtuální realita.....	15
3.3. Specifika komunikace online.....	16
3.3.1. Omezenost komunikace.....	16
3.3.2. Anonymita	17
3.3.3. Zrychlení a překonávání geografických hranic	18
3.3.4. Dishibition effect.....	18
3.4. Typy online komunikace	19
4. ONLINE KRIZOVÁ INTERVENCE	20
4.1. Historie online krizové intervence v ČR	21
4.2. Právní aspekty online poradenství	22
5. SPECIFIKA ONLINE KRIZOVÉ INTERVENCE	22
➤ Technické parametry	22
➤ Důvěra.....	24
➤ Identita a sebeprezentace.....	24
➤ Přenos a projekce ve virtuálním světě.....	24
5.1. Výhody a omezení poskytování pomoci online.....	25
5.2. Kompetence pracovníka	26
6. ONLINE KRIZOVÁ INTERVENCE NA LINCE BEZPĚČÍ	27
6.1. E-mailová poradna.....	27
➤ Internet Helpline.....	28
6.2. Chat Linky bezpečí	28
6.2.1. Techniky hovoru na Chatu Linky bezpečí	28

➤ Navázání kontaktu	29
➤ Provázení, vedení a techniky efektivní komunikace	29
➤ Základní orientace v problému	30
➤ Ukončení hovoru	31
6.2.2. Hovory na Chatu LB.....	31
7. ETICKÁ PROBLEMATIKA ONLINE KOMUNIKACE S KLIENTEM	33
8. SYNDROM VYHOŘENÍ A PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	34
8.1. Supervize.....	34
➤ Náslechové hovory	34
➤ Debriefing.....	35
➤ Externí a interní supervize.....	35
9. SHRUTÍ.....	36
B. PRAKTICKÁ ČÁST	37
10. SROVNÁNÍ ONLINE POMOCI NA LINCE BEZPEČÍ S OSTATNÍMI PRACOVIŠTI ZABÝVAJÍCÍCH SE TELEFONICKOU KRIZOVOU INTERVENČÍ A POMOCÍ ONLINE	37
10.1. Cíl výzkumu a odůvodnění volby kvantitativních principů ve výzkumu.....	37
10.2. Kvantitativní přístup versus přístup kvalitativní	37
10.3. Oblast zkoumání, organizační plán a postup.....	38
10.4. Metoda sběru dat	39
10.5. Metoda zpracování dat a analýza	39
10.6. Výsledky analýzy	39
➤ Poskytované služby.....	40
➤ Kvalifikace pracovníka.....	40
➤ Supervize	41
➤ Historie.....	42
➤ Statistika.....	43
➤ Témata hovorů	43
➤ Typy hovorů.....	44
➤ Motiv využití služby	45
➤ Provázanost nabízených služeb	45

10.7.	Závěr analýzy	45
10.8.	Zhodnocení.....	46
11.	ZÁVĚR	47
	SEZNAM LITERATURY	49
	SEZNAM PŘÍLOH.....	52
	Příloha č. 1 – Souhlas s výzkumem.....	53
	Etický kodex internetové poradny.....	54
	Příloha č. 2 - Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí (dotazník)	55
	Příloha č. 3 – Porovnání provozu online poskytovaných služeb	56

ÚVOD

V několika posledních dekáдах došlo k dynamickému rozvoji užívání internetu díky jeho rychlému rozšíření. V současné době lidé tak často vstupují do virtuálního světa, že si mnozí jen stěží vůbec dokážou představit, že by patřili k těm, kteří stále přístup k internetu nemají. Virtuální svět se postupně stal součástí světa reálného, přestože v něm stále platí odlišné zákony. Jakoby člověk někdy přecházel mezi dvěma paralelními světy. Ve chvíli, kdy vstoupí do virtuální reality, většinou zapomíná na to, že to, co se odehrává, je umožněno pouze skrze technické vymoženosti a že se vše uskutečňuje pouze na mentální rovině. S rozšířením internetu a jeho využívání ke komunikaci vyvstala i potřeba na tento trend reagovat v oblasti sociálních služeb. Je – li základním principem nabízené služby její dostupnost, byl tento vývoj nevyhnutelný. V pomáhajících profesích tak vznikl nový prostor, kde se lze setkat s člověkem, jenž hledá odbornou pomoc.

Ačkoliv reakce přišla se zpožděním a stále ještě nabídka odborné pomoci online neodpovídá míře využívání online komunikačních systémů v běžném životě, došlo v posledních letech k rozvoji této formy služby. Na začátku 21. století bychom jen obtížně u nás dohledávali nějakou odbornou literaturu v českém jazyce, dnes již existuje několik publikací zabývajících se tématem pomoci online, přestože jen v omezeném množství.

Odborná pomoc prostřednictvím online komunikačních systémů se rozvinula především v rámci pracovišť, jejichž cílem je poskytování krizové intervence po telefonu. Takový vývoj je v podstatě logický, neboť se snahou zpřístupnit služby co největšímu možnému počtu potenciálně ohrožených klientů lze využít internet jako velmi vhodné medium pro jeho dostupnost. Nachází – li se člověk v akutní krizi nebo potřebuje co nejdříve nějaké téma zkonzultovat, nejčastěji má tak po ruce telefon nebo internet. Druhý způsob zprostředkování pomoci je dále výhodnější pro někoho, kdo z nějakého důvodu nemůže nebo nechce využít komunikace po telefonu. Tímto způsobem se více prolamuje bariéra mezi klientem obracející se na odbornou pomoc a mezi pomocí samotnou, tím, že je snadno dosažitelná. Podstatný problém v tuto chvíli však tkví v tom, že ačkoliv existuje další komunikační medium, jež lze využít, nabízené služby jsou stále omezené. V tuto chvíli na rozdíl od linek důvěry neexistuje žádná nonstop online odborná pomoc. Přesto však můžeme sledovat trend a snahu služby rozšiřovat.

Cílem této práce je tak zmapování nabízených služeb online pomoci v rámci pracovišť telefonické krizové intervence, kde online pomoc původně vznikala. Mám za to, že z hlediska komunikačních trendů mezi lidmi je téma velice aktuální. Stejně tak otázka, zda s rychlou reakcí na ještě rychlejší rozvoj komunikace na internetu jsou pracoviště schopna garantovat poskytnutí kvalitní služby splňující všechna kritéria odbornosti. Podstatnou roli totiž hraje vytvoření kvalitního projektu zaštitěného danou organizací nebo sdružením, který splňuje mj. kritéria standardů kvality sociálních služeb (platné od 1. 1. 2007).

1. POMOC ONLINE

Odborné metody práce s lidmi, jež se dostanou do nepříznivé sociální situace, prostřednictvím online systémů jsou poměrně mladé a v současné době zaznamenávají dynamický vývoj. V této práci nazývám odbornou pomoc prostřednictvím online technologií souhrnně pomoc online. Zaměřuji se zvláště na oblast krizové intervence, kterou lze tímto způsobem poskytovat a přiblížit k potenciálním klientům. Samozřejmě není mým záměrem, aby ustoupila do pozadí nedílná část pomoci a často i součást samotné krizové intervence, a tou je poradenství. Jsem si vědoma, že většina kontaktů lidí, jež pomoc hledají, je právě povahy poradenské. Přesto jsem si jako cíl stanovila zkoumat možnosti a způsoby krizové intervence ve virtuálním světě s ponecháním prostoru pro poradenství jako součást krizové intervence.

2. KRIZE, VÝVOJ KRIZE

Chceme – li se zabývat jakýmkoliv odborným tématem, je vždy důležité stanovit si na začátku hranice pojmů, kterých se užívá k popisu daného tématu. Nejinak tomu bude i v této práci, jež hovoří o online krizové intervenci.

Co je to vlastně krize? Většina lidí vnímá tento pojem převážně negativně. Označení krize je však pojem do značné míry široký a může znamenat i důležitý okamžik v životě, jež ho posouvá někam dále. Slovo „krize“ nachází svůj etymologický základ v řeckém slově *krýnó* a v latinském *crisis* a znamená zlom, zvrát, změnu, vrchol sporu, bod, ve kterém se vše láme (Vodáčková, 2002). Krizi lze tedy chápat jako nedílnou součást života, která rozvíjí, avšak lze ji chápat i jako stav, který člověka paralyzuje a dotyčný může mít subjektivní pocit, že není východiska. Podstatné je, jak daný stav vnímá ten, jehož se týká, neboť sama krize z objektivního hlediska může mít různý rozsah, délku, hloubku apod., avšak každý jedinec ji zvládá jinak. Podle Daniely Vodáčkové lze shrnout, že „*krize je subjektivně ohrožující situace s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny. Bez ní by nebylo možné dosáhnout životního posunu, zrání.*“ (Vodáčková, 2002, str. 28).

Verena Kast hovoří o tom, že krize nese svůj rozvojový potenciál pouze tehdy, získáme – li k ní odstup a pochopíme ji. V takovou chvíli lze z prožitého zvládnutého krizového stavu těžit. Někdy však nastane situace, kdy se člověku nedaří vlastními silami ji překonat a kdy není s to tíhu krize unést a dochází ke kontraproduktivnímu jednání či dokonce až k sebedestruktivním tendencím. V takovém případě by měl vyhledat odbornou pomoc.

Jak jsem již výše naznačila, krize může mít různý obsah, může se odvíjet od prožité náhlé tragické události nebo naopak se jedná o očekávané zlomy v období zrání člověka, může mít i psychopatologický kontext anebo z hlediska intenzity se rozvine v neodkladný krizový stav, který je

nutno co nejdříve řešit, aby negativní důsledky byly co nejmenší (typologie Baldwinova podle míry závažnosti (Baldwin in Vodáčková, 2002).

Z pohledu pomoci člověku nacházejícího se v krizové situaci je velmi důležité vnímat kontext a vývoj samotné krize. Zmapování situace člověka a jeho prožívání může vést k důležitému vyhodnocení nebo alespoň odhadu, jak moc je jeho stav závažný a do jaké míry je jím člověk zasažen. Vzhledem k tomu, že se v úsudku krizový intervent nikdy nevyhne subjektivnímu postoji, je důležité dobře znát teoretické poznatky vývoje krize (zde bych poznamenala, že jednotlivé fáze mohou nastat u jedince zcela individuálně, stejně tak jako se může stát, že si nějakou fází ani neprojde).

Podle Pasquali lze vývoj krize rozdělit na 4 fáze (Pasquali, 1989):

1. Fáze:

na počátku je vnímán pocit ohrožení, většinou řešeno svépomocí (aktivizace vlastních obranných mechanismů, podpora blízkého okolí).

2. Fáze:

vyrovnávací mechanismy v první fázi jsou neúčinné, a tento stav vede k pocitu zranitelnosti, nedostatku kontroly nad situací.

3. Fáze:

předefinování krize, naděje, že naše mechanismy budou fungovat, nejvíce naklonění pomoci, připuštění si pocitů.

4. Fáze:

dochází k závažné psychologické dezorganizaci, stav je podobný panice, kognitivní, emocionální, psychologické změny; krizová intervence je nezbytná.

2.1. Způsoby zvládnání krize, krizová intervence

Na zvládnutí krize se podílí řada faktorů, často ji člověk překoná formou svépomoci, kdy se aktivizují tzv. copingové strategie¹ či s podporou svého blízkého okolí.

Tyto varianty mohou být z různých důvodů neúspěšné (absence blízké osoby, přílišná intenzita krize, ...). Může dojít k potlačení či odložení krize a hrozí pak rozvinutí posttraumatické stresové

¹ Copingové strategie (z angl. „coping“): neboli zvládací mechanismy osobnosti, znamenají schopnost člověka vyrovnat se s nároky, zvládat nadlimitní zátěže (Hartl, 2000). Pro každého je ona pomyslná hranice únosnosti zátěže jiná.

poruchy² nebo se člověk uchýlí ke kontraproduktivnímu či ohrožujícímu chování. V takovou chvíli by bylo vhodné, aby dotyčný vyhledal odbornou pomoc.

Specifické formě odborné pomoci, jež má zabránit rozvoji takového chování a napomoci daný stav v pořádku překlenout, říkáme krizová intervence. Ta se zaměřuje na aktuální stav člověka, na „tady a teď“ a jejím cílem je stabilizace chování a prožívání a hledání racionálního východiska, vede člověka k jakémusi odstupu či nadhledu.

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů.“ (Vodáčková, 2002, str. 60).

2.2. Formy krizové intervence

Podle Vodáčkové rozlišujeme následující typy krizové intervence:

- Krizová intervence tváří v tvář („face to face“)
- Telefonická krizová intervence (dále TKI)
- Intervence v rámci psychoterapie

Postupů a zásad krizové intervence je využíváno i v rámci pomoci online, ať už se jedná o kontakt přes audiotechniku nebo prostřednictvím chatu (podrobněji v kapitole 3.4. *Typy online komunikace*)

➤ **Krizová intervence tváří v tvář (neboli „face to face“)**

V případě krizové intervence tváří v tvář jde o osobní kontakt mezi klientem a pracovníkem. Jedná se o rychlou psychologickou a sociální pomoc člověku, který se ocitl v tíživé situaci a nedokáže ji řešit vlastními silami (Matoušek, 2003). Na rozdíl od TKI pracovník může vnímat neverbální komunikaci klienta, pracovník má větší možnosti intervence, neboť i když klient může zůstat v anonymitě, je mu pracovník nablízku, není snadné kontakt jen tak přerušit jako na telefonu nebo v online komunikaci.

² Posttraumatická stresová porucha představuje závažný následek těžkého traumatu, jež vede k pocitům hrůzy, strachu o život (fyzické a psychické integrity) a pocitu bezmoci“ (Hort, 2000, str. 252)

Pracovník pracuje s technikami krizové intervence, v první fázi rozhovoru se soustředí na fyzické pohodlí klienta a dále hlavním specifikem je, že pracuje s těmi informacemi, které jsou „na povrchu“. Tedy nejde do hloubky problému, ale věnuje se situaci „tady a teď“.

➤ TKI

Jedná se o krizovou intervenci, která je zprostředkována přes telefon. Podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách hovoříme o telefonické krizové pomoci, která je definována jako „*terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami*“ (Z. č. 108/2006, § 55). Dovolání na linku důvěry bývají obvykle jednorázová nebo je daný problém řešen v rámci několika telefonátů, které mohou být různého charakteru.

Tato forma pomoci je poskytována na pracovištích k tomu určených, tzv. linky důvěry.

Linky důvěry mohou být zaměřené na celou populaci dané země či oblasti (většinou však nemají mezinárodní přesah) nebo se specializují na určitou problematiku, popř. cílovou skupinu (AIDS pomoc, DONA linka – domácí násilí, Linka bezpečí – pro děti a mládež). Způsob práce na lince důvěry se nazývá telefonická krizová intervence a je to „*soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm, které se deklaruje jako pracoviště telefonické krizové intervence.*“ (Vodáčková, 2002, str. 57).

2.3. Poradenství

Často součástí kontaktu s člověkem hledající odbornou pomoc v krizi je i poradenství. Abychom mohli tento způsob pomoci odlišit od krizové intervence, je třeba si jej vymezit. Mám však za to, že v některých případech nelze striktně tyto způsoby pomoci oddělit. Rozhovor může mít charakter pouze poradenský nebo poradenství může na krizovou intervenci navazovat, je – li na to v rozhovoru prostor (není – li třeba přerušen).

Poradenství lze chápat buď v užším smyslu jako poskytování informací klientovi, o které si klient řekne nebo které mu jsou poskytnuty, aby mu pomohly v řešení problému. V širším slova smyslu v sociální práci znamená poradenství otevřít klientovi pole k prozkoumání jeho problému, aby zvážil své kladné i negativní stránky a takové poradenství vede klienta ke zvolení strategie, která vede ke zlepšení kvality života u klienta (Matoušek, 2003).

3. VIRTUÁLNÍ SVĚT A KOMUNIKACE ONLINE

3.1. Komunikace online

Aby bylo možné vystihnout zásadní rozdíly mezi běžnou mezilidskou³ komunikací a komunikací ve virtuálním světě, je nezbytné vymezit některé základní pojmy, které komunikaci jako takovou popisují. Již pod samotným nadřazeným pojmem *komunikace* lze vnímat různé obsahy, a proto je třeba zde ujasnit, jak je slovo komunikace užíváno v této práci.

Stasser definuje mezilidskou komunikaci jako proces, kdy skupina činitelů v dané situaci vyjednává smysl různých situací, které mezi činiteli vznikají (Staser, 1992). Setkáme se i s jiným názorem, kdy autoři tvrdí, že nedochází k výměně částečných informací, ale ke vzájemné výměně celkového smyslu situace. Komunikace je přenos sdělení mezi jedním, dvěma a více účastníky komunikace verbálním a nonverbálním způsobem. Zahrnuje tedy i různé signály, jež vysílá původce sdělení a jež zachycuje ať již původně míněný příjemce nebo příjemce jiný (často se setkáváme se situací, kdy na určité sdělení reaguje jiná osoba, než je původně zamýšleno). Na výchozí sdělení neboli podnět pak přichází reakce, čímž se vytváří jakýsi komunikační systém vysílaných a přijímaných sdělení mezi aktéry. Může samozřejmě dojít k tomu, že výchozí signál je bez odezvy, i v tomto případě hovoříme o komunikaci.

Rozlišujeme komunikaci verbální, tedy zprostředkovanou komunikačním systémem – jazykem, a nonverbální (nebo neverbální) – mimoslovní, jež je zprostředkována gesty, pohyby a postojí těla, jeho různými částmi, tónem, výškou a barvou hlasu (tedy způsobem, jakým člověk hovoří), atp. (Hartl, 2004).

Z evolučního hlediska je neverbální komunikace starší, podvědomě jí přikládáme větší důraz než slovnímu sdělení. Podle četných výzkumů věnující se komunikaci vnímáme nejvíce tuto část sdělení a pak až to, co nám druhý fakticky říká. Někdy se tyto složky dostávají do rozporu (typickým případem je lhaní, nemá – li člověk dobře vyvinutou sebekontrolu).

Nesmíme zapomenout na to, že komunikace probíhá vždy v daném kontextu, který určuje význam sdělení (DeVito, 2001).

Probíhá - li komunikace v kyberprostoru (zde myšleno nejen internet, ale např. i přes telefon), hlavní rámec určuje medium, skrze něž komunikace probíhá. V těchto případech dochází k omezení v tom směru, že se protistrany navzájem nevidí a nemohou vnímat některé neverbální signály, jimž v komunikaci přikládáme tak velký význam. Neznaменá to však, že vše probíhá zcela bez nonverbální složky komunikace. Např. po telefonu můžeme vnímat tón hlasu, tempo řeči apod. Pokud se jedná o

³ Komunikace není pouze specificky lidským jevem, nacházíme ji i u živočichů (Hartl, 2004).

textovou formu komunikace, je omezení nejvýraznější, avšak ne zcela bez signálů. Podle mé zkušenosti z komunikace na chatu s klienty chatu Linky bezpečí lze vnímat jako důležitý signál např. když člověk píše rychle, překotně, s chybami (pozn.: zároveň je však mít na paměti, že neznáme-li širší kontext člověka, můžeme dojít k chybnému úsudku; např. tímto způsobem v online prostředí píše vždy), nebo naopak psaní velmi pomalé s velkými latencemi (opět platí předchozí poznámka, navíc zde může být technický problém), výraznějším vodítkem je užití tzv. emotikonů.

Příklad komunikace na chatu uvádím dále v podkapitole 6.2.3. *Hovory na Lince bezpečí*.

3.1.1. Statistické údaje

Internetu a komunikace prostřednictvím internetu využívá čím dál větší počet lidí. Významnou roli v tom hraje prudký rozvoj tzv. informační společnosti (zaváděním a rozvojem nových, především informačních a komunikačních technologií a na ně navazujících procesů do nejrůznějších oblastí každodenního života, větší přístupnost k informačním technologiím/k internetu) (ČSÚ, 2012).

Spolu s rozvojem moderních informačních a komunikačních technologií se zároveň objevuje fenomén tzv. digital divide, neboli digitálního rozdílu. Jedná se o nový druh sociálních rozdílů mezi uživateli internetu, resp. mezi těmi, kteří k němu přístup mají a dokážou se v něm orientovat a mezi těmi, kteří buď přístup nemají, nebo jim jeho užívání působí potíže (ČSÚ, 2012).

„Používání internetu je nejvíce rozšířeno ve státech severní Evropy (na Islandu, v Norsku a ve Švédsku jej používá více než 90 % jednotlivců ve věku 16-74 let), nejméně uživatelů internetu je mezi obyvateli států jižní a jihovýchodní Evropy (Rumunsko, Srbsko, Bulharsko, Řecko)“ (ČSÚ, 2012).

3.2. Virtuální realita

Přestože se o virtuální realitě a virtuální identitě uživatele nejvíce hovoří ve vztahu se vstupováním člověka do virtuálního prostoru prostřednictvím online her, sociálních sítí, atp., považuji za důležité zmínit základní definice a aspekty virtuálního světa i v souvislosti s hlavním tématem práce, jímž je odborná pomoc online. Mám za to, že určité principy užívání internetu mají vliv na jeho uživatele ať už jeho motiv vstupu do kyberprostoru je jakýkoliv. Stejně tak je důležité ujasnit si některé pojmy.

Uživatel, který se připojí k internetu a vejde např. do chatovací místnosti, kde komunikuje s ostatními účastníky, vstupuje tak do virtuálního světa a komunikuje tzv. online.

Co si vlastně představit pod „komunikací online“? V první řadě je třeba asi vysvětlit, co se především míní virtuální realitou a virtuálním světem a jak jsou odlišné od světa, jemuž říkáme reálný.

Virtuální realita může být popsána jako mentální zkušenost uživatele, kdy sám věří v to, že je ve virtuálním světě. Uživatel se stává nikoliv pozorovatelem děje na počítačové ploše, ale má pocit, že je součástí toho, co se na ní odehrává. To, že se vše děje prostřednictvím hardwaru (HW) a softwaru (SW) ⁴ ustupuje do pozadí a virtuální realita se stává prožívanou lidskou zkušeností. Virtuální realitu můžeme vnímat jako komunikační nástroj; komunikační rozhraní, pokud do virtuální reality vstupuje jeden uživatel a jako komunikační medium, vstupuje – li situace více uživatelů (Reid, 1991).

3.3. Specifika komunikace online

Internet mohou využívat všechny generace, je finančně dostupný, nejsou zde časové, geografické nebo psychologické bariéry (např. stud, tréma) nebo jsou výrazně eliminovány.

Online komunikace probíhá mimo reálný prostor, v tzv. kyberprostoru. Abychom byli důslední, je třeba odlišovat pojem internet od kyberprostoru. Internet je jeden z několika míst, které umožňuje existenci kyberprostoru. Kyberprostor můžeme objevit i v rámci např. telefonních sítí a sítí mobilních operátorů, v lokálních počítačových sítích (Faltýnek, 2002).

Pro komunikaci v kyberprostoru internetu v této práci užívám nejčastěji spojení komunikace online. Jedná se o zúžení pojmu na takovou komunikaci, která probíhá prostřednictvím informačních technologií a vyžaduje internetové připojení.

Internetovou komunikaci je možné charakterizovat z pohledu jejích výhod nebo nevýhod, popř. z pohledu srovnání s běžnou komunikací. V této kapitole se pokusím obě hlediska sjednotit a vyzdvihnout ty aspekty rozdílnosti od běžné komunikace a ty výhody a nevýhody, které jsou dle mého názoru z úhlu pohledu této práce nejvýznamnější.

3.3.1. Omezenost komunikace

Během komunikace na internetu dochází k výraznému omezení celé složky neverbální komunikace (Horská, 2010), která je v běžné komunikaci, jejíž účastníci se nachází v témže čase na stejném místě, velmi důležitá, pro některá sdělení dokonce klíčová. Omezení je nejvýraznější při textové komunikaci, kdy dotyční vnímají pouze psanou formu sdělení a musí se vyrovnat se

⁴ HW označuje veškeré fyzicky existující technické vybavení počítače na rozdíl od dat a programů (označovaných jako software). Hardware jsou součástky počítače, bez nichž by nebyl schopen pracovat (Wikipedie, 2012).

zmíněnou absencí neverbální komunikace. Účastník může vyjádřit svůj stav např. tzv. emotikony, tedy graficky zpracované obrázky převoditelné do textové formy, které symbolizují základní emoční rozpoložení komunikujícího člověka (☺, ☹, :-), :-P, :-D, aj.). Užití emotikony však vždy není jednoznačné, neboť pod jednotlivými symboly si lze představit jiný význam (např.: ☺ - radost, pochopení, vstřícnost, souhlas,...)

K chápání psaného sdělení napomáhá i čtení mezi řádky, vnímání nálad, ať už jsou signalizovány jakýmkoliv způsobem. Vůči takovému neverbálnímu sdělení může být každý různě citlivý (Suler, 2001). Na základě všech přijatých podnětů od komunikujícího člověka si o něm vytváříme svůj mentální obraz, představu.

3.3.2. Anonymita

K vytvoření takové mentální představy o druhém účastníkovi komunikace přispívá do velké míry i anonymita. Na internetu spolu mohou komunikovat i ti (a často především ti), kteří se v reálném životě neznají a nikdy se ani třeba nepotkají. Možnost ukrytí se za anonymní postavu na internetu s sebou přináší i příležitost vystupovat jako někdo jiný, hovoříme v takovém případě o proměnlivosti identity. S tím přímo souvisí i chování na internetu, kdy se dotýčný může chovat jinak než v běžném životě, může být více agresivní nebo naopak může v případě jakýchkoliv konfliktů se snáze stáhnout a zvolit strategii útěku. Takto vyzkoušené strategie chování se pak mohou odrazit i v reakcích v reálném světě.

Anonymita může klientovi poskytovat i větší pocit bezpečí, nad rozhovorem má větší kontrolu; může jej kdykoliv ukončit bez výčitek, virtuální svět je prostředím bez závazků (Šmahel, 2003).

Co se však týče povahy anonymity na internetu, jedná se spíše o představu o anonymitě, neboť ve skutečnosti je – li člověk technicky zdatný, lze si pravou identitu uživatele ověřit. Vědomí této možnosti staví však konzultanta online pomoci např. u sebevražedného klienta před závažné dilema: představme si situaci, že na chatu hovoří s klientem, který sdělil, že je již v ohrožení života, neboť spolykal velké množství léků a vyjadřuje svůj úmysl ukončit život. O tomto rozhodnutí je přesvědčen a nedaří se jej zvrátit. Každou chvíli hrozí, že ztratí vědomí. Nastává pak dilema, zda respektovat jeho kompetence rozhodnout se o vlastním životě a respektovat také základní princip práce v online pomoci, jímž je dodržení vzájemné anonymity nebo naopak bojovat za klientovu záchranu a snažit se zjistit (nebo nechat zjistit) polohu klienta např. dle IP⁵ adresy.

V souvislosti s mírou anonymity a chování se na internetu bych ráda zmínila, že v případě internetové komunikace existuje neustálý záznam. Z tohoto důvodu jedna ze základních zásad pro

⁵ IP adresa je v informatice číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti, která používá IP (internetový protokol) (Wikipedie, 2012).

bezpečné užívání internetu zní, že to, co se na internet jednou vloží, již z něj nelze vzít zpět (zásady byly vypracovány především pro cílovou skupinu dětí a dospívající, kteří se často setkávají se situací, že někdo na internet umístil např. jejich fotku, kterou nikdy nechtěli zveřejnit apod.).

Výhodou anonymního prostředí je omezení předsudků vůči rase náboženství, pohlaví apod. Těmto předsudkům se nevyhne ani člověk v pomáhajících profesích. Při osobním kontaktu na toto musí mít náhled a musí s tím umět pracovat, v případě, že konzultant tyto informace nemá, není jimi ovlivněn, popř. je ovlivněn v menší míře.

V prostředí internetu k anonymitě přispívá i užívání tzv. nicku nebo aliasu (pseudonym) místo skutečného jména. Přezdívka sama o sobě však také může mít vypovídající hodnotu (např. „užnemůžudál87“), resp. může působit na druhého účastníka komunikace (Šmahel, 2003)

3.3.3. Zrychlení a překonávání geografických hranic

Ve vytváření vztahů na internetu dochází ke zrychlení, resp. ke zvýšení kvantity navázaných vztahů na úkor jejich kvality (Horská, 2010). K tomu je komunikace rychlejší a snadnější, neboť stačí pouze zapnout počítač a připojit se. Užívání internetu pokořuje daleké geografické vzdálenosti, které v běžné komunikaci představují velkou překážku.

Podle některých výzkumů má časté užívání komunikace na internetu některé negativní dopady na přirozenou sociální síť, zvláště pak začne-li docházet k častějšímu využití internetových vztahů na úkor těch přirozených. Paradoxně ačkoliv internet skýtá velké množství možností vztahů, dochází u uživatelů k pocitům osamění, deprese, izolace. Na druhou stranu u dětí byl sledován rozvoj komunikace (Horská, 2010).

Z hlediska pomoci online má aspekt dostupnosti internetu velkou výhodou, neboť zpřístupňuje odbornou pomoc více lidem, pro které by bylo jinak velmi obtížné odbornou pomoc vyhledat. Na druhou stranu může možnost komunikovat s odborníkem např. z domova ubírat motivaci svou nepříznivou situaci dále řešit a tím klient může setrvávat na stejném bodě, zatímco by mu jiná, následná péče (např. terapie, psychologická setkání) byla mnohem více v řešení problému prospěšná.

3.3.4. Dishibition effect

Z hlediska psychologického je významnou charakteristikou chování na internetu tzv. Dishibition effect neboli chování bez zábrán (Horská, 2010). Český ekvivalent nalezneme u Vybírala – tzv. disinhibice (Vybíral, 2002, in Horská, 2010), původně je tento termín popsán autory John Suler a Elizabeth Reid (Suler, 2001, Reid, 1991).

Lidé v kyberprostoru se chovají, resp. sdělují věci jinak, než je tomu v reálném životě. Dochází často ke ztrátě zábrán, snáze účastníci sdělují intimní věci a odkrývají své emoce. Často se setkáme s tím, že se dotyčným o tématu (zvláště je-li pro něj nějak citově významný) lépe píše, nežli hovoří s reálnou osobou. V takovém případě se projevuje kladná stránka dishibition efektu, avšak může nastat i opačná situace, kdy se uživatel stává agresivním, konfliktním, v podstatě si vybíjí něco, co v běžných sociálních vztazích nemůže nebo tyto projevy musí různě korigovat. Jedná se o negativní projev dishibition efektu. Někdy se nemusí jednat o prožívanou agresi, avšak určité testování, experiment s vlastní identitou, zkoušení hranic a sledování reakcí na takovéto chování. Agresivní chování na internetu bývá také označováno jako „flameng“ (Horská, 2010).

Na dishibition efektu se podílejí následující faktory (Suler, 2000, in Horská 2010):

- neviditelnost komunikujícího
- anonymita
- asynchronicita komunikace
- solipsistní introjekce (veškerá komunikace se odehrává pouze v hlavě účastníků komunikace)
- neutralizace statusu (rovný přístup k uživatelům komunikace, eliminace předsudků vůči rase, pohlaví, ...)
- výrazná interaktivita (rychlé reakce)

3.4. Typy online komunikace

Online komunikace probíhá na poli počítačových komunikačních systémů, které toto umožňují. Většina teorie týkající se komunikace je založena na premise, že komunikace je proces mezi lidmi, kteří jsou v dané chvíli přítomni na stejném místě ve stejném okamžiku, komunikují tváří v tvář (face to face) (Reid, 1991). Komunikační systémy se tak stávají mediátorem, jež tuto podmínku překračují a umožňují výměnu informací i na velkou vzdálenost.

Podle Horské lze tyto mediátory rozdělit do následujících skupin (Horská, 2010):

1. **E-mail**, neboli elektronická pošta, jež umožňuje uživateli posílat a obdržet zprávy od jiného uživatele. Tyto zprávy lze umístit i na webové stránky, kdy dotyčný, který zprávu vyvěsí, může sledovat reakce a dále na ně odpovídat. Tomuto způsobu online komunikace se říká asynchronní. Zasílání zpráv nebo jejich přijetí probíhá v různých časových horizontech, obvykle s časovým odstupem.
2. **Chat**, na rozdíl od e-mailů se jedná o synchronní způsob komunikace, kdy uživateli je umožněno zasílat zprávy přímo na obrazovku, kdy si zprávu může zároveň číst protějšší strany

o jednom či více uživatelů. Tzv. chatovací programy využívají přítomného okamžiku k textové komunikaci (popř. pomocí symbolů).

3. **Web – based message systém**, kdy uživatel komunikuje prostřednictvím formuláře umístěný na webových stránkách. Celá komunikace probíhá na webových stránkách.
4. **VOIP**, kdy dochází k přenosu hlasu na internetu (něco jako telefonování), lze pro to také použít termín audiochat, komunikace tedy probíhá synchronním způsobem. Tento způsob komunikace je více znám pod názvem jednoho z největších poskytovatelů této služby – Skype.
5. **Videokonference**, neboli videochat je přenos nejen hlasu, ale i obrazu. V jednu chvíli tak mohou komunikovat 2 a více účastníků.

K výše uvedeným službám, jež lze využít v online krizové intervenci patří i pasivní poradenství na internetu, tedy možnost potenciálního klienta získat informace přímo na webu dané organizace či sdružení. V takovém případě nedochází k přímému kontaktu mezi klientem a poradnou nebo pracovníkem (Horská, 2010). Z toho důvodu kladou poskytovatelé služeb důraz na úpravu svých webových stránek (také z toho důvodu, že v případě grantových projektů se posuzuje kvalita prezentace služby), které jsou tak nedílnou součástí v komunikaci s klientem.

4. ONLINE KRIZOVÁ INTERVENCE

Online služby pomoci můžeme rozdělit na komunikaci synchronní (obě strany komunikují ve stejnou dobu, zpráva nebo hlas vnímá příjematel hned, komunikace probíhá v reálném čase) a asynchronní (dochází ke vzájemnému předávání zpráv, které příjematel může obdržet v jiném časovém horizontu) (Šmahel, 2003).

Online krizová pomoc většinou bývá zřízena při linkách důvěry a často to chodí tak, že pracovníci online krizové pomoci se rekrutují z pracovníků linek důvěry. V praxi je pro tyto pracovníky na linkách důvěry zažitý pojem „konzultant“, z angl. consultant, kterého v této práci užívám i pro pracovníky, kteří pracují formou krizové intervence prostřednictvím internetových technologií, neboť právě jak je již výše zmíněno, z valné části se právě jedná o konzultanty linek důvěry.

Z hlediska zákona je ten, který využívá sociální službu telefonické krizové intervence, označován za osobu v nepříznivé sociální situaci a dále pak za uživatele sociální služby (Z. č. 108/2006, §1). Pro

účely této práce užívám převážně pojmu „**klient**“, který také pochází z anglického názvu (angl. client) a rovněž se v praxi na linkách důvěry používá (Vodáčková, 2002).

4.1. Historie online krizové intervence v ČR

Jelikož se v této práci věnuji srovnáním formy online pomoci u českých pracovišť, mám za to, že je podstatné se více věnovat historii na území ČR, avšak nelze úplně opomenout samotné kořeny telefonické krizové intervence, jež sahají do roku 1953, kdy Chad Varah založil v Anglii první telefonickou linku důvěry. Jejím primárním posláním byla nezávislá pomoc lidem ohrožených sebevraždou.

Na našem území vznikla první linka důvěry v roce 1964 při Psychiatrické klinice FVL UK. Po roce 1989 jejich počet značně v České republice vzrostl, a tak byl v roce 1995 uspořádán sjezd 24 linek důvěry, který dal podnět pro vznik organizace České asociace pracovníků Linek důvěry (ČAPLD), jež by odborně zaštiťovala vzniklá pracoviště. ČAPLD *„je stavovské sdružení občanů pracujících v zařízení poskytujících psychosociální a zdravotní služby a specializujících se částečně nebo plně na krizovou telefonickou pomoc“* (Vodáčková 2002, str. 212).

První služby pomoci online vznikaly právě při založených linkách důvěry, jejíž základní principy jako důvěra, anonymita, dostupnost a dosažitelnost (Modrá Linka, 2011) převzaly.

V České republice byla jako první založena Internetporadna, jež spolupracuje s LD Opava. Nejčastější formou komunikačních kanálů bylo ICQ nebo vytvoření chatovací místnosti, kde se klient přihlašuje pod nickem, zatímco na ICQ mívají klienti již založený účet s vytvořeným profilem, tudíž zde nemohla být plně zachována jeho anonymita (Horská, 2010).

Při zavádění této pomoci na linkách důvěry pracovníci došli k závěru, že v online komunikaci nelze uplatnit stejné principy jako v TKI, přestože mnohé aspekty práce s klientem jsou podobné. Na základě vzniklé potřeby ustanovit nová pravidla pro vzniklou službu online pomoci byl na srazu ČAPLD v Liberci ustanoven kodex internetové poradny, jehož důležitým motivem bylo odlišit internetové poradenství od telefonické krizové pomoci.

Ve srovnání se zahraničními poskytovateli služby online pomoci nejsou výrazné rozdíly. Nejrozšířenější je zatím forma e-mailového poradenství (Horská, 2010).

4.2. Právní aspekty online poradenství

Z hlediska zákona sociální služba je taková služba, která je registrovaná a musí nabízet takové služby, jaké zná zákon. Online pomoc jako sociální služba však v zákoně nikde explicitně jmenovaná není. (Zákon č. 108/2006 Sb.) Nalezneme však základní a odborné poradenství, kdy dle výkladu zákona internetové poradenství lze pod tyto pojmy legitimně zahrnout (Horská, 2010).

Při práci s klienty je vždy nutné brát v potaz Zákon o ochraně osobních údajů (Z. č. 101/2000 Sb.), z něhož vyplývá povinnost mlčenlivosti. Dále je to vázanost tzv. oznamovací povinností ve smyslu trestního práva (konkrétně TZ 140/1961 a TZ 40/2009). V případě komunikace online je otázka, co lze a co nelze považovat za hodnověrný zdroj informací (Horská, 2010).

Z hlediska anonymity a přání klienta probrat některé téma, na něž by se oznamovací povinnost mohla vztahovat, je nutné klienta o tomto informovat, a pakliže je jeho přáním dodržení anonymity, je vhodnější jej odkázat na služby TKI, neboť teoreticky na chatu lze jeho identitu ověřit.

5. SPECIFIKA ONLINE KRIZOVÉ INTERVENCE

Důvody, jež předcházejí vzniku konkrétní online služby pomoci, mohou být různé, v mnohých případech šlo o rozšíření poskytovaných služeb jako reakce na rozvoj internetových technologií a komunikace prostřednictvím těchto technologií.

Např. Chat Linky bezpečí byl původně založen kvůli zpřístupnění služeb i pro ty klienty, kteří z nějakého důvodu nemohou nebo nechtějí komunikovat po telefonu, popř. se česky mluvící klient nachází v zahraničí a tím je mimo dosah pomoci v jeho rodném jazyce.

Stejně tak důvody a motivace klienta využít takovou službu mohou být různé, hlavním cílem organizací tak bývá rozšířit své služby v rámci jejich možností a zpřístupnit je co největšímu počtu potenciálních klientů (např. do zavedení chatu byli neslyšící klienti vyloučeni z možnosti kontaktovat Linku bezpečí, ačkoliv by jinak spadali do cílové skupiny a mohli by služby využít).

Základním princip online pomoci je tedy totožný s pracovištěm TKI a to je dostupnost a dosažitelnost. Pro některé klienty je tento způsob komunikace nejméně zúzkostňující a co nejsnazší. Někdy klient nemůže komunikovat po telefonu – ať už mu v tom brání to, že nemá v danou chvíli dostupný žádný telefonní aparát, nebo nemůže mluvit nahlas, protože nemá dostatek soukromí/má strach, že jej někdo uslyší nebo protože má nějakou vadu řeči.

➤ Technické parametry

Veškerá komunikace probíhající ve virtuálním prostředí je zářámovaná do prostoru, jež virtuální svět nabízí a jehož možnosti jsou dané možnostmi technickými. Na jednu stranu se tak služba

stává snáze dostupnou pro více uživatelů, na druhou je komunikace limitovaná parametry virtuálního světa.

Úskalím se mohou stát jakékoliv technické problémy (přerušeni připojení či jen vybitá baterie u notebooku). Náhlé přerušeni komunikace může být pro obě strany velmi nepříjemné. Může dojít ke komunikaci, jež vyzní do prázdna a zároveň vzbuzuje u účastníků různé představy. Uvažme, že klient hovoří s pracovníkem o nějakém osobním závažném problému, načež klient na některou z klíčových otázek odesílá odpověď, jež se ale ke konzultantovi nedostává. Konzultant po delší době bez odezvy ještě párkrát zkusí a zeptá se, co se děje, pakliže je komunikace stále z technických důvodů přerušena, může si myslet, že klient již komunikovat nechce a naopak klient nechápe, co se děje, proč konzultant nereaguje na něco tak důležitého, co zrovna napsal. V takovýchto situacích se narušuje tak těžko dosažená důvěra mezi klientem a konzultantem, popř. službou.

Dalším aspektem, který je v hovoru na chatu většinou vynechán, avšak v rámci hovorů TKI se mu věnuje dostatek pozornosti, je aktuální situace kolem klienta – tedy zda má základní podmínky na hovor: zda má čas a především klid (soukromí). Nejednou se stává (zvláště při komunikaci s mladistvými), že dochází k latencím mezi odpověďmi nebo jsou odpovědi velmi strohé, načež konzultant zjistí (nebo také ne), že klient ještě zároveň chatuje o tomtéž problému s kamarádem. Nebo že na něco nechce odpovědět, protože je doma sourozenec, který ho při komunikaci ruší a mohl by si rozhovor přečíst. Nebo klient náhle odchází, neboť přijdou rodiče. Nebo se jen prostě nemůže soustředit, protože mají doma návštěvu a pravděpodobně každou chvíli vejde někdo do pokoje.

Asi k nejnáročnějším hovorům patří takové, kdy se od klienta dozvíme, že je nějakým způsobem ohrožen na životě (např. zahájeným sebevražedným pokusem) a kromě psaného textu nám chybí další informace o stavu klienta a navíc přestává psát. Slyšíme-li klienta na telefonu, můžeme jeho stav odhadovat alespoň dle intenzity hlasu, latencí mezi sděleními apod. V podstatě není obtížné na telefonu rozpoznat, že klient např. ztrácí vědomí, kdežto na chatu toto nezjistíme, pokud nám to dotyčný explicitně nesdělí.

Princip oboustranné anonymity dané technickými parametry a nastavením služby vytváří bezpečné prostředí, kde klient může otevřeně hovořit o svých problémech. **Absence vizuálního kontaktu** může mít přínos pro klienta v tom, že si může představit kohokoli, s kým se mu bude dobře hovořit, může si do osoby pracovníka promítnout jakékoliv idealizované představy, které chce nebo které potřebuje (James, 2008). Z hlediska práce konzultanta může chybějící vzhled klienta eliminovat chybná vnímání při komunikaci (stereotypy, předsudky, implicitní teorie osobnosti apod.) (DeVito, 2001). Na druhou stranu dochází k zúžení vnímání klienta jako celku, neboť konzultant může pracovat pouze s akustickými informacemi, které se mu dostávají; s obsahem klientova sdělení, ale také konzultant může vnímat, jakým způsobem co klient říká, věnuje se jeho projevům, které jsou slyšet.

Zcela v takovém kontaktu chybí vizuální informace o klientovi, o jeho gestikulaci a celkově o jeho řeči těla.

Další hranicí kontaktu mezi konzultantem a pracovníkem určuje i čas, který mají vymezený a který je daný nastavením služby. Při práci s klientem je nutné na toto brát zřetel, a přestože je klient většinou informován prostřednictvím webových stránek, je odpovědností pracovníka čas sledovat a ve vhodnou chvíli upozornit na to, že se blíží konec chatu a snažit se uzavřít aktuálně otevřené téma, shrnout jej, popř., nabídnout další kontakt nebo jinou službu. Ukončování hovoru by mělo probíhat včas, aby nedošlo ke konci chat k nahrnutí vět, jež se pro klienta stanou nepřehlednou změťí informací.

➤ **Důvěra**

Obecně platí, že v rámci komunikace online se hůře navazuje důvěra mezi klientem a konzultantem a někdy se špatně formulují sdělení, neboť není možné využít např. tónu hlasu. Komunikace se tak někdy může zdát kostrbatá, strohá. Na druhou stranu je možné si odpovědi lépe rozmyslet, vrátit se k nim a lépe pracovat s tím, co již bylo vyřčeno (Šmahel, 2003).

➤ **Identita a sebe prezentace**

Prostředí internetové komunikace je místo, kde uživatel může vystupovat pod jinou identitou nebo se může prezentovat jinak, než v běžném životě. Je pravděpodobné, že i klient přicházející na chat může mít nějakou potřebu o sobě sdělovat nepravdivé nebo zkreslené informace. Důvodem může být strach, že konzultant nebude vnímat jeho problém jako závažný, a tak skutečné informace sdělí tak, aby situace vypadala hůře, nežli si klient myslí, že by byla objektivně posuzována. Nebo má potřebu se sebe prezentovat jinak z jakéhokoliv důvodu. Tato zkreslení ve sdělení mohou probíhat ze strany klienta i zcela nevědomě. Konzultant se však nestává detektivem a cílem pomoci není odhalení objektivní pravdy. Vždy pracuje s informacemi, které mu klient sděluje a v případě, že si nějakým způsobem odporují, vždy je na zvážení, zda je v danou chvíli nutné toto v rozhovoru reflektovat. Ke sdělení odlišných informací může dojít čistě jen z rozrušení klienta, kdy si nemusí vše pamatovat vždy přesně. Je pak úkolem konzultanta posoudit, do jaké míry se pídít po přesných informacích, zda se doptat či reflektovat rozpory ve sdělení.

➤ **Přenos a projekce ve virtuálním světě**

Tyto pojmy jsou známy především z psychoanalytické praxe. Přenos v psychoanalýze je základní mechanismus léčby; tento mechanismus je založen na vztahu mezi klientem a terapeutem, kdy klient na terapeuta přenáší své zkušenosti, pocity, vztahy apod. (Hartl, 2000). V případě projekce jde o obranný mechanismus, kdy klient přenáší obsahy své vlastní mysli na terapeuta. Komunikuje – li

klient s konzultantem na chatu pouze prostřednictvím textu, může být mechanismus projekce velmi silný (Šmahel, 2003). Klient konzultanta nevidí, může si tak vytvořit vlastní obraz, nabízí se velké pole pro užití klientovy vlastní fantazie. Představa klienta o konzultantovi může mít pak vliv na „filtrování informací“, kdy si nevědomě vybírá takové informace, které chce nebo potřebuje slyšet.

5.1. Výhody a omezení poskytování pomoci online

Odborná pomoc online mívá často textovou podobu, z čehož plynou podstatná omezení komunikace mezi klientem a odborníkem. Celkově se hůře navazuje a udržuje důvěra, často neznáme životní kontext člověka (národnost, kulturní prostředí, atd.). Na druhou stranu tato neznalost výrazně omezuje vytvoření sociálního stigma, předsudků a stereotypů. Textová forma komunikace umožňuje získat více času na rozmyšlení odpovědi, zachovávat historii rozhovoru a vracet se k němu.

Velká výhoda této pomoci tkví v dostupnosti služby. Dostupnost však neznamena jen mít možnost se připojit k internetu, ale i možnost využít odborné pomoci i pro ty, kteří trpí sociální fobií, mají omezenou možnost pohybu, např. handicapovaní, dostupnost i pro děti, které většinou bez souhlasu dospělých nemají moc možností obrátit se na odbornou pomoc (Šmahel, 2003)

Online poradenství má však své hranice. Je-li třeba dosáhnout u klienta nějaké změny, je nutné jej směřovat na další odbornou pomoc, ideálně probíhající formou face to face, neboť osobní kontakt je v takovém případě nenahraditelný. Je však možné, že se klient takovému dalšímu kroku bude bránit, protože současná situace je pro něj do určité míry snazší nebo jej taková možnost nemusí ani napadnout. Je často na samotném pracovníkovi vyhodnotit, zda klienta dále směřovat na další pomoc, zda nabízet osobní kontakt.

Pracovník by si tak měl uvědomit hranice služby, na které působí. V rámci chatu není určité možné pouštět se hlouběji do problémů. Kromě toho by nemělo dojít k přílišnému navázání klienta na danou službu a tím nahrazovat jeho přirozené sociální prostředí (Horská, 2010).

Především je důležité si uvědomit, že textové sdělení je velmi omezený prostředek komunikace, kdy obě strany tutéž větu mohou pochopit jiným způsobem. Např. nemožnost přenést tón, jakým je věta sdělována, může způsobit mnohá nedorozumění. Ke správnému pochopení sdělení v reálném světě napomáhá neverbální komunikace, jež v této formě zcela chybí. Můžeme se spolehnout pouze na logickou analýzu slov. Někdy napsané věty bez tónu mohou působit příliš stroze, zvláště pak ptáme – li se klienta na něco, na co není v obvyklém životě zvyklý odpovídat. Některé otázky jej mohou dokonce zaskočit (obzvláště ty, které se týkají emocí, a klient není zvyklý, že se ho na to někdo ptá:

Jak ses v tu chvíli cítil? Jak je ti teď?). Ke vzájemnému pochopení se v online komunikaci často užívají tzv. emotikony.

Výhodou kontaktu online naopak může být poskytnutí emoční podpory (ať již se jedná o kontakt první nebo podpůrný, kdy je již klient např. na nějakou jinou službu navázán, ale je např. v situaci, kdy váhá nebo jej něco znejistělo, objevila se nějaká komplikace), dále může poskytnout vhodnou první intervenci v oblasti prožívání, legitimizovat pocity, poskytnout pochopení. Pomoc online se jeví jako velmi vhodná první pomoc, kdy se klient poprvé obrací na nějakou službu, tento způsob práce může pomoci klientovi poskytnout bezpečný a anonymní kontakt, je místem, kdy klient dostane ověřené informace, které mu mohou v řešení situace pomoci a dále může poskytovat více variant řešení a rozšiřovat klientův pohled na problém (Horská, 2010).

5.2. Kompetence pracovníka

Jedním z diskutovaných problémů při zavádění služby online pomoci byla otázka kompetentnosti pracovníků. Kvalita služby, na kterou se klient obrací, je velmi významným faktorem v pomoci klientovi. Existuje však velké množství „pseudoporaden“, které s odbornou pomocí nemají nic společného. Jsou většinou založeny na zkušenosti laiků s určitým problémem a tito se pak rozhodnou své zkušenosti sdílet a sami se stanovili „odborníky“ na dané téma. Někdy dokonce tito laici zřídí diskuzní fórum prezentující se jako pomoc pro lidi s určitým tématem, avšak cílem takového fóra bývá často prosazení jednostranného postoje či názoru na danou problematiku samotného provozovatele. Může se tak stát, že na jednu stranu sdílení problému na takovém místě může někomu pomoci, neboť se utvoří jakási virtuální svépomocná skupina. Na druhou stranu služba, jež se tváří jako odborná pomoc a kdy se „klient“ setká s odmítavým někdy až vulgárním postojem, popř. je-li zrazena jeho anonymita, může dotyčného odradit od snahy obrátit se na skutečnou pomoc.

Pracovník online pomoci by měl mít odpovídající vzdělání, zkušenosti, popř. výcvik a v tomto se i nadále neustále vzdělávat. Zajištění následného vzdělání pracovníků vyplývá i jako povinnost ze zákona pro zařízení, jež takovou pomoc poskytuje. K rozvoji online pomoci dále přispívá další výzkumná činnost, neustálá revize a zhodnocení dosavadního fungování služby.

V případě pracovníků je důležitý nastavený pravidelný systém supervize, jež pomáhá konzultantům vyrovnat se s obtížnými tématy či klienty, rozšířit pohled na problém klienta neboli podívat se na svou práci s odstupem.

Pracovník by měl znát své postoje a názory a umět je reflektovat, stejně jako by měl rozvíjet schopnost sebereflexe sebe samého ale i služby jako takové. V předchozí kapitole jsem zmiňovala

hranice samotné služby, kterých by si měl pracovník být vědom a měl by s nimi umět pracovat. Znamená to tedy v ideálním případě motivovat a podpořit klienta v jeho vlastním aktivním řešení, nikoliv setrvávat v opakovaných kontaktech chatu (někdy je velmi těžké vyhodnotit, kdy se opakované kontakty stávají kontraproduktivními a kdy se jedná o dočasnou podporu klienta). Každý klient se nachází v jedinečné situaci a povaha jeho problému má vždy individuální charakter a někdy lze jen stěží odhadnout, jak dlouho poskytovat pomoc a podporu na chatu, kdy to klientovi pomáhá a kdy mu již brání v jeho vlastním aktivním řešení. Svou roli v rozhodování, zda klienta již motivovat k dalšímu kroku může někdy hrát i to, že se jedná o klienta, s nímž je komunikace z různých důvodů obtížná a pracovník je již vyčerpán a nemá chuť již dále pomoc poskytovat. Jedná se o případy či témata, která je pak vhodná otevřít v rámci supervize.

6. ONLINE KRIZOVÁ INTERVENCE NA LINCE BEZPĚČÍ

Linka bezpečí je bezplatná telefonická linka krizové pomoci a je součástí Sdružení Linky bezpečí (SLB). Jejím hlavním posláním je poskytování telefonické pomoci dětem, dospívajícím a dospělým studujícím do 26 let. Sdružení je dále členem celosvětové asociace dětských linek důvěry Child Helpline International (CHI).

Pracovní tým telefonické krizové intervence na Lince bezpečí tvoří konzultanti a dále intervizoři. Intervizor podle své pracovní náplně vedle samotné organizace směny mají na starost tyto činnosti:

- v neodkladných případech intervenuje ve prospěch klientů LB u dalších institucí (např. OSPOD, ZZS, HZS, PČR)
- organizuje, superviduje a zároveň kontroluje práci konzultantů LB
- realizuje příposlechy na LB a na chatu LB

6.1. E-mailová poradna

E-mailová poradna LB patří mezi projekty SLB, jež poskytuje možnost konzultovat nějaký problém prostřednictvím e-mailové komunikace. Na webových stránkách LB je zveřejněna adresa, kam je možné dotazy zasílat. Odpovědi mohou klienti očekávat do tří pracovních dnů. Vedle poskytnutých informací k danému dotazu jsou mnohdy poskytnuty i informace o kontaktech, kam se klient může obrátit, bude – li mít chuť daný problém více probrat. Personálně zajišťují služby e-mailové poradny externí pracovníci LB (Web Linka bezpečí, 2012).

Sdružení Linka bezpečí provozuje Emailovou poradnu Linky bezpečí (EPLB) a Emailovou poradnu Rodičovské linky (EPRL). Oba projekty nemají samostatná pracoviště a jsou personálně zajištěny externisty. Dotazy v poradnách jsou přijímány nepřetržitě.

EPRL: pomoc@rodicovskalinka.cz

EPLB: pomoc@linkabezpeci.cz

➤ **Internet Helpline**

Jedná se o grantový projekt SLB, který poskytuje pomoc dětem a dospívajícím při práci s internetem. Cílem je naučit uživatele bezpečně zacházet s internetem a poskytovat psychologickou a sociální asistenci při práci s internetem. Projekt je realizován v rámci mezinárodního projektu Safer Internet Plus (Linka bezpečí, 2010).

6.2. Chat Linky bezpečí

Chat LB funguje od roku 2006. Jeho cílová skupina odpovídá cílové skupiny TKI na LB, tedy děti a mládež do 18 let a dále studenti do 26 let.

Zda přichází klient je klientem chatu LB je někdy obtížné zjistit, pokud sám neuvede, že je dospělý nestudující nebo dospělý starší 25 let. Můžeme však v komunikaci vnímat sdělené informace, ale i způsob vyjadřování a pak se klienta zeptat. Je to důležité i z toho hlediska, že existuje způsob práce na LB, kdy se klientům automaticky tyká (jedná se primárně o dětskou linku důvěry), samozřejmě ve chvíli, kdy konzultant zjistí, že se jedná o dospělého, vyká.

Klient může vstoupit do místnosti po té, co se registruje na chatu (Chat LB je provozován společností Centrum Holding s.r.o.), kdy je přímo na stránkách LB doporučeno, aby klient použil pouze přezdívku kvůli zachování jeho anonymity. Přesto v případě, že o sobě vyplní osobní údaje, nastavení Chatu LB jsou taková, že konzultant po kliknutí na nick klienta tyto údaje nevidí.

Pracovníci chatu se rekrutují z interních pracovníků telefonické služby Linky bezpečí, splňují tedy podmínky absolvování výcviku v TKI organizovaný sdružením a dále pak až po odsloužení určitého počtu hodin na LB se mohou přihlásit do zvláštního výcviku krizové intervence na chatu LB (tento výcvik je koncipován na službu chatu LB).

6.2.1. Techniky hovoru na Chatu Linky bezpečí

Práce s klienty na Chatu LB v podstatě spočívá na principech TKI. Pro přehlednost zde uvedu základní techniky práce v hovoru s klientem se zaměřením na specifika či rozdílnosti v rámci komunikace na Chatu LB.

Podle Vodáčkové můžeme základní techniky vedení hovoru rozdělit následovně (Vodáčková, 2002).

➤ **Navázání kontaktu**

Při navázání kontaktu na chatu se využívají obdobné techniky jako při hovoru na telefonu, akorát s tím, že nemáme šanci reagovat, resp. reflektovat to, co na telefonu běžně slyšíme (např. klient mlčí, ale slyšíme ho dýchat, plakat...). Na Chatu LB při vstoupení klienta do místnosti je zaslána automatická hláška s přivítáním. Následuje pak většinou pozdrav či přivítání konzultanta nebo hovor již rovnou začne. Někdy i na chatu se objeví „mlčení“, kdy nám nepřichází odpověď. Mohou pro to být různé důvody, vždy je vhodné vyčkat a snažit se klienta rozmluvit (někteří mohou vstoupit omylem, může se stát, že se přihlásil, ale momentálně není u PC nebo jen chvíli trvá než sebere odvalu a začne psát), pokud stále nereguje, po adekvátně dlouhé době je možné se s ním s vysvětlením rozloučit a uvolnit místnost pro jiného klienta.

Ve chvíli totiž, kdy do chatové místnosti vstupuje klient, je místnost uzamčena pouze pro komunikaci mezi klientem a konzultantem.

K navázání kontaktu přispívá přizpůsobení se projevu a jazykovým schopnostem klienta, zvláště pak jednáme – li s dětmi či dospívajícími. Stejně jako na telefonu je třeba mít na paměti, že klient může být v různém emočním rozpoložení, může být např. rozrušený a tím hůře se mu bude psát a formulovat věty. Pro komunikaci po telefonu nebo face to face platí, že, pokud se jedná o akutně ohrožené dítě, může se jevit na nižším vývojovém stupni (Pfeffer, 1986). Je velmi pravděpodobné, že i psaný projev bude ve stavu rozrušení jiný, než obvykle.

➤ **Provázení, vedení a techniky efektivní komunikace**

Během rozhovoru konzultant klienta v hovoru provází nebo jej vede, někdy vedení úplně přebírá. K převzetí vedení hovoru dochází většinou v době, kdy je třeba zaujmout direktivní postoj a klienta motivovat k nějakému jednání. Např. je – li ohrožen na životě (suicidální pokus, sebepoškození, dítě ohrožené CAN, ...). Není – li to nutné, konzultant klienta v hovoru provází, aktivně mu naslouchá. K základním technikám efektivní komunikace patří parafráze (svými slovy stručné zopakování toho, co klient řekl), zrcadlení (v podstatě se jedná o reflexi něčeho, co se v hovoru odehrává), rekapitulace (jedná se o shrnutí slov klienta, slouží i konzultantovi k ujištění, zda klientovi dobře porozuměl).

Pakliže je vhodné vyzdvihnout pozitivní reakce klienta či jeho úvahy, motivaci, slouží k tomu technika kotvení. Tedy pojmenování a upevnění pozitivních reakcí vycházejících ze strany klienta.

➤ **Základní orientace v problému**

Obzvláště v chatové komunikaci platí to, že je potřeba udržet nějakou strukturu hovoru (nikoliv však zcela v rozporu s potřebami klienta, i chat někdy může klientovi sloužit pouze pro vypovídání, někdy první kontakt a navázání důvěry může trvat celý jeden chat (1,5 hodiny) a k řešení problému se klient dostane třeba až při jiném kontaktu). Jde však o to, aby komunikace byla přehledná.

Pro zorientování se v problému klienta slouží v první řadě tzv. mapování, kdy se konzultant doptává (nejčastěji otevřenými otázkami – Jak se to stalo? Co si o tom myslíš?...) na kontext problému a mapuje si situaci, ve které se klient nalézá. Dodržuje však zároveň časový horizont aktuálního stavu klienta, popř. se doptává na blízkou minulost či představy o blízké budoucnosti (např. společně vymýšlí aktuální plán:

16:15:Konzultantlb:dobře, dnes tedy půjdeš domů a zeptáš se sestry, jestli by ti pomohla. Co uděláš po tom?...

Po určité části rozhovoru může konzultant použít shrnutí pro zpřehlednění, kde se v hovoru nachází, aby byl i klient orientován.

...

17:01:Konzultantlb:mluvili jsme hodně o tom, že máš v tuhle chvíli možnost buď dál zůstat u táty nebo se zeptat mámy, jestli by se to nedalo změnit...jak to vidíš teď, po tom, co jsme probrali jednotlivé možnosti?

Klíčovým krokem je zjištění očekávání klienta od rozhovoru na chatu, tedy zakázka. Ne vždy musí klient svá očekávání znát nebo je umět formulovat, pak je třeba dát prostor pro to, aby se klient rozhovořil o tom, o čem sám chce mluvit a je možné, že během toho zakázka vyvstane nebo může být utvořena ve vzájemné interakci mezi klientem a konzultantem (pokud konzultant pomáhá při formulaci zakázky, je nutné, aby se ujistil, zda výsledně formulovaná zakázka skutečně odpovídá představě klienta). Někdy může být zakázek více, pak je důležité nechat zvolit klienta, které zakázce se chce věnovat nejdříve, po jejím uzavření lze přistoupit k další. Samozřejmě někdy spolu více zakázek přímo souvisí, přesto je však nutné toto v rozhovoru zpřehlednit. V některých hovorech zakázka není formulována vůbec, klient většinou nějakou službu kontaktuje poprvé a sám si potřebuje utřídit své myšlenky. Musím zde vyzdvihnout, že určení zakázky neznamenaá stanovení si řešení nebo cíle. Zakázkou může být i sdílení, vypovídání se, vyzkoušet si danou službu apod.

Vždy je však vhodné se na očekávání klienta zeptat, může to hovor posunout žádoucím směrem. Nevýhodou chatové komunikace totiž je, že ačkoliv je na jeden kontakt vymezena hodina a půl, často tento čas nestačí pro zmapování problému, zjištění očekávání a dosažení nějakého řešení nebo možností řešení. Zvláště u závažných témat jako je sebevražedné tendence, sebepoškozování,

problematika CAN, šikana jeden chat nestačí. Často je klient motivován učinit další krok, např. zkusit zavolat na telefon LB, kde přeci jenom během hovoru, který trvá kratší dobu, je možné probrat více záležitostí.

V souvislosti se zakázkou bych ještě ráda zmínila, že stejně jako na telefonu, jsou někdy očekávání klienta nereálná, ať už si jejich reálnost uvědomuje nebo ne, nebo jeho očekávání přesahují možnosti pomoci na chatu LB.

➤ **Ukončení hovoru**

Konzultant by měl umět hovor vhodně zakončit. V chatu pak zvláště plat, že na konec hovoru musí myslet mnohem dříve, nežli na telefonu, aby zbyl pro rozloučení prostor. Součástí rozloučení na chatu bývá často odkaz na další chat (pokud nebylo probráno vše, co klient očekával), popř. na další návazné služby, ať už přímo v rámci SLB nebo na služby jiných organizací.

6.2.2. Hovory na Chatu LB

Klienti se na tuto formu pomoci obrací s různými tématy. U dětí a dospívajících se častěji setkáme s řešením běžných denních problémů, tato cílová skupina totiž častěji vyhledává sociální interakci, zatímco dospělí obvykle řeší konkrétní problém.

Co se týče konkrétně Linky bezpečí, došlo v poslední době k nárůstu na Chatu závažných témat jako je CAN, sebepoškození či sebevražedné tendence. Tyto hovory také patří mezi nejobtížnější, neboť se jedná o tak závažné situace, kdy je klient ohrožen na životě, a zároveň má konzultant jen velmi omezené možnosti sebevražedné či sebepoškozující jednání zastavit (v obou případech stejně jako u jakýchkoliv jiných citlivějších témat je obtížné klienta direktivně vést k nějakému řešení, neboť dle mého názoru, ve chvíli, kdy komunikace pro klienta bude nepříjemná, snáze hovor ukončí nežli je tomu na telefonu). Na druhou stranu konzultant není všemocný a některé hranice prostě není možné překonat a je na odpovědnosti a volbě klienta, zda nabízené možnosti přijme či nikoliv.

V případě ohrožení na životě je možné klientovi nabízet tzv. intervenci⁶, jež je běžnou praxí⁷ v TKI na LB. Je možné ji nabízet i na Chatu LB, avšak realizování intervence je mnohem řídkší nežli v rámci TKI. Často kvůli limitům online komunikace je klient směřován na telefonickou službu LB.

⁶ Intervence je aktivní jednání konzultanta nebo intervizora, jehož obsahem je zavolání adekvátní pomoci klientovi. V kontextu tématu se jedná o zavolání rychlé záchranné služby, popř. policie nebo hasičů.

⁷ V kontextu tématu se jedná o takové postupy, které jsou kolektivně považovány jako za přijatelné, „které se smí“, neboť jich již v minulosti bylo někdy užito a byly v konkrétních případech odsouhlaseny. Tato běžná praxe slouží k usnadnění rozhodování konzultantů v některých situacích a je to jakýsi nástroj, „který lze použít“ nebo „který funguje“ (Horácková, 2011)

Na Chatu oproti telefonu LB dochází k výrazně méně kontaktům, jež jsou testováním služby (resp. nebyly za testovací považovány).

Pro vytvoření si lepší představy, jak takový rozhovor na Chatu může vypadat, bych ráda uvedla krátkou ukázkou takového rozhovoru. Chci však připomenout, že se jedná o fiktivní ukázkou tak, jak je vymezeno v Příloze č. 1, v souladu se souhlasem s výzkumem na LB.

15:32:Nick.klienta:...pak sem přišla domů a.... ☹

15:35:konzultant.lb: píšeš, že jsi pak přišla domů a něco se stalo

15:36:Nick.klienta:hm....

15:37:konzultant.lb: co se doma stalo?

15:41:Nick.klienta:no,...pak tam přišle on...a....začal na mně křičet. a nadávat ☹ ☹

15:43: konzultant.lb:vidím, že to bylo pro tebe asi hodně těžký...píšeš i smutné smajlíky...Jak ti teď je, když o tom mluvíš?

15: 47: Nick.klienta:hrozně...

Začátek každé výpovědi je označen číslicemi, které značí probíhající čas komunikace. Např. v poslední výpovědi klienta ve 47 minutě vidíme větší časovou prodlevu, kterou v tu chvíli v rámci kontextu situace můžeme vnímat jako signál, že se klientovi o situaci hovoří s obtížemi. Jsou – li latence výrazné, je někdy na místě toto reflektovat nebo se klienta napřímo zeptat, čím to je, zda je pro něj téma tolik náročné. Někdy se dozvíme, že dlouho trvá, než se mu zobrazí naše odpověď. Pak je zcela určitě důležité klienta ujistit, že se možná jedná o technický problém, aby např. neznejistěl, že jeho téma je i pro všechny tak „hrozné“, že neví, co na to říct. Na druhou stranu píše-li klient hodně rychle a požaduje i rychlé reakce od nás, je vhodné osvětlit, že se s jeho situací setkáváme poprvé a že se nad odpověďmi potřebujeme zamyslet. Latence z naší strany by však neměla být nikdy neúměrně dlouhá.

S rychlostí odpovědí souvisí i snaha se na klienta naladit, kdy je tato šance vzhledem k formě komunikace velmi omezená. Odpovědi by tedy měly odcházet zhruba ve stejné frekvenci, s jakou píše klient. To znamená jej nezahltit několika otázkami najednou, psané rychle po sobě nebo psát příliš dlouhé věty. Pokud klient sám posílá rozvětvená sdělení, je přesto vhodné reagovat větami kratšími, aby komunikace byla přehledná.

Přiblížení klientovi také může napomoci to, že užíváme podobného jazyka (dle zásad TKI se přizpůsobujeme jazykovému projevu, avšak s jistými hranicemi – např. na vulgarismy nereagujeme obdobně), můžeme použít podobných znaků (... , emotikony)

7. ETICKÁ PROBLEMATIKA ONLINE KOMUNIKACE S KLIENTEM

Při práci s klientem v pomáhajících profesích nelze nikdy opomenout etické aspekty pomoci. Cílem této kapitoly není podat rozsáhlý a ucelený přehled etického jednání a etického rozhodování v pomáhajících profesích, avšak spíše o představení hlavních etických témat a principů, jež přímo souvisí se službami krizové pomoci online.

Etiku jakožto samostatnou disciplínu lze dle Jankovského ji lze definovat jako „*filosofickou vědu o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž morálka stojí*“ (Jankovský, 2003).

V rámci eticky přijatelného jednání je cílem konat dobro. Co to však přesně znamená, se kultura od kultury liší a je již mimo rámec této práce zabývat se rozsáhlými filosofickými úvahami nad tím, co vlastně znamená konat dobro.

V souvislosti s etickým jednáním ve vztahu ke klientovi to znamená hledat vždy takové řešení, aby byly dodrženy základní hodnoty⁸ uznávané ve společnosti, takové řešení, které lze podle nejlepšího svědomí považovat za to nejlepší v kontextu konkrétní situace. Rozhodnutí pro směřování klienta k takovému řešení nebývá vždy jednoduché, neb ne vždy existují jednoznačně dobrá řešení. Navíc některá rozhodnutí vyžadují kompromisy či hledání cesty nejmenšího zla, tedy i když se budeme rozhodovat dle nejlepšího svědomí, neznamená to vždy, že výsledek bude čistě jen dobrý. „*Protože lidské jednání bude vždycky mnohoznačné, ..., vždycky zbude nějaký účet k zaplacení. ... Do dobra je vždycky neoddělitelně přimíšeno trochu zla.*“ (Fuchs, 2003, str. 43).

„Někdy musí pracovník linky důvěry balancovat mezi svým přesvědčením, přesvědčením organizace, v níž pracuje a zakázkou klienta. Dostává se tak někdy do situací, které jsou náročné na rozhodnutí a které pracovník nějak prožívá“ (Horáčková, 2011).

Důležitou roli v rozhodování mohou hrát (vedle obecně uznávaných hodnot ve společnosti) etické principy organizace, většinou zakotvené v etických kodexech (viz Příloha 2).

⁸ Hodnoty je určitý typ víry, která je vyznávána lidmi jako něco, co je pro život důležité a co si lidé udržují. Zde je pojem víra ve smyslu přesvědčení, slovo je užito se záměrem použít nějaký silnější výraz nežli názor nebo preference (Banks, 2006)

8. SYNDROM VYHOŘENÍ A PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ

Práce na poli krizové intervence bývá často velmi náročná bez ohledu na to, o jakou formu krizové intervence jde. Konzultanti se častěji setkávají se závažnými případy klienta, na jehož situaci a příběh nějakým způsobem konzultant emočně reaguje.

Mezi náročné hovory nepatří však jen klient s náročným tématem, ale i klient, se kterým je komunikace z nějakého důvodu obtížná nebo se např. nedaří jej v řešení problému posunout dál a vyvstává otázka, zda způsob, jakým je s ním komunikováno, zda je to postup správný, zda nezaujmout jiný postoj a co je vlastně motivem ke změně dosavadní práce s konkrétním klientem. Náročných případů může vzniknout velká řada a nutno vyzdvihnout, že to, zda situaci vnímáme jako náročnou, má většinou na svědomí i naše vlastní zkušenosti, postoje, názory apod. Náročná situace pro konzultanta tak vždy vzniká na základě interakce s klientem, nikoliv pouze jednostranně.

Pokud konzultant nepečuje o svou vlastní psychickou pohodu a zdraví, hrozí, že za určitých okolností tzv. vyhoří. Hovoříme pak o syndromu vyhoření neboli burn – out syndrom. Znamená to ztrátu profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka některých pomáhajících profesí. ... Projevuje se pocity zklamání, hořkosti, tendencemi k únikovým mechanismům, má projevy nejen v oblasti psychické (skepse, beznaděj, ztráta zájmu a smyslu), ale i somatické (únava, snížená imunita, poruchy spánku atp.) (Lucká, Koblíková in Vodáčková, 2002). Postižený ztrácí zájem o svou práci, spokojuje se s každodenním stereotypem, rutinou, nevidí důvod pro další vzdělávání a osobnostní růst.“ (Hartl, 2004).

8.1. Supervize

K prevenci syndromu vyhoření a dále pak k dalšímu profesnímu a osobnostnímu růstu slouží systém supervize, který pracoviště pro své pracovníky zajišťují. Supervize může být případová, vzdělávací, rozvojová, podpůrná (Horská, 2010). Systém supervize může mít různou podobu, ČAPLD doporučila aplikování následujících forem na linkách důvěry (Vodáčková, 2002):

➤ **Náslechové hovory**

- Supervizní práce s pracovníkem pomocí **příposlechu**. Má – li pracoviště tu výhodu, že služba probíhá ve více lidech a mají – li na to technické vybavení, je možné, aby jeden konzultant hovor vedl a jiný jej poslouchal a byl konzultantovi oporou. Příposlech však může mít i funkci kontrolní pro konzultanta. Takový příposlech většinou vede služebně starší pracovník nebo vedoucí zařízení a součástí je pak předání zpětné vazby na vedení hovoru po jeho skončení. Tento systém příposlechu má velký vzdělávací potenciál a je dobrou možností, jak práci zlepšovat.

- **Náslechné** hovory včetně jejich rozboru (rovněž jsou součástí výcviku). V tomto případě vede hovor služebně starší pracovník, nový zaučující se konzultant hovor poslouchá a následně jej společně rozebírají.
- V případě chatu může mít supervizní charakter i konzultace před odesláním odpovědi. Je možné se ke komunikaci vrátit, sledovat její vývoj a stanovit si případně další směr bez toho, že by byla narušena právě probíhající komunikace s klientem.

➤ **Debriefing**

Další formou může být tzv. **debriefing**⁹, který však může mít různý obsah. Může jít pouze k předání služby mezi pracovníky, ale může mít i supervizní nebo **intervizní** charakter (např. sdílení vážných hovorů, vzniklých pocitů apod.). Debriefing původně vznikl jako pomoc pro lidi zasažených mimořádnou (např. při živelných pohromách) nebo jinou traumatickou událostí (znásilnění, CAN...). V podstatě se jedná o druh krizové intervence.

➤ **Externí a interní supervize**

Dále v supervizích systémech bývá využíván externí **supervizor**, který pracuje individuálně nebo s celým týmem a supervize má tak charakter pravidelného setkávání pracovníků. Formou supervize může být i **bálintovská** skupina, jež je zaměřena na jednotlivce, ale je prováděna ve skupině. Vedle formy externí supervize existuje ještě supervize interní, tedy prováděna pracovníkem, jenž je součástí týmu.

K prevenci syndromu vyhoření a vůbec k základním požadavkům na pracoviště patří i jeho psychohygienické materiální podmínky a dále organizace práce pracoviště. Tedy od osvětlení, větrání, estetické podoby prostředí, v němž pracovník či pracovníci působí, až po jasnost a vymezenost kompetencí jednotlivých pracovníků, vědomí hranic, znalost zákonů, metodických pokynů a postupů.

⁹ Linka bezpečí využívá specifickou formu psychologického debriefingu, který zde slouží k uzavření směny. Podrobněji se psychologickému debriefingu na Lince bezpečí věnuje Aneta Langrová ve své diplomové práci *Psychologický debriefing jako strategie pomoci v rizikových profesích* (2010).

9. SHRnutí

Pro práci v rámci internetových poraden, chatech atp. je důležité znát problematiku online komunikace. Většina z organizací si své pracovníky školí sami a pro jejich výběr mají stanovena vlastní kriteria, jejichž cílem je udržet a dále rozvinout poskytovanou službu.

Přestože komunikace v rámci krizové intervence prostřednictvím online komunikačních systémů se zakládá na stejných principech jako TKI, nese s sebou určitá specifika, se kterými se pracovníci musí umět naučit zacházet. Tento způsob komunikace může být na jednu stranu velmi užitečný a jednoduchý a de facto se jedná o další krok vpřed vůči klientům, na druhou stranu však tato komunikace není vždy vhodná nebo daná konkrétní situace klienta, jež se na tuto službu obrátí, přesahuje její možnosti. Je již pak na konzultantovi, popř. na týmu konzultantů vyhodnotit, zda nabízená služba má klientovi ještě co nabídnout nebo zda by bylo vhodné s klientem probrat další způsob pomoci.

Někdy je pracovník postaven před nelehká rozhodnutí, jež nemají jednoznačné východisko nebo někdy může být hovor velmi náročný ať již z hlediska tématu nebo samotné komunikace mezi klientem a konzultantem. Jako nedílnou součást práce v pomáhajících profesích vnímám jako velmi důležité zařazení supervize a psychohygieny a dále také pozornost na etickou problematiku práce s klientem.

B. PRAKTICKÁ ČÁST

10.SROVNÁNÍ ONLINE POMOCI NA LENCE BEZPEČÍ S OSTATNÍMI PRACOVIŠTI ZABÝVAJÍCÍCH SE TELEFONICKOU KRIZOVOU INTERVENCÍ A POMOCÍ ONLINE

10.1.Cíl výzkumu a odůvodnění volby kvantitativních principů ve výzkumu

Hlavním cílem praktické části je přiblížení fungování online pomoci v rámci jednotlivých pracovišť zabývajících se původně telefonickou krizovou intervencí. Jedná se především o srovnání konkrétních forem poskytování tohoto způsobu pomoci, jakým způsobem jsou uvedeny do provozu a zároveň jak se tyto služby vyvíjejí v horizontu posledních dvou let. Ve srovnání vycházím ze znalosti fungování služeb online pomoci na Lince bezpečí.

Jedná se tedy o komparaci nejen mezi jednotlivými pracovišti s Linkou bezpečí, ale i o srovnání vývoje zavedené služby od jejího založení/v posledních 2 – 3 letech.

Jelikož se mi jedná spíše o technické a organizační fungování a zmapování možností online pomoci u nás, využívám principy kvantitativního výzkumu, jehož závěry následně interpretuji.

Do výzkumu vstupuji již s předpokladem, že spektrum odborné pomoci v rámci krizově intervenčních pracovišť není příliš široké, většinou se jedná o nové někdy ještě pilotní projekty, které se u nás teprve začínají rozšiřovat a snad vstupovat do povědomí lidí jako regulérní odborná forma pomoci. Z tohoto pohledu považuji za důležité věnovat se praktickému fungování těchto služeb a tomu, jak se jejich zavedení osvědčilo.

10.2.Kvantitativní přístup versus přístup kvalitativní

Z metodologického hlediska dochází v této práci ke kombinaci přístupů jak kvantitativního výzkumu, tak kvalitativní. Vycházím z premisy, že kvantitativní a kvalitativní výzkum nestojí zcela proti sobě, ale že se vzájemně mohou účelně doplnit: „*Kvalitativní a kvantitativní přístup lze ve výzkumu úspěšně kombinovat a získat tak úplnější obraz o zkoumaném jevu*“ (Heller, 1999, s. 23). Stejný názor představují i nové publikace týkající se problematiky kvalitativních výzkumů (Miovský, Švaříček).

Pro odlišení kvalitativního výzkumu a kvantitativního bych zde uvedla definici kvalitativního přístupu a následně hlavní odlišnosti mezi výzkumy v jejich základních rysech.

„Kvalitativní přístup je v psychologických vědách přístupem využívajícím principů jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky a v jeho rámci cíleně pracujeme s reflexivní povahou jakéhokoli psychologického zkoumání. Pro popis, analýzu a interpretaci nekvantifikovaných či nekvantifikovatelných vlastností zkoumaných psychologických fenoménů naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod.“ (Miovský, 2006, str. 18).

V případě kvalitativního výzkumu je výzkumník součástí výzkumného procesu, jedná – li se o výzkum kvantitativní, snaží se výzkumník stát zcela mimo proces výzkumu. Přestože v této praktické části bylo užito zcela strukturovaného dotazníku a stanovení cíle je také spíše zaměřeno kvantitativně, nemohu zcela vyloučit svůj vliv na výzkum již od počátku, neboť v oblasti telefonické krizové intervence a krizové intervence na chatu působím a mám za to, že např. již při sestavování dotazníku a udávání směru výzkumu hraje role výzkumníka v tomto případě nezanedbatelnou roli.

V kvantitativním výzkumu dochází k potvrzení stanovené teorie či hypotézy, kdežto v kvalitativním výzkumu předchází explorační problém a následně stanovení výzkumné otázky, jež se během výzkumu může měnit v závislosti na získávání nových dat. Procesy výzkumu se dále liší ve strategii (kvantitativní strategie je strukturovaná) a dále v získaných datech. Cílem kvantitativního výzkumu jsou tvrdá neměnná data, jež lze analyzovat a následně z nich vyvodit obecně platné výsledky, jimiž jsou čísla. Východiskem analýzy dat musí být reprezentativní vzorky.

10.3. Oblast zkoumání, organizační plán a postup

V první řadě bylo důležité stanovit si cíl a vytyčit oblast zájmu. Na počátku byla brána v úvahu teze či předpoklad, že v souvislosti s rozvojem komunikace online dochází k reakci na tento trend i v oblasti sociálních služeb a tím byly zavedeny některé nové služby, které k odborné pomoci využívají informačních technologií.

V prvním kroku jsem tedy vytvořila seznam linek důvěry v České republice, jež využívají formu online pomoci, bez ohledu na její konkrétní formu (audiochat - skype, chat, e-mail...). Hlavním kritériem tak bylo poskytování služby pomoci online danou organizací (sdružením), většinou přímo v rámci pracoviště TKI nebo pod jeho záštitou.

Předmětem zkoumání byly různé velké organizace s různou cílovou skupinou, osloveny tedy byly jak organizace se zaměřením na celou populaci, tak ty, které se specializují na určitou specifickou skupinu obyvatel (např. Anabell se zaměřením na osoby s poruchou příjmu potravy a jejich blízké).

Tímto byla stanovena oblast zkoumání.

10.4. Metoda sběru dat

Sběr dat probíhal formou rozesílání dotazníků s úvodním textem, jež obsahoval název bakalářské práce, záměr výzkumu a představení mne jako zkoumající osoby. Dotazník je v Příloze 2.

Dotazníky byly sebrány zpět opět formou e-mailové korespondence, v jednom případě došlo k osobnímu setkání a konzultace s pracovníkem organizace.

Forma dotazníku byla plně strukturovaná předem rozdělená na tři oblasti:

1. Provozně technické údaje (následně kategorii přejmenovávám a užívám spíše „Organizačně provozní zajištění“)
2. Historie
3. Statistika

10.5. Metoda zpracování dat a analýza

Na začátku byla stanovena stěžejní organizace Linka bezpečí a její projekty Chat Linky bezpečí, E-mailová poradna a projekt Bezpečný internet, se kterými je srovnáváno fungování projektů v rámci jiných organizací.

Vzhledem k tomu, že se nepodařilo sebrat dostatečné množství dat, aby mohlo dojít ke spolehlivé generalizaci jevů a prohlásit je za platné, a vzhledem k tomu, že některé podněty či úvahy nepřímou plynoucích z dotazníků nelze zcela kvantifikovat, modifikovala jsem analýzu dat pro potřeby této práce následovně:

Hlavním bodem srovnání je fungování online pomoci na Lince bezpečí, s čímž srovnávám další 4 organizace. Hledám společné průsečíky a zároveň rozdílnosti ve fungování, jež následně redukuji do kategorií. Dále pak srovnávám hlavní změny, kterými dané služby prošly. Na tato data aplikuji kvantitativní přístupy. Na odpovědi plynoucí z poslední doplňující otázky a na data, která lze vyčíst „mezi řádky“ aplikuji kvalitativní přístup, kdy opakující se odpovědi redukuji do kategorií, na jejichž základě vyvozují závěry – interpretuji.

10.6. Výsledky analýzy

Dotazník byl rozdělen do tří oblastí, v jejichž rámci postupně vplynuly základní kategorie. Vzhledem k tomu, že se oblasti do značné míry prolínají a nelze je zcela oddělit, ponechala jsem toto dělení jen jako vodítko a vzniklé kategorie stavím na stejnou úroveň.

Oblasti:

1. Organizačně provozní zajištění
2. Historie
3. Statistika

Osloveno bylo celkem 17 sdružení a organizací, odpovědělo celkem 4 a Linka bezpečí. Sebraná data byla použita ze stěžejního dotazníku od občanského sdružení Linka bezpečí, následně byly sebrány odpovědi od občanských sdružení Anabell, Dětské krizové centrum, Střed a od organizace Charity Opava, jež provozovala Linku důvěry Opava.

➤ **Poskytované služby**

Jako první online pomoc vznikaly e-mailové poradny (nejstarší DKC, jež zprovoznili e-mailovou poradnu od roku 2000, následně vznikaly služby jako je chat, skype), které se staly i nejrozšířenější službou v této oblasti.

Vedle většinou uváděných služeb e-mailových poraden, chatu a skypu, existuje jedinečný projekt v České republice organizace Anabell, tzv. Net street work, který spočívá na principech tzv. street worku, avšak v prostředí internetu, kdy pracovník vyhledává potenciální klienty a snaží se jim představit možné formy pomoci, které by mohli využít.

Street work neboli „terénní sociální práce s rizikovými jednotlivci nebo skupinami vykonávaná v přirozeném prostředí klientely sociálních pracovníků“ (Matoušek, ...). Cílem v tomto případě je napojení potenciálních klientů na služby sdružení nebo popř. doporučení jiných ověřených služeb.

Na dotazy klientů v e-mailových poradnách zařízení reagují většinou do 3 pracovních dnů (výjimkou v dotaznících je již zaniklá Linka důvěry Opava, kde bylo nastaveno pravidlo odpovědi do 5 pracovních dnů, nebylo – li to však urgentní).

Všechny organizace mají stanovený provoz poskytovaných online služeb, delší provoz je zpravidla o víkendech. Srovnání provozních hodin jednotlivých služeb se nalézá v Příloze č. 3, kde pro srovnání uvádím i provoz Linky důvěry, kterou zařízení provozuje.

➤ **Kvalifikace pracovníka**

Východiskem pro kategorii „kvalifikace pracovníka“ se stal Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, který stanovuje, kdo může být pracovníkem v sociálních službách. Dříve zařízení (např. LD

Opava) mohly využívat i dobrovolnické zdroje bez sociálního vzdělání, praktikanty, kurz TKI byl jen výhodou. Nyní je zpravidla vyžadována VOŠ nebo VŠ v oboru sociální práce nebo psychologie nebo absolvování akreditovaného výcviku, ideálně obojí zároveň. Dalším kritériem bývá stanovená věková hranice (Linka bezpečí stanovuje 20 let, Anabell 21, v případě zaniklé LD Opava věk nerozhoduje).

Pracovníci, kteří působí ve službách online pomoci v těchto zařízeních, mívají zpravidla výcvik v TKI a dále školení na online komunikaci nebo jen školení bez výcviku. Např. na LB se pracovníci rekrutují z konzultantů TKI na LB, tedy splňují podmínky pro přijetí na LB. Pakliže pracovník projeví určitou míru samostatnosti a schopnosti vést hovory, může absolvovat 8 hodinové školení a praktický nácvik pod vedením intervizního pracovníka. Pro EPLB platí stejné podmínky jako pro konzultanta na LB a navíc musí absolvovat internetové školení, co se týče EPRL, je navíc vyžadována praxe v rodinném, psychologickém a sociálně právním poradenství. V organizaci Anabell, která pro svůj nový pilotní projekt NSW využívá dobrovolníky, je povinnost absolvovat pouze školení).

➤ **Supervize**

Velmi podstatným kritériem fungování zavedené sociální služby je její kvalita. Aby mohla být kvalitně poskytována, měli by na ní působit odborníci, kteří mají nejen teoretické znalosti problematiky, ale musí být připraveni pracovat a vypořádat se i s náročnými tématy nebo s klienty, se kterými je komunikace obtížná. Z tohoto důvodu jsem do dotazníku zařadila dotaz na to, jak dané pracoviště zajišťuje supervizi pro své pracovníky a tím předchází syndromu vyhoření.

Nejčastějšími formami jsou externí a interní supervize, které jsou pro pracovníka povinné a konají se s různou četností.

DKC a Střed využívá supervize 1x za dva měsíce, kdy je tato forma supervize ještě doplněna o možnost buď individuální intervize (Střed), v případě DKC lze případ konzultovat i během služby po telefonu s osobou pro tyto případy určenou a dále DKC využívá 2x ročně týmovou intervizi a poradu. Stejně tak Anabell 2x ročně pořádá interní supervizi a stejně jako v DKC je možnost konzultovat některé případy ihned.

Specifický způsob supervize nebo spíše prevence vůči vyhoření je na LB, která využívá tzv. debriefy¹⁰, tj. setkávání pracovníků na konci každé směny pod vedením vedoucího pracovníka, jež má v tu dobu směnu na starosti. Debrief může probíhat skupinově v rámci ukončené směny nebo individuálně, lze jej využít i během směny např. po náročném hovoru.

¹⁰ Tzv. debrief může mít různý obsah. Může sloužit pouze k předání služby mezi pracovníky, ale může mít i supervizní nebo **intervizní** charakter (např. sdílení vážných hovorů, vzniklých pocitů apod.). Podrobněji se psychologickému debriefingu na Lince bezpečí věnuje Aneta Langrová ve své diplomové práci Psychologický debriefing jako strategie pomoci v rizikových profesích (2010).

Konzultant se jinak může účastnit supervize, která je svolávána 4x do roka, popř. může využít bállintovské skupiny, která je organizována 3x v roce.

Vedle toho má konzultant možnost požádat o supervizi s pracovníkem k tomu určeným nebo s interním psychologem. Tato forma supervize je nastavena pro konzultanty. Pro vedoucí směny, tzv. intervizory se pořádá každých 14 dní porada a následně jim je proplácena supervize mimo sdružení LB.

➤ Historie

Většina ze zkoumaných online služeb v rámci zařízení zaznamenala od počátku zavedení služby rozvoj a tím i potřebu rozšíření služby. Např. Chat linky bezpečí byl založen v roce 2006, kdy na následující rok 2007 připadlo 443 kontaktů, kdežto za rok 2011 je jich evidováno již 702 (v následujících dvou letech po založení služby došlo ke snížení četnosti kontaktů, viz tabulka níže). V souvislosti s tím došlo k rozšíření poskytování služby na každý všední den a dále na víkendy, kdy jsou plánovány 2 „chatové směny“ (ráno a odpoledne). Původní provoz byl určen jen na některé dny v týdnu v rozmezí 2 hodin.

Stejně tak DKC, Anabell a Střed vypovídá o rozšiřování služeb, zvýšení počtu pracovníků. V souvislosti s tím dochází i k posunu ve vzdělávání pracovníků (vedle toho, které ukládá zákon 108/2006 Sb.), kdy jsou jim nabízeny různé semináře, workshopy a jiné další vzdělávání.

Naopak Linka Důvěry Opava, která již zanikla, zaznamenala úbytek kontaktů a tím postupnou redukci poskytovaných služeb. Úbytek s největší pravděpodobností souvisel s tím, že prvotní služba TKI byla bezplatná, postupně kvůli nedostatku financí musela být zpoplatňována. Zajímavé je, že rozvoje se však nedočkala ani e-mailová poradna v Opavě.

Počet kontaktů online služeb Linky bezpečí						
	rok	2007	2008	2009	2010	2011
Chat LB	počet	443	313	329	581	702
EPLB		656	735	973	806	612

(Pozn.: EPRL byla založena až v dubnu 2011, v období duben – prosinec 2011 zaznamenala 218 kontaktů).

Z historického hlediska rozvoje služeb na Lince bezpečí došlo k největší změně v požadavcích na specializované vzdělávání pracovníků v online službách.

➤ Statistika

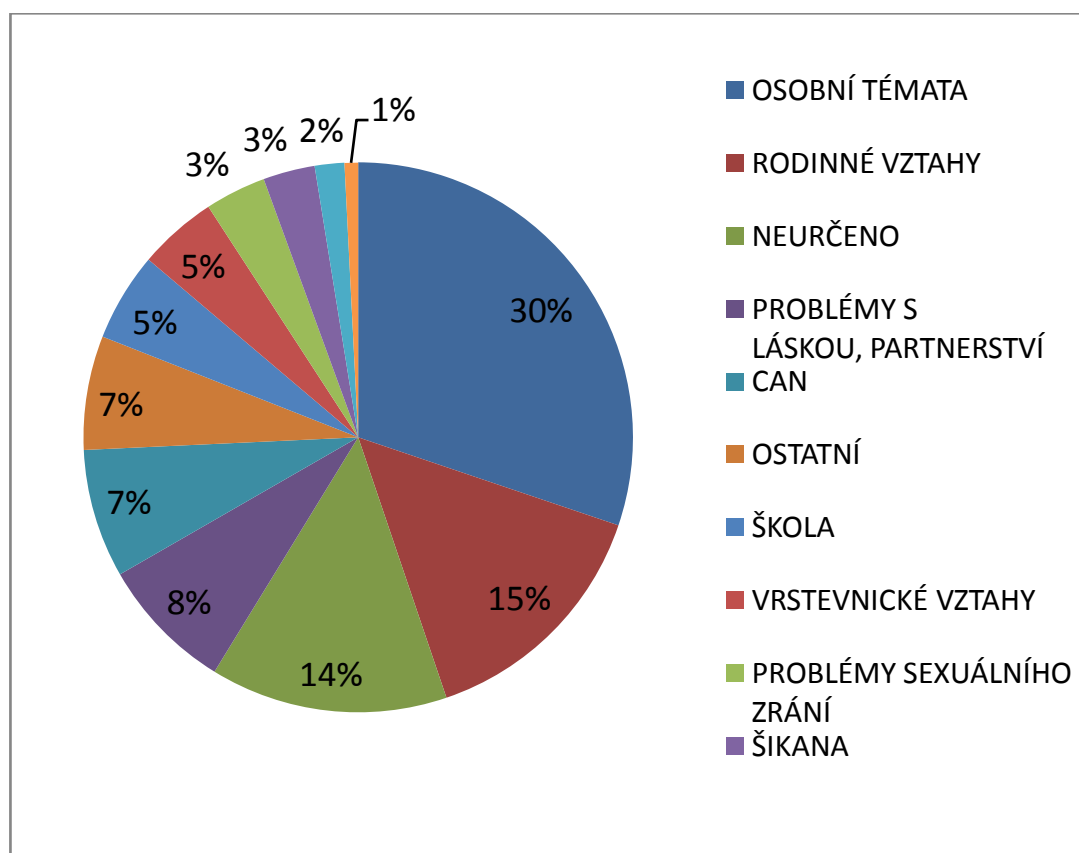
Obecně, jak již bylo výše řečeno, dochází k rozvoji služeb online a k častějším kontaktům. Statistické údaje se vyskytují napříč kategoriemi.

➤ Témata hovorů

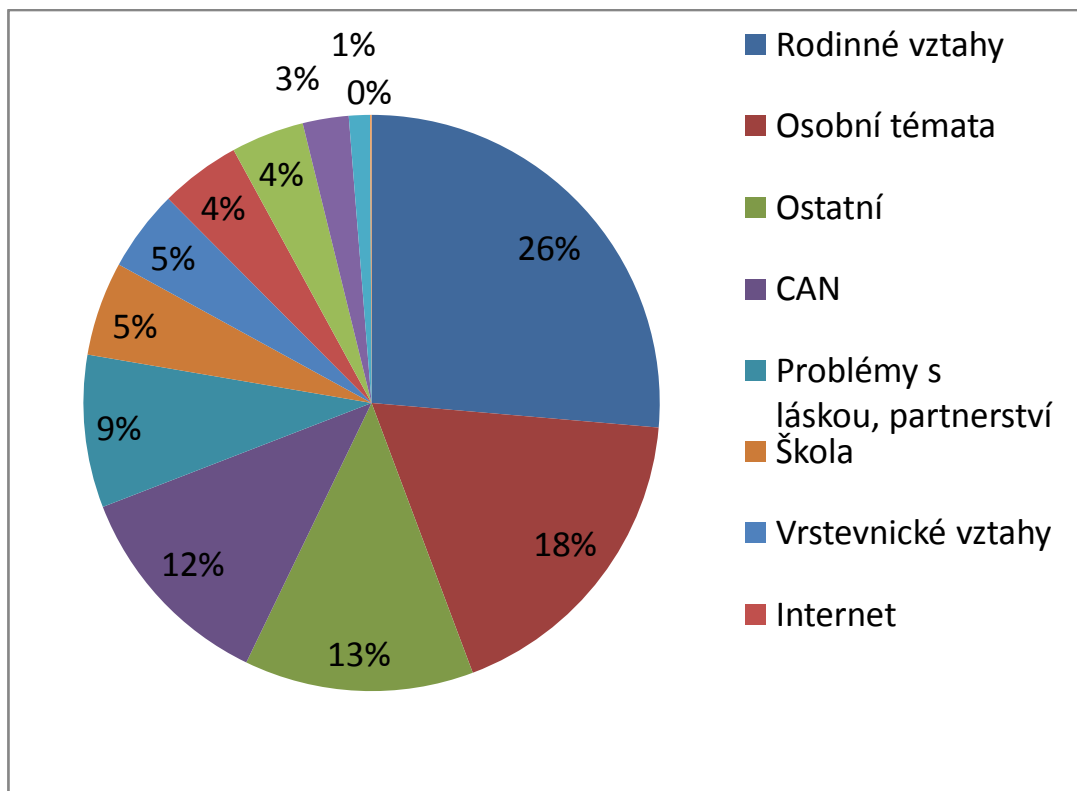
Co se týče tematického zaměření hovorů, souvisí to se zaměřením konkrétního pracoviště (např. Anabell samozřejmě nejčastěji řeší problematiku poruch příjmu potravy). Na druhou stranu u pracovišť, která jsou zaměřena všeobecně na různé problematiky, nacházíme určitou shodu. Výsledky však mohou být do velké míry zkresleny kategorizací témat, s nimiž se klient dovolává, neboť každá organizace využívá jiný systém členění témat.

Přesto se ve statistikách nápadně ukazuje, že nejčastějšími tématy, s nimiž se klienti na službu obrací, jsou problémy vztahové (rodinné a partnerské vztahy), problémy osobní, pod něž spadají sebevražedné tendence a sebepoškozování. Další významnou kategorií pak tvoří problematika CAN a pocit osamělosti.

Témata hovorů – Chat LB



Zdroj: Poskytnuté interně zpracované statistiky SLB



Zdroj: Poskytnuté interně zpracované statistiky SLB

➤ Typy hovorů

Zaměříme – li se na typ hovoru, často bývá dán specifikací služby, na níž se klient obrací. Tak v e-mailovém poradenství převládají kontakty informativní a poradenské (potvrzeno výpovědí od LB, Anabell, Střed i DKC) a v rámci chatů se jedná často o tematické hovory. Vzhledem k tomu, že sebevražedné chování, sebepoškozování patří mezi závažné problémy, o kterých se dotyčnému nemluví snadno, stává se, že klient častěji využije např. služby chatu, kde má větší kontrolou nad kontaktem a tím větší pocit bezpečí a klidu.

Co se týče sdružení Anabell, vedoucí pracovník hovoří i o tom, že některé hovory mohou mít podpůrný charakter v době, kdy je klient již na službu navázán a potřebuje akutně o něčem mluvit, konzultovat např. minulé sezení. Obdobně i na Chatu LB se stává, že klient již aktuálně využívá jinou službu, ale potřebuje další podporu, konzultaci v průběhu řešení jeho stávajícího problému.

V rámci Chatu LB je evidováno celkem 651 tematických hovorů a 11 informativních, 40 kontaktů bylo zařazeno jako „jiné (neurčeno)“. V rámci EPLB jsou zaznamenány ve velmi nízkém počtu i testovací kontakty (7) a děkovné e-maily (62).

➤ **Motiv využití služby**

Mezi časté pohnutky využití online odborné pomoci byly nejčastěji zmiňovány anonymita a s tím související pocit bezpečí, jistoty (anonymita: LB, Střed, Anabell, LD Opava i DKC), dále snadnější dostupnost neboli nízkoprahovost služby (např. vedoucí centra Anabell vysvětluje, že je tento způsob pomoci velmi vhodný, potřebuje – li klient řešit něco okamžitě a nemusí čekat např. na objednání nebo na to, až bude mít možnost nějakého osobního setkání) a také to, že je takový kontakt bezplatný (jako důvod toto uvádí jak LB tak Anabell, DKC a Střed).

Kontakt face to face může být pro některé klienty rovněž velmi náročný či dokonce nepředstavitelný, mají strach z přímé komunikace, stydí se, proto raději volí možnost kontaktu přes internet, popř. telefon. Dalším motivem tedy může být to, že klientovi vyhovuje písemný kontakt.

➤ **Provázanost nabízených služeb**

Přestože v dotazníku nebyla explicitně vyjádřena otázka na provázanost nabízených služeb v rámci sdružení nebo organizace, z odpovědí a dále ze zdrojů, které lze nalézt na webových stránkách zařízení vyplývá, že zavedené služby nejsou izolované. Naopak, lze sledovat tendenci nabízené služby provázat.

V případě NSW sdružení Anabell je vyhledat klienty a poskytnout jim kontakty, kam se mohou obrátit, ať už se jedná přímo o služby sdružení nebo o jiné, které jsou vhodné pro danou cílovou skupinou. Stejně tak sdružení Linka bezpečí projevuje ve svých projektech iniciativu služby provázat. Pokud se tedy klient obrátí na e-mailovou poradnu a je-li to vhodné, je odkazován dále na využití telefonu (Linka bezpečí pro děti, Rodičovská linka pro dospělé) a Chatu. Stejně tak v rámci existujícího grantového projektu Bezpečný internet neboli pomoconline.cz je odkazováno na využití služeb Linky bezpečí. Někdy se také stává, že z nějakého důvodu není dostatek prostoru probrat nějaké téma/témata na Chatu LB, a proto je klientovi aktivně nabízena služba telefonické linky LB (popř. jiná vhodná Linka důvěry) nebo je klient odkazován na jiné online služby pomoci (např. v případě klienta, jež nespadá do cílové skupiny LB nebo z důvodů časových, kdy provoz Chatu LB končí, ale existuje ekvivalentní služba, jež má provozní hodiny delší).

S podobnými principy se můžeme setkat i v případě DKC a sdružení Střed.

10.7. Závěr analýzy

Přestože byl analyzován velmi malý počet vrácených dotazníků, nalezneme určité odpovědi, které se několikrát opakují. Jedná se především o fakt, že většina ze zkoumaných sdružení a organizací mají tendenci své služby rozšiřovat a dále zlepšovat. Můžeme tento trend sledovat na rozvoji

poskytovaných služeb (nejdříve zavedení e-mailových poraden, následně rozšíření o služby např. chatu, skypu nebo jiných nových projektů (NSW, Anabell).

Velkou shodu v odpovědích nalezneme i z hlediska motivů klienta využít danou službu (anonymita, pocit bezpečí, nízkoprahovost), stejně tak v typech hovorů v návaznosti na konkrétní službu online (informativní a poradenské hovory v e-mailových poradnách, tematické, krizové, podpůrné hovory na chatu a skypu). Z hlediska témat, kterých se týkají dotazy nebo hovory na chatech a skypu klienti nejčastěji řeší problémy vztahové, osobní, rodinné. Každé ze zařízení pracuje s tzv. kartotéčnými neboli dlouhodobými klienty.

Každá z uvedených organizací a sdružení má nastavený systém dalšího vzdělávání a rozvoje pracovníků, má rovněž nastavená kritéria výběru pracovníků nových. Vedle toho každé ze zařízení věnuje pozornost prevenci vyhoření pracovníků tím, že má zavedený systém supervizí, ať už se jedná o kombinaci supervizí individuálních, skupinových, externích a interních. Zvláštní formou supervize je tzv. debrief, který využívá LB. Supervize jsou dále doplněny pravidelnými poradami pracovníků.

10.8. Zhodnocení

Přestože bylo sebráno poměrně málo odpovědí, lze sledovat stěžejní odpovědi, které se opakují, lze tedy dojít k závěru, že hlavní sledované body ve výzkumu vplynuly i z takto omezeného počtu dat, na jejichž základě lze učinit konkrétní závěry (viz kapitola 10.6. Výsledky analýzy). Co se týče výzkumu celkově a přístupů v něm použitých, jistě by se pro další zkoumání dala doporučit detailnější studie s využitím kombinace kvantitativních metod (pro statistické a obecné údaje) s kvalitativními (pro možnost odкрыtí více souvislostí, hlubší prozkoumání problému např. z pohledu samotných pracovníků online služeb). Výhodou by mohlo být i rozšíření zkoumaného pole a možných výsledků, neboť kvantitativní přístupy výsledky značně redukuje. Další přínos ke komplexnosti zkoumání by mohlo mít srovnání se zahraničními projekty, které mají delší historii (i z toho hlediska, že řada projektů v oblasti odborné pomoci v České republice vzniká dle inspirace již fungujících projektů v zahraničí), nicméně by takovéto zkoumání již přesahovalo cíle této práce, v níž se zaměřuji pouze na oblast České republiky.

Ačkoliv byla sledována především statistická a provozně organizační data, bylo dbáno na etické zásady výzkumu zcela od počátku (vyplnění dotazníku bylo dobrovolné, na nikoho nebyl vyvinut nátlak či jiná manipulace, v případě práce s jakýmkoliv citlivými daty byl brán ohled na mlčenlivost a celkově na etické principy práce při výzkumu).

11. ZÁVĚR

Komunikace prostřednictvím online komunikačních systémů ve virtuálním světě se díky rozšíření přístupu k internetu stává běžnou součástí lidského života. Lidé vstupující do kyberprostoru tento „nový“ svět utváří a ovlivňují a nemalou měrou jsou jím zpět ovlivňováni. Fenomén průlomu kyberprostoru do lidských životů s sebou přináší nové poznatky o lidském chování a o tom, co vše může mít vliv na utváření lidské osobnosti a jeho vztahů k ostatním lidským bytostem a ke světu vůbec. Člověk tak o krok dále v technickém pokroku čelí novým výzvám virtuálního světa, který s sebou přináší své výhody, ale i mnoho nevýhod.

Předmětem této práce není přinést kompletní obraz o vlivu virtuálního světa na lidský život a jeho identitu, avšak poukázat, že v rámci interakce mezi člověkem a technikou dochází k ovlivnění ve více rovinách, včetně té, jež je předmětem této práce, a to reakce pomáhajících profesí na fenomén online komunikace jako součást lidského života.

V souvislosti s rozvojem sociálních služeb tak došlo k vývoji využití online komunikačních systémů jako prostředek v poskytování pomoci, jež je opět o krok blíže člověku. Tento způsob pomoci vznikl především v rámci pracovišť poskytujících telefonickou krizovou intervenci (jak u nás v ČR, tak v zahraničí), jež mají k této formě pomoci nejbližší. V souvislosti s novým trendem využití internetu jako cesty ke klientovi se organizace zakládající tuto službu musely vypořádat s několika nelehkými úkoly, jejichž cílem bylo nastavit fungování služby tak, aby byla efektivní, účinná a splňovala kritéria odborné pomoci.

Přestože čím dál více domácností má přístup k internetu, nekorresponduje toto číslo s nabídkou služeb pomoci online. Lze říci, že zavedené služby nyní postupně vystupují ze statusu pilotních projektů a začínají se osvědčovat jako plnohodnotné služby.

Z hlediska vytvoření kontaktu mezi klientem a pracovníkem se jedná o specifickou komunikaci, která může být někdy velmi náročná a pro svá omezení v některých případech nevhodná. Na druhou stranu se ukazuje být užitečná jako první pomoc ať už v případě akutní potřeby klienta službu kontaktovat nebo „první“ myšleno jako první setkání s odbornou pomocí. Online poskytovaná krizová intervence nebo poradenství tak může být mnohdy prvním krokem, jenž připraví klienta na další postup jeho řešení situace, kterou prožívá jako problematickou. Online pomoc však vedle funkce jakési vstupní brány k další odborné pomoci může mít podpůrný charakter i v případě, pokud je klient již na nějakou jinou službu navázán, popř. může sloužit jako záložní řešení v případě, že klient již svůj kontakt s určitou odbornou pomocí ukončil, avšak někdy později se objevila krizová situace. Důvody kontaktování služby online pomoci mohou být opravdu různé a mají i rozdílný charakter. Pokud bychom si všimli témat hovorů, objevuje se trend, že se na tyto služby obracejí lidé se závažnějšími tématy, jako jsou suicidální tendence a sebepoškozování. Značné omezení online pomoci však tkví v tom, že není možné pouze v jejich rámci takovýto problém vyřešit. Je jasné, že jako každá jiná služba má i pomoc online své hranice, které jsou dané nastavením služby, typem komunikace,

způsobu práce s klienty v rámci organizace, ale i hranicemi pracovníka. Z výše zmíněného vyplývá, že práce může být mnohdy velmi náročná, proto je nezbytné, aby byly stanoveny systémy supervize, ale i aby byly jasné hranice konkrétní organizace a aby existovalo vodítko, o které se lze v dilematických situacích opřít. Online krizová intervence tak má svůj internetový etický kodex, jež stanovuje zcela základní etické principy práce s klientem.

Odborná pomoc prostřednictvím online komunikačních systémů je z pohledu historie vnímána jako mladá služba, od které lze očekávat další vývoj.

SEZNAM LITERATURY

- CYNTHIA R., Pfeffer. *The suicidal child*. New York : Guilford Press, 1986. 318 s. ISBN 0-89862-664-1.
- DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001, 420 s. Expert (Grada). ISBN 80-716-9988-8.
- FUCHS, Erich. *Co dělá naše jednání dobrým?* Vyd. 1. Jihlava : Nakladatelství Mlýn, 2003. 171 s. ISBN 80-86498-03-4.
- HARTL, Pavel. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2000. 774 s. ISBN 80 – 7178 – 303 – X.
- HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010, 197 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 49. ISBN 978-807-4190-346.
- JAMES, Richard K. *Crisis intervention strategies*. Vyd. 6. USA : Thomson Brooks/Cole, 2008. ISBN-13: 978-0-495-10026-3. ISBN-10: 0-495-10026-9
- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha : Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
- KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: Typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2000. 167 s. ISBN 80-7178-365-X
- MATOUŠEK, Oldřich . *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha : Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- STASSER,G.: Pooling of unshared information during group discussion. In: Worchell S, Wood W, Simpson JA, eds. *Group processes and productivity*. Newbury Park, CA, Sage, 1992: 48-67.
- ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton, 2003, 158 s. *Psychologická setkávání*, sv. 6. ISBN 80-725-4360-1.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda, et al. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha : Grada, 2004 a. 197 s. ISBN 80-247-0586-9.
- VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. Vyd. 1. Praha : Remedium, 2002. 543 s. ISBN 80-7178-696-9.

- ČECHOVÁ, Kateřina. Krizová intervence prostřednictvím elektronické komunikace (on-line chat, on-line videochat). Praha, 2008. Dostupné z: http://digitool.is.cuni.cz/R/J11FFAKFP8K8V1PCDBVEN3RP1XFLB2IIJ4XM79J31165T41JKX-00055?func=dbin-jump-full&object_id=57432&local_base=GEN01&pds_handle=GUEST. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze - Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Olga Havránková.
- Hardware. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001-2012, 14. 4. 2012 [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Hardware>
- HORÁČKOVÁ, Irena. Přístup pracovníků Linky bezpečí k sebevražedným klientům. Praha, 2011. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze - Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Sylvie Stretti.
- Česká republika. *Zákon o sociálních službách*. In Sbirka zákonů, Česká republika. 2006, částka 37, 108. Dostupný z WWW: <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?typ=r&zdroj=sb06108&cd=76>>. ISSN 1211-1244. [cit. 2011-06-26].
- E-mailová poradna Linky bezpečí. SDRUŽENÍ LINKA BEZPEČÍ. *Linka bezpečí* [online]. © 2010 Linka bezpečí [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/kategorie.asp?idk=243>
- FALTÝNEK, Lukáš Faltýnek. *Psychologické aspekty komunikace na internetu*. Hradec Králové, 2002. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové - Fakulta informatiky a managementu. Katedra ekonomie a managementu. Vedoucí práce PhDr. Zbyněk Vybíral, Ph.D.
- FARKAŠOVÁ, Blanka. *Citace 2.0* [online]. Jak správně citovat. 11. listopadu 2004. Dostupné z WWW: <<http://www.citace.com/clanky.php?ukol=1>>. [cit. 2011-06-08].
- Grantové projekty: Internet Helpline - poradna pro bezpečný internet. SDRUŽENÍ LINKA BEZPEČÍ. *Linka bezpečí* [online]. © 2010 Linka bezpečí [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/subcategories.asp?idk=217>
- Informace o šetření - Informační technologie v domácnostech a mezi jednotlivci. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Český statistický úřad [online]. Praha, © Český statistický úřad, 2012, 27.1. 2012 [cit. 2011-06-26]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/informace_o_setreni_informacni_technologie_v_domacn_domacn_a_mezi_jednotlivci
- Internet a komunikace. *Český statistický úřad* [online]. Praha, © Český statistický úřad, 2012, 27.1. 2012 [cit. 2011-06-26]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/internet_a_komunikace

- IP adresa. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001, 12. 4. 2012 [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/IP_adresa
- *Krizová intervence: SEZNAM LINEK DŮVĚRY ČR* [online]. 2012 [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: http://www.krizovaintervence.cz/linky_01.php
- Kvalita sociálních služeb – standardy, podpora. *Ministarstvo práce a sociálních věcí: Sociální služby* [online]. Praha, 2007, 2012 [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5962>
- LANGROVÁ, Aneta. *Psychologický debriefing jako strategie pomoci v rizikových profesích* [online]. Olomouc, 2010. 124 s. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Dostupné z WWW: <<http://theses.cz/id/rtt4eo/92310-521658646.pdf>>. [cit. 2011-06-07].
- LÁSKA a Andrea LÁSKOVÁ. Etický ikodex internetového poradenství - nároky kladené na pracoviště. In: *Etický ikodex internetového poradenství - nároky kladené na pracoviště* [online]. 2006 [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=etickykodexip>
- REID, Elizabeth M. Electropolis: Communication and Community On Internet Relay Chat. In: *Communication and Community On Internet Relay Chat* [online]. 1991 [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.irchelp.org/irchelp/misc/electropolis.html>
- RIVA, G. The design of clinical-oriented virtual environments: a communicational approach. In: *Cyberpsychology, behavior and social networking* [online]. New Rochelle, NY: Mary Ann Liebert, Inc, 2000 [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.cybertherapy.info/pages/design.pdf>
- SULER, John. The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology, behavior and social networking* [online]. New Rochelle, NY: Mary Ann Liebert, Inc, 2001, roč. 2004, č. 7, 2004 [cit. 2012-04-16]. ISSN 2152-2715. Dostupné z: <http://users.rider.edu/~suler/psyber/disinhibit.html>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č.1 – Souhlas s výzkumem na Lince bezpečí

Příloha č. 2 – Etický kodex internetové poradny

Příloha č.3 – Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí - dotazník

Příloha č.4 – Srovnání provozu online služeb

Příloha č. 1 – Souhlas s výzkumem

Souhlas se zpracováním materiálů Linky bezpečí pro účely bakalářské práce

Škola: UK – Husitská teologická fakulta

Obor: Sociální pedagogika

Název bakalářské práce: Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí

Vedoucí práce: PhDr. Hana Dvořáčková

Souhlasím s tím, že **Irena Horáčková** může využít dostupných materiálů ke své bakalářské práci, dále těch interních materiálů, které budou předem schváleny. Průzkum na Lince bezpečí bude probíhat formou dobrovolného vyplnění dotazníku směřovaný k vedení Linky bezpečí.

V případě zveřejnění kazuistiky nebo její části bude bakalářská práce doplněna o vysvětlující větu: *„Příběhy označené v této bakalářské práci jako kazuistiky nejsou reálnými přepisy ani výpisy z hovorů vedených na Lince bezpečí, ať už se jedná o hovory vedené na telefonu, chatu Linky bezpečí nebo v e-mailové poradně. Tyto příběhy pouze odrážejí obecnou charakteristiku typických problémů klientů a klientek Linky bezpečí a zavedenou praxi při vedení hovorů dle zásad krizové intervence, ale s konkrétními příběhy nemají nic společného. Linka bezpečí zachovává naprostou anonymitu svých klientů.“*

Zpracování analýz a všech ostatních dokumentů bude prováděno pouze za účelem uvedené bakalářské práce a přístup k nim bude umožněn pouze na pracovišti Linky bezpečí.

Peter Porubský, vedoucí Linky bezpečí

Irena Horáčková

Etický kodex internetové poradny

Jako základní text stanovující etické normy vztahu mezi klientem a poskytovatelem služby byl Českou asociací pracovníků linek důvěry roku 2005 v Liberci přijat „Etický kodex internetové poradny, tzv. iKodex.

Etický kodex internetové poradny

1. Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni pomocí internetových technologií.
2. Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.
3. iP je služba u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.
4. Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.
5. Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.
6. Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
7. Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.
8. Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedinice - je výsledkem spolupráce týmu.

Příloha č. 2 - Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí (dotazník)

- **Provozně technické údaje**

1. Kterou z typů služby online pomoci (dále jen *služba*) využíváte?
 - Audiohovor (Skype)
 - Chat
 - E-mail
 - Jiné (napište prosím jaké)
2. Je služba provozována samostatně nebo v rámci pracoviště telefonické krizové intervence (*TKI*)?
3. Jaký je provoz služby? (*od – do*)
4. Jaké jsou požadavky na odbornost pracovníka této služby? (věk, vzdělání, výcvik, další vzdělávání)
5. Kolik pracovníků působí v rámci služby?
6. Jakým způsobem je u vás řešena supervize?
7. Kdo je vaší cílovou skupinou?

- **Historie**

8. Kdy byla služba založena?
9. Jaké zásadní změny se od té doby odehrály? (počet pracovníků, provozní doba, využití služby, vzdělávání pracovníků,...)

- **Statistické údaje**

10. Jaká je četnost kontaktů s klienty? (*za den/za týden*)
11. Jaká jsou hlavní témata, s nimiž klienti přichází?
12. Jaké typy hovorů/odpovědí evidujete a přibližně v jakém poměru? (*poradenské, informativní, krizové, testovací, ...*)
13. Obrací se na vás stejní klienti? (*tzv. dlouhodobý klient*)
14. Můžete říci, jaký je nejčastější důvod využití této služby nebo upřednostnění před telefonickým kontaktem?

Pokud vás napadá, co byste na poskytované službě změnili, zlepšili, co by to bylo?

Příloha č. 3 – Porovnání provozu online poskytovaných služeb

Legenda					
	LB	Anabell	LD OP	DKC	Střed
TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
Chat	Chat			Chat	Chat
Skype				Skype	

	8:00	9:00	10:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	0:00	6:00	8:00
po	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
							Chat	Chat	Chat	Chat						
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI								
									TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI		
							Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype		
út	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
									Chat	Chat	Chat	Chat				
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI								
			Chat	Chat												
							Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype		
st	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
									Chat	Chat	Chat	Chat				
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI								
									TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
							Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype		
čt	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
									Chat	Chat	Chat	Chat				
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI								
			Chat	Chat												
							Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype		
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
pá	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
									Chat	Chat	Chat	Chat				
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI								
									TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI			
										Chat	Chat	Chat				
			Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype		
							Chat	Chat	Chat	Chat						
TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	
so	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
		Chat	Chat	Chat	Chat		Chat	Chat	Chat	Chat						
			TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI

	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI			
										Chat	Chat	Chat				
		Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype			
					Chat	Chat	Chat	Chat								
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
ne	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
		Chat	Chat	Chat	Chat		Chat	Chat	Chat	Chat						
			TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI			
			Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype	Skype			
						Chat	Chat	Chat	Chat							
	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI	TKI

Summary

Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí

Special Issues of Online Crisis Intervention and Councelling at Child Line Linka Bezpečí

The bachelor thesis map possible forms of support through the online communication systems provided by organizations dealing with telephone crisis intervention at the territory of Czech Republic. Theoretical part introduces the main issues, such as crisis, crisis intervention and online communication and its practical use in a crisis intervention focusing on special organization Child line – Linka bezpečí. Ethical issues of the relationship between client and consultant cannot be omitted as well as the issue of supervisory system as tool for preventing burnout and as a tool for professional development consultants.

Practical part is based on the research using the quantitative principles with subsequent interpretation. The main point of the research is comparison of practical functioning of particular forms online help within organizations providing support of crisis intervention, when each of the organization is compared with the Child Line Linka bezpečí. In addition, the bachelor thesis are focused on development of specific services provided by organization and then of what nature the client's contacts actually are within particular online help support.