

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Katedra psychologie



Diplomová práce

Mgr. Petra Helebrantová

Možnosti a meze internetového psychologického poradenství

Possibilities and limits of online psychological counselling

Praha, 2012

Vedoucí práce: PhDr. Iva Štětovská, Ph.D.

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí diplomové práce PhDr. Ivě Štětovské, Ph.D. za její laskavé, vstřícné a trpělivé vedení diplomové práce.

Děkuji svým rodičům za podporu při studiu a povzbuzení vždy, když jsem to potřebovala. Zvláštní dík patří mému bratrovi Mgr. Janovi Helebrantovi za trpělivou pomoc s grafickou úpravou diplomové práce.

Velké poděkování za trpělivost a vstřícnost patří také všem respondentům, kteří mi věnovali svůj volný čas a podělili se o své vlastní zkušenosti s internetovým psychologickým poradenstvím. Bez jejich ochoty ke spolupráci by empirická část diplomové práce nemohla vzniknout.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

*V Praze dne 14.12.2012
Mgr. Petra Helebrantová*

.....

Abstrakt:

Diplomová práce se snaží o kritické zhodnocení možného přínosu a rizik či limitů internetového psychologického poradenství. Teoretická část diplomové práce na problematiku online pomoci nahlíží od obecného vymezení poradenství, přes různé přístupy k definicím a vymezením internetového poradenství a opomíjen není ani historický pohled na online formu pomoci včetně kontextu vývoje v zahraničí a případných rozdílů či specifik v ČR. Pozornost je taktéž věnována jednotlivým formám internetové psychologické pomoci s důrazem na aplikaci v našem prostředí. Teoretický text je zakončen představením potencionálních možností a rizik internetového psychologického poradenství.

V empirické části diplomové práce je zpracována problematika internetového psychologického poradenství pomocí kombinovaného výzkumného designu. Empirická část práce se snaží zmapovat možnosti a meze internetového psychologického poradenství z pohledu klienta. Těžiště kvalitativního výzkumu tvoří analýza rozhovorů s klienty online poradenství, která je doplněna o analýzu chatových rozhovorů a kazuistiky. Kvalitativní výsledky jsou obohaceny kvantitativně pojatým výzkumem.

Klíčová slova:

poradenství, intervence, telefonická intervence, face to face poradenství, online poradenství, komunikace v online prostředí

Abstract:

The diploma thesis tries to do a critical evaluation of potential benefits and risks and limits of Internet psychological counseling. The theoretical part of the thesis describes the the issue of online help from general definition of counselling, through various approaches to definitions of Internet counselling. This part also deals with the history of the online form of help, including the context of development abroad and any differences or specifics in the Czech Republic. Attention is also given to various forms of online psychological help with emphasis on application in our environment. Finally the text introduces potential opportunities and risks of this form of counselling.

Empirical part of the diploma thesis focuses on issues of online psychological counseling by a combined research design. The research part of the thesis tries to map the possibilities and limits of web psychological counselling from the perspective of the client. The focus of qualitative research is the analysis of interviews with online counseling clients, supplemented with analysis of chat conversations and case studies. Qualitative results are enriched by quantitatively conceived research.

Keywords:

counselling, intervention, phone intervention, face to face counselling, online counselling, communication in the cyber space

Úvod.....	11
I. Teoretická část.....	14
1. Poradenství.....	14
1.1. Vymezení psychologického poradenství.....	14
1.2. Intervence.....	16
1.3. Typy poradenství.....	18
1.4. Struktura poradenského procesu.....	20
1.5. Poradenství jako proces.....	23
2. Vymezení internetového poradenství.....	27
2.1. Definice a terminologie online poradenství v zahraničí.....	28
2.2. Pojem a definice internetového poradenství v ČR.....	30
3. Historický pohled na internetové poradenství.....	32
3.1. USA.....	32
3.2. Evropa.....	34
3.3. Vývoj internetového poradenství v ČR.....	35
4. Formy internetového poradenství.....	38
4.1. Pětidimenzionální model online poradenství.....	38
4.2. Pohled na jednotlivé formy online psychologického poradenství.....	40
4.2.1. Otázka a odpověď.....	42
4.2.2. E-mail.....	42
4.2.3. Přenos zpráv z internetových stránek.....	46
4.2.4. Chat.....	47
4.2.5. VOIP (voice over internet protocol).....	50
4.2.6. Videokonference.....	51
5. Možnosti a meze internetového psychologického poradenství.....	52
5.1. Efekt disinhibice.....	52
5.2. Klienti online poradenství.....	54
5.3. Faktory volby internetového poradenství.....	55
5.4. Online poradenství versus face to face poradenství.....	57
5.5. Dostupnost.....	58
5.6. Využití moderní techniky v poradenském procesu.....	59
5.7. Zachování soukromí konzultace.....	60
5.8. Anonymita a identita.....	61
5.9. Redukce informací o klientovi a nedostatečná zpětná vazba.....	62
II. Empirická část	64
1. Dotazník.....	65
1.1. Výzkumné otázky a hypotéza.....	65
1.2. Sběr dat.....	65
1.3. Popis výzkumného vzorku.....	66
1.4. Analýza a interpretace dat.....	67

2. Kvalitativní analýza rozhovorů.....	88
2.1. Výzkumné otázky.....	88
2.2. Charakteristika výzkumného souboru a použitá metodologie.....	89
2.3. Interpretace výsledků.....	92
2.3.1. Volba internetové formy pomoci.....	92
2.3.2. Dostupnost služby.....	96
2.3.3. Průběh online kontaktu.....	101
2.3.4. Celkový dojem z online kontaktu.....	116
3. Kvalitativní analýza chatových rozhovorů.....	123
4. Kazuistiky	127
4.1. Kazuistika první.....	127
4.2. Kazuistika druhá.....	130
Diskuze.....	133
Závěr.....	139
Seznam použité literatury.....	143
Přílohy.....	149
Příloha 1. Etický kodex internetové poradny	151
Příloha 2. Pravidla chatového poradenství na vybraných linkách důvěry.....	152
Příloha 3. Dotazník.....	155
Příloha 4. Chatové rozhovory na linkách důvěry.....	160
Příloha 5. Seznam organizací, které poskytují chatové či Skype poradenství v psychosociální oblasti v ČR.....	167

Úvod

Cílem této diplomové práce je zaměřit se na problematiku internetového psychologického poradenství. Je nesporné, že internet ovládl dnešní svět a tudíž je běžné, že na něm hledáme odpovědi na své každodenní otázky. Proto i poradenství po internetu zaujalo v odborném světě důležité místo a je tedy nutné se jím zabývat, rozvíjet ho a neustále propojovat teorii s praxí.

K výběru tohoto tématu diplomové práce mě přivedlo hned několik otázek či zamyšlení. Poprvé jsem o možném využití internetového poradenství uvažovala v době, kdy jsem se setkala s klienty, jejichž zdravotní stav neumožňoval návštěvy psychologa, ačkoli by pro ně byl evidentně pravidelný kontakt s odborníkem přínosný. Jednalo se o mladé lidi, kteří byli většinou upoutáni na lůžko, popřípadě zvládali s pomocí pohyb po bytě. Jejich zdravotní postižení bylo těžké a často progresivní, což se zřetelně promítalo do jejich psychiky. Ačkoli byli mnozí z nich medikováni psychiatrickými léky, neměli nikoho, kdo by s nimi mohl sdílet jejich trápení, či kdo by jim poskytl vlídné slovo, podporu, porozumění. S těmito lidmi jsem navázala hlubší emoční vztah a získala jejich důvěru, což mi později umožnilo proniknout do vlastních chatových rozhovorů klientů. Velmi si vážím toho, že mi respondenti umožnili nahlédnout do této osobní důvěrné schránky a chatové rozhovory pro účely diplomové práce poskytl. Prostudované chatové rozhovory mě obohatily a staly se pro mě cennou zkušeností.

Také jsem přišla do kontaktu s pečujícími (většinou rodiči) o těžce postiženého člověka. Bylo zjevné, že péče je pro ně často až vyčerpávající. Neměli s kým hovořit o svých pocitech, problémech, těžkostech, neměli možnost využít psychologickou pomoc. Vlastně veškerou péči a čas věnovali svému dítěti, ale sílu, energii a čas pomoci také sobě již neměli. Bylo pro ně těžce uskutečnitelné docházet pravidelně do psychologické poradny. Byli na všechno sami a já pocítovala, že by potřebovali někoho, kdo by s nimi „šel jejich náročnou cestu“.

V té době jsem byla bezradná, protože jsem neměla jakoukoli možnost těmito lidem pomoci. Jedinou dostupnou pomocí bylo využití telefonické intervence linek důvěry, což však bylo pro většinu zmiňovaných jedinců nemožné, neboť platit hovorné si nemohli dovolit. Hlavní kontakt se světem u těchto lidí byl internet, tak jsem začala přemýšlet o tom, proč ho nevyužít pro poradenskou činnost.

Kladla jsem si tedy otázku, zda je vždy nutné pro efektivní práci s klientem osobní kontakt, jehož hlavní výhodou je přítomnost zrakových, ale i řečových a paralingvistických

vodítek. Zrakem získává člověk až devadesát procent informací o okolním světě, je proto pochopitelné, že osobní kontakt většinou psychologové preferují. Je však opravdu jediná cesta, jak poskytovat klientovi i dlouhodobější poradenství, pouze kontakt tváří v tvář? S rozvojem techniky se zjistilo, že pomoc klientům lze poskytovat taktéž pomocí telefonu. Bylo potřeba se naučit zrakový informační deficit kompenzovat sluchem a zvolit jiné techniky pro tuto cestu poradenské komunikace. Postupem času bylo patrné, že i telefon může efektivně poskytnout psychologickou pomoc klientům. O několik let později vstoupil do poradenského prostředí internet a odborníci začali uvažovat o tom, jakou roli může internet sehrát v poradenském procesu.

Internet nabízí řadu forem komunikace s klientem. Videokonference se nejvíce podobá face to face sezení, telefonování přes internet je zase blízké telefonické intervenci v rámci linek důvěry, a za novinku se může považovat textová komunikace přes internet, za jejíž předchůdce bychom mohli považovat poskytování rad pomocí klasických dopisů. Textová komunikace je pravděpodobně pro poradce nejnáročnější, neboť u ní dochází k největší redukci informací o klientovi. U textové komunikace se musí psycholog učit nové metody, jak efektivně s klientem komunikovat, protože tato forma komunikace se zásadně liší od komunikace tváří v tvář. Při textové komunikaci se např. musí pracovník naučit veškerá zraková vodítka klientovi popisovat a kompenzovat tak částečně zrakový deficit. Tento typ komunikace je z mého pohledu ve své podstatě velmi podobný komunikaci s nevidomým člověkem, kterému bychom taktéž měli kompenzovat jeho nemožnost vnímat neverbální signály. Pakliže je to v komunikaci tváří v tvář podstatné, měl by terapeut nevidomého člověka informovat o tom, že se právě usmál či že mu podává ruku apod. Analogicky totéž děláme u chatové formy pomoci.

Při textové komunikaci musí psycholog disponovat citem pro výběr slov, avšak je nutné si uvědomit, že právě vhodně zvolená slova mohou mít kladný terapeutický efekt. Paradoxně byla v online poradenské textové komunikaci (chat, email) vynalezena technika emocionálního ozávkování, která má usnadňovat porozumění a interakci poradce s klientem - tuto metodu v podobném smyslu však již prakticky od samého používání internetu využívají nevidomí jako náhradu emotikonů.

Internetové poradenství u nás stále více expanduje a stává se klientům dostupnější. Bohužel však i přes veškeré tyto snahy je online služeb pomoci, oproti prezenčním či jiným distančním formám jako telefonická intervence, stále málo. Poptávka je často větší než nabídka. Zároveň není v současné době v kapacitách této služby poskytovat dlouhodobou, intenzivní a pravidelnou podporu či doprovázení klientů, kteří se nemohou účastnit

prezenčních forem pomoci a zároveň psychologickou pomoc potřebují a internet je jejich jediné možné spojení s odborníkem.

Teoretická část diplomové práce je rozdělena na pět kapitol. První kapitola pojednává obecně o psychologickém poradenství. Druhá kapitola se již přímo soustřeďuje na vymezení internetového poradenství. Třetí kapitola se zabývá historií online formy pomoci a to jak v ČR, tak v zahraničí. Ve čtvrté kapitole je pozornost zaměřena na jednotlivé formy internetového psychologického poradenství a pátá kapitola shrnuje možnosti a meze online formy pomoci.

V empirické části diplomové práce jsou teoretické poznatky konfrontovány s osobními zkušenostmi klientů online psychosociálního poradenství. Praktická část práce vychází z kombinovaného výzkumného přístupu. Jako hlavní výzkumná metoda je použita analýza rozhovorů s klienty online poradenství, která je doplněna o kazuistiku a analýzu chatových rozhovorů. Nedílnou součástí empirické části práce je kvantitativně zpracovaný dotazník.

Na tomto místě je vhodné se zamyslet, do jaké míry může být online poradenství přínosné v psychologické sféře. Odpověď však není jednoduchá, neboť záleží na mnoha faktorech, o kterých bude mimo jiné tato diplomová práce pojednávat. Doufáme, že bude čtivá, přínosná a inspirativní.

I. Teoretická část

1. Poradenství

V této kapitole se budeme zabývat teoretickou stránkou psychologického poradenství. Charakterizujeme zde psychologické poradenství, pokusíme se uvést některé pohledy na rozdíly či shody mezi poradenstvím a psychoterapií, a nahlédneme na problematiku psychologické intervence. Stručně si také představíme jednotlivé typy poradenství a neopomeneme ani strukturu a dynamiku poradenského procesu.

1.1. Vymezení psychologického poradenství

Vzhledem k tomu, že tato práce pojednává o možnostech a mezích internetového poradenství, považujeme za klíčové nejprve vymežit pojem psychologického poradenství. Dle Schneiderové (2008) můžeme v obecném pojetí poradenství charakterizovat jako poskytování rady jedním subjektem druhému. Důležitý je zde vztah pomoci s cílem zlepšit stav klienta, řešit jeho problém či mu pomoci se s ním vyrovnat. Základem pojmu poradenství je rada, která pomáhá člověku v jeho rozhodování, zaměřuje ho určitým směrem či podporuje jeho jednání.

Gabura (1995) upozorňuje, že při ztotožňování poradenství s radou může vzniknout mezi lidmi názor, že poradenství je udělování rad, poskytování receptů, a že poradce disponuje univerzálními prostředky na okamžité řešení problémů. Lidé se tak mohou domnívat, že poradce je rezervoár všech moudrostí a sociálních zručností. Není divu, že pak mnozí klienti přicházejí s nepřiměřenými očekáváními, že poradce za ně všechno vyřeší a oni nebudou muset do řešení investovat čas, vlastní práci ani námahu. Gabura (1995) proto doporučuje, aby poradce hned v první fázi kontaktu s klientem korigoval tato nepřiměřená očekávání a poskytl klientovi reálný pohled na možnosti poradenství.

Ještě zmíníme charakteristiku poradenství Drydena (2008), neboť v jeho pojetí je poradenství osobním setkáním mezi poradcem a klientem, přestože každý z nich má jinou představu o povaze tohoto setkání. Připomíná také, že poradenství je vždy zaměřeno na klientovo blaho. Wolfe (1997) konstatuje, že základ poradenství je založen na komunikaci, naslouchání a interpersonálních dovednostech.

Aby interakce mezi poradcem a klientem měla charakter psychologického poradenství, musejí být splněna tato obecná kritéria (Konečný, 2008):

- musí se jednat o dobrovolné rozhodnutí klienta k vyhledání poradenské pomoci
- předkládaný klientův problém není důsledkem závažné psychické poruchy
- řešení problému je spojeno s převažující aktivitou klienta

V této diplomové práci budeme chápat poradenství jako činnost, případně soubor činností, s přesně vymezenými funkcemi a pravidly. Poradenstvím rozumíme zvláštní typ interakce či interpersonální komunikace, který se vyznačuje relativně stálými vzájemnými rolami zúčastněných - poradce a klienta. Specifikem této činnosti je pomoc ve smyslu vedení klienta k aktivnímu spolupodílení se na řešení své nepříznivé situace (Schneiderová, 2008). Gabura (1995) taktéž zdůrazňuje, že klient by se měl podílet na analýze svých problémů, pokusit se lépe poznat sám sebe, pochopit motivaci a kauzalitu svého chování a hledat nový systém fungování ve světě. Poradce by pak měl být katalyzátorem, který umožňuje a ulehčuje tento proces.

V mnoha publikacích se setkáváme s oddělováním poradenství a psychoterapie. K zamyšlení stojí názor Drydena (2008), který konstatuje, že dnes se tato hranice pod vlivem řady faktorů setřela. Vysvětluje, že dříve bylo poradenství chápáno jako krátkodobá intervence pro lidi, jejichž bolest je ohraničená a netrvá dlouho. Oproti tomu psychoterapie je dlouhodobá a pro klienty, jejichž bolest je vše pronikající a chronická. Avšak dle Drydena (2008) by bylo obtížné oddělit od sebe poradenství a psychoterapii jako činnosti – problematické bylo zvláště tvrzení, že způsob práce poradců je odlišný od způsobu práce psychoterapeutů.

Poradci také přijímají klienty s neohrazenými a chronickými problémy a naopak psychoterapeuti přijímají i klienty s ohraničenými a krátkodobějšími problémy. Poradenství může být tedy dlouhodobé a psychoterapie krátkodobá (Dryden, 2008).

Wolfe (1997) připomíná, že otázka rozdílů mezi psychoterapií a poradenstvím byla v minulosti a i nyní je stále diskutovaná. Někteří autoři se domnívají, že tyto pojmy jsou zastupitelné, jiní v nich vidí odlišnosti. Avšak dle něj nemůže být učiněna jednoznačná odpověď, zdali poradenství a psychoterapie jsou rovnocenné pojmy či nikoliv.

Feltham (2000) konstatuje, že nelze jednoduše rozlišovat mezi poradenstvím a psychoterapií, avšak v literatuře se často setkáváme s těmito rozdíly:

- psychoterapeut musí absolvovat dlouhodobý sebezkušenostní výcvik. Poradci stačí pouze krátkodobější kurz.
- psychoterapie pracuje s hlubokými, nevědomými, dlouhodobými osobními problémy a taktéž i s psychopatologií. Zaměřuje se na celého člověka, ne jen na jeho symptomy.

Psychoterapie se snaží o osobnostní změnu, která je mnohem hlubší než u poradenství, neboť to se zaměřuje pouze na symptomy a tudíž jsou změny jen dočasné.

- poradenství je krátkodobé a sezení jsou maximálně jednou týdně. Na terapii lze docházet vícekrát týdně i po dobu několika let.

Pro účely této diplomové práce považujeme za rovnocenné pojmy poradenství a terapie (psychoterapie), a dále zde také pracujeme s těmito ekvivalenty: poradce, psycholog, terapeut, konzultant, i když jsme si vědomi toho, že každý z výše uvedených pojmů lze definovat samostatně.

Nesmíme také zapomenout, že poradenství nabývá institucionálního charakteru - probíhá v poradenských institucích. Často tyto instituce spojují psychologické a sociální poradenství a jsou chápány jako služby intervenční (Schneiderová, 2008). Jedná se o poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, viktimologické poradny, krizová centra apod.

Můžeme si rovněž klást otázku, jaké jsou cíle poradenského procesu. Už kdysi Adler zdůraznil, že veškeré lidské snažení má nějaký účel - když tedy klient vyhledá poradce, má nějakou představu o tom, čeho chce na setkáních dosáhnout. Podle Drydena (2008) je hlavním cílem poradenství pomoci klientům, aby žili plněji, co nejvíce osvobození od omezujícího vlivu citové nepohody.

Představili jsme si zde několik různých vymezení pojmu poradenství. Jak už jsme uvedli výše, pro účely této diplomové práce považujeme nejvhodnější vymezení poradenství dle Schneiderové. Stejně jako Schneiderová (2004) tedy poradenství chápeme jako specifický typ interakce či mezilidské komunikace s relativně stálými vzájemnými rolmi poradce a klienta. Důraz klademe na vedení klienta k aktivnímu spolupodílení se na řešení své nepříznivé situace.

1.2. Intervence

V diplomové práci budeme také pracovat s pojmem intervence, proto ho zde stručně vymežeme. Novák (2006) říká, že zásah poradce je odlišný od krizové intervence. Klient totiž nemusí přicházet v krizové situaci, může být na situaci dokonce dlouhodobě adaptován. Poradenská intervence je dle Schneiderové (2008) zásahem do řešení současné životní situace klienta, čímž může být ovlivněn jeho budoucí život. Intervence navozuje změnu. Rozlišujeme poradenskou intervenci rozvojovou a krizovou.

Cílem rozvojové intervence je osobní růst klienta, který by umožnil předcházet krizím, naučil ho vyhodnocovat situace a samostatně zvládat problémy, využívat adekvátně své dispozice a aktualizovat naučené zvládací mechanismy (Schneiderová, 2008).

Naopak krizová intervence je metoda práce s klientem v situaci, kterou klient osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující (Vodáčková et al., 2002). Krizová intervence pomáhá vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu narušenou kritickou životní událostí. Jedná se o časově omezený terapeutický kontakt zaměřený na problém, který krizi vyvolal (Špatenková et al., 2004).

Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Zaměřuje se jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizí. Poradce 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 et al., 2002). Hoskovcová (2009) uvádí, že mezi cíle krizové intervence patří stabilizovat klienta, poskytnout mu podporu a bezpečí, zabránit zhoršení krizového stavu a případnému suicidálnímu jednání. Dále krizová intervence usiluje o mobilizaci klientových psychických i fyzických sil a podporuje klienta při hledání východisek z náročné životní situace.

Krizová intervence má tyto znaky (Špatenková et al., 2004):

- okamžitá pomoc (poskytnutí pomoci by mělo být tak rychlé, jak je to možné)
- redukce ohrožení (utváření emocionální podpory, zajištění pocitu bezpečí a pomoc materiální - zajištění přístřeší, jídla apod.)
- koncentrace na problém „tady a teď“ (krizová intervence se zaměřuje na aktuální situaci a aktuální problém)
- časové ohraničení (do 6—10 setkání přinejmenším jednou za týden, v případě hospitalizace do 6—10 dní)
- intenzivní kontakt krizového pracovníka s klientem (četnost kontaktů může být např. i každodenní)
- strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup poradce (např. direktivní zásah v situaci ohrožení zdraví či života)
- individuální přístup ke klientovi (krize je subjektivní záležitost, proto mohou různí lidé reagovat na stejné krizové situace různými způsoby)

V praxi se můžeme setkat ještě s psychosociální intervencí, což je odborná činnost vykonávána konkrétní osobou nebo organizací, jejímž cílem je zlepšit kvalitu života a snížit utrpení klienta nebo skupiny lidí (Hoskovcová, 2009).

1.3. Typy poradenství

Poradenství můžeme podle různých kritérií kategorizovat. Domníváme se, že přehledná kategorizace přispěje k lepšímu pochopení širších souvislostí. Použijeme kritéria Schneiderové (2008):

1) kritérium charakteru poradenské služby

Expertizní poradenství se věnuje objektivní stránce problému, jednotlivce nebo instituce. Expertní rada vychází z analýzy problému a má obecnější charakter – např. sepsání návrhu na rozvod.

Introspektivní poradenství směřuje k posouzení osobnosti klienta a problém je analyzován ve vazbě na individuální zvláštnosti klienta. Poradenství pomáhá klientovi pochopit sebe sama, odhalit příčiny a důsledky jeho obtíží, odhalit mu jeho možnosti.

Kombinované poradenství je kombinací předchozích dvou poradenských postupů. Důležité je tedy poznání jedinečnosti klienta a objektivní posouzení klientova problému.

Specializované poradenství se věnuje speciálním otázkám lidského života, pomáhá člověku vyrovnat se s požadavky, které neodpovídají jeho přesvědčení, víře, svědomí (např. poradenství církevní).

2) kritérium metody a přístupu ke klientovi

Psycholog při poradenství využívá různé metody a přístupy. Gabura (1995) konstatuje, že sice existuje množství poradenských škol, metod a postupů, avšak dnes se upouští od hlásání superiority jedné školy nad všemi ostatními. Všeobecně se uznává, že různými cestami se dá dojít ke stejnému cíli.

3) kritérium věku klienta

Dle věku rozlišujeme poradenství pro děti a mládež, pro osoby v produktivním věku, a pro seniory.

4) kritérium počtu klientů

Z tohoto hlediska rozlišujeme poradenství individuální, skupinové či hromadné.

5) kritérium rozsahu poradenské pomoci

Poradenská činnost může mít např. charakter podání jednorázové informace, která chybí klientovi k vyřešení jeho problému. Ve většině případů je však poradenská činnost širší (Schneiderová, 2008). Práce s klientem má tedy různé časové dimenze. Použijeme členění Kubičkové (2001), která v rámci poradenství pro pozůstalé hovoří o níže uvedených

možnostech. Domníváme se, že tato charakteristika je využitelná obecně v oblasti poradenství:

- jednorázový kontakt klienta s poradcem: část klientů absolvuje pouze jednu konzultaci např. za účelem získání informací, ventilací emocí, nespokojenosti nebo tenze. Gabura (1995) sem přiřazuje také klienty, kteří měli nerealistické očekávání od poradny a neakceptovali nabízenou spolupráci. Novák (2006) uvádí, že bývá obecně jednorázová konzultace psychology podceňována. Schlippe a Schweiter (2001) dle Nováka (2006) citují výzkum Talmona, ve kterém 78% zkoumaných osob hovořilo s odstupem času o zlepšení právě po jednorázové návštěvě. Poradci však spíš vycházejí z úvahy, že když problémy trvají již tak dlouho, nelze jejich vyřešení očekávat hned po prvním sezení.

- nekontinuální kontakt: klienti vyhledávají poradenství pouze v určitých náročných životních situacích.
- kontinuální, pravidelné setkávání poradce s klientem: frekvence a délka těchto setkání může být různá.

6) kritérium trvání poradenské pomoci

Poradenství může být krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé. Krátkodobé poradenství je většinou jednorázové. Vymezit střednědobost a dlouhodobost je dle Schneiderové (2008) problematické, avšak jedná se o opakovanou poradenskou pomoc v rozmezí měsíců až let. Poradenská pomoc delší než jeden rok má většinou charakter psychoterapie. Gabura (1995) připomíná, že je nezbytné dát klientovi informace o orientačním trvání poradenské práce. Klienti se často ptají, jak dlouho budou chodit do poradny a kolik času bude potřeba na vyřešení jejich problému. Poradce by měl umět aspoň přibližně stanovit čas poradenské péče.

7) kritérium poradenských situací

Poradenství krizové se zaměřuje na situace, kdy se klient vyrovnává s náročnými životními situacemi, se zátěží, s akutním stresem.

Poradenství rozvojové má usnadnit klientovi další životní cestu, prohloubit sebezpoznání, rozhodnost a aktivitu klienta, zvýšit jeho sebedůvěru.

Poradenství preventivní se uskutečňuje před důležitými životními rozhodnutími, před přijetím nových, pro člověka důležitých, sociálních rolí.

8) kritérium předmětu činnosti, typu problému, cílových skupin

V tomto kontextu hovoříme o poradenství výchovném, pedagogicko psychologickém, profesním, předmanželském, manželském, rodinném atd.

Představili jsme si zde řadu kritérií, dle nichž lze poradenství kategorizovat. V této práci se však nebudeme striktně přiklánět k žádnému typu poradenství, neboť náš přístup bude spíše shrnující.

1.4. Struktura poradenského procesu

Poradenský proces má svoji dynamiku a strukturu. V této kapitole se budeme věnovat struktuře poradenského procesu. Struktura je dle Schneiderové (2008) vymezena množstvím proměnných, které do procesu poradenství vstupují. Např. dle Špatenkové (2008) jsou složky poradenského procesu tyto:

- poradce (jeho osobnost – povahové rysy, odborné znalosti, vzhled, věk, pohlaví aj.)
- klient (jeho osobnost, předchozí zkušenosti s poradenstvím, představy o kontaktu aj.)
- užší a širší prostředí klienta (rodina, přátelé, známí apod.)
- situace a problém klienta
- vztah klient – poradce (sympatie – antipatie)
- metody, techniky a prostředky

V diplomové práci budeme vycházet z pojetí Schneiderové (2008), která vytyčuje tyto články poradenského procesu:

klient – poradce - kultura organizace služeb – problém - životní situace klienta

Poradce

Kvalita poradce výrazně ovlivňuje poradenský proces. Schneiderová (2008) uvádí, že o kvalitě poradenských pracovníků vypovídají především jejich profesní kompetence (např. schopnost snášet zátěž, samostatnost a odpovědnost, komunikace a kooperace, organizační schopnosti). Klíčové kompetence jsou doplněny o speciální znalosti a dovednosti a umožňují pracovat se specifickými potřebami klientů či s různými cílovými skupinami. Špatenková (2008) stručně vymezuje požadavky na poradce, který by měl:

- znát (odborná kompetence)
- umět (praktická dovednostní rovina kompetence)
- a jaký by měl být (osobnostní kompetence)

Poradenství je založeno na vztahu důvěry v poradce. Nedůvěra k odborným či osobnostním kvalitám poradce nebo k jeho kompetentnosti komplikuje přijetí pomoci nebo oslabuje její účinnost (Schneiderová, 2008).

Dryden (2008) dodává, že poradce by měl mít opravdovou touhu pomoci a klíčové je, aby to tak klienty bylo vnímáno, jinak nebudou výsledky s velkou pravděpodobností uspokojivé. Poradce by měl klienty respektovat, přijímat, což u nich vzbudí důvěru a oni

se mu otevřou. Poradce musí být schopen klientovi naslouchat a rozumět psychické bolesti klientů z jejich úhlu pohledu – jen tak se mohou cítit klienti pochopeni.

Již v úvodu bylo řečeno, že pomoc nespočívá v jednostranně podávaných informacích určených k pasivnímu přijetí. Proto Schneiderová (2008) zdůrazňuje, že v poradenství dochází ke vzájemnému ovlivňování, k výměně informací, názorů, postojů, přístupů apod.

Nesmíme zapomenout, že je taktéž důležitá ochrana a osobní rozvoj poradce, neboť poradenství je stresující profesí. Poradce by proto neměl zapomínat na supervizi, osobní terapie, osobní a profesní rozvoj. Důležité jsou také odborné výcviky a kurzy, aby poradce svoji práci mohl dělat efektivně a bezpečně (Dryden, 2008).

Klient

Klientem se stává jedinec tehdy, neumí-li zvládnout problém vlastními silami nebo za pomoci svých blízkých (Schneiderová, 2008). Dryden (2008) dodává, že dnes často klienti vyhledávají poradenství proto, že prožívají určitou míru vnitřní bolesti. Klient vstupuje do poradenského vztahu s očekáváním, které se týká úrovně pomoci a role poradce. Nesplňuje-li poradce očekávání klienta, vztah mezi nimi se utváří obtížně (Schneiderová, 2008).

U různých autorů se setkáváme s rozličnou kategorizací klientů. Celkově však můžeme říci, že ve své podstatě jsou si jednotlivá členění podobná. Představíme zde několik pohledů. Např. Gabura (1995) dělí klienty takto:

- **spontánní klient:** vyhledává poradenské služby z vlastního zájmu, aktivně se angažuje při hledání vhodného zařízení nebo poradce. Sám cítí potřebu řešení svých problémů a je ochoten spolupracovat s poradcem.
- **klient poslán do poradny partnery, rodiči či jinými autoritami:** návštěvě klienta často předchází návštěva partnera, který referuje o problému a poskytuje poradci svoji charakteristiku partnera. Poradce by si na základě konzultace s partnerem neměl vytvářet jasně definovaný obraz o klientovi, kterého ještě neviděl.
- **klient poslaný do poradny z různých institucí (sociální odbor, soud apod.):** poradna obdrží často ještě před návštěvou klienta o něm informace (ústně, telefonicky, písemně). Tyto informace mohou poradce ovlivnit, neboť si na jejich základě vytváří předobraz klienta.

Schneiderová (2008) vymezuje tyto typy klientů:

1) **klient aktivní:** předpokladem úspěšnosti práce s klientem je jeho dobrovolnost, neboť dobrovolné přijetí umožňuje klientovi aktivizovat vlastní síly a vyrovnávat se s vlastním problémem kooperativním způsobem.

2) **klient problémový:** jedná se o klienta, který vstupuje do poradenského procesu nedobrovolně a není motivován pro spolupráci (např. soudně nařízené docházení do poradny). Problémový bývá dle Schneiderové (2008) také klient, který nezískal v kontaktu s poradcem pocit akceptace a bezpečí, což vede k pocitům nepochopení a nespokojenosti, a k aktivizaci obranných mechanismů. Další skupinou jsou klienti mlčenliví, nekomunikativní, neposkytující poradci dostatečnou informaci o tom, co potřebují a jak na ně pomoc působí.

3) **klient rizikový:** je nejobtížnějším typem klientů. Obtížně navazuje spolupráci, je pro něj těžké změnit úhel pohledu na svůj problém. Jedná se o klienty depresivní, klienty se suicidálními tendencemi, klienty agresivní, psychotické.

V obou uvedených členěních autoři hovoří o problematických klientech. Gabura (1995) řadí mezi rizikové klienty nedobrovolné klienty, klienty v odporu, mlčící, depresivní, suicidální, manipulativní a agresivní klienty. Podobné dělení nalzáme i u Špatenkové (2008).

Ta dodává, že mezi klienty, se kterými je komunikace obtížnější, patří ještě klienti, kteří přicházejí na sezení pozdě, absentující klienti (klient se na sezení nedostaví vůbec), intoxikovaní klienti, mentálně handicapovaní, klienti se sklonem k vraždě, klienti prožívající několikanásobnou ztrátu.

Kultura organizace

Poradenský proces do značné míry ovlivňuje kultura každé poradenské organizace. Kultura organizací služeb se dle Schneiderové (2008) liší podle typu klientely a typu řešených problémů. Určuje přístup poradců ke klientům a vymezuje přijatelnost chování klientů. Pro ilustraci si lze představit poradenskou organizaci pro drogově závislé ve srovnání s manželskou poradnou. Je patrné, že v každé z uvedených organizací bude jinak vymezeno přijatelné chování klientů a přístup poradců bude z tohoto pohledu také pravděpodobně odlišný.

Problém

Schneiderová (2008) chápe problém ve smyslu situace, kterou člověk prožívá jako neřešitelnou vlastními silami a nezvládá ji navyklymi postupy jednání. Je nutné si uvědomit, že problém, se kterým klient do poradny přichází, nemusí být jeho hlavním problémem. Poradce by měl správně identifikovat problém klienta a zvolit strategii vedoucí k jeho

vyřešení. U problému je nutné se zaměřit na jeho vznik a vývoj, na četnost opakování, na intenzitu prožívání problému či na způsoby překonávání problému a jejich úspěšnost.

Životní situace klienta

Prostředí ovlivňuje životní situaci člověka a vystupuje jako proměnná v procesu poradenství. Zahrnuje širší podmínky (např. sociodemografické, politické aj.) či mezilidské podmínky označované jako užší prostředí klienta (Schneiderová, 2004).

1.5. Poradenství jako proces

Na poradenství lze nahlížet jako na proces. Popis průběhu poradenského procesu se u jednotlivých autorů příliš neliší. Efektivita poradenské práce velmi záleží na navázání kontaktu s klientem (navázání vztahu), na způsobu vlastní intervence a na způsobu ukončení procesu (Schneiderová, 2008). Nesmíme však zapomenout také na to, že efekt poradenské práce je do jisté míry závislý na vnějších podmínkách, ve kterých se poradenský proces odehrává. Jedná se např. o umístění poradny, prostory poradny, zařízení konzultační místnosti (Gabura, 1995). Atmosféra by v každém případě měla klientovi pomoci lépe se otevřít a hovořit o svých problémech.

Schneiderová (2008) vymezuje tyto fáze poradenského procesu: úvodní, diagnostická a analytická, intervenční, ukončení, zhodnocení. Posloupnost jednotlivých fází nemusí být vždy lineární, některé fáze mohou probíhat souběžně, vzájemně se prostupovat a ovlivňovat či cyklicky opakovat. Jejím pojetím se budeme při popisu jednotlivých fází dále inspirovat.

Úlehla (1999) dělí fáze obdobně: příprava – otevření – dojednávání – průběh – ukončení. Oproti tomu Dryden (2008) přistupuje k poradenskému procesu trochu odlišně. Člení poradenský proces na řadu etap a ukazuje, jakým způsobem teorie pracovní aliance inspiruje poradenskou práci v každé etapě. Jeho etapový model poradenského procesu má tyto fáze:

- zapojení – zkoumání - kognitivně prožitkové porozumění- změna podložená kognitivně prožitkovým porozuměním – propracování - zakončení

Přípravná fáze

Špatenková (2008) zdůrazňuje, že poradenský proces nezačíná až navázáním kontaktu mezi poradcem a klientem a sběrem prvotních informací, ale začíná už dávno před tím fází přípravy. V přípravné fázi se analyzuje dostupná dokumentace a vymezuje se role poradce (mocenská nebo kooperativní, pomáhající). Součástí přípravy je i příprava na vedení konzultace, na profesionální způsoby komunikace s klientem. Do fáze přípravy patří také organizace a řízení práce, výběr konzultanta/tu při individuální nebo týmové práci, práce s

časem a volba prostředí konzultace (Schneiderová, 2008). Měla by být věnována dostatečná pozornost vnitřní přípravě poradce (jeho vyladěnost, nastavenost na setkání s klientem), ale také přípravě vnější (úprava zevnějšku jako např. volba vhodného oblečení, šperků, parfému apod.) (Špatenková, 2008).

Úvodní fáze konzultace

Gabura (1995) výstižně říká, že první kontakt s klientem začíná zaklepáním klienta na dveře konzultační místnosti. Důležitou úlohu podle něj hraje první dojem, proto by měl poradce vědět, jaký dojem v druhých lidech vyvolává. Dle Schneiderové (2008) je základním cílem této fáze vytvoření pocitu bezpečí u klienta, avšak poradce plní také tyto úkoly:

- navázání kontaktu s klientem
- motivace klienta ke spolupráci
- získání důvěry klienta
- zjištění očekávání klienta

Špatenková (2008) připomíná, že by prvnímu kontaktu měla být věnována ze strany poradce mimořádná pozornost. První setkání klienta s poradcem je totiž klíčové – odvíjí se od něj další pokračování (nebo nepokračování) poradenského vztahu. Schneiderová (2008) zdůrazňuje, že v počáteční fázi se vytváří vztah mezi poradcem a klientem, který v průběhu konzultací funguje jako podpůrný prostředek.

Gabura (1995) dodává, že poradce by při prvním kontaktu měl manifestovat zájem o klienta a snahu mu pomoci. Také Schneiderová (2008) připomíná, že je vhodná pozitivní motivace v podobě pochvaly či ocenění. Klientovi poskytneme dostatečný prostor pro sebeotevření, klient si přeje porozumění. Poradce v této fázi dává důraz na naslouchání a kladení otevřených otázek. Klient by měl sám rozhodovat o obsahu a rozsahu svého sdělení problému.

Samořejmě také v úvodní konzultaci poradce seznamuje klienta s postupem, s etikou práce, se zacházením s důvěrnými informacemi... (Schneiderová, 2008). Gabura (1995) připomíná, že je pro klienta důležité vědět, jaká bude délka a frekvence jednotlivých setkání, a v jakém časovém horizontu lze problém vyřešit. Pro individuální práci se doporučuje délka sezení do 60 minut, neboť je to optimální interval, ve kterém se jak poradce, tak klient dokáží plně koncentrovat na konzultaci.

Diagnostická a analytická fáze

V této fázi poradce získává a interpretuje diagnostická data o klientovi. Zaměřuje se na zvláštnosti osobnosti klienta, na jeho charakteristické rysy a projevy, na způsoby zvládání krizí aj. Odhalují se také možnosti klienta a jeho silné stránky, které by mohl využít k řešení tíživé situace. Hledají se příčiny, podstatné rysy, situační kontext a změny, které s problémem souvisejí. Zjišťují se např. informace o tom, jaký měl problém průběh, v jakých situacích se objevoval, jak byl řešen, kdo a jakým způsobem klientovi při řešení pomáhal. Na základě zjištěných informací jsou data v kooperaci s klientem interpretována a hledají se společně vhodné způsoby dalšího postupu (Schneiderová, 2008).

Intervenční fáze konzultace

V této fázi dochází ke stanovení postupu řešení problémů klienta, stanovení cíle poradenského procesu, dále dochází k usměrňování ke společně stanovenému cíli a vymezení úkolů. Připomínáme, že cíle musí být jednoduché, konkrétní, dosažitelné, pro klienta důležité, vnímané jako začátek změny. Východiskem pro stanovení cílů by měla být představa klienta o způsobu řešení jeho problému a očekávané pomoci. Uzavírá se kontrakt o cílech intervence a způsobech jejich dosažení (Schneiderová, 2008). Úlehla (1999) upozorňuje, že největší nebezpečí číhá na poradce v tom, že se může stát sám sobě zákazníkem svých služeb, tj. že pracuje na své zakázce, kterou přisoudí klientovi, a nikoli na klientově zakázce.

Ukončení konzultace

Stejně jako u otevření setkání je i ukončení konzultace v atmosféře důvěry důležité. Klient je veden k podpoře sebedůvěry, hodnotí se pokrok při dosahování cílů, shrnuje se průběh konzultace a poradce připomíná úkoly a další kroky postupu. Klient by měl být znovu povzbuzen k realizaci stanovených úkolů (Schneiderová, 2008).

Uzavření a zhodnocení případu (fáze reflexe)

Poradenský proces může být ukončen, když bylo dosaženo stanoveného cíle a obsah poradenského kontraktu byl naplněn (Špatenková, 2008). Podle Schneiderové (2008) lze případ ukončit tehdy, když je klient relativně samostatný a nepotřebuje odbornou pomoc. Gabura (1995) dodává, že k ukončení spolupráce dochází i u klientů, kteří přerušují spolupráci v různých fázích poradenského procesu. Součástí poradenské práce jsou také neúspěšné případy, kdy se poradci nepodaří problémy klienta řešit. Poradce by však měl vědět, že není všemohoucí a klientovi by měl doporučit pomoc u jiného kolegy.

Gabura (1995) upozorňuje také na to, že klient s poradcem uzavírá často hluboký vztah, a proto ukončení tohoto vztahu může vnímat klient (někdy i poradce) jako ohrožující,

protože mu hrozí ztráta něčeho důležitého. Dryden (2008) připomíná, že s tímto pohledem pracují hlavně psychodynamičtí a na osobu zaměření poradci, neboť vztah je v jejich pojetí hlavní prostředek změny.

Problémy s ukončením poradenské práce se vyskytují také u klientů, kteří mají nepřiměřené očekávání od poradců a stále čekají, že dosáhnou ideálního stavu. Např. klient v depresi může očekávat, že se v poradně změní na člověka, který bude stále šťastný a spokojený (Gabura, 1995).

2. Vymezení internetového poradenství

Psychologické poradenství lze také klasifikovat podle typu kontaktu poradce s klientem, který se může uskutečňovat v prezenční nebo distanční formě. Distanční formu poradenství chápe Špatenková (2004) jako poradenský proces, kde je poradce prostorově vzdálen od klienta. Poradce tak může komunikovat s klientem pomocí telefonu či internetu. Distanční formy pomoci mohou být užitečným nástrojem jak poskytnout klientovi efektivní pomoc. K jejich základním charakteristikám dle Špatenkové (2004) patří:

- Oddělení poradce a klienta v průběhu poradenského procesu: jedná se o základní charakteristiku, která odlišuje tradiční tvář v tvář přístup od distanční formy pomoci
- (De) institucionalizace: ve face to face přístupu dochází k přímému kontaktu klienta s poradcem (tedy člověka s člověkem), u distanční formy pomoci dochází ke kontaktu mezi klientem a institucí (např. linkou důvěry, kde se pracovníci střídají a zůstávají v anonymitě). Dle našeho názoru však toto tvrzení neplatí pro poskytování distanční formy pomoci soukromými osobami (v zahraničí velmi rozšířené), kde klient i při distanční formě pomoci komunikuje s konkrétním poradcem, tudíž dochází k setkání člověka s člověkem v online prostředí. Dle Špatenkové (2004) se na jedné straně jedná o institucionalizovanou formu pomoci, na straně druhé je tento typ poradenství přenesen z instituce přímo do prostředí klienta.
- Využití technických prostředků (telefon, internet)
- Nízké náklady: distanční formy pomoci jsou u nás většinou poskytovány zdarma, zvláště výhodná je komunikace přes internet, která je oproti telefonu bezplatná.
- Vysoká dostupnost: distanční formy pomoci mohou využívat i ti klienti, kteří mají omezený přístup k prezenčním formám poradenství
- Široká škála využití: lze využít v mnoha oblastech, navíc s ohledem na současné trendy lze předpokládat, že zájem o distanční (zvláště online) formy pomoci bude narůstat
- Efektivita: i distanční formou může klient obdržet efektivní pomoc

Ačkoli je problematika distančních forem pomoci jistě zajímavá, tato diplomová práce se zaměřuje pouze na online formu poradenství. Než se budeme věnovat podrobněji internetovému poradenství, považujeme za nezbytné tento pojem vymežit a představit zde různé pohledy na definice online psychologické formy pomoci. Musíme totiž konstatovat, že se v této oblasti setkáváme s rozličnou terminologií a definicemi.

2.1. Definice a terminologie online poradenství v zahraničí

V zahraničí se v kontextu internetové komunikace s klientem v oblasti duševního zdraví setkáváme s pestrou paletou pojmů, jako např. e-therapy, online therapy, cyber therapy, e-mail therapy, cyber-psychology, e-health, internet psychotherapy, e-counselling, online counselling, web-counselling, cyber counselling, computer-mediated psychotherapy. Někdy se také hovoří o komunikaci, která je zprostředkována telekomunikačními technologiemi, a proto se mohou používat i tyto termíny: tele-counselling, tele-psychology, tele-therapy, telehealth, telepsychiatry (Heinlen et al., 2003, Vasileva, Jordanova, Rasheva, 2005, Terry, 2010, Rummell, Joyce, 2010). Koutsonika (2009) shrnuje nejpoužívanější pojmy, které se váží k online psychologickému poradenství, do následujícího schématu:



Schéma 1. nejpoužívanější pojmy online psychologického poradenství (Koutsonika, 2009, upraveno)

Někteří autoři význam jednotlivých pojmů rozlišují, jiní je považují za synonyma. Heinlen et al. (2003) uvádějí, že tyto termíny spojuje textová forma komunikace jako je email nebo chat, avšak čím dál častěji se v dnešní době objevuje i video nebo audio forma komunikace. Podobné pojetí nalzáme i u Allemana (2002), který tyto pojmy považuje za rovnocenné a charakterizují dle něj probíhající, interaktivní, textově založenou, elektronickou komunikaci mezi klientem a poradcem, která je zaměřena na zlepšení jeho chování nebo duševního zdraví. Rummell a Joyce (2010) výše zmíněnými pojmy popisují specifickou komunikaci, která je zprostředkována počítačem a užívá se v online poradenství. Dle Mallena et al. (2005) je všem uvedeným pojmům nadřazen termín „počítačově zprostředkováná komunikace v poradenství“, a proto je u nich při definování internetového

poradenství klíčové využití moderních prostředků při komunikaci, která se odehrává na dálku prostřednictvím internetu.

Jiný pohled na online poradenství nalzáme u Rochlena, Zacka, Speyera (2004), kteří definují online terapii jako jakýkoli typ profesionální terapeutické interakce, která používá internet k propojení kvalifikovaného poradce a klienta. Online terapeut je v jejich pojetí kvalifikovaná osoba v oblasti duševního zdraví, která používá internet jako medium pro komunikaci s klientem. Jádrem jejich definice je tedy kvalifikovanost odborníka.

E-terapii se od jejího samého počátku věnovala Ainsworth, která se ji také snažila vymezit. Ainsworth (2001) charakterizuje online poradenství (online counselling) či e-terapii (e-therapy) jako komunikaci, která je uskutečňována přes internet mezi poradcem (psychoterapeutem) a klientem, s cílem poskytnout klientovi emocionální podporu či radu v oblasti duševního zdraví nebo mu nabídnou ostatní služby. Online poradenství se může týkat zodpovězení jen jedné otázky nebo jde o dlouhodobější konverzaci prostřednictvím emailu, chatu, videokonference či pomocí internetového telefonu. Dle ní je e-terapie spíše alternativní a vhodný zdroj pomoci ve chvíli, kdy není dostupná tradiční psychoterapie. Zdůrazňuje však, že e-terapie není psychoterapie a neměla by být s ní vůbec porovnávána. Nelze ji chápat jako náhražku za tradiční psychoterapii, avšak i e-terapie může být velmi účinný zdroj pomoci.

Za průkopníka online terapie může být považován Grohol, který začal používat pojem e-terapie již v roce 1997 a popisuje ji jako používání technologie zprostředkované přes internet, která umožní rozvíjet mezi klientem a poradcem v online prostředí podporující vztah (Grohol, 2012). Později Grohol (1999a) e – terapii vymezuje jako novou formu pomoci lidem, která jim pomáhá řešit jejich životní a vztahové problémy. E-terapie využívá klady internetu, který umožňuje simultánní (synchronní) a nebo časově zpožděnou (asynchronní) komunikaci mezi klientem a odborníkem. Zaměření e-terapie se liší dle potřeb každého klienta (např. při sezení lze řešit interpersonální vztahy, učit se zvládat stres atd.). Je také možné e-terapii využít jako doplňkovou službu k prezenčním formám pomoci. Grohol (1999a) zdůrazňuje, že e-terapii rozhodně nelze považovat za psychoterapii ani psychologické poradenství. Při e-terapii totiž nelze provést diagnostiku ani léčbu psychických poruch. E-terapie stejně jako ostatní typy terapie (pracovní terapie, biblioterapie apod.) pomáhá lidem řešit otázky jejich života pod vedením odborníka. V roce 2001 však Grohol (2001) postavil e-terapii na stejnou úroveň s psychoterapií, ale dodává, že online terapie je sice nový typ psychoterapie, avšak není to jen psychoterapie přenesená do online prostředí, stejně jako telefonická intervence není jen poradenství prováděné přes telefon. To by byl dle něj velmi zjednodušující pohled, který minimalizuje bohatství a rozdíly spojené s tímto novým médiem a jeho unikátními

charakteristikami, které ho provázejí. Online terapie využívá bohatství jazyka (bez ohledu na to, že je psaný) a tím ovlivňuje klientův život.

Krátce zde zmíníme ještě pohledy na online poradenství u některých dalších vybraných autorů. Např. Barnard (2010) jednoduše vidí v online poradenství takové poradenství, které je dostupné skrze internet. Online poradenství může být poskytováno individuálně ale i skupinově a taktéž může být synchronní a asynchronní. Jones, Stokes (2008) konstatují, že i přes variabilitu termínů, všechny tyto pojmy popisují proces, kde poradce využívá klady internetu k tomu, aby pomohl klientům řešit jejich problémy. Stejně jako u face to face terapie je i online poradenství dialogem mezi dvěma osobami a úspěch celého procesu z velké části závisí na vztahu, který se mezi nimi vytvoří.

Naopak Abbott, Klein, Ciechomsky (2008) chápou e-terapii (e-therapy) a e-poradenství (e-counselling) odlišně a zdůrazňují, že velmi často dochází k zaměňování těchto pojmů. E-terapie dle nich zahrnuje obvykle zpožděnou komunikaci přes email mezi terapeutem a klientem. Komunikace je ze strany terapeuta direktivní, na léčbu zaměřená a součástí je i internetový léčebný program pro léčbu specifických poruch (programy zahrnují principy KBT terapie). Naopak e-poradenství zahrnuje poskytnutí rady a podpory s využitím textové komunikace mezi terapeutem a klientem obvykle v reálném čase (komunikace na bázi chatu) a vzácně zahrnuje strukturovaný léčebný program. Z tohoto pohledu je poradenství v online prostředí podobné face-to-face podpůrnému poradenství při řešení běžných psychických záležitostí.

2.2. Pojem a definice internetového poradenství v ČR

V českém prostředí k popisu internetového poradenství nenacházíme takovou pestrou variabilitu pojmů jako v zahraničí, naše literatura nejvíce hovoří o internetovém (popř. online) poradenství, avšak např. u Antoše (2011) se setkáváme s novotvory „i-poradce“ a „i-poradenství“. Někteří autoři hovoří i o online psychoterapii (Holcnerová, Novák, 2010).

Na rozdíl od zahraničí, v ČR bylo internetové poradenství zavedeno živelně, jako inovace, bez předchozího promýšlení a bez opírání se o zahraniční zkušenosti. Situace byla proto nepřehledná, neexistovala jednotná pravidla, nebylo zde dostatek odborné literatury a chybělo samotné definování internetového poradenství. Zprvu se totiž mylně předpokládalo, že se s klienty bude pracovat na stejných principech, na kterých je postavena telefonická krizová intervence (Lásková, 2011, Veselský, 2011). Pravděpodobně první definice internetového poradenství byla vymezena Láskovou a Rašticovou (2001), které uvádějí, že hlavním cílem tohoto typu poradenství je nabídnout službu klientům, kteří používají

internet nebo k němu mají přístup, ocitli se v náročné životní situaci a zároveň nechtějí nebo nemohou komunikovat po telefonu či osobně v poradnách. Lásková (2010a) dodává, že slovo „nechtějí“ směřuje k dnešní tendenci mladých lidí upřednostňovat internet oproti telefonu a slovo „nemohou“ poukazuje na klienty s handicapem, kteří potřebují komunikovat alternativním způsobem (např. znakovým jazykem), avšak poradce tuto formu komunikace neovládá. Špatenková et al. (2004) neomezují klienty, kteří „nemohou komunikovat po telefonu či osobně v poradnách“ jen na klienty se specifickými potřebami komunikace, ale řadí sem také např. malé děti, staré lidi, nemocné či imobilní. Pro tyto klienty může internetové poradenství znamenat jedinou možnou pomoc v krizi či osamělosti.

Internetové poradenství u nás bylo zpočátku spojováno pouze s pomocí přes email, ale i tak o tuto službu byl velký zájem a přibývalo stále více klientů, takže muselo postupně docházet k zpřesňování definice. Proto se Ptáček (2003a) pokusil internetové poradenství znovu definovat jako novou službu, kterou mohou linky důvěry poskytovat svým klientům a jako službu, která dodržuje všechny zásady a principy práce na linkách důvěry. Dodává, že se svými klienty tak poradce nemusí být v kontaktu jen pomocí telefonu, ale také prostřednictvím internetu (především e-mailu).

Z představených definic je patrné, že tyto definice byly koncipovány jen pro prostředí linek důvěry, neboť na jejich půdě se u nás online poradenství zrodilo. V roce 2005 došlo k uznání internetového poradenství na linkách důvěry, neboť byl přijat Etický kodex internetové poradny (viz příloha 1.) a písemná komunikace s klienty přes internet tak byla nazvána internetovým poradenstvím. Docházelo však i nadále k opětovnému upřesňování definic a Lásková (2010a) představila toto pojetí internetového poradenství:

„Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu nebo osobně.“

Všimněme si, že tato definice již nehovoří o využití online formy pomoci pouze v náročné životní situaci a to z důvodu, že internetové poradenství nevolí klienti jen v obtížných životních situacích (Lásková, 2010a). Hercogová (2011) připomíná, že uvedená definice se dá aplikovat i na internetovou poradnu libovolného zaměření (technickou, lékařskou apod.). I navzdory tomu, že internetové poradenství je u nás většinou poskytováno v sektoru sociálních služeb, chybí definici sociální rozměr poradenství. Hercogové (2011) se proto jeví jako vhodné tyto služby nazývat sociálním poradenstvím přes internet.

3. Historický pohled na internetové poradenství

Online terapie není jen idea budoucnosti. Její čas přišel (Anthony, Nagel, 2010).

V této kapitole se budeme zabývat vývojem internetového poradenství jak v USA, tak v Evropě. Důraz bude také kladen na vývoj této formy pomoci v ČR. Za určitý předobraz internetového poradenství můžeme považovat písemnou komunikaci např. z časopisů Ty a já, Květy apod. anebo dopisy adresované přímo do jednotlivých poradenských institucí např. Modré linky (Ptáček, 2010a). Později dopisy nahradil telefon a nyní stejnému účelu slouží internet. S příchodem internetu si lidé zvykli, že touto cestou mohou obdržet okamžitou odpověď. Anthony a Nagel (2010) připomínají, že s rozvojem internetu se v tomto ohledu změnil i přístup klientů k poradenství, kteří se chtěli okamžitě spojit s terapeutem a účastnit se terapie. V USA totiž není vůbec složité si na internetu vyhledat vhodného e-terapeuta, který je právě online a začít u něj ihned terapii či poradenství. Integrovanou součástí života mladých lidí je dnes počítač s internetem, stejně jako u starší generace tuto funkci plnila televize a telefon. Když dnes hledáme, pomoc, podporu, informaci, tak první rada okolí většinou zní: „připoj se na internet“ (Kraus, Stricker, Speyer, 2010).

Vývoj internetového poradenství byl zásadně odlišný v Evropě a v USA. V Evropě (včetně ČR) se internetové poradenství prosadilo iniciativou tradičních linek důvěry. V USA byly hybatelem rozvoje především soukromé praxe psychologů či terapeutů (Ptáček, 2010b). Je patrné, že vývoj do velké míry ovlivnil současný stav online poradenství, neboť v USA je placené privátní internetové psychologické poradenství mnohem více rozšířené než na evropském kontinentu. Blíže se na vývoj psychologického internetového poradenství v jednotlivých částech světa podíváme na následujících podkapitolách.

3.1. USA

Nabídky online psychoterapie a poradenství se na internetu objevily na počátku devadesátých let minulého století (Terry, 2010), avšak již před příchodem internetu se výzkumníci snažili propojit počítač a poradenský proces. Vznikaly programy Eliza, PlatoDCS, Morton, které simulovaly konverzaci s poradcem, zatímco Great Therapists program a SuperShrink sloužily k výuce studentů poradců (Rummell, Joyce, 2010). Program Eliza má své počátky v šedesátých letech a jeho úkolem bylo testovat umělou inteligenci. S psychologickým poradenstvím se spojuje proto, že byl navržen jako počítačový rogeriánský terapeut, který s pacientem aktivně rozmlouvá. Santhiveeran (2004) datuje použití počítačů v psychoterapii na rok 1972, s příchodem online fór a online podpory. Také Ainsworth (2001) považuje tento rok za počátek online poradenství. První demonstrace psychoterapeutického

sezení přes počítač se totiž odehrála právě v roce 1972 na mezinárodní konferenci o počítačové komunikaci (Jones, Stokes, 2008). Vznikaly také svépomocné a podpůrné skupiny, které se scházely prostřednictvím počítače s cílem umožnit členům diskuzi o osobních tématech. Smyslem bylo spojit lidi s určitým problémem, aby se mohli vzájemně podporovat. Sama Ainsworth takové skupiny organizovala od roku 1982. Tyto skupiny se staly časem velmi populární (Ainsworth, 2001, Horská, Lásková, Ptáček, 2010).

Přesně se však nedá vymezit, kdy začali odborníci prostřednictvím počítačů komunikovat s klienty, avšak je zřejmé, že první organizovanou bezplatnou poradenskou aktivitou na světě byla služba pro studenty s názvem: Zeptej se strýčka EZRA. Tato služba byla založena Feistem a Woronem v roce 1986 a je dodnes funkční (EZRA, 2012, Horská, Lásková, Ptáček, 2010). Poradna byla určená studentům, vyučujícím, rodičům, budoucím studentům apod. Zprvu tato poradna fungovala prostřednictvím 24 počítačů v kampusu univerzity, později mohli kontaktovat strýčka Ezra lidé z celého světa. Cílem bylo tazatelům poskytnout podporu či pocit, že jim někdo naslouchá, ale také zodpovězení praktických otázek spojených se studiem. Tento typ pomoci byl přijat kladně, což je zřetelné z počtu položených dotazů. Pro čtenáře může být zajímavé, že na webu jsou archivované všechny otázky a odpovědi od samotného založení poradny - uvádíme zde první dotaz položený strýčkovi Ezrovi ze září 1986. Můžeme tak sledovat styl odpovědi „poradce“ (EZRA, 2012):

Drahý strýčku Ezro,

Moje přítelkyně je frigidní, co s tím? Chilly Willy

Drahý Willy

Možná, že k Vám má ve vztahu odstup. Opravdu hodně případů frigidity má málo co s dočíněním s biologií, a mnohem víc s nezkušeností a nedostatečnou komunikací mezi milujícími, a to je něco, na čem můžete oba pracovat. A můžete si to užít!

Jsou tu dvě místa v kampusu, kde můžete oba získat pomoc. Kancelář zdravotní výchovy, ve 3. patře Gannettu, nabízí program nazývaný „Jak být lepší milující“. Skupiny začínají příští týden, tak si pospěšte se zapsáním. Také Roz Kenworthy z CGSS ve třetím poschodí Gannettu je výborná poradkyně, která už pomohla mnoha ženám, mužům a párům s tímto problémem a ostatními otázkami sexuality. Zavolejte jí (5-6884) nebo se u ní zastavte a sjednejte si schůzku; bude to pro vás oba nejlepší.

Tématem léčby deprese online se od roku 1993 zabýval Goldberg - velkoryse sloužil jako neoficiální poradce on-line podpory skupiny deprese "Chodci ve tmě". Dále od roku 1995 nabízel Grohol bezplatné poradenství v oblasti duševního zdraví v populární týdenní veřejné diskuzi. Od roku 1995 se začaly objevovat placené služby. Zprvu se většinou jednalo o odpověď na otázku za malý poplatek. První poskytoval placené online psychologické poradenství Holmes, neboť zjistil, že se na něj lidé obracují s žádostí o radu po emailu.

Zastával heslo: „plaťte, jestliže to pomáhá“. Jeho online služby měly rychle kladnou odezvu. Později (1995) vznikly další dvě zpoplatněné služby „Help Net“ a „Shrink Link“ (Ainsworth, 2001, Horská, Lásková, Ptáček, 2010).

Heinlen et al. (2003) uvádějí, že již od roku 1993 mohli klienti začít využívat online placených poraden. Ainsworth (2001) popisuje, že Sommers je považován za hlavního průkopníka e-terapie. Vytvořil totiž první placenou internetovou službu, ve které jde o více než zodpovězení jedné otázky. Nabízel pomoc výhradně přes internet a to v delším období. V letech 1995 až 1998 pracoval ve své online praxi s více než 300 klienty. Využíval také několik forem pomoci – email, chat a videokonferenci. Další osobností byl Needham, který v srpnu 1995 začal jako první nabízet výhradně chatovou službu v rámci e-terapie. Od roku 1995 do 1998 se věnoval 44 klientům. V polovině devadesátých let v USA Ainsworth (2001) našla cca 12 osobních webových stránek, které nabízely placené poradenství.

Horská, Lásková, Ptáček (2010) konstatují, že výrazný rozvoj e-terapie byl zaznamenán v souvislosti se vznikem „E-klinik“. Tyto obchodní společnosti se zaměřují na zabezpečení a zlepšování prostředí pro e-terapii. Jejich úkolem je zajistit špičkové zabezpečení online, prověřovat poradce, vést aktivní marketing apod. Terapeuti mohou za měsíční poplatek využívat služeb těchto klinik, které nabízejí mimo jiné webové stránky, z nichž lze provozovat vlastní praxi e-terapie. Naopak klienti na stránkách najdou seznam terapeutů, ze kterých si mohou vybrat terapeuta dle svých vlastních kritérií. Příkladem zmíněných klinik jsou: HelpHorizons a My TherapyNet.com (Ainsworth, 2001).

Důležitým milníkem v oblasti online poradenství bylo založení Mezinárodní společnosti pro duševní zdraví online (ISMHO), což je nezisková organizace založená v roce 1997. V roce 2010 měla přes 400 členů po celém světě. Členové jsou většinou pracovníci v oblasti duševního zdraví, výzkumníci, studenti ale i laici zajímající se o tato témata. ISHMO poskytuje online fórum pro své členy, aby zde mohli diskutovat různé problémy online duševního zdraví – např. výzkumy, publikace, standardy pro online praxi, témata online psychoterapie, online supervize, technické aspekty online poradenství apod. (ISMHO, 2010).

3.2. Evropa

V evropském kontextu je historie internetového poradenství spojována s tradicí bezplatných linek důvěry. Např. v Německu poskytují linky důvěry internetové poradenství od roku 1995. Ve Velké Británii známá organizace Samaritans, která má síť po celé zemi, nabízí krizovou intervenci kromě telefonického kontaktu také emailem. S touto službou přišli samaritáni v roce 1994, oficiálně ji však nabízí až od roku 2002 (Horská, Lásková, Ptáček,

2010). Dalšími organizacemi ve Velké Británii, které mimo jiné zajišťují i online poradenství, jsou SupportLine (linka důvěry) či ChildLine (krizová linka pro děti). ChildLine nabízí dětem možnost internetového poradenství přes email nebo chat. Důležité je, že všechny služby Childline včetně chatu jsou dostupné 24 hodin denně. Navíc dítě, které čeká na uvolnění místa v chatu, si zde může krátit čas sledováním filmů či hraním dětských her. Support line poskytuje kromě tradičních forem pomoci také pomoc přes email, avšak chat či skype zde nejsou k dispozici (Childline, 2012, Support line, 2012). Jones a Stokes (2008) uvádějí, že ačkoli email nenabízí okamžitou odezvu jako telefon, stala se tato forma pomoci velmi využívaná. Zajímavé je, že mnoho evropských organizací jako např. Samaritáni nenabízejí modernější formy internetového poradenství jako chat či VOIP. Možná k tomu přispívá i fakt, že v USA a Australii využívají klienti online služby mnohem více než ve Velké Británii (Jones, Stokes, 2008).

Horská, Lásková, Ptáček (2010) připomínají, že kromě linek důvěry a sítí různých organizací (např. pro drogově závislé, pro ženy ohrožené domácím násilím) je internetové psychologické poradenství také ve většině evropských zemí poskytováno jednotlivci či soukromými psychoterapeutickými organizacemi. Soukromí poradci běžně nabízejí moderní formy jako chat, skype či video chat. Tyto služby internetového poradenství jsou placené a označují se jako e-counselling a e-therapy.

3.3. Vývoj internetového poradenství v ČR

Počátky internetového poradenství v ČR můžeme datovat do druhé poloviny 90. let 20. století, avšak k jeho rozmachu došlo až v prvních letech nového tisíciletí. Internetové poradenství se rozvíjelo v síti linek důvěry, jejichž činnost zastřešuje Česká asociace pracovníků linek důvěry, která vznikla v roce 1995. Linky důvěry mají u nás tradici od roku 1964, kdy byla založena první linka důvěry na psychiatrické klinice Ke Karlovu (ČAPLD, 2012, Ptáček, Horská, Lásková, 2010).

Dle Antoše (2006, 2010) bylo prvním impulzem vzniku internetového poradenství u nás spuštění internetového portálu Linky důvěry Ostrava v roce 1997. Z počátku se na adrese serveru www.grendel.cz objevila rubrika Linky důvěry s informací o její existenci a s e-mailovou adresou. Spontánně začaly přicházet první e-maily s dotazy a prosbou o radu. Postupně tuto službu začínaly nabízet i další linky důvěry (LD Opava, LD Vsetín, Modrá linka) - v červenci roku 1999 nabízely tuto službu 3 linky důvěry z celé republiky. Posléze se přidávaly projekty i mimo síť linek důvěry jako InternetPoradna Olomouc v roce 2001 (Ptáček, 2010a). Modrá Linka začala poskytovat internetové poradenství v roce 1999 ve formě emailové podpory. Modrá linka už předtím komunikovala s neslyšícími klienty

pomocí „psacího telefonu“ a tyto zkušenosti s písemnou komunikací přispěly k diskuzím o možnosti emailové komunikace. Během roku 2005 zahájila provoz nové služby, která se realizuje přenosem hlasu po internetu nazývaného VOIP nebo audiochat. Nyní poskytuje poradenství pomocí emailu, chatu a skypu. Chat je od dubna 2012 v ročním ověřovacím provozu (Lásková, 2011, Modrá linka, 2012).

Ptáček (2010a) uvádí, že linky důvěry zprvu vedly velké diskuze o tom, zdali se vůbec má internetová komunikace s klientem stát součástí linek důvěry. Nakonec převážil názor, že není nutné trvat pouze na tradičním způsobu komunikace a že práci lze taktéž naplňovat i cestou internetového poradenství. ČAPLD proto přijala v roce 2005 etický kodex internetové poradny, avšak některé organizace disponují i svým vlastním etickým kodexem jako např. InternetPoradna.

Postupně byl rozpracován i systém vzdělávání pracovníků v internetovém poradenství. V roce 2000 Linka důvěry Ostrava uspořádala první vzdělávací kurz k tématu internetového poradenství a od roku 2004 se systematicky vzdělávání v této oblasti věnuje Modrá linka. Vzdělávací či výcvikové programy internetového poradenství jsou akreditovány MPSV (Lásková, 2011, Modrá linka, 2012, Ptáček, 2010a). Kromě vzdělávání se staly novinkou konference o internetovém poradenství. První konference se konala v roce 2008, druhý ročník následoval v roce 2010. Konferenci pořádala Modrá linka. V roce 2011 se k těmto odborným aktivitám přidala Internetporadna, která uspořádala konferenci Internetové poradenství v praxi. V roce 2012 pořádala Modrá linka další konferenci Rozmanité světy internetového poradenství (InternetPoradna, 2012a, Modrá linka, 2012).

Kromě linek důvěry využívá elektronickou formu stále více organizací, které tak nalézají cestu ke svým klientům. Počet internetově poradenských míst není znám, protože neexistuje žádný jednotný seznam. Dosud jsou stále výjimečné organizace, které se na činnost internetového poradenství specializují jako např. InternetPoradna (Ptáček, 2010a). V InternetPoradně je do poradenství zapojeno na 230 odborníků z celé ČR, z toho nejvíce psychologů (InternetPoradna, 2012a). Celkově lze shrnout, že všechny linky důvěry poskytují konzultaci pomocí e-mailu, objevuje se však čím dál více chat (např. LD Olomouc ve spolupráci s InternetPoradnou, Spondea, Modrá linka, Linka bezpečí, Linka důvěry Dětského krizového centra) nebo VOIP (např. Modrá Linka, Linka důvěry Dětského krizového centra, Linka důvěry Kladno). Internetové poradenství je v současnosti v ČR také nabízeno jednotlivci (psychology, psychoterapeuty) většinou jako placená služba, kde je požadovaná úhrada předem. Ptáček (2010a) upozorňuje, že většinou se tyto privátní weby vyhýbají nastavení hranic, v rámci kterých je internetová konzultace ještě smysluplná.

Problémem bývá také nabídka poradenských služeb, která buď není specifikována, anebo obsahuje poradenství ze všech oblastí. Klient si tak kupuje službu, o které má velmi málo informací.

4. Formy internetového poradenství

Internetové psychologické poradenství lze poskytovat v mnoha modalitách. Nejstarší formou online pomoci je emailové poradenství, teprve potom se přidávaly ostatní moderní formy komunikace jako chat, VOIP či videokonference. V této kapitole se podrobně zaměříme na jednotlivé formy online psychologické pomoci.

4.1. Pětidimenzionální model online poradenství

Zajímavý pohled na složky internetového poradenství zaujímá Suler, proto považujeme za vhodné zde jeho pojetí prezentovat. Suler (2000) představuje pětidimenzionální model online poradenství, neboť dle něj existuje pět možností, jak může poradce komunikovat s klientem v online prostředí. Každý psycholog může s jednotlivými složkami pracovat s ohledem na svůj preferovaný terapeutický přístup či metody (např. lze více podporovat imaginativní složku). Jednotlivé elementy mohou být různě kombinovány:

1. synchronní x asynchronní

Mezi synchronní formu online komunikace patří chat, videokonference a telefonování prostřednictvím internetu. Asynchronní komunikace zahrnuje email či různé typy diskusních fór (Trepal et al., 2007). V synchronní formě poradenství jak klient, tak poradce komunikují ve stejný čas na svém počítači přes internet. Tato komunikace může probíhat prostřednictvím textu, zvuku či videokonference. V asynchronním poradenství dochází ke zpoždění komunikace mezi poradcem a klientem, není tedy nutné, aby oba účastníci komunikace spolu hovořili ve stejném čase (Barnard, 2010, Suler, 1996). Suler (1996) konstatuje, že zpožděná komunikace má tu výhodu, že lidem umožňuje říci to, co vlastně chtěli.

2. textová komunikace x senzorická forma komunikace

Textová komunikace probíhá prostřednictvím emailu či chatu a je co se týče požadavků na speciální počítačové komponenty či rychlost připojení k internetu nejméně náročná. Při využití senzorických metod komunikace je totiž většinou potřeba mikrofon či web kamera a je nutné rychlejší připojení k internetu (Barnard, 2010, Suler, 2000). Mohlo by se zdát, že jedině senzorická forma komunikace dává poradci možnost, jak komunikovat efektivně s klientem. Avšak poradenství lze úspěšně provádět i jen za použití psaného textu. Připomeňme si Freuda, který léčil některé pacienty výhradně prostřednictvím psaného textu a také při terapii seděl za klientem tak, aby ho neviděl. Klient mohl volně hovořit o svých problémech, bez ohledu na řeč těla a výraz obličeje terapeuta, takže nemohl být inhibován jeho fyzickými reakcemi. Ve vztahu mezi terapeutem a klientem vznikl jistý odstup, a tudíž

psychoanalytická technika podporovala disinhibici, která má nyní velký význam v online psychologickém poradenství (Fenichel et al., 2002, Suler, 1996, 2004).

Lago (1996) dle Hanley, Reynolds (2009) vyjádřil vztah mezi klientem a terapeutem při textové komunikaci tímto paradoxem: „Jsem s Vámi spojen hluboce psychicky a emocionálně na svém počítači, ale stále jsem od Vás izolován, co se týče fyzického smyslu (žádný zrakový podnět, žádný zvuk, žádný dotek). Je to na jednu stranu velmi osobní, na druhou stranu velmi neosobní.“

Ačkoli Suler (2000) odděluje textovou a senzoricou formu komunikace, zdůrazňuje, že je nutné si uvědomit, že i čistě textová forma komunikace většinou v dnešní době obsahuje také vizuální prvky, jako jsou emotikony, kapitálky apod. Lidé potřebují i psanému textu dodat vizuální komunikační kontext. Suler (1996) dále připomíná, že na rozdíl od běžných sociálních interakcí, interakce v online prostředí si můžeme ukládat do svého počítače, takže terapeut i klient se k předešlé komunikaci mohou vrátit. Barnard (2010) doporučuje textovou formu komunikace klientům, kteří chtějí využít psychologické poradenství, avšak necítí se ještě na osobní kontakt či jsou citliví na své soukromí. Navíc je pro některé klienty lepší svůj problém popsat písemně než o něm mluvit (psaní může mít i terapeutický efekt), avšak naopak jiným klientům dělá problém právě vyjadřování se prostřednictvím textu a volí raději senzoricou formu komunikace. Je třeba pamatovat na to, že každému klientovi může vyhovovat jiná forma a způsob online komunikace. Při komunikaci prostřednictvím textu se může klient cítit více anonymně a bezpečněji. Je nutné si však uvědomit, že při psaném textu může docházet k jeho mylným interpretacím a to jak ze strany klienta, tak i z pohledu poradce, čehož by si měl být poradce vědom. Navíc i mezi jednotlivými formami online textového poradenství jako je chat (synchronní) a email (asynchronní) jsou značné rozdíly z hlediska stylu komunikace. Těmto rozdílům a dalším aspektům textové komunikace se budeme níže v tomto textu podrobně věnovat.

I při běžné verbální komunikaci nám dává hlas, vzhled či mimika více informací o člověku. Někdy při face to face kontaktu dochází u člověka k rozporům mezi tím, co říká a jeho neverbální komunikací. Tyto rozpory však většinou nelze postřehnout v čistě psané formě interakce. Zapojení smyslových modalit snižuje možnost našeho vzájemného nepochopení. Navíc jsou senzoricke formy poradenství vhodné pro klienty, kteří neovládají rychlé psaní na počítači (Barnard, 2010, Suler, 2000).

3. aktuálnost x představivost

Internet nám nabízí široké možnosti, jak využít naši představivost, neboť reálný svět je v tomto prostředí od nás hodně vzdálen. Člověk zde vystupuje jako imaginární osoba, která je často doprovázena svým grafickým avatarem, a jedinec může mít dokonce i imaginární identitu. Internet je tedy zaplněný imaginárními lidmi a imaginárními komunitami. Zapojením našich smyslů se zvyšuje aktuálnost, neboť pak komunikace probíhá většinou pomocí zvukového přenosu či videokonference. Terapeut i klient si tak mohou ověřit identitu toho, s kým hovoří. Některým klientům je příjemnější a podporuje to jejich vyjadřování, když cítí přítomnost reálného terapeuta.

4. automatizované x interpersonální

V kapitole o historii internetového poradenství jsme zmiňovali např. program Eliza, který měl nahradit terapeuta počítačem a komunikace s klientem měla probíhat plně automaticky bez přítomnosti poradce. V současné době může bez přítomnosti psychologa probíhat některá psychologická počítačová diagnostika nebo lze využít plně automatizovaný online terapeutický program. V interpersonální rovině komunikuje s klientem terapeut a Suler (2000) dodává, že „lidé potřebují lidi“, čímž zdůrazňuje potřebu lidského faktoru i v psychologickém poradenství či diagnostice. Proto se dává většinou i v dnešní době přednost interpersonální komunikaci.

5. neviditelnost x přítomnost:

Někteří klienti online poradenství mají pocit, že nekomunikují přímo s poradcem, ale s počítačem (toto je patrné zvláště u textových forem poradenství). Poradce je pro ně jakoby skrytý, takže se mohou cítit bezpečněji a příjemněji. Takto neviditelný klient také nemusí pociťovat stigma, že je pacientem, neboť viditelně nedochází do žádného poradenského zařízení. Navíc si na internetu plno „neviditelných“ lidí pročítá různá diskusní fóra s tematikou duševního zdraví, což ale může naopak u některých osob vyvolat až paranoidní představy, že všechno co na internetu napíše, je někým sledováno či čteno. Je tedy nutné uvést, že přítomnost klienta nebo terapeuta se zvýrazní v případě synchronní a sensorické komunikace, neboť „tady a teď“ slyšíme a vidíme reálnou osobu.

4.2. Pohled na jednotlivé formy online psychologického poradenství

V předchozí kapitole jsme se seznámili s pěti dimenzemi online poradenství z pohledu Sulera. Nyní zaměříme pozornost na jednotlivé formy online psychologické pomoci. Griffiths (2005) dělí online poradenství do pěti druhů. Každou formu online pomoci se snaží popsat jak z její silné tak i slabé stránky. Prvotní jeho inspirací bylo zamyšlení Connalla (2000), které

do značné míry Griffiths (2005) doplnil a rozpracoval. Ačkoli se nám zdá i jeho rozšířené pojetí velmi zjednodušující, přesto ho považujeme za vhodné zde uvést. Jeho dělení na jednotlivé formy online poradenství jsme zobrazili do následující tabulky 1:

Typ poradenství	Charakteristika
Otázka a odpověď	Klient napíše svůj problém, poradce mu odpoví.
	Výhoda: vhodné na problémy dobře definované a stručně popsané.
	Nevýhoda: není ideální, když je povaha problému složitá a problém přetrvává již delší časové období.
Chat	Klient si chatuje s poradcem, doba chatu je většinou předem stanovena (obvykle cca 60 minut).
	Výhody: doporučuje se pro méně závažné případy, netraumatického původu (vztahové problémy, pracovní stres apod.) a pro klienty, kteří rádi píší.
	Nevýhody: nevhodné pro osoby trpící závažným nebo chronickým problémem (deprese, závislosti, trauma), kde může terapeut výrazně postrádat neverbální komunikaci klienta.
Email	Klient a poradce komunikují prostřednictvím emailů.
	Výhody: vhodné pro klienty, kteří potřebují popsat svůj problém okamžitě „právě teď“, výborné také jako doplnění face to face terapie, a v neposlední řadě klient i poradce se mohou vzájemně kontaktovat dlouhou dobu po skončení formálního sezení.
	Nevýhoda: nevhodné u klientů, kteří neradi dlouho píší.
Online skupiny s účastí poradce	Klient se setkává s ostatními lidmi s podobným problémem v chatových místnostech či emailových konferencích. Poradce diskusi moderuje.
	Výhody: když se člověk cítí sám se svým problémem, může tak problém s ostatními sdílet, dostává okamžitou zpětnou vazbu v neohrožujícím (ne face to face) prostředí.
	Nevýhody: stojí za povšimnutí plno etických a právních otázek, např. se může kdokoli do skupiny přihlásit a lhát o své identitě, situaci apod.
Videokonference	Terapeut a klient se scházejí v předem stanovených termínech, podobně face to face terapii.
	Výhoda: vhodné, když si klient přeje, aby ho mohl poradce posoudit komplexně.
	Nevýhoda: vizuální obraz může mít někdy horší kvalitu.

Tabulka 1. Dělení online psychologického poradenství

Všimněme si, že Griffiths (2005) opomíjí zvukovou formu komunikace s klientem přes internetový telefon, ale na druhou stranu již hovoří o využití videokonference. Do online poradenství lze také zařadit i online terapeutické programy, které jsou cíleny na jednotlivé duševní poruchy (např. deprese, úzkosti) a využívají většinou KBT terapii. Dle Barnarda (2010) jsou tyto programy v dnešní době na vzestupu a program může být dokonce i plně automatizovaný bez zásahu terapeuta. Avšak většinou probíhá ve spolupráci s poradcem. Tyto terapeutické programy nacházejí postupně využití i v ČR, např. centrum adiktologie spustilo

online svépomocný intervenční program pro osoby, které mají problém se závislostí na internetu nebo s prokrastinačními tendencemi. Program je rozdělen do tří základních částí, které na sebe navazují: motivační fáze, fáze změny a fáze prevence relapsu. Klientům jsou k dispozici online poradci, kteří sledují cestu každého zúčastněného a mohou mu dodat online zpětnou vazbu. Navíc s nimi v případě potřeby může klient kdykoli komunikovat prostřednictvím emailu (Centrum adiktologie, 2010). Z prostorových důvodů se však bohužel není možné těmto programům v naší diplomové práci věnovat podrobněji.

Nyní se podrobně zaměříme na jednotlivé formy internetového psychologického poradenství. Budeme se snažit zaujmát nezávislý pohled, abychom představili každý druh online pomoci jak z negativní tak i z pozitivní stránky.

4.2.1. Otázka a odpověď

Nejjednodušší formou online psychologické pomoci může být položení otázky odborníkovi, který ve stanoveném čase klientovi poskytne patřičnou odpověď. Griffiths (2005) uvádí, že na rozdíl od následujících typů online poradenství, se v případě takto položené otázky neparcuje s terapeutickým vztahem, ale pouze s poskytováním informací. Časové rozšíření této formy pomoci pak probíhá většinou prostřednictvím emailového poradenství. U nás nabízí poradenství ve formě otázky a odpovědi např. Internetporadna. Na rozdíl od Griffitha (2005) se domníváme, že hranice mezi „otázkou a odpovědí“ a „emilem“ se velmi stírají, neboť např. na výše zmíněném portálu Internetporadna lze v některých případech v sekci psychologické poradenství sledovat i déletrvající komunikaci mezi poradcem a klientem, která umožňuje pracovat i s poradenským vztahem, a tudíž má tato komunikace dle Griffitha (2005) spíše charakter emailu. Otázky s odpověďmi mohou, avšak nemusejí, být zpřístupněny pro širokou veřejnost, aby mohly sloužit jako zdroj informací osobám, které se nacházejí v podobné životní situaci (plní funkci pasivního poradenství). Např. portál InternetPoradna zobrazuje všechny otázky a odpovědi klientů na svém webu (Griffiths, 2005, InternetPoradna, 2012a). Veselský (2012) upozorňuje, že zveřejňování otázky tazatele s odpovědí odborníka představuje účinný způsob kontroly práce poradce odbornou veřejností.

4.2.2. E-mail

Emailové poradenství představuje asynchronní komunikaci, kde není nutné, aby klient a poradce byli ve stejnou dobu online (Barnard, 2010). Tato forma pomoci má jak u nás tak i v zahraničí nejstarší historii, a proto je dnes nejvíce zmapovaná co se týče metodiky a i odborných výcviků (Lásková, 2010b). Tento typ poradenství se tak stal nejčastější formou psychologické online pomoci (Ainsworth, 2001, Grohol, 2011, Suler, 2000). Mallen, Vogel,

Rochlen (2005) konstatují, že email je v dnešní době nejjednodušší a nejlevnější cesta, jak komunikovat s klientem. Ačkoli se jedná o nejrozšířenější formu online poradenství, představuje využití emailu jeho komunikačně nejvíce omezenou formu. Proto se i cíle emailového poradenství zaměřují maximálně na orientaci klienta v jeho situaci, na jeho povzbuzení a nabídku konkrétního řešení, které často spočívá v kontaktu na další interaktivnější způsoby pomoci (Veselský, 2012). Grohol (1999b) však upozorňuje, že u emailu je velmi problematické zajištění bezpečí klienta, neboť existuje více různých možností zneužití emailu. Proto se v zahraničí stále častěji preferuje ukládání otázek přímo na poradenský web, kde si klient vyzvedne i odpověď od psychologa.

Někteří lidé si vybírají asynchronní komunikaci z toho důvodu, že zde mohou všechny své obtíže popsat ve své komplexnosti a detailu, avšak při chatu by byli časově omezováni (Kraus, Stricker, Speyer, 2010). Jones, Stokes (2008) připomínají, že pro některé klienty, ale rovněž i pro poradce, je velmi důležitá právě tato vlastnost emailu, kde si lze dostatečně rozmyslet vše, co je potřeba napsat. Email mohou preferovat lidé, kteří rádi píšou a také ti, kteří jsou velmi časově nebo pracovně vytíženi a nemohou se tudíž pravidelně setkávat s terapeutem. Klient tak může email poslat nebo si ho přečíst kdykoli (i v nočních hodinách), což mu umožňuje i za těchto okolností obdržet psychologickou službu (Ainsworth, 2001, Mallen et al., 2005).

Ainsworth poté, co obdržela od poradce první odpověď na svůj email, popsala takto své pocity: „*Byli jsme ve spojení. Fyzicky jsme byli odděleni pěti státy, ale psychicky jsme byli více spojeni, než kdybychom byli ve stejné místnosti*“ (Ainsworth, 2002, s. 198). Dále Ainsworth (2002) dodává, že se cítila mnohem příjemněji při komunikaci přes email, protože mohla poradci odkrýt to, co v danou chvíli považovala za bezpečné.

Klient by měl být vždy upozorněn na to, za jakou dobu na email dostane odpověď (Allen, Elleven, 2004). Dle Ptáčka (2003b) pro smysluplnou realizaci a efektivní přínos online poradenství má význam přibližně 5 výměn e-mailu mezi poradcem a klientem. Po překročení tohoto počtu přestane být proces většinou produktivní a začnou se v něm opakovat investice klienta i poradce, které již jednou byly použity. Je nutné mít na paměti, že opakování emailových výměn bývá jedním z hlavních znaků navázání klienta (Ptáček, 2010d). Čas, který potřebuje poradce na odpověď, se pohybuje od 20 minut do dvou hodin. Na linkách důvěry většinou odpověď na email píše jeden pracovník, po něm jeho odpověď čte ještě další poradce a email tak prochází vzájemnou konzultací s možností následných úprav (Antoš, Lásková, Láška, 2005).

Je nutné zdůraznit, že ne všechny emaily mají stejný charakter. S každým typem emailových dotazů pracuje poradce odlišně, např. u naléhavých dotazů je snaha zajistit klientovi co nejrychlejší odpověď (Lásková, 2011, Veselský, 2011). Pro účely této práce využijeme následující typologii emailů (Lásková, 2011):

1) Testovací emaily- klient tímto emailem testuje poradnu dříve, než se svěří se svým problémem. Odpověď na testovací email je proto pro klienta důležitá, neboť tak získá či nezíská v poradnu důvěru.

„Poradte mi, jak mám odmítnat přehlídky v prádle, hrozně se stydím. Taťána Kuchařová“

2) zneužívající emaily- stejně jako při telefonické intervenci i v emailovém poradenství se objevují klienti, kteří zneužívají poradnu pro uspokojení svých potřeb (např. sexuálních). Zneužívání se může týkat obsahu emailu či jeho rozsahu. Píšící osoba nemá ve skutečnosti zájem o pomoc poradny.

Na dětskou linku důvěry se opakovaně obrací 65letá žena, která posílá e-maily v rozsahu 10 stran textu, ve kterých si stěžuje na současné poměry a chválí komunistické období v ČR. Na odpovědi pracovníků nereaguje, ale pokračuje v zaslání těchto e-mailů 20x do měsíce.

3) informativní emaily – dle Láskové (2011) je těchto emailů až čtvrtina celkového počtu kontaktů na linkách důvěry. Klienti prostřednictvím emailu žádají o informace.

Ahoj, je mi 16 let, jmenuji se Erika. Bydlím s mámou v Líšni. Už dva roky se řežu do rukou i do nohou. Včera jsem to řekla mámě, chci s tím skončit a hledáme, kam mám zajít, za jakým doktorem nebo tak. Znáte někoho dobrého? Vím, že sama to nezvládnou, to už jsem mockrát zkoušela. Držte mi pěsti. Eri

4) naléhavé emaily – klienti se v tomto typu emailů obracejí na poradce v nejrůznějších typech krizí.

AHOJ!!!! To je hrozné proč??? se to musilo stát. PLÁČU a nemůžu nijak přestat už NIC nebude jako dřív, ach jo. Můj přítel mě opustil a podvedl..... musím furt plakat i teď pláču. Jsem tak UNAVENA, chce se mi spát, prostě to zabalit, zavřít oči a nechat to být.... jak mi to mohl udělat.

5) poradenské emaily - tyto druhy kontaktů patří k nejčastějším v online poradenství na linkách důvěry. V poradenských e-mailech se objevuje velmi rozsáhlý tematický záběr.

Jsem obětí domácího násilí. Kvůli hrubosti mého muže jsem již rok u mých rodičů. Nejsem však schopna kvůli psychické labilitě rozhodnutí, jak dále v životě pokračovat. Neustále s rodiči žít nemohu, k partnerovi se velmi bojím vrátit. Zodpovědnost za jakékoliv rozhodnutí ale nejsem schopná unést. Můžete mi nějak pomoci?

Ptáček (2010c) zdůrazňuje, že jednotlivé typy emailových kontaktů nejsou striktně rozděleny na vymezené kategorie, což můžeme sledovat v zobrazeném schématu 3. Naopak

se vymezené skupiny emailů překrývají, mají společné plochy, na kterých nabývají nejrůznějších podob, a proto je hranice mezi nimi často velmi nejasná.



Schéma 3. prolínání jednotlivých typů emailových kontaktů dle Ptáčka (2010c)

Emailová výměna mezi klientem a poradcem prochází několika etapami (Lásková, 2011), které znázorňujeme ve schématu 4. První fází tvoří přijetí emailu, jehož obsahem je stanovení pořadí odpovědí, zpracování emocí, které daný e-mail vyvolává apod. V druhé fázi se pracuje s archivem vyřízených kontaktů, kdy se zjišťuje, zdali jde o prvotní kontakt, nebo klient již do poradny někdy napsal, což má vliv na formulaci odpovědi. Jinak se pracuje se stálým klientem a jinak s klientem, který poradnu kontaktoval poprvé. Klíčovým momentem je zjišťování zakázky klienta, avšak identifikovat zakázku může být někdy obtížné. Fáze formulace odpovědi je časově nejnáročnější a nejdůležitější fází celého poradenského procesu. Odpověď by měla být naformulována tak, aby odpovídala klientovu způsobu myšlení, jeho logice a používané slovní zásobě apod. Odpověď je většinou před odesláním konzultována s dalším pracovníkem (Lásková, 2011, Ptáček, 2004).

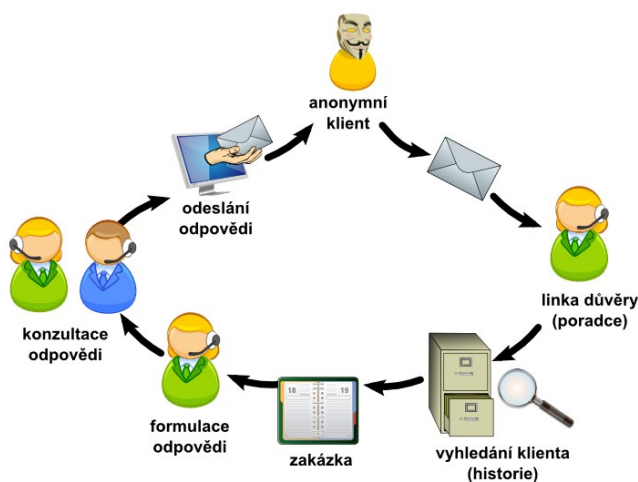


Schéma 4. průběh emailové komunikace mezi poradcem a klientem

Musíme zdůraznit, že klíčová je také struktura a obsah odpovědi na email. Dle Ptáčka (2010d) je struktura odpovědi postavena na čtyřech základních pilířích: oslovení klienta – úvodní text – komentující text – zakončení odpovědi. V první části odpovědi nesmí chybět pozdrav a oslovení klienta, po té následuje úvodní text (reflexe pocitů, shrnutí sdělených informací klientem). Důležitou částí odpovědi je reakce na zakázku, po té případně poradce doplní důležité bonusy a odpověď může být zakončena (Lásková, 2011, Ptáček, 2004).

Veselský (2011) připomíná, že odpověď na email by měla být podporující, respektující, seriózní a zaangažovaná:

Podporující – odpověď nesmí být lhostejná či dokonce odsuzující. Měla by obsahovat empatickou podporu, avšak ne utěšování či zjednodušující bagatelizaci.

Respektující – odpověď nemá být manipulativní, nikdy nedoporučujeme klientovi přímo, co má udělat, ale navrhuje, co by mu mohlo v jeho situaci pomoci, a přitom respektujeme jeho schopnosti a právo rozhodnout se sám.

Seriózní – odpověď nesmí být vulgární, příliš krátká, nic neříkající atd. Je vhodné volit taková slova a formulace, která může klient pochopit. I když má poradce dojem, že nejlepší by bylo osobní setkání s odborníkem, neměl by v odpovědi chybět návrh, co by se v tazatelově situaci dalo dělat.

Zaangažovaná – odpověď by neměla být neosobní. Poradce by se měl vyvarovat fráží a klišé, a na místo toho by měl co nejvíce projevit zájem a spoluúčast.

4.2.3. Přenos zpráv z internetových stránek

V zahraničí se tento typ pomoci nazývá web-based message systém, avšak v praxi se s touto formou pomoci u nás moc nesečkáme (Lásková, 2010b). Dle Ainsworth (2001) je tato forma pomoci na vzrůstu kvůli lepšímu zabezpečení klientových osobních informací. Zpráva totiž není uložena v počítači klienta, ale je přímo na webu provozovatele, kde si klient pod svým heslem přečte odpověď poradce. Svoji zprávu a odpověď tak vidí jen klient. Barnard (2010) tento způsob komunikace s klienty ve své vlastní praxi využívá, protože chce zajistit klientům maximální bezpečnost sdílených informací. Dalším jeho argumentem pro využívání této služby je, že email nemá garanci doručení pošty. Může se tedy stát, že pošta nebude doručena včas či dokonce nebude doručena vůbec. Také může klient poslat email s velmi citlivými informacemi omylem někomu jinému, což je minimálně nepříjemné. Grohol (2011) podporuje tyto speciální emailové systémy, protože zde není možné, aby si email přečetla třetí strana. Systém je speciálně navržený, což s sebou přináší zvýšené pořizovací a provozovací náklady pro poskytovatele služby oproti bezplatnému používání emailu. Grohol (2011) uvádí,

že v zahraničí se cena za jednu odpověď na email pohybuje od 25 do 125 \$, cena zahrnuje jak práci poradce, tak i zaručované bezpečí zaslanych informací. Ostatní formy online poradenství jako chat, video či poradenství prostřednictvím VOIPu se účtují od minuty nebo se platba provádí za hodinu, taxa je zhruba od 100 do 250 \$ za hodinu. I v ČR nabízí řada psychologů privátní online psychologické konzultace. Pro představu uvádíme v následující tabulce ceník privátních online psychologických služeb Psychoporadna.cz (Psychoporadna, 2012):

Typ konzultace	cena
Email	480 Kč
Chat 30/45/60 minut	360/480/620 Kč
Skype 30/45/60 minut	430/620/820 Kč
Videochat 30 minut	550 Kč

Tabulka 2. Ceník vybraného privátního poskytovatele online psychologických služeb

4.2.4. Chat

Lásková (2010b) charakterizuje chat jako elektronickou obdobu rozhovoru. Chatová psychologická pomoc je realizována prostřednictvím programu ICQ nebo probíhá v chatovací místnosti přímo na stránkách provozovatele. Dle Allena a Ellevena (2004) je chat vhodný pro klienty, kteří jsou od poradce hodně vzdáleni (např. při cestování) nebo pro jedince, kteří chtějí okamžitou reakci poradce. Klouda (2010) připomíná, že obzvláště u linek důvěry pro děti a mládež je poradenství prostřednictvím chatu možností, jak se přiblížit ke své cílové skupině, pro kterou se internet stal běžným komunikačním prostředkem a tudíž zde také většinou hledají pomoc.

Chatová pomoc má samozřejmě klady ale i zápory. Je nutné si uvědomit, že při textové formě komunikace ztrácíme veškerá vizuální data o klientovi jako je jeho vzhled, postura, věk, barva pleti, ale i jeho mimika a oční kontakt, což může mít výhody i nevýhody. Výhodou může být např. to, že psychologická intervence není těmito údaji ovlivněna, stírají se kulturní rozdíly oproti face to face kontaktu, kde by se poradce těmito informacemi pravděpodobně do velké míry řídil. Musíme pamatovat ale také na to, že nám klient tyto informace může poskytnout zkreslené nebo může dokonce o své identitě (např. věku) lhát. V chatu ztrácíme také veškerá auditivní data, takže nemůžeme registrovat ani tón hlasu, změny tónu a rychlost hlasu klienta (Alleman, 2002, Mallen, Vogel, Rochlen, 2005). Tato data většinou mnohým psychologům chybí a je pro ně těžké si o klientovi bez vizuálních a auditivních údajů udělat celkový dojem. V chatu jsme odkázáni pouze na klientův popis situace, který ne vždy odhaluje skutečnou podstatu jeho stavu (a to ze strany podcenění i

přecenění) (Klouda, 2010). Jakubeková (2010) uvažuje o tom, zda je možné při chatu identifikovat neverbální komunikaci. Myslí si, že pokud to vůbec možné je, potom jedinečnou analýzou psaného sdělení, tedy obsahu a individuálních znaků psané komunikace.

I když při písemné komunikaci nemáme nonverbální signály, dá se s tím vyrovnat dvěma technikami: emocionálním ozávkováním a popisnou blízkostí (Collie, Mitchell, Murphy, 2001, Trepal et al., 2007). Tyto techniky lze využít jak při emailu tak chatu.

U emocionálního ozávkování vybízíme klienta, aby uváděl v závorkách do kontextu důležitý emoční obsah, který nemůžeme vyrozumět z textu. Tady je příklad klientovi zprávy:

„Přečetla jsem si mnohokrát Váš poslední email /cítím se znovu hloupě/ a ačkoli si cením Vašich slov /nemůžu uvěřit, že ve mne máte takovou důvěru/, nemyslím si, že někdy budu mít nějaký hodnotný vztah /velmi velmi smutná/. Richard mi opět zavolal jen aby mi řekl, že jsem idiot /rozzlobená na sebe/. Je tak ubohý. Ale, hmm, teď když znovu přemýšlím o tom, co jste řekl, myslím, že se vlastně zlobím mnohem víc na něj než na sebe. /Divný. Právě teď se cítím docela dobře/.“ (Collie, Mitchell, Murphy, 2001).

Druhou techniku – popisnou blízkost- používáme dle Collie, Mitchell, Murphy (2001) k prohloubení vztahu mezi klientem a terapeutem. Uvádíme příklad terapeuta emailu:

„Právě jsem přečetl Váš email, Angie, a zešířila se usmívám. Když přemýšlím o Vašem úspěchu nad Vaším pocitem viny, přistihl jsem se, jak pokyvují hlavou a říkám s úsměvem „zvládla jste to, opravdu jste to zvládla“. Kdybyste tu právě teď byla se mnou, viděla byste mě, že krčím rameny a gestikuji s rukama ve vzduchu jako bych říkal „dobře... vypadá to, jakoby síla viny zcela shořela“. Gratuluji, Angie.“

Je dobré si uvědomit, že ačkoli existují techniky, kterými se dá překonat chybění neverbální komunikace, terapeutovi nemusí přesto tento typ komunikace vyhovovat. Může se jednat i o velmi schopného terapeuta při face to face sezení, ale při textové komunikaci vše musí poradce verbalizovat, což mu nemusí připadat přirozené a vyžaduje to dlouhodobější nácvik. I když terapeut v chatu automaticky používá svoji řeč těla, vyjadřuje své emoce přes tělo, toto vše musí převádět do textové komunikace, aby dal klientovi zpětnou vazbu - např. „Když jsem četl Vaši poslední zprávu, moje tělo bylo úplně napjaté“. Při face to face sezení je běžné, že poradce používá nonverbální gesta, aby vyjádřil porozumění klientovi a podpořil jeho další vyjadřování, což v chatu nelze. Z důvodů chybění neverbálních informací se musí terapeut na některé informace ptát detailně. Ptáme se např., jak se cítí klient v daný moment (Mallen, Vogel, Rochlen, 2005). Haberstroh (2009) upozorňuje na to, že když se při chatu zkoumá hodně témat, mohou pak být některá sezení příliš zmatečná. Je tedy vhodnější používat méně ale více promyšlenějších otázek a komunikaci doplňovat sumarizacemi.

Typickým znakem chatového kontaktu (oproti telefonu) je jeho delší trvání, což se může u privátních psychologů prodražit zvlášť v případě, když klient píše pomalu a terapeut si účtuje sezení od minuty. Komunikace na chatu trvá průměrně mezi 20 až 40 minutami. Zdlouhavá komunikace na chatu je dána písemnou formou, ale také nutností

vyjadřovat v psaném projevu to, co je jinak obsaženo ve verbální a paraverbální složce mluvené řeči (Ainsworth, 2001, Klouda, 2010). Suler (1996) zdůrazňuje, že u chatu trvá také několik sekund nebo i dokonce minut, než druhému člověku odpovíme, takže dochází k prodlužování textové komunikace oproti mluvenému slovu.

Klouda (2010) připomíná, že uživatelé internetu jsou navyklí pracovat v jednu chvíli na více úrovních (např. komunikují s několika přáteli na chatu najednou avšak s každým nezávisle), což způsobuje jistou míru nesoustředěnosti a riziko menší angažovanosti v probíhajícím poradenském kontaktu. Obzvláště u dětí a dospívajících se jedná o běžný způsob fungování a je zapotřebí při provozu chatu počítat s tím, že určitá část kontaktů bude neočekávaně přerušena. U klienta, který kromě poradenského kontaktu komunikuje paralelně s dalšími uživateli chatu, mohou vznikat až nepřírozené pauzy v chatovém kontaktu s poradcem. Při komunikaci v chatu je velmi těžké pracovat s pauzami, neboť mohou být dané výše zmíněnou roztržitou komunikací, pomalým psaním klienta, ale také důvody, které se vyskytují i ve face to face kontaktu. Psycholog obtížně rozpozná, zda se klientovi velmi těžko hovoří o problému, nebo zda si šel uvařit kávu. Pro poradce je obtížné identifikovat, zda bude klient pokračovat ve psaní a potřebuje ještě čas, nebo zda má terapeut odepsat či změnit téma diskuze. Je dobré si uvědomit, že v komunikaci face to face nás pauzy stimulují k produkci slov, avšak internet nám nabízí si hospodařit s časem i pauzami tak, jak je nám to příjemné. Na druhou stranu je nutné dodat, že někteří lidé mají výborný intuitivní smysl k udržení konverzace – ví, kdy mají čekat, psát, poslouchat (Klouda, 2010, Kraus, Stricker, Speyer, 2010, Suler, 2000).

Při textové komunikaci je tedy vysoká pravděpodobnost vzájemných nedorozumění (Klouda, 2010). Možná nedorozumění v textové komunikaci se do jisté míry intuitivně snažíme kompenzovat zakomponováním vizuálních prvků, jako jsou emotikony, barvy, capslock, velikost písma apod. Časté je také používání zkratk (např. nn, tj, jj), akronymů (lol, omg apod.) nebo v malé míře i ozávkování emočně důležitého obsahu /smích/ (Alleman, 2002, Suler, 1996). Je nutné, aby poradce většinu používaných zkratk znal, jinak může dojít ke zbytečným nedorozuměním. Jakubeková (2010) upozorňuje na vysoké riziko špatného vyložení animací, ikon i psaných vět. Souhlasíme s Mallenem, Vogelem, Rochlenem (2005), kteří konstatují, že emotikonů je velmi málo, jsou schematizující a v komunikaci nemohou stačit. Navíc může být emotikon dezinterpretován – „usmívající se smajlík“ ☺ může např. znamenat, že se klient v danou chvíli cítí šťasten, nebo také že se usmívá při psaní této věty. Navíc se domníváme, že někdy jsou emotikony při komunikaci psány až skoro automaticky

bez uvědomění si příslušné emoce. Doporučujeme proto využívat spíše slovního popisu emocí ve formě emocionálního ozávkování.

Na začátku chatového sezení by měli být klienti seznámeni s informovaným souhlasem, který může být umístěn ke stažení na webu provozovatele nebo ho poradce zašle klientovi přímo na jeho email. Neztrácí se tak čas na prvním sezení vysvětlováním organizačních záležitostí. Linky důvěry, které u nás poskytují chatové poradenství, mají na svém webu většinou uvedena pravidla chatového poradenství – pravidla chatu některých linek důvěry můžeme sledovat v příloze 2. Domníváme se, že by měl být na tato pravidla kladen velký důraz, neboť pak klient přesně ví, do jaké služby vstupuje a co od ní může očekávat. Stejně tak jako u face to face kontaktu, i u chatového sezení bychom měli 10 až 15 minut před koncem začít pomalu sezení ukončovat a zbývající čas využít na reflexe, shrnutí apod. (Mallen, Vogel, Rochlen, 2005, Trepal et al., 2007). Není bohužel možné se na těchto stránkách věnovat podrobněji průběhu chatového poradenství s klientem, proto doporučujeme např. článek Mallena, Vogela, Rochlena (2005) či Trepala et al. (2007), kde je tato problematika rozpracována.

V České republice má s chatovým poradenstvím největší zkušenosti InternetPoradna – její E-linka je realizována ve spolupráci s Linkou důvěry Olomouc, Linkou důvěry Dětského krizového centra, Linkou psychopomoci, Linkou důvěry STŘED, a dobrovolníky InternetPoradny. Většina pracovišť, která u nás nabízejí chatové poradenství, má pro tento typ služby vyhrazené otevírací hodiny, žádné pracoviště nenabízí chat nonstop. Velmi nepříjemný je i fakt, že chat u linek důvěry je většinou realizován za jejich běžného provozu. Ve chvíli, kdy probíhá telefonický hovor, se poradce klientovi na chatu nemůže věnovat, navíc při zazvonění telefonu může být i probíhající chat po dobu telefonátu s klientem přerušen (E-linka důvěry, 2012). Aktuální seznam organizací či linek důvěry, které poskytují bezplatné chatové poradenství v ČR nalezneme v příloze 5. Je nutné dodat, že chatové poradenství postupně nově zavádí další organizace, takže síť této služby se v poslední době stále rozšiřuje.

4.2.5. VOIP (voice over internet protocol)

Při použití zvuku v poradenství probíhá kontakt s klientem obdobně jako u telefonické intervence, avšak zvukový přenos zajišťuje internet (Barnard, 2010). Lásková (2010b) uvádí, že zavedení VOIPu byl vlastně návrat ke klasickému způsobu práce na linkách důvěry pomocí telefonování. Poradenství prostřednictvím mluvené řeči je rychlejší a někteří lidé jsou schopni se touto formou i lépe vyjádřit a popsat své problémy. Některým klientům vyhovuje také to, že prostřednictvím zvuku mohou cítit více přítomnost reálného poradce než u chatového kontaktu, což je ještě zesíleno v případě zapojení více senzorických modalit (např.

obrazu). Je však nutné dodat, že naopak některým klientům telefonická forma pomoci nevyhovuje, neboť se při ní cítí nekomfortně a ztrácejí pocit anonymity a bezpečí (Suler, 2000).

Velikou výhodou VOIPu je bezplatné telefonování. Klient tedy může poradnu v případě potřeby kontaktovat z libovolného místa na světě. Bezplatné telefonování však zvyšuje pravděpodobnost zneužívání této služby. Horní hranice se na pracovišti Modré linky pohybuje kolem 15% zneužívajících kontaktů realizovaných Skypem. Většinou se však jedná o malou skupinu klientů, kteří zneužívají linku pravidelně, nebo v souvislé časové řadě (Horská, Ptáček, 2008). Mezi další nevýhodu VOIPu můžeme řadit kolísající kvalitu přenosu zvuku, protože ne vždy je zvuk kvalitní.

Aktuální seznam organizací, které poskytují bezplatné psychologické poradenství v ČR prostřednictvím Skypu nalezneme v příloze 5. Z přehledové tabulky je zřejmé, že některé linky důvěry umožňují svým klientům volat na Skype i nonstop.

4.2.6. Videokonference

Nejblíže k face to face poradenství má video poradenství, kde klient a poradce využívá ke komunikaci web kameru s mikrofonem (Barnard, 2010). Je však potřeba jak na straně klienta, tak na straně poradce velmi rychlé připojení k internetu (Lásková, 2010b). V zahraničí je videokonference v současné době nejexpanzivnější forma online terapie (Mallen, Vogel, Rochlen, 2005) a dle Allena a Ellevena (2004) se videokonference stane vlnou budoucnosti v oblasti online psychologického poradenství.

Výhodou této formy komunikace je, že poradce může lépe odhadnout stav klienta skrze jeho neverbální nebo i jeho další projevy, které nelze v ostatních formách internetového poradenství podchytit. Klient zase ví „s kým mluví“, a tudíž pro něj není poradce nikdy skrytý a vztah tak může být lépe navázán (Lásková, 2010b). U videochatu je ale omezená práce s prostorem a tělem. Nelze pracovat s dotyky, nemožná je např. i olfaktorická percepce (Jakubeková, 2010).

Videochat z hlediska poptávky výrazně zaostává za chatem a e-mailem, což svědčí i o větším zájmu o možnost zachování maximální možné anonymity klientů (Jakubeková, 2010). Proto je také pro linky důvěry videokonference nepoužitelná, neboť jedním z jejích zásad je zachování co nejvyšší možné míry anonymity klientů i poradců (Lásková, 2010b). V roce 2005 došlo v rámci projektu k rozšíření služeb KC Spondea zřízením chatu a videochatu, avšak nyní již Spondea videochat neposkytuje (Spondea, 2012). V současné době tedy v ČR není žádnou linkou důvěry ani krizovým centrem či jiným podobným poradenským zařízením (kromě privátních pracovišť) pomoc prostřednictvím videokonference nabízena.

5. Možnosti a meze internetového psychologického poradenství

Internetové poradenství nemůžeme přeceňovat ani podceňovat, avšak nabízí nám mnoho možností, jak efektivně pomoci klientovi. Online poradenství není ani lepší ani horší než osobní poradenství, ale jedná se spíše o dva zcela odlišné přístupy (Jones, Stokes, 2008). Každý online poradce ale i sám klient by si měli být vědomi možností a mezí internetové pomoci (Barnard, 2010, Mallen, Vogel, Rochlen, 2005).

Internetové poradenství může být v určitých situacích dokonce účinnější a rychlejší prostředek změny než u face to face přístupu. Online přístup také podporuje projekci a psychodynamické vlastnosti, které často zvyšují účinek terapie. Ve srovnání s face to face terapií se lidé v internetové terapii mnohem rychleji dostávají k prezentaci svého osobního problému (Grohol, 2001). Ptáček (2004) však upozorňuje, že se často zvláště v emailovém poradenství objevuje fenomén sdělení, kdy klient sice o svém problému hovoří, vyjadřuje emoce, avšak pro zdárné řešení problému je vhodné osobní setkání s odborníkem. K tomu však klient nemá dostatek sil, odvahy, či má strach, že se k tomu neodhodlá.

Je velmi těžké shrnout na několika stránkách výhody a nevýhody online poradenství, což komplikuje i fakt, že existuje velké množství jednotlivých forem online pomoci, které se ve svých možnostech a mezích liší. Jen pro příklad můžeme uvést moderní formu online pomoci videokonferenci v porovnání s tradiční emailovou pomocí. Asi nebudeme pochybovat o tom, že možnosti využití emailu v poradenství jsou velmi omezené, můžeme klientovi poskytnout informaci, emoční podporu, vyjádřit pochopení, povzbuzení, nabízet mu různé varianty řešení apod. (Lásková, 2010c), avšak oproti tomu se videokonference může ve svých možnostech do značné míry přibližovat tradiční face to face terapii. Základní výhody a nevýhody jednotlivých forem pomoci jsme se snažili vystihnout už v kapitole, která se zabývala formami internetové pomoci. V této kapitole zaujmeme spíše obecnější pohled na možnosti a meze online pomoci a vypíchneme jen některé stěžejní klady a zápory, které považujeme za významné. Navíc uvidíme, že mnohdy je hranice mezi klady a zápory velmi nejasná, neboť poukazovaná výhoda může také vystupovat v určitých případech ve své stinné stránce.

5.1. Efekt disinhibice

V online poradenství sehrává klíčovou roli disinhibiční faktor (ztrácení zábrán při komunikaci), který můžeme vyjádřit na dvou pólech: benigní a toxická disinhibice (Suler, 2004). Při benigní disinhibici lidé v komunikaci sdílejí velmi osobní údaje, hovoří o svých emocích, obavách a přáních, jsou otevřenější a přímočařejší. V druhé poloze (toxická

disinhibice) však jedinci dávají najevo svůj hněv a někdy i hrozby, jsou kritičtí, agresivní, vulgární. Lze říci, že na internetu člověk odhaluje více své reálné já a nedbá tak ostražitě na svoji sebe prezentaci jako při běžných interpersonálních vztazích (Suler, 2004). V psychologickém online poradenství má disinhibice tu výhodu, že klient sdělí podstatné informace dříve, než při osobní terapii. Lidé se tak více otevřou, což může mít lepší terapeutický efekt (Barnard, 2010). Na disinhibici se podílí šest základních faktorů (Suler, 1996, 2004):

1) disociativní anonymita: v online prostředí člověka většinou nikdo nezná či nemá možnost ho identifikovat. Jedinci si tu sami volí stupeň anonymity, mohou např. skrýt část nebo i celou svoji identitu. Anonymita lidem umožňuje oddělit svůj reálný život a svoji identitu od aktivit v online prostředí. Při anonymním jednání se cítí člověk méně ohrožen a více se otevírá, avšak při vyjadřování hostilných pocitů za ně nemusí přebírat odpovědnost.

2) neviditelnost: neviditelnost dává lidem odvalu chodit na web na taková místa a dělat takové věci, které by v reálném světě nikdy neuskutečnili. V textové komunikaci druhého neslyšíme ani nevidíme, a taktéž on nás nemůže skrz smysly vnímat. Lidé se tudíž nebojí, jak by vypadali či zněli, když píšou danou zprávu, a ani je nezajímá, jak vypadají či znějí druzí při čtení jejich zprávy. Neviditelnost se často překrývá s anonymitou, avšak jsou mezi nimi určité rozdíly – např. při psaní emailu či chatu o druhém člověku víme, jen se nevidíme.

3) asynchronicita: při asynchronní komunikaci lidé nereagují v reálném čase a odpovědět mohou třeba až za měsíce. Odpověď si přečteme ve chvíli, kdy si ji můžeme a chceme vyslechnout. Čas dává lidem příležitost k hlubšímu vyjádření pocitů a myšlenek.

4) solipsistická introjekce: objevuje se nejvíce při textové komunikaci. Lidé mohou mít pocit, že online komunikace se děje pouze v jejich mysli. Čtení zprávy od druhého člověka nám může znít jako zvuková zpráva v naší hlavě, avšak vzhledem k tomu, že neznáme hlas daného člověka, tak mu naše hlava nějaký hlas přiřadí. Přidělujeme lidem také vizuální obraz, podle toho, jak si myslíme, že jedinec vypadá či se chová. Do ztvárňování druhých promítáme naše předpoklady, potřeby, přání. Když se vše děje v naší představě, je pro nás bezpečné se vyjadřovat.

5) disociativní imaginace: když zkombinujeme solipsismus s možností uniknout pryč z online světa, podpoříme tak disinhibici. Lidé mohou mít pocit, že online imaginární postavy existují v jiném světě, který je daleko od našeho reálného a zodpovědného světa. Je oddělena online fikce od offline faktu.

6) minimalizace statutu a autority: v online prostředí většinou nevíme nic o offline autoritě či statutu komunikujícího. Nepoznáme zde např., zda se jedná o bohatého obchodníka či člověka v hmotné nouzi. V online prostředí jsou si tedy všichni rovnoprávní.

5.2. Klienti online poradenství

Z výzkumných studií je patrné, že online terapie je vhodná pro podporu léčby klientů závislých na alkoholu, jedinců s úzkostí, depresí, poruchami příjmu potravy, posttraumatickou stresovou poruchou apod. (např. Postel, De Haan, De Jong, 2010, Spence et al., 2011, Beattie et al., 2009). Fenichel et al. (2002) dále uvádí, že online poradenství mohou preferovat také klienti s homosexuální orientací, sexuálně zneužívaní či klienti, kteří chtějí řešit otázky svého sexuálního života. Některé oběti sexuálního zneužívání mohou totiž pociťovat velký strach z osobní komunikace s terapeutem, a to zvláště v počátečních fázích po prožitém traumatu. Proto pro ně může být vhodná právě online terapie poskytovaná z bezpečí a pohodlí jejich domova. Navíc také tito klienti mohou mít problém najít v blízkosti svého bydliště odborníka specializovaného na jejich problematiku.

Stofle (2001) dle Alleman (2002) nedoporučuje online terapii u jedinců v krizi (např. suicidální klienti), při poruchách myšlení, kde má člověk problém odlišit realitu od nerealit, u hraničních poruch osobnosti a také všude tam, kde je nutné vizuální posouzení klienta jako např. u mentální anorexie. Mezi vhodné kandidáty pro online terapii řadí jedince, kteří hledají možnosti svého osobnostního růstu a životního naplnění, dospělé děti alkoholiků či lidé trpící úzkostí, agorafobií a sociální fobií.

U sociální fobie či agorafobie může být online terapie výborná na počátku terapie, avšak Lásková (2010c) připomíná, že je nutné pamatovat na to, že internetové poradenství by v žádném případě nemělo nahrazovat přirozené sociální prostředí klienta. Odborník nesmí dopustit, aby se klient na službu navázal tak, že ho to bude vzdalovat od reálného světa.

Dle Childresse (1998) je online terapie vhodná zvláště pro jedince s běžnými psychickými (neklinickými) problémy. Většinou se právě tito klienti nedostanou do ambulancí kvůli sociálnímu stigmatu, vynaložených nákladů či jiným nepříjemnostem, které jsou spojené s hledáním konzultace. Online poradenství tak může i těmto klientům nabídnout pohodlnou cestou psychologickou konzultaci.

Uplatnění najde online terapie také v krizové intervenci, avšak o ní se vedou mezi odborníky neustálé dohady. Fenichel et al. (2002) říkají, že online poradenství může být velmi efektivní u lidí v krizi včetně suicidálních jedinců. Ačkoli poradci chybí nonverbální zdroje, i těmto lidem lze pomoci po internetu. Hodně lidí v krizi má totiž tendenci sdílet své zkušenosti

a pocity s anonymní, neviditelnou osobou v prostředí internetu. U klientů v krizi může být také face to face terapie podporována emailovým poradenstvím (Fenichel et al., 2002). Naopak Ainsworth (2001) uvádí, že online terapie není vhodná pro klienty, kteří se nacházejí v hluboké krizi. Malen, Vogel, Rochlen (2005) také nedoporučují online poradenství pro krizové situace a to hlavně při využití emailové podpory, neboť klient nedostane okamžitou zpětnou vazbu. Tento fakt je samozřejmě opodstatněný, na druhou stranu lze sledovat např. na portálu Internetporadna zájem o krizovou intervenci tohoto druhu a taktéž zde nalézáme řadu dotazů týkajících se právě suicidálního myšlení. Childress (1998) uvádí, že problémem online krizové pomoci může být i neznalost poradce prezenčních možností krizové pomoci v místě bydliště klienta, což může být zřetelné zvláště v USA, kde někteří poradci poskytují e-terapii mezi státy, takže je nemožné znát místní poměry v okolí bydliště klienta.

5.3. Faktory volby internetového poradenství

Online poradenství si volí klienti z různých důvodů, avšak Jones, Stokes (2008) zdůrazňují, že lidé nevstupují do online terapie pouze v situacích, kdy pro ně z různých důvodů není dostupná face to face terapie. Dle nich je pro stále více lidí online terapie prvním kontaktem s odborníkem, neboť internet se stal místem, kde lidé běžně hledají odpovědi na své problémy.

Můžeme identifikovat určité skupiny lidí, pro které je online poradenství důležitým zdrojem pomoci. Na základě literatury hovoříme o těchto klientech, kteří mohou preferovat internetové poradenství (Abbott, Klein, Ciechomsky, 2008, Anthony, Nagel, 2010, Barnard, 2010, Evans, 2008, Fenichel et al., 2002, Jones, Stokes, 2008, Rochlen, Zack, Speyer, 2004):

- *klienti se zdravotním postižením*: online terapie je neocenitelným zdrojem pro zdravotně postižené. Klienti s pohybovým postižením mohou mít problémy s bezbariérovou dopravou a prostředím pracovny, navíc někteří klienti jsou dlouhodobě upoutaní na lůžko a face to face terapie je pro ně nedostupná. Pro sluchově postižené může být online poradenství výbornou formou pomoci v případech, kdy nemají možnost tlumočnicka, či když nechtějí, aby při sezení byla přítomna třetí osoba. Online terapii mohou také ocenit klienti s psychickými poruchami (úzkost, agorafobie, sociální fobie), pro které je obtížné opustit svůj domov z důvodů psychických bariér. Domníváme se, že také pro zrakově postižené je internetová pomoc (zvláště ve formě VOIPu) vhodným a dostupným typem pomoci, neboť doprovod může být vnímán jako narušení jejich soukromí (doprovod ví, že klient dochází na terapii).

- pečující: mnozí klienti mohou jen stěží opustit svůj domov, protože pečují o malé dítě, starého člověka či handicapovaného. Tito lidé mnohdy psychologickou podporu velmi postrádají, a to už jen z důvodu náročné až vyčerpávající péče o handicapovaného, ale paradoxně se k nim tato služba nedostává.
- lidé geograficky vzdálení od psychosociální sítě: tito jedinci nemají ve své blízkosti žádného psychologa nebo jich je zde velmi málo. Časté dojíždění je časově náročné a finančně nákladné. Kromě toho někteří lidé preferují specializované odborníky na určitou oblast (např. sexuální zneužívání), kteří jsou většinou jen ve velkých městech. Online poradenství tak i této skupině umožňuje učinit psychologickou službu dostupnou.
- lidé pracovní či časově vytížení: např. u směnného provozu jsou směny nepravidelné, což jedincům ztěžuje účastnit se tradiční face to face terapie. Online schůzky jsou většinou flexibilnější.
- klienti, kteří často cestují: jedná se hlavně o klienty, kteří cestují na dlouhodobé pracovní pobyty. Tito lidé mohou tedy i po vycestování pokračovat v terapii se stejným poradcem akorát distanční formou.
- klienti preferující online terapii z psychických důvodů: online terapii si mohou zvolit také klienti z emočních důvodů, protože jim může připadat jednodušší hovořit o svých problémech, za které se mnohdy stydí, v anonymním prostředí internetu. Dále také tento typ poradenství mohou preferovat lidé plaší, introvertní, stigmatizovaní či lidé s osobními zábrany.
- lidé finančně hůře situovaní: při online terapii nemusejí sociálně slabí lidé platit často velmi vysoké náklady za cestování. Navíc v USA, kde je online terapie stejně jako face to face poradenství placená, je většinou online poradenství levnější než osobní setkání.
- pohodlí domova: Abbott, Klein, Ciechomsky (2008) uvádějí, že pro hodně účastníků jejich programu byl při volbě online pomoci stěžejní právě tento faktor, protože

nemuseli opouštět svůj domov. Mnozí klienti vítají, že mohou absolvovat poradenství ze svého pohodlného a známého prostředí.

- *potřeba anonymity*: tento faktor je zřetelný hlavně v malých městech či vesnicích, kde by byl klient při návštěvách psychologického zařízení ihned ostatními spoluobčany „identifikován“ jako psychologický pacient.

Jak už bylo řečeno, do online terapie často vstupují lidé, kteří by jinak nikdy nevyhledali psychologickou pomoc face to face. Internetové poradenství tak oslovuje mnohem větší množství lidí. Někteří zastánci face to face přístupu se mohou domnívat, že online terapie jim odčerpává potencionální klienty, avšak je tomu právě naopak, neboť tito klienti by nikdy face to face terapii nekontaktovali. Mnohým klientům totiž osobní návštěvě odborníka brání vnitřní zábrany (Grohol, 2001, Jakubeková, 2010). Online poradenství může tyto klienty motivovat k budoucí osobní návštěvě odborníka. Horská (2010) v tomto kontextu připomíná, že úlohou internetové poradny v rámci linek důvěry by mělo být kompetentní vyhodnocení situace klienta, poskytnutí adekvátní intervence a v indikovaných případech také doporučení osobní návštěvy odborníka. Klientovi by měla být potřeba face to face terapie zdůvodněna a měl by být k ní patřičně povzbuzen a podpořen.

5.4. Online poradenství versus face to face poradenství

V literatuře bývá často zmiňována otázka, zdali může online poradenství nahradit face to face kontakt. Např. Grohol (2001) upozorňuje, že e-terapie není schopna pomoci každému klientovi. Je dobré ji použít spíše jako doplněk k face to face terapii, pokud klient musí terapii přerušit (např. z důvodu služební cesty, nemoci) či v případě, že je plánováno ukončení face to face terapie. Childress (1998) konstatuje, že právě při ukončování face to face terapie je vhodné postupně snižovat osobní kontakt s klientem a nahrazovat ho online poradenstvím. Také doporučuje kombinovat online terapii s face to face terapií avšak simultánně. Vychází z předpokladu, že lidé mají tendenci svěřit toho více do počítače než terapeutovi při osobním setkání. V emailu může dojít k většímu sebeodhalení člověka, což pak může vést k hlubší terapeutické práci. Internet tak může pomoci odkrýt to, co bylo při face to face terapii uzamčeno. Přes internet lze např. sledovat terapeutické domácí úkoly klienta, každodenně monitorovat jeho chování či může klient zkoumat své vztahy k různým událostem či osobám. Klient by měl být povzbuzován, aby prozkoumával citlivá osobní témata i v době mimo sezení, a výsledky těchto zkoumání je vhodné zasílat terapeutovi emailem ještě před

zahájením dalšího sezení. Terapeut tak získá dostatek času, aby se zamyslel nad zasláným materiálem a mohl tomu uzpůsobit průběh dalšího sezení.

Horská (2010) připomíná, že očekává-li klient trvalou a skutečnou osobnostní změnu, či chce vyřešit svůj problém, je osobní kontakt nenahraditelný. Je však třeba počítat s tím, že klienti online poradny velmi těžko opouští pohodlnou a bezpečnou ulitu internetového světa. S jejím tvrzením však plně nesouhlasíme, protože je nutné vždy podrobně zmapovat problém klienta a usoudit, zda je ještě v možnostech internetového poradenství či zda již naráží na jeho limity. Samozřejmě, že možnosti emailového poradenství jsou velmi omezené, avšak počítáme, že s budoucím větším rozvojem nových forem internetové pomoci (videokonference, VOIP) bude možné klientovi poskytnout širší paletu online služeb. Tomu napovídá i fakt, že v zahraničí (hlavně USA) jsou pozitivní ohlasy odborníků i klientů na online léčbu některých psychických poruch. V ČR bohužel v takové míře výzkumy ohledně léčení psychických poruch přes internet zatím nebyly uskutečněny, což pravděpodobně souvisí i s jiným pojetím internetového poradenství u nás, které se soustředí hlavně na krizovou intervenci a poradenství v rámci linek důvěry.

5.5. Dostupnost

Dostupnost online poradenství v porovnání s prezenční formou pomoci je zjevná. Při face to face setkání se totiž musí klient nejprve k odborníkovi objednat (do krizového centra může přijít i bez objednání), dostavit se ve stanovenou dobu na příslušné místo, kde o sobě sdělí osobní informace a svůj problém neznámému člověku. Nelze se divit, že pro některé klienty je tato situace velmi nepříjemná či dokonce stresující (Špatenková, 2004). Oproti tomu vyřešit svůj problém pomocí internetu je z hlediska dostupnosti služby mnohem jednodušší. Dobrou dostupnost internetové pomoci vnímají hlavně děti a mladí lidé, pro které je internet běžná součást jejich života (Horská, 2010). V případě online terapie hovoříme o časové, místní a finanční dostupnosti.

Barnard (2010) konstatuje, že online terapie je časově dostupná po celou dobu klientova připojení k internetu. S tímto však nelze v prostředí ČR plně souhlasit. Sice je asynchronní poradenství dostupné nonstop, neboť si klient může svůj email napsat i přečíst kdykoli (i v pozdních nočních hodinách), avšak odpověď poradce je časově limitována jeho pracovní dobou. Podobná situace nastává u synchronního poradenství (chat, VOIP), které je v našem prostředí poskytováno jen ve vyhrazených hodinách daného zařízení. Nelze tedy hovořit o plné časové dostupnosti této služby. Jiná situace nastává v zahraničí, kde je často i synchronní online terapie dostupná nonstop po celý týden (např. v rámci linek důvěry), takže

se pomoc může dostat k jedinci, který to v danou chvíli potřebuje (Evans, 2008, Mallen, Vogel, Rochlen, 2005).

Místní dostupností míníme to, že poradce ani klient nemusejí být ve stejném městě, dokonce ani v zemi (Barnard, 2010). Horská (2010) uvádí, že pracoviště Modré linky poměrně často kontaktují čeští klienti žijící v zahraničí nebo klienti ze Slovenska. Dobrou místní dostupnost internetové pomoci lze tedy považovat za velmi přínosnou.

V našem prostředí je tato služba i finančně bezbariérová, protože je v rámci linek důvěry poskytována zdarma (Horská, 2010). Výraznou finanční úsporu pocítí také dojíždějící klienti, kteří by jinak museli vydat velké množství peněz za cestovné, nebo i nutnost zaplatit si hlídání dětí v případě osobní terapie (Barnard, 2010). I v porovnání s telefonickou intervencí je bez sporu internetová pomoc dostupnější. V případě využití synchronní komunikace (chat, VOIP) totiž nemusí uživatel platit hovorné, které může v hovoru vytvářet nepříjemný časový tlak (Klouda, 2010).

5.6. Využití moderní techniky v poradenském procesu

Na technické nedostatky, které mohou narušit důvěrný vztah mezi klientem a terapeutem, upozorňuje většina autorů zabývajících se online terapií. Jones, Stokes (2008) si kladou otázku, zda je používání technologií v online poradenství bezpečné. Musíme zdůraznit, že jak při osobní terapii tak při online komunikaci je zachování důvěrných informací pro psychologa stěžejní a terapeuti mají povinnost tuto důvěrnost chránit. Starší příspěvek Childresse (1998) uvádí, že v online prostředí je mnohem složitější zajištění důvěrnosti než u face to face terapie, avšak již Grohol (2001) konstatuje, že online terapie je potencionálně bezpečnější a důvěrnější než osobní přístup.

Jiní autoři připomínají, že ani při osobní terapii není vždy zaručena 100% důvěrnost poskytnutých informací a online poradenství v tomto ohledu není větším rizikem. Při face to face terapii mají totiž do osobních složek klientů většinou přístup také ostatní pracovníci (např. sociální pracovník, zdravotní sestry), místnosti nemusejí být dokonale chráněné (např. odemčené místnosti, kam se může dostat ke složkám kdokoli, otevřená okna nebo nedostatečně zvukotěsné zdi či dveře). Soukromí klienta může být narušeno i tím, že ho někdo známý uvidí v blízkosti psychologické ambulance. Navíc mnoho profesionálů může mít tendence podceňovat rizika zachování důvěrných informací ve face to face terapii, přesto ale tyto poradci hlasitě poukazují na rizika internetového poradenství bez uvedení těchto rizik do kontextu (Ainsworth, 2001, Grohol, 1999b).

Avšak i u elektronické komunikace jsou oprávněná rizika a obavy na místě. Mallen, Vogel, Rochlen (2005) připomínají, že základním požadavkem při online sezení je zamezení přístupu k údajům třetí osobě. Např. napsaný důvěrný email může jak klient, tak poradce zaslat omylem někomu cizímu, k emailové poště klienta se za určitých okolností může dostat jeho zaměstnavatel, rodinný příslušník či veřejnost. Musíme počítat i s možností zneužití emailu hackery či v krajním případě může dojít k odcizení poradenského počítače s daty klientů (Antoš, Lásková, Láska, 2005, Childress, 1998). Také proto byl z těchto důvodů zaveden web based systém, avšak v našem prostředí je jeho využívání minimální. Fenichel et al. (2002) uvádějí, že možnost nabourání hackery do počítače je zhruba stejně pravděpodobná, jako když se při osobní terapii někdo vloupe do kanceláře nebo když se dostane do uzamčené skříně se složkami klientů. Antoš, Lásková, Láska (2005) s tímto tvrzením souhlasí, neboť dle nich tento typ klientů nebude pravděpodobně terčem hackerů.

V průběhu poradenského procesu může dojít také k selhání techniky či selhání pracovníka při obsluze počítače. Internetové spojení může být přerušeno apod. a takové situace mohou zvláště v případě synchronní komunikace vyvolávat na obou stranách napětí, stres a nepříjemný pocit „nedodělané práce“ (Špatenková, 2004). Klient a terapeut by proto měli být dopředu dohodnuti, jak se v takových situacích zachovají (při rozpojení chatu apod.) – např. terapeut pět minut počká, a když se klient neozve, tak mu zatelefonuje. Tato možnost však není uplatnitelná u internetového poradenství v rámci linek důvěry, neboť poradce z důvodu zachování anonymity nemá o klientovi žádné osobní kontaktní informace a není možné zpětné volání klientovi.

5.7. Zachování soukromí konzultace

Výhodou online terapie pro klienta je, že nemusí navštěvovat žádnou ambulanci psychologa a poradenství tak probíhá v komfortním a bezpečném prostředí vlastního domova klienta. Klientovi odpadá nejistota z osobního kontaktu, nestojí tváří tvář poradci a situace pro něj není tak ohrožující (Barnard, 2010, Lásková, 2010a).

Je však nutné si uvědomit, že při face to face terapii zajišťuje poradce soukromí konzultace v rámci své pracovny, takže by rozhovor neměl být nikým rušen. V online poradenství tato úloha leží na klientovi, který si soukromí musí zajistit sám (Barnard, 2010). Klient ale i psycholog by si měli zajistit takové prostředí, kde nebudou během poradenského procesu ničím ani nikým rušeni. Lze si však představit určité situace, kdy klient/poradce rušivý faktor neočekává a tudíž ho nemůže ani předem omezit (např. zvonění zvonku z

důvodu donášky pošty) a pozornost klienta při synchronní terapii tak bude narušena. Je tedy jen na samotném klientovi, zda dá přednost konzultaci ve svém pohodlném domově i za těchto podmínek.

5.8. Anonymita a identita

Anonymita patří mezi základní principy internetového poradenství na linkách důvěry a mnohým klientům umožňuje poprvé sdílet s někým svůj problém. Klient si zde volí sám míru anonymity, se kterou chce vystupovat. Záleží pouze na něm, jaké informace o sobě uvede, nemusí uvádět žádné údaje, dokonce může pozměňovat svůj věk, pohlaví, místo bydliště apod., nebo si může zřídit anonymní email (Jakubeková, 2010, Lásková, 2010a). Tím, že klient může využít poradenství anonymně a téměř kdykoli, vzrůstá pravděpodobnost, že poradenství využije a naváže tak s ním kontakt (Sklenářová, 2011).

V prostředí linek důvěry je tedy zachování anonymního kontaktu samozřejmostí, jiné je to však v zahraničí v rámci privátních konzultací, kde někteří terapeuti nechtějí uzavírat s klientem online spolupráci do té doby, než ho uvidí osobně. Důležité je mít o klientovi základní osobní informace pro případy krizí, aby terapeut měl jinou možnost, jak klienta kontaktovat (Abbott, Klein, Ciechomsky, 2008, Alleman, 2002). Grohol (1999b) uvádí, že když je klient v ohrožení či ohrožuje někoho jiného, může být porušena mlčenlivost. Právní nařízení se i v rámci USA liší, v některých zemích má terapeut povinnost zajistit klientovi bezpečí, když je v ohrožení nebo když ohrožuje někoho jiného, z čehož vyplývá malá ochota poradců pracovat s anonymními kontakty. Neznalost identity se tak zde může stát významným problémem hlavně u nezletilých dětí bez souhlasu rodičů, v případě krizových situací, zneužívání dětí, domácího násilí apod. (Childress, 1998). Klient by měl tedy na počátku online terapie dát na sebe základní kontakty a dohodnout se s terapeutem na postupu, když se octne v ohrožení (Mallen, Vogel, Rochlen, 2005).

Barnard (2010) jako další zjevnou výhodu online kontaktu vyzdvihuje důvěrnou konzultaci pouze s jedním pracovníkem, což ještě více podporuje zachování anonymity klienta. Při osobní návštěvě by však klient byl pravděpodobně nucen hovořit i s dalšími lidmi (např. se sociální pracovníci či s klienty v čekárně).

Pokud klient kontaktuje poradnu opakovaně, je nezbytné, aby měl poradce možnost si ověřit jeho identitu, což je však zvláště v textové komunikaci velmi problematické (Childress, 1998). Avšak poradce by si měl být jist, že opravdu komunikuje se svým klientem. K ověřování identity lze použít velmi jednoduché techniky, například klienta požádáme o stručnou rekapitulaci posledního sezení, či může mít klient s terapeutem dohodnuté nějaké

společné heslo (Haberstroh, 2009). Mnohdy je problém s ověřováním identity vyřešen loginem a heslem, kterým se klient přihlašuje do online poradenství (Rochlen, Zack, Speyer, 2004).

5.9. Redukce informací o klientovi a nedostatečná zpětná vazba

V online poradenství můžeme hovořit celkově o chybění osobního kontaktu jako takového, což přináší výhody ale také nevýhody. Na chybění nonverbálních zdrojů poukazuje většina autorů (Rochlen, Zack, Speyer, 2004). Poradce tedy získává v důsledku absence převážně vizuálních zdrojů mnohem méně informací o klientovi než při osobním kontaktu, což mu stěžuje např. reflektovat klientův emocionální stav, jeho adaptační možnosti a schopnosti vypořádat se s náročnou životní situací (Špatenková, 2004). Při online terapii např. poradce neví, jaký má klient výraz obličeje, gesta a postrádá mnoho dalších neverbálních charakteristik. Tato nevýhoda je tedy zjevná, avšak musíme připomenout, že na druhou stranu se klienti, v důsledku absence neverbálních zdrojů, mohou mnohem rychleji dostat k popisu svého problému, a navíc nemusejí v online terapii řešit rozpaky a překážky z důvodu sociálního faktoru (Grohol, 1999b).

Oproti USA jsou v našem prostředí internetové kontakty často jednorázové, anonymní a poradce většinou nedostává zpětnou vazbu o účinnosti své intervence, což může vést někdy k pocitům všemohoucnosti či mesiášství, nebo na druhé straně k frustraci poradce (Špatenková, 2004). S těmito nevýhodami je nutné počítat a případně je zpětně reflektovat.

K největší redukci informací dochází v emailovém poradenství, kde nemá poradce žádné možnosti, jak se klienta doptat. Psycholog tak pracuje spíše se svými hypotézami a domněnkami. Je třeba proto být mnohem opatrnější v doporučeních a radách, neboť lze např. lehce přehlédnout naléhavost textu (suicidální tendence apod.) (Lásková, 2010c). Z nedostatku zrakových či sluchových informací u textové komunikace může dojít k častým nedorozuměním, protože běžně tato vodítka dodávají řečenému kontext (Grohol, 1999b, Childress, 1998, Rochlen, Zack, Speyer, 2004).

Z důvodu nemožnosti získávání informací o druhém člověku zrakovou či sluchovou cestou (zvláště u textové komunikace) bude pravděpodobně v online poradenství docházet k minimalizaci sympatií či antipatií mezi klientem a poradcem, a bude zde menší šance ovlivnění přenosem mezi oběma účastníky komunikace (Sklenářová, 2011).

Na druhou stranu se domníváme, že i při face to face terapii může dojít k redukci informací o klientovi např. důvodu zápisu poradenského sezení. Při následujícím sezení tak mnohdy mohou terapeutovi chybět informace, které při předchozí konzultaci nepostřehl či si

nezaznamenal. V tom má výhodu online chatové či emailové poradenství, kde se oba partneři komunikace mohou kdykoli vracet k předchozím chatovým konverzacím a mohou si tak vše znovu promyslet (Barnard, 2010, Grohol, 1999b), což je důležité zvláště v kontaktech opakovaných a závažných, takže je na co navázat a odkazovat (Lásková, 2010a). Terapeut tak na základě písemných materiálů může lépe plánovat budoucí terapeutické sezení, hodnotit pokroky apod. (Mallen, Vogel, Rochlen, 2005). Samozřejmě nevýhodou zde zůstává riziko přístupu třetí strany k uloženým údajům, což již bylo probráno na jiném místě této kapitoly.

II. Empirická část

Cílem empirické části diplomové práce je zmapovat možnosti a meze internetového psychologického poradenství z pohledu klienta. Empirická část vychází z kombinovaného výzkumného designu. Těžiště kvalitativního výzkumu tvoří analýza rozhovorů doplněná o analýzu chatových rozhovorů a kasuistiky. Důraz klademe na kvalitativní část výzkumu, neboť se domníváme, že klientů internetového psychologického poradenství je v porovnání s klienty face to face poradenství poměrně málo, takže je zde lepší příležitost studovat spíše jednotlivé případy. Kvalitativní výsledky však budou přesto obohaceny kvantitativně pojatým dotazníkem sestaveným z vlastních otázek na základě teoretické části a studia odborné literatury. Dotazník je však použit spíše jako doplňující metoda, neboť se domníváme, že čistě kvantitativní pojetí výzkumu by v tomto případě pravděpodobně nedokázalo zodpovědět naše výzkumné otázky. Z metodologické stránky jsme čerpali z publikace Úvod do metodologie psychologického výzkumu (Ferjenčík, 2010) a z knihy Kvalitativní výzkum – základní metody a aplikace (Hendl, 2008).

Dílčím cílem empirické části diplomové práce je zmapovat případné rozdíly a shody mezi internetovým psychologickým poradenstvím a ostatními formami psychologické pomoci (face to face či telefonickou intervencí). Budeme hledat odpovědi na to, proč a jak jedinec do konkrétní formy internetového poradenství (případně i face to face či telefonického poradenství) vstupuje, jak vnímá působení poradce na sebe samého a také jak mu vyhovuje internetová komunikace s psychologem. Zjišťovat budeme také, jak probíhá poradenský proces přes internet z pohledu klienta v kontinuu času, co a jak se v tomto procesu mezi oběma partnery komunikace odehrává. Pozornost mimo jiné zaměříme na to, proč a jak klient z online poradenského procesu vystupuje. Důraz bude kladen hlavně na vnímaná pozitiva a negativa internetové formy pomoci v kontextu ostatních forem psychologické intervence z pohledu klienta.

Tato zjištění považujeme za důležitá jak pro poradce, kteří se internetovým poradenstvím zabývají, tak případně i pro samotné klienty, kteří tuto službu využívají. Případná zjištění tak můžeme chápat jako inspiraci do problematiky internetového psychologického poradenství.

1. Dotazník

Dotazník mapuje názory respondentů na jednotlivé formy psychologické pomoci (viz Příloha 3.). Domníváme se, že výsledky dotazníku nám mohou přinést zajímavý pohled (včetně stinných stránek) na internetové psychologické poradenství.

Metodu dotazníku jsme zvolili převážně z toho důvodu, neboť dotazník umožňuje zkoumat velký počet osob v krátkém časovém intervalu. Vzhledem k tomu, že naším cílem bylo zmapovat názory populace na jednotlivé formy psychologické pomoci, považujeme dotazník pro naše účely za nejvhodnější kvantitativní metodu.

1.1. Výzkumné otázky a hypotéza

V našem dotazníku jsme stanovili čtyři hlavní výzkumné otázky a jednu hypotézu. Výzkumné otázky můžeme sledovat na následujících řádcích:

- 1) Jaké formy psychologické pomoci lidé preferují?
- 2) Jaké formy internetové psychologické pomoci jedinci preferují?
- 3) Jaké důvody vedou klienty k možnému využití internetové psychologické pomoci?
- 4) Jaké vnímají jedinci výhody a nevýhody internetového psychologického poradenství?

Dále jsme stanovili tuto hypotézu:

H 1: Preference internetového psychologického poradenství souvisí s věkem.

Ke stanovení této hypotézy nás vedl fakt, že pro adolescenty a mladé dospělé je v dnešní době internet nedílnou součástí jejich každodenního života. Běžně zde komunikují s přáteli, navazují nové vztahy, v prostředí internetu řeší své problémy, takže i v případě hledání pomoci je nejjednodušší si ji vyhledat právě přes internet. Na internetu si však kromě vyhledání psychologické pomoci lze také přímo o pomoc říci a to prostřednictvím emailu, chatu či Skypu s psychologem či poradcem. Domníváme se tedy, že mladší generace budou upřednostňovat internetové formy psychologické pomoci v porovnání s generacemi staršími. Výše zmíněný názor podpořilo také studium odborné literatury, z níž uvádíme např. vybrané práce Davida Šmahela, který se problematikou internetu v kontextu dospívajících dlouhodobě zabývá (Šmahel, 2002, 2003a, 2003b, 2004).

1.2. Sběr dat

Kvantitativní data empirické části diplomové práce byla získána formou dotazníku, který byl vytvořen ve webové aplikaci google documents a administrace proběhla

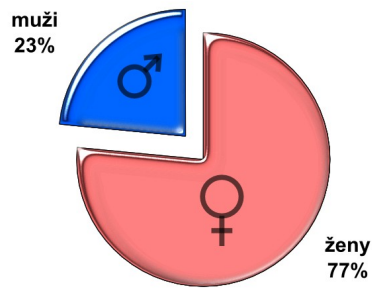
elektronickou formou právě převážně přes google documents. V menší části jsme také data sbírali přes službu www.vyplnto.cz, abychom dosáhli co největšího počtu respondentů. Následně jsme výsledná data z obou totožných dotazníků spojili do jednoho souboru. Základním předpokladem vyplnění tohoto dotazníku byla dobrá počítačová gramotnost respondentů. Dotazníky byly sbírány pouze elektronicky, neboť naším cílem bylo zjistit jednotlivé preference a přístupy k různým formám psychologické pomoci právě u lidí, kteří využívají internet. Lidé, kteří s internetem pracovat neumějí či nemohou, by s největší pravděpodobností internetové psychologické poradenství nevyužili. Respondentům byl vysvětlen cíl výzkumu a byli motivováni ke spolupráci.

Celkem obsahuje dotazník 22 položek včetně otázek doplňujících (pohlaví, věk). Dotazník čítá 21 uzavřených povinných otázek s nucenou volbou, položka 22 je otevřená a nepovinná. Odpovědi jsou často koncipovány jako škála odpovědí (určitě ano, spíše ano, spíše ne, určitě ne), dotazník obsahuje otázky výčtové (respondenti mohli vybírat z několika nabízených alternativ zároveň) i výběrové (respondenti mohli vybrat pouze jednu z nabízených alternativ). U některých otázek měli také respondenti možnost se vyjádřit k dané položce vlastními slovy – zpracování dat tak mohlo být obohaceno o kvalitativní složku. Jednotlivé položky byly vytvořeny na základě odborné literatury a výzkumů na toto téma. Dotazník byl aktivní v období červenec – srpen 2012.

Dotazník byl třikrát přeformulován tak, aby byl respondentům srozumitelný a aby položky co nejvíce pokrývaly námi zkoumanou oblast. Jednotlivé verze dotazníku byly vždy předloženy deseti osobám, aby se vyjádřili k jeho srozumitelnosti. Na základě jejich připomínek byl dotazník upraven do konečné podoby. Samozřejmě byla provedena kvalitativní analýza položek: přiměřenost, srozumitelnost a gramatická správnost otázek.

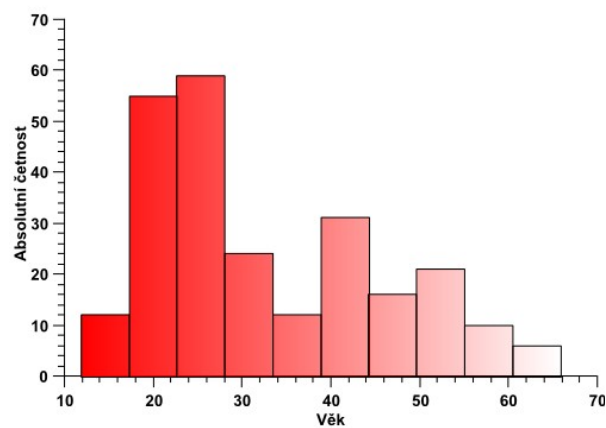
1.3. Popis výzkumného vzorku

Celkem bylo sesbíráno 271 dotazníků (44 ze služby www.vyplnto.cz a 227 ze služby google documents), 24 dotazníků muselo být vyřazeno z důvodu špatného vyplnění. Ke zpracování dat tedy bylo použito 247 dotazníků. Výzkumu se účastnilo 189 žen a 58 mužů (graf 1.). Snaha byla, aby byl soubor vyrovnaný, co se týče věku a pohlaví, což se však bohužel nepodařilo splnit a nepovažujeme tedy vzorek za reprezentativní. Celkově bylo v tomto výzkumu shledáno, že ženy spolupracují mnohem více než muži.



Graf 1. rozdělení výzkumného vzorku z hlediska pohlaví

Co se týče poměru věkového zastoupení respondentů, nejvýznamnější skupinou zastoupenou ve vzorku dotazovaných je věková kategorie 22.8 – 28.2 let a dále kategorie 17.4 - 22.8 let. Bohužel kategorie do 17.4 let je velmi málo zastoupená, ačkoli jsme tuto věkovou skupinu z velké míry oslovili a žádali o spolupráci. Nejméně zastoupenou věkovou kategorií v tomto vzorku je kategorie 55.2 - 60.6 let a dále věková skupina respondentů mezi 60.6 - 66 lety. Nejmladšímu respondentovi bylo 12 let, nejstarší účastník byl 66 let starý. Medián je v tomto vzorku 28 let a modus 20 let. Věkové rozložení respondentů je vyobrazeno v grafu 2.



Graf 2. rozdělení výzkumného vzorku z hlediska věku

1.4. Analýza a interpretace dat

V této části textu se zaměříme na analýzu našich položených výzkumných otázek a na ověření předkládané hypotézy. Kromě čistého kvantitativního zpracování dat také výsledky dotazníku obohacujeme o kvalitativní doplnění, která vyplývají z jednotlivých komentářů respondentů a dokreslují situaci. K dané tématické oblasti vždy uvádíme kurzívou citace respondentů.

1) Jaké formy psychologické pomoci lidé preferují?

„Vztah s psychologem si lze vytvořit pouze při osobním setkání“

V této tématické oblasti jsme se zabývali tím, zdali respondenti již někdy kontaktovali psychologa, a když ano, tak jakou formu jeho pomoci využili (face to face, telefonickou, internetovou). Dále jsme zjišťovali preference a důvody výběru jednotlivých psychologických forem pomoci u našeho výzkumného vzorku. Ve výzkumném souboru mělo s psychologem zkušenost 50% respondentů a 50% dotazovaných psychologické poradenství nikdy nevyužilo. 41% respondentů psychologické poradenství již někdy využilo a 9% dotazovaných ho využívá pravidelně. Zajímali jsme se o to, jaké formy psychologické pomoci tito klienti využili. Vzhledem k tomu, že pravděpodobně nejrozšířenější formou poradenství je face to face pomoc, nelze se divit, že 113 respondentů mělo zkušenost právě s osobním docházením za psychologem. 21 respondentů využilo internetovou pomoc a pouze 8 respondentů využilo telefonické poradenství (tabulka 3.). Je zajímavé, že respondenti z našeho vzorku dávali **přednost internetovému poradenství** oproti telefonické psychologické pomoci.

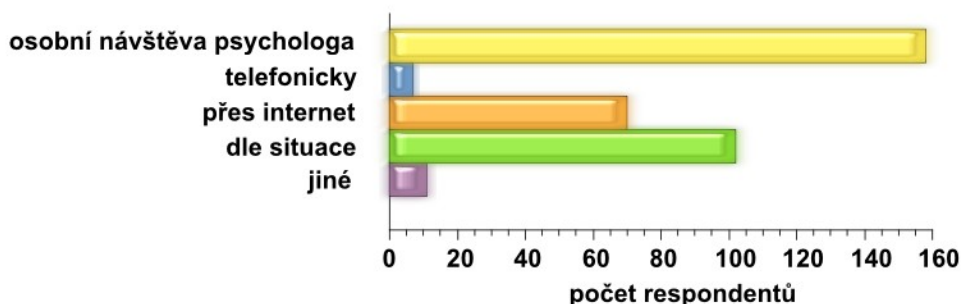
Využití psychologické formy pomoci u klientů	četnost	%
Osobní docházení za psychologem	113	47%
Využití internetové pomoci	21	9%
Využití telefonické pomoci	7	3%

Tabulka 3. Využití jednotlivých forem psychologické pomoci¹

* Respondenti mohli vybrat více než jedno zaškrtnuté políčko, takže procento může vzrůst na více než 100 %.

Ačkoli 50% dotazovaných nemělo s psychologem žádné zkušenosti, ptali jsme se i těchto respondentů, jaké psychologické formě pomoci by dali v případě potřeby přednost. Opět by se nejvíce žádoucí službou pravděpodobně stala **osobní návštěva psychologa** (64%), dále by byl preferovaný internet jako cesta pomoci klientovi (28%) a nejméně by respondenti využili telefonické psychologické poradenství (3%). Někteří klienti by volili konkrétní formu pomoci dle nastalé situace a podmínek (např. záleželo by dle nich na vážnosti situace, na nutnosti rychlého řešení, na bariérách apod.). V grafu 3. můžeme sledovat tato přehledně zpracovaná data do grafické podoby. Je zřejmé, že osobní poradenství je i přes rozvoj internetu stále nejžádanější formou psychologické pomoci. Avšak za zajímavé považujeme zjištění, že v našem výzkumném souboru dávají respondenti **přednost internetovému poradenství oproti poradenství telefonickému**. Internet se stal v dnešní době každodenní součástí našeho života, takže je běžné a přirozené, že zde lidé hledají pomoc. Říci si o pomoc přes internet tak může být pro jedince rychlejší a jednodušší než přes telefonický hovor.

¹V této tabulce pracujeme pouze s těmi respondenty, kteří psychologické poradenství využili. Cílem je poukázat na preferenci jednotlivých forem psychologické pomoci v našem výzkumném vzorku.



Graf 3. preference jednotlivých forem psychologické pomoci, které by respondent v případě potřeby pravděpodobně využil

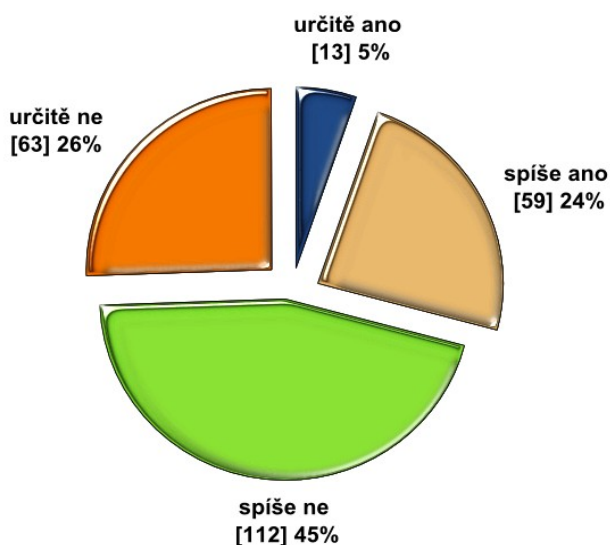
Někteří dotazovaní se domnívají, že se jednotlivé formy psychologické pomoci (face to face, internetová a telefonická) nedají vzájemně srovnávat a každou by využili v konkrétní a pravděpodobně velmi rozdílné situaci. Již zmiňovaným faktorem při volbě konkrétní formy psychologické pomoci byla vážnost problému, se kterým se člověk svěřuje psychologovi. Při méně závažném problému považovali respondenti za vhodnou právě internetovou psychologickou pomoc, při složitějším problému by však neváhali vyhledat osobní kontakt s psychologem. Někteří respondenti by ve velmi citlivých osobních tématech volili internetovou pomoc, protože by se styděli o těchto tématech hovořit při osobním setkání, jiní dotazovaní zase považují osobní kontakt v takových situacích za nezbytný.

Ačkoli by většina respondentů dala přednost osobnímu setkání s psychologem, 87% dotazovaných se domnívá, že internetové poradenství je výhodné jako **doplňěk tradiční face to face terapie**. Pouze 13% si myslí, že kombinovat terapie tváří tvář s internetovou podporou není vhodné. Při vycestování do zahraničí či při dlouhodobé nemoci je většinou nutné psychologické poradenství či terapii přerušit, ale bylo by vhodné a klienty žádané poskytovat nadále psychologickou podporu avšak distanční formou (chat, email, skype apod.)? 85% dotázaných se domnívá, že je vhodné v těchto situacích být nadále v kontaktu se svým psychologem prostřednictvím internetu, naopak 15% respondentů si myslí, že kontakt s psychologem prostřednictvím internetu v těchto situacích není dobrý. Je tedy zřejmé, že by ze strany klientů byl o tuto službu komunikace s psychologem v konkrétních životních situacích zájem.

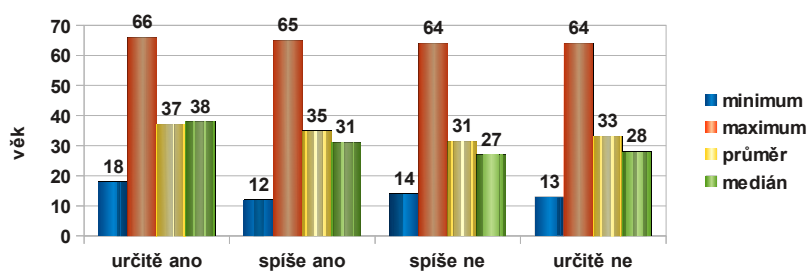
Zajímaly nás také představy klientů, zdali se domnívají, že internetové poradenství může plně nahradit osobní kontakt s psychologem. S touto představou se totiž u některých uživatelů internetové služby setkáváme. V empirické části diplomové práce se s tímto názorem dále setkáme v první kazuistice, kde se klient domníval, že online poradenství je plně rovnocenné face to face kontaktu. Tyto mylné představy klientů je nutné korigovat a vysvětlovat jim možnosti a meze internetové formy pomoci a motivovat je postupně k

osobnímu poradenství. Je potěšující, že si v našem výzkumném souboru pouze 29% respondentů myslí, že internet může fungovat jako náhrada za osobní kontakt, zbylí respondenti (71%) tyto dvě formy pomoci nepovažují za rovnocenné a jsou si tedy pravděpodobně vědomi možností a mezi internetové psychologické formy pomoci (graf 4a.). V grafu 4b. vidíme, že odpovědi jedinců se výrazněji neliší ani v konkrétních věkových skupinách.

Myslíte si, že internetové psychologické poradenství může plně nahradit tradiční osobní poradenství s psychologem?



Graf 4a: představy respondentů o možnostech internetového poradenství ve srovnání s osobním kontaktem



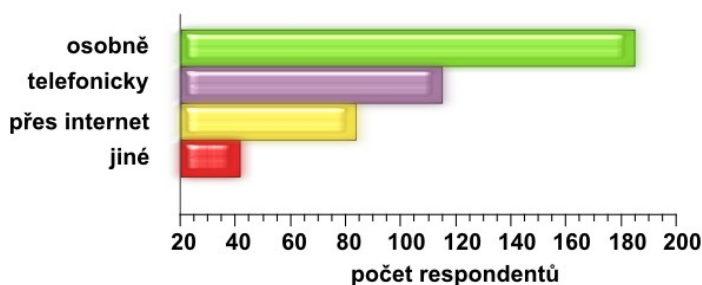
Graf 4b. představy respondentů o možnostech internetového poradenství ve srovnání s osobním kontaktem se zaměřením na věk klienta

„V krizové situaci nezáleží ani tak na formě prvního kontaktu, ale podstatné je, že ke kontaktu došlo.“

Krise člověka je specifická situace, kdy je mnohdy nutné či žádoucí vyhledat pomoc odborníka co v nejkratším čase (např. návštěvou krizového centra, zavoláním na linku důvěry apod.). Pro některé klienty však není možná osobní návštěva krizového centra (např. z důvodu geografické bariéry) a jediná možnost, jak si říci o pomoc, je právě internetový či telefonický hovor s odborníkem. V dotazníku jsme zjišťovali, jakou pomoc by respondenti považovali v krizových situacích člověka za nejvhodnější. Většina respondentů (184) se domnívá, že ideální kontakt v krizových situacích je osobní, následně 106 klientů si myslí, že by bylo vhodné využít telefon a 71 respondentů by využilo internet. Tyto preference můžeme sledovat v níže uvedeném grafu 5. Někteří respondenti dodávají, že by si danou formu pomoci zvolili až na základě důvodů vzniku situace a okolnostech. Všimněme si, že v krizové situaci by klienti dali přednost využití telefonu oproti internetu, což můžeme srovnat s grafem 3., kde by naopak klienti v případě nespecifikovaného problému dali přednost internetu před telefonem. Domníváme se, že v **případě krize je telefonická intervence stále velmi žádanou formou pomoci**, tato pomoc je často dostupná nonstop, bez nutnosti objednání se a klient obdrží okamžitou zpětnou vazbu. Navíc má lidský hlas v náročných životních situacích důležitý podpůrný efekt. Tím však nezpochybňujeme možnost využití internetu i v krizových situacích a je patrné, že i tento typ pomoci je v náročných životních situacích některými klienty upřednostňován.

Někteří respondenti vnímají, že krizová situace vyžaduje co nejpružnější kontakt psychologa, což umožňuje nejlépe telefon. I klienti, kteří navštěvují běžně face to face terapii, většinou nemohou kontaktovat svého psychologa o víkendech a svátcích, výjimečně na něj mají mobilní kontakt. Avšak i tito klienti se mohou dostat (a mnohdy častěji dostávají) do krizových situací, které neumějí sami řešit. Pro mnohé z nich je velmi stresující vysvětlovat svoji situaci a to, co ji vyvolalo, znovu jinému psychologovi či krizovému interventovi (např. na lince důvěry). Domníváme se, že poskytnutí emailové adresy klientovi by mohlo být částečným řešením, neboť mnozí klienti potřebují svůj problém svému psychologovi aspoň napsat, vypsát se z něj a případně obdržet podporující odpověď.

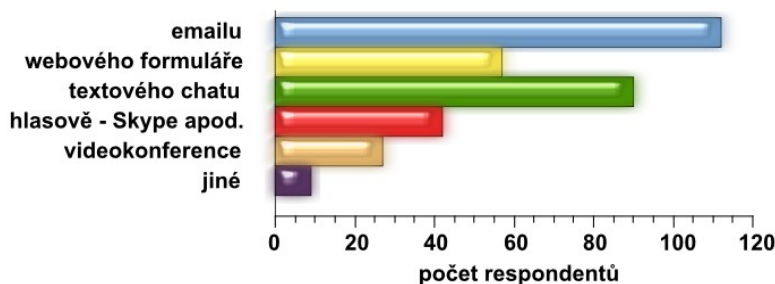
Myslím si, že v krizových situacích je nevhodnější kontaktovat psychologa:



Graf 5. volba vhodné psychologické pomoci v krizových situacích

2) Jaké formy internetové psychologické pomoci jedinci preferují?

Internet nabízí klientům řadu možností, jak si zde mohou říci o pomoc. Zajímali jsme se tedy o to, jaká forma kontaktu by klientům v případě využití internetové psychologické pomoci nejvíce vyhovovala. Preferenci jednotlivých forem online psychologické pomoci můžeme sledovat v následujícím grafu:



Graf 6. preference jednotlivých forem internetové psychologické pomoci

Emailové poradenství je nejčastější formou psychologické online pomoci (Ainsworth, 2001, Grohol, 2011, Suler, 2000), což se potvrdilo i v našem výzkumném souboru, neboť 45% dotazovaných by psychologa kontaktovalo právě přes **email**. Hned druhou velmi preferovanou formou pomoci je **chatové poradenství** (36%), následuje zadání otázky přímo na web provozovatele a internetové telefonování. Je nutné dodat, že někteří respondenti nepovažovali zadání otázky přímo na web provozovatele za psychologické poradenství. 27 respondentů (11%) by si vybralo videokonferenci s psychologem, která má nejbližší k poradenství tváří v tvář. Dle Jakubekové (2010) videokonference z hlediska poptávky výrazně zaostává za chatem a emailem, což je patrné i v našem výběrovém vzorku, avšak i tuto formu pomoci by někteří respondenti využili.

3) Jaké důvody vedou klienty k možnému využití internetové psychologické pomoci?

V dotazníku jsme se také snažili zjišťovat důvody, které by respondenty vedly k volbě internetové psychologické pomoci. Následující tabulka nám umožní lepší orientaci v jednotlivých důvodech výběru online formy pomoci:

Důvody volby internetového poradenství	četnost	%
preferuji internetové poradenství z osobních důvodů (jsem plachý, introvertní, mám osobní zábrany ze setkání s psychologem apod.)	72	29%
v blízkosti mého bydliště není žádný psycholog nebo jich je zde velmi málo	67	27%
důležitá je pro mě potřeba anonymity	67	27%
jsem časově či pracovníčně velmi vytížen/a	65	26%
jsem těžce zdravotně postižený/á (TP, ZTP, ZTP/P či invalidita 1., 2, či 3. stupně)	19	8%
pečuji o postiženého, starého člověka či o malé dítě	17	7%
často cestuji	8	4%
jiné	32	13%

* Respondenti mohli vybrat více než jedno zaškrtačací políčko, takže procento může vzrůst na více než 100 %.²

Tabulka 4. Důvody volby internetového poradenství

„Bál bych se zajít přímo za psychologem.“

„Internetová pomoc je dostupná i mimo běžné úřední hodiny psychologických poraden.“

Největší část respondentů (29%) by preferovala internetové psychologické poradenství z **osobních důvodů**, mezi které patří např. plachost, introverze, stydlivost, osobní zábrany při setkání s psychologem tváří v tvář apod. Např. jeden respondent uvedl, že je silný introvert a vyhovuje mu svůj problém popsat písemně, takže by byl pro širší síť internetové psychologické pomoci. **Potřebu anonymity** shledává jako důležitou 27% dotázaných.

Dalším z důvodů volby online psychologického poradenství je jeho **nižší bariérovost**, kterou klienti citelně vnímají. 27% dotazovaných uvádí, že v blízkosti jejich bydliště není žádný psycholog nebo je jich zde velmi málo. Obdržet face to face psychologickou pomoc ve vzdálenějších místech naší republiky je někdy velký problém. Proto také někteří dotazovaní vnímají právě úsporu času, kterou by museli jinak vynaložit při cestování za psychologem. Na druhou stranu bychom měli také přemýšlet o tom, zda jsou respondenti dostatečně seznámeni s psychosociální sítí pomoci v místě svého bydliště. Jako další výhodu respondenti zmiňují fakt, že psychologické online poradenství je rychlé, nevyžaduje objednání a klient ho může kontaktovat kdykoli, kdy je na to naladěn včetně nočních hodin.

²V tabulce pracujeme pouze s těmi respondenty, kteří by případně internetové poradenství volili. Snažíme se zjistit důvody, které by je vedly k této formy pomoci. Respondenti, kteří by online formu pomoci nevolili, v této tabulce nejsou zahrnuti.

Musíme připomenout, že tato časová bezbariérovost se týká pouze asynchronní formy komunikace (např. email), nikoli synchronního poradenství (chat, skype), kde se opět klient musí řídit provozní dobou poskytovatele služby. Flexibilita a dostupnost je tak dle respondentů u internetového poradenství mnohem vyšší. Je tedy pochopitelné, že by online poradenství často volili lidé, kteří jsou časově či pracovním velmi vytíženi (26%). Finanční bezbariérovost byla taktéž respondenty zmiňována, neboť mnozí říkali, že je pro ně vhodné právě internetové poradenství, protože nemají peníze na face to face terapii. Tento názor byl poměrně častý, bohužel řada lidí není seznámena s možnostmi bezplatného psychologického poradenství tváří v tvář – tuto informaci však mohou klienti obdržet právě při internetovém kontaktu, takže jeho úloha je v tomto případě taktéž velmi důležitá.

Respondenti zmiňovali řadu dalších názorů, proč si myslí, že by pro ně bylo vhodné internetové poradenství. Někteří dotazovaní přes internetovou pomoc hledají konkrétní informace, kontakty a rady či pomoc s méně závažným problémem (např. zadáním otázky přímo na web pomáhající organizace). Tato pomoc je často jednorázová, někdy ji však využívají klienti i dlouhodobě. Někteří respondenti nemají v sociálním okolí nikoho, kdo by jim v jejich náročnějších situacích mohl poskytnout oporu. Proto ani tito jedinci přímo nepotřebují psychologa, ale někoho, kdo jim bude naslouchat. K tomu pak dobře může posloužit email či chat s poradcem. Pro některé klienty terapie tváří v tvář má internetová pomoc nezastupitelnou úlohu v době, kdy není možný kontakt s vlastním psychologem či terapeutem. V kvalitativní části práce bude zmiňována právě tato kombinace face to face poradenství a internetové pomoci u řady klientů. Jiní respondenti preferují komunikaci přes internet, neboť se jim o problému hovoří mnohem lépe prostřednictvím psaného textu.

Mezi respondenty byli také **pečující** o starého či postiženého člověka nebo maminky, které vychovávají malé dítě. Výzkumu se účastnili také **zdravotně postižení** respondenti. Zdravotní postižení či péče o svého člena rodiny byl jeden z důvodů preference internetového poradenství. Můžeme se tak domnívat, že by se pak mnohým těmto jedincům mohl zlepšit přístup k psychologickým službám. Z jednotlivých skupin zdravotně postižených by pravděpodobně rozvoj internetového psychologického poradenství uvítali nejvíce **neslyšící** respondenti a respondenti s těžkým **tělesným či somatickým postižením**.

„Jelikož jsem ohluchlá, tak bych určitě dala přednost písemné formě, a to jak přes e-mail, tak přes chat. Jelikož by se tak dalo daleko více probrat a popsat, než při osobním kontaktu. Jelikož bych psychologa neslyšela a musel by mi tak vše psát. Což bývá někdy velkým problémem. Někteří lidé nechtějí ohluchlým lidem psát.“

I když v Praze (či jiných velkých městech) existují face to face psychologické služby pro neslyšící a nedoslýchavé, v jiných oblastech ČR tento typ specializovaného poradenství

chybí. Výhodou poskytovatelů tohoto psychologického poradenství je, že psycholog ovládá většinou specifika komunikace se sluchově postiženými včetně znakové řeči, zná jejich problematiku, avšak tyto služby jsou omezené jak časově, geograficky tak i tematicky. Neslyšící tak nemůže např. navštívit specializovanou psychologickou poradnu pro závislé na návykových látkách, pro oběti domácího násilí apod. Proto by mnozí sluchově postižení uvítali rozšíření psaných psychologických služeb. Avšak musíme mít na paměti, že psané psychologické poradenství může vyhovovat později ohluchlým, ale ne vždy prelingválně neslyšícím, kteří mohou mít problémy s porozuměním psanému textu.

V dotaznících byla také zmiňovaná potřebnost psychologů pro klienty s tělesným postižením či pro jedince po těžkých úrazech s trvalými následky (např. kvadruplegie). Někteří takto postižení jsou dokonce upoutáni trvale na lůžko. Internetové psychologické poradenství tak může mnohým klientům s těžkým handicapem otevřít cestu k psychologické pomoci. Ačkoli někteří nemohou z důvodu svého postižení používat chat, skype by jim již mohl být přístupný, protože není náročný na ovládání. I když by řada takto těžce postižených jedinců dala stejně jako intaktní lidé přednost poradenství tváří v tvář, bohužel bariéry jim tento kontakt znemožňují. Většina psychologických ordinací není totiž bezbariérová, navíc doprava těžce postiženého člověka do ordinace je často velmi složitá, někdy dokonce nemožná. Jedna respondentka vyjadřuje rozhořčení nad tím, že zde chybí psychologické služby pro takto postižené osoby:

„Mí přátelé byli tak postiženi a bohužel spáchali sebevraždu. K psychologovi kvůli handicapu nemohli. Kdyby neměli psychologové tak vysoké ego a chtěli opravdu pomoci, mohli být ještě naživu“.

Z vlastních zkušeností vím, že by těžce tělesně handicapovaní či lidé s vážným somatickým onemocněním, které jim neumožňuje opustit byt, rádi využili **docházení psychologa do svého vlastního domova**, což je však velmi složitá a mnohdy se tuto službu vůbec klientovi nepodaří zajistit. Klienti i s velmi závažným postižením, kteří mohou komunikovat samostatně přes internet, tak mohou využívat psychologickou pomoc na linkách důvěry a to právě přes skype, chat či email, neboť jiná forma pomoci je pro ně nedostupná. Domníváme se, že **internetová psychologická pomoc sehrává u těchto klientů důležitou roli**.

Na druhou stranu lze také uvažovat o tom, jakou roli může sehrávat sebepojetí postiženého člověka v kontextu internetového poradenství. Zdravotně postižený jedinec musí upravit svůj životní styl vzhledem ke svým možnostem a omezením, což ovlivňuje jeho chování v rodině i společnosti. Tito lidé se mohou v rámci obranných mechanismů často chovat jinak než dříve (např. před úrazem), což může vyústit až v izolaci člověka

od společnosti. Pro mnohé postižené pak může být přijatelnější komunikovat s psychologem přes internet, kde není jeho vzhled ani postižení patrné, avšak tento typ kontaktu by při špatném vedení mohl přispívat či prohlubovat stávající izolaci postiženého člověka člověka.

4) Jaké vnímají jedinci výhody a nevýhody internetového psychologického poradenství?

V této výzkumné otázce jsme se zaměřili na to, jaké vnímají respondenti případné možnosti a naopak meze internetového psychologického poradenství. V teoretické části diplomové práce jsme o těchto aspektech již pojednali, zde budeme mapovat představy a názory respondentů. Je nesporné, že při internetovém poradenství nám často chybí možnost sledovat obličej poradce či slyšet jeho hlas, což může mít jak pozitivní tak negativní vliv na komunikaci mezi oběma partnery. Proto jsme se respondentů ptali, zda by jim vadilo, že tyto informace o poradci by v internetovém poradenství nedostávali. Názory respondentů jsou zobrazeny v níže uvedené tabulce:

Při textové komunikaci (email, chat) by mi vadilo, že nemůžu vnímat hlas poradce		
	četnost	%
Určitě ano	72	29
Spíše ano	50	20
Spíše ne	79	32
Určitě ne	46	19
Bylo by mi nepříjemné, že v internetovém poradenství většinou nemůžu vidět obličej poradce, jeho gesta a emoce, nemůžu s ním navazovat oční kontakt apod.		
	četnost	%
Určitě ano	85	34
Spíše ano	65	26
Spíše ne	65	25
Určitě ne	32	13

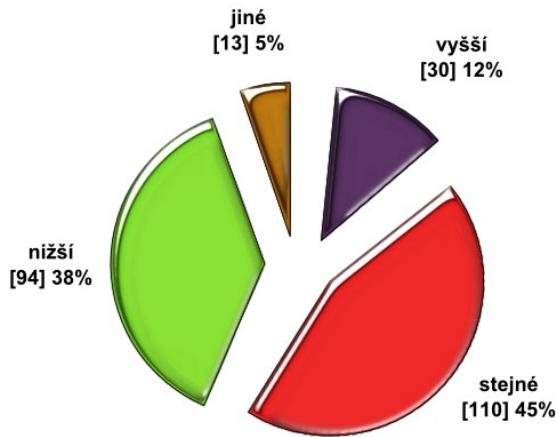
Tabulka 5. Zrakové a sluchové informace v internetovém poradenství

Z tabulky 5. je patrné, že rozložení názorů u dotazovaných je v tomto případě velmi vyvážené, neboť nepřítomnost hlasových signálů u poradce by vadilo 49% dotázaných a 51% respondentům by tato informace nechyběla. Skutečnost, že klient nemůže sledovat obličej poradce a jeho neverbální zdroje jako je mimika apod., by však již vadila 60% dotázaných, což může svědčit o tom, že lidé získávají informace hlavně zrakem a vysazení tohoto smyslu je pro mnohé jedince nepříjemné a možná i nepřírozené. Mezi některými názory respondentů byl tento aspekt zdůrazňován: „Když potřebuji řešit něco složitého, tak potřebuji toho druhého vidět, jak na to reaguje a jak se tváří.“, „Na internetu nepoznám, že se mi poradce

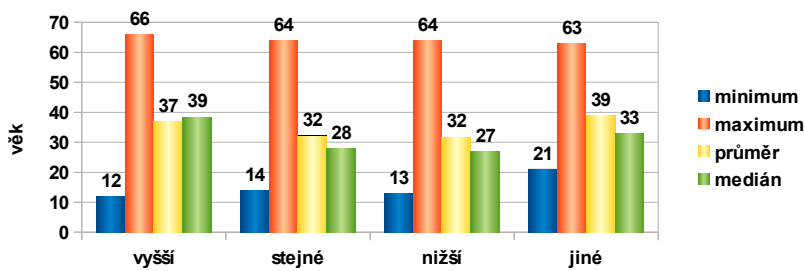
třeba směje“. Z výpovědí dotazovaných je patrné, že někteří potřebují mít nad komunikací přehled, který ztrácejí právě ve chvíli, kdy nemohou sledovat obličej a gesta poradce. Jiní respondenti však nemožnost vidět poradce uvádějí v kontextu kvality poradců, neboť při internetovém poradenství (většinou v rámci linek důvěry) vystupuje poradce stejně jako klient vždy anonymně, a tudíž klient neví nic o kvalifikaci poradce. Z tohoto důvodu by se někteří dotazovaní touto cestou nikdy nesvěřili, protože chtějí svůj problém řešit s kvalifikovaným poradcem. Sice se na některých stránkách linek důvěry dozvíme seznam poradců či krizových interventů včetně jejich vzdělání a kurzů, avšak klient nikdy neví, s jakým pracovníkem právě hovoří. Jiné linky důvěry vůbec informace o pracovnících nezveřejňují. Klienti tak mohou mít obavy ohledně kompetencí poradce, s kterým právě hovoří. Je nesporné, že je tedy zrakový vjem při psychologickém poradenství (a nejen při něm) pro mnoho klientů velmi důležitý. Při face to face poradenství si řada klientů všímá také vzhledu psychologa a jeho celkového projevu – pozdrav, podání ruky, nabídnutí nápoje, absence papírových kapesníků na stole apod., neboť tyto informace jsou pro klienty velmi důležité a v příjemném prostředí ordinace mohou klienti získat větší důvěru k osobě psychologa. V internetovém poradenství tento aspekt zcela chybí a je tedy na poradci, jak bude tento deficit kompenzovat.

Naším dalším cílem bylo zjistit, jak respondenti vnímají využívání moderních technologií v psychologickém poradenství. Někteří klienti si určitě před vstupem do online poradenství kladou otázku, zda je tento typ poradenství bezpečný. Zjišťovali jsme tedy, jak respondenti vnímají **bezpečnost svěřených důvěrných informací v internetovém poradenství** oproti poradenství tváří v tvář. Názory respondentů můžeme sledovat v grafech 7a. a 7b.

Domnívám se, že zachování důvěrnosti poskytnutých informací je v internetovém poradenství oproti osobním návštěvám psychologa:



Graf 7a. zachování důvěrnosti poskytnutých informací



Graf 7b. zachování důvěrnosti poskytnutých informací s ohledem na věk

„Kdyby ty informace chtěl někdo zneužít, myslím, že pro něj bude snazší "nabourat se" do počítače než se vloupat v ordinaci do kartotéky.“

„Zabezpečení důvěrných informací závisí na použitých prostředcích (běžný chat versus zabezpečení jako internetové bankovníctví)“

Touto otázkou jsme se zabývali v teoretické části práce a uváděli jsme, že ani při face to face poradenství není zabezpečení důvěrných informací stoprocentní. Mnohdy dokonce psychologové tuto otázku značně podceňují. Naopak na internetu jsme většinou při poskytování a zabezpečování informací obezřetní, neboť toto prostředí je velmi křehké vůči proniknutí nepatřičné osoby. Často se setkáváme s tím, že adolescenti svěřují internetu velmi citlivá data o své osobě a neuvědomují si, že by tyto informace mohly být případně zneužity. Při srovnání internetové a face to face pomoci uvádí např. Grohol (2001), že online terapie je potenciálně bezpečnější a důvěrnější než při face to face přístupu, avšak názory odborníků na toto téma se liší. Z grafu 7. je zřejmé, že 45% respondentů se domnívá, že riziko úniku

informací je stejné v online poradenství jako při osobním poradenství. 12% dotazovaných je toho názoru, že bezpečnost informací v internetovém poradenství je vyšší a naopak 38% respondentů má obavy, že v prostředí internetu je zabezpečení důvěrných dat nižší než ve face to face poradenství. Z výsledků je tedy patrné, že respondenti vyjadřují obavy ohledně zabezpečení svých informací v prostředí internetu, ale otázkou je, zdali jsou také obezřetní při sdělování a uchovávání těchto informací.

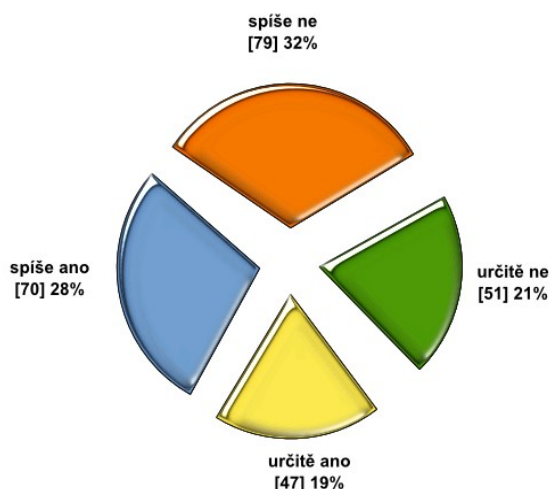
Někteří respondenti jsou si vědomi toho, že i při osobním setkání může dojít k porušení sdělených důvěrných informací. Několik dotazovaných se dokonce s tímto faktem již setkalo - např. jedné respondentky se velmi dotklo, že psychologka konzultovala její sdělené informace s ostatními lékaři. Další respondentka ztratila důvěru v psychologa ve chvíli, když v dětství své psychologce sdělila důvěrné informace, avšak psychologka je posléze sdělila jejím rodičům.

Respondenti také uvádějí, že neví, jak silné zabezpečení je použito při internetovém poradenství. Výše uvedené přirovnání k internetovému bankovníctví se mi zdá přiléhavé, neboť s postupem času lidé běžně svěřují své finanční prostředky právě online prostředí a to většinou bez obav, že by jejich finance byly zneužity – proč by tedy nemohlo být stejným způsobem zabezpečeno internetové psychologické poradenství? Na druhou stranu však musíme uznat, že i v internetovém bankovníctví přibývá zneužití informací.

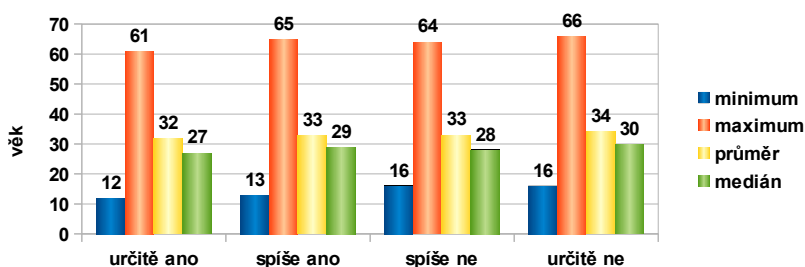
Nedůvěra respondentů v nedostatečné zabezpečení elektronické komunikace s psychologem může vyvstávat z řady důvodů. Můžeme si např. klást tyto otázky: Má respondent již nějaké osobní negativní zkušenosti se zneužitím informací na internetu? Zná klient zabezpečení a podmínky zacházení s osobními údaji v internetové poradně? Jaký má respondent vztah či postoje vůbec k elektronické komunikaci? Musíme také zdůraznit, že i vliv předsudků vůči elektronickému/face to face poradenství může mít vliv na hodnocení jeho zabezpečení informací.

Již jsme v této práci uváděli, že klient může poradenství využít anonymně a sám si volí míru anonymity, dokonce může pozměňovat i některé údaje o sobě (věk, pohlaví apod.). Anonymita umožňuje mnohým klientům se svěřit se svým citlivým problémem. Diskutabilní je však **otázka změny identity**, na kterou jsme se v dotazníku taktéž zaměřili. Kladli jsme si otázku, zda klienti tuto možnost změny identity vnímají jako výhodu či naopak nevýhodu. V následujících grafech 8a. a 8b. jsou zobrazeny výsledky:

Výhodou internetového poradenství je, že člověk nemusí sdělovat své osobní informace, dokonce může měnit svoji identitu např. tím, že změní svůj věk, pohlaví apod.



Graf 8a. změna identity v online poradenství z pohledu klienta



Graf 8b. změna identity v online poradenství z pohledu klienta se zaměřením na věk respondentů

„Kdo chce opravdu poradit, odhalí o sobě všechny informace.“

Dle výsledků můžeme konstatovat, že se názory respondentů rozdělily na dvě rovnoměrné skupiny. Zhruba 47% dotázaných tuto možnost považuje za výhodu, naopak 53% za nevýhodu. Odpůrci možnosti změny identity na internetu uvádějí, že když potřebují od psychologa pomoci, tak se mu musí svěřit se vším a popsat svoji osobu a problém co nejpřesněji. Při změně identity (např. pohlaví či věku) mají tyto respondenti pocit, že by jim pak psycholog pomohl mnohem méně či by jim neuměl pomoci. Někteří dotazovaní dokonce změnu identity vnímají jako něco nepatřičného, jako schovávání se za něco, čím člověk není, schovávání se za černobílá písmena.

Na druhou stranu mnoho mladých respondentů uvedlo, že při zvlášť citlivých tématech při poradenském rozhovoru občas identitu měnili – např. psali, že daný problém má kamarádka a oni jí chtějí pomoci, měnili si věk apod. Cítili se tak bezpečněji a mohli o svém problému hovořit otevřeněji, neboť ho od své osobnosti oddělili. Zvlášť pro mladé lidi

považujeme možnost vystupovat v anonymitě a případně měnit identitu za důležitý aspekt a mnohdy za velmi podpůrný faktor při svěřování se poradci s citlivými informacemi. Ze zkušeností některých respondentů vyplynulo, že docházeli v dětství na pravidelné terapie tváří v tvář, avšak nebyli na sezení nikdy schopní svěřit vlastní jádro problému, které pravděpodobně způsobovalo jejich potíže. Jednalo se o šikanu ve škole apod. Je možné, že v online prostředí by tyto zkušenosti klienti sdělili, ale možná za předpokladu možnosti vystupování v anonymitě či změny identity. Internetový poradce by tak mohl u klientů legitimizovat jejich pocity a podporovat je k hovoru o těchto tématech na osobních sezeních.

Zajímavé by bylo sledovat, v jakých případech dochází u klientů ke změně osobních údajů či ke změně identity. Jedná se např. o určitá citlivá témata, o kterých se klientovi těžko hovoří pod svojí identitou? Má klient strach, že se o konverzaci může dozvědět třetí osoba? Bojí se klient, že jeho problém není relevantní a že by mohl být poradcem bagatelizován? Může např. souviset změna identity s horším sociálním fungováním klienta ve společnosti – má klient pocit, že není nikým přijímán a akceptován?

Lze uvažovat o tom, zdali nedostatečné informace o klientovi či dokonce jeho změna identity nemůže ovlivnit efekt poradenské činnosti. Poradce bude pravděpodobně komunikovat jinak např. s mladou slečnou a naopak se starým pánem. Sám poradce tak může někdy pociťovat nejistotu, zdali opravdu radí té osobě, které se za sebe vydává.

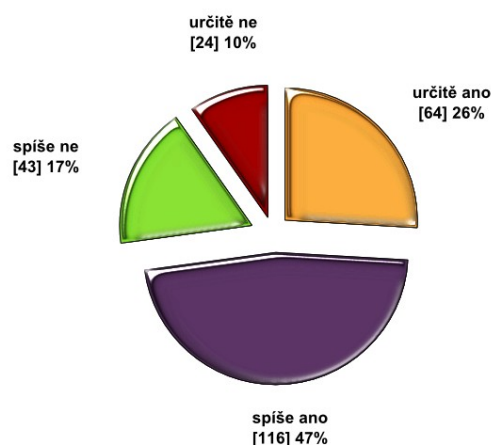
Internetové prostředí umožňuje klientům obdržet službu prostřednictvím psaného textu. Tato forma komunikace některým lidem vyhovuje, neboť je pro ně jednodušší problém popsat písemně, než o něm hovořit. Naopak jiní lidé zase o svých trápeních radši hovoří verbálně. V našem vzorku můžeme rozdělit jedince preferující komunikaci prostřednictvím psaného textu a osoby, kteří radši hovoří verbálně, do dvou rovnoměrných skupin - pro 46% dotazovaných je jednodušší problém popsat písemně a naopak 54% respondentů by pravděpodobně o svém problému hovořilo verbálně. Několik respondentů se vyjádřilo, že v tomto ohledu nejsou vyhranění a je jim jedno, jakým způsobem by problém sdělovali.

Je pro mě jednodušší svůj problém popsat písemně, než o něm verbálně hovořit.		
	četnost	%
Určitě ano	50	20
Spíše ano	64	26
Spíše ne	88	36
Určitě ne	45	18

Tabulka 6. Písemná versus verbální komunikace v psychologickém poradenství

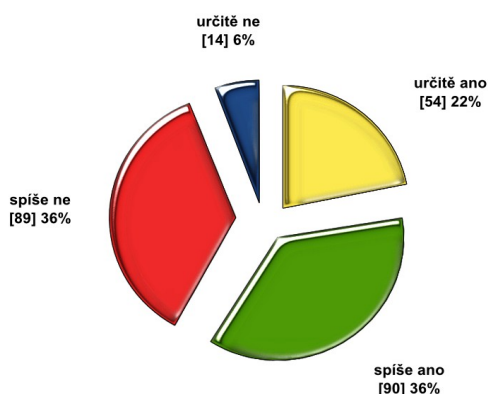
Někdy je první návštěva psychologa pro klienty velmi stresující, protože se zde setkávají s neznámým člověkem, ke kterému si mají rychle vytvořit důvěru a svěřit mu svá trápení. V našem výzkumném vzorku 58% respondentů uvedlo, že by pro ně byla tato situace také velmi nepříjemná. Někteří jedinci dokonce ani nezískají odvahu se za psychologem objednat, natož k němu dojít na konzultaci. Proto považujeme internetové poradenství za vhodný první kontakt mezi klientem a odborníkem. Online poradce může posléze klienta nasměrovat na terapii tváří tvář a podporovat ho v návštěvě psychologa. 73% dotázaných souhlasí s tím, že internetové poradenství může být právě tímto prvním mostem mezi klientem a poradcem tváří v tvář.

Internetové poradenství by pro mě mohlo být prvním místem, kde bych se poradil/a o svém problému a podle reakce poradce bych pak vyhledal/a či nevyhledal/a osobní setkání s psychologem.



Graf 9. internetové poradenství jako most k face to face pomoci

Bylo by mi nepříjemné sdělovat svůj problém a informace neznámému psychologovi a to hlavně při našem prvním osobním setkání.



Graf 10. první setkání s psychologem

Internetové poradenství umožňuje jeho uživatelům využívat tuto službu ze **svého známého prostředí domova**, kde se klient cítí bezpečně a příjemně. Tato možnost je využitelná pouze při internetovém nebo telefonickém poradenství, v krajních případech při

návštěvách psychologa v domácnosti klienta. V našem výzkumném souboru by 62% dotazovaných vyhovovalo, kdyby mohli o svých citlivých tématech hovořit ze svého známého a pohodlného prostředí domova. Na tomto místě by bylo zajímavé sledovat, z jakých důvodů by respondenti preferovali poradenství v domácím prostředí. Může se jednat o např. bezbariérovost (časovou, místní), ale i o vlastnosti psychiky člověka (introverze apod.) či dokonce psychické onemocnění (např. sociální fobie, agorafobie).

Radši bych hovořil/a o svých problémech ze svého pohodlného a známého prostředí domova.		
	četnost	%
Určitě ano	51	21
Spíše ano	102	41
Spíše ne	74	30
Určitě ne	20	8

Tabulka 7. Prostor domova jako možný faktor volby online poradenství

Prostředí internetu nám zajišťuje většinou **anonymitu**, což některé klienty podporuje k hlubšímu vyjadřování. 27% dotázaných uvedlo, že je pro ně při poradenství důležitá právě potřeba anonymity. 63% respondentů také zdůraznilo, že by se jim v prostředí internetu lépe hovořilo o citlivých tématech, emocích, obavách, přáních, než při osobním setkání. Lze říci, že zajištění anonymity je mnohem větší právě na internetu než při osobním setkání. Některým jedincům, kteří navštěvují osobní terapie, vadí právě narušení anonymity v případě, kdy je vidí někdo známý v blízkosti ambulance psychologa. Tento fakt je zvláště zřejmý na malých městech či vesnicích, kde je velmi jednoduché zjistit, že daná osoba využívá služeb psychologa. V našem výzkumném vzorku 35% dotázaných uvedlo, že by jim bylo nepříjemné, že je někdo známý může vidět v okolí pracovny psychologa. Domníváme se, že v dnešní době již není tak zřejmé stigma klienta psychologické terapie či pacienta psychiatrie, neboť psychologické poradenství proniká čím dál tím víc do různých oblastí našeho života a využívá ho s postupem času mnohem více lidí. Na druhou stranu by bylo jistě zajímavé zjišťovat postoje populace k psychologickým službám jak na vesnici, tak i ve městech (se zaměřením na věk respondentů).

Ověřování stanovené hypotézy

Nyní přistoupíme k ověřování námi stanovené hypotézy:

H₀: Preference internetového psychologického poradenství nesouvisí s věkem.

H_a: Preference internetového psychologického poradenství souvisí s věkem.

V páté otázce našeho dotazníku měli respondenti možnost volit takové formy psychologické pomoci, které by jim vyhovovaly. Odpovědi jsme z důvodu následné statistické analýzy rozdělili do těchto tří skupin:

1) do první skupiny patřili ti respondenti, kteří by v případě potřeby volili pouze internetové psychologické poradenství

2) druhou skupinu tvořili ti respondenti, kteří by kromě internetového poradenství využili také další formy psychologické pomoci (např. telefonickou, face to face)

3) ve třetí skupině se nacházeli respondenti, kteří by internetové poradenství nevyužili a dali by tedy přednost jiným formám psychologické pomoci

5. V případě potřeby bych pravděpodobně využil/a psychologickou pomoc:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pouze internetové poradenství	15	6,1	6,1	6,1
internetové poradenství+ jiné formy pomoci	55	22,3	22,3	28,3
pouze jiné formy pomoci	177	71,7	71,7	100,0
Total	247	100,0	100,0	

Tabulka 8. rozdělení odpovědí do tří kategorií

Descriptives

2. Jaký je Váš věk?

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
pouze internetové poradenství	15	34,00	16,058	4,146	25,11	42,89	18	66
internetové poradenství+ jiné formy pomoci	55	29,96	12,683	1,710	26,54	33,39	14	58
pouze jiné formy pomoci	177	33,85	13,176	,990	31,90	35,81	12	65
Total	247	33,00	13,298	,846	31,33	34,66	12	66

Tabulka 9. rozdělení odpovědí do tří kategorií se zaměřením na věk

Naším cílem bylo zjistit, zdali preference internetového poradenství souvisí s věkem. Hypotézu jsme testovali jak pro dvě tak pro tři námi vymezené skupiny a to z toho důvodu, zdali mezi jednotlivými variantami nedojde k případným rozdílům. Statistické analýzy pro obě skupiny jsou popsány níže v textu.

V následující tabulce 10. jsme porovnávali tři výše vymezené skupiny odpovědí (pouze internetové poradenství, internetové poradenství + jiné formy psychologické pomoci, pouze jiné formy psychologické pomoci). Z tabulky je zřejmé, že hladina významnosti pro tuto skupinu je $\alpha = 0,159$.

ANOVA

2. Jaký je Váš věk?

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	650,888	2	325,444	1,853	,159
Within Groups	42850,108	244	175,615		
Total	43500,996	246			

Tabulka 10. porovnání tří výše vymezených skupin odpovědí

V tabulce 12. jsme využili t-test, kde jsme porovnávali pouze tyto dvě vymezené skupiny odpovědí:

- první skupina je vyčleněna respondentům, kteří v dané otázce aspoň jednou zaškrtnuli, že by volili internetové psychologické poradenství

- ve druhé skupině se nacházeli ti respondenti, kteří by si nikdy nevybrali internetové psychologické poradenství

Z výsledků je patrné, že hladina významnosti pro tuto variantu je $\alpha = 0,107$.

Group Statistics

	Formy psychologické pomoci	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
2. Jaký je Váš věk?	Internetové poradenství	70	30,83	13,453	1,608
	Ostatní formy psychologické pomoci	177	33,85	13,176	,990

Tabulka 11. rozdělení odpovědí do dvou kategorií

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
2. Jaký je Váš věk?	Equal variances assumed	,038	,846	-1,616	245	,107	-3,025	1,871	-6,711	,662
	Equal variances not assumed			-1,602	124,269	,112	-3,025	1,888	-6,762	0,71

Tabulka 12. porovnání dvou vymezených skupin odpovědí

Na hladině významnosti $\alpha = 0,159$ (resp. $\alpha = 0,107$) ponecháváme v platnosti nulovou hypotézu o tom, že preference internetového poradenství nesouvisí s věkem.

Dle našich závěrů preference internetového poradenství nesouvisí s věkem, což je v rozporu s našimi předpoklady a odbornou literaturou (např. Šmahel, 2002, 2003a, 2003b, 2004). Můžeme si např. klást otázku, jestli se již internet rozšířil do značné míry mezi celou populaci a stal se takovým komunikačním prostředkem, že věk při výběru internetové psychologické pomoci nesehrává stěžejní roli. Možná jsme se ocitli v takové době, kde již internet není pouze doménou mladých lidí.

Dále také můžeme uvažovat o volbě internetového poradenství v produktivním věku v souvislosti se současným zrychleným životním stylem a snahou řešit vše co nejrychleji několika kliknutím na internetu. Zrychlený životní styl tak může napomáhat tomu, že lidé z časových důvodů zvolí radši pomoc přes internet než face to face kontakt.

V tomto ohledu by bylo také zajímavé zaměřit se na podíl interpersonální face to face a internetové komunikace mezi lidmi v různých věkových skupinách. Je možné, že vzhledem k tomu, že jsou lidé v produktivním věku zvyklí většinou pracovat každý den s počítačem, je přirozená počítačová komunikace s kolegy (např. email) místo face to face rozhovoru. Na kolik ovlivňuje současný životní styl internetovou komunikaci (jak běžnou tak i poradenskou) v porovnání s face to face kontaktem, by bylo vhodné se dále zabývat.

Je také možné, že zvláště u lidí ve středním či seniorském věku mohou sehrávat roli předsudky vůči psychologům či psychiatrům. Proto může být jednodušší a pro mnohé schůdnější navštívit psychologa přes internet než se objednat na face to face sezení.

2. Kvalitativní analýza rozhovorů

Jak již bylo v úvodu empirické části diplomové práce řečeno, na kvalitativní výzkum klademe stěžejní důraz. Hlavním naším cílem analýzy rozhovorů je získat hlubší a detailnější porozumění tomu, jak vnímají samotní jedinci internetové psychologické poradenství. Snažíme se tedy zjistit, co přináší online psychologické poradenství konkrétním klientům.

Metoda rozhovoru byla zvolena hned z několika důvodů. Domníváme se, že internetové psychologické poradenství zatím není dostatečně prozkoumanou oblastí a je potřebné ji především zmapovat. Považujeme samotné klienty internetového poradenství za odborníky na toto téma a jsou pro nás tedy klíčové jejich osobní zkušenosti. Zaměřili jsme se proto na jejich subjektivní názory, postoje, zkušenosti, motivy apod. Ačkoli se další část výzkumu zaměřuje také na kvalitativní analýzu chatových materiálů, analýza rozhovorů by čtenáře měla obohatit právě o reflexe klientů, kteří využívají internetové poradenství. Jsme si však vědomi některých nedostatků této zvolené metody. Respektujeme, že kvalitativním výzkumem získáme sice velké množství informací, avšak bohužel u malého počtu jedinců, takže je nemožná generalizace v rámci populace. Přesto se nám v tomto případě zdá vhodnější zkoumat méně případů, avšak s mnohem větší hloubkou a intenzitou.

2.1. Výzkumné otázky

V rozhovoru se objevilo několik tematických okruhů, které můžeme zároveň považovat za naše výzkumné otázky:

1) Volba internetové formy pomoci

V této oblasti jsme se zajímali o to, co vedlo respondenta k volbě online psychologického poradenství, proč si chatovou pomoc zvolil a jak do ní vstoupil. Také jsme se ptali, jak dlouho respondent již internetové psychologické poradenství využívá, jaké formy online poradenství mu vyhovují a jak často a v jakých situacích tento kontakt navazuje. Případně, že respondent využil jiné psychologické formy pomoci (face to face, telefonická), jak se dle něj od nich online pomoc odlišuje.

2) Dostupnost služby

V této části jsme se zabývali tím, jak je internetové poradenství pro klienty dostupné. Vystaly mimo jiné tyto otázky: Je online forma pomoci dostupná, kdykoli to klient potřebuje? Je vymezená doba na rozhovor přes chat pro klienta dostačující?

3) Průběh online kontaktu

- zahájení online kontaktu: V této oblasti jsme zaměřili pozornost na to, zdali samotný rozhovor po vstupu do online kontaktu zahájil klient nebo poradce a jak následně začátek online rozhovoru probíhal. Jaký vliv měla prvotní odezva poradce při chatu na další průběh komunikace? Jak se klientovi navazoval vztah s poradcem v online prostředí? Jak vnímal respondent osobnost online poradce – co mu na něm vyhovovalo a co mu bylo naopak nepříjemné?

- průběh online kontaktu: kladli jsme si řadu otázek, některé z nich zde uvádíme: Jak probíhal online poradenský proces v kontinuu času? Co klientovi vadilo či naopak vyhovovalo v průběhu online kontaktu? Jak klient vnímal samotný průběh online komunikace mezi sebou a poradcem? Docházelo k případným nedorozuměním mezi klientem a poradcem? Jak vnímal klient případné pauzy v komunikaci? Pakliže využíval respondent internetové poradenství dlouhodobě, jak vnímal tyto rozhovory?

- ukončení online kontaktu: V tomto tematickém okruhu nás zajímal podrobnější pohled na ukončování internetového jednorázového či dlouhodobého kontaktu poradce s klientem. Kladli jsme si např. tyto otázky: Jak vnímal klient ukončování jednorázového či dlouhodobého online kontaktu s poradcem? Proč a jak klient z online kontaktu vystoupil?

4) Celkový dojem z online kontaktu

Opět zde načrtneme několik stěžejních otázek pro tuto oblast: Jaká měl klient očekávání před vstupem do online poradenství? Byla naplněna? Co by respondent doporučil lince důvěry ke zlepšení jejich internetového poradenství? Jaké vidí respondent hlavní výhody či nevýhody online kontaktu? Jakou roli hraje online poradenství při zvládání psychických obtíží či náročných životních situací respondenta? Jak vnímá respondent v internetovém poradenství nepřítomnost zrakových či sluchových vodítek v komunikaci?

2.2. Charakteristika výzkumného souboru a použitá metodologie

Výzkumný soubor tvořil 10 respondentů, z toho se výzkumu účastnilo 9 žen a 1 muž. Je tedy zřejmé, že poměr žen a mužů je značně nevyvážený (podobně jako u výzkumného souboru týkajícího se dotazníku). Můžeme tedy uvažovat např. o tom, zdali nebyly k rozhovoru ochotnější právě ženy, či zda jsou ženy častějšími návštěvnicemi internetových diskuzí, což byla jedna z cest, jak jsme respondenty k účasti na tomto výzkumu oslovovali. Věkově se tato výzkumná skupina pohybovala od 18 do 55 let. V následující tabulce 12.

uvádíme stručný přehled základních charakteristik našich respondentů. Dodáváme jen, že z důvodu zachování anonymity našich respondentů jsou v této práci zaměněna jejich pravá jména.

	Jméno	Věk	Využívání internetového poradenství
1.	Ivana	24 let	- chatové poradenství využívá již cca 1 rok, uskutečnila na něm zatím asi 8 kontaktů, většinou ho kontaktuje 2 krát ročně, ale kontakt je pak v tu dobu intenzivní (např. čtyřikrát týdně) - léčí se s depresemi, chat používá při dekompenzaci, když cítí, že se nachází v hluboké krizi, která je doprovázena myšlenkami na sebevraždu, ztrátou smyslu života apod.
2.	Simona	18 let	- chat využila pouze jednou, když pocítovala problémy s navazováním sociálních vztahů a s šikanou ve škole
3.	Alice	30 let	- chat využila max. šestkrát, od prvního chatu ho však využívá jako pravidelný kontakt s odborníkem - využívá chatové poradenství v krizových situacích, které souvisejí se ztrátou smyslu života při dlouhodobé těžké nemoci
4.	Aneta	27 let	- chat využívá několik let, kontaktů na něm uskutečnila mnoho - chat kontaktuje pouze v krizových situacích, při dekompenzaci, léčí se s poruchou osobnosti - chodí na pravidelné face to face terapie
5.	Lucie	18 let	- chat využila pouze jednou v situaci, kdy jí náhle zemřel její přítel, což nesla velmi těžce. Navíc byla v té době doma sama, protože rodiče trávili čas na dovolené, takže hledala sociální oporu.
6.	Sandra	18 let	- chat využila cca třikrát. Do chatu přišla s lehčím zdravotním problémem, který je však značně viditelný. Následkem toho prožívala Sandra pocity smutku, nízké sebevědomí, každý den plakala, měla obtíže i při navazování sociálních vztahů ve škole.
7.	Iveta	35	- chat využila pouze jednou z důvodu získání informace, rady či kontaktů na odbornou pomoc. V rodině musí neustále čelit fyzickým atakům své matky, která je psychiatricky nemocná a odmítá se léčit. Chtěla získat informace, jak tuto situaci může řešit a jaké jsou její možnosti.
8.	Renata	20	- chat využila pouze jednou v krizové situaci, léčí se dále s poruchou osobnosti, měla několikrát sebevražedné tendence. Problémy mimo jiné řeší sebepoškozováním. - Renata má zkušenosti také s dlouhodobou osobní face to face terapií
9.	Gábina	19	- chat využila dvakrát (z důvodu technických obtíží ze strany linky důvěry, jinak by jí postačoval jeden chat) ve chvíli, kdy se její blízká kamarádka dostala do velmi těžké životní situace a ona jí chtěla co nejlépe pomoci - kromě chatu využila také několikrát emailovou pomoc, neboť se snažila hledat různé formy pomoci své kamarádce
10.	David	55	- chat využil jednou při řešení své dlouhodobě těžké psychosociální situace (dlouhodobá nezaměstnanost, zdravotní problémy, špatná finanční situace, deprese)

Tabulka 13. charakteristika výzkumného vzorku

Respondenti byli osloveni za pomoci emailu či prostřednictvím internetových diskuzí zaměřených na témata duševního zdraví či psychologického poradenství. Pro výběr respondentů k rozhovorům byla také použita metoda snow ball. Jediná podmínka pro účast na tomto výzkumu bylo aspoň jedno využití synchronního internetového psychologického poradenství (chatu) v posledním roce a věk minimálně 18 let. Vzhledem k tomu, že se již řada prací zaměřovala na asynchronní internetové psychologické poradenství, rozhodli jsme se v této empirické části diplomové práce věnovat právě synchronní formě pomoci. Výzkumný vzorek tedy obsahoval respondenty, kteří využili chatové poradenství. Někteří respondenti využili souběžně několikrát i asynchronní formy psychologické pomoci ve formě emailu či zadali otázku přímo na web pomáhající organizace. Jako pozitivum pro tuto práci můžeme vnímat fakt, že se respondenti obraceli na různé linky důvěry, které poskytují bezplatné internetové psychologické poradenství v ČR (Modrá linka, E-linka důvěry, Linka bezpečí, Spondeo, chat Pražské linky důvěry). Někteří respondenti měli dokonce zkušenosti s různými linkami důvěry. Z důvodu zachování anonymity jak respondentů, tak i jednotlivých linek důvěry, zde neuvádíme informaci, jaké linky důvěry konkrétní respondenti využili. Na tomto místě jen připomínáme, že aktuální seznam organizací či linek důvěry, které poskytují v ČR bezplatné psychologické chatové poradenství můžeme sledovat v příloze 5.

S respondenty bylo provedeno polostrukturované interviu na základě připraveného scénáře. Rozhovory byly provedeny několika způsoby – při osobním setkání (2 osoby), nebo distančně pomocí aplikace Skype (2 osoby) či prostřednictvím chatové aplikace Plupper a ICQ (6 osob). Každá z forem rozhovoru (osobní, chat, internetové telefonování) má samozřejmě své výhody a nevýhody, které jsme zmínili již v teoretické části diplomové práce (viz kapitola 4 a kapitola 5), avšak vycházeli jsme z předpokladu, že respondenti budou preferovat podobný způsob komunikace, který preferují při výběru internetového psychologického poradenství. Tento předpoklad se nám potvrdil, neboť respondenti dávali nejvíce přednost komunikaci prostřednictvím textového chatu. Rozhovory probíhaly v měsících srpen, září a počátkem října, tedy zhruba tři měsíce. Každý polostrukturovaný rozhovor trval cca 60 - 90 minut, chatový kontakt byl o něco delší než osobní kontakt či internetové telefonování. Před rozhovorem byl klientům předložen (ústně či písemně) krátký informovaný souhlas ohledně výzkumu, kde byly obsaženy informace o účelu, obsahu a délce rozhovoru a respondenti byli seznámeni s nakládáním svěřených informací. Z rozhovorů byl sice prováděn zvukový či písemný záznam, avšak z důvodu většího pocitu anonymity a bezpečí (což je typické právě pro internetové psychologické poradenství) byli respondenti

informováni, že záznam nebude v diplomové práci použit jako celek, ale uvedeny budou pouze jeho dílčí části a myšlenky.

2.3. Interpretace výsledků

Na následujících řádcích budou analyzovány výsledky rozhovorů. Kurzívou jsou v textu uvedeny citace respondentů, které mají za cíl čtenáře více uvést do problematiky. Některé pasáže jsou taktéž doplněny o úryvky chatových záznamů, které nám s laskavým svolením poskytly některé respondentky.

V textu se setkáme s různým označením poradny, která poskytuje klientům chatovou pomoc: chatová poradna, e-poradna, chatová/chatovací linka (důvěry) či e-linka. Tyto pojmy považujeme v empirické části diplomové práce za rovnocenné a nemají za cíl označit konkrétního poskytovatele chatového poradenství.

2.3.1. Volba internetové formy pomoci

„Tak mně vyhovuje ten chat, email i ten webový dotaz. Chat využívám, když je otevřený a to ostatní, když ten chat je zavřený.“ (Aneta)

„Telefonovat už v žádném případě. Nesnáším telefonování a natož ne v krizi.“ (Renata)

Internetová psychologická pomoc je specifická v porovnání s ostatními formami psychologického poradenství. Zajímalo nás tedy, co respondenty vede k využívání právě online psychologické pomoci. V našem výzkumném vzorku byli jak respondenti, kteří docházejí na pravidelné face to face terapie (či se léčí u psychiatra), tak i respondenti, kteří nikdy nevyužili psychologické poradenství tváří v tvář.

Někteří z dotazovaných neměli dostatečnou oporu ve svém sociálním okolí – rodina, přátelé, takže se obraceli na odbornou chatovou pomoc, která jim do jisté míry nahrazovala právě tento sociální aspekt. To potvrzuje i respondentka Renata, která má sice hodně kamarádů, kteří ji podpoří, avšak nechce je v těžkých krizích zatěžovat. Přeci jen hovořit s přáteli o nutkavých tendencích k sebepoškození a sebevraždě může být jak pro přátele, tak i pro samotného jedince opravdu velmi náročné.

Většinou naši dotazovaní hledali na poradenském chatu úlevu, podporu, porozumění či informace. Někteří respondenti cítili potřebu své trápení někomu sdělit či se ze své náročné situace vypsat. Tito respondenti potřebovali v tu chvíli mít u sebe někoho, kdo jim bude naslouchat. V tomto ohledu např. respondentka Sandra vyjádřila pozitivní zkušenost s chatem, neboť pro ni byl chat jediným místem, kde mohla o svém problému otevřeně a beze strachu a studu hovořit a kde ji poradce aktivně naslouchal. Podobně to tak vnímá také respondentka

Renata, která od poradce ani neočekávala konkrétní rady, ale potřebovala, aby ji nějaká kvalifikovaná osoba vyslechla.

„Nepotřebuju radu ale něčí ucho a je mi jedno, jestli to ucho mě bude poslouchat přes psaný text.“ (Alice).

Společně s respondenty jsme hledali důvody, proč v subjektivně složitých životních situacích volí zrovna internetovou (chatovou) psychologickou pomoc. Z odpovědí bylo zřejmé, že se respondentům většinou zdálo přirozené hledat pomoc právě na internetu, kde se pohybují celý den (toto bylo zvláště znatelné u našich mladších respondentů). Lidé zde tráví často svoji pracovní dobu, zábavu, povídají si přes chat se svými kamarády apod., tak proč by si na stejném místě neřekli o pomoc? Např. respondentka Gábina se snažila na internetu hledat všechny možné dostupné formy pomoci své kamarádce, až narazila právě na chatovou pomoc, kterou mohla ihned využít. Online poradenství si dotazovaní většinou na internetu našli sami, jedna naše dospívající respondentka dostala kontakt na organizaci, která poskytuje mimo jiné i chat pro děti a dospívající, přímo ve škole.

Respondenti někdy kombinovali chat s asynchronní formou komunikace, někteří přešli k synchronní formě komunikace až po několikerém využití asynchronního poradenství. Webový dotaz jedinci zadávali převážně ve chvíli, kdy byl chat uzavřen a nebo v případě, že potřebovali pouze radu či informaci. Někteří asynchronní formu komunikace využívali také ve chvílích, kdy měli potřebu se ze svého problému vypsát. Kromě emailů či webových dotazů mnoho dotázaných taktéž diskutovalo ve svépomocných fórech. Ně kterým respondentům by však asynchronní komunikace nevyhovovala, protože potřebovali okamžitou zpětnou vazbu a u emailu by museli čekat na odpověď poradce. Tito respondenti většinou vyhledali rovnou chatové poradenství.

Důvodů, které respondenty přivedly ke kontaktu chatového poradenství, bylo hned několik. V našem vzorku byly důvodem pro návštěvu chatu často krizové situace, problémy v oblasti sociálních vztahů, vyrovnávání se s vlastní nemocí, stavy smutku a deprese, psychické potíže spojené s poruchami osobnosti, vyčerpání, ztráta smyslu života, smrt blízkého člověka, sebevražedné tendence, sebepoškození apod. Dvě naše respondentky nekontaktovaly chat kvůli pomoci sobě samým, ale na chatu hledaly pomoc svým blízkým (rodinným příslušníkům, kamarádům).

Respondenti často uváděli, že se jim lépe o svých potížích hovoří písemně, než verbálně, navíc jsou radši, když mohou s poradcem hovořit podobnou formou jako při face to face kontaktu, takže je chatové poradenství nejvhodnější volbou. Většině námi dotázaných je nepříjemné telefonování či na něj nemají odvahu, tento typ kontaktu (na lince důvěry) využila

pouze jedna respondentka. Navíc také někteří naši respondenti považovali chat vhodný pro méně závažné problémy a skype či telefon již pro závažnější potíže.

Respondentka Sandra vyjádřila obavy ohledně využití Skypu či telefonického hovoru, neboť se domnívala, že se zde hovory nahrávají. Je nutné dodat, že se opravdu tento mýtus nahrávání hovorů u některých klientů objevuje, a je proto vhodné vždy na stránkách linek důvěry uvádět, že hovory jsou anonymní a v nedochází k jejich záznamům. Někteří námi dotazovaní měli dále pocit, že na telefonu by nebyli schopni hovořit o svém problému, avšak na chatu vše dobře popíší. Tři respondenti prožívali pocity studu za své emoce, v prostředí internetu však měli pocit, že jejich emoce jsou skryté, což podporovalo jejich vyjadřování. Např. respondentka Ivana uvedla, že v krizových situacích často pláče a nebyla by schopná zvládnout telefonický hovor. Za svůj pláč se stydí a nerada by ho otevřeně dávala najevo při telefonování, natož v osobním kontaktu. Je jí také příjemné, že když u ní převládne takový pláč, že ho nemůže regulovat, tak má možnost chat okamžitě ukončit.

Ne všichni naši respondenti měli antipatie k telefonování. Např. respondentka Gabina vyloženě neupřednostňuje komunikaci pomocí písemného textu, ale na chatu jí vyhovovala jeho bezbariérovost a možnost okamžitého spojení se s poradcem jedním kliknutím myši. Je však nutné uvést, že Gábina kontaktovala chat pouze z důvodu získání informací a kontaktů na jiná pracoviště, nejednalo se tedy u ní o krizovou situaci. Na chatu získala potřebné informace a dále již vše na příslušných místech vyřizovala pomocí telefonu.

Důležitým a častým faktorem, proč si naši respondenti vybrali online poradenství, byla možnost vystupovat zde v anonymitě. Hlavně mladší respondenti, kteří ještě bydleli společně s rodiči, nechťeli, aby jejich rodiče věděli, že docházejí za psychologem či vůbec, že mají nějaké problémy, které chtějí řešit s odborníkem. Internetové poradenství jim umožňovalo absolvovat konzultaci s odborníkem, aniž by to okolí vědělo. Tito respondenti uvedli, že byli schopni o svém problému hovořit na chatu, ale s rodinou by toto téma nikdy neotevírali. To potvrzuje i respondentka Sandra, která se nechce svěřovat své mamince, protože má pocit, že ta by se pak trápila. Radši tedy o svém problému hovoří na chatu. Vzhledem k tomu, že poprvé využila Sandra chat v době, kdy nebyla ještě plnoletá, ptala se poradce, zda musí rodičům sdělovat, že si píše s psychologem na chatu. Poradce ji ujistil, že komunikace je důvěrná a je jen na ní samotné, zdali chce o ní hovořit i s jinými lidmi.

Za příjemný aspekt online poradenství respondenti považovali také fakt, že lze tento typ poradenství **kontaktovat z domova či práce** a člověk tak nemusí nikam docházet. Tento faktor byl zvláště důležitý pro respondentku Alici, která je dlouhodobě těžce nemocná a nemůže navštěvovat face to face poradenství, ale není pro ni ani finančně možné pravidelně

volat na linku důvěry. Alici by vyhovovalo i telefonické poradenství, avšak chat pro ni představuje nejlevnější a nejvíce podobnou formu poradenství tváří v tvář. Proto když se na chatu dozvěděla, že také může využívat skype, hned ji tato možnost zaujala a do budoucna ji chtěla využít. Některé linky důvěry v současné době poskytují i nonstop poradenství prostřednictvím aplikace Skype (viz Příloha 5.), takže mohou telefonickou pomoc využívat i klienti se sníženými finančními možnostmi. Na tomto místě připomínáme, že v případě některých klientů s těžkým zdravotním postižením (sluchové postižení, těžké somatické onemocnění, těžké poruchy v oblasti řečové produkce apod.) je **chat či email jedinou možností, jak být v kontaktu s odborníkem**. Na druhou stranu je vhodné si uvědomit, že osobní návštěva psychologa má své značné výhody a možnost „nechat své problémy doma“ může mít značný podpůrný efekt.

Bezbariérovost chatového poradenství se v našem vzorku ukázala být velmi důležitá, neboť naši respondenti většinou nechtějí nebo nemohou (např. z osobnostních zábran) kontaktovat telefonickou krizovou pomoc, která je dostupná nonstop. Renata uvádí, že by poradci na telefonu nedůvěřovala a telefonát by ji neskutečně vystresoval. Musíme však dodat, že chaty linek důvěry bohužel nejsou dostupné nonstop, ale některé chaty fungují i do pozdních večerních hodin, takže má klient šanci o svých problémech hovořit i večer. Zde můžeme zmínit respondentku Renatu, která takto využila chatovou krizovou pomoc právě večer, protože se u ní v tu chvíli objevily sebevražedné tendence, ale telefonicky nemohla sehnat jak svého psychologa, tak ani psychiatricku a na linku důvěry je pro ni nemyslitelné volat. Není schopná telefonovat s někým, ke kterému nemá vytvořenou důvěru, včetně linek důvěry. Jinak však tento aspekt pocítuje na chatu, který jí vyhovuje a naposledy jí chat pomohl v takové míře, že neuskutečnila své sebevražedné tendence. V určitých situacích tedy může chat pomoci i **suicidálním klientům**.

Několik respondentů má zkušenosti i s pravidelnou psychoterapií tváří v tvář, jedna dotazovaná využila také telefonickou krizovou pomoc. Dvě dotazované přešly k face to face terapii až po kontaktování internetového poradenství. Online poradkyně je ujistila, že je běžné se v jejich situaci obrátit na psychologa a motivovala je k jeho návštěvě. Jak jsme již uváděli v teoretické části práce, internetové poradenství je vhodné právě jako první kontakt klienta s odborníkem a úkolem poradce na chatu je mimo jiné klienta motivovat k face to face poradenství, s čímž jsme se setkali i v našem výzkumném vzorku. Dnes tyto naše zmíněné respondentky využívají hlavně dlouhodobou psychoterapii, ale chatové poradenství jim slouží jako doplňková psychologická služba k osobnímu kontaktu v krizových situacích. Dotazované konstatují, že face to face poradenství a internetové poradenství se zásadně liší.

Na jednu stranu na chatové lince většinou obdrží podporu, povzbuzení, ale chybí jim tam hlas poradce a také jeho neverbální signály (jeho emoce, reakce apod.). Zrak a sluch tak považují za velmi důležitý aspekt při psychologickém poradenství. Naopak respondentka Renata, která taktéž dochází na osobní terapii, uvádí negativa osobního kontaktu, mezi které dle ní patří hlavně to, že musí přijít ve sjednaný čas, což jí většinou nevyhovuje. Nemůže přijít za svým psychologem ve chvíli, kdy to nejvíce potřebuje. Renata má také problémy na terapiích hovořit o svých sebevražedných tendencích, takže není v silách terapeuta této situaci zabránit a hovořit o ní s Renatou podrobněji. Na terapii hovoří vždy až zpětně o svém sebevražedném pokusu, ale má problém mluvit o svých pocitech před tím, než se o sebevraždu pokusí. Renatě v tomto případě vyhovuje anonymní chat, protože je pro ni důvěrnější a vnímá jako pozitivní, že nemůže poradce vidět ani slyšet. Na chatu je pro ni lehčí říci, co by přesně chtěla udělat a jak. Některým klientům tak může být příjemnější hovořit o svých sebevražedných tendencích právě na chatu, avšak je nutné si uvědomit, že stále velké množství jedinců v této situaci dává přednost telefonickému hovoru.

I když může chatová komunikace působit dojmem, že obsahuje velmi málo lidského faktoru, záleží na dovednostech poradce, jakým způsobem lidskost do textu vnese. Když se umění poradce komunikovat textem spojí s klientovou preferencí chatového poradenství, může pak rozhovor ubíhat správným směrem. I v chatu můžeme klientovi svoji tělesnou blízkost a přízeň přibližovat např. takto: „Kdybych byla u Vás, objala bych Vás“, „Ráda bych Vás teď držela za ruku“ apod.

Respondentka Renata charakterizuje přítomnost lidského faktoru v chatovém kontaktu těmito slovy:

„Někdo by si řekl... no právě, není v tom nic lidské, nemůže mě ani chytit za ruku či něco jiného, ale někdy je to lepší.“ (Renata)

2.3.2. Dostupnost služby

„Možná by nebyla marná nějaká nonstop (pozn. chatová linka), protože hodně mých známých telefon nezvládá.“ (Aneta)

„Když jsem tam přišla poprvé, nedalo se tam dostat. Naštěstí potom to šlo. Asi jak kdy. Měla jsem zřejmě štěstí.“ (Renata)

Dílčím cílem analýzy rozhovorů bylo zjistit, jestli klientům vyhovuje provozní doba chatových poraden a zda je pro ně chat dostupný vždy, když ho klienti potřebují. Některé linky důvěry mají telefonickou či Skype službu nonstop, takže ji může klient využít ve chvíli, kdy to potřebuje. Chatová pomoc je však zatím časově velmi omezená, neboť žádná linka důvěry či organizace neprovozuje chat nonstop a chatové poradenství je většinou otevřeno jen v určitých hodinách či dnech.

Názory respondentů na dostupnost internetové psychologické pomoci se lišily dle volby konkrétní linky důvěry či organizace. Některým respondentům současná provozní doba chatového poradenství na linkách důvěry vyhovuje, považují ji za dostatečnou, menší část dotázaných byla s otevírací dobou nespokojena. Je však nutné zdůraznit, že respondenti využívali různé linky důvěry či organizace, které poskytují chatovou psychologickou pomoc, avšak provozní doba jednotlivých poraden se velmi liší. Některé chatové poradny jsou otevřené každý den několik hodin, jiné fungují pouze pár dní v týdnu (viz Příloha 5.). U chatových linek s velmi omezenou provozní dobou by respondenti přivítali rozšíření otevíracích hodin. Tito respondenti byli totiž s danou poradnou velmi spokojeni, rozhovor jim přišel přínosný, ale nechtěli přecházet do jiného chatového poradenství, které je otevřené častěji. Výjimečně se můžeme setkat i s tím, že organizace dokonce nabízí klientům bezplatný chat v době, kdy to klientovi vyhovuje – klient se na době chatu dohodne předem s poradcem.

Názory dotazovaných na dostupnost služby se také většinou odvíjely od problému, se kterým klient do poradny přicházel. Se službou byli často nespokojeni klienti, kteří se nacházeli v krizi a potřebovali poradenství využít ihned, avšak chatová poradna byla v tu chvíli zavřená či byla linka obsazená. Respondenti potřebovali s pracovníkem hovořit právě v té chvíli, kdy se nacházeli v tíživé životní situaci, ale poradce nebyl dostupný. Někteří respondenti dokonce popisovali emoce, které je provázely, když se nemohli dostat na chat. Často pociťovali zoufalství, beznaděj, smutek či zlost, že jim není pomoci ani na chatové lince. Někteří respondenti však operativně řešili situaci, kdy byl chat zavřený tak, že použili jiné služby internetové pomoci – email, zadání otázky na web provozovatele, výjimečné bylo zavolání na linku důvěry. Musíme si uvědomit, že využití asynchronní formy komunikace i u klientů v krizi může být efektivní, avšak v jistých situacích (např. sebevražedné tendence) je většinou nutná rychlá odezva poradce, což tento typ služby nemůže naplňovat.

Respondentka Alice využívala chat spíše jako provázení v její náročné životní situaci. Potřebovala doprovázení někým, kdo jí porozumí a bude ji poskytovat podporu. Musíme konstatovat, že se Alice nacházela v opravdu specifické situaci, pro kterou byl chat jedinou možností jak být s někým, kdo jí rozumí, neboť v rámci svého onemocnění měla také problémy s řečí, takže uskutečňovat telefonický hovor pro ni bylo zvlášť v pozdějších fázích jejího onemocnění obtížné. Stejně jako si člověk vytváří k terapeutovi vztah při osobním kontaktu, podobným způsobem si ho potřebovala vytvářet Alice. Potřebovala být často s poradcem, který ví, co se jí děje, zná její předchozí rozhovory a může ji tak nabídnout maximum lidského porozumění. Chatová pomoc, kterou však využívala, byla poměrně málo

otevřená, avšak Alice nechtěla využívat jiné chatové linky důvěry, neboť se stávající byla spokojena.

Na tomto místě znovu připomínáme, že bylo by vhodné, kdyby takto těžce nemocní lidé měli **stejnou možnost kontaktovat odborníka jako zdraví lidé**. Většina lidí může kontaktovat linku důvěry kdykoli to potřebují a to telefonicky, avšak uskutečnit telefonický hovor bylo pro výše zmíněnou respondentku velmi náročné, později dokonce nereálné. Navíc se Alici nepodařilo zajistit ani psychologa/terapeuta, který by byl ochotný k ní bezplatně docházet. Musíme však uznat, že chat jako nová forma pomoci klientovi se pro Alici stal možností, jak s odborníkem aspoň někdy být a sdílet s ním své trápení, neboť v minulosti by neměla ani tuto možnost. Jako vhodné řešení pro tyto klienty bychom viděli možnost individuální domluvy na chatu tak, jak to např. deklaruje chat Spondea pro děti a mládež³. Nemáme však informace o tom, do jaké míry tato možnost reálně funguje. Taktéž jsme si vědomi kapacitních, organizačních a finančních limitů, které by s tímto opatřením souvisely.

Respondentka Renata přišla do e-poradny s nutkavou tendencí si ublížit. Ke své psycholožce či psychiatrovi má vytvořený emoční vztah a má na tyto odborníky telefonické číslo pro případné krizové situace. Bohužel uvádí, že kdykoli měla sebevražedné tendence, psycholog ani psychiatr jí telefon nezvedal, což považovala za velké zklamání a zradu, zklamání z osoby, které důvěřuje a která jí v tu chvíli může jediná pomoci. Renata vyprávěla, jak se v minulosti chtěla předávkovat léky a dle instrukcí své psycholožky jí ihned zavolala, ta s ní však v tu chvíli nemohla hovořit, tak se Renata bez většího váhání pokusila o sebevraždu. Od té doby dává jednoznačně Renata přednost chatu. Kdykoli má sebevražedné tendence, obrací se na chatovou pomoc. Ne vždy je však chat otevřený, což Renatě zásadně nevadí a nevnímá to na rozdíl od svého terapeuta jako zklamání, ale jako službu či obchod, který je právě zavřený.

Musíme dodat, že je samozřejmě ideální, když má klient telefonický kontakt na svého terapeuta či psychologa, avšak není možné od něj očekávat vždy nonstop dostupnost. Psycholog/psychiatr, který dává svým klientům na sebe kontakt, by tak měl své klienty o této skutečnosti informovat a bylo by vhodné s nimi předem dohodnout postup pro případy, že se dostanou do krizové situace a jeho telefon nebude dostupný.

V našem výzkumném souboru se nacházeli také respondenti, kteří využili e-poradnu spíše pro získání informací, rady či názoru. Jejich problém tedy nebyl akutní a nevadilo jim, když počkali pár dní, až bude chat otevřen či až se linka uvolní. Nechtěli využít email, dávali

³Možnost individuálního objednání na chatu Spondea, dostupné z webu: <http://www.chat.spondea.cz/chatovaci-hodiny.php>

přednost rozhovoru s poradcem, ale telefonický kontakt jim nevyhovoval. Např. Respondentka Gábina si přišla na chat také pro informace či rady, ale měla štěstí, že chat byl ve chvíli, kdy ho potřebovala, dostupný, takže mohla ihned s pracovníkem navázat kontakt. Chat považuje pro získávání informací za rovnocenný s emailem, který také několikrát využila. Oproti emailu na chatu oceňuje možnost poradce se doptávat a upřesňovat své požadavky.

Další otázkou, na kterou jsme se zaměřili, byly čekací doby na chat. Jednotlivé organizace se odlišují v tom, zda klientům zabezpečují čekací místnost. Na některých linkách důvěry klient před chatovým rozhovorem vstupuje do čekárny, kde mu je oznámeno, kolik klientů čeká před ním. Klient se tak může dle počtu ostatních čekajících uživatelů rozhodnout, zda vyčká na rozhovor či zda přijde v jinou dobu. Některé linky důvěry však před samotným chatem klientovi neposkytují čekací místnost, což může způsobovat u uživatelů služby nespokojenost. V těchto chatech se klient po přihlášení pouze dozví informaci, zda je chat otevřený a jestli je volná chatovací linka důvěry či zda na ní právě probíhají rozhovory. V případě absence čekací místnosti klient neví, kolik dalších uživatelů s ním právě čeká na chat a musí neustále sledovat webové stránky, až se linka uvolní. Ve chvíli, kdy se linka uvolní, se na rozhovor dostane ten klient, který zareaguje nejrychleji a jako první vstoupí do chatu s poradcem. Může se tak stát, že klient, který přišel na internetovou linku důvěry mnohem později, se naopak dostane dřív ke konverzaci s poradcem. Některým našim respondentům tato situace připadala nepříjemná. Např. respondentka Ivana hovořila o vstupu do chatu bez čekárny jako „*soutěž o to, kdo dřív klikne*“.

S čekací dobou na chat souvisí také jeho vytiženost. Problém s vnímáním vytiženosti chatů byl však u respondentů individuální. Někteří respondenti konstatovali, že měli problém se dostat k rozhovoru s pracovníkem kvůli velkému zájmu dalších klientů (čekací dobu na chat hodnotili jako dlouhou), jiní po vstupu do místnosti byli ihned přijati k rozhovoru. Uvolněnost linky pravděpodobně souvisí s denní dobou, neboť někteří respondenti uváděli, že většinou byla dopoledne linka volná a naopak večerní hodiny byly obsazenější. Naši respondenti, kteří využívali chat dlouhodobě, měli již zmapovaný zájem o chat v jednotlivých časových obdobích, takže věděli, kdy je chat volnější.

V současné době je v ČR chat poskytován několika organizacemi či linkami důvěry (Příloha 5.), ale musíme konstatovat, že pravděpodobně nejznámější a tím pádem nejvytiženější chatovou linkou je E-linka důvěry provozovaná InternetPoradou. V našem výzkumném vzorku se názory respondentů na vytiženost a čekací doby chatů zjevně vážaly na jednotlivé poskytovatele této služby.

„Prostě když jsem jí (pozn. chatovou pomoc) potřebovala, tak tam bylo obsazeno a nedalo se tam dostat.“ (Ivana)

„No tak to já nevím, já jsem do chatu přišla pouze jednou a hned tam bylo volno.“ (Simona)

„A taky je problém, že se tam nedá dostat často, že je tam dost zájemců.“ (Aneta)

„Byly třeba dny, kdy jsem celou otevírací dobu čekala a sledovala ty stránky, jestli se tam místo uvolní a ono se neuvolnilo, byly to třeba dvě hodiny čekání a zbytečně. Ani jsem vlastně nepoznala, jestli mě tam třeba nepředběhl někdo jiný, kdo tam přišel později.“ (Ivana)

Za nepříjemný považovali někteří naši respondenti také fakt, že na určitých linkách důvěry je chat otevřený až do poslední minuty provozní doby. Když tam klient vstoupí (např. pět minut před koncem), tak ho poradce vyzve, aby přišel v následující otevírací době, neboť tak krátký rozhovor by neměl smysl. Jiné linky důvěry naopak do chatu neberou dalšího klienta v době cca 10 minut před koncem provozní doby tak, aby mohl být uskutečněn každý hovor bez větší časové tísně. Např. respondentka Gábina uvedla, že jí bylo velmi nepříjemné, když si chatovala s pracovníkem a ve chvíli, kdy byl na webu deklarován konec chatu, jí byl chat najednou automaticky odpojen. Pracovník se s ní nerozloučil a komunikace byla najednou uprostřed hovoru přerušena. Gábina však uznává, že se mohlo jednat i o technickou chybu, přesto si odnášela z chatu velmi nepříjemný pocit.

Celkově však můžeme shrnout, že poradci většinou klienta před ukončením chatu dopředu upozorní, aby mohla být komunikace ukončena plynule. Je tedy opravdu možné, že v případě Gábiny mohlo dojít k technické závadě, což však nemění nic na tom, že klientem může být tato situace považována za velmi nepříjemnou.

Vymezená doba na chat většinou respondentům postačovala, na linkách důvěry se maximální doba chatu pohybuje mezi 60 až 90 minutami. Někteří respondenti také poukazovali na plynulost rozhovoru, neboť se jim někdy rozhovor zdál méně plynulý. Důvodů menší plynulosti hovoru může být více (např. hůře se vyjadřující klient, pomalu píšící a reagující poradce apod.), což způsobuje to, že potřebná doba na chat je delší než při plynulém rozhovoru. Je nutné také uvažovat v tomto kontextu nad individuálními zvláštnostmi klientů – např. úzkostní klienti, agresivní klienti apod. mohou komunikovat v rychlejším tempu a totéž očekávat od poradce. Oproti telefonickému hovoru je však na chatu velmi složité se vyladit na tempo klienta.

Mnozí z dotazovaných uvedli, že na chatu strávili mnohem méně času – tak cca do půl hodiny až tři čtvrtě hodiny, ale někteří naši respondenti využili maximální možnou dobu na chatu. Respondentka Aneta konstatovala, že na chatu je vždy maximálně půl hodiny, protože má pocit, že blokuje přístup jiným klientům, kteří přicházejí na chat s vážnějším

problémem. Respondentka Alice vymezenou dobu na chatový rozhovor považuje za adekvátní. Na chatu pociťovala subjektivní zrychlení času, měla pocit, že chat ubíhá mnohem rychleji. Celkově lze však říci, že respondenti byli s délkou chatu spokojeni.

Z výpovědí respondentů byla patrná **spokojenost s chatovou pomocí včetně její dostupnosti**. Výše zmíněné poznatky by mohly být chápány spíše jako návrhy na zlepšení či body k zamyšlení se nad některými komentáři respondentů. S ohledem na skutečnost, že rozhovor na chatu je mnohem delší než při telefonickém kontaktu s klientem, není technicky, provozně ani finančně možné ani zajistitelné, aby chatová pomoc byla dostupná ve stejné míře jako telefonická krizová intervence na linkách důvěry. Myslíme, že respondenti si tento fakt dostatečně uvědomovali a chápali omezení, která vyplývají z využívání této formy pomoci. I přes některé připomínky, které respondenti uvedli, je patrné, že dotazovaní jsou s chatem spokojeni a v případě potřeby by ho znovu využili.

2.3.3. Průběh online kontaktu

Na následujících řádcích se podrobně podíváme na to, jak respondenti vnímali průběh chatového kontaktu. Chatový kontakt považujeme za zásadně odlišný od face to face přístupu, a proto jsme se zaměřili na to, jak tento styl komunikace vnímají samotní respondenti.

Zahájení online kontaktu

*„No tak ten začátek byl příjemný, hned se mě tam ujala nějaká poradkyně a ptala se mě, jak mi může pomoci.“
(Alice)*

klient: Do místnosti vstoupil klient.

poradce: Dobrý den, vítejte na chatu, máme na sebe nejdéle 90 minut. Jak Vám mohu pomoci?

Zahájení online kontaktu je poměrně jednoduché. Stačí, aby klient vstoupil do chatovací místnosti a začal psát o svém problému. Začít hovořit o svých trápeních však může být pro některé klienty obtížné a to i v prostředí internetu. Při poradenství tváří v tvář je klient podporován poradcem a to ať už verbálně, tak také neverbálně. Při osobním setkání by měl klient cítit podporu poradce, povzbuzování k hlubšímu vyjadřování apod. Je však možná také taková podpora klienta při chatovém poradenství? Při vstupu do chatu klient neví, jak poradce vypadá, jak se tváří, jak je starý, vlastně ani většinou neví, zda bude hovořit s mužem či ženou, což může mít jak podpurný tak naopak oslabující účinek v poradenském procesu. Prvotní kontakt s poradcem považujeme za velmi důležitý. Ve face to face poradenství má klíčovou roli pozdrav, podání ruky, nabídnutí místa k sezení apod., při online kontaktu můžeme alespoň částečně tento deficit kompenzovat vhodně volenými slovy. Výše zmíněné aspekty nás vedly k podrobnějšímu zaměření pozornosti právě na úvod chatové konverzace.

Někteří naši respondenti úvodu rozhovoru nepřikládali velký význam, pro jiné však byl úvodní kontakt s poradcem důležitý. Ze zkušeností respondentů vyplynulo, že je většinou po vstupu do chatu ihned oslovil poradce a zeptal se jich, co pro ně může udělat či je vybědl k psaní. Respondentka Ivana však uvádí, že párkrát se jí stalo, že přišla na e-linku, pozdravila poradce a čekala na jeho reakci. Někdy ji však konzultant pozdravil, ale už jí nenabídl pomoc či podporu, což Ivanu znejistilo, neboť nevěděla, co vše může o svém problému psát. V těchto chvílích na chatu vyjadřovala nespěšnost, zdali může psát. Bylo to pro ni velice nepříjemné a to zvláště v počátcích, kdy začínala využívat chatové poradenství.

Celkově můžeme shrnout, že počáteční kontakt na e-lince byl pro respondenty hodnocen jako kvalitní. Někteří respondenti se však zpočátku rozhovoru cítili velmi nejistě. Neviděli ale ani neslyšeli poradce, nevěděli, jestli tam je a věnuje se jim. Tito respondenti by ocenili mnohem silnější odezvu poradce v počátcích rozhovoru. Např. pro Alici byl úvodní kontakt velmi příjemný, a poradkyně ji hned verbálně vedla tak, že se následná komunikace začala plynule rozvíjet.

Na začátku této kapitoly jsme uvedli ukázkou zahájení chatu s klientem, ze které je zřejmé, že poradce osloví klienta, zároveň mu sdělí časové možnosti jejich chatu a dále mu aktivně nabízí pomoc. V následující ukázce můžeme sledovat odlišný styl komunikace poradce a navázání hovoru s klientem:

21: 23 klient: dobrý večer.

21: 26 poradce: dobrý večer

21: 26 klient: neruším?

21: 26 poradce: ne

21: 28 klient: já moc nevím, co mám dělat.

21: 28 poradce: co se děje?

21: 28 klient: byla jsem tu už minulý týden.

21: 28 klient: je mi líto, že sem jdu už podruhé

21: 28 klient: myslím, že někteří lidé to potřebují víc.

21: 29 poradce: to je O.K.

Např. respondentka Aneta prakticky nevnímala, jak prvotní kontakt s poradcem probíhal. Konstatovala, že ji úvod vlastně ani nějak více nezajímal. Přišla do poradny s cílem někomu říci své trápení a poradit se, takže po vstupu do chatu měla potřebu ihned vše poradci napsat. Proto po vstupu do chatu ani nečekala na vyzvání poradce a hned začala s popisováním svého problému. Podobný názor měla Lucie, která běžně chat používá ke komunikaci s kamarády, takže úvod nikterak více nevnímala. Obdobná situace je znázorněna v níže uvedené ukázce, kde klientka ihned po vstupu do chatu začíná psát. Všimněme si jen, že poradce klientku pozdraví až po dvou minutách, což je na chatu poměrně

dlouhá doba a některými klienty by tato časová prodleva mohla být vnímána negativně. V dnešní době však mají e-linky důvěry tuto skutečnost často vyřešenou tak, že po vstupu do chatu klienta vítá automatický pozdrav. Musíme dodat, že v uvedeném chatu poradce reaguje na klientku citlivě, vymezuje jí možný čas a aktivně jí nabízí pomoc.

18: 03 klient: Dobrý večer.

18: 04 klient: Myslíte, že sem nepotřebuje jít někdo jiný? Já už jsem tu jednou byla.

18: 04 klient: abych neotravovala

18: 05 klient: je mi hrozně smutno

18: 05 poradce: Dobrý večer. Určitě nerušíte, máme teď ale už jen necelou půl hodinu. Co tedy pro Vás mohu udělat?

Některým respondentům bylo při chatové komunikaci nepříjemné, že vůbec neví, s kým mluví. V tomto ohledu se respondenti shodli na tom, že by pro ně byla přínosná aspoň informace, zda je poradce muž či žena. Dotazovaným tato neposkytnutá informace vadila i z toho důvodu, že nevěděli, v jakém rodě mají psát (i když většinou očekávali, že hovoří se ženou). V tomto ohledu souhlasíme s respondenty, že by bylo vhodné klientovi sdělit informaci, zdali se jedná o **poradce muže či ženu** – tato informace ve většině případech klientům na chatu sdělována není.

Respondentka Aneta uvedla, že chtěla aspoň něco málo vědět o člověku, s kterým na chatu právě hovoří. Připomněla, že ona jako klient poradci vždy sdělí mnoho informací ze svého soukromí a poradce se jí ptá na detaily, ale samotná o konzultantovi neví vůbec nic. Naopak respondentce Simoně absence těchto informací o poradci nevadila. Některým klientům by vyhovovalo, kdyby poradce aspoň trochu otevřel klientovi své soukromí a to ať už v internetovém poradenství či ve face to face terapii. V jistých situacích je na samotném poradci, zda je klientovi ochoten sdělit některé své osobní údaje, avšak není možné, aby klient tyto informace po poradci nárokoval.

Respondenti také vnímali rozdíly mezi poradci v oblasti profesionálních kvalit i sympatií – v chatu se dle nich nacházeli poradci, kteří klientům plně vyhovovali, a proto by si je respondenti znovu vybrali pro další chat, což není možné, neboť na službě se poradci střídají (princip anonymity). Na tomto místě jen připomínáme, že jakékoli hodnocení poradce ze strany klientů je velmi subjektivní, neboť každý klient přichází do chatu s jinými očekáváními, navíc by se dal každý chat, poradce i klient považovat za jedinečný.

Respondentka Alice využívala ve své těžké životní situaci chat pravidelně. Na jednu stranu jí nevadilo, že neví nic o identitě pracovníka, na druhé straně měla občas pocit, že komunikuje pouze s počítačem a ne s člověkem. Ve své těžké situaci měla potřebu si vytvořit s konzultantem vztah konkrétního klienta s konkrétním poradcem a ne organizací,

což však vzhledem k anonymitě pracovníků není možné. Sama uvádí, že na chatu vystupuje se svojí přezdívkou a při opakovaném chatu pracovník ví, že komunikuje znovu s touto klientkou. Vyhovovalo by jí, kdyby taktéž pracovníci měli svoji přezdívku tak, aby věděla, že s tímto konzultantem již hovořila. Taková komunikace by se jí zdála mnohem lidštvější. Na tomto místě uznáváme, že v některých výjimečných případech by bylo vhodnější, aby klient hovořil vždy se stejným pracovníkem, avšak princip anonymity ctěný na linkách důvěry má za cíl zabránit navázání klienta právě na konkrétního pracovníka. Příklad respondentky Alice je však specifický, neboť v jejím životě linka důvěry plnila funkci spíše doprovázení a nikoli směřování klientky ke konkrétní změně její situace.

Práce s kartotéčnými klienty je specifická a aby mohl být další kontakt s klientem efektivní, je nutné pořizovat z jednotlivých chatů záznamy. Na některá možná úskalí, která souvisejí s častějším využíváním chatu, poukázaly naše respondentky. Např. respondentka Ivana v krizových situacích často kontaktuje linku důvěry právě na chatu. Ivana využívá organizaci, která sdružuje jednotlivé chatové linky důvěry. Z jednoho webového prostředí tak může klient komunikovat s různými linkami důvěry, které se střídají na službě tak, aby chat pokryl co nejširší provozní dobu. Po uskutečněním chatu poradce udělá z rozhovoru s klientem zápis, aby při dalším rozhovoru mohl klient na tento zápis odkázat a nemusel tak svojí situaci znovu popisovat. Ivana však poukazuje na to úskalí, že v této organizaci většinou klient vstupuje na e-linku, která je právě k dispozici, což ale může být i chat jiné linky důvěry. Problémem dle ní je fakt, že zápisy z chatových rozhovorů nejsou společné pro všechny linky důvěry této organizace, takže při následujícím kontaktu jiné e-linky musí klient poradci vše znovu popisovat. Ivana tak musela svojí situaci popisovat první, druhý, třetí i pátý den své krizové návštěvy chatu, což ji velmi unavovalo a cítila i pocity vzteku, že musí vše znovu opakovat. Navíc jí poradce nabízel i ty možnosti, o kterých hovořila s pracovníky v předchozích chatech. Podobnou situaci můžeme sledovat v následující ukázce:

10: 43 klient: já už jsem to tu psala v pondělí a už jsem tu zabrala hodinu

10: 44 klient: jenže ta rána jsou nejhorší

10: 44 poradce: Vůbec nevádí, jestli jste tu už byla v pondělí... Pokud chcete, můžeme si psát o tom, co se děje nebo co je od pondělí nového...o čem chcete

10: 45 klient: no právě že nového není nic, je mi pořád špatně

10: 45 klient: ze všeho se mi dělá zle a nic mě nebaví, nic pro mě nemá smysl

10: 46 poradce: V záznamech nevidím k vašemu nicku žádné poznámky, nejspíš jste chatovala s jinou linkou důvěry než s naší...zkusíte mi přiblížit, co se děje?

S podobnými zkušenostmi se podělila i Aneta, které však nevádílo znovu poradce informovat o své poruše osobnosti. Ale navrhovala, aby měl každý klient na chatu svůj profil s přezdívkou, kam by mohl umístit o sobě informace, které by takto chtěl poradci sdělit (např.

věk, pohlaví, psychická onemocnění apod.). Aneta říká, že by tam klient mohl např. krátce napsat něco o sobě či co očekává od poradny. Taktéž respondentka Gábina konstatovala, že při druhém chatu musela pracovníkovi vše znovu vysvětlovat a popisovat svojí situaci, neboť pracovnice zřejmě neměla záznam z předchozího chatu.

Problém s pořizováním záznamů z chatů byl patrný jen u některých respondentů. Některé chaty linek důvěry jsou koncipovány spíše pro jednorázové kontakty, na jiných chatech (zvláště tam, kde je nutná registrace) jsou ke konkrétní přezdívce pořizovány záznamy i pro možnost dalšího kontaktu s klientem. Někteří respondenti uváděli, že na chatu, který využívali, měli záznamy z chatu dostupné všichni pracovníci. Musíme však poukázat na to, že ne všechny linky důvěry, které poskytují internetové poradenství, na svém webu uvádějí, jak bude přesně naloženo s chatovou komunikací (např. zdali bude z chatu uskutečněn zápis a např. evidována přezdívka). Považujeme za nezbytné, aby na každém chatu klient našel pravidla chatového poradenství (viz Příloha 2.).

Respondentka Alice má výborné zkušenosti s déledobým využíváním chatu. Alice uvedla, že zde měli všichni pracovníci k danému zápisu přístup. Vždy, když začala hovořit o tom, jak se právě cítí, tak poradkyně věděla, v jaké situaci se nachází a nabízela jí jen ty možnosti, které pro ni byly v tu chvíli uskutečnitelné. Také poradkyně navazovala na její předchozí chaty, které Alice uskutečnila s jinými konzultanty na stejné lince důvěry.

Průběh online kontaktu

„Tak já si na ten průběh chatu nemůžu stěžovat, bylo to moc fajn, příjemně se mi povídalo, měla jsem pocit, že se o mě někdo zajímá, že chápe moje pocity, no a že nezlehčuje, že mi je zle.“ (Alice)

Průběh online kontaktu považujeme za klíčový z celého chatového rozhovoru. Naši respondenti se shodují v tom, že pro ně byl každý online kontakt jedinečný. Tyto odlišnosti dotazovaní většinou přisuzovali konkrétnímu poradci či lince důvěry. Respondenti konstatovali, že se jim někdy s poradcem hovořilo příjemně, hovor byl plynulý a cítili od poradce podporu. Dotazovaní se však také setkali s chaty, kdy v poradci necítili oporu a porozumění. Respondentka Alice uvedla kladnou zkušenost s chatem, neboť často při online rozhovorech plakala a bylo jí po psychické stránce zle, avšak rozhovor s poradcem pro ni byl tak podporující, až se sama divila, jak byla schopná o svých pocitech a problémech otevřeně hovořit.

10: 56 poradce: jak Vám je teď, když si píšeme?

10: 57 klient: je mi pořád stejně, pořád hrozně smutno

10: 57 poradce: co se Vám honí hlavou?

Vzhledem k tomu, že při chatu může často dojít k nedorozuměním a to už jen z toho důvodu, že poradce nevidí ani neslyší klienta a je odkázán pouze na to, co mu klient napíše, považujeme za vhodné, aby se konzultant klienta doptával, jak se cítí v danou chvíli. Poradce tak získá aktuální zpětnou vazbu o pocitech klienta.

„Pauzy jsem vnímala hodně a často na chatu a bylo to dost nepříjemné.“ (Ivana)

Specifickou otázkou internetového poradenství je práce s pauzami v chatovém rozhovoru. Bez přítomnosti zrakových a sluchových vodítek v komunikaci je velmi těžké rozpoznat, jaký význam nese právě předkládaná pauza a to jak ze strany klienta, tak ale i případně ze strany poradce. Pauzy se tedy mohou objevovat na obou stranách (u poradce i u klienta), a podstatné je, jak si tyto pauzy vysvětlí opačný partner v komunikaci a jak s nimi bude následně pracovat. Je nutné si uvědomit, že pauzy v chatu přinášejí mnoho příležitostí k interpretacím ale i nedorozuměním. Proto jsme se respondentů ptali, zdali měli někdy pocit, že v rozhovoru s poradcem docházelo k pauzám a jak tyto pauzy respondenti vnímali (ať už pozitivně či negativně). Naši 2 velmi mladí respondenti většinou pauzy v komunikaci nevnímali. U dětí a dospívajících je běžné, že komunikují kromě poradny také na další úrovni (např. na chatu s kamarády, pročítání emailu apod.). S tímto aspektem musejí poradci počítat, protože klienti tak mohou následkem vykonávání více činností reagovat pomalu a někdy dokonce dochází i k přerušení komunikace.

Někteří respondenti uváděli, že v jistých chvílích měli dojem, že čekají dlouho na reakci poradce, či že se poradce na delší dobu odmlčel nebo píše pomalu. Např. respondentka Ivana uváděla příklad svého chatu, kde jí poradce ponechával mnoho času k sebevyjádření, takže v komunikaci vznikaly příliš dlouhé pauzy. Pomalá reakce poradce byla pro Ivanu velmi náročná, neboť nevěděla, co psát a cítila se tak ve velkém stresu. Moc si přála, aby na ni poradce více mluvil, což se jí však nedostávalo.

Pomalá reakce konzultanta vzbuzovala u další respondentky podezření, zda se jí poradce opravdu plně věnuje či zda paralelně pracuje ještě na nějaké jiné činnosti. Pomalou reakci poradce v našem výzkumném vzorku vnímali hlavně ti respondenti, kteří potřebovali, aby s nimi konzultant více komunikoval a dával jim více najevo, že s nimi v tu chvíli je.

Naopak klienti, kteří přišli do chatu s cílem „vypovídat“ se či aktivně sdělit poradci své trápení, tento aspekt nevnímali. Avšak např. respondentka Aneta uvádí, že i když na chatu psala převážně ona, protože se potřebovala vypsát ze svého trápení, chybělo jí na straně poradce zdůrazňování, že tam je s ní a pro ni. V určitých chvílích měla pocit, že vede

monolog, takže častější ujištění, že poradce je na chatu s ní, že ji pozorně naslouchá, čte její řádky a že klientka není na své problémy sama, by pro ni bylo příjemné.

Velkému počtu našich respondentů připadala rychlost reakcí poradce adekvátní. Např. respondentka Alice konstatuje, že komunikace jí připadala plynulá a rychlá. Poradkyně ji rychle odpovídala, vhodně ji stimulovala ke komunikaci, takže za hodinu uskutečnily poměrně dlouhý rozhovor. Podobné to bylo u respondentky Renaty, která uvedla, že oba partneři komunikace si psali zhruba stejnou rychlostí, někdy pomaleji jindy rychleji. Názory respondentů se zjevně lišily dle poradce či linky důvěry, se kterou klienti právě komunikovali, ale také samozřejmě dle osobních očekávání a potřeb. Někteří respondenti jen dodali, že v určitých chvílích nevěděli, zda mají psát či čekat na reakce poradce, avšak většinou tuto situaci sami intuitivně odhadli.

Jak jsme již uvedli, některým respondentům připadaly reakce poradce subjektivně pomalé, takže mezi partnery komunikace docházelo k různě dlouhým pauzám. Klient při domnělé pauze může např. čekat na odpověď poradce, může se však odmlčet z jiného důvodu (odchod z místnosti, pláč, neschopnost mluvit o tématu...). Je tedy na poradci, aby správně rozpoznal, co mu klient danou pauzou pravděpodobně sděluje, a následně správně s odmlčením pracoval. Může se např. stát, že se klientovi o jeho tématu velmi těžko hovoří, což se stalo např. u respondentky Ivany, která při jednom chatu neustále plakala a nebyla schopná plynule komunikovat s poradkyní, následkem čehož vznikaly v komunikaci dlouhé pauzy. Poradkyně však tyto pauzy špatně dekodovala a upozornila klientku, že když nebude psát, bude ji muset z chatu odpojit. Ivana reakci poradkyně vnímala negativně a pociťovala ji spíše jako výhrůžku než podporu. Podobnou odezvu poradce na pětiminutové odmlčení klienta můžeme sledovat v následující ukázce chatu. Považujeme tuto reakci poradce za ne příliš vhodnou, neboť může být klientem vnímána negativně, navíc v ní necítíme podporu k dalšímu vyjadřování klienta. Domníváme se také, že není nutné, aby poradce čekal až pět minut po odmlčení klienta, a že je vhodné s klientem navázat co nejrychleji znovu kontakt.

15: 56 klient: tento týden je pro mě nejhorší, už od pondělí

15: 56 klient: taky už jsem tu na chat psala

15: 58 poradce: u nás jste poprvé, vím o vás jen tolik, kolik jste dnes napsala

15: 58 poradce: co se stalo tento týden?

15: 59 klient: právě že nic, ale hrozně to na mě všechno padlo, já nevím proč

16: 00 poradce: napište mi o sobě více, abych vám lépe porozuměla

16: 05 poradce: jste tady?

16: 05 poradce: na chatu platí pravidlo, že když se klient 10 minut neozývá, tak chat ukončujeme

16: 05 klient: ano, já tu jsem, jenže mě je hrozně do pláče

Z výše uvedených příkladů je patrné, že práce s pauzami na chatu je opravdu hodně obtížná, je těžké rozpoznat skutečný stav klienta, ale nikdy by neměla být reakce poradce taková, aby ji klient vnímal negativně. Oproti face to face přístupu má poradce o klientovi velmi málo informací. Při vizuálním kontaktu bude poradce i na těžko komunikujícího klienta reagovat dle jeho neverbálních signálů a klient obdrží jak verbální tak i neverbální oporu. Ne vždy je nutné, aby poradce či terapeut verbálně hovořil, někdy stačí jen podpora klienta tím, že s ním poradce v danou chvíli je. V tomto ohledu se nám na chatu zdá skoro nemožné udržet komunikaci s velmi těžko komunikujícím klientem, neboť se domníváme, že osobní kontakt je v těchto situacích nutný. Na druhou stranu lze vhodnými slovy na chatu stimulovat k vyjadřování i původně velmi špatně hovořícího klienta. Záleží tedy na poradci, jak se s obtížnými kontakty vypořádá.

V našem výzkumném vzorku jsme měli respondentku Alici, která se občas na chatu v těžkých chvílích odmlčovala. Po krátkém odmlčení se jí však poradkyně zeptala, co se u ní děje a podpořila ji k další komunikaci, takže mohl rozhovor dále plynule pokračovat. Alice cítila, že s ní poradkyně stále je a snaží se jí pomoci i ve chvílích, kdy se jí velmi těžko hovoří. Z uvedených příkladů reakce poradce na odmlčení klienta vyplývá potřeba **pracovat s pauzami velmi citlivě**. I klient, který se odmlčí, může být poradcem podpořen tak, aby pokračoval v dalším hovoru. V následujících ukázkách můžeme sledovat dle našeho mínění vhodné reakce poradce na klientovo odmlčení.

10: 58 klient: teď jsem dlouho doma

10: 59 poradce: To je od vás ohleduplné, že nechcete mámě přitížit, ale říkám si, jestli by vám nepomohl kontakt aspoň s ní, pokud nemáte nikoho jiného...

11: 02 poradce: Teď mi neodepisujete...co se u vás teď děje?

11: 02 klient: já nevím, já asi půjdu, já tu pláču

11: 02 klient: děkuji vám za rozhovor

I v následujícím chatu vidíme, jak pružně zareagoval poradce na krátké odmlčení klientky. Poradce reaguje na klientku poměrně rychle, po dvou minutách jejího odmlčení, protože předchozí komunikace s ní byla plynulá. Už jen konstatování, že se klientka právě odmlčela či se jí o daném tématu asi velmi špatně hovoří, může být pro klientku povzbuzující.

17.27 klient: já doufám, že snad už se za nedlouho najde řešení

17.27 poradce: To bych Vám přála.

17.29 poradce: Teď jste se odmlčela.

17.30 klient: já o tom pořád přemýšlím, já se budu snažit, jenže bojím se, že mě pohltí emočno a už to nezvládnou

17.30 klient: já nevím, co mám v těch nehorších chvílích dělat

17.31 poradce: Těm obávám rozumím, ale, když Vám bude hůř, můžete využít i další možnosti, jak si říct o podporu. Když nefunguje chat, můžete volat na linku důvěry, některé fungují nonstop.

I v této krátké ukázce chatu vidíme, jak lze efektivně pracovat s pauzou v komunikaci:

10: 35 klient: nic pro mě nemá už smysl

10: 36 poradce: jak to myslíte, že už nic nemá smysl?

10: 38 poradce: asi je pro Vás hodně obtížné o tom mluvit

V chatu může docházet k nedorozuměním, která mohou být dána např. stylem komunikace klienta. To se může stát např. ve chvíli, kdy poradce klientovi položí určitou otázku, avšak klient píše odpověď ještě na předchozí reakce. Tato nedorozumění jsou častější zvláště u té komunikace, kde účastníci píšou krátkými větami či úseky vět. Jakmile poradce či klient komunikuje prostřednictvím dlouhých vět či souvětí, je pravděpodobnost nedorozumění menší. Při chatu však může dojít k řadě dalších nedorozumění, která mohou být způsobena např. nepřítomností zrakových či sluchových vodítek o klientovi či poradci, špatně volenými slovy, špatně se soustředícím klientem apod.

Naši respondenti většinou uváděli, že neměli pocit, že by docházelo v chatu k nedorozuměním a pakliže k nim došlo, tak se poradce či klient ihned doptal a situace tak byla vysvětlena. U dvou respondentů docházelo k nedorozuměním častěji, avšak tyto respondentky přišly do chatu s cílem vypovídat se, takže jejich písemná aktivita byla velká a ne vždy plně vnímaly slova konzultanta. Když jim poradce položil otázku, ne vždy jim bylo zřejmé, k čemu se jeho otázka váže.

Respondenti uváděli jak pozitivní, tak i negativní zkušenosti se synchronním poradenským procesem přes internet. Někteří poradci byli schopni se naladit na klientovo prožívání, vyjadřovali mu podporu, porozumění apod. Respondentka Ivana vzpomíná na to, že jí poradce řekl, že na ni bude myslet, ať už se jí brzy udělá lépe. Ivana tak měla pocit, že s ní poradce je i mimo chat a že na své trápení není sama. Respondentka Renata uvádí, že jí styl komunikace poradce vyhovoval, neboť jí dle jejích slov skoro až nakazoval, co má dělat. Charakterizuje to takto:

„Ten poradce tam strašně sakroval, samé „sakra, tak se sebou něco udělejte, když se chcete mít lepší“ a mě se takový přístup líbí, žádné řuťu ňuňu. Někomu by to ale vadilo a řekl by, že by tam měli být útloučtější.“
(Renata)

Domníváme se, že je velmi těžké na chatu s klientem rozpoznat, jaký přístup by mu v tu chvíli vyhovoval – někdo potřebuje direktivnější vedení, někdo naopak více podporující, empatický a nedirektivní přístup.

V následující ukázce chatu vidíme, jak poradce klientovi dává najevo porozumění už jen svou přítomností a podporuje jeho vyjadřování emocí.

15: 36 klient: *já nevím, já vždy u toho pláču a pak musím odejít*

15: 36 klient: *protože nejsem schopná pak už ani psát*

15: 37 poradce: *jsem tu s vámi a plakat tady můžete, počkám, až se vypláčete*

Jako velmi nepříjemné vnímali klienti přerušení chatu telefonem. S tím se setkala např. respondentka Simona, které poradkyně v průběhu chatu napsala, že právě telefonuje, ať vyčká na chatu. Telefonát nakonec trval něco přes deset minut a Simona to vnímala velmi negativně, neboť po skončení telefonátu si již nepamatovala, v čem chtěla pokračovat a co ještě chtěla s poradkyní probrat. Navíc Simoně připadalo nepříjemné po dobu telefonátu neustále sledovat stránku chatu, zdali se jí poradkyně již ozvala. Bylo by tedy vhodné vyčlenit poradce přímo pro chat, neboť souběžná služba na chatu i na telefonu může být jak poradcem tak klientem vnímána negativně. Snažili jsme se zjistit, které e-poradny mají paralelní službu na chatu i telefonu, avšak tyto informace se nám nepodařilo vždy vypátrat. Některé e-linky na svém webu přímo uvádějí, že telefon má přednost před chatem, takže může být chatová konverzace přerušena. Na jiných chatových linkách však o této skutečnosti není uvedena informace, takže nelze dovodit, zda je zde pracovník vyčleněný pouze pro chatový rozhovor. V následující ukázce poradce zvedá telefon krátce po té, co přijde klient do chatovací místnosti. Zvláště v úvodu rozhovoru považujeme za nevhodné, aby současně probíhal chat a telefonování s klientem, i když chápeme, že organizační možnosti pracoviště mnohdy neumožňují jiné řešení.

18: 37 klient: *dobry den*

18: 37 klient: *mám hrozný den dnes*

18: 37 poradce: *Omlouvám se, ale zvoní mi telefon na lince důvěry, který teď musím zvednut. Můžeme pokračovat později?*

Někteří respondenti přicházeli na chat s mylnými představami, a proto byli následně z chatu mírně zklamáni. Očekávali od poradce konkrétní rady, doporučení, návody... Toto očekávala i respondentka Lucie, která se domnívala, že jí poradce dá konkrétní návod na to, co udělat, aby jí bylo lépe. Poradkyně jí však vysvětlila, že to není možné, neboť mohou pouze spolu hledat cesty, které by mohly vést k úlevě od jejích problémů.

Jak už jsme zmiňovali, internet nabízí klientům možnost komunikovat s poradcem anonymně, což může vést k rychlejšímu a hlubšímu vyjadřování klienta. Většina našich respondentů tuto anonymitu vnímala kladně, avšak setkali jsme se i s jinými názory. Např. respondentka Lucie uvedla, že chat kontaktovala, když jí bylo velmi smutno po smrti svého přítele. V té chvíli měla sebedestruktivní myšlenky. Poradkyně se jí na chatu dvakrát zeptala, jestli přemýšlí o sebevraždě nebo jestli by se mohlo stát, že si ublíží. V té chvíli Lucie

zaváhala a i když tyto myšlenky měla, nebyla je schopná poradkyni říci. Kladla si zhruba tyto otázky: „Co když mě nahlásí na policii, zavolají sanitku a odvezou do léčebny? (klientka věděla, že existuje možnost vypátrání člověka podle IP adresy). Tato respondentka nevěděla, do jaké míry může na chatu hovořit o svých sebevražedných tendencích, aby na ni nebyla zavolána bez jejího souhlasu pomoc. Také nechtěla, aby se o jejích problémech dozvěděli rodiče. Je smutné, že se Lucie bála hovořit o svých pocitech a emocích jen proto, aby nebyla umístěna do nemocnice či léčebny. Zvláště u adolescentů jsme se setkali s častými otázkami, za jakých podmínek mohou být umístěny bez svého souhlasu či souhlasu rodičů do psychiatrické léčebny.

Domníváme se, že stejně jako při face to face poradenství, kde na klienta působí vzhled konzultační místnosti, její vybavení apod., i u online poradenství považujeme za klíčový vzhled, jednoduchost a příjemnost webového uživatelského prostředí. I klient e-poradny si může vybrat poradnu podle toho, jak na něj na první pohled zapůsobí. Jednoduchost a přehlednost e-poradny ocení např. klienti v krizi, kteří se zde budou cítit příjemněji a najdou zde rychle to, co potřebují. Tento fakt podporuje i názor respondentů, kteří uvedli, že prostředí e-poradny si vždy všimli a už jen z něho si vytvořili první dojem o poradně.

Cílem této části textu však není popisovat uživatelské prostředí poradny, avšak považujeme za důležité zmínit některé aspekty vzhledu a funkce internetové poradny, kterých si naši respondenti všimli a které považovali za důležité. Ačkoli mnohé chatové poradny nemají možnost při rozhovoru používat emotikony, takže sdělování emocí přes ně není možné, zajímavé je, že většině respondentů tato absence smajlíků nevadila. Mnozí respondenti tak vyjadřovali své emoce prostřednictvím textu či použili textové emotikony. Respondenti také komentovali vzhled textového okna. V některých poradnách má klient k dispozici k psaní pouze jednořádkové okno, v jiných chatech může využívat uživatel víceřádkový prostor k psaní. Velká část respondentů upřednostňovala konverzaci prostřednictvím dlouhých vět či souvětí, takže jim přišlo nekomfortní psaní do jednořádkového okna, kde při delších větách není vidět vše napsané. U víceřádkového okna byli respondenti spokojeni, protože zde viděli celý napsaný text. Musíme však dodat, že někteří naši respondenti tento aspekt nepocíťovali.

Kromě grafického vzhledu někteří naši respondenti dále oceňovali zvukové funkce e-poradny, což zatím poskytuje pouze jediná chatová linka v ČR. Klient obdrží zvukovou zpětnou vazbu ve chvíli, kdy odešle zprávu či naopak, když mu přijde zpráva od poradce. Tuto funkci si pochvalovala naše mladá respondentka, která se často při rozhovoru věnuje i

jiným činnostem, takže při příchodu zprávy od poradce okamžitě slyší, že ji přišla odpověď. Výborné také je, že zvuková signalizace zajišťuje klientovi větší komfort v čekací místnosti, protože není nutné setrvávat na příslušných stránkách, a v případě přijetí klienta do chatovací místnosti je mu tato skutečnost oznámena zvukem. Zvukovou signalizaci považujeme za vhodnou zvláště pro děti a dospívající, kteří často komunikují ještě na dalších úrovních (např. s kamarády), takže klient okamžitě ví, že mu přišla zpráva, čímž se mohou zkracovat případné pauzy v komunikaci.

Na základě zkušeností našich respondentů jsme se zaměřili na některé charakteristiky chatových poraden, které považujeme za klíčové. V níže uvedené tabulce 14. jsme se pokusili shrnout klady a zápory obecných chatových linek v ČR. Uznáváme, že toto hodnocení může být velmi zjednodušující a subjektivní, na druhou stranu se však domníváme, že tento přehled může být užitečný jak pro samotné klienty, kteří poradnu vyhledávají, tak i pro poradny, které chatové poradenství poskytují. Jak jsme uvedli, považujeme komfortnost uživatelského prostředí e-poradny za velmi důležitý faktor pro klienty, na druhou stranu musíme upozornit, že tento přehled rozhodně nevyovídá o kvalitě samotných chatových rozhovorů na příslušné e-lince důvěry.

Charakteristika chatových linek, které využili naši respondenti	
E-linka důvěry	<ul style="list-style-type: none"> + provozní doba (otevřena každý den) + vzhled, přehlednost, jednoduchost prostředí poradny + jednoduchá registrace a přihlášení + ukládání chatových záznamů pro potřeby klienta + při chatu jsou zde k dispozici emotikony <ul style="list-style-type: none"> - pro klienty zde není čekárna - jednořádkové pole na psaní - záznamy z rozhovorů s klienty jsou dostupné pouze dané lince důvěry, nikoli ostatním linkám důvěry v rámci e-linky, což je problém u kartotéčních klientů, kteří kontaktují linku pravidelně
Spondea	<ul style="list-style-type: none"> + víceřádkové pole na psaní + pro klienty je zde čekárna + vstup bez registrace (vhodné pro jednorázové kontakty) a jednoduché přihlášení (pouze přezdívka pro konkrétní chat) + vzhled, přehlednost, jednoduchost prostředí poradny + provozní doba (otevřeno každý den vyjma neděle) + pokud klientovi daná doba a den chatu nevyhovuje, je možné se prostřednictvím chatu, telefonu nebo e-mailu domluvit s pracovníkem na individuálním čase chatové konzultace. <ul style="list-style-type: none"> - při chatu zde nejsou k dispozici emotikony - chatové záznamy se neukládají (nemožnost opětovného čtení chatu klientem) - vstup bez registrace – klient vstupuje pro každý chat se svojí právě zvolenou přezdívkou, což může způsobovat problém s kartotéčními klienty - pouze pro cílovou skupinu dětí, dospívající a studenty do 26 let, službu mohou využít také rodiče, příbuzní a osoby blízké (na podobných principech funguje taktéž chat určený osobám ohroženým domácím násilím Spondea)
Modrá linka	<ul style="list-style-type: none"> + pro klienty je zde čekárna (graficky velmi přehledná) + víceřádkové pole na psaní + ukládání chatových záznamů pro potřeby klienta + registrace a přihlášení je jednoduché + výborný vzhled, přehlednost, jednoduchost prostředí poradny + zvukové prvky v průběhu chatu + z chatu jsou pořizovány poradci záznamy dostupné všem pracovníkům (mimo jiné vhodné pro práci s kartotéčními klienty) <ul style="list-style-type: none"> - provozní doba (třikrát týdně) - při chatu zde nejsou k dispozici emotikony
Linka bezpečí	<ul style="list-style-type: none"> + provozní doba (otevřena každý den) + pro klienty je zde čekárna + při chatu jsou zde k dispozici emotikony + klient dle profilu poradce pozná, zda hovoří s mužem či ženou + z chatu jsou pořizovány poradci záznamy (mimo jiné pro lepší práci s kartotéčními klienty) <ul style="list-style-type: none"> - jednořádkové pole na psaní - anonymita klienta – klient vstupuje do poradny přes profil z veřejného chatu: Xchat.cz, který slouží i k chatování v jiných místnostech. Uživatel může mít

	<p>umístněny v profilu své osobní informace včetně fotografií. I když poradce informace v profilu klienta nesleduje, klient může cítit pocit ztráty anonymity. V těchto případech si musí klient založit nový anonymní profil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - chatové záznamy se neukládají - registrace nového uživatele je složitější než u předchozích poraden - e-poradna je poměrně nepřehledná, obsahuje mnoho textu, orientace uživatele je zde náročnější - pouze pro cílovou skupinu dětí, mládeže a studentů do 26 let
Chat Pražské linky důvěry	<ul style="list-style-type: none"> + provozní doba (otevřena každý den) + při chatu jsou zde k dispozici emotikony + víceřádkové pole na psaní + vstup bez registrace (vhodné pro jednorázové kontakty) a jednoduché přihlášení (pouze přezdívka pro konkrétní chat) + pro klienty je zde čekárna
	<ul style="list-style-type: none"> - chatové záznamy se neukládají (nemožnost opětovného čtení chatu klientem) - vstup bez registrace – klient vstupuje pro každý chat se svojí právě zvolenou přezdívkou, což může způsobovat problém s kartotéčnými klienty - není zřejmé, zdali pracovníci z chatu pořizují záznamy a jaké informace o klientovi evidují - prostředí e-poradny včetně samotného chatu není moc graficky přívětivé

Tabulka 14. Charakteristiky jednotlivých chatových poraden

* tato tabulka byla zpracována v srpnu – září 2012, je proto nutné sledovat aktuální charakteristiky jednotlivých chatových poraden

Ukončení online kontaktu

16: 57 poradce: *chápu, tady jste si dokázala říci o podporu formou chatu*

16: 57 poradce: *budeme se muset rozloučit, čas vypršel*

16: 57 klient: *Děkuji Vám, přeji hezký den*

16: 57 poradce: *nashledanou*

Stejně jako začátek tak i konec poradenského rozhovoru sehrává důležitou roli. I v chatovém kontaktu je vhodné klienta upozornit cca 10 minut před koncem rozhovoru, že se pomalu blíží konec sezení. Ukončení rozhovoru by mělo být plynulé a pro klienta příjemné a povzbuzující. Maximální doba na chatu se u poskytovatelů většinou pohybuje mezi 60 – 90 minutami. Naším respondentům vymezená doba chatu převážně postačovala, mnozí ani nevyužili maximální možnou dobu chatu a kontakt ukončili dříve. Na druhou stranu někteří respondenti uvedli, že se jim šedesátiminutový rozhovor zdál krátký a uvítali by tak jeho prodloužení o cca 10 minut. Lze uvažovat o tom, do jaké míry může souviset délka chatu s náročností tématu klienta či s jeho osobnostními vlastnostmi.

Abychom si udělali představu o tom, jak ukončení chatového rozhovoru vypadá, předkládáme zde krátkou ukázkou zakončení chatu. Chat je ukončen na přání klientky,

poradkyně však neopomene klientku povzbudit a vyjádřit jí podporu. Myslíme si, že vyjádření podpory a povzbuzení by mělo být vždy součástí každého závěru chatového rozhovoru.

17.52 klient: ale děkuji vám už uběhla hodinka, strávila jsem tu dost času

17.52 klient: já mám pocit, že tady mi aspoň nasloucháte, nemám nikoho takového

17.53 poradce: Rozumím tomu dobře, že nyní budeme končit?

17.53 klient: ano, mám pocit, že času už jste mi věnovala až až

17.54 poradce: Dobře, když budete potřebovat můžete se znovu ozvat, nebo zavolat.

17.54 poradce: Přeji Vám, aby se Vám ulevilo, už brzy.

17.55 klient: moc Vám děkuji za ochotu, jsem za tu hodinku moc ráda

17.55 klient: já také doufám, že se snad dočkám a nepodlehnu

17.55 klient: Děkuji Vám moc a nashledanou

17.55 poradce: Držím palce, nashledanou.

17.55 poradce: Nyní chat ukončím

Většina respondentů ukončila rozhovor ve chvíli, kdy měli pocit, že byla naplněna jejich zakázka. Dvě respondentky měly zkušenost s tím, že hovořily na chatu dlouho, a proto byly poradcem upozorněny, že čas již vypršel a že je nutné chat ukončit. Následovalo tedy rozloučení a ukončení spolupráce. Dalším dvěma respondentkám se stalo, že ukončily spolupráci samy dříve, protože jim daný hovor s poradcem nevyhovoval či jim byl nepříjemný, nepřínosný. Jak jsme již uvedli, v případně respondentky Gábiny byl chat ukončen náhle ze strany poradce a to v průběhu rozhovoru bez předchozího rozloučení, což bylo pro Gábinu nepříjemné.

Poradci na e-linkách pracují s časem individuálně. Někteří upozorní klienta zhruba v polovině chatu, kolik jim ještě zbývá času do konce rozhovoru, jiní klienta o zbývajícím času neinformují, takže může dojít k tomu, že si klient špatně rozvrhne, co potřebuje na chatu ještě probrat a pak je zklamán, že mu není umožněno sdělit vše, co by potřeboval.

V našem výzkumném vzorku byly dvě respondentky, které měly vždy při chatování pocit, že na e-linku čekají více potřebnější klienti. Tyto respondentky si neustále hlídaly čas a ptaly se poradce, zda mohou ještě chvíli hovořit. Respondentka Aneta si předem vždy stanovila maximální dobu na chatu (30 – 45 minut), kterou vždy dodržela. Někteří klienti mohou mít na chatu opravdu pocit, že zabírají místo potřebnějšímu člověku, proto je na poradci, aby klientovi zdůraznil, že tento čas je vyhrazen pouze pro něj a může využít celý jeho čas. Na druhou stranu někdy u často kontaktujících klientů vzniká mezi poradcem a klientem dohoda ohledně omezení frekvence kontaktů či maximální době strávené na chatu, v takovém případě je dobré vždy na splnění této dohody trvat.

Respondenti, kteří využívali chat dlouhodobě, např. v krizových situacích po celý týden dennodenně či několikrát v průběhu roku, vnímali většinou každý hovor jako jedinečný či samostatný, nikoli jako průběžný poradenský proces. Navíc některé respondentky

přicházely do chatu po každé s jiným tématem. Klienti, kteří docházejí např. do krizového centra na poradenství tváří v tvář dlouhodobě, mají většinou pocit poradenského procesu jako celek, nikoli jako jednotlivá izolovaná sezení, což nám také potvrdily dvě respondentky, které měly zkušenost s krizovou intervencí tváří v tvář. Při využití krizové intervence přes chat však dochází k zásadním odlišnostem oproti face to face přístupu. Klienti vnímají hlavně fakt, že poradce vystupuje v anonymitě a na každém sezení klient hovoří s jiným poradcem popř. linkou důvěry. Nejedná se zde o vztah klient – poradce jako při osobní terapii, ale o vztah klient – organizace, která má zřejmý vliv na odlišné vnímání déletrvajícího kontaktu.

Respondenti se shodli na tom, že ukončování každého online rozhovoru bylo trochu jiné. Některé rozloučení bylo povzbuzující, podporující, jiní poradci se s klientem stroze rozloučili. V následující ukázce chatu shledáváme povzbuzení a podporu, která je klientovi vyjádřena. V tomto chatu jen ještě upozorňujeme na již zmiňovanou skutečnost, že někteří klienti komunikují krátkými větami či úseky vět, což je typické právě pro klientku z tohoto chatu. Někdy až přemíra oddělených slov ze strany klienta tak může způsobit případná nedorozumění.

18: 31 klient: děkuji vám za povídání

18: 31 klient: možná

18: 32 klient: mějte se hezky

18: 32 klient: děkuji

18: 32 poradce: jen vám chci na závěr říct, že má cenu se snažit

18: 32 poradce: držím vám moc palce!

18: 32 poradce: dobrou noc

18: 32 klient: dobrou noc

2.3.4. Celkový dojem z online kontaktu

„No tak jako celkový dojem bych jim dala jedničku, bylo to fajn. Myslím, že tam jsou profesionálové na pravém místě.“ (Alice)

„No ale je to online poradenství stěžejní při mých krizích, vlastně ani nevím, kam bych jinak psala, protože potřebuji někoho, kdo mi s tím pomůže a bude mi naslouchat.“ (Aneta)

„Chat mi tehdy pomohl, ano, nejvíc to, že jsem to vypsala člověku, který by hned po tom nevyskočil z okna a nebo něco v tom stylu.“ (Renata)

Před vstupem do online kontaktu měli naši respondenti od chatu různá očekávání. Klienti většinou přicházejí do online poradenství s představou, že jim v poradně pomohou, což vyjadřovali také naši respondenti. Celkově můžeme shrnout, že respondenti do internetové poradny přicházeli pro rady a informace, podporu, porozumění. Všichni dotazovaní také očekávali, že jim poradce bude pozorně naslouchat. Velká část respondentů si do poradny přišla pro úlevu při jejich potížích. Respondenti konstatovali, že většinou byla jejich očekávání naplněna a byli tak se službou spokojeni.

Ačkoli převážná část respondentů v poradně obdržela to, pro co si přišla, nacházeli se také v našem výzkumném souboru respondenti, kterým daný kontakt nevyhovoval. Tito respondenti měli pocit, že je poradce nechápe, nerozumí jejich aktuálním problémům a situaci, není schopen je podpořit. Respondentům chyběl větší zájem o klienta a jeho problémy. Např. respondentka Gábina po té, co poradkyni převyprávěla své trápení, byla šokována reakcí konzultantky, kterou Gábina komentovala takto: „*Upřímně řečeno jsem byla v šoku a taky naštvaná na ni (pozn. poradkyni), když vím, jaké jsem měla s tím vším starosti a ona mi na to řekne, že to nejspíš nebude pravda. Jak může vědět, co je a není pravda? Zdála se mi naivní a naštvalo mě, že mi vlastně ani nevěří*“. Je pochopitelné, že při této reakci bylo pro klientku velmi těžké cítit oporu ze strany poradce. Připomínáme, že poradce by se měl vždy naladit na vlnu klienta a měl by se vyvarovat jakémukoli hodnocení klientových slov, a to zvláště v tom případě, kdy poradce nemá o klientově situaci dostatek informací, neboť by mohlo dojít k poškození klienta. Je možné, že Gábina špatně pochopila slova poradkyně, je možné, že došlo k zbytečnému nedorozumění. Proto je nutné každé slovo, které poradce v chatu chce použít, bedlivě zvažovat. Na druhou stranu Gábina zdůraznila, že při druhém chatu hovořila s jinou pracovnící, kde od ní cítila podporu, porozumění a poradkyně se snažila hledat různé možnosti, jak ji pomoci. Z tohoto chatu odcházela Gábina s dobrým pocitem.

Z výše uvedeného příkladu je patrné, že ne vždy odchází klient z chatu spokojen, což může být způsobeno mnoha faktory, z nichž jsme některé v této práci již zmínili. I v našem výzkumném vzorku se někteří respondenti po určitých chatech cítili psychicky hůře a měli pocit, že jim kontakt nepomohl. Většina respondentů však z chatu odcházela s dobrými pocity a jejich zakázka byla naplněna.

Domníváme se, že stejně jako při poradenství tváří v tvář, i v online kontaktu vznikají jisté sympatie a antipatie mezi oběma účastníky komunikace. Ačkoli většinou respondenti přičítají špatný pocit z chatu nedostatečným kompetencím daného pracovníka, je třeba si uvědomit, že bychom tímto danou problematiku velmi zjednodušili. Samozřejmě, že kompetence poradce jsou stěžejní nejen při poradenské práci na chatu, avšak ne vždy lze úspěšně vést online kontakt s každým klientem a to z různých důvodů. Stačí zmínit fakt, že v některých kontaktech poradci velmi chybí zrakové a sluchové informace o klientovi a komunikace tak může nabírat úplně jiný směr než ten, kterým by chtěl jít klient. Navíc v jistých situacích je těžké, aby se stav klienta zásadně zlepšil, což je patrné i v našem výzkumném vzorku u respondentky Alice. Alice uvedla, že se jí po rozhovoru většinou neulevilo, ale nepřičítá to nevhodnému přístupu poradce, ale své až skoro beznadějně situaci. Minimálně jí však pomohlo to, že s ní při rozhovoru někdo je, že někdo čte její řádky a zajímá

se o její problémy. Byl to pro ni příjemně strávený čas, čas ve kterém si mohla s někým, kdo rozumí jejímu psychickému stavu, popovídat.

U další respondentky nespokojenost vyplývala z špatných představ o možnostech internetového psychologického poradenství. Již jsme v této práci zmiňovali, že někteří jedinci se domnívají, že online poradenství může vždy nahradit plně osobní kontakt s psychologem. Přesně tak tomu bylo u respondentky Simony. Simona si přišla do chatu pro přesné rady, které by jí pomohly vyřešit její problém. Její problém byl však mnohem širší a poradkyně Simonu odkázala do osobního poradenství. Simona byla z reakce poradkyně velmi zklamaná, protože chtěla svůj problém vyřešit přes internet. Ačkoli se jí poradkyně snažila motivovat k návštěvě psychologa, Simona tuto možnost odmítala. Nepříjemné bylo i to, že si Simona vysvětlila odkázání na odborníka tváří v tvář tak, že na ni online poradkyně již nemá čas ani náladu a že s ní nechce v případném dalším chatu hovořit.

Je nutné, aby byl poradce schopný vhodně motivovat klienta k osobnímu poradenství. V následující ukázce chatu poradce klientku podporuje, aby o svých problémech dále hovořila i v osobním kontaktu. Upozorňuje ji na meze internetového poradenství.

17.24 klient: nikdy jsem si o žádnou pomoc takhle nepsala, to je poprvé, co jsem to udělala

17.25 poradce: Ano rozumím, ale chtěla bych Vás podpořit v tom, abyste o svých pocitech mluvila a nejen přes chat. I lidé, kteří mají mnohem menší potíže potřebují sdílet svoje bolesti.

17.25 poradce: Je moc dobře, že píšete, nemusíte být na vše sama.

17.26 klient: já mám pak vždycky výčitky, že ruším, a i tady, že třeba pak čekají klienti se závažnějšími věcmi, já bych nechtěla někomu zabírat místo

17.27 poradce: Psala jsem Vám, že tento prostor je teď Váš, jenže do budoucna má chat jen omezené možnosti, nemůže nahradit osobní kontakt.

Respondentky, které využívaly službu dlouhodobě, citlivě vnímaly rozdíly mezi některými poradci či linkami důvěry. Např. respondentka Aneta uvedla, že jednou přišla na chat a potřebovala spíše jen vyslechnutí, avšak poradce se snažil racionálně řešit její problém, což jí nevyhovovalo. Na druhou stranu však také komunikovala s řadou jiných poradců, kteří velmi dobře vycítili, co právě potřebuje. Domníváme se, že je někdy těžké, a to zvláště na chatu, poznat, co klient v danou chvíli potřebuje. I když se většinou poradce klienta na začátku chatu ptá, co pro něj může udělat, ne vždy klient svoji zakázku specifikuje. Je možné, že kdyby Aneta hned na počátku kontaktu uvedla, že v tomto sezení potřebuje od poradce podporu a vyslechnutí, že by ji toto poradce poskytl. Poradce by se také měl v průběhu chatu klientky ptát, zda to, co právě od chatu dostává, je to, co potřebuje.

„No ale líbí se mi, že se tam ty rozhovory uchovávají i po několik let, často jsem se tam vracela a rozhovory pročítala, snažila jsem tam najít něco, co by mi pomohlo.“ (Ivana)

Zvláště respondentům, kteří využívali chat dlouhodobě, vyhovovala možnost uchovávání chatových konverzací na webových stránkách poradny. Někteří námi dotazovaní se k rozhovorům vraceli a hledali tam něco, co by jim mohlo pomoci. Např. respondentka Alice se často k rozhovorům vracela, a to hlavně ve chvíli, kdy jí bylo po psychické stránce špatně a poradna byla zavřená. Měla pocit, že když si předešlý rozhovor znovu pročítá, tak s ní v tu chvíli poradkyně virtuálně je. Alice jakoby rozhovor znovu prožívala, což jí pomáhalo.

Respondentka Simona využila e-linku, která neukládá chatové rozhovory. Simona uvedla, že si po skončení rozhovoru přesně nepamatovala, co jí poradkyně řekla a uvítala by tak možnost zpětně si přečíst svůj chatový záznam. Ukládání chatových rozhovorů považujeme za důležitý aspekt, navíc musíme počítat s tím, že u dětí a dospívajících dochází často k paralelním komunikacím (např. na e-lince a s kamarády), což může mít vliv na pozornost klienta. Je tedy vhodné, aby měl klient možnost po skončení chatu si rozhovor znovu v klidu přečíst. Navíc mnohdy poradci v chatu klientům uvádějí webové adresy či telefonní čísla, kde mohou hledat další pomoc. Pakliže si klient tyto informace při chatu neopíše, již se k nim později nedostane.

Již v dotazníkové části výzkumu jsme mluvili o bezpečnosti poskytnutých informací na internetu a někteří respondenti vyjádřili obavy o své svěřené osobní informace. Při rozhovorech se tohoto tématu dotkla jedna respondentka, která si velmi hlídá své soukromí, ostatní respondenti možnost případného zneužití či využití chatových rozhovorů pro jiné účely nepovažovali za důležité. Musíme si uvědomit, že ukládání chatových rozhovorů na server poradny může u klienta někdy vzbuzovat řadu otázek či pochybností ohledně zajištění důvěrnosti poskytnutých informací a bezpečnosti chatového rozhovoru. Na tomto místě se můžeme pokusit porovnat chatový rozhovor s telefonickou komunikací na lince důvěry. Telefonát na lince důvěry má klientovi zajistit maximální anonymitu, proto zde klient nemusí sdělovat žádné své osobní informace a samozřejmě hovor není nahráván. U chatového rozhovoru také klient nemusí sdělovat žádné osobní informace, ale celý jeho chatový rozhovor je někdy uložen na server poradny z toho důvodu, aby se k němu mohl klient opětovně vrátit. Zjevné výhody uchovávání chatů jsme zmínili výše, tyto řádky mají sloužit spíše k zamyšlení nad možnými úskalími této služby. Klient má možnost své chaty smazat, avšak neví a z pravidel chatu většinou není plně zřejmé, zdali je posléze chat smazán trvale ze serveru pro všechny kompetentní osoby. Naše zmiňovaná respondentka uvažovala nad tím, zda k jejím chatovým rozhovorům mají přístup např. i stážisté a to i po jejím případném smazání rozhovoru. Je nutné pamatovat na to, že někteří klienti jsou velmi citliví na své soukromí a bezpečnost poskytnutých informací. Představa, že si někdo pročítá jejich velmi

osobní rozhovory, může pro ně být nepříjemná. Proto by na stránkách chatové poradny měla být informace o možném nakládání s chaty (např. za účelem vzdělávání pracovníků) a klientovi by mělo být zdůrazněno, že jakmile chatový rozhovor smaže, již se k němu nikdo nedostane.

„No tak roli hraje důležitou, prostě tento typ poradenství je po ruce, kdykoli to potřebuji, i když na druhou stranu je to dost často obsazené.“ (Ivana)

„Ono přeci jen u nás psycholog nebo psychiatr je něco nepatřičného, a kdybych tam chtěla dovézt, tak by ze mě udělali blázna. Takhle o tom rodina neví.“ (Alice)

„Chat mi vyhovoval, odešla jsem s tím, že jsem následně zůstala živá a zdravá“ (Renata)

„No alespoň někdo chvílku poslouchal, co píšu“ (David)

Internetové psychologické poradenství má řadu výhod i nevýhod. Zajímali jsme se o to, jaké vnímají jeho klady a zápory samotní klienti. Mezi hlavní zmiňované výhody u respondentů patřil fakt, že mohli klienti online poradenství kontaktovat kdykoli, když jim bylo příjemné rozhovor uskutečnit. Když je klientovi po psychické stránce špatně, do chatu se nemusí objednávat, ale může ihned uskutečnit rozhovor, pakliže je poradna v tu chvíli otevřená a linka není obsazená. Dvě respondentky uvedly, že při svém velmi těžkém psychickém stavu by měly problém dojít k psychologovi např. do krizového centra. Do chatu tak lze vstoupit kdykoli a na druhou stranu lze také chat kdykoli ukončit, což vyhovuje např. respondentce Ivaně. Ta dodává, že to by bylo těžko uskutečnitelné v poradenství tváří v tvář, ze kterého by obtížně v průběhu sezení odcházela. Také jsme již zmínili, že pro naše respondenty bylo jednodušší o svém problému hovořit písemně, což je z jejich pohledu velká výhoda internetového (chatového) poradenství. Předpokládáme, že klienti, kteří raději hovoří o svém problému verbálně, dávají pravděpodobně přednost telefonickému kontaktu či osobnímu poradenství. Dále jsme uváděli, že klientům vyhovuje, že mohou do chatu vstoupit odkudkoli, ať již z domova, z práce či z jiného místa (např. z pracovní cesty, dovolené, nemocnice apod.). Kromě toho je chatové poradenství anonymní, takže okolí nemusí vědět, že klient „chodí“ k psychologovi.

„Výhody byly v tom, že mi poradce mohl poradit objektivně, neznal mě, nic ho neovlivňovalo.“ (Renata)

Většina respondentů hodnotí internetové poradenství jako přínosné a je pro ně těžké hledat zápory této služby – v případě potřeby by pravděpodobně chat znovu využili. Respondentka Alice k tomu dodává, že v online kontaktu může klienta zradit technika. Jednou při těžkém rozhovoru se jí odpojil internet a byla tak odpojena i od rozhovoru. Tato

situace byla pro ni velmi nepříjemná, protože chtěla poradci vysvětlit, že odpojení nebylo z její strany záměrné. Bála se, že si poradce bude myslet, že odešla schválně bez vysvětlení. V tu chvíli si moc přála poradci vysvětlit, co se stalo, a také měla zájem rozhovor dokončit, což však může být problém, protože odpojený klient musí znovu vstoupit do čekárny, kde již mohou čekat jiní klienti. Je otázkou, jak se poradce v této situaci zachová a zda přijme odpojeného klienta přednostně. Respondentka Alice měla štěstí, protože v tu chvíli na chatu nečekal žádný klient, takže mohla poradci vše vysvětlit a dokončit rozhovor. Kdyby nemohla poradci říci, co se stalo, cítila by se nedobře a celkově by měla z rozhovoru špatný pocit. Selhání připojení internetu či další technické potíže u chatu zmínili také další dva naši respondenti.

Např. respondentka Gábina odešla ze svého prvního chatu s negativními pocity, které pravděpodobně způsobily technické potíže na straně linky důvěry. Nejprve se jí poradkyně při chatu zeptala, zdali tam je, což Gábinu znejistilo, protože v tu chvíli poradkyni napsala několik řádků, avšak poradkyně na ně nereagovala. Následně se situace vyjasnila (dobrou komunikací klientky, která se sama zeptala, zdali poradkyně dostala její zprávy), protože poradkyni nechodily od Gábiny odpovědi. Po té na chvíli chat začal znovu bez problémů fungovat, avšak následně byl opět kvůli technickým problémům nefunkční. Na tuto skutečnost zde upozorňujeme hlavně proto, že právě v internetovém poradenství je vyšší pravděpodobnost, že může dojít k technickým závadám při chatu (např. oproti telefonickému hovoru). Tyto závady mohou být z psychologického hlediska velmi nepříjemné až stresující jak pro pracovníka, tak pro klienta, který nemusí ani vědět, že došlo k technické závadě (např. se může domnívat, že s ním už poradce nechce hovořit apod.). Naopak poradce tak nemusí správně rozumět pauzám v komunikaci, které jsou dané technickými závadami. Je nutné si uvědomit, že jakákoli taková situace může na klientovu psychickou pohodu při chatu působit negativně. Je tedy vhodné věnovat technické stránce online poradenství velkou pozornost.

Při rozhovorech jsme se také respondentů ptali, co by doporučili e-lince, aby pro ně byla služba kvalitnější, příjemnější a přínosnější. Tato doporučení respondenti velmi těžko hledali, protože jim většinou takto služba vyhovuje. Respondenti, kteří využívají chat dlouhodoběji, by přivítali rozšíření provozní doby a to hlavně do večerních hodin, dále bylo zmiňováno odborné doškolení pracovníků, se kterými nebyli respondenti spokojeni. Tři respondenti by doporučovali e-lince zavést čekací místnost před vstupem na chat. Dále bylo navrženo, aby poradce nemusel sloužit zároveň na telefonu a na chatu, neboť přerušování chatu z důvodu telefonického hovoru je klienty vnímáno jako nepříjemné. Dvěma respondentkám nevyhovovaly pomalé reakce poradce. Dotazovaní měli v těchto chvílích pocit či obavy, zda

se jim poradce opravdu plně věnuje, či zda při rozhovoru má na práci ještě jiné záležitosti. Z některých přečtených chatových rozhovorů, které nám respondentky poskytly, musíme souhlasit, že v jistých případech byla rychlost reakcí poradce pomalá. Na druhou stranu uznáváme, že je někdy obtížné odhadnout danou situaci klienta. Je možné, že poradce dával např. klientovi prostor k vyjádření a čekal na klientovy reakce. Naopak klient očekával větší účast poradce a docházelo tak zbytečně k vzájemným nedorozuměním. Je také možné, že poradce interpretoval situaci klienta odlišně, než klient pociťoval. Většina pročitáných chatů však byla plynulá a bylo zřejmé, že chatová komunikace probíhá bez větších odmlčení a pauz.

3. Kvalitativní analýza chatových rozhovorů

V předchozích kapitolách jsme hovořili o tom, jak klienti vnímají samotný chatový rozhovor. Domníváme se však, že může být pro čtenáře velmi obtížné vytvořit si představu o konkrétní podobě takového psychologického rozhovoru s klientem. Proto zde uvádíme dva chatové poradenské rozhovory mezi klientem a poradcem na lince důvěry.

Jedná se o mladou klientku (paní Janu) s těžkým somatickým onemocněním s infaustní prognózou. V současné době je paní Jana již několik let upoutána na lůžko a její zdravotní stav jí neumožňuje vycházky ven ani s asistencí. Klientka svůj zdravotní stav nese velmi těžce, pravidelně se u ní objevují hluboce depresivní stavy. Ve svých velmi těžkých obdobích, která zahrnují i suicidální myšlenky, často paní Jana kontaktuje právě chatové poradenství na linkách důvěry, a to i několikrát týdně. S jejím souhlasem jsme proto vybrali dva chatové rozhovory (viz příloha 4.), avšak každý z uvedených rozhovorů je uskutečněn na jiné lince důvěry. Paní Jana využívala různé organizace z toho důvodu, že jednotlivé linky důvěry mají chat otevřený pouze ve vymezenou dobu. Můžeme tak sledovat odlišnosti stylů práce každé linky důvěry či samotného poradce. Z důvodu zachování co nejvyšší anonymity níže uvedených chatů (a to jak klientky tak i konkrétní linky důvěry) jen dodáváme, že byly pozměněny některé dílčí informace.

Oba chatové rozhovory trvaly zhruba hodinu, všimněme si však, že se **zřetelně liší délkou**. Druhý rozhovor je skoro dvakrát tak dlouhý než první chat. V obou rozhovorech jak poradce, tak i klient preferují komunikaci pomocí dlouhých vět, což minimalizuje případná nedorozumění. Začátek obou chatů je obdobný: klient vstupuje do místnosti, pozdraví poradce, poradce mu pozdrav opětuje. U prvního rozhovoru však iniciuje rozhovor spíše sám klient, u druhého chatu je počáteční aktivita na poradci, který se ihned klientky ptá, s čím jí může pomoci, což u prvního rozhovoru chybí (zde naopak dochází zhruba k dvouminutové pauze v rozhovoru mezi klientkou a poradcem, následně klientka vyjádří nesmělost, zda může vůbec psát). Musíme konstatovat, že obecně u prvního rozhovoru nám chybí jakákoli **podpora vyjadřování klienta, porozumění jeho situaci** apod.

Předkládané rozhovory na nás působí tak, že klientka chce spíše vyjádřit od poradce **podporu, porozumění, legitimizaci emocí** apod. Připadá nám, že klientka možná ani nepotřebuje hledat konkrétní řešení, ale spíše touží po někom, s kým by mohla **v tu chvíli být a sdílet své pocity**, což postrádáme hlavně v prvním chatu.

Téma obou rozhovorů je velmi podobné, avšak dle našeho názoru se **v prvním rozhovoru komunikace mezi klientkou a poradcem rozvíjí velmi těžko a pomalu**. Poradce se zde totiž spíše vyptává otázkami: co? proč? apod., které nepodporují vyjadřování

klientky a dále konzultant vůbec nelegitimizuje pocity paní Jany, nevyjadřuje jí porozumění, podporu v její náročné životní situaci. Domníváme se, že i text může být plný emocí a povzbuzení, což však v prvním chatu není bohužel dostatečně obsaženo. Klientka tak následně velmi špatně komunikuje, zřejmě je pro ni obtížné o svém problému a pocitech hovořit, s čímž se však poradce velmi těžko vypořádává. Očekávali bychom tedy v prvním rozhovoru více emoční podporu vyjádřenou např. těmito slovy: „musí to pro Vás být velmi těžké“, „asi se cítíte hodně osamělá“, „nedivím se, že Vám je z toho do pláče“, „rozumím Vám, klidně plačte“.

Naopak v druhém rozhovoru vidíme, že se komunikace mezi poradcem a klientkou velmi pěkně rozvíjí a že klientka mnohem více hovoří o svých pocitech. Např. v řádku 7. poradce reaguje takto: „*To určitě není jednoduché. Jak to běžně zvládáte?*“, čímž klientce vyjadřuje porozumění jejímu trápení a zároveň ji podporuje k dalšímu otevření se svému problému. Dále např. v řádku 13. a 35. následuje povzbuzení klientky: „*jsem ráda, že to píšete mě*“, „*chápu, že to není jednoduché*“. I z uvedených rozhovorů je zřejmé, že chatová komunikace může být velmi efektivní i bez použití emotikonů, neboť náš bohatý jazyk obsahuje širokou paletu vhodných slov.

V druhém rozhovoru se také setkáváme s tím, že si poradce často **ověřuje, co klientka daným tvrzením přesně myslí.** Např. v řádku 84. klientka píše, že se bojí, že to už jednoho dne nezvládne. Následně se poradce hned ptá, co by to znamenalo, že to nezvládne, jak by to vypadalo. Později si také ověřuje, zda klientka hovoří o sebevraždě.

V prvním chatu jsou charakteristické **dlouhé časové prodlevy** (až třiminutové) v komunikaci mezi poradcem a klientem, což se u druhého rozhovoru prakticky vůbec nevyskytuje. Je nutné si uvědomit, že delší pauza v komunikaci na chatu může u klienta případně vzbuzovat negativní emoce, neboť klient při nedostatečně rychlé zpětné vazbě od poradce na rozdíl od face to face kontaktu v této pauze nedostává zrakové, řečové či paralingvistické informace.

Např. v druhém chatu dochází k dvouminutovému odmlčení klientky až po té, co se jí poradce zeptá, zda hovoří o sebevraždě (řádek 92.), avšak poradce ihned na danou situaci pružně reaguje a ptá se klientky: „*Co se teď děje*“. Na dlouhé odmlky poradce při chatu na některých linkách důvěry jsme upozorňovali již v analýze rozhovorů.

Jak již bylo řečeno, v druhém chatovém rozhovoru poradce zaznamenal případné **suicidální myšlenky** klientky, avšak i v prvním chatu se domníváme, že jsou zde obsaženy taktéž náznaky možného sebevražedného myšlení a to hned na několika místech rozhovoru. Poradce se však ani jednou klientky nedoptává, co svým sdělením konkrétně myslí a zdali

hovoří o sebevraždě. Např. v řádku 6. klientka uvádí, že by to nejradši všechno zabalila a byl by pokoj. Na tomto místě se domníváme, že by bylo vhodné, aby se poradce klientky podrobněji doptával, co danou větou myslí. Dále např. v řádku 26. téhož chatu klientka píše, že své okolí zatěžuje, je přítěží pro všechny a nezaslouží si tu být. Na to však poradce reaguje dle našeho názoru poměrně nevhodnou otázkou: „*Co jste tak hrozného provedla, že si tu nezasloužíte být?*“ Ještě stojí za zmínku řádek 33., kde klientka sděluje, že kdyby mohla rychle umřít, volila by to. Následně říká, že se to snažila všechno zvládat, jenže už jí to nějak přerostlo přes všechno a už to snášet nechce. Znovu toto téma klientka otevírá v řádku 62. a 63., kde se nám zdá již explicitní vyjádření přání smrti. Poradce se však s danou otázkou snaží vyrovnat pouze na **racionální úrovni bez reflexe pocitů klientky, úroveň emocí opomíjí**. Poradce klientce vysvětluje, že nikdo nemusí trpět bez ohledu na podrobnou znalost dané situace klientky, ačkoli sama klientka možná právě vysílá signály, že hodně trpí. Klientce se tak možná **nedostává patřičného porozumění** a následkem toho reaguje na odpověď poradce negativně. Je možné, že klientka chtěla v chatu hovořit o svých suicidálních myšlenkách, což v rozhovoru několikrát nastínila, ale poradce jí k tomu nedal příležitost.

V druhém rozhovoru poradkyně často **legitimizuje pocity a emoce** klientky, např. klientka říká, že probřečela skoro celý den, poradce ji ujišťuje, že někdy není špatné si trochu poplakat. Dále také poradce často vyjadřuje **porozumění klientce** a snaží se jí **podpořit a povzbudit**.

V prvním chatu není poradce bohužel obeznámen se skutečností, že existuje i psychologická pomoc prostřednictvím internetové telefonie (klientka z finančních důvodů nemůže využívat telefonickou pomoc, ale ráda by ji využila), která je zdarma a pravděpodobně by mohla být další cestou pomoci klientce. Domníváme se, že by konzultanti měli o této možnosti internetového poradenství vědět.

Nyní se zaměříme na závěry chatových rozhovorů. Musíme konstatovat, že u obou rozhovorů poradce podporuje a povzbuzuje klientku, např. u druhého chatu poradce píše (řádek 132.): „*Jsem ráda, že je Vám lépe. Držím Vám palce a prosím bojujte a nevzdávejte se*“, „*Byla jsem tu s Vámi ráda*“ (řádek 132., 135.). Zaujala nás věta, kterou poradce používá v závěru prvního chatu a klientce říká, že je skromná, určitě moc milá, a že ji bavila komunikace s ní (řádek 67.). Místo „*Bavila mě komunikace s Vámi*“ bychom preferovali spíše jiné slovní obraty jako např. „*Ráda jsem tady s Vámi strávila hodinku příjemného popovídání*“, „*Hezky se mi tu s Vámi psalo*“. I v prvním rozhovoru poradce klientce přeje, aby se držela, a aby se ozvala kdykoli, kdy bude potřebovat.

Hlavním cílem tohoto detailnějšího pohledu na chatové rozhovory není poukázat na jejich přednosti či nedostatky, ale spíše se zamyslet nad jednotlivými styly komunikace různých poradců či linek důvěry. Komunikace pouze prostřednictvím textu je velmi omezená a poradce má o klientovi málo informací, takže se rozhovor může ubírat jiným směrem, než by si klient přál. Myslíme si, že zvláště u chatu je velmi důležité si i během rozhovoru ujasňovat přesnou zakázku klienta.

4. Kazuistiky

Empirickou část diplomové práce zakončujeme dvěma kazuistikami klientů internetového psychologického poradenství. V kazuistické části je položena následující hlavní výzkumná otázka: V čem může být klientovi přínosné internetové psychologické poradenství, a naopak jaké vnímá klient jeho meze? Výzkumná otázka byla následně rozpracována do dílčích podotázek. Zajímali jsme se např. o to, jak dlouho a jak často klient využil internetové poradenství, jaké formy online pomoci nejčastěji využívá, co ho vedlo k využití online formy pomoci a co mu na internetovém poradenství vyhovuje, případně naopak vadí. Zjišťovali jsme také, zdali klient využívá či někdy využil ještě jiné formy psychologické pomoci (face to face, telefonickou) a když ano, jak se dle něj od internetového poradenství odlišují. Jako hlavní technika sběru dat pro zpracování kazuistik byl použit polostrukturovaný rozhovor.

Kazuistická část diplomové práce slouží spíše k lepšímu proniknutí a porozumění problematice internetového poradenství z pohledu klienta. Jako výhodou použití kazuistik shledáváme možnost vidět problematiku online poradenství zasazenou do kontextu konkrétního příběhu klienta a poskytnuté informace tak mohou vystupovat ve své komplexnosti a celistvosti.

4.1. Kazuistika první

Úvodní problém

Pan Pavel (18 let) studuje střední školu. Bydlí s rodiči na malém městě v jihomoravském kraji. Již od základní školy má velké potíže s navazováním sociálních vztahů, problémy se však zřetelně prohloubily na střední škole. V současné době nemá žádné kamarády a to jak ve škole, tak ani mimo ni. Ve škole je neoblíbeným žákem, ostatními je ponižován, zesměšňován a dlouhou dobu byl i šikanován. Přátelské vztahy Pavel citelně postrádá a již se to pokoušel několikrát řešit tak, že se cíleně snažil zařadit mezi své vrstevníky, kterými však byl opakovaně zesměšňován a odmítán. Postupně začal postrádat partnerský vztah. Celé dny tráví sám doma u počítače, nemá žádné zájmy. Rodiče ho vnímají jako bezproblémové dítě a jsou zvyklí, že po příchodu ze školy je Pavel celou dobu doma a nikam nechodí. Pavel se však nechce rodičům svěřovat se svými problémy. Je evidentní, že má Pavel nízké sebevědomí a subdepressivní příznaky.

Důvod volby internetového kontaktu

Situace v oblasti sociálních vztahů se pro Pavla stala před několika měsíci již neúnosná, a proto se rozhodl vyhledat odbornou psychologickou pomoc. V tu chvíli pro něj bylo nejjednodušší začít hledat psychologickou pomoc na internetu a byl potěšen, že existují organizace, které poskytují psychologickou podporu online. Je totiž pro něj lepší o problému hovořit přes internet než osobně.

Hlavním důvodem pro využití internetové služby pomoci byla anonymita, avšak nezanedbatelný fakt pro něj je také ten, že tato služba je bezplatná. Nejradši využíval chatové poradenství, rád by využil i internetové telefonování, avšak nemá nainstalovaný program Skype a neumí ho ovládat. V tomto ohledu se tedy telefonická služba pro něj stala méně dostupná. Asynchronní komunikaci (email) s poradcem využívat nechtěl, neboť je pro něj důležitá okamžitá reakce poradce.

Průběh poradenského procesu přes internet a jeho výhody a nevýhody

Několikrát se Pavlovi podařilo navázat chatový kontakt s online poradcem, který ho nasměroval a podporoval v jeho rozhodnutích. Chat mu plně vyhovoval, neboť tak mohl obdržet okamžitou zpětnou vazbu a vše si před napsáním mohl důkladně rozmyslet. Délka chatového rozhovoru byla maximálně 60 - 90 minut, což se mu zdálo málo. Měl pocit, že by potřeboval mnohem více času a také mu připadalo, že délka kontaktu byla subjektivně mnohem kratší. Chápal však, že je nutné nastavení jistých hranic.

S chatovým poradenstvím byl zpočátku velmi spokojen, cítil od poradce podporu a porozumění a vždy se těšil na další sezení. Byla to jeho první zkušenost, kdy mu někdo naslouchal a nebagatelizoval jeho problémy. Do internetového psychologického poradenství však vstupoval se špatnou představou ohledně jeho možnostech, neboť se domníval, že by jeho problém mohl být po několika sezeních vyřešen, což se nestalo. Myslel si, že od poradce dostane pár rad, jak si najít kamarády, se kterými si bude rozumět a kteří ho budou mít rádi. Tato jeho mylná představa byla postupně poradcem korigována a bylo mu vysvětleno, jaké jsou možnosti chatového poradenství. Pavel však chtěl svůj problém vyřešit přesto co nejrychleji a žádal o možnost účastnit se chatu několikrát týdně. Vzhledem k tomu, že se nenacházel v krizové situaci a klientů žádajících poradenskou pomoc po chatu bylo v té době hodně, byla mu nabídnuta možnost navštěvovat chat jednou týdně a v dalších sezeních se s poradcem dohodl na maximální délce chatu 45 minut.

Po několika sezeních ho poradkyně upozornila na možnosti a meze internetového poradenství, a snažila se ho podpořit k osobní návštěvě psychologa, což však Pavel odmítal. Odmítal i možnost řešit svůj problém ve škole s výchovným poradcem. Byl upozorněn,

že poradenský proces by touto formou byl nadále neefektivní a byl odkázán na face to face poradenství. Pavel osobní kontakt neustále odmítal a stále si představoval, že jiné zařízení by mu mohlo více porozumět a nabídnout řešení jeho problému. Proto se obrátil ještě na další organizace poskytující online poradenství, avšak i zde byl postupně motivován k osobní návštěvě psychologa.

Pro Pavla byla však i nadále osobní návštěva psychologa nepřijatelná. Internet mu poskytoval možnost vystupovat zde v naprosté anonymitě, což přivítal s povděkem. Má velké problémy se svěřovat při osobním setkání, avšak na internetu je schopen hlouběji hovořit o svých problémech. I když byl seznámen s tím, že i při osobním kontaktu může vystupovat taktéž anonymně (bez udání jména a adresy), přesto tento kontakt nepovažuje za anonymní, neboť ho zde poradce vidí. Nepříjemné pro něj také je, že si o něm poradce při osobním sezení dělá záznamy a zakládá složku, do které mohou i ostatní pracovníci nahlédnout. Má pocit, že zachování důvěrných informací je zde oproti internetovému poradenství nízké. Kromě toho nechce, aby se rodiče dozvěděli, že chodí k psychologovi (rodiče poznají, že není doma), navíc bydlí v malém městě, kde je psychologická bezplatná poradna situována blízko obecního úřadu, kde může kdokoli Pavla vidět, takže anonymita je ihned narušena. Internet mu umožňoval navštěvovat psychologickou pomoc, aniž by se to kdokoli z jeho okolí dozvěděl. Také má z dětství špatnou zkušenost s psychologem, a tudíž velmi těžko psychologům důvěřuje a má pocit, že mu nemohou porozumět. Při osobní návštěvě psychologa mu také vadí to, že se zde musí většinou objednávat. V internetovém poradenství může poradnu navštívit kdykoli mu to vyhovuje a ve chvíli, kdy má náladu se svěřovat se svými problémy.

Jako hlavní nevýhodu internetového psychologického poradenství vidí Pavel malou dostupnost této služby. Velmi často se mu stávalo, že se snažil vstoupit do chatu s poradcem, avšak linka byla obsazená. Většinou na chat vstupoval právě v odpoledních či večerních hodinách, kdy je o chat větší zájem a klesá pravděpodobnost, že se na linku dostane. Neustálé čekání, až se linka uvolní, pro něj bylo nepříjemné.

Celková subjektivní bilance

Výše jsme uvedli výhody a naopak nevýhody, které Pavel v kontextu internetové formy pomoci vnímá. Online psychologickým poradenstvím byl však Pavel zklamán v tom ohledu, že se domníval, že tato služba je schopná plně nahradit osobní kontakt s psychologem. Mrzelo ho, že mu bylo řečeno, že pokud chce opravdu svůj problém efektivně vyřešit, je nutné navštívit poradnu osobně. Do dnešní doby nebyl Pavel schopen face to face

kontaktem s psychologem a ztratil naději i v další možnost psychologické podpory přes internetové poradenství. Na druhou stranu mu tato forma komunikace s psychologem přišla jako nevhodnější druh pomoci, který byl ochoten využít.

4.2. Kazuistika druhá

Úvodní problém

Paní Ireně je 26 let, trpí hraniční poruchou osobnosti a s výborným prospěchem studuje vysokou školu. Několikrát byla hospitalizovaná na psychiatrii, pokusila se i o sebevraždu. Hraniční poruchu osobnosti má v současné době po dlouhodobé psychoterapii a s pomocí vhodné medikace stabilizovanou. Irena bydlí ve společné domácnosti se svojí maminkou a sestrou.

Důvod volby internetového kontaktu a pohled na využití online formy pomoci z pohledu času

S využíváním odborné chatové psychologické pomoci přes internet začala Irena v roce 2008 prostřednictvím E-linky důvěry, avšak už před tím využívala jiné formy odborné internetové psychologické pomoci. Tyto služby se vždy snažila nezneužívat a používala je pouze v opravdu krizových situacích maximálně třikrát až čtyřikrát ročně. Také se snažila střídat E-linku důvěry s poradenskými emaily a laickými podpůrnými diskuzemi, aby nikoho moc svými problémy nezatěžovala. V letech 2008 až 2011 uskutečnila Irena na e-lince důvěry 15 hovorů.

Irena se vždy snažila své těžkosti života zvládat sama, ale když se dostala do krizové situace, hledala nejrychlejší možnou pomoc, kterou jí nabízel právě internet (telefonování jí nevyhovuje). V těchto situacích proto využívala různé formy psychologické internetové pomoci – např. několikrát zadala dotaz do psychologické sekce webu Internetporadna či psala email na Linku důvěry Vsetín. Také využila chat Spondea Brno a chat s psychoterapeuty na Help24 a na www.psychoterapie.cz. Od roku 2008 začala navštěvovat chatovou linku důvěry. Z různých forem internetové psychologické pomoci využívala Irena nejvíce právě chatovou pomoc. Ke sdílení svých těžkostí Ireně v minulosti pomohlo také laické poradenství např. na www.zpovednice.cz (online rozhovor) či na diskuzích www.lide.cz s psychologickou tematikou. Dnes však na tyto svépomocné weby o svých problémech nepíše, neboť má možnost o nich hovořit přímo na konzultaci u své psycholožky.

Poprvé Irena využila E-linku důvěry v době, kdy došlo k dekompenzaci její poruchy osobnosti a po psychické stránce se cítila velmi špatně. Pamatuje si, že po propuštění z uzavřeného oddělení psychiatrické léčebny musela zvládnout být doma 14 dní sama bez

rodiny, neboť její maminka odjela na dovolenou a sestra byla na vysokoškolské koleji. Byly to pro ni nekonečné dny, na nic neměla sílu, těžko hledala smysl života, navíc byla na vše najednou sama. Věděla však, že si nesmí ublížit, protože měla doma psy a kočky, které na ni byli závislí. Prožívala silné emoce, smutek, strach, psychické i fyzické vyčerpání... Hodinový rozhovor s odborníkem ji v té době na E-lince důvěry velmi pomohl.

Průběh poradenského procesu přes internet a jeho výhody a nevýhody

Irena nejčastěji využívala chatovou psychologickou pomoc. Na žádném chatu však nikdy neměla s poradcem dlouhodobý terapeutický internetový vztah, vždy poradce (linky důvěry) záměrně střídala, aby nezatěžovala příliš jednoho poradce. Navíc nikdy internetovou pomoc nevyužívala intenzivně. Také si většinou sama na e-lince důvěry stanovila, že zde stráví maximálně půl hodiny (kromě prvního chatového kontaktu) – zdůvodňovala to poradcům tím, že jako člověk s hraniční poruchou osobnosti musí hranice dodržovat. Vždy se jí opravdu stanovený časový limit podařil dodržet a hovor sama ukončila. Bála se také toho, že na chatu bude příliš zatěžovat pracovníky a taktéž, že zamezí přístup ke službě těm klientům, kteří by intervenci potřebovali mnohem víc než ona.

Každou konzultaci na chatu vnímala Irena odlišně. Na chatu jí bylo např. nepříjemné, že nevěděla vůbec nic o pracovníkovi, který s ní právě hovořil. Často se proto na probíhajícím chatu poradce ptala, zda je muž či žena (pakliže to ihned nevyplývalo z kontextu) či dále jí zajímalo, zda je pracovník psycholog/psychoterapeut/krizový pracovník. Reakce na tyto osobní otázky se u každého poradce lišily - někdo jí tyto informace sdělil, jiní poradci jí uvedli, že tuto informaci nesmějí klientům sdělovat. Na druhou stranu však Ireně vyhovuje, že v chatovém kontaktu nezná osobní problémy poradce a nevidí ho, což ji podporuje v mnohem hlubším vyjadřování. Irena se v internetovém poradenství také netrápí tím, jak se poradce tváří, když mu sděluje své problémy a co si o ní v tu chvíli asi myslí.

Ireně také na chatu nevyhovovalo, že často i v situacích, kdy potřebovala jen vyslechnout, vyjádřit podporu, porozumění, se jí poradce snažil dovést k zakázce a byl spokojen, pokud se zakázka naplnila. Po těchto rozhovorech se Irena necítila lépe. Nepotřebovala rady, které jí pracovník dával, chtěla od něj podporu a vyslechnutí, což se jí nedostávalo. Avšak jiní poradci se jí naopak snažili porozumět a uspokojit její potřebu, kterou vyjádřila v průběhu chatu. Někdy Ireně chatová intervence pomohla opravdu hodně.

V době zhoršení Irenina psychického stavu, zvláště když měla strach ze sociálních kontaktů, byl pro ni internet obrovskou pomocí. Na internetu se jí totiž o svých potížích hovoří mnohem lépe než při osobním setkání s odborníkem. Při poradenství tváří v tvář musí

dle ní totiž klient snést, že se na něj poradce dívá, ale zase na druhou stranu jako pozitivní vlastnost face to face přístupu hodnotí možnost využití hlasu. Když na internetu sdělí např.: „je mi dobře“, poradce nepozná, zda to opravdu tak myslí, nebo zdali je tvrzení ironické. Při osobním sezení může také terapeut sledovat neverbální reakce klienta, např. pozná, že má klient svalové záškuby, což v chatovém poradenství není možné. Ve face to face terapii Irena taktéž zažila příjemný fyzický kontakt s terapeutem (např. chycení za ruku či objetí), což pro ni bylo v tu chvíli velké podpůrné gesto. Tento zážitek by těžko mohla zažít v chatovém poradenství.

Irena také při chatu v krizové situaci vnímala odlišně čas a měla pocit, že pracovník odpovídá pomalu, což ji znejistovalo v tom, zda se poradce opravdu věnuje pouze jí nebo při konverzaci paralelně dělá ještě něco jiného. V tomto ohledu se při chatu poradce několikrát zeptala, zda se věnuje opravdu jen jí. Na základě etického kodexu e-linky důvěry je však zřejmé, že se pracovník v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na e-lince důvěry. Navíc může zvláště při chatu dojít k subjektivnímu vnímání času a klient tak může mít pocit, že poradce odpovídá pomalu.

Celková subjektivní bilance

Internet považuje Irena za dobrý odrazový můstek směrem k face to face poradenství. Důležité je dle ní, aby klient získal v internetovém poradenství v psychologickou službu důvěru. Sama krátce po první internetové konzultaci přešla do dlouhodobé a intenzivní face to face terapie, kterou absolvuje dodnes, avšak již s nižší intenzitou.

V současné době již rok Irena internetové poradenství nevyužila, avšak v případě potřeby by online poradnu opět kontaktovala. Většinu svých životních problémů nyní zvládá řešit konstruktivně a včas si umí požádat o pomoc prostřednictvím face to face kontaktu se svojí psycholožkou.

Diskuze

Nedílnou součástí této diplomové práce by také mělo být krátké zamyšlení se nad jejími nedostatky a omezeními. V diskuzi se zaměříme na komentování jak teoretické tak i empirické části diplomové práce. Hlavním záměrem diplomové práce bylo zmapovat možnosti a meze internetového psychologického poradenství. Jsme si vědomi toho, že nelze naše téma na těchto stránkách diplomové práce pojmout komplexně, a proto jsme vybrali spíše dílčí či stěžejní témata, která jsme považovali za přínosná a důležitá. Co se týče odborné literatury, čerpali jsme jak z českých tak zahraničních pramenů. Vzhledem k aktuálnosti tématu online poradenství, jsme se snažili pracovat s co nejnovějšími publikacemi, články, výzkumy či internetovými zdroji. Bohužel ze zahraničních pramenů jsme použily pouze zdroje z anglicky hovořících zemí, což považujeme za velké omezení, nebylo však v našich silách zahrnout i jiné cizojazyčné prameny. V teoretické části diplomové práce jsme vybrali stěžejní témata problematiky internetového poradenství, avšak uvědomujeme si, že by bylo vhodné do práce zahrnout širší teoretický kontext, či některé kapitoly více propracovat. Zajímavé by bylo např. podívat se na problematiku online poradenství z etického hlediska, věnovat se internetovému poradenství z pohledu jednotlivých věkových kategorií či se soustředit na klíčová psychologická témata, se kterými klienti do online formy pomoci přicházejí.

K provedenému výzkumu bychom se chtěli vyjádřit k několika bodům. Cílem empirické části bylo zaměřit se na problematiku online psychologického poradenství hlavně z pohledu uživatelů této služby. Tato problematika byla zpracována pomocí kombinovaného výzkumného designu. Kombinovaný přístup byl zvolen hned z několika důvodů. Předně jsme chtěli zjistit reflexe samotných klientů internetového poradenství. K naplnění tohoto cíle jsme považovali za nejvhodnější kvalitativní analýzu rozhovorů, kterou jsme doplnili o kazuistiku a analýzu chatových rozhovorů na linkách důvěry. Ačkoli je kvalitativní příspěvek hlavním zdrojem dat empirické části práce, přesto jsme chtěli výsledky obohatit o kvantitativně pojatý výzkum. Proto jsme jako výzkumný nástroj dále zvolili dotazník, kde jsme zjišťovali preference populace k jednotlivým formám a specifikům psychologické pomoci. Považujeme tedy kombinovaný výzkumný přístup za nejvhodnější metodu, která mohla být použita a domníváme se, že si čtenář může na danou problematiku vytvořit ucelený pohled. Avšak i při volbě výzkumných nástrojů zaznamenáváme jistá omezení, která mohla ovlivnit výsledky našeho výzkumu. Vyjádříme se k nim tedy na následujících řádcích.

První částí výzkumu se stal dotazník, kde se velkým úskalím ukázala být volba vlastních otázek. Při jejich tvorbě jsme vycházeli z prostudované literatury a z výzkumů na toto téma. Ačkoli byly otázky třikrát přeformulovány a hodnoceny nezávislými jedinci, kteří se vyjadřovali ke srozumitelnosti jednotlivých otázek, přesto z následných zpětných vazeb respondentů bylo zřejmé, že ne všechny otázky byly pro respondenty dostatečně srozumitelné. V otázkách byla také často používána škála odpovědí, ale ve většině případů byla vynechána neutrální možnost (nevím). Vynechání neutrální varianty považujeme za velmi problematické, neboť se vždy respondenti museli přiklonit k jedné straně názorů, i když zaujímal neutrální postoj. Vzhledem k tomu, že jsou v naší populaci tendence k častější volbě právě této neutrální varianty, rozhodli jsme se ji ve škále neuvést. Jsme si však vědomi omezení, které mohl tento krok vyvolat. Pokud to bylo možné, snažili jsme se v otázkách zahrnout i položku „jiné“, aby se mohli respondenti k problematice samostatně vyjádřit. Následkem toho jsme tak získali řadu originálních odpovědí a nápadů.

Jako jedno z omezení naší kvantitativní části výzkumu může být vnímán právě vybraný vzorek. Co se týče osobních údajů, potvrdil se nám odhad, že našimi respondenty budou převážně ženy. Značnou převahu žen můžeme sledovat jak v části dotazníkové tak i v kvalitativní. Můžeme tak např. uvažovat o tom, zda ochota vypovídat koresponduje s mírou vyhledávání internetového poradenství. Vzhledem k tomu, že internetové poradenství je většinou poskytováno v rámci linek důvěry, můžeme využít jejich statistiky klientů dle pohlaví. Proto jsme vybrali některé výroční zprávy, kde jsme sledovali právě tyto údaje. Ze statistik je patrné, že počet kontaktů ze strany žen je značně vyšší oproti mužům.⁴ Zvláště v části analýzy rozhovorů můžeme také uvažovat o tom, zdali značná převaha žen ve vzorku nesouvisí např. s tím, že pro ženy bylo přijatelnější otevírat své citlivé údaje také ženě. Muži mohli možná pociťovat určité zábrany při svěřování se s jejich osobními zkušenostmi právě ženě. Je tedy možné, že kdyby výzkum prováděl muž, možná bychom zaznamenali větší podíl mužů ve výzkumném vzorku.

Taktéž zastoupení respondentů v širší věkového pásma nebylo v dotazníku rovnoměrné. Ačkoli jsme oslovili poměrně velké množství dospívajících, návratnost dotazníků v této věkové skupině byla značně nízká. Tuto skutečnost považujeme za velmi omezující, neboť právě dospívající tráví na internetu v dnešní době velkou část svého volného času a využít internetové poradenství je pro ně přirozené.

⁴Výroční zpráva Modré linky za rok 2010, dostupná z webu:
http://www.modralinka.cz/files/Modra_linka_VZ_2010_WEB.pdf
Výroční zpráva Internetporadny za rok 2011, dostupná z webu:
http://www.iporadna.cz/dokumenty/vyrocní_zprava_2011.pdf

Vzorek respondentů není na kvantitativní výzkum příliš rozsáhlý. Je pravděpodobné, že pokud bychom sbírali data delší dobu, mohli jsme získat větší počet respondentů. Na druhou stranu největší návratnost dotazníků byla do tří dnů od rozeslání prosby o jejich vyplnění. Uznáváme, že distribuce dotazníků elektronickou formou je neosobní a nelze jedince motivovat tak jako při osobním předání dotazníku. Nám se však elektronická administrace dotazníků zdála jako nejrychlejší a nejjednodušší, navíc splňovala pro naše potřeby výzkumného textu podmínku znalosti práce s internetem. Předpokládáme, že rozložení vzorku respondentů nebude pravděpodobně odpovídat rozložení v populaci. Z výše uvedených důvodů jsme nepovažovali náš výzkumný vzorek za reprezentativní.

Kvalitativní část práce zahrnuje analýzu rozhovorů, kazuistiky a analýzu chatových rozhovorů na linkách důvěry. V této části práce byli cílovou skupinou přímo klienti internetového poradenství. Můžeme uvažovat o tom, zdali je náš vzorek respondentů dostatečný. Vycházeli jsme však z toho, že internetové poradenství není zatím dostatečně prozkoumanou oblastí a klientů tohoto typu poradenství je v porovnání s klienty face to face přístupu mnohem méně. Navíc jsme se specializovali pouze na formu chatového poradenství, což je velmi úzká skupina klientů internetového psychologického poradenství. Pro tuto práci tedy považujeme 10 respondentů za dostačující, i když v budoucnu bychom určitě doporučili výzkum opakovat, rozpracovat a zahrnout do něj větší počet respondentů. Rozhovory s respondenty a další materiály v kvalitativní části vnímáme spíše jako prvotní náhled do této problematiky.

Jako úskalí můžeme také shledat zvolená kritéria výběru vzorku v rozhovorové části. Uvědomujeme si, že témata našich respondentů, se kterými vstupovali do chatového poradenství, jsou heterogenní. Bylo by určitě vhodnější vybírat respondenty s podobnými tématy (např. sebevražedné tendence), což však v našem výzkumu nebylo možné. Z toho důvodu, že klientů chatového poradenství je v porovnání s klienty face to face poradenství poměrně málo, nebylo možné získat větší počet respondentů či vzorek omezovat dalšími kritérii (např. tématem, věkem).

Vzhledem k tomu, že rozhovory byly provedeny osobně, pomocí internetové telefonie a textového chatu, můžeme také uvažovat o tom, zdali takto nemohlo dojít ke zkrácení některých faktů. Bylo by jistě vhodnější zvolit jednotnou cestu sběru dat (např. chat), avšak nebylo to bohužel v našich možnostech.

Krátce zde považujeme za vhodné shrnout stěžejní výsledky našeho výzkumu, i když musíme být velmi opatrní při generalizaci těchto závěrů. Z výsledků dotazníku vyplynulo, že i přes rychlý rozvoj technologií a internetu jedinci stále nejvíce preferují možnost osobního

kontaktem s odborníkem, i když internetové poradenství považují respondenti za vhodný doplněk face to face poradenství nebo jako možnost být se svým psychologem nadále i v případě např. zahraniční cesty či dlouhodobé nemoci. Kombinaci face to face terapie a internetového poradenství doporučují také zahraniční autoři (Grohol, 2001, Childress, 1998). Tato data můžeme porovnat s reálným využíváním jednotlivých forem psychologické pomoci na některých českých pracovištích. Pro tyto účely jsme vybrali organizaci InternetPoradna, která se zaměřuje převážně na poskytování internetového poradenství, avšak nabízí svým klientům i face to face pomoc. V následujícím přehledu vidíme, jakým formám psychologické pomoci dávali v roce 2011 klienti Internetporadny přednost:

Osobně	154 kontaktů
Webový dotaz	130 kontaktů
Email	23 kontaktů
Telefon	17 kontaktů
Skype	3 kontakty
Chat (e-linka)	1070 rozhovorů

Z uvedených údajů je patrné, že i přes vzrůstající zájem o internetové poradenství, dávají i v praxi klienti stále velký důraz na osobní poradenství. Poradenství pomocí chatu jsme v tomto souhrnu uvedli samostatně, neboť tato služba není poskytována pouze organizací InternetPoradna, ale je uskutečňována ve spolupráci s několika linkami důvěry. Přesto je zřejmé, že klienti jeví velký zájem právě o chatovou pomoc. V našem výzkumném vzorku respondenti upřednostňovali internetovou pomoc oproti telefonickému poradenství (vyjma krizových situací) – tato tendence je patrna i u klientů InternetPoradny, kteří dávají přednost internetovému kontaktu oproti telefonu (InternetPoradna, 2012b). Výše uvedené údaje můžeme také porovnat se statistikami na linkách důvěry, kde je telefonický kontakt s klientem klíčový. Např. v SOS centru byla v roce 2011 krizová pomoc poskytnuta 2 834 klientům, z toho 1795 telefonicky, 745 tváří v tvář a 248 písemně (SOS centrum, 2012). Je patrné, že na linkách důvěry dávají klienti přednost telefonickému kontaktu oproti internetovému poradenství.

Dále se také 73% dotazovaných domnívá, že internetové poradenství může být prvotním kontaktem s odborníkem a lze tak být považováno za most k osobnímu setkání s psychologem, což koresponduje jak českými, tak i se zahraničními zdroji – např. Horská (2010), Jones a Stokes (2008). Z výsledků výzkumu je patrné, že o internetovou psychologickou pomoc by byl v určitých situacích klienta zájem. Za kladnou zprávu považujeme fakt, že převážná část respondentů (71%) má adekvátní představy o možnostech a

mezích internetového psychologického poradenství. Tito respondenti se domnívají, že internetové poradenství nemůže nahradit osobní kontakt. S představami rovnocennosti face to face a internetového poradenství se však občas můžeme u některých jedinců setkat.

Zahraniční i české výzkumy ukázaly na to, že emailové poradenství je nejrozšířenější a nejžádanější formou internetové psychologické pomoci (viz např. Ainsworth, 2001, Grohol, 2011, Lásková, 2010b, Mallen, Vogel, Rochlen, 2005, Suler, 2000), což se potvrdilo také v našem výzkumu, neboť mezi respondenty byl nejvíce preferován právě email. Druhou nejžádanější formou online pomoci by se v našem vzorku stal chat. Domníváme se, že chatové poradenství prochází v dnešní době velkým rozvojem a dochází k častějšímu rozvoji a zkvalitňování této služby pomoci. Nezanedbatelná část respondentů by také využila videokonferenci, což je v souladu se zahraničními zdroji, které uvádějí nárůst zájmu o tuto formu pomoci (Allen, Elleven, 2004, Mallen, Vogel, Rochlen, 2005).

Důvody pro volbu právě online formy pomoci byly v našem výzkumném vzorku podobné jako v zahraničních studiích (viz např. Abbott, Klein, Ciechomsky, 2008, Anthony, Nagel, 2009, Barnard, 2010, Evans, 2008, Fenichel et al., 2002, Jones, Stokes, 2008, Rochlen, Zack, Speyer, 2004). Respondenti preferovali online formu pomoci jak z osobních důvodů, tak i s ohledem na geografické, časové či zdravotní bariéry. Zdravotně postižení (a to zvláště sluchově a tělesně postižení) poukazovali na nedostatek psychologické péče právě o tuto skupinu potencionálních klientů. Domníváme se, že právě pro mnohé těžce postižené osoby může být online pomoc jedinou možnou formou psychologického poradenství.

Předpokládali jsme také, že volba internetového psychologického poradenství bude souviset s věkem. Domnívali jsme se, že online formě pomoci dají přednost mladší respondenti, pro které je internet běžnou součástí jejich každodenního života. K tomuto předpokladu nás vedly některé odborné zdroje (Horská, 2010, Klouda, 2010, Šmahel, 2002, 2003a, 2003b, 2004). Tento předpoklad se však nepotvrdil. Vzhledem k tomu, že se stal internet postupně součástí jak domácího, tak i pracovního života nejen dospívajících, je možné, že tuto službu vyhledávají stále častěji i lidé v produktivním věku.

Klíčovou částí výzkumu byla analýza rozhovorů, kde jsme se zaměřovali na to, proč klienti volili právě online formu pomoci, jak vnímali její dostupnost a jaké měli z této služby dojmy (ať už pozitivní či negativní). Také jsme se podrobně zaměřili na průběh poradenského chatového procesu. Celkově můžeme shrnout, že převážná část klientů byla spokojena s chatovým poradenstvím prakticky ve všech jeho aspektech. Ve výsledcích rozhovorů jsme však vytyčili možné nedostatky, o kterých klienti referovali. Domníváme se, že právě tyto komentáře klientů by mohly být užitečné k zamyšlení pro poradce. Abychom čtenáři přiblížili

vlastní internetový poradenský proces, zahrnuli jsme do kvalitativní části také analýzu dvou chatových rozhovorů. Na základě této analýzy jsme upozornili na různorodost stylů práce jednotlivých poradců či linek důvěry. Vytyčené náměty či komentáře nevnímáme jako kritiku chatového poradenství, ale spíše jako možnost pro poradce na chvíli se zastavit a zamyslet se nad tím, zdali je možné ještě něco udělat tak, aby byl pro klienty rozhovor příjemnější a přínosnější. Velmi si vážíme důvěry, kterou nám respondenti svěřili během celého výzkumu a hlavně při poskytnutí jejich chatových rozhovorů, které uskutečnili na linkách důvěry. Při prostudování svěřených klientských chatových rozhovorů jsme se setkali s řadou velmi kvalitních rozhovorů, avšak je nutné dodat, že některé méně kvalitní rozhovory by si zasloužily větší pozornost při práci s klientem.

Kazuistická část práce měla za cíl propojit tuto tematiku s příběhem konkrétního klienta. Mohli jsme tak sledovat, jak se daný jedinec vypořádával se svými náročnými životními situacemi či psychickými obtížemi v průběhu času a jaké k tomu využíval formy psychologické pomoci. Kazuistiky tak dokreslují některé reflexe klientů, které jsou uvedené v části analýzy rozhovorů.

Již jsme uvedli, že tento výzkum považujeme spíše za mapování problematiky internetového poradenství a nahlédnutí do myšlení a pocitů klientů, kteří tento typ podpory využívají. Je možné, že může text čtenáři připadat hodně popisný a mapující, avšak vzhledem k tomu, že jsme výzkumu věnovali mnoho času a mnoho hodin jsme strávili nad rozhovory s respondenty, sami v textu pocítujeme určitou jeho vnitřní psychologickou hloubku, která se na těchto stránkách jen stěží slovy popisuje. Popisnou formu jsme zvolili hlavně z toho důvodu, že jsme se snažili zmapovat terén a danou problematiku, která v podmínkách ČR zatím není příliš rozpracována.

Výsledky výzkumu nepovažujeme za plně vypovídající a rozhodně si netroufáme je dále zobecňovat. Samozřejmě by bylo vhodné naše výsledky mnohem detailněji porovnat se závěry jiných studií, které se tomuto tématu věnovaly, avšak v tuto chvíli nepovažujeme tuto komparaci za vhodnou. K tomuto kroku by bylo nutné náš výzkum rozpracovat do mnohem větší šíře a hloubky, včetně zahrnutí většího výzkumného souboru. Vzhledem k tomu, že základní pilíř linek důvěry je anonymita, je velmi složité až nereálné vyzvat jejich klienty ke spolupráci na výzkumu tohoto typu. Umíme si však představit, že pokud by se v budoucnu taková spolupráce s linkami důvěry podařila navázat, výzkum by mohl přinést cenné výsledky. To však již ponecháváme jako návrh pro další zkoumání tohoto velmi zajímavého tématu.

Závěr

V dnešní době je téma internetového psychologického poradenství velmi aktuální, neboť se internet stal běžnou součástí našeho každodenního života. Proto se i v ČR před několika lety objevily první snahy o psychologickou pomoc prostřednictvím internetu. Nyní se již běžně na linkách důvěry kromě emailového poradenství také setkáváme s chatovou pomocí či s možností volat bezplatně na linku důvěry prostřednictvím programu Skype.

Vzhledem k tomu, že již bylo napsáno mnoho diplomových prací o internetové možnosti pomoci v pomáhajících profesích, v empirické části tohoto textu jsme se zaměřili na internetové psychologické poradenství převážně z pohledu klienta. Zajímalo nás, jak samotní klienti vnímají internetové poradenství, co jim tato forma pomoci přináší a naopak, jaké vnímají její nevýhody. Zájem respondentů o výzkum na toto téma byl zřejmý, neboť mnoho z nich projevilo o výsledky výzkumu či dokonce o celou diplomovou práci zájem. Se zájmem o diplomovou práci se na mne obrátili i někteří odborníci, kteří se o internetové poradenství zajímají či ho poskytují. Doufáme, že pohled na internetové poradenství očima klienta může být přínosný a to jak pro samotné klienty, kteří tuto pomoc využívají, tak také pro pracovníky v pomáhajících profesích.

Ačkoli lze předpokládat, že postupem času dojde k větší expanzi internetové psychologické pomoci, není pravděpodobné, že by internetová pomoc vytlačila a nahradila tradiční face to face poradenství. Byť má internetové poradenství mnoho výhod a je řešením pro některé klienty, kteří by jinak nevyhledali či nemohli vyhledat psychologickou pomoc, přesto nemůžeme online pomoc a poradenství tváří v tvář považovat za rovnocenné partnery. Face to face pomoc si tak pravděpodobně i v budoucnosti uchová své důležité místo v poradenství.

Cílem této diplomové práce bylo nastínit možnosti, meze či limity internetového psychologického poradenství. Naším cílem nebylo vytvořit čistě teoretický text, ale pokoušeli jsme se o jistý přesah do praxe. Proto jsme se na online formu pomoci snažili nahlédnout také z pozice klienta, což práce vykresluje hlavně analýzou rozhovorů či kazuistikami. Do problematiky jsme se snažili čtenáře vtáhnout také prostřednictvím ukázek reálných chatových kontaktů.

Teoretická část diplomové práce se zabývala obecně vymezením psychologického poradenství, definováním internetového psychologického poradenství a jeho historií. Nedílnou součástí teorie byl podrobnější pohled na jednotlivé formy online pomoci a zhodnocení možností a mezí online psychologického poradenství.

Hlavním cílem empirické části práce bylo zmapovat možnosti a meze internetového psychologického poradenství z pohledu klienta. Empirická část vycházela z kombinovaného výzkumného designu. Nejprve jsme respondentům administrovali dotazník s cílem zjistit názory populace na jednotlivé formy psychologické pomoci. Potom jsme s klienty chatového poradenství uskutečnili rozhovory – tuto část považujeme za těžiště empirické části diplomové práce. Výzkumnou část jsme dále obohatili o analýzu rozhovorů a kazuistiky.

Z výsledků dotazníku je patrné, že i přes vzrůstající vliv internetu stále většina dotazovaných dává přednost osobnímu setkání s psychologem. Z internetových forem poradenství se v našem vzorku nejvíce preferovanou formou pomoci stala textová forma: emailové a chatové poradenství. Respondenti by online formu pomoci preferovali převážně z osobních důvodů (plachost, osobní zábrany při komunikaci s psychologem apod.), avšak zmiňované byly také jiné bariéry (geografické, časové apod.). Zdůrazněny byly dále bariéry face to face psychologického poradenství u těžce nemocných či těžce zdravotně postižených, neboť bezplatné docházení psychologa za klientem do jeho domova je v současné době prakticky nedostupné. Z výsledků výzkumu je patrné, že respondenti uváděli možná negativa online formy pomoci (např. zabezpečení citlivých informací, nemožnost sledovat obličej poradce apod.) či naopak pozitiva (internet jako prvokontakt s odborníkem, možnost absolvovat poradenství z prostředí domova apod.). Dále jsme zjistili, že preference internetového poradenství nesouvisí s věkem.

Na základě analýzy rozhovorů můžeme konstatovat, že naši respondenti hledali většinou na chatu úlevu, podporu, porozumění, sociální oporu či informace. Dotazovaní často potřebovali své trápení někomu sdělit, takže pro ně bylo důležité mít u sebe v tu chvíli někoho, kdo jim bude pozorně naslouchat. V našem vzorku byla často zdůrazňovaná bezbariérovost chatového poradenství, neboť někteří klienti nechtějí či nemohou kontaktovat jiné formy psychologické pomoci. Tento aspekt byl vyzdvížen zvláště u těžce nemocných, pro které může být online forma pomoci jedinou možností, jak být v kontaktu s odborníkem.

Dále jsme také ukázali, že v určitých případech může být chat nápomocen i suicidálním klientům, což můžeme sledovat i v odborné literatuře (Fenichel et al., 2002). Naopak jiní autoři se stavějí k internetové pomoci u klientů v krizi (včetně suicidálních klientů) negativně (Ainsworth, 2001, Malen, Vogel, Rochlen, 2005).

Jak v rozhovorové části s klienty, tak i při analýze chatových rozhovorů jsme poukázali na průběh chatového kontaktu. Někdy byla zmiňována pomalá reakce poradce, takže v komunikaci vznikaly zbytečně dlouhé pauzy. Tempo komunikace však bylo odvislé od subjektivního názoru respondenta, problému, se kterým klient do poradny přicházel,

vlastností a zkušenostní samotného poradce, a mnoha dalších faktorů. Zdůraznili jsme také, že práce s pauzami na chatu je velmi náročná a poradce s nimi musí umět citlivě zacházet. I na chatu jsou velmi důležité tyto aspekty: oslovení a pozdrav, práce s časem, vhodná stimulace klienta k textovému vyjadřování, práce s pauzami, rozloučení apod. Někdy může dojít k tomu, že si poradce nezjišťuje či neověřuje zakázku klienta, takže klient odchází z chatu nespokojený. Poradce by měl vědět, co klient od chatu očekává a co potřebuje v danou chvíli obdržet. Někdy nepotřebuje klient konkrétní řešení, ale jen možnost v tu chvíli být s poradcem a sdílet své pocity, klient potřebuje na chatu cítit podporu, porozumění, povzbuzení... Ne vždy se však respondentům toto dostávalo.

Témata některých našich respondentů, se kterými vstupovali do online poradenství, byla někdy velmi náročná. Často jsme při rozhovorech slýchávali slova jako strach, smutek, bolest, zoufalství, beznaděj. Nebyla opomíjena ani témata jako těžká nemoc či sebevražedné tendence klienta. Je nepochybné, že práce s klientem, který na chat přináší velmi těžké téma, je pro pracovníka náročná. Na druhou stranu si musíme uvědomit, že i konzultant na chatu může takovému klientovi přinést aspoň částečnou úlevu na duši. To, že je práce s takovými klienty možná a efektivní, naznačují některé řádky empirické části této diplomové práce.

Budeme rádi, když tato práce trochu přispěje k rozšíření obzorů o možnostech a mezích internetového psychologického poradenství a možná se stane inspirací pro některé odborníky. Doufáme, že internetové psychologické poradenství bude nadále dostupnou pomocnou rukou pro ty klienty, kteří si tento typ pomoci zvolí.

Seznam použité literatury

Abbott, J., Klein, B., Ciechomsky, L. Best Practices in Online Therapy. *Journal of Technology in Human Services*; 2008, vol. 26, no. 2/4, p. 360-375. ISSN: 15228835.

Ainsworth, M. ABC's of "Internet Therapy" [online]. Aktualizováno 2001 [cit. 2012 – 6- 6]. Dostupné z: <http://www.metanoia.org/imhs/index.html>

Ainsworth, M. My life as an e-patient. In Hsiung, R. (Ed.), *E-Therapy: Case studies, guiding principles, and the clinical potential of the internet*. New York: W. W. Norton & Co, 2002. ISBN 0393703703.

Alleman, J. Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 2002, vol. 39, no., 2, p. 199-209. ISSN 1939-1536.

Allen, J., Elleven, R. Applying Technology to Online Counseling: Suggestions for the Beginning E-Therapist. *Journal of Instructional Psychology*; 2004, vol. 31, no. 3. ISSN 00941956.

Anthony, K., Nagel, M. *Therapy Online: A Practical Guide*. SAGE Publications Ltd, 2010. ISBN 978 – 0- 7619- 4079-1.

Antoš, S. Internetové poradenství: snadná realita? *Sociální práce*. 2006, č. 1. ISSN: 1213-624.

Antoš, S. Supervize internetového poradenství. In Otradovcová, J. (ed.). *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí*. Brno: Modrá linka, 2010. ISBN 978-80-254-7706-9.

Antoš, S. Múzy mailu nelíbají. In Veselský, P. (ed.). *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. Olomouc, 2011. ISBN 978-80-244-2971-7.

Antoš, Lásková, Láska. Psychologové na internetu. *Psychologie dnes*, 2005, č. 11. ISSN 1212-9607.

Barnard, J. *Online Counselling: a Guide for Therapists*. MTC Books, 2010. ISBN 978-0-9807590-2-0.

Beattie, A. et al.. Primary-care patients' expectations and experiences of online cognitive behavioural therapy for depression: A qualitative study. *Health Expectations*; 2009, vol. 12, no. 1, p. 45-59. ISSN: 13696513.

Centrum adiktologie. Změňte se [online]. Aktualizováno 2010 [cit. 2012 – 8- 8]. Dostupné z: <http://poradna.adiktologie.cz/zmente-se/>

Collie, K., Mitchell, D., Murphy, L. E-Mail Counseling: Skills for Maximum Impact [online]. Aktualizováno 2001 [cit. 2012 – 6- 6]. Dostupné z: <http://www.ericdigests.org/2002-3/e-mail.htm>

ČAPLD. Česká Asociace Pracovníků Linek Důvěry [online]. [cit. 2012 – 7- 6]. Dostupné z: <http://www.capld.cz/show.php?sk=2>.

Dryden, W. *Poradenství*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0.

E-linka důvěry [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 6- 6]. Dostupné z: <http://elinka.iporadna.cz/>

Evans, J. *Online Counselling and Guidance Skills*. SAGE publications, 2008. ISBN 9781412948654.

EZRA. History of Ezra [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 8- 6]. Dostupné z: <http://ezra.cornell.edu/history.php>

Feltham, C. An Introduction to counselling and psychotherapy. In Palmer, S. *Counselling and psychotherapy*. SAGE Publications, 2000. ISBN 0761955445.

Fenichel, M. et al. Myths and Realities of Online Clinical Work. *CyberPsychology & Behavior*; 2002, vol. 5, no. 5, p. 481-497. ISSN 10949313.

Ferjenčík, J., Bakalář, P. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál, 2010. ISBN 8073678152.

Gabura, J. Prvá část – Poradenský proces. In Gabura, J., Pružinská, J. *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995. ISBN 80-85850-10-9.

Griffiths, M. Online Therapy for Addictive Behaviors. *Cyberpsychology & Behavior*, 2005, vol. 8, no. 6. ISSN 10949313.

Grohol, J. Why Online Psychotherapy? Because There is a Need. [online]. Aktualizováno 1997 [cit. 2012 – 6 - 8]. Dostupné z: <http://psychcentral.com/archives/n102297.htm>

Grohol, J. Definition & Scope of e-therapy [online]. Aktualizováno 1999a [cit. 2012 – 7- 8]. Dostupné z: <http://psychcentral.com/etherapy/best3.htm>

Grohol, J. Confidentiality and Privacy [online]. Aktualizováno 1999b [cit. 2012 – 6- 8]. Dostupné z: <http://psychcentral.com/etherapy/best2.htm>

Grohol, J. Clarifying the Definition of e-Therapy [online]. Aktualizováno 2001 [cit. 2012 – 6- 8]. Dostupné z: <http://psychcentral.com/etherapy/best5.htm>

Grohol, J. Typical Costs & Pricing for Online Therapy [online]. Aktualizováno 2011 [cit. 2012 – 9- 8]. Dostupné z: <http://psychcentral.com/etherapy/costs-of-etherapy.htm>

Grohol, J. eTherapy Essays [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 9- 8]. Dostupné z: <http://psychcentral.com/etherapy>

Haberstroh, S. Strategies and Resources for Conducting Online counseling. *Journal of Professional Counseling: Practice, Theory & Research*; 2009, vol. 37, no. 2, p. 1-20. ISSN: 15566382.

Hanley, T., Reynolds, Dj. Counselling Psychology and the internet: A review of the quantitative research into online outcomes and alliances within text-based therapy. *Counselling Psychology Review*; 2009, vol. 24, no. 2. ISSN 02696975.

Heinlen, K. et al. The nature, scope, and ethics of psychologists' e-therapy Web sites: What consumers find when surfing the Web. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*. 2003, vol 40, no. 1-2, p. 112-124. ISSN 1939-1536.

Hendl, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978 8073674858.

Hercogová, I. Internetové poradenství v praxi – některé legislativní aspekty. In Veselský, P. (ed.). *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. Olomouc, 2011. ISBN 978-80-244-2971-7.

Holcnerová, P., Novák, P. Online psychoterapie a psychologické poradenství. *Psychoterapie*, 2010, 5 (3-4). ISSN: 1802-3983.

Horská, B., Ptáček, L. Proč ne chatu, proč ano internetové telefonii. *Psychologie dnes*, 2008, č. 12. ISSN 1212-9607.

Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. Internetové poradenství v zahraničí. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.

Horská, B. Sociálněpsychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.

Hoskovcová, S. *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1626-1.

ChildLine [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 9- 6]. Dostupné z: <http://www.childline.org.uk/Pages/Home.aspx>.

Childress, C. *Potential Risks and Benefits of Online Psychotherapeutic Interventions* [online]. Aktualizováno 1998 [cit. 2012-7-21]. Dostupné z: https://www.ismho.org/potential_risks_and_benefits.asp

InternetPoradna. Psychologické poradenství [online]. Aktualizováno 2012a [cit. 2012 – 9- 6]. Dostupné z: <http://www.iporadna.cz/psycho/index.php>

InternetPoradna. Výroční zpráva za rok 2011 [online]. Aktualizováno 2012b [cit. 2012 – 9- 9]. Dostupné z: http://www.iporadna.cz/dokumenty/vyrocní_zprava_2011.pdf

ISHMO. About the International Society for Mental Health Online [online]. Aktualizováno 2010 [cit. 2012-8-6]. Dostupné z: <https://www.ismho.org/about.asp>.

Jakubeková, I. Virtuální komunikace v krizových službách. In Otradovcová, J. (ed.). *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí*. Brno: Modrá linka, 2010. ISBN 978-80-254-7706-9.

Jones, G., Stokes, A. *Online Counselling: A Handbook for Practitioners*. Palgrave Macmillan, 2008. ISBN 0230364438.

Klouda, M. Nové formy internetového poradenství – chat. In Otradovcová, J. (ed.). *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí*. Brno: Modrá linka, 2010. ISBN 978-80-254-7706-9.

Konečný, J. Psychologické poradenství ve školství v ČR. In *Vysokoškolské poradenství aktuálně* [online]. Olomouc: PPC FF UP, č. 2, 12/2008 [cit. 2012-05-31]. Dostupné z internetu: http://www.asociacevsp.cz/photos/files/Newsletter_2.pdf.

- Koutsonika, H. E-counseling: the new modality. Online career counseling. A challenging opportunity for greek tertiary education. Poster Artwork [online]. Aktualizováno 2009 [cit. 2012 – 6- 8]. Dostupné z: http://journal.webscience.org/248/1/websci09_attachment_169.pdf
- Kraus, R., Stricker, G., Speyer, C. *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. Academic Press, 2010. ISBN 0123785960.
- Kubičková, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým*. Praha: ISV, 2001. 80–85866–82-X.
- Lásková, A. Definice a pojetí internetového poradenství. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010a. ISBN 978-80-7419-034-6.
- Lásková, A. Formy internetového poradenství. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010b. ISBN 978-80-7419-034-6.
- Lásková, A. Hranice a možnosti internetového poradenství. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010c. ISBN 978-80-7419-034-6.
- Lásková, A. Internetové poradenství v kontextu linek důvěry. In Veselský, P. (ed.). *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. Olomouc, 2011. ISBN 978-80-244-2971-7.
- Mallen, M. et al. Online counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist*, 2005, vol. 33, no.6. ISSN 0011-0000.
- Mallen, M., Vogel, D., Rochlen, A. The practical aspects of online counseling: Ethlics, Training, Technology, and Competency. *The counseling psychologist*, 2005, vol. 33, no. 6. ISSN 0011-0000.
- Modrá linka. Linka důvěry nejen pro děti a mládež [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 8- 6]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=home>.
- Novák, T. *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80–247–1316-0.
- Postel, M., De Haan, H., De Jong, C. Evaluation of an E-Therapy Program for Problem Drinkers: A Pilot Study. *Substance Use & Misuse*, 2010, vol. 45. ISSN: 1532-2491.
- Psychoporadna [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 9- 16]. Dostupné z: <http://www.psychoporadna.cz/>
- Ptáček, L. *Internetové poradenství Modré linky*. Absolventská práce. Brno: 2003a, Evangelická akademie – Vyšší odborná škola sociálně právní.
- Ptáček, L. Přes internet se radí hlavně dívky. *Psychologie dnes*, 2003b, č. 1. ISSN 1212-9607.
- Ptáček, L. Záleží na každém slově. *Psychologie dnes*, 2004, č. 1. ISSN 1212-9607.
- Ptáček, L. Současný stav internetového poradenství v ČR. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010a. ISBN 978-80-7419-034-6.

- Ptáček, L. Specifika prostředí Linek důvěry. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010b. ISBN 978-80-7419-034-6.
- Ptáček, L. Typologie emailových kontaktů. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010c. ISBN 978-80-7419-034-6.
- Ptáček, L. Metodika internetového poradenství. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci (internetové poradenství pro pomáhající profese)*. Praha: SLON, 2010d. ISBN 978-80-7419-034-6.
- Rašticová, L., Lásková, A. Internetová krizová intervence. *Psychologie dnes*. 2001, č. 1. ISSN 1212-9607.
- Rochlen, A., Zack, J., Speyer, C. Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*; 2004, vol. 60, no. 3, p. 269-283. ISSN 00219762.
- Rummell, Ch., Joyce, N. 'So wat do u want to wrk on 2day?': The Ethical Implications of Online Counseling. *Ethics & Behavior*; 2010, vol. 20, no. 6, p. 482-496. ISSN 10508422.
- Santhiveeran, J. E-therapy: Scope, concerns, ethical standards and feasibility. *Journal of Family Social Work*; 2004, vol. 8, no. 3, p. 37-54. ISSN 10522158.
- Schneiderová, A. *Základy poradenství*. Ostrava: FF OU, 2008. ISBN 97-880-736-85-232.
- Sklenářová, K. Poradenství přes internet nebo osobně? A co svépomocné skupiny?. In Veselský, P. (ed.). *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. Olomouc, 2011. ISBN 978-80-244-2971-7.
- SOS centrum. Výroční zpráva za rok 2011 [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 9- 9]. Dostupné z: <http://www.soscentrum.cz/res/data/000161.pdf?seek=1344236705>
- Spence, S. et al.. A randomized controlled trial of online versus clinic-based CBT for adolescent anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2011, vol. 79, no. 5, p. 629-642. ISSN 1939-2117.
- Spondea. Krizové centrum pro děti, dospívající a rodinu [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 6- 6]. Dostupné z: <http://www.spondea.cz>
- Suler, J. The Psychology of Cyberspace [online]. Aktualizováno 1996 [cit. 2012 – 6- 6]. Dostupné z: <http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html>
- Suler, J. Psychotherapy in Cyberspace: A 5-Dimensional Model of Online and Computer-Mediated Psychotherapy. *CyberPsychology & Behavior*; 2000, vol. 3, no. 2. ISSN: 10949313.
- Suler, J. The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*; 2004, vol. 7 no. 3, p.321-326. ISSN 10949313.
- SupportLine [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 – 5- 6]. Dostupné z: <http://www.supportline.org.uk/>

Šmahel, D. Dospívající v prostředí internetu - reálná a virtuální identita. In *Děti, mládež a rodiny v období transformace*. Brno: Barrister&Principal, 2002. s. 260-271. ISBN 80-86598-36-5.

Šmahel, D. *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: TRITON, 2003a. ISBN 80-7254-360-1.

Šmahel, D. Komunikace adolescentů v prostředí internetu. *Československá psychologie*, Praha, 2003b, 144-156. ISSN 0009-062X.

Šmahel, D. Psychologické aspekty využívání internetu adolescenty. *Psychologie dnes*, Praha: Portál, 2004, 7-8, od s. 32-34. ISSN 1212-9607.

Špatenková, N. et al. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.

Špatenková, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1740-1.

Terry, P. Working with psychosis Part 4: Therapy online - ending by email. *Psychodynamic Practice*; 2010, vol. 16, no. 2, p. 151-163. ISSN 14753634.

Trepal, H. et al. Considerations and Strategies for Teaching Online Counseling Skills: Establishing Relationships in Cyberspace. *Counselor Education & Supervision*; 2007, vol. 46, no. 4. ISSN 00110035.

Úlehla, I.: *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999.

Vasileva, L., Jordanova, M., Rasheva, M. Psychological counseling using Internet technologies and potential clients' expectations. *Proceedings of the XI-th International Science Conference Solar-Terrestrial Influences*, Sofia, 2005.

Veselský, P. Hledání kvality – již 10 let na cestě. In Veselský, P. (ed.). *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. Olomouc, 2011. ISBN 978-80-244-2971-7.

Veselský, P. Pomáhající poradenství na českém internetu [online]. Aktualizováno 2012 [cit. 2012 - 6- 10]. Dostupné z: <http://www.helpnet.cz/inspo/inspo-2012/textove-prispevky/52420-3>

Vodáčková, D. et al. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

Wolfe, R. Counselling in Britain: present position and future prospect. In Palmer, S. *Handbook of Counselling*. Routledge, 1997. ISBN 041513952X.

Přílohy

Seznam příloh

Příloha 1. Etický kodex internetové poradny	159
Příloha 2. Pravidla chatového poradenství na vybraných linkách důvěry.....	160
Příloha 3. Dotazník.....	163
Příloha 4. Chatové rozhovory na linkách důvěry.....	169
Příloha 5. Seznam organizací, které poskytují chatové či Skype poradenství v psychosociální oblasti v ČR.....	176

Příloha 1. Etický kodex internetové poradny

Etický kodex internetové poradny

Zkrácený název: ikodex

iKodex je určen současně veřejnosti i poskytovatelům služby. Definiuje elementárně službu a vymezuje základy etiky vztahu mezi poskytovatelem služby a klientem.

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 jedince - je výsledkem spolupráce týmu.
Tento dokument byl vypracován Českou asociací pracovníků linek důvěry a schválen

XIII. sněmem ČAPLD dne 28. 5. 2005 v Liberci.

Příloha 2. Pravidla chatového poradenství na vybraných linkách důvěry

Pravidla chatu Linky důvěry Dětského krizového centra

Dostupné z webu: [http://elinka.iporadna.cz/rules.php?house\[id\]=6](http://elinka.iporadna.cz/rules.php?house[id]=6)

1. Chat Linky důvěry Dětského krizového centra mohou využívat děti i dospělí klienti.
2. Maximální délka jednoho chatu s klientem za jeden den je 90 min.
3. Čas jednoho klienta i při více vstupech do místnosti chatu LD DKC je stále jen 90 minut za jeden den.
4. Čas klienta na chatu je dále omezen chatovacími hodinami LD DKC. Chat LD DKC probíhá ve dnech: pátek, sobota, neděle v čase: 14: 00 - 18: 00. Čas pracovní doby chatu LD DKC nelze prodlužovat.
5. Maximální počet devadesátiminutových chatových kontaktů s jedním klientem za rok je 7. Osmý kontakt je již omezen časem - pouze 30 min. (klientovi je tento postup vysvětlen při 7. chatu). Pokud se situace klienta mění, klient spolupracuje a potřebuje pro změnu své situace více času, není třeba trvat na 7 kontaktech za rok. Toto pravidlo je posuzováno individuálně.
6. Pokud se nám klient na chatu LD DKC 10 minut nehlásí, s vysvětlením se s ním loučíme a odcházíme z místnosti.
7. Pracovníci respektují přání klienta týkající se oslovení klienta, u adolescentů pak tykání či vykání. Nevysloví-li klient své přání, respektují pracovníci úzus tykání do 15 let věku a vykání od 15 let. Dospělým klientům (od 18 let) pracovníci LD DKC vždy vykájí, i když tito klienti preferují tykání, zjistí-li pracovník LD DKC dospělost klienta až v průběhu chatu, omluví se klientovi za dosavadní tykání a dále již klientovi bez výjimky vyká s vysvětlením interních pravidel LD DKC.
8. Po skončení chatu s klientem je z proběhlého rozhovoru proveden krátký zápis. Pokud klient využije služeb chatu LD DKC víckrát, může se na tento zápis odkázat, aby nemusel svou situaci znovu vysvětlovat.
9. Po skončení chatu může klient využít i dalších nabízených služeb LD DKC:
 - Nonstop telefonní linka: 241 484 149
 - Skype na adrese (skype jméno): ld_dkc a to v časech:
pondělí až čtvrtek vždy od 14.00 do 22.00 hod.,
pátek až neděle 10.00 až 22.00 hod.
 - Emailové poradenství: problem@дитеkrize.cz – odpovídáme do 3 pracovních dnů

Práva klientů:

- právo čerpat služby chatu LD DKC, pokud tomu nebrání jiné pravidlo chatu LD DKC
- právo vyjadřovat svobodně své postoje, přání, názory
- právo zůstat v anonymitě
- právo využít službu opakovaně, pokud tomu nebrání jiné pravidlo chatu LD DKC
- právo na podání stížnosti.

Povinnosti klientů:

- respektovat pravidla chatu LD DKC
- respektovat týmovost pracoviště (tj. není stanovený jeden klíčový pracovník pro jednoho klienta)
- respektovat individuální dohodu (pokud taková je, a to zejména ve smyslu určení počtu a délky konzultací)
- zajistit si tlumočnicka v případě komunikačních bariér (cizinec).

Kritéria pro odmítnutí klienta, kontraindikace:

- akutní intoxikace, která znemožňuje vedení hovoru s klientem
- taková akutní fáze psychotického onemocnění či psychického stavu, které znemožňuje vedení hovoru s klientem
- verbální agrese, vulgarita
- cizinci, kteří nehovoří česky či slovensky a nezajistí si tlumočnicka
- naplnění kapacity pracoviště (tzn. v danou chvíli probíhá hovor na LD DKC s jiným klientem)
- klientovo porušení jeho individuální dohody o omezeném kontaktu (počet či délka trvání kontaktu za den)
- LD DKC neposkytuje specifické právní poradenství ani psychologickou diagnostiku, či terapii prostřednictvím chatu.

Pravidla chatu LD STŘED

Dostupné z webu: [http://elinka.iporadna.cz/rules.php?house \[id\]=8](http://elinka.iporadna.cz/rules.php?house[id]=8)

1. telefon má přednost před chatem - pokud probíhá chat a zazvoní telefon, odesíláme Vám na chatu zprávu, že zvoní telefon LD a že se ozveme po skončení hovoru. Doba chatu se následně o dobu trvání telefonického hovoru neprodlužuje (viz. bod 2.),
2. vymezený čas na jeden chat je maximálně 1 hodina (nebo čas zbývající do konce chatovacích hodin), na začátku chatu Vám tuto skutečnost sdělíme,
3. LD STŘED poskytuje klientům krizovou pomoc; pokud kontaktujete prostřednictvím chatu LD opakovaně, může Vám být po určité době časový limit chatu zkrácen; tuto skutečnost Vám sdělíme,
4. pokud se na chatu přestanete ozývat a nemáme o Vás žádnou zprávu, vyčkáme 10 minut a poté odcházíme z místnosti,
5. pokud z chatovací místnosti odejde jako první pracovník LD STŘED, nemůžete se již daný den do místnosti vrátit (důvodem odchodu pracovníka LD z chatovací místnosti může být Vaše nadměrná slovní agresivita, Vaše podnapilost či jiná intoxikace, využívání chatu k uspokojení Vašich sexuálních potřeb, absence zakázky apod.),
6. jestliže je Ti méně než 15 let, budeme Ti na chatu tykat (pokud s tím budeš souhlasit), pokud je Vám 15 a více let, budeme Vám vykat.

Pravidla chatového poradenství A Klubů ČR, o.p.s. (CHP)

Dostupné z webu: http://www.akluby.cz/?page_id=808

- **Chat je službou** telefonické krizové intervence. Má za úkol vymezit aktuální problém klienta, stabilizovat ho a nasměrovat na odbornou pomoc.
- **Chat je určen pro** všechny osoby bez rozdílu pohlaví a věku, které potřebují pomoc v oblasti sociálních služeb, zejména pak v oblastech týkajících se našich aktivit.
- **Rozhovor prostřednictvím chatu** je veden mezi odborníkem (psychologem, terapeutem) a jedním klientem, není možný multichat.
- **O proběhlé komunikaci uchováváme** krátký záznam, který se archivuje. Archivované položky jsou: přezdívka, datum, čas a krátká zpráva o proběhlém chatu. Záznam je dostupný pouze pracovníkům CHP a slouží k rychlejší orientaci v případech opakovaného kontaktování.
- **Všichni pracovníci CHP** jsou vázáni mlčenlivostí s výjimkou informací, které podléhají oznamovací povinnosti. Řídí se závaznými předpisy telefonické krizové intervence a etickým kodexem pracovníka zařízení.
- **Během chatové konzultace** bude klientovi poskytnuto poradenství a základní informace potřebné k zorientování se v problému tak, aby se poté mohl rozhodnout, co udělá dál. Klient může být odkázán na návazné služby ve formě osobní konzultace v našem nebo jiném zařízení (např. manželská a rodinná poradna, občanská poradna, psychologická poradna, psychiatrická ambulance...).
- **Pracovníci na chatu se střídají a zůstávají s klientem ve vzájemné anonymitě.**
- **Maximální doba chatové konzultace s jedním klientem je 60 minut.**
- **Odpověď klientovi na chatu je garantována do 5 minut.**

- Může se stát, že **pracovník již chatuje s klientem**, který se přihlásil před Vámi. Pracovník Vás v tom případě bude informovat, za jak dlouho se Vám bude moci věnovat. V tomto případě je možné využít i jiné možnosti, např. internetovou poradnu či linku důvěry (mailovou či telefonickou).

- V případě, že dojde ke **zneužití chatu klientem**, nebo v situacích, které odporují etickému kodexu či morálnímu přesvědčení pracovníka (např. vydírání pracovníka klientem, slovní útoky a vulgární vystupování klienta), má pracovník právo chat ukončit, viz. etický kodex výše.

- **Po ukončení chatového rozhovoru** se jednoduše z chatu odhlásíte kliknutím na tlačítko „zavřít chat“.

- **Vstupem na chat klient potvrzuje** souhlas s pravidly provozu chatového poradenství

- Při poskytování chatového poradenství se řídíme etickým kodexem internetové poradny.

Pravidla chatového poradenství v Krizovém centru Spondea Brno

Dostupné z webu: <http://www.chat.spondea.cz/pravidla-chatu.php>

- **Chat s Krizovým centrem Spondea je určen dětem a dospívajícím do 18 let a studentům do 26 let, kteří se ocitnou v obtížné životní situaci, kterou neumí sami řešit. Službu mohou využít také rodiče, příbuzní a osoby blízké.**

- **Na chatu můžete** s odborným pracovníkem krizového centra probrat to, co vás trápí, pracovník vám pomůže zorientovat se ve stávající situaci a hledat možná řešení.

- **Je důležité mít na paměti**, že možnosti chatu jsou omezené. Chat nemůže nahradit osobní ani telefonickou konzultaci.

- **Maximální délka chatu je 60 minut.**

- **Prostřednictvím chatu** si můžete objednat osobní schůzku s některým z našich pracovníků.

- Může se stát, že **pracovník již chatuje s klienty, kteří se přihlásili dříve** – v tom případě vstoupíte do čekárny, kde bude uvedeno, v jakém jste pořadí. Pracovník se vám bude věnovat později. Pokud se vám nepodaří do chatové místnosti vstoupit, je možné nás kontaktovat v příštích chatovacích hodinách nebo využít jinou formu kontaktu (např. telefonický, osobní).

- **Není možný multichat** (tzn. chat s více klienty najednou)

- V případě, že dojde ke **zneužívání chatu**, nebo k situacím, které odporují etickému kodexu či morálnímu přesvědčení pracovníka (např. vydírání pracovníka klientem, opakované vulgární vystupování klienta, apod.), pracovník chatovou komunikaci s vámi ukončí (viz etický kodex).

- Pracovníci na chatu se střídají a zůstávají ve vztahu s klientem ve vzájemné anonymitě.

- Průběh chatové komunikace je uchován po dobu 8 dnů, potom je automaticky vymazán. K informacím mají přístup pouze pracovníci krizového centra. Dále archivujeme tyto položky: přezdívku, věk, datum, čas chatové komunikace.

- **Vstupem na chat potvrzujete** souhlas s pravidly provozu chatového poradenství.

Příloha 3. Dotazník

Dobrý den,

Chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který je zaměřen na jednotlivé formy psychologické pomoci. Dotazník je určen jak pro osoby, kteří mají zkušenost s psychologickou pomocí, tak ale také pro ty, kteří se s ní vůbec nesečkali. Tento výzkum je realizován za účelem získání dat k empirické části diplomové práce s názvem Možnosti a meze internetového psychologického poradenství. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou určeny pouze k výzkumným účelům.

Psychologickou pomoc lze klientům poskytovat osobně (osobním setkáváním klienta s psychologem), telefonicky (např. zavoláním na Linku důvěry) či přes internet (využitím chatu, emailu, Skypu, videokonference apod.). Tento dotazník mapuje zájem populace o jednotlivé formy psychologických služeb. Označte, prosím, možnost, která nejvíce vystihuje Vaše pocity – v dotazníku neexistují správné ani špatné odpovědi. Dotazník by neměl zabrat víc než deset minut.

Děkuji Vám za ochotu a spolupráci!

Mgr. Petra Helebrantová

*Povinné pole

1. Jste muž nebo žena? *

- žena
- muž

2. Jaký je Váš věk? *

3. Využil/a jste již někdy psychologické poradenství/terapii? *

- nikdy
- několikrát jsem ho již využil/a
- využívám ho pravidelně

4. Pakliže jste psychologické poradenství/terapii využil/a, jednalo se o: *

- osobní návštěvu/y u psychologa
- telefonickou psychologickou pomoc
- internetovou psychologickou pomoc
- psychologické poradenství/terapii jsem nikdy nevyužil/a

5. V případě potřeby bych pravděpodobně využil/a psychologickou pomoc: *

- osobním docházením za psychologem
- telefonickým hovorem s psychologem
- využil/a bych internetovou pomoc (email, chat, Skype apod.) s psychologem

- záleželo by na konkrétní situaci
- jiné:

6. V případě internetového psychologického poradenství by mi nejvíce vyhovovala komunikace s psychologem prostřednictvím: *

- emailu
- zadání otázky přímo na web pomáhající organizace
- textového chatu
- internetového telefonování - Skype
- videokonference – komunikace s odborníkem za pomoci obrazu i zvuku přes internet
- nikdy bych internetovou pomoc nevyužil/a
- jiné:

7. Internetové poradenství bych volil/a z tohoto/těchto důvodů: *

- v blízkosti mého bydliště není žádný psycholog nebo jich je zde velmi málo
- preferuji internetové poradenství z osobních důvodů (jsem plachý, introvertní, mám osobní zábrany ze setkání s psychologem apod.)
- pečuji o postiženého, starého člověka či o malé dítě
- jsem časově či pracovníčně velmi vytížen/a
- často cestuji
- důležitá je pro mě potřeba anonymity
- jsem těžce zdravotně postižený/á (TP, ZTP, ZTP/P či invalidita 1., 2, či 3. stupně)
- nikdy bych internetové poradenství nevolil/a
- jiné:

8. Myslíte si, že internetové psychologické poradenství může plně nahradit tradiční osobní poradenství s psychologem? *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne

- určitě ne

9. V prostředí internetu by se mi lépe hovořilo o citlivých tématech, o svých emocích, obavách, přáních, než při osobním setkání. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

10. Radši bych hovořil/a o svých problémech ze svého pohodlného a známého prostředí domova. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

11. Internetové poradenství by pro mě mohlo být prvním místem, kde bych se poradil/a o svém problému a podle reakce poradce bych pak vyhledal/a či nevyhledal/a osobní setkání s psychologem. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

12. Při textové komunikaci (email, chat) by mi vadilo, že nemůžu vnímat hlas poradce. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

13. Domnívám se, že zachování důvěrnosti poskytnutých informací je v internetovém poradenství oproti osobním návštěvám psychologa. *

- vyšší
- stejné

- nižší
- jiné:

14. Bylo by mi nepříjemné sdělovat svůj problém a informace neznámému psychologovi a to hlavně při našem prvním osobním setkání. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

15. Bylo by mi nepříjemné, že mě někdo známý může vidět v okolí pracovny psychologa. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

16. Myslím si, že internetové poradenství je vhodné jako doplněk k tradičnímu osobnímu poradenství s psychologem (např. prostřednictvím emailu). *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

17. Výhodou internetového poradenství je, že člověk nemusí sdělovat své osobní informace, dokonce může měnit svoji identitu např. tím, že změní svůj věk, pohlaví apod. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

18. Bylo by mi nepříjemné, že v internetovém poradenství většinou nemůžu vidět obličej poradce, jeho gesta a emoce, nemůžu s ním navazovat oční kontakt apod. *

- určitě ano

- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

19. Je pro mě jednodušší svůj problém popsat písemně, než o něm verbálně hovořit. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

20. Při vycestování do zahraničí/dlouhodobé nemoci je dobré být nadále v kontaktu se svým osobním psychologem, avšak pomocí internetu. *

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

21. Myslím si, že v krizových situacích je nejvhodnější kontaktovat psychologa: *

- osobně
- telefonicky
- po internetu
- jiné:

22. Zde můžete napsat jakékoli připomínky k dotazníku a jeho jednotlivým položkám či své zkušenosti s psychologickým poradenstvím.

Příloha 4. Chatové rozhovory na linkách důvěry

1. rozhovor

1) 10.39 klient: Dobrý den

2) 10.39 poradce: **dobrý den**

3) 10.41 klient: Já vlastně nevím, jestli sem píšu správně

4) 10.42 klient: je tam někdo?

5) 10.43 poradce: **ano, můžete psát**

6) 10.43 klient: no já nějak už několik měsíců nemůžu, už mě nic nebaví, nejradši bych to všechno zabalila, byl by pokoj

7) 10.44 poradce: **co se před několika měsíci přihodilo?**

8) 10.45 klient: já nevím, vlastně asi nic, vždy se to vždycky trochu zlepší, ale pak zase nemám na nic náladu

9) 10.47 poradce: **s čím byste potřebovala pomoci?**

10) 10.48 klient: já vlastně vůbec nevím, nevím co mám dělat, asi Vás tu zatěžuji, já když tak odejdu...

11) 10.50 poradce: **nezatěžujete, nemusíte odcházet**

12) 10.51 poradce: **ale pokud bych měla být nějak platná, potřebuji vědět víc.**

13) 10.51 klient: já vím, no já jsem pořád sama doma, celé dny

14) 10.52 klient: no a je mi 32 let

15) 10.53 poradce: **co práce, rodina?**

16) 10.54 klient: bydlím s mamkou a mladší sestrou, mamka je celý den v práci, sestra ve škole

17) 10.56 klient: já tu vlastně mám jen pejska, ten mi dodává trošku více síly

18) 10.56 klient: ale nikoho lidského, s kým bych mohla popovídat, ten tu není

19) 10.58 poradce: **nechodíte do práce?**

20) 10.58 klient: ne bohužel do práce nechodím

21) 10.59 poradce: **proč?**

22) 10.59 klient: mě to strašně mrzí, a pláču když se mě na to ptáte, jenže já nemůžu pracovat, protože jsem těžce nemocná

23) 11.00 poradce: **aha, tak to je mi líto**

24) 11.00 poradce: **nemůžete ani ven se psem na procházku?**

25) 11.00 klient: já se nehnu za celý rok tady odsud ani ven

26) 11.01 klient: akorát své okolí zatěžuji, jsem jen přítel pro všechny, nezasloužím si tu být

27) 11.02 poradce: **chcete mluvit o té nemoci?**

28) 11.02 poradce: **co jste tak hrozného provedla, že si tu nezasloužíte být?**

29) 11.03 klient: všichni se o mě musejí starat a já si tu doma celé dny jen ležím

30) 11.04 poradce: **sama víte nejlíp, že kdyby to šlo, neležela byste.**

31) 11.04 klient: mladý člověk má pracovat a být pro druhé přínosný

32) 11.05 poradce: **kdo říkal?**

33) 11.05 klient: kdybych mohla rychle umřít, volila bych to

34) 11.06 klient: snažila jsem se všechno zvládat, jenže už to nějak přerostlo přes všechno a já už to snášet nechci

35) 11.07 klient: už tu jsem asi dlouho vidíte? já že bych dala příležitost také ostatním, já jsem se sem také dlouho nemohla dostat

36) 11.08 poradce: **ale vůbec ne!**

- 37) 11.08 poradce: *mě se s vámi hezky povídá, ale zatím vám jsem k ničemu.*
- 38) 11.08 poradce: *pojd' me se zamyslet nad tím, co by vám v současné chvíli ve vašem stavu nejvíc pomohlo.*
- 39) 11.09 klient: *já nevím, já se snažila dělat plno věcí, ale mě už teď nic nebaví*
- 40) 11.09 poradce: *co třeba jste dělala?*
- 41) 11.10 klient: *jediné co mám tak je internet s přáteli a pes*
- 42) 11.10 klient: *chce se mi z toho brečet*
- 43) 11.11 poradce: *co vás dřív bavilo a proč se to změnilo?*
- 44) 11.11 klient: *radila jsem ostatním lidem, mám vystudovanou vysokou školu*
- 45) 11.12 klient: *jenže já mám pocit, že teď nic už pro mě nemá smysl*
- 46) 11.12 klient: *četla jsem také hodně odborné literatury, to mě bavilo, myslela jsem si, že někdy budu moci pracovat, jenže teď vidím, že to nepůjde*
- 47) 11.14 klient: *nejhorší je, že si nemám s kým popovídat, mám jen kamarády na internetu ale nikoho reálného*
- 48) 11.14 poradce: *také si myslím, že životní smysl je v pomoci druhým, na to, jaký máte v sobě potenciál, byt' jste ve složité situaci, to pro vás bude velkým naplněním*
- 49) 11.15 klient: *já mám většinou energii, měsíce to zvládám, ale pak upadnu do takových depresí, že mi je zle, pláču a vše bych to ukončila*
- 50) 11.16 poradce: *co komunikace s potřebnými?*
- 51) 11.17 klient: *když mi je zle, tak nechci nic takového vidět, nechci žádné diskuze prostě nic, co mi to připomíná vidět, protože mi je ještě hůř*
- 52) 11.17 poradce: *to je, myslím v pořádku a přirozené, pak ty slabé chvílky odžijete a zase bude dobře*
- 53) 11.18 klient: *jenže kdyby to byly chvílky, jenže je to několik týdnů a já na to nemám sílu*
- 54) 11.19 klient: *já vím, že tu řešíte složitější věci, já si většinou pomůžu sama*
- 55) 11.19 klient: *jenže čeho je moc, to už se těžko zvládá*
- 56) 11.22 poradce: *tak v tom nebud'te sama a vyhledejte odborníka – psychologa nebo psychiatra*
- 57) 11.24 klient: *to je těžké, musel by mě tam někdo odvézt a vlastně ani nevím, jestli bych tu cestu zvládla, ráda bych vyžila třeba telefonickou pomoc, jenže z důchodu mi už nezbyvají na to peníze, abych se tam každý den vybavovala*
- 58) 11.26 klient: *koukám, že už tu jsem dlouho, asi bych měla dát příležitost dalším*
- 69) 11.29 poradce: *pak jsou bezplatné poradny, já bych vám doporučila telef. kontakty, ale jsou bohužel placené*
- 60) 11.29 klient: *já to vím, já si to hledala na internetu*
- 61) 11.32 poradce: *je důležité obrátit se na specialistu, někdy stačí jen málo a je zase pohoda. A abyste mohla být k dispozici druhým, sama musíte být v co největší pohodě.*
- 62) 11.33 klient: *víte co nechápu? proč není u nás povolena eutanázie*
- 63) 11.34 klient: *proč musí lidi trpět až do konce, proč???*
- 64) 11.36 poradce: *protože každý má právo žít a nikdo nemusí trpět*
- 65) 11.37 klient: *jak nemusí nikdo trpět? a proč tedy mnohé lidi trpí, i když tu je paliativní péče, stejně nikdy úplné utrpení neodstraní*
- 66) 11.37 klient: *tak já půjdu, jsem tu skoro hodinu, myslím, že jsem Vás zatížila až dost, potřebujete si také odpočinout*
- 67) 11.38 poradce: *jste skromná, určitě moc milá, bavila mě komunikace s vámi*
- 68) 11.39 klient: *Děkuji, přeji příjemný a klidný den*
- 69) 11.39 poradce: *také děkuji a vy se držte!*
- 70) 11.39 klient: *Nashledanou*
- 71) 11.40 poradce: *nashledanou a kdykoli budete chtít, ozvěte se.*

72) 11.40 klient: Děkuji

2. rozhovor

1) 15.58 poradce: **Dobrý den, vítáme Vás na chatu. Můžete začít psát.**

2) 15.59 klient: Dobrý den

3) 15.59 poradce: **S čím Vám můžu pomoci?**

4) 16.00 klient: já bych se chtěla zeptat, už od rána mám hroznou depresi a cítím se hůř a hůř, já myslela, že to přejde ale ne

5) 16.00 poradce: **Je to něco co znáte nebo je to dneska poprvé?**

6) 16.01 klient: mě už se to stává, vždy několik měsíců dobré a pak do toho padnu, vůbec nemám na nic chuť, kdybych mohla umřít tak pro to hlasuju

7) 16.02 poradce: **To určitě není jednoduché. Jak to běžně zvládáte?**

8) 16.03 poradce: **Řešila jste to někdy s nějakým odborníkem?**

10) 16.03 klient: Právě že to teď vůbec nezvládám, pořád bych brečela a nemám na nic chuť

11) 16.04 klient: ne, já jsem to vždycky nějak zvládla, ale už mi to dneska přerůstá přes hlavu

12) 16.05 klient: já jsem hlavně hrozně sama, nemám to ani komu říci

13) 16.05 poradce: **říkáte, že je to stav, který se Vám pravidelně opakuje, ale dnes je to takové, že to nejde vydržet. Jsem ráda, že jste napsala mně.**

14) 16.06 klient: asi už toho je na mě moc, a jsem ráda za každé popovídání

15) 16.06 poradce: **Napadá mě, jestli by nestálo za to, konzultovat to, co se Vám děje s lékařem nebo psychiatrem. Ale můžeme teď se jen spolu bavit o tom, jak Vám teď je a co by se dalo dělat, aby se Vám alespoň trochu ulevilo.**

16) 16.06 poradce: **Ráda si s Vámi popovídám.**

17) 16.07 klient: já jsem totiž pořád sama a to je asi to, proč je mi teď hůř

18) 16.07 poradce: **Chápu to dobře tak, že jste dřív sama nebyla?**

19) 16.08 klient: já vlastně ani moc nevím, co Vám mám psát, ale jsem ráda za ten rozhovor

20) 16.08 poradce: **Můžete mi třeba napsat, co se Vám teď honí hlavou nebo nad čím jste přemýšlela než jste se rozhodla nám dnes napsat.**

21) 16.09 klient: dřív jsem to snášela lépe, jenže teď jsem starší a starší, všichni mi bývalí kamarádi už mají rodinu, práci a své přátele

22) 16.09 klient: a já jsem doma, pořád doma

23) 16.10 poradce: **ted' nemáte žádné přátele?**

24) 16.10 klient: já bych pořád brečela, je to hrozné

25) 16.10 poradce: **ted' nemáte žádné přátele?**

26) 16.10 klient: já mám jenom přátele přes internet, jsou to moc dobří přátelé, ale je to jen přes internet

27) 16.11 klient: mám vlastně jen mamku, jenže také to není ono, navíc ji nemůžu pořád zatěžovat

28) 16.11 poradce: **nikdy jste se neviděli offline?**

29) 16.12 klient: ne s těmito přáteli nikdy, a s těmi co jsem se setkávala, tak ti už nemají moc čas si se mnou psát

30) 16.12 poradce: **Já si říkám, že je důležité, že máte dobré přátele, jestli online nebo offline nemusí být vždy důležité.**

31) 16.12 poradce: **to jsou ti, co už mají rodiny a práci?**

32) 16.13 klient: já vím, mě to dodává hodně síly, ale ono také být celý den jen v komunikaci se světem přes počítač není to ono

33) 16.13 klient: ano, přesně tak

- 34) 16.14 klient: *prostě jsem ztratila asi nějaký smysl života, nevím, doufám, že to překonám, já se většinou nevzdávám, ale teď už nemůžu*
- 35) 16.14 poradce: ***chápu, že to není jednoduché. Moc o tom nevím, jen co mi píšete, ale říkám si, že to vypadá, že všichni okolo šli někam jinam a vy jste zůstala***
- 36) 16.15 klient: *asi tak, ano, zůstala jsem úplně sama*
- 37) 16.16 poradce: ***Napadá mě, jak to máte s komunikací a vztahy offline?***
- 38) 16.16 klient: *nejhorší je, že nevím, co bych měla udělat, aby mi bylo lépe*
- 39) 16.16 poradce: ***Co vám pomohlo dříve?***
- 40) 16.16 klient: *já právě nikoho nemám, jen mamču a mladší sestru*
- 41) 16.17 klient: *já jsem totiž doma pořád, protože jsem v plném invalidním důchodu a nic skoro sama nezvládnou, ale s Vámi si našťestí můžu psát sama.*
- 42) 16.18 poradce: ***Takže jste vždycky měla jen ty kamarády přes internet? Když říkáte, že sama skoro nic nezvládnete, předpokládám, že tedy máte nějaký fyzický handicap?***
- 43) 16.18 klient: *a před tím jsem byla zdravá, to jsem měla plno kamarádů, a od té doby, co jsem doma, za mnou nikdo nepřijde a já za nimi ven nemůžu sama*
- 44) 16.19 klient: *ano, já mám těžké onemocnění, progresivní, stačila jsem ještě vystudovat vysokou školu*
- 45) 16.19 poradce: ***Možná se zeptám trochu hloupě, ale chtěla byste za nimi, i když třeba s nějakou asistencí?***
- 46) 16.20 klient: *děsím se toho, že ze mě bude troska, já v tomhle žít nechci*
- 47) 16.20 poradce: ***když píšete "v tomhle", co tím přesně myslíte?***
- 48) 16.21 klient: *chtěla ale nemůžu, nezvládnou jít ven, bohužel*
- 49) 16.21 klient: *myslím tím, v tomto mém stavu, nechci být pro všechny přítěží, nechci prožívat ty deprese co prožívám, nechci*
- 50) 16.22 poradce: ***Vlastně chápu, že to, že nemůžete jít sama ven je těžké.***
- 51) 16.22 poradce: ***Svoboda je a nezávislost je hodně důležitá.***
- 52) 16.22 poradce: ***Ale běží mi hlavou, že když najdete tu odvalu a budete chtít, dá se využít nějaké asistenční služby a zkusit mít život co nejvíc takový jako před tím, než přišla nemoc.***
- 53) 16.22 klient: *Vlastně už nemám skoro v ničem svobodu, já měla plno plánů do budoucna, práci, rodinu, zájmy, nic z toho nemám*
- 54) 16.23 poradce: ***Uznávám, že to není jednoduché vědět, co všechno jste mohla a teď to nejde.***
- 55) 16.23 poradce: ***A je obdivuhodné, že jste to do teď zvládla a našla si to, co Vás drželo.***
- 56) 16.24 poradce: ***Běží mi hlavou, co teď vlastně chcete a co je pro Vás přijatelnější. Mít online nebo offline život?***
- 57) 16.24 klient: *já Vás asi tady tím hodně zatěžuji, nevádí Vám to?*
- 58) 16.24 poradce: ***V dnešní době jsou možné obě varianty a je na Vás jakou si zvolíte.***
- 59) 16.25 poradce: ***Nezatěžujete, dobře se mi s Vámi píše.***
- 60) 16.25 klient: *já to vím, jenže já nezvládnou jít ven ani s asistentem, já jsem v podstatě upoutaná na lůžku*
- 61) 16.25 klient: *aspoň se můžu koukat z okna*
- 62) 16.26 klient: *nebýt internetu, tak už jsem to vzdala dřív, teď mám aspoň nějaké možnosti, vlastně i Vás jsem tak mohla kontaktovat, to by dřív nešlo*
- 63) 16.26 poradce: ***možná se budu plést, ale mám pocit, že chápete, že bývalí kamarádi už mají život a rodiny spíše offline a myslím si, že jim to i přejete, jen je teď těžké se s tím smířit a možná si najít další takovou partu***
- 64) 16.27 klient: *ale vždy si pak říkám, jestli má cenu bojovat dál, když to lepší nebude*
- 65) 16.27 poradce: ***chtěla bych se zeptat, zvládnete takto pouze psát, nebo je možné pro Vás třeba i telefonovat, skypeovat...***
- 66) 16.27 klient: *já telefonovat můžu, ale nemám na to peníze*

- 67) 16.28 poradce: *ne, to je v pořádku, spíš mi běželo hlavou, zda s kamarády můžete třeba volat přes skype apod., to je ještě blíž přímému kontaktu.*
- 68) 16.28 klient: *ale s Vámi mi je tu lépe, děkuji*
- 69) 16.29 poradce: *to mě těší*
- 70) 16.30 klient: *nejhorší je, že já si umím plno věcí sama zařídit a udělat, ale ty stavy na mě stejně dojdou a pak mám pocit, že mi za to život nestojí*
- 71) 16.30 poradce: *kdy to většinou bývá?*
- 72) 16.31 klient: *různě, naposled v prosinci, to bylo děsných 14 dní a pak až teď*
- 73) 16.31 poradce: *a jen tak nebo se něco stane?*
- 74) 16.31 klient: *právě že se nic nestane, nic neobvyklého, ale ráno se probudím a cítím se hrozně a pak to trvá dva týdny a potom je zase lépe*
- 75) 16.32 klient: *vždy si říkám, že to musím nějak přečkat, ale je to hrozně náročné*
- 76) 16.32 poradce: *to určitě je a přemýšlím, co vymyslet, aby Vám to pomohlo*
- 77) 16.33 klient: *já se snažím o všem hodně přemýšlet, ale na nic nikdy nepřijdu*
- 78) 16.33 poradce: *a je to tedy o samotě nebo něčem jiném?*
- 79) 16.33 klient: *jenže vlastně toho nemůžu nic vymyslet, jinak bych třeba šla do parku*
- 80) 16.34 klient: *já nevím, ono se to těžko nějak zjišťuje čím to je, já nevím*
- 81) 16.34 klient: *já nevím, jak mám poznat, z čeho mi je tak špatně, když se nic nezměnilo*
- 82) 16.35 poradce: *chápu, že se to těžko poznává a možná to ani nejde zjistit*
- 83) 16.36 poradce: *možná jde opravdu o deprese a pak by to možná vyřešila nějaká medikace, ale nevím, zda je to, to co chcete*
- 84) 16.36 klient: *no právě, to je snad to nejhorší, když člověk ví, z čeho to je, tak s tím může něco dělat, jenže takhle já nevím a bojím se, že to už jednoho dne nezvládnou*
- 85) 16.36 poradce: *co by znamenalo, že to nevládnete?*
- 86) 16.36 poradce: *jak by to vypadalo?*
- 87) 16.36 klient: *koukám, že už tu jsem dlouho, tak já dám přednost jiným klientům co tu čekají*
- 88) 16.37 poradce: *mluvíme 36 minut, ještě můžeme mluvit, pokud chcete*
- 89) 16.37 klient: *děkuji*
- 90) 16.37 klient: *já moc možností nemám, ale už jsem o tom přemýšlela několikrát, jenže jsem taky docela slaboch*
- 91) 16.38 klient: *a myslím, že to neudělám, už kvůli mamce a psovi*
- 92) 16.38 poradce: *mluvíte teď o sebevraždě?*
- 93) 16.40 klient: *v myšlenkách ano, ale přenést do to praxe už by bylo těžší, možná skoro nerealizovatelné. A nechci, aby se o mě někdo bál. Vždy o tom v těchto obdobích myslím, ale neměla bych na to sílu.*
- 94) 16.40 poradce: *Co se teď děje?*
- 95) 16.40 poradce: *promiňte, byla jsem netrpělivá*
- 96) 16.41 poradce: *myslím, že myšlenky na sebevraždu jsou pochopitelné a spousta z nás je občas má*
- 97) 16.41 poradce: *a zvláště ve Vaší situaci jsou asi pochopitelné*
- 98) 16.41 klient: *asi ano*
- 99) 16.42 poradce: *z toho, co jste mi napsala, jsem ale chápala, že když jste měla okolo sebe kamarády, i když "jenom" online, tak to byl docela snesitelný a možná i fajn život*
- 100) 16.42 poradce: *nebo se pletu?*
- 101) 16.42 klient: *ale upřímně řečeno bych byla ráda, kdyby mě postihla nějaká mrtvice či tak, byl by pokoj a ulevilo by se také okolí*

- 102) 16.43 klient: *Ano je to tak snesitelný život, aspoň tak mám kontakt s okolím*
- 103) 16.44 poradce: **říkám si, proč nemít fajn život online. kamarádi přichází a odchází i když je vidíme pravidelně v tváři tvář a pracovat na vztazích a hledat nové je také běžné**
- 104) 16.45 klient: *já vím, já si to také vždy říkám, jenže jakoby mi pak něco pořád chybělo*
- 105) 16.45 poradce: **a víte, co to "něco" je?**
- 106) 16.46 klient: *to právě nevím, může to být ten kontakt s okolím, může to být nemoc, která na mě tak působí, nebo tak všechno dohromady.*
- 107) 16.47 klient: *ale už mi je trochu lépe s Vámi*
- 108) 16.47 poradce: **Můžete o tom teď s někým mluvit? s mamčou nebo sestrou?**
- 109) 16.47 poradce: **možná s někým dalším?**
- 110) 16.47 klient: *ale probřečela jsem dneska skoro celý den*
- 111) 16.48 poradce: **někdy není špatné si trochu poplakat**
- 112) 16.48 klient: *mamku nechci zatěžovat a sestra se za mě stydí, že jsem tak dopadla, ta mě od té doby nechtěla nikam brát, že se za mě styděla, mě to moc mrzelo.*
- 113) 16.49 poradce: **to mě moc mrzí**
- 114) 16.49 poradce: **možná jen neumí situaci zvládnout, ale vraťme se k Vám**
- 115) 16.49 klient: *já jsem ráda, že mamka ještě může chodit pracovat a já to tady sama zvládám přes den, za to se možná můžu i pochválit*
- 116) 16.50 poradce: **psala jste, že si docela dost věcí si uděláte sama, jen nemůžete sama ven**
- 117) 16.51 poradce: **to je obdivuhodné**
- 118) 16.51 klient: *ano, jako tím spíš myslím, že na internetu si vše zařídím, objednáám, nebo mamce něco zajistím, spíš tak.*
- 119) 16.51 klient: *snažím se tak něco udělat i pro rodinu*
- 120) 16.51 poradce: **ale i tak, umíte se o sebe postarat a najít si své místo**
- 121) 16.52 poradce: **působíte na mě jako silná žena**
- 122) 16.52 klient: *ale i tak nakrším psa, pohraji si s ním a spolu je nám pak lépe*
- 123) 16.52 klient: *nevím, říká mi to více lidí, jenže já mám pak takové děsné propady, za které se stydím*
- 124) 16.53 poradce: **nestyd'te se za propady, i silné ženy potřebují být někdy smutné, zoufalé a trochu si poplakat a zoufat**
- 125) 16.53 poradce: **to my ženy tak prostě děláme, pohlcují nás emoce, ale zase pak můžeme být ty silné a obdivuhodné ženy**
- 126) 16.54 klient: *asi ano, ale prostě se tak cítím, s tím se něco těžko dělá*
- 127) 16.54 poradce: **ale tím rozhodně nechci zlehčovat to, že Vám není dobře a pořád mi v hlavě běží, co s tím**
- 128) 16.54 klient: *Děkuji Vám, bylo mi tu s Vámi příjemně*
- 129) 16.55 klient: *já Vás nechci už víc zatěžovat, je mi o kus lépe*
- 130) 16.55 klient: *musím jít dál svoji trnitou cestu*
- 131) 16.55 poradce: **chtěla bych Vás podpořit, abyste o tom, že se Vám toto děje zkusila mluvit s Vaším lékařem, třeba Vám může pomoci**
- 132) 16.55 poradce: **Jsem ráda, že Vám je lépe. Držím Vám palce a prosím bojujte a nevzdávejte se.**
- 133) 16.56 klient: *Děkuji mnohokrát za příjemně strávený čas, moc si toho vážím*
- 134) 16.56 poradce: **Možná to bude znít trochu pateticky, ale i na trnité cestě rostou růže.**

135) 16.56 poradce: Byla jsem tu s Vámi ráda.

136) 16.57 klient: já vím, děkuji a přeji hezký zbytek večera

137) 16.57 poradce: Vám taky, nashledanou

138) 16.57 klient: Nashledanou

Příloha 5. Seznam organizací, které poskytují chatové či Skype poradenství v psychosociální oblasti v ČR

Následující seznam obsahuje linky důvěry či jiné organizace, které u nás poskytují bezplatné synchronní internetové psychologické poradenství. Tento seznam nezahrnuje privátní chatové či Skype poradny, které jsou většinou zpoplatněny.

Organizace poskytující chatové psychosociální poradenství v ČR			
organizace	kontaktní adresa	cílová skupina	provozní doba ⁵
E-linka důvěry ve spolupráci s: - Linkou důvěry Olomouc - Linkou důvěry Dětského krizového centra - Linkou psychopomoci - Linkou důvěry STŘED - Linkou důvěry Ostrava - dobrovolníky InternetPoradny	www.elinka.iporadna.cz/	celá populace	Po: 10.00-13.00 17.00-19.00 19.00-21.00 Út: 10.00-12.00 18.30-20.30 20.30-22.30 St: 10.00-12.00 15.00-18.00 19.00-21.00 Čt: 10.00-12.00 18.30-20.30 Pá: 10.00-13.00 14.00-18.00 19.00-21.00 21.00-24.00 So: 14.00-18.00 19.00-21.00 Ne: 10.00-12.00 14.00-18.00 18.30-20.30 21.00-24.00
Spondea: chatové poradenství krizového centra	www.chat.spondea.cz/	- děti - dospívající do 18 let - studenti do 26 let - rodiče, příbuzní a osoby blízké	Po: 10.00-12.00 Út: 16.00-18.00 St: 8.00-10.00 Čt: 12.00-15.00 Pá: 16.00-18.00 So: 16.00-18.00 Ne: zavřeno
Spondea: chatové poradenství intervenčního centra	www.chat.ic-brno.cz/	pro všechny, kteří se setkali s jakoukoli formou domácího násilí nebo se stali svědky takového násilí	St: 9.00-11.00 Pá: 21.00-22.00
Modrá linka	www.modralinka.cz/?page=chat	- primárně pro děti a mládež, avšak přijímá i kontakty dospělých lidí (celá populace)	Po: 17.00-20.00 St: 17.00-20.00 Pá: 17.00-20.00
Linka bezpečí	www.xchat.centrum.cz/lb/	- děti a mládež do 18 let - studenti do 26 let	Po: 15.00-19.00 Út: 15.00-19.00 St: 15.00-19.00 Čt: 15.00-19.00 Pá: 15.00-19.00 So: 9.00-13.00 15.00-19.00 Ne: 9.00-13.00 15.00-19.00
Chat Pražské linky důvěry	www.chat-pomoc.cz/secured-chat/	celá populace	Po: 15.00-20.00 Út: 15.00-20.00 St: 8.00-20.00 Čt: 15.00-20.00 Pá: 15.00-20.00 So: 15.00-20.00 Ne: 15.00-20.00

⁵Provozní doba je údaj pouze orientační, je nutné sledovat aktuální provozní dobu jednotlivých chatových poraden

Organizace poskytující Skype psychosociální poradenství v ČR			
organizace	kontaktní adresa	cílová skupina	provozní doba⁶
Modrá linka	www.modralinka.cz/? page=skype Skype jméno: modralinka	- primárně pro děti a mládež, avšak přijímá i kontakty dospělých lidí (celá populace)	denně 9.00- 21.00
Linka důvěry Kladno	www.ldkladno.cz/12_skype.htm Skype jméno: linka.duvery.kladno	celá populace	nonstop
Linka důvěry dětského krizového centra	www.dkc.cz/linka_duvery.php#internetova Skype jméno: ld_dkc	celá populace	Po – Čt: 14.00-22.00 Pá – Ne: 10.00-22.00
Linka důvěry Karviná	www.cepp.cz/linka_duvery_karvina.php Skype jméno: linka.duvery.karvina	celá populace	nonstop
Linka důvěry Liberec	www.linka-duvery.cz/index.php/skype-facebook-linky-duvery Skype jméno: linka.duvery.liberec	celá populace	Po – Pá: 7.00-22.00
Linka důvěry Blansko	www.blansko.charita.cz/ohrozene/linka/ Skype jméno: linka.duvery.blansko	celá populace	Po – Ne: 14.00-18.00
Linka duševní tísně	www.mostknadeji.eu/linka-dusevni-tisne/ Skype jméno: ldt.most	celá populace	Po – Ne: 9.00-21.00

⁶Provozní doba je údaj pouze orientační, je nutné sledovat aktuální provozní dobu jednotlivých chatových poraden