

Univerzita Palackého v Olomouci  
Filozofická fakulta  
Katedra psychologie

PERSPEKTIVA PORADCŮ  
NA PODPŮRNÉ INTERVENCE  
V ONLINE PROSTŘEDÍ

COUNSELLORS' PERSPECTIVE ON SUPPORTIVE  
INTERVENTIONS IN AN ONLINE ENVIRONMENT



Magisterská diplomová práce

Autor: **Bc. Kryštof Žiak**  
Vedoucí práce: **PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.**  
Konzultant práce: **Ing. Veronika Kamenská**

Olomouc

2024

## **Poděkování**

Velké díky si zaslouží zejména vedoucí mé práce PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D., kterému děkuji za cenné rady, podporu, trpělivost a oporu při konzultacích a psaní diplomové práce. Zároveň bych chtěl poděkovat také Ing. Veronice Kamenské za její podněty a rady v rámci konzultací, a především za projekt Nepanikař, díky kterému je kyberprostor víc fajn. Děkuji také všem respondentům, kteří souhlasili s účastí ve výzkumu za jejich ochotu, čas a za jejich práci, kterou v online prostředí dělají. Je skutečně potřeba. Dále bych chtěl poděkovat rodině, přátelům a blízkým (zejména Kibuš, Luciášovi, Muffýně a Zitu), za jejich podporu a trpělivost, když museli poslouchat, jak moc nestíhám a jak mi nejde psát. Bez Vás by tahle práce fakt vzniknout nemohla. A na závěr bych chtěl poděkovat úplně všem, na které jsem zapomněl a také všem, kteří se nebáli si o pomoc zařvat a dokázali třeba napsat nebo zavolat. Díky, že jste to zvládli a že tu jste s námi.

Místopřísežně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma „Perspektiva poradců na podpůrné intervence v online prostředí“ vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 31.3.2024

Podpis .....

Bc. Kryštof Žiak

# OBSAH

Číslo	Kapitola	Strana
	<b>OBSAH</b> .....	<b>3</b>
	<b>ÚVOD</b> .....	<b>5</b>
	<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>Podpůrná intervence</b> .....	<b>7</b>
	1.1 Krizová intervence.....	7
	1.2 Psychoterapie.....	9
	1.3 Psychologické poradenství .....	12
<b>2</b>	<b>Online prostředí</b> .....	<b>15</b>
	2.1 Kyberprostor .....	15
	2.2 Vybrané fenomény kyberprostoru .....	16
	2.2.1 Anonymita v online prostředí .....	18
	2.2.2 Disinhibiční efekt .....	19
	2.2.3 Dostupnost.....	20
<b>3</b>	<b>Podpůrná práce v Online prostředí</b> .....	<b>22</b>
	3.1 Specifika online komunikace – chat & e-mail .....	22
	3.2 Specifická témata podpůrných intervencí .....	23
	3.3 Dostupnost podpůrné péče .....	27
<b>4</b>	<b>Výzkumné bádání v kontextu online prostředí</b> .....	<b>29</b>
	4.1 Představení vybraných výzkumů.....	29
	<b>VÝZKUMNÁ ČÁST</b> .....	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>Výzkumný problém</b> .....	<b>33</b>
	5.1. Výzkumné otázky a cíl výzkumu .....	33
<b>6</b>	<b>Metodologický rámec výzkumu</b> .....	<b>35</b>
	6.1. Metody výběru výzkumného souboru a jeho charakteristika.....	35
	6.2. Metody sběru dat .....	36
	6.3. Etické aspekty výzkumu.....	37
<b>7</b>	<b>Analýza dat</b> .....	<b>39</b>
	7.1. Prvotní práce s daty .....	39
	7.2. Sebereflexe výzkumné osoby .....	40
	7.3. Analýza rozhovorů .....	40
<b>8</b>	<b>Interpretace dat</b> .....	<b>49</b>
	8.1. Kelly .....	49
	8.2. Patty.....	51
	8.3. Bella.....	54
	8.4. Vincent .....	57

8.5.	Kirsten .....	59
8.6.	Ian .....	62
8.7.	Společná interpretace dat.....	65
8.8.	Odpovědi na výzkumné otázky .....	67
<b>9</b>	<b>Diskuse .....</b>	<b>70</b>
<b>10</b>	<b>Závěry.....</b>	<b>74</b>
<b>11</b>	<b>Souhrn .....</b>	<b>75</b>
<b>SEZNAM LITERATURY .....</b>		<b>77</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>		<b>85</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>		<b>86</b>



# ÚVOD

V dnešní „chytré“ době jsme neustále ve spěchu. Sledujeme, co je nového na Instagramu, co letí na TikToku, hledáme, co je trendy a „in“, co mají ostatní. Kolem nás toho zkrátka poletuje víc a víc. Nelze stoprocentně tvrdit, že všechno chytré je na obtíž a zlé. Ovšem dovolím si říct, že i v této naší převážně *smart* době je několik věcí, co lidem opravdu škodí. Závist, pýcha, přepych, perfekcionismus, ale i přílišná a toxická pozitivita s absencí autenticity. To vše máme neustále na očích prostřednictvím chytrých zařízení a prakticky neomezenému holdování kyberprostoru.

Během svého studia jsem měl možnost poskytovat online podporu prostřednictvím chatové intervence a setkával jsem se na směnách s řadou příběhů, kde bylo na první pohled vidět, jak moc hloupá může naše chytrá doba vlastně být. Už ani nevím, kolik lidí přicházelo do poradny s depresemi, s myšlenkami na sebevraždu, se sebepoškozováním, s poruchami příjmu potravy, šikanou. Docházelo mi, jak moc propojení a zároveň odpojení dokážeme mezi sebou být. Právě tato praxe a myšlenka odpojeného propojení se podílela na vzniku této diplomové práce. Kyberprostor je opravdu široký, a přestože mnohdy škodí, dokáže také pomoci, a to právě možností poskytnout jedinci v nouzi bezpečné prostředí, kde se může s důvěrou svěřit. A to prakticky kdykoliv a odkudkoliv. Tohle je podle mě opravdu smart...

Ve své práci se budu věnovat právě tomuto pozitivu, které kyberprostor nabízí, a to dostupnosti podpůrné péče. Nicméně nabídnu trošku jiný pohled, z opačné strany monitoru. Ústředním tématem v této práci budou samotní poradci, kteří pomoc v rámci podpůrných intervencí poskytují.

V teoretické části se pokusím o co nejvýstižnější definici a vymezení podpůrné intervence vzhledem k dalším psychologickým disciplínám. Dále nabídnu představení online prostoru a vybraných kyberfenoménů společně s popisem nejčastějších témat a podoby online podpůrné práce. Závěr teoretické části pak věnuji výzkumnému bádání v kontextu kyberprostoru a podpůrné péče.

Ve výzkumné části se budu věnovat odborným pracovníkům, kteří poskytují podpůrnou péči klientům v online prostředí skrze e-mail a chat. Pokusím se o co nejvýstižnější zachycení jejich individuální zkušenosti a o co nejhlubší porozumění tomu, jakým způsobem působí kyberprostor i na jejich stranu obrazovky.

# TEORETICKÁ ČÁST

# 1 PODPŮRNÁ INTERVENCE

V následující kapitole se budeme věnovat vymezení termínu *podpůrné intervence*. Autor práce se rozhodl použít tento výraz především proto, že hranice mezi různými formami psychologické pomoci může být mnohdy nejasná, což bývá často ještě více zvýrazněno v online prostředí, kde klienti často přicházejí s různorodými zakázkami a problémy. Ne vždy se musí jednat o případy akutní či případy vyžadující okamžité řešení – mnohdy se za vyhledáním pomoci skrývá potřeba svěřit se a ventilovat své emoce, potřeba najít informace nebo snaha zahnat samotu, zkrátka říct si o podporu a dostat ji. Z tohoto důvodu budeme v práci hovořit o *podpůrných intervencích*.

Jelikož se nejedná o nikterak konsenzuálně terminologicky ustálený pojem, pokusíme se jej pomocí následujících podkapitol oddělit od některých dalších nejvýznamnějších podpůrných psychologických disciplín (s přihlédnutím na jejich uplatnění v online prostředí), čímž si tento termín, s kterým budeme v této magisterské diplomové práci pracovat, blíže specifikujeme.

## 1.1 Krizová intervence

Krizovou intervenci (KI) lze definovat mnoha způsoby; obecně však můžeme v kontextu KI hovořit o odborné práci s jedincem procházejícím si akutní krizí, jejímž cílem je lépe strukturovat krizovou situaci a zabránit tak maladaptivnímu chování, podpořit daného člověka a posílit jeho vlastní schopnosti a dovednosti k řešení krizové situace (Bednářová et al., 2009). Zjednodušeně lze také KI označit za aktivní formu podpory jedince, nacházejícího se aktuálně v takové situaci, která je pro něj obtížně zvládnutelná a naším cílem je tuto situaci společnými silami stabilizovat (Špatenková et al., 2011). Dle Baštecké (2003) je KI metodou zahrnující specifické postupy a chování, kterými by měl být daný odborník schopen klienta zklidnit a nasměřovat ho k nalezení řešení jeho aktuální situace – rovněž zde zdůrazňuje některé klíčové prvky, například pochopení zdroje klientovy krize, porozumění jeho prožitkům a hledání podpory v prostředí blízkém klientovi. Důležitost blízkosti sociální opory zdůrazňují také Honzák a Novotná (2021), podle kterých toto vědomí, že máme někoho blízkého ve svém okolí k dispozici a můžeme se na něj obrátit, představuje pro daného jedince významný zdroj zvládnání v krizových situacích. Mimo jiné

lze definovat KI také na základě jejího cíle, kdy cílem může být například stručně řečeno návrat jedince do pro něj zvládnutelné situace a prostředí za pomoci obnovení a podpoření jeho předkrizové úrovně fungování (Yeager & Roberts, 2015).

Můžeme tedy říci, že člověk v krizi dokáže danou situaci zvládnout i bez pomoci odborného intervenanta na základě dostupného zdroje podpory blízkých, či vlastními silami. Rozhodnutí vyhledat odbornou pomoc přichází většinou až v případě, kdy tyto metody u daného jedince již selhávají, a i přes vlastní snažení a pomoc rodiny nebo přátel se nedaří situaci zlepšit (Cimrmanová, 2013). V takové fázi může být u klientů přítomno tunelovité vidění – osoba věří, že situace je bezvýchodná, což je často doprovázeno také úzkostnými projevy, pocitem zoufalství až beznaděje, manifestací depresivní symptomatiky nebo agresivními projevy vůči okolí (Hoskovcová, 2009). Podle Špatenkové et al. (2011) je KI výjimečná zejména díky její praktičnosti – často se v ní intervent setkává se situacemi, které vyžadují akutní zásahy a jednání intervenanta a málokdy se najde prostor pro hloubavé klinické rozhovory jako je tomu například v psychoterapii. Důraz na připravenost intervenanta zmiňují také Matoušek et al. (2013), podle kterých by měl být jedinec vykonávající KI v určitých kritických situacích ve střehu a myslet na direktivní a aktivní vedení klienta.

KI můžeme klasifikovat na základě několika kritérií, což z ní činí velice pestrý a různorodý obor. Špatenková et al. (2017) nabízejí nejzákladnější členění, kde můžeme KI rozdělit na dvě formy, a to prezenční a distanční. Prezenční forma vyžaduje fyzickou přítomnost všech aktérů procesu KI, zahrnuje především osobní interakci a setkání tváří v tvář a řadíme k ní terénní, lůžkovou a ambulantní péči. Distanční forma se vyznačuje absencí společného osobního prostoru mezi klientem a intervenantem, podpora a pomoc je poskytována dálkově a je realizována nejčastěji prostřednictvím telefonické služby či služeb v online prostředí (Špatenková et al., 2011). Dle Zeren (2016) jsou obě varianty užívány srovnatelně a v některých případech může být dokonce distanční forma klienty preferována, neboť pro ně dovede být více flexibilní s ohledem na jejich čas a místo. Klienti mají možnost říct si o podporu téměř kdykoliv a z jakéhokoliv místa a díky rozvoji moderních digitálních technologií se online formy intervence stávají přístupnější i pro jedince ze sociálně slabších podmínek a s omezenými sociálními zdroji (Van Dolen & Weinberg, 2019).

Pro klienty může být tato forma pohodlnější i z hlediska jejich větší anonymity a nezávaznosti komunikace, jelikož ukončení kontaktu je často iniciováno samotným klientem a jeho potřebami. Nicméně pro intervenujícího pracovníka může být distanční

podoba KI v některých ohledech náročnější, zejména díky absenci informací a podnětů dostupných pozorováním právě z kontaktu tváří v tvář – například u telefonické podpory má často k dispozici pouze jedincovy *paraverbální projevy*<sup>1</sup> a nemá předem prakticky žádné informace o podstatě a náročnosti hovoru (Vodáčková et al., 2020).

Jak jsme již zmínili výše, distanční podoba KI je zprostředkovávána především prostřednictvím telefonního kontaktu a kontaktu v online prostředí. V diplomové práci se budeme věnovat zejména internetovým formám pomoci, proto si v následujících řádcích blíže přiblížíme dvě nejběžnější varianty online podpory, a to skrze chat a e-mail<sup>2</sup>.

E-mail v tomto kontextu plní funkci elektronické verze tradiční poštovní korespondence, a ačkoliv se jedná o online službu, komunikace s klientem zde probíhá offline – klient napíše zprávu a poradna mu za nějakou dobu odpoví. Alternativou je pak web-based message systém, tedy systém založený na komunikaci skrze určitou webovou platformu, který funguje na podobném principu jako klasický e-mail, nicméně komunikace je spravována prostřednictvím formuláře na daném internetovém portálu – klient využije formulář k odeslání dotazu a následně si přečte odpověď. Další formou je chatová komunikace, která umožňuje interaktivní rozhovor mezi interventem a klientem v reálném čase skrze opakovanou výměnu zpráv (Horská et al., 2010).

Komunikace přes chat se v poslední době dostává do popředí zejména díky nástupu nových chatovacích platforem a vzrůstající snaze digitalizovat komunikaci, což představuje velmi dostupnou a rozšířenou možnost kontaktu a podpory především u mladších dětí a dospívajících (Lake et al., 2022). Podobný názor sdílejí také Horská et al. (2021) a očekávají, že význam poskytování podpory prostřednictvím chatu bude narůstat, čímž by se tato forma pomoci mohla rozšířit i mezi další specializované poradenské a podpůrné pracoviště pomáhajících profesí.

## 1.2 Psychoterapie

Psychoterapii můžeme chápat několika možnými způsoby – může jít o nástroj, činnost či vědní obor; najít jednu komplexní definici je prakticky nemožné. Obecně však

---

<sup>1</sup> K paraverbálním projevům komunikace řadíme zejména tón hlasu, tempo řeči, zřetelnost řeči nebo její slovní zásoba a další fenomény. Tyto projevy zároveň intervenanta informují o aktuálním emočním stavu klienta (například skrze pláč či smích).

<sup>2</sup> K chatové a e-mailové online podpoře se budeme dále více věnovat ve třetí kapitole této magisterské diplomové práce.

můžeme psychoterapii označit jako terapeutickou praxi, při níž psychoterapeut využívá své osobní schopnosti a znalosti k tomu, aby u klienta dosáhl požadovaných změn (Vybíral & Roubal, 2010). Psychoterapii můžeme také charakterizovat jako samostatnou oblast studia s rozmanitými teoretickými základy a systémy, ze kterých pak v praxi vycházejí a čerpají početné terapeutické školy a přístupy (Kratochvíl, 2017).

Dle Vymětal (2010) představuje psychoterapie speciální formu psychologické péče, která je poskytována jedincům s vnitřní nestabilitou nebo jedincům, kteří jsou tímto rizikem ohroženi. Podle Kratochvíla (2017) je charakteristická také multidisciplinární a transdisciplinární povaha psychoterapie – často prolíná více vědeckých oblastí, především pak medicínské a psychologické. Svě místo má kromě samotné terapie také v prevenci a rehabilitaci poškozeného zdraví a bývá efektivní také v případech, kde se na rozvoji poškození podílejí psychogenní faktory (Vymětal, 2010).

Při poskytování psychoterapeutické péče se terapeut snaží zaměřit své úsilí na podporu a zlepšení emocionálního prožívání klienta, jeho chování v mezilidských vztazích a sociální integraci do společnosti. K dosažení těchto výsledků je nutnou podmínkou určitý stupeň vzdělání a odbornosti terapeuta – díky tomu pak může v terapii uplatnit arsenal pestrých technik a metod, nicméně nelze opomenout také další specifické dovednosti, jako je schopnost vést cílený rozhovor a budování vzájemného vztahu s klientem (Vybíral & Roubal, 2010).

Vidíme tedy, že psychoterapie představuje komplexní a složitý soubor teoretických i praktických technik s širokým polem působnosti. Na onu komplexnost je nutné myslet také při samotném přístupu k jedinci – terapeut by měl být schopen ochotně a aktivně přistupovat ke zkušenosti klienta z různých perspektiv a úhlů pohledu, a přestože se terapeut zaměřuje na jedincův individuální prostor a podmínky, neměl by opomínat také podmínky sociální či kulturní, ve kterých jedinec žije (Orel, 2020). Podobného názoru je také Vymětal (2010), který zdůrazňuje úzkou souvislost duševní složky jedince s jeho tělesným projevem, kde se složky těla a mysli vzájemně ovlivňují a můžeme proto jedince vnímat jako psychosomatický celek.

Podle Kratochvíla (2017) má psychoterapie dva cíle: zaprvé eliminace patologických příznaků, tedy nejen snaha o odstranění obtíží, se kterými klient přichází, ale také identifikace a řešení jejich příčin; a zadruhé reedukace, resocializace, reorganizace a restrukturalizace, rozvoj či integrace osobnosti klienta – zde hraje odstranění příznaků

spíše vedlejší roli, hlavním fokusem psychoterapeuta je dosáhnout u klienta co nejoptimálnějších osobnostních změn. Vymětal (2004) pak hovoří o dalším cíli, a to dodání podpory klientovi v dočasné krizové situaci. Zároveň dodává nutnost správné identifikace problému klienta (psychoterapeutem či jiným odborníkem), což je pro stanovení cíle psychoterapie klíčovým prvkem, jelikož pak na základě této identifikace a charakteristiky obtíží jedince dále stanovujeme jaký typ léčby bude pro něj nejvhodnější a nejefektivnější.

Obecně je tedy cílem dosažení změn v jedincově osobnosti, chování a v jeho vztazích s okolím. Tyto změny jsou v rámci terapeutického procesu stanoveny předem a jsou docíleny za pomoci rozmanitých psychologických metod a technik, které jsou určeny zejména zaměřením a povahou samotné terapie, ale také její hloubkou zásahu do osobnosti a organismu klienta (Plevová, 2013). V dalších odstavcích se blíže podíváme na to, jakým způsobem můžeme tento terapeutický proces přenést do online prostředí a specifikujeme si podobu online psychoterapie.

Online psychoterapii či online terapii můžeme zařadit do domény *telepsychologie*. Ta je dle Americké psychologické asociace (APA)<sup>3</sup> definována jako poskytování psychologických služeb pomocí telekomunikačních technologií, což zahrnuje nejen jejich využití jako doplňkových prvků (např. zasílání podpůrných edukačních materiálů), ale použití těchto prostředků k poskytování online terapie či online poradenství. Mezi příklady prostředků určených pro komunikaci mezi klientem a terapeutem zmiňuje APA například telefony, mobilní zařízení, e-maily, chaty, textové zprávy, videohovory nebo také sociální média a blogy.

Co vše lze považovat za online terapii je poměrně diskutabilní. Shodnout se na přesné definici se zatím nepodařilo a v posledních letech byla online a distanční péče označována několika různými pojmy, jako například teleterapie, e-terapie či virtuální terapie (Weinberg & Rolnick, 2019; Kotera et al., 2021; Doorn, 2022) Termín *online terapie* označuje podle Ernest (2020) všechny formy terapie, které probíhají prostřednictvím internetu, tedy distanční formou, přičemž nejčastěji za využití e-mailu, chatu či videohovoru.

Lze tedy využít široké spektrum médií a technologií, nicméně pro naše účely budeme definovat online terapii jako rozhovor klienta a odborníka prostřednictvím videohovoru,

---

<sup>3</sup> Definice vychází z revidované směrnice pro správné praktikování telepsychologie dle APA (2023); viz <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>

tn. za pomoci počítače s kamerou a mikrofonom. Videohovor (či videokonference) je jedno z nejběžněji využívaných médií, které umožňuje terapeutovi a klientovi nejen interaktivní komunikaci v reálném čase, ale také poskytuje vizuální kontakt a podněty pomocí videokamery, která mezi účastníky prakticky eliminuje fyzickou vzdálenost (Watts et al., 2020).

Pro efektivní průběh videokonference jsou kromě kamery a mikrofonu nutné i další technické předpoklady, jako například vhodně zvolená místnost a její vybavení, vhodná platforma pro samotnou konferenci a kvalitní připojení k internetu (Sluková et al., 2022). Doorn (2022) hovoří také o možném riziku, které spočívá zejména v situacích, kde se tyto požadavky nedaří naplnit, což může vyústit až ke ztrátě klienta.

Můžeme tedy říct, že stěžejní roli hraje hardwarové technologické vybavení, nicméně nelze opomenout ani softwarovou připravenost, především na straně terapeuta jakožto profesionála. Jochmannová et al. (2023) zdůrazňují především vhodný výběr platformy, která by měla splňovat několik funkcí, jako sdílení obrazovky či zachycení fotky nebo videa. Konkrétní typy platforem zmiňuje například Ernst (2020) – jedná se o programy jako *Zoom*, *Google Hangouts*<sup>4</sup> či *Skype*. Platformy můžeme rozdělit na dvě skupiny také podle úrovně zabezpečení, robustnosti a kvality – platformy pro klinické využití (například programy *Jitsi Meet* či *Microsoft Azure*) a platformy pro osobní komunikace pacienta, které využívá pro komunikaci při hospitalizaci nebo v pobytových zařízeních (kupříkladu *WhatsApp* nebo *Facebook Messenger*) (Jochmannová et al., 2023).

### 1.3 Psychologické poradenství

Doména poradenství je oproti psychoterapii poměrně široká, může mít mnoho podob a forem – párová, skupinová, individuální a zároveň může jít o poradenství finanční, právní, pedagogické aj. V rámci této podkapitoly se budeme věnovat především psychologické doméně poradenství, a to konkrétně její online podobě, tedy internetovému poradenství.

Podle Baštecké (2009) je psychologické poradenství jednoduše řečeno forma pomoci, kterou poradce nabízí klientovi, přičemž je tato pomoc realizována v rámci vzájemné spolupráce, kde poradce poskytuje informace a rady s cílem nalézt řešení konkrétního problému v klientově nepříznivé situaci. Poradce v rámci své role provádí činnosti zaměřené na překonání psychologických problémů klienta a zároveň podporuje

---

<sup>4</sup> Dnes již platforma *Google Meet*



rozvoj jeho osobnosti. Poradcovy metody práce také částečně sdílí prvky s psychoterapií, sociální prací a pedagogikou (Hartl & Hartlová, 2010). Baštecká (2009) dále uvádí, že poradci mohou do své práce integrovat také prvky *koučování*, což je metoda sloužící k rozvoji výkonu jedince s cílem maximalizovat jeho vlastní potenciál za využití jeho silných stránek.

Poradce se zde často zaměřuje na oblasti týkající se sebevědomí, sebedůvěry a sebehodnocení – klienti přicházejí s otázkami vnímání vlastního sebeobrazu nebo s touhou změnit některé své konkrétní vlastnosti (Kowalczyk & Clark, 2023). Špatenková (2023) dále uvádí jako další časté téma náročné životní situace – zde se jedná o případy, které od klientů vyžadují určitou míru adaptability (například situace spojené s životními ztrátami), což se mnohdy nedaří a zakázku pak tedy tvoří vyrovnání se s danou situací co nejefektivněji.

V online prostředí se nejvíce setkáme s termínem *internetové poradenství* (IP). Stejně jako u předchozích disciplín, i zde nalezneme nespočet definic a forem. Pro ilustraci si uvedeme definici dle Horské et al. (2010), podle kterých je IP forma poradenské služby poskytovaná klientům nacházejících se v určité situaci, kterou chtějí vyřešit vyhledáním odborné pomoci prostřednictvím internetu. Tato forma komunikace je zároveň preferována těmi klienty, kteří nechtějí či nemohou konzultovat svoji situaci s odborníkem za použití telefonu nebo v rámci osobního setkání. Autoři dále uvádějí několik možných forem IP (např. prostřednictvím videokonference či skrze VOIP<sup>5</sup>), nicméně pro naše potřeby postačí zmínit dvě základní formy IP, a to *e-mail* a *chat*.

Při e-mailové komunikaci dochází k terapeutickému rozhovoru mezi poradcem a klientem, ovšem není zde snaha o napodobení poradenství v rovině tváří v tvář – je zde přítomno několik fenoménů časově-zpožděné výměny slov jako u tradiční korespondence ve formě dopisů (Kraus et al., 2017). Dle Horské et al. (2010) je možná i díky této klasické podobnosti s dopisem e-mailová forma tak oblíbená, jelikož je pro klienty jednoduchá a familiární. Kraus et al. (2017) zde zmiňují také fenomén psaného bondingu (*text-based-bonding*), kdy může mezi klientem a poradcem za pomoci e-mailové interakce docházet k intimnějšímu a intenzivnějšímu kontaktu – pro některé je jedince je snazší vyjádřit lépe své emoce a pocity skrze psaní, navíc když jsou u něj ponechání o samotě.

---

<sup>5</sup> VOIP: *voice over internet protocol*; jinými slovy telefonování prostřednictvím internetu – jde o internetovou podobu klasického telefonního hovoru (Horská et al., 2010).

Chatová forma IP tvoří velmi důležitou alternativu formy e-mailové – zde se jedná o mluvený rozhovor klienta a poradce v reálném čase, tedy obě strany jsou připojeny k internetu současně (Horská et al., 2010). Jedná se o velmi oblíbenou a dostupnou formu pomoci, která je velmi často i cíleně vyhledávána. Možným vysvětlením je naplnění jedincových potřeb, konkrétně potřeby místa, péče, bezpečí, podpory a limitu<sup>6</sup>, které je jedinec schopen naplnit v chatovacím prostředí o něco lépe než v jiných prostředcích komunikace (Horská et al., 2021). O pozitivním efektu chatovacího prostředí hovoří také Kraus et al. (2017), podle kterých nabízí prostředí chatu podobné benefity jako setkání tváří v tvář i přestože se poradce nesnaží s klientem tento kontakt napodobovat – lze zde tedy pozorovat i unikátní pozitivní působení chatu jakožto média.

Můžeme tedy říct, že distanční formy mají své patřičné místo. Vidíme jistou účinnost a potřebu těchto forem pomoci – představují pro klienty užitečnou příležitost pomoc poskytnout, a to přinejmenším stejně efektivně (či v některých případech i více) než osobní setkání poradce a klienta tváří v tvář, nicméně i přesto dochází některými odborníky k jejich devalvaci (Špatenková et al., 2011). Kraus et al. (2017) navíc zdůrazňují, že digitální technologie a online prostředky by neměly být v pomáhajících profesích odborníkům vnucovány, jelikož by se do interakce s klientem mohl promítnout poradcův odpor – například ve formě inkongruentní komunikace nebo absence autenticity, což může vyústit v neúspěšně poskytnutou podporu.

---

<sup>6</sup> Jedná se o pět základních vývojových potřeb jedince dle teoretického základu terapeutického systému *Pesso Boyden System Psychomotor* (Horská et al., 2021).

## 2 ONLINE PROSTŘEDÍ

V této kapitole se budeme věnovat samotnému aspektu online prostředí. Konkrétně se více zaměříme především na představení kyberprostoru a internetu a také se pokusíme vymežit a specifikovat některé vybrané fenomény, které jsou s kyberprostorem a podporou prostřednictvím online prostředí úzce propojeny.

### 2.1 Kyberprostor

Kyberprostor neboli *cyberspace*, patří k nejrozšířenějším fenoménům digitálních technologií současnosti. Současně je velmi blízce spjat i s prostředím internetu a společně tvoří podstatnou část našich každodenních životů. Ačkoliv se na první pohled mohou zdát oba termíny totožné, existují v jejich definicích a charakteristikách určité rozdíly, které se pokusíme v následujících řádcích popsat.

Protože se kyberprostor souběžně vyvíjí a mění s vývojem ICT (*informační a komunikační technologie*), neexistuje jedna univerzální definice, přesto se ovšem tento termín definovat pokusíme. Bryant (2001) považuje kyberprostor za médium, které tvoří základ pro online komunikaci, především díky možnosti transformovat výměnu informací mezi dvěma osobami z fyzické roviny do roviny virtuální. Hulanová (2012) hovoří o prostoru, který byl vytvořen digitálně za pomoci moderních technologií, kdy jde o určitý umělý svět, do kterého jedinec aktivně vstupuje a zasahuje. Dle Greenfield (2016) je kyberprostor unikátní prostředí, které je specifické absencí linearit – umožňuje nám k informacím přistupovat nahodile, navíc s možností návratu, a to s velmi krátkým časovým odstupem mezi akcí uživatele a odezvou kyberprostoru. Zároveň kyberprostor disponuje vlastní geografii, která se skládá z několika sítí a uzlů, které se podílejí na přístupu informací a jejich přenosu z místa kde jsou generovány a uloženy (Gulpe et al., 2018). Podobného názoru jsou také Ottis a Lorents (2010), kteří zdůrazňují jádro kyberprostoru jako celosvětově propojenou síť dat, hardwaru a softwaru.

Obecně tedy můžeme o kyberprostoru říci, že je pro něj specifická globální propojenost a lidský kontakt. Tento globální aspekt s sebou přináší zejména sociální benefity, kdy může jedinec zůstat v kontaktu s rodinou či známými prakticky odkudkoliv (Uhl et al., 2011). Podle Ševčíkové (2014) se dnes na elektronickou komunikaci v mnoha

ohledech spoléháme a jsme na ni jakožto společnost do jisté míry závislí, což dokládají také Pan et al. (2023), podle kterých mohou mít diskuze v kyberprostoru (zejména pak politické či morální) velmi výrazné dopady na skutečnosti v reálném prostředí.

Jak bylo uvedeno výše, internet je velmi blízce spjat s kyberprostorem, ovšem jedná se o dva rozdílné pojmy. O rozlišení těchto termínů se pokouší například Linde (2013), který kyberprostorem označuje veškerou komunikaci a interakci probíhající online a **internet** představuje vesměs pouze elektronické globální propojení miliard lidí. Praktickou definici internetu nabízí také Šmahaj (2014), podle kterého internet reprezentuje globální síť spojující počítačové sítě lokální, která umožňuje přístup k písemným, zvukovým a vizuálním informacím a současně nabízí široké spektrum služeb v podobě webových stránek, vyhledávačů nebo sociálních sítí.

Na internet lze pak nahlížet také z psychologického hlediska jako na prostředek interakce mezi lidmi, který má významný vliv na chování, rozhodování, emoce a postoje jedinců. Díky přítomnosti internetu dnes existuje virtuální sociální prostředí, kde mohou lidé interagovat, spolupracovat a vzájemně diskutovat a sdílet informace (Barak, 2008). Zároveň může tento online prostor jedinec vnímat jako rozšíření jeho vlastního intrapsyckého světa, rozšíření vlastní osobnosti či mysli, díky čemuž může v tomto prostředí vyjádřit také své preference a zájmy (Barak & Suler, 2008). V tomto kontextu můžeme zmínit především roli sociálních sítí, které nabízí vlivem rostoucího vývoje mobilních zařízení velmi dostupnou cestu k sociálním interakcím a sociální opoře (Smith et al., 2021).

## 2.2 Vybrané fenomény kyberprostoru

Šírokost kyberprostoru s sebou přináší také svá vlastní úskalí a specifika a bylo by téměř nemožné pokusit se je popsat a přiblížit všechny, proto se v této podkapitole budeme s přihlédnutím ke kontextu diplomové práce věnovat pouze některým z nich. Na začátek si ovšem v obecné rovině můžeme představit některé typické rysy kyberprostoru.

Základní rysy kyberprostoru popisuje ke konci 90. let **John Suler** (1996), který mezi ně řadí například sníženou citlivost, flexibilitu identity, pozměněné vnímání, rovnost statusu a přesah vzdálenosti nebo sociální multiplicitu. Bližší popis a shrnutí udává tabulka níže (viz *Tabulka 1*).

Rysy kyberprostoru	Stručná charakteristika a shrnutí
Snížená citlivost ( <i>reduced sensations</i> )	Naše smyslové vnímání je jistým způsobem v kyberprostoru limitováno – mnohdy vidíme a slyšíme dotyčnou osobu na druhé straně obrazovky, ovšem kvalita podnětů bývá většinou narušena.
Flexibilita identity ( <i>identity flexibility</i> )	Jedinec může vyjádřit pouze části své identity nebo může zůstat zcela anonymní. Některá prostředí zároveň umožňují volbu libovolného jména nebo prezentaci prostřednictvím virtuálního kostýmu, tzv. „avatařa“.
Pozměněné vnímání ( <i>altered perceptions</i> )	Sezení v tichosti před monitorem při psaní e-mailů nebo chatování může vyvolat až určitý změněný stav vědomí. U některých jedinců může dojít i ke stavu připomínající snění, a právě tyto snící stavy mohou zvyšovat atraktivitu kyberprostoru.
Rovnost statusu ( <i>equalized status</i> )	Ve většině případů má na internetu svůj hlas každý, nezávisle na statusu, bohatství, rase či genderu a pohlaví. Všichni jsou na stejném hřišti. Hlavní roli přebírají komunikativní dovednosti, kvalita nápadů a technické know-how, nikoliv jedincovo postavení ve vnějším světě.
Přesah vzdálenosti ( <i>transcended space</i> )	Geografická vzdálenost nemá na komunikaci prakticky žádný vliv – svět se stává malým. Tato irelevantnost vzdálenosti je významná především pro jedince se specifickými zájmy či potřebami, kteří tak mohou nalézt podobně smýšlející lidi či podpůrné skupiny téměř kdekoli.
Sociální multiplicita ( <i>social multiplicity</i> )	Jedinec může komunikovat se stovkami lidí z celého světa – dovede „multitaskovat“ a vést konverzaci pomocí chatu s několika lidmi současně. Zároveň je velmi snadné zaměřit svou pozornost na konkrétní osobu či skupinu lidí pomocí vyhledávače a začít s nimi interagovat.

*Tabulka 1 – Stručné shrnutí rysů kyberprostoru dle Suler (1996)*

Další charakteristické prvky kyberprostoru zmiňuje také Šmahel (2003), který mezi ně řadí následující složky – časová flexibilita, písemný projev, prostředí bez zábran, absence vlastní osoby jako fyzického objektu, částečná anonymita a další. U aspektu anonymity se v následujícím odstavci pozastavíme a podíváme se na některé bližší souvislosti v kontextu podpůrných služeb.

### **2.2.1 Anonymita v online prostředí**

Anonymitu patrně netřeba definovat, nicméně obecně anonymitou myslíme rozhodnutí jedince zůstat beze jména či úmyslné vynechání některých informací, které by usnadnily identifikaci daného jedince (např. místo bydliště, povolání aj.). Nitschinsk et al. (2022) velmi příhodně označují anonymitu jako kontinuum sahající od rozpoznatelnosti po kompletní neidentifikovatelnost. Spolu s pobytem v kyberprostoru a používáním internetu je určitá míra anonymity od jedinců očekávána a je také součástí atraktivity mnoha podpůrných online služeb. Jedince lze považovat za anonymního i v případě, že nepoužije stejné označení několikrát po sobě nebo zvolí pro svou identifikaci určitý standardizovaný identifikátor jako „student“, „člen“, „guest“ apod. (Kabay et al., 2012). Prvek anonymity s sebou nese ovšem i některá rizika, například ve spojitosti s fenoménem *trollingu*, který může být osobami v kyberprostoru využíván k manipulaci či dokonce vydírání (Kožíšek & Písecký, 2016). Podle Nitschinsk et al. (2022) je účelem tohoto úmyslně disruptivního chování také osobní potěšení daného jedince, který trolling provádí. Toto chování ve spojitosti s pohodlím anonymity může přispívat také k zneužívání podpůrných služeb ve formě testovacích dotazů a jiných nekalých praktik.

Dle Huang et al. (2020) patří k benefitům anonymity také posílení sebedůvěry těchto digitálních taškářů a jiných delikventů, kteří se beze strachu z následků svých činů snáze aktivně dopouštějí negativního chování. Podobného názoru jsou i Pan et al. (2023), kteří ve spojitosti s online anonymitou vyzdvihují také větší výskyt sebestředného a asociálního chování jedinců. Autoři zároveň považují anonymitu za kritický element online disinhibičního efektu, který si představíme dále.

### 2.2.2 Disinhibiční efekt

Jak jsme již několikrát zmínili, online formy komunikace se stávají čím dál sofistikovanějšími a dostupnějšími. Lidé po celém světě se mohou společně propojit za pomoci počítače, laptopu nebo mobilního zařízení, a to vše z pohodlí domova. Online komunikaci ovšem provází a charakterizuje jeden specifický fenomén – online disinhibiční efekt, který je přítomen u různých diskuzí, hledání informací, online učení nebo skupinovém chování (Lapidot-Lefler & Barak, 2012). Ten můžeme dle Joinsona (2007) označit jako snížení inhibitorů chování v online prostředí. Jedinci v kyberprostoru často dělají a říkají věci, které by v reálném kontaktu tváří v tvář tak snadno nezvládli, cítí se více uvolnění a ve svém vyjadřování jsou otevřenější (Suler, 2004). Obecně tedy můžeme říci, že v rámci komunikace překonává jedinec překážky nesmělosti a ostychu, odkládá zábrany a případně může také překročit i jistá omezení a tabu až za hranici normy (Vybíral, 2009).

Disinhibice působí dvěma směry – může být maligní a toxická (*benign or toxic*) nebo chceme-li, pozitivní a negativní (Suler, 2004; Willard, 2003). V pozitivním slova smyslu se může disinhibice u jedince projevat ve větší otevřenosti, štedrosti a laskavosti; a naopak negativní projevy zahrnují drsnou kritiku, hněv, zlost a v některých případech i agresi a výhrůžky (Suler, 2004).

Toxická disinhibice bývá velmi často spojována s aspektem anonymity, kdy jedinci často volí takové chování a myšlenky právě díky svému přesvědčení, že se v online prostředí nemusí bát o svou sebe prezentaci a bát se soudů ostatních účastníků internetu, ovšem je potřeba myslet i na další potencionální faktory, které mohou tento negativní vlivy podpořit (Joinson, 2007). Těmto faktorům se věnovali například Lapidot-Lefler a Barak (2012), kteří zkoumali vliv očního kontaktu a také John Suler (2004), který popsal několik faktorů podílejících se na online disinhibičním efektu – několik z nich zmiňujeme v následující tabulce (viz *Tabulka 2*).

Faktory disinhibičního efektu	Popis a shrnutí daného faktoru
Disociativní anonymita ( <i>dissociative anonymity</i> )	Při pohybu na internetu je pro jedince velmi snadné zastříit svou „offline“ identitu. Vidíme sice uživatelské jméno či e-mail, ovšem tyto informace většinou o jedinci takřka nic nevyprávějí. Víme jen to, co se nám daná osoba rozhodne sdělit, což dělá tuto anonymitu jeden z principiálních faktorů disinhibičního efektu.
Neviditelnost ( <i>invisibility</i> )	Mnohá online prostředí nemají možnost vizuálního kontaktu – zejména pak prostředí založené na textové komunikaci (např. webové stránky, chatroomy, message boardy atd.). Lidé často ani neví, jestli na druhé straně obrazovky někdo je. Právě tato neviditelnost dodává jedincům odvahu chovat se určitým způsobem či navštívit místa, která obvykle nenavštěvují.
Asynchronicita ( <i>asynchronicity</i> )	Při e-mailovém kontaktu nebo kontaktu přes message boardy a fóra je komunikace asynchronní – lidé mezi sebou nemají interakci v reálném čase, není tam přímá odezva a zpětná vazba. Pro daného jedince není okamžité vyrovnání se s reakcí a sdělením druhé osoby nezbytné, odpověď často přichází s minutovou, hodinovou či měsíční prodlevou, což podporuje disinhibici účastníků.
Solipsistická introjekce ( <i>solipsistic introjection</i> )	Vlivem textové komunikace a absencí podnětů tváří v tvář může člověk vnímat jakési splnutí jeho vlastní mysli s myslí jeho online společníka. Jedinec tak vědomě či nevědomě prožívá čtení zpráv jako hlas v jeho hlavě, který mohou doprovázet i vizuální podněty znázorňující možnou podobu či chování druhé osoby podle toho, jak si daný jedinec představuje, že vypadá nebo jak se chová.
Disociativní imaginace ( <i>dissociative imagination</i> )	Pro některé uživatele internetu je velmi snadné z online prostředí utéct – odlišují svou „online“ postavu od vlastní osoby v reálném světě. Online přítomnost mohou vnímat jako hru s normami a pravidly, které se nevztahují na každodenní život a nemusejí za své činy a chování v online prostoru nést zodpovědnost.

*Tabulka 2 – Popis faktorů podílejících se na disinhibičním efektu (Suler, 2004)*

### 2.2.3 Dostupnost

Dostupnost je jedním z největších lákadel internetu a online prostředí obecně. V dnešním světě jsme schopni se dostat téměř k jakékoliv informaci během pár vteřin, a to s minimální námahou – stačí vytáhnout mobilní telefon či jiné zařízení a spustit vyhledávač.

Nicméně *dostupnosti* myslíme také dostupnost online podpory prostřednictvím kyberprostoru – v časovém kontextu, v ekonomickém a sociálním (Horská et al., 2021).



Dostupnost podpory může být zároveň výhodou například pro jedince v sociální izolaci či s omezenou sociální výbavou nebo pro jedince trpící fyzickým, psychickým či smyslovým postižením, a to nezávisle na jejich vzdálenosti (Horská et al., 2010).

Nutno ovšem dodat, že i přes tyto snahy upravit podmínky dostupnosti internetové podpory nemusí být tak lehce dostupná všem uživatelům, zejména ve spojitosti s orientací v kyberprostoru a znalostech digitálních technologií, kde zřejmě hraje roli i věk. Ačkoliv se dnes online podpůrné služby dostávají i mezi starší věkové kategorie, dříve byla hlavní klientela tvořena vzhledem ke stylu komunikace jedinci z mladší věkové skupiny (Horská et al., 2021).

Tyto nerovnosti zde mají patrně na svědomí generační vlivy v kontextu digitálních technologií – jejich rapidní nárůst změnil způsob, jakým mladší generace zpracovává a používá informace. Často vyžadují pro učení a vývoj multimediální prostředí, na rozdíl od jejich rodičů a jsou v kyberprostoru *jako doma* (Suler, 2015). V tomto kontextu lze hovořit o tzv. *digital natives* (digitální domorodci) a *digital immigrants*<sup>7</sup> (digitální imigranti). Domorodce téměř po celý život doprovází digitální technologie a zdařile se v kyberprostoru orientují, kdežto imigranty tyto technologie zastihly až poté, co dosáhli dospělosti, a ne všem se povedlo začlenit je do svého života a fungování (McCrindle, 2014).

I když je díky dostupnosti internetu tato cesta za oporou pro uživatele téměř bez překážek, může s sebou nést určitá rizika a nevýhody, a to především v momentě, kdy se jedinec dostane k informacím poskytovaných laiky. Tento prvek zmiňují Bjärehed et al. (2023), podle kterých dostupnost online podpory nabývá na významu především v případě, že offline podpora není pro jedince možná a osoby v nouzi tak mohou velmi lehce získat přístup k dalším lidem s podobnými problémy a zkušenostmi, kteří jim v dané situaci mohou nabídnout útěchu a pochopení.

Autoři ovšem uvádějí, že ačkoliv je tato forma podpory pro uživatele pozitivní, často může díky absenci odborných znalostí vést k neúmyslným neúčinným či dokonce škodlivým radám a je zde také riziko úmyslných škodlivých reakcí, například formou trollingu, šikany nebo dalších povzbuzování k problémovému chování (Bjärehed et al., 2023).

---

<sup>7</sup> Tyto termíny původně pochází od autora Marka Pinskyho a jeho článku z roku 2001 „*Digital Natives, Digital Immigrants*“ (Suler, 2015). Do *digital natives* řadíme generace Y, Z a Alfa; *digital immigrants* pak zastupuje generace baby boomers (McCrindle, 2014).

# 3 PODPŮRNÁ PRÁCE V ONLINE PROSTŘEDÍ

Ve třetí kapitole této diplomové práce si představíme dvě specifické formy pracovního prostředí podpůrných intervencí, konkrétně chat a e-mail a zároveň si blíže přiblížíme jejich některé charakteristiky. V další části kapitoly si potom uvedeme některá nejčastější témata, se kterými klienti do těchto online prostředí za podporou přicházejí. V závěru nás pak čeká stručný přehled dostupnosti podpůrných pracovišť a služeb na území ČR.

## 3.1 Specifika online komunikace – chat & e-mail

Jedno z témat naší práce se soustředí také na speciální typ komunikace v digitálním prostředí, proto jí budeme věnovat následující podkapitolu. I když sem spadají i multimediální přenosy, jako je například videohovor, budeme pro naše účely více rozebírat důležitější způsoby spojení a těmi jsou email a chat.

Názvy této formy spojení mezi lidmi se v literatuře liší, můžeme najít pojem „počítačově zprostředkovaná“, který však odkazuje ke komunikaci vedené výhradně skrze počítač, což s vývojem tabletů či chytrých telefonů a dalších technologických nástrojů ztrácí na významu, nicméně se i tak tento pojem dá použít jako souhrnné označení komunikace v kyberprostoru (Yao, & Ling, 2020). Zde v práci budeme využívat různé výrazy pro online formu komunikace synonymně.

V první řadě je možné komunikaci rozdělit na *synchronní* a *asynchronní*. Synchronní znamená, že v reálném čase sledujeme a přijímáme sdělení protějšku, což se většinou děje právě při rozhovoru tváří v tvář. Není zde takový prostor pro rozmýšlení odpovědi ani pro opravování se uprostřed výpovědi. V klasickém internetovém prostředí se této vlastnosti nejvíce blíží chat, který je nejrychlejším módem výměny informací (Werry, 1996), hlavně když se jedná o skupinovou konverzaci, ve které naráz participuje více uživatelů (Roubal, 2019). Dle Dürscheid (2004) je pro tuto formu trefnější název kvazisynchronní, jelikož i přes rychlost nejprve zprávu dokončíme, upravíme a až poté ji odešleme ostatním.

Podle Schwartze et al. (2020) se v internetovém prostředí setkáváme spíše s asynchronitou, která nám umožňuje nechat si čas na odpověď, jaký bychom při osobním setkání mít nemohli. Mezi asynchronní formy patří například e-mail, jeden z nejstarších digitálních prostředků navázání kontaktu, který umožňuje i několikadenní (či měsíční) prodlevu (Yao, & Ling, 2020). Obě tyto vlastnosti komunikačního procesu mají bezesporu své klady i zápory, a to nejen v běžných rozhovorech, ale především v poradenství nebo krizové intervenci.

Mezi další rozdíly můžeme zahrnout například ochuzení o neverbální složku, která, jak je obecně dobře známo, přenáší většinu předávané zprávy a svým významem mnohdy předčí vyslovené (Roubal, 2019). V běžné online komunikaci používáme pro podtržení významu nebo doprovodných emocí z velké části takzvané *emoji*<sup>8</sup> (Novak et al., 2015). Samozřejmě dopomocť pochopení mohou i interpunkční znaménka nebo typografické úpravy, nicméně nejsou užívány v takové míře. Nad online komunikací tedy, dá se říct, máme mnohem větší kontrolu, jelikož do velké míry ovlivňujeme, kolik informací o sobě druhému prozradíme. Vzhledem k chybějící vizuální složce si komunikační protějšek může domýšlet nejen náš vzhled, ale i pravděpodobný emoční stav (Vybíral, 2012). Tento fakt se vztahuje k jedné z předních vlastností internetové komunikace, a to k anonymitě. Při jiné formě rozhovoru jsme nuceni odhalit svou identitu, kdežto v kyberprostoru se můžeme vydávat za kohokoliv jiného (Suler, 2004). To může mít také kladný efekt pro terapeutické účely, jelikož jsme poté o sobě ochotni sdílet více osobních informací.

Jako zásadní úskalí se zde jeví dezinterpretace zpráv kvůli používání ironie nebo žertu (Crystal, 2006). V kontextu poradenství nebo krizové intervence se s ironickými výrazy dostáváme na tenký led, obzvláště pokud s klientem nemáme navázanou dlouhodobou spolupráci, a jako pomáhající pracovníci bychom se měli držet zásady neužívat obrazný jazyk (ovšem většinou nezabráníme tomu, aby dané formy neužíval klient).

## **3.2 Specifická témata podpůrných intervencí**

Potíže klientů většinou bývají velmi různorodé a individuální, nicméně některé témata jsou čtenější než jiná, a to zejména problematika úzkosti, deprese, sebepoškození a suicidálních myšlenek (Dětské krizové centrum, 2023; Linka bezpečí, 2023;

---

<sup>8</sup> *Emoji* neboli emotikony představují v soudobé komunikaci „smajlíky“, kterými může autor zprávy blíže vyjádřit své pocity či jinak doplnit své sdělení.

Nepanikař, 2023; iPoradna, 2023). Vzhledem k tomu, že tato témata u klientů v online prostředí dominují, stručně si je v následujících pár odstavcích charakterizujeme.

Úzkost lze charakterizovat jako jedincem vnímaný nepříjemný pocit bez konkrétního obsahu – je tvořen neurčitými a nejasnými obavami, napětím či strachem a je často doprovázen silnou vnitřní tenzí a vegetativními příznaky, např. zvýšená dechová a tepová frekvence, pocení, třes, aj. (Orel, 2020). Oproti tomu úzkostnost chápeme jako osobnostní nastavení jedince, kdy má daná osoba tendenci prožívat situace s vyšším pocitem nejistoty a pohotovosti, což se projevuje také v jeho chování (Vymětal, 2007).

K úzkosti bývá často přidružen také strach, ovšem ten se od úzkosti výrazně liší, a to v konkrétnosti daného podnětu, který onen nepříjemný pocit v jedinci vyvolává – v případě úzkosti je tento podnět neurčitý, ovšem u strachu jedinec reaguje na konkrétní podnět a obsah, který vnímá jako ohrožení, reaguje tak na racionálně poznané a srozumitelné nebezpečí (Vymětal, 2004; Plháková, 2023).

V rámci jedincovy psychiky se úzkost projeví především v jeho myšlení, kde dominují myšlenky s katastrofickými scénáři či úzkostným obsahem a zároveň u úzkostné osoby dochází k zúžení jejího vnímání, což má za následek ještě silnější fixaci jedince na nepříjemné myšlenky (Praško, 2005; Praško et al., 2008). V rámci těchto myšlenek pak může jedinec negativně vnímat sebe i své okolí, což může být doprovázeno také ztrátou sebedůvěry a sníženou sebejistotou – tento mechanismus může mít za následek volbu nevhodných rozhodnutí a častější chybování, čímž se u jedince úzkost opět zvyšuje a úzkostná osoba se tak dostává do začarovaného kruhu úzkosti (Honzák, 2020).

K úzkostí bývá někdy přidružena i deprese. Ta je dle Orla (2020) charakteristická depresivní náladou, ovšem důležité je její trvání, kdy se tyto projevy musí vyskytovat po dobu alespoň dvou týdnů. Tato depresivní nálada se vyznačuje smutkem, ztrátou smyslu, zájmů a pocitu radosti. Kromě nálady se deprese vyznačuje také změnami v myšlení a psychomotorice – jedinec vykazuje depresivní myšlení projevující se pesimistickým laděním a negativním sebepojetím, přičemž může vyústit až do bludného myšlení. V případě psychomotoriky vidíme u jedince zpomalení v pohybech, gestech a v řečovém tempu (Vymětal, 2003). Narušení lze pozorovat také u kognitivních funkcí, kde bývá oslabení v oblasti exekutivních procesů, rychlosti zpracování informací a verbální paměti, což představuje pro daného jedince významnou překážku v jeho každodenních aktivitách (Vancappel et al., 2021).

Na rozvoji depresivní symptomatiky má podíl mnoho faktorů, mezi kterými mohou být například i špatné životní podmínky jedince. Pokud daná osoba žije v prostředí, kde je špatná kvalita ovzduší, hlučno, omezený přístup do přírody či obecně nedostatečná kvalita obydlí nebo mezilidských vztahů, může pro ni být velmi náročné, ba někdy i nemožné, toto prostředí ovlivnit a vymanit se tak z depresivního ladění (Rautio et al., 2017). Nepřekvapí nás tedy, že z hlediska prevalence představuje deprese jeden z nejčastějších globálních problémů, často právě u adolescentů, kde navíc bývá symptomatika podporována i dalšími determinanty jako šikanou či pocitem osamělosti (Singh et al., 2023).

Depresivní či úzkostná symptomatika pak může sama o sobě přispívat k sebepoškození či k suicidálním tendencím. Sebepoškození je forma autoagrese, kdy si jedinec sám sobě způsobí na těle újmu, nejčastěji pořezáním nebo popálením (Orel, 2020). Kriegellová (2008) zmiňuje jeden z důležitých aspektů sebepoškození, a to je absence touhy zemřít – jedinec sice vědomě poškozuje svou tělesnou tkáň, ovšem nedělá to se suicidálním záměrem. Dle Orla (2020) vyplývá sebepoškození z narušeného sebeobrazu či ze sebenávisti a motivem je zde většinou touha potrestat se, nicméně v určitých případech může jedinci sloužit akt sebepoškození jako ventil přebytečného vnitřního napětí.

Sebepoškozovací chování má mnoho variant a forem, ovšem dvě nejčastější metody jsou sebetrávení/předávkování (*self-poisoning/overdosing*), kde je cílem poškodit vnitřní tkáň za pomoci nadměrného požití léků, drog nebo alkoholu a sebezraňování (*self-injury*), kdy dochází k poškození tkání prostřednictvím pořezání, popálení, poškrábání či propichování (Kriegelová, 2008).

Orel (2020) uvádí, že sebepoškození může probíhat jednorázově nebo opakovaně, což může být patrné zejména u některých častých komorbidit, jako například u hraničního typu emočně nestabilní poruchy osobnosti. Další významnou komorbiditou jsou mimo afektivní poruchy především poruchy příjmu potravy (PPP) – zde se mnohdy vyskytuje sebepoškození současně s PPP, nicméně tendence k sebepoškození může epizodě PPP předcházet nebo se může objevit až ex-post (Solano et al., 2004). Dle Kriegelové (2008) může sebepoškození u PPP hrát roli náhrady hladovění a také nabízí jedinci rychlejší uspokojení.

Problematickou komorbiditou je pak suicidální jednání. Zároveň může být obtížné sebepoškození od tohoto chování odlišit. Ačkoliv je sebepoškození jedincem pácháno

bez úmyslu zemřít, mohou jeho důsledky být natolik závažné, že ke smrti povedou (Orel, 2020). Podobného názoru je také Kriegelová (2008), která uvádí některé charakteristické rizikové faktory společné jak sebepoškozování, tak suicidálnímu chování – patří mezi ně například depresivní epizoda, šikana, potíže v práci či ve škole, abúzus návykových látek, neshody s vrstevníky, rodiči či sourozenci, aj.

Pokud se jedinci podaří vlastním úsilím a úspěšným sebevražděným chováním zemřít, hovoříme o sebevraždě (Bednářová et al., 2022). Sebevražda je závažným fenoménem zejména kvůli jejímu globálně stoupajícímu počtu dokonaných sebevražd, ale také z důvodu velkého výskytu sebevražděných pokusů, tedy sebevražd, které nejsou úspěšné (Orel, 2020).

Jedinec může mít pro sebevraždu různorodé záměry a motivy – daná osoba například nemusí mít za cíl zemřít, ale pouze upozornit na svou tíživou situaci, a proto může sáhnout po sebevraždě jako po volání o pomoc; v tomto případě bychom hovořili o demonstrativní sebevraždě<sup>9</sup>. Pokud je ovšem u dotyčného přítomno opravdové přání ukončit svůj život, například z důvodu těžkého onemocnění či ztráty dlouhodobého partnera, zvolí jedinec sebevraždu jako jediné logické řešení své subjektivně neřešitelné situace a hovoříme o bilanční sebevraždě (Otřisal & Ralbovská, 2022). V kontextu motivů můžeme dle Orla (2020) sebevraždu rozdělit na biickou<sup>10</sup>, kde motivy jedince vychází z reality (například zadlužení, nástup do výkonu trestu, opuštění aj.) a dále na patickou – zde je sebevražda manifestována určitou psychopatologií (například těžkou depresí, bludy či halucinacemi).

Motivy pro sebevražděné jednání jsou tedy velmi pestré a často také dosti komplexní – zřídka hraje roli pouze jeden faktor. Nejčastěji se jedná o souhru psychických, sociálních, biologických a enviromentálních příčin (Stone et al., 2017). Zároveň zde vidíme i významné rizikové faktory, a to především předešlý nedokonaný suicidální pokus u samotného jedince nebo suicidální pokus v minulosti v rámci rodinné anamnézy (Rothman & Sher, 2021). Stone et al. (2017) dále zmiňují například depresi, pocit osamění, abúzus návykových látek, domácí násilí, finanční potíže či stigmatizaci okolí v případě přání vyhledat odbornou pomoc. Specifickou rizikovou skupinou pak mohou být také jedinci s homosexuální orientací nebo osoby procházející změnou pohlaví (Turecki et al., 2019).

---

<sup>9</sup> V tomto kontextu vidíme často spojení se sebepoškozováním, kdy jedinci volí především „slabší“ metody (například spolykání velkého množství léků).

<sup>10</sup> Do biické sebevraždy bychom mohli zařadit i bilanční sebevraždu jako jednu z jejích forem (Orel, 2020).

### 3.3 Dostupnost podpůrné péče

V současné době existuje několik pracovišť, které poskytují určitou formu podpůrné pomoci, a to nejen v podobě krizové intervence či internetového poradenství. Většinu podpůrných zařízení sdružuje ČAPLD (*Česká asociace pracovišť linek důvěry*) – ta na svých webových stránkách uvádí, že aktuálně sdružuje celkem 30 pracovišť, z nichž 11 poskytuje své služby skrze chat a 22 prostřednictvím e-mailové komunikace. Některé organizace zaznamenaly nárůst kontaktu v chatové podobě až o 80 % ve srovnání s daty z předchozího roku (CSS Praha, 2023). V kontextu dostupnosti je také nutno podotknout, že 16 pracovišť je celorepublikových a 18 pracuje v non-stop režimu (ČAPLD, 2024).

Pro ilustraci uvádíme v následující tabulce (viz *Tabulka 3*) také stručný výčet celkového počtu kontaktů pracovišť ČAPLD s důrazem na chatovou a e-mailovou formu pomoci. Data uvedená v tabulce pocházejí z výročních zpráv vybraných pracovišť, které jsou volně dostupné veřejnosti a jsou zveřejněné na jejich webových stránkách. Tabulka znázorňuje data za rok 2022<sup>11</sup>.

Název služby <sup>12</sup>	Zřizovatel služby	Kontakty skrze chat	Kontakty skrze e-mail
Linka bezpečí	Linka bezpečí, z. s.	4 866	4 079
Nepanikař	Nepanikař z. s.	3 000	2 000
Modrá Linka	Modrá Linka z. s.	1 594	363
LD Dětského krizového centra	Dětské krizové centrum, z. ú.	916	235
Olomoucká LD	iPoradna z. s.	773	238
LD STŘED	STŘED, z. ú.	750	174
Rodičovská linka	Linka bezpečí, z. s.	82	614

*Tabulka 3 – Přehled podpůrných intervencí vybraných pracovišť poskytovaných prostřednictvím chatu a e-mailů*

<sup>11</sup> Výjimku tvoří pracoviště LD STŘED – zde byla v době psaní diplomové práce nejaktuálnější výroční zpráva za rok 2021. Všechna uvedená data byla získána ze dne 15.2. 2024.

<sup>12</sup> LD – Linka důvěry.

Nutno dodat, že v dnešní době existuje také řada služeb, které jsou dostupné prostřednictvím aplikací na chytrých zařízeních – pro zajímavost zmíníme například aplikaci VOS, která nabízí chatovací podporu pomocí AI<sup>13</sup> asistenta, který je klientovi v případě potřeby dostupný prakticky kdykoliv a kdekoliv (VOS.health, 2024) nebo aplikaci Napanikař, která je dostupná v 11 jazycích a nabízí klientům první psychickou pomoc prostřednictvím několika podpůrných modulů (např. modul deprese, úzkosti, sebepoškozování aj.) (Napanikař, 2024).

---

<sup>13</sup> AI – *artificial intelligence* neboli umělá inteligence



## 4 VÝZKUMNÉ BĀDÁNÍ V KONTEXTU ONLINE PROSTŘEDÍ

V následující kapitole si představíme některé konkrétní aktuální výzkumy, které se zabývají poskytováním podpůrné pomoci v online prostředí s přihlédnutím na nejčastější specifická témata (viz podkapitola 3.2) a vnímanou interakci a vztah s klienty.

### 4.1 Představení vybraných výzkumů

Jak jsme již zmínili výše, jedním z nejčastějších specifických témat, které se do popředí online podpory dostává, jsou sebevražedné myšlenky. Této problematice se věnovali například Kohls et al. (2022), kteří tvrdí, že se často na chatovací poradenské služby obracejí adolescenti, které sužují právě tyto problematické myšlenky. Suicidalita je velmi aktuálním tématem mezi dětmi a mladými dospělými ve věku od 7 do 25 let. Adolescenti trpící suicidálními myšlenkami navštěvovali chat významně více a také častěji komunikovali v krátkých zprávách během jednoho chatovacího sezení ve srovnání s uživateli chatu, kteří sebevražednými myšlenkami netrpěli. Důvodem krátkosti zpráv může být například pokládání objasňujících otázek ze strany poradce, které jsou většinou jasně položeny a mnohdy se na ně dá odpovědět v dimenzi ano-ne.

Předchozí zjištění také ukazují, že adolescenti, kteří se necítí dobře, dávají přednost psaní oproti verbálnímu vyjádření svých pocitů a obav, jelikož je pro ně psaná forma v této situaci snazší, než hovoření tváří v tvář (Predmore et al., 2017). Nicméně spokojenost uživatelů, stejně jako pravděpodobnost doporučení těchto chatových služeb ostatním, nebyly mezi oběma výše uvedenými skupinami nijak významně odlišné.

Vidíme, že benefitem je i samotná forma komunikace, konkrétně psaná forma, což může být atraktivní právě pro mladší návštěvníky. Například dle zjištění Gould et al. (2021) vyhledávalo chatovací služby téměř 40 % nezletilých, a přes 70 % klientů mladších 24 let. S tvrzením, že chat využívají především lidé mladšího věku souhlasí i Mokkenstorm et al. (2017). Oproti chatujícím vyšší věkové kategorie, byli tito mladší jedinci připraveni pozitivněji hodnotit svého poradce, a především se na konci chatu cítili méně zarmoucení, deprimováni, přetížení a zaznamenali celkový úbytek sebevražedných myšlenek.

Oblíbenosti psaného kontaktu, a především i její efektivnosti se věnovali například Fukkink a Hermanns (2009) či Haner a Pepler (2016), podle kterých se ukazuje, že klienti přemýšlející nad sebevraždou spíše využívají chatové linky než telefonický kontakt. Až dvě třetiny sebevražedných klientů na konci chatu uvedly, že byl pro ně chat užitečný a téměř polovina vyjádřila, že se po chatové intervenci cítí méně sebevražedně.

Jobs et al. (2017) uvádějí, že 27 % účastníků, které tížily mírné až těžké myšlenky na sebevraždu, nemělo žádné suicidální myšlenky už po jednom měsíci léčby. Nelze samozřejmě předpokládat, že jeden chatový kontakt trvale odstraní riziko sebevraždy, nicméně jakékoliv snížení tohoto rizika v krizovém okamžiku může pro tyto klienty vytvořit možnost pro další hledání návazné péče či účast na dalších intervencích, které by mohly mít dlouhodobější účinek.

Můžeme si povšimnout, že určitou podporu na interakci s poradcem má i chatové prostředí, tedy převážně synchronní forma komunikace. Ovšem o téže formě se dá hovořit také v případě telefonické pomoci, která navíc svou mírou synchronicity chat převyšuje. Tomuto srovnání se věnovali například Efe et al. (2023), podle kterých je u telefonického hovoru její přímá a synchronní odpověď výhodou, kterou chatovací služba nemůže plně zaručit kvůli jisté asynchronní povaze – klienti během intervence v rámci chatu musí na odpověď čekat, což může být v krizových situacích náročné. Toto bychom ovšem mohli považovat také za výhodu, jelikož klienti tak mohou svoji zprávu poradci předat v chatu podrobněji, respektive je zde větší prostor pro přesnější formulaci stresujících myšlenek, jejich kognitivního seřazení a následného vytvoření smysluplné zprávy, která bude obsahovat všechny důležité informace. A stejný efekt lze předpokládat také u poradců.

O efektivitě online podpůrné práce tedy není pochyb a můžeme říci, že lze pozorovat i určitý zájem veřejnosti. Například dle Sindahl et al. (2018) byla zjištěna vysoká míra spokojenosti a pravděpodobnost doporučení služby ostatním, kdy se jednalo téměř o 90 % spokojených uživatelů, což naznačuje vysokou akceptovatelnost a proveditelnost online služeb a výsledky rovněž poukazují na důležitou roli, kterou tyto online služby mohou hrát v rané prevenci suicidalit. Tento potenciál je ale v současné době stále částečně nevyužit, jelikož v některých zemích, jako je např. Německo, je relativní nedostatek podobných online služeb.

Na interakci v online prostředí patrně významně působí také anonymita kyberprostoru. Výhodou zde může být například možnost vyjádřit některá nepříjemná, děsivá nebo pro jedince trapná témata skrze anonymitu online světa. Zároveň je tato cesta poměrně snadná, do jisté míry bezpečná a často bezplatná. Zde bychom mohli zmínit výzkum Cameron et al. (2023), který proběhl v rámci norské chatové poradny a zabýval se online intervencí šikany. Výzkumným souborem byly oběti šikany převážně ve věku 12 až 16 let a dle výsledků až třetina obětí šikany nikomu neprozradila svou zkušenost před samotným kontaktem s chatovací službou. K podobným výsledkům došly také další výzkumy (např. Cameron & Kovac, 2016; Unnever & Cornell, 2004).

Vidíme tedy, že online podpora poskytuje řadu možností a výhod. Nicméně prostředí chatu s sebou přináší i určité překážky. Dle Kohls et al. (2022) je například těžké udržet určitý standard hodnocení rizikového psychického stavu klienta, jelikož v online komunikaci prostřednictvím chatu chybí mimické signály, řeč těla, oční kontakt atd. Absence neverbálních signálů znesnadňuje poradcům vytvoření a v případě opakovaných intervencí i udržování terapeutického vztahu, který je jeden z klíčových faktorů v rámci efektivity psychologických služeb.

O prohlubování vztahu poradce-klient hovoří také Wright a Griffiths (2010), podle kterých hraje v celé interakci klíčovou roli dostatek informací o klientovi, konkrétně informace ohledně jeho identity a kontextu jeho situace – dostatečná informovanost poradce by byla nápomocná zejména při zajišťování bezpečnosti klienta, prohloubení jejich vztahu a s ním souvisejícího emocionálního propojení. V tomto ohledu je na místě zmínit také situace, které mohou být pro poradce úzkostné – například právě odpojení klienta během intervence v online prostředí. Klienti mohou v interakci s poradcem komunikaci kdykoliv ukončit, což poradci vnímají jako situaci, která je částečně mimo jejich kontrolu a pociťují v těchto případech úzkost (Fletcher-Tomenius & Vossler, 2009).

# VÝZKUMNÁ ČÁST

## 5 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

S rozvojem kyberprostoru a digitálních technologií přichází také určitá potřeba propojení a integrace těchto prostředků do pracovního prostředí pomáhajících profesí. Poptávku po podpůrné pomoci u klientů jednoznačně vidíme a dostupnost případné intervence skrze online prostředí je ještě více potencováno především smartphony a jinými mobilními zařízeními, které má v dnešní době k dispozici téměř každý.

Tento přesun do online podoby ovšem s sebou může přinášet řadu skrytých fenoménů a mechanismů, které mohou hrát v prožívání kyberúčastníků významnou roli – tedy nejen u klientů, ale také u samotných interventů a dalších odborných pracovníků. Právě jejich perspektiva je předmětem našeho výzkumu a budeme se snažit o co nejpřesnější a nejhlubší zachycení některých těchto fenoménů a procesů, které se mohou u našich probandů promítat v rámci jejich žitých zkušeností.

### 5.1. Výzkumné otázky a cíl výzkumu

Předmětem teoretické části bylo vymezení podpůrné intervence a dalších příbuzných oborů a podpůrných disciplín, představení kyberprostoru včetně popisu některých kyberfenoménů, propojení online prostředí a intervenční práce a uvedení do problematiky v kontextu aktuálního vědeckého bádání. V následujících částech diplomové práce se pokusíme tyto prvky přenést do reálných zkušeností vybraných jedinců.

Cílem našeho výzkumu je prozkoumat a popsat, jakým způsobem působí online prostředí na pracovníky poskytující podpůrné intervence prostřednictvím e-mailu a chatu, tedy jak kyberprostor ovlivňuje jejich odbornou práci, motivaci a prožívání. Na základě tohoto vymezení jsme si stanovili následující výzkumné otázky:

- 1) Jaké jsou motivy poradců pro práci v online prostředí?
- 2) Jakým způsobem vnímají poradci své online pracovní prostředí (chat a e-mail)?
- 3) Jakým způsobem prožívají poradci vliv online prostředí na jejich interakci a vztah s klientem?
- 4) Co považují poradci v online prostředí za úspěch a neúspěch?

# 6 METODOLOGICKÝ RÁMEC VÝZKUMU

V následující kapitole se seznámíme s metodologickým hlediskem našeho výzkumu. Nejdříve si představíme výzkumný soubor, dále metody výzkumu a v závěru zmíníme také etické aspekty výzkumu.

S přihlédnutím k výzkumným cílům, počtu účastníků výzkumu a snaze hloubkového poznání žité zkušenosti našich respondentů v online prostředí jsme pro náš výzkum zvolili jako výzkumnou metodu interpretativní fenomenologickou analýzu (zkráceně IPA), kterou řadíme mezi kvalitativní výzkumné přístupy. Metoda IPA dle Řiháčka et al. (2013) propojuje několik přístupů – fenomenologický, hermeneutický a idiografický a zaměřuje se na konkrétní jedincovu zkušenost v daném čase a prostoru, přičemž následně v rámci analýzy interpretujeme zkušenosti všech zúčastněných, tzn. pohled respondenta i samotné výzkumné osoby<sup>14</sup>.

## 6.1. Metody výběru výzkumného souboru a jeho charakteristika

Výzkumný soubor vznikl spojením dvou metod nepravděpodobnostního výběru. Jednalo se o metodu prostého záměrného výběru a metodu příležitostného výběru. Podle Miovskeho (2006) představuje prostý záměrný výběr jednoduchou metodu, kdy daného potencionálního uchazeče oslovuje sám výzkumník a s přihlédnutím ke stanoveným výběrovým kritériím ho pak může zařadit do výzkumu jako respondenta; u příležitostného výběru pak pro výběr uchazeče využíváme vhodnou příležitost prostoru a času a dobrovolnou motivaci jedince se výzkumu zúčastnit.

Pro propagaci výzkumu jsme využili různé sociální a komunikační sítě (Facebook, Instagram, Slack), kde se v rámci určitých veřejných i soukromých skupin vyplatil princip dobrovolnosti uchazečů. Také jsme oslovili i některá podpůrná pracoviště, která nabízí online formu pomoci, zda by byl někdo z dostupných odborných pracovníků ochoten se do výzkumu zapojit.

---

<sup>14</sup> Z tohoto důvodu je doporučeno provést také sebereflexi výzkumníka.

Do výzkumu se přihlásilo přibližně 17 uchazečů a mezi potencionální respondenty jsme zařadili 11 z nich. Respondenty jsme vybrali na základě těchto kritérií:

- a) jedná se o odborného pracovníka, který absolvoval alespoň akreditovaný výcvik krizové intervence;
- b) zvolený odborný pracovník poskytuje podpůrnou péči prostřednictvím e-mailu nebo chatu;
- c) daný pracovník je aktivně v praxi minimálně po dobu šesti měsíců.

Věkové rozmezí jsme zde nepovažovali za podstatné, proto jsme jej při výběru uchazečů nezohledňovali, nicméně věk respondentů si pro ilustraci uvedeme. Snažili jsme se ovšem o vyváženost výzkumného souboru z hlediska komunikačních forem (chat vs e-mail), což se nám nakonec podařilo. Se zapojením do výzkumu souhlasilo celkem šest osob. Konečnou podobu výzkumného souboru uvádíme v tabulce níže (viz *Tabulka 4*).

<b>Respondent<sup>15</sup></b>	<b>Forma pomoci</b>	<b>Věk</b>	<b>Délka praxe</b>
1. Kelly	Chat	25 let	30 měsíců
2. Patty	Chat	29 let	36 měsíců
3. Bella	E-mail	25 let	36 měsíců
4. Vincent	Chat	28 let	17 měsíců
5. Kirsten	E-mail	23 let	8 měsíců
6. Ian	E-mail	26 let	7 měsíců

*Tabulka 4 – Charakteristika výsledného výzkumného souboru*

## 6.2. Metody sběru dat

Kvalitativní výzkum má k dispozici řadu metod, ovšem pro náš výzkum jsme zvolili metodu rozhovoru (interview), která představuje jednu z nejpoužívanějších kvalitativních metod (Miovský, 2006). Pro sběr dat jsme používali jeden z nejběžnějších forem rozhovoru, a to rozhovor polostrukturovaný, čímž jsme dosáhli efektivní rovnováhy mezi jasnou strukturou a zachycením individuálních zkušeností jednotlivých respondentů.

---

<sup>15</sup> Jména respondentů uvedená v tabulce jsou čistě ilustrativní a náhodná, jelikož veškerá výzkumná data jsou anonymizována.



Jádro interview tvořilo celkem 20 otevřených otázek. Hlavní otázky byly zároveň obohaceny o několik doplňujících podotázek ve snaze lépe pochopit a zachytit respondentovu žitou zkušenost. Hlavními oblastmi interview byla motivace podpůrných interventů, jejich zkušenost v online prostředí a jejich vztah a interakce s klientem v jejich online pracovním prostoru (na chatu a na e-mailu).

Před samotným zahájením výzkumu jsme provedli celkem dvě pilotní interview – jedno tváří v tvář a druhé prostřednictvím online platformy Google Meet. Cílem zde bylo otestovat funkčnost technického vybavení (nahrávání, mikrofon) v obou variantách<sup>16</sup>, tedy online a face-to-face, čímž jsme chtěli předejít potencionálním překážkám a eliminovat možné technické závady při „ostrém“ sběru dat. Zároveň jsme tímto pilotním testováním docílili lepší připravenosti výzkumné osoby z hlediska časových nároků na respondenty.

Většina interview byla vzhledem k časovým možnostem respondentů a s přihlédnutím k jejich pracovní vytíženosti realizována v online prostředí za pomoci platformy Google Meet, ovšem podařilo se nám uskutečnit také dvě off-line setkání tváří v tvář. Časová náročnost interview se pohybovala v rozmezí 45-60 minut. K pořizování audiozáznamu jsme pro jistotu využili více zdrojů – celkem dva (v online verzi nahrávací software a mobilní zařízení a v off-line variantě dvě simultánní mobilní zařízení). Samotné přepisy interview pak vycházely v průměru na 11 stran A4.

### **6.3. Etické aspekty výzkumu**

V úvodu interview proběhlo seznámení s cílem a povahou výzkumu a s technickými informacemi ohledně průběhu interview (časová náročnost a stručný obsah otázek). Poté byl poskytnut prostor pro případné dotazy a také byl respondentům vyjádřen vděk za jejich motivaci a čas, který nám v rámci interview věnovali. Dostatečný prostor byl poskytnut především otázkám ohledně pořízení audiozáznamu a průběhu anonymizace získaných informací a dalšímu využití dat.

---

<sup>16</sup> V přípravné fázi výzkumu nebylo jasné, zda budou respondenti z časových, osobních či jiných důvodů k dispozici ke kontaktu tváří v tvář, proto jsme předem počítali i s online variantou.

Od všech respondentů bych získán ústní souhlas s nahráváním a zároveň bylo zdůrazněno, že jsou zde jako probandi zcela dobrovolně a mohou z interview (a tedy z výzkumu) kdykoliv odstoupit. Také jsme požádali respondenty, aby se pokud možno zdrželi všech citlivých údajů o svých klientech, jelikož nám jde zejména o jejich zkušenost, jakožto odborných podpůrných pracovníků. V závěru interview byl opět vymezen prostor pro potenciální otázky, připomínky a dojmy respondentů.

# 7 ANALÝZA DAT

V této kapitole si blíže představíme průběh analýzy dat. V úvodní části si popíšeme, jakým způsobem probíhala práce se surovými daty v procesu transkripce získaných interview. Druhou část kapitoly pak věnujeme analýze dat získaných z transkribovaného materiálu. Vzhledem k povaze a náplni výzkumu zmíníme v této části také sebereflexi výzkumné osoby, která jako taková samotné analýze dat předcházela.

## 7.1. Prvotní práce s daty

Získané audiozáznamy byly po pořízení přesunuty na zašifrovaný flashdisk a zároveň nahrány v zaheslovaném archivu na cloudové uložení. Cílem zde bylo zamezit případné ztrátě nahraného materiálu a zároveň uchovat obsah záznamů v bezpečí a anonymitě před cizími osobami. Následně byla data z audionahrávek interview přepsána a fixována do textové podoby, abychom s nimi mohli lépe pracovat a začít tak jejich skutečnou analýzu.

Transkripce interview probíhala poměrně hladce. Samotná interview byla transkribována za pomoci online platformy a služby *Transkriptor*, která umožňuje nahrávání audionahrávek do jejího webového prostředí a jejich následný přepis do textové podoby za pomoci AI. Tento proces, leč z velké části automatický, nebyl bezchybný a bylo nutné výsledný přepis pozorně kontrolovat a doplnit chybějící či nepřesné informace, což bylo díky danému prostředí velmi pohodlné, jelikož jsme mohli při poslechu audiozáznamu zároveň do přepsaného textu doplňovat či opravovat chybějící informace. Výhodou byla také možnost audionahrávky libovolně zastavit, zpomalit či zrychlit, což také usnadnilo kontrolu konečného transkriptu.

Výsledný soubor byl pak dostupný ve formě textového Word dokumentu. Ten jsme následně vytiskli a začali jsme proces analýzy metodou otevřeného kódování ve formě tužka-papír, což nám umožnilo snadnější a rychlejší identifikaci kódů. Během analýzy jsme systematicky procházeli jednotlivá interview, respondent po respondentovi – zde byla výhodou právě námi zvolená papírová forma, jelikož jsme se díky ní mohli poměrně přesně vracet k řadě důležitých frází a pasáží, které jsme si v dokumentech poznačili v rámci vlastních komentářů. Tyto části interview jsme pak u každého respondenta několikanásobně prozkoumávali a snažili se identifikovat podobnosti a klíčová témata, která se u našich

probandů v jejich zkušenosti promítají a vytvořit tak prvotní náznak určitých témat a kategorií, které jsou pro ně v rámci jejich zkušenosti důležité. Cílem zde bylo také nalézt možné spojitosti a vztahy napříč výpověďmi ostatních respondentů propojováním nalezených témat a hledáním dalších případných souvislostí. V průběhu analýzy jsme celý tento proces několikrát opakovali, čímž jsme se snažili dosáhnout co nejlepšího a nejhlubšího popisu a pochopení jednotlivých zkušeností našich odborných pracovníků.

## **7.2. Sebereflexe výzkumné osoby**

Podpůrné intervence z online prostředí znám z vlastní zkušenosti velmi dobře. Jako dobrovolník jsem se během studia dostal jak k práci přes e-mail, tak k online intervencím na chatu a během své praxe jsem se v obou prostředích setkal s širokým spektrem témat a příběhů. Tuto zkušenost považuji za nesmírně cennou a jsem velmi rád, že mi byla práce s klienty tímto způsobem umožněna.

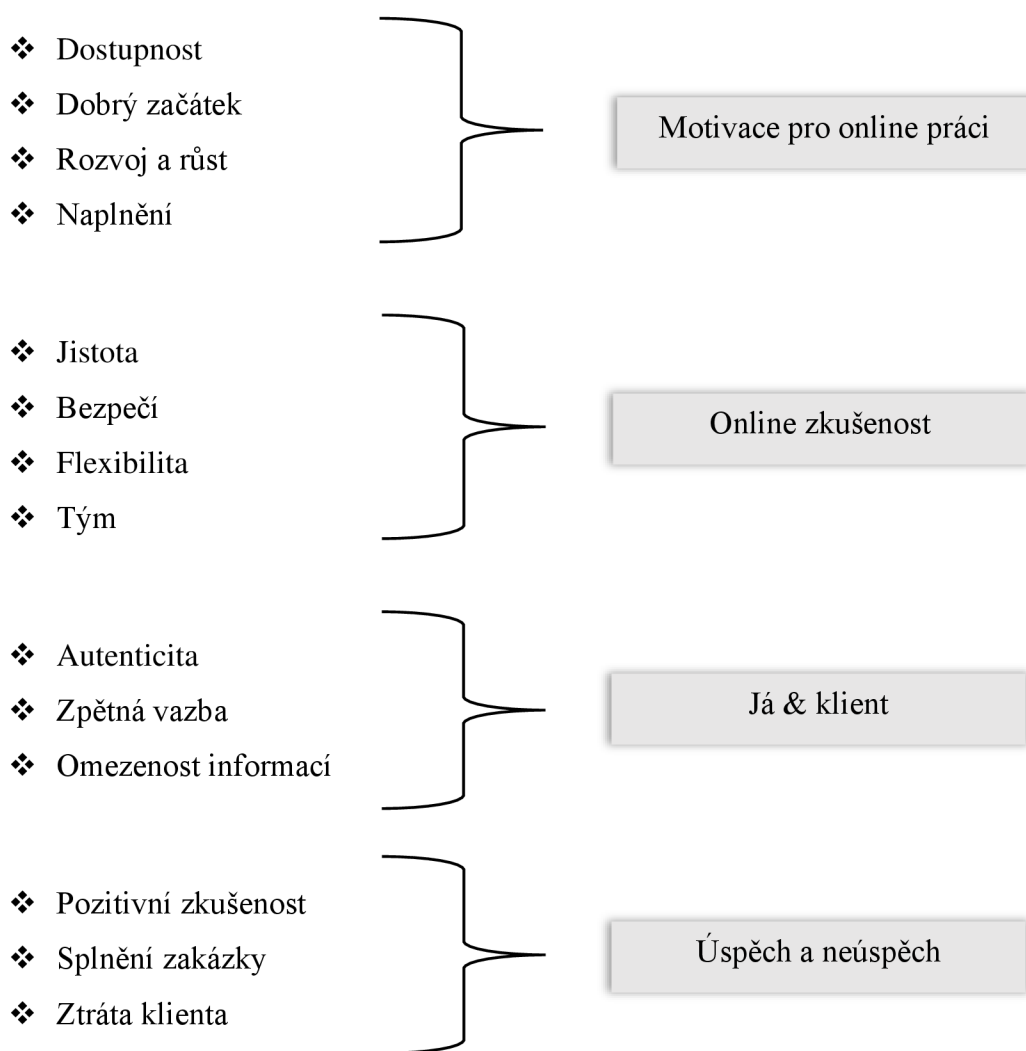
Jsem si ovšem vědom, že má zkušenost je opravdu jen má, proto jsem se rozhodl toto téma otevřít i v rámci své magisterské diplomové práce. Chci vědět, jak tuto práci vnímají ostatní kolegové, zda je alespoň trochu podobná či naopak zcela odlišná. Zároveň si uvědomuji, že bych měl k dané problematice z pohledu výzkumníka přistupovat co nejvíce otevřeně a objektivně a zamezit vlastním vzpomínkám a příběhům dostat se do výsledné analýzy. Netuším, zda bude moje vlastní zkušenost v této práci výhodou či naopak překážkou. Víím ovšem, že je potřeba s touto skutečností počítat a při práci s daty (a ostatně i při psaní celé práce) na ni myslet.

## **7.3. Analýza rozhovorů**

Pro analýzu rozhovorů jsme si vytvořili několik specifických okruhů, které jsme zvolili s přihlédnutím na výzkumné otázky. Tyto okruhy poté sloužily k lepšímu pochopení a mapování zkušeností našich respondentů. Zvolenými okruhy jsou:

- Motivace pro online prostředí
- Online zkušenost
- Já & klient
- Úspěch a neúspěch

Získané transkripty jsme poté opakovaně procházeli s cílem identifikovat určité fráze či termíny, které se v odpovědích našich respondentů opakovaly. Tímto způsobem jsme prováděli proces kódování – nalezené fráze byly využity k vytvoření vhodných kódů, které jsme následně přiřazovali k vynořujícím se kategoriím. Kompletní systém kategorií a okruhů znázorňuje následující schéma.



V následující části podkapitoly si pro ilustraci uvedeme konkrétní příklady námi nalezených kategorií a kódů, které jsme při analýze zmapovali. V příslušných tabulkách uvádíme pro lepší představu také přímou citaci našich respondentů, ze kterých jsme při tvorbě kódů<sup>17</sup> vycházeli.

<sup>17</sup> Ukázkou procesu kódování nalezneme také v příloze č.3 na konci této diplomové práce.

## Motivace pro online práci

V tomto okruhu jsme se snažili u respondentů nalézt a popsat jejich hlavní motivaci pro volbu online formy pomoci a popsat, jakým způsobem se jejich motivy odrážejí v jejich pracovní zkušenosti v online prostředí.

### *Dostupnost*

<i>„Tak tím faktorem asi byla fakt ta dostupnost, kterou jsem vnímala od těch klientů, a i pro mě, že se vlastně do toho online prostoru můžeme přihlásit kdykoliv. A mně to vyhovuje, nejsem vázaná tím, že musím někam docházet a nějak to extra ještě plánovat ty další kroky...“</i>	<b>Přihlášení kdykoliv</b> <b>Bez docházení</b> <b>Nemusím plánovat</b> <b>Žádné kroky navíc</b>
--	---

### *Dobrý začátek*

<i>„Tak měla jsem ten kurz... A brala jsem to jako možnost, abych se v té krizovce více rozvíjela. A v té době to byla podle mě jedna z mála možností, možná jediná, že to tak jako šlo. Takže to mi to přišlo fajn... A úplně jsem se necítila na takovou tu práci s klienty face to face, ve které jsem si nevěřila. A říkala jsem si, že na internetu, že to je takové méně osobní, ale je to jistější pro mě.“</i>	<b>Start v praxi</b> <b>Nabírání zkušeností</b> <b>Jistota</b> <b>Omezené možnosti praxe</b>
--	---

## Rozvoj a růst

<p><i>„Hodně mi přijde, že se všechny ty kompetence dají posílit vlastně zkušeností a nějakým tréninkem. I tím, že můžeš koukat na chaty... Určitě, protože jsem z toho přesně čerpala při intervencích face to face, který jsem fakt jako poskytovala reálně... Kdybych měla jenom ten kurz a ty zkušenosti neposilovala právě v rámci toho chatu, byl je to chat a je to práce trošku jiná, tak si myslím, že by ta moje reakce nebyla taková.“</i></p>	<p><b>Trénink</b> <b>Obohacování kolektivem</b> <b>Přesah do off-line</b> <b>Zkušenosti</b> <b>Nácvik</b></p>
---	---

## Naplnění

<p><i>„Práce pro lidi prostě, to je pro tebe smysluplné. A vnímám to tak, že občas i vůbec napsat tomu psychologovi, že vlastně se chce ten člověk sejít, je pro ně mega těžký krok... že nemá ještě na to, aby někam sám došel, ale pak se k tomu v tom svém komfortním prostředí odhodlá. Tak v tom mi to přijde mega smysluplné pro mě osobně, že je to ta možnost být s tím člověkem a poskytnout mu tu pomoc.“</i></p>	<p><b>Práce pro lidi</b> <b>Důvěra</b> <b>Podpora</b> <b>Poskytnutí pomoci</b></p>
---	--

## Online zkušenost

Cílem tohoto okruhu bylo zmapovat, jak se naši respondenti v online prostředí cítí a čím je pro ně jejich pracovní prostředí specifické. Snažili jsme se co nejlépe zachytit, které faktory se nejvíce podílejí na jejich zkušenosti v pomáhající sféře kyberprostoru.

### *Jistota*

<i>„Já myslím, že za tu dobu, co pracuju takhle online s klienty, že jsem se určitě někam posunula. Jsem si jistější tím, co dělám, jsem si jistější v tom, jaký klást otázky a co doporučovat nebo jsem určitě líp schopná rozeznat typ klienta, zakázku nebo skrytou zakázku, líp navázat vztah...“</i>	<b>Posun v praxi</b> <b>Vím, co dělám</b> <b>Rozeznat zakázky</b> <b>Lepší navázání vztahu</b>
---	---

### *Bezpečí*

<i>„...při práci face to face nemáš třeba šanci zavolat tomu supervizorovi a poradit se. Tak v tomhle to je asi bezpečnější... Anonymita může být pro spoustu lidí důležitá. A i pro mě vlastně... že tam neriskuju to, že budu ty moje klienty pak potkávat někde na ulici. A taky, že ta komunikace neprobíhá v jednom čase kontinuálně tak možnost si nějak utřídit ty myšlenky...“</i>	<b>Poradit se</b> <b>Anonymita</b> <b>Utřídit myšlenky</b> <b>Prostor pro sebe</b> <b>Neriskuju</b>
--	---



## Flexibilita

<p><i>„Nějaká flexibilita... Zamyslet se prostě nad tím, jak to na toho druhého člověka bude působit, když si pak přečte tak napsaný text. A pak nějaká informovanost... hodně pracujeme i třeba s edukací, takže tam se ty informace rozhodně hodí. To znamená mít i nějaký takový všeobecný přehled o těch dalších službách... “</i></p>	<p><b>Intuice</b> <b>Přehled</b> <b>Více možností</b> <b>Návaznost</b></p>
--	--

## Tým

<p><i>„V rámci toho online prostředí, ať už na e-mailu nebo na chatu, je to asi převážně to sdílení zkušeností... Společné prožívání směn, předávání si zodpovědnosti... Ale hlavně to sdílení těch zkušeností klientů, předávání informací o nich... vzájemně si ručíme za tu kvalitu. V tom, že dokážeme společně poskytovat nějakou tu službu, která pomáhá. A zároveň se obohacujeme třeba na těch intervizích nebo supervizích.“</i></p>	<p><b>Sdílení informací</b> <b>Zodpovědnost</b> <b>Kvalita</b> <b>Péče o klienty</b> <b>Supervize</b> <b>Společné prožívání</b></p>
---	---

## Já & klient

V tomto okruhu jsme se snažili zachytit, jakým způsobem vnímají naši respondenti v online prostředí vztah s klientem, jak jej prožívají a jak se v této společné interakci v kyberprostoru cítí.

### *Autenticita*

<p><i>„Já jsem se s tím vlastně i často setkala, že ta reakce toho klienta je taková, že si tě vlastně ořukává v té službě, že se mu ani moc nechce věřit, že to nepíše chatbot. A o to víc se to po mě pak jako po té poradkyni a psychologce vyžaduje ta moje autenticita. Abych tam byla prostě sama za sebe, za člověka.“</i></p>	<p><b>Sama za sebe</b> <b>Opravdovost</b> <b>Důvěra</b> <b>Zájem</b></p>
---	--

### *Zpětná vazba*

<p><i>„Nikdy nevíš, kdy ta zpráva, kterou ti ten klient posílá, je ta poslední, kterou pošle a no...ten online prostor je prostě specifický tím, že tam ty lidi tolik nevydrží, že tam není taková návratnost, takže nemáš ani jako jak to posoudit, jestli se ten vztah vyved.“</i></p>	<p><b>Nevydrží tam</b> <b>Náročnost</b> <b>Omezení</b> <b>Nemožnost posouzení vztahu</b></p>
--	--

### *Omezenost informací*

<p><i>„...každý klient je jiný. A taky v rámci té intervence ten vztah je třeba jiný než v rámci psychoterapie, že ten vztah takhle nebuduješ, ale ten klient napíše jednou a pak o něm třeba nemusíš slyšet... A toho klienta nevidíš, neslyšíš, takže když se ti vypne nebo ti neodepisuje, tak nemáš o něm vůbec žádný informace a nevíš, co se tam děje, když ti to neřekne.“</i></p>	<p><b>Nevidíš ho</b> <b>Neslyšíš ho</b> <b>Nejistota</b> <b>Neozývá se</b> <b>Omezený kontakt</b> <b>Nevíš, co se děje</b></p>
---	--

## Úspěch a neúspěch

V tomto posledním okruhu nám šlo o bližší zmapování zkušeností našich respondentů v kontextu jejich vnímání úspěchu a neúspěchu. Cílem bylo zjistit, co pro ně znamená vydařená intervence a v čem tento úspěch spočívá, a naopak v čem vidí při své online praxi selhání či nezdar.

### *Pozitivní zkušenost*

<p><i>„Je tam asi fakt jako výzva vytvořit tak velkej jako, tak hlubokej vztah s tím klientem, aby ho to oslovilo. Že prostě to, o čem si tam píšete, že se nějakým způsobem převede do toho reálu. Myslím si, že...se trošku víc nadřeš vlastně na tom vztahu. A cítím se velmi potřebná v té práci, protože nám chodí spousta dotazů, od lidí, který třeba ještě nejsou připravený jít na psychoterapii. No a já se tam cítím potřebná právě v té podpoře, aby lidi šli a vyhledali další psychologickou pomoc.“</i></p>	<p><b>Vztah</b> <b>Oslovení</b> <b>Motivace</b> <b>Ocenění</b> <b>Převedení do reálu</b> <b>Dřina</b></p>
--	---

### *Splnění zakázky*

<p><i>„No přijde nějaká ta zakázka a my na ni odpovíme nejlépe jak můžeme ... pořád se člověk musí hodně zamyslet, co chce napsat. A v co nejvhodnější formě, co nejefektivněji. Co nejvíce informací, co jsou nejvíce přínosné, nejekonomičtější... poslat všechny informace, které myslím, že ten člověk v danou chvíli potřeboval. Ve formě, aby to dokázal dobře zpracovat.“</i></p>	<p><b>Zamyslet se</b> <b>Kvantita i kvalita</b> <b>Potřeby v odpovědi</b> <b>Forma a struktura</b></p>
--	--

### Ztráta klienta

<p>„Když se mi klient odpojí... Ale přitom to může znamenat jako mraky dalších jiných věcí... nebo když fakt něco poseru a vím to... Něco blbě pochopím. A už to nedokážu jako uhasit a ztratím toho klienta. To je asi úplně největší neúspěch, větší než to odpojení. Když si ho nenavážu a něčím jako pokazím ten vztah.“</p>	<p><b>Odpojí se</b> <b>Selhání</b> <b>Nepochopení</b> <b>Ztratím ho</b> <b>Pokazím to</b></p>
--	---

Následující tabulka (viz *Tabulka 5*) znázorňuje upřesnění procesu tvorby výsledných kategorií, které se ve zkušenostech našich poradců formou kódů v průběhu analýzy vynořily. Pro zjednodušení uvádíme v tabulce pouze část kategorií, jejich plný výčet je uveden v úvodním schématu na začátku této podkapitoly a bude znázorněn také v závěru následující kapitoly v rámci společné interpretace dat.

Kódy	Výsledná kategorie	Definovaný okruh
Nedocházím nikam Přihlásím se kdykoliv	Dostupnost	Motivace pro online práci
Obohacování kolektivem Zkušenosti	Rozvoj a růst	
Anonymita Neriskuju	Bezpečí	Online zkušenost
Supervize Společné prožívání	Tým	
Opravdovost Zájem	Autenticita	Já & klient
Nevidíš ho Neslyšíš ho	Omezenost informací	
Motivace Ocenění	Pozitivní zkušenost	Úspěch a neúspěch
Nepochopení Pokazím to	Ztráta klienta	

**Tabulka 5** – Ukázka procesu tvorby výsledných kategorií

## 8 INTERPRETACE DAT

V následující kapitole si podrobně představíme výsledky výzkumné části. Nejprve si uvedeme a popíšeme analýzy jednotlivých respondentů. Dále bude následovat společná analýza a interpretace a v závěru kapitoly si odpovíme na naše výzkumné otázky, které byly stanoveny na počátku našeho výzkumu.

### 8.1. Kelly

Kelly je 25letou studentkou psychologie. V online prostředí pracuje již dva a půl roku, konkrétně se jedná o práci v chatovém prostředí. S prací na chatu začala po výcviku v krizové intervenci a práce v online prostředí pro ni představovala možnost, jak se v ní rozvíjet a získat v krizové práci s klienty větší jistotu.

Na otázku „V čem se cítí potřebná?“ odpovídá slovy *„jsem takový rozcestník...můžu ty klienty někam nasměřovat, podpořit je. Vidím třeba cesty, které oni nevidí.“*

#### **Motivace pro online prostředí**

Pro Kelly je motivací pro volbu chatového prostředí především jeho jednoduchost a dostupnost. Ve srovnání s telefonickou pomocí nebo s intervencemi tváří v tvář je pro ni chatová forma příjemnější – je poměrně snadné se k online práci dostat i při studiu a zároveň se jedná o velmi dostupnou a flexibilní možnost, jak se ve svých dovednostech a znalostech profesně rozvíjet. *„Pro mě osobně to je asi příjemnější, když ještě nemám ty zkušenosti...taková snadnější varianta, než dělat třeba face-to-face s klientem. A taky ta jednoduchost se tam dostat a pracovat vlastně odkudkoliv.“*

Hnací silou je pro Kelly touha pomoc klientovi. Ve své práci vidí smysl, což také podporuje její motivaci i v případě, že se jí někdy na svoji směnu nechce. Často v těchto případech myslí právě na potřeby klientů a vnímá, že i když s nimi celý problém nevyřeší, těší ji, že jim může věnovat svoji pozornost a poskytnout podporu nebo směr, kam se obrátit dál. *„Většinou se snažím nějak pozitivně namotivovat, že tím někomu fakt reálně můžu pomoci...kvůli těm klientům, že jim třeba chvilka té moji pozornosti může změnit život k lepšímu...Ti lidi aspoň s něčím dobrým odešli, takže to mě taky motivuje.“*

Dalším důležitým aspektem je pro Kelly možnost zlepšit se se svých pracovních kompetencích a znalostech. V budoucnu by se ráda věnovala školní psychologii a díky možnosti práce v chatovém prostředí může načerpat spoustu zkušeností do své budoucí praxe. *„Na tom chatu hodně odkazuju třeba na školní psychology... jak třeba hodně píšou děčka, tak to je takový první záchytný bod. A zároveň do té školní psychologie chci, tak jako nějak i vím, s čím by ti klienti mohli přicházet a jak se na to zaměřit. Dalo mi to větší kompetence v tomhle si myslím.“*

### **Online zkušenost**

Kelly se ve svých chatech cítí příjemně. Během své praxe se již s psací formou určitým způsobem sžila a cítí se v něm jistě, a to navzdory tomu, že klienta nevidí ani neslyší. Zároveň zde v tomto ohledu vnímá podporu týmu a koordinátorů, kteří jsou s Kelly na směně také a jsou připraveni ji v případě potřeby pomoci. *„Cítím se tam dobře...dost mi to sedlo. Mám tu zkušenost dva a půl roku, takže už jsem taková sebejistější a už nejsem nervózní. A i v tom týmu se cítím dobře. Těším se třeba i na koordinátory, co mají nového a tak.“*

Určitá jistota vyplývá také z přirozenosti chatové komunikace a z anonymity, což je podle Kelly velkou výhodou online prostředí. Psaní je pro ni (a také klienty) něco přirozeného a do určité míry to je i snazší forma, jak si o pomoc říci. Anonymitu vnímá pozitivně především z hlediska hlídání hranic, cítí se pak díky ní v chatu bezpečněji. Nicméně zde to samé platí i pro klienty, kteří ji pak mohou využít pro neposkytnutí všech informací, což Kelly vnímá jako omezující. *„Hodně mladých lidí třeba nerado telefonuje a je těžké dojít do nějakého krizáče... A i ta mladší generace, no jsme prostě zvyklí spíš si jako i psát, je to taková přirozená cesta...A možná v tom, že toho klienta nevidíš, ten klient nevidí tebe, jsou tam tak víc nastavené ty hranice... Když ti klient třeba neodpovídá, tak to je dost zlý, protože ty nevíš, co se tam děje a ani nemáš možnost to zjistit.“*

### **Já & klient**

Pro Kelly je důležité vytvořit si v online prostředí vztah, ve kterém by se měl klient cítit příjemně a nebát se svěřit. Zároveň je pro ni velmi důležitá potřeba zachovat si svoji autenticitu jako poradce, aby zde byla cítit podpora a zájem, což může být někdy v psané formě náročné. Náročnost zdařilé online interakce zde podněcuje také omezená dostupnost informací od klienta. *„Měl by tam cítit podporu...Být autentický, aby neměl pocit, že si píše s chatbotem. A je pro mě důležité, aby ten klient měl v tom chatu pocit, že je dobře, že tam*

*napsal. A motivovalo ho to jít někam dál. To mi přijde jako to nejdůležitější, co můžeš předat...“*

Kelly by si nejraději v přála online prostor určitým způsobem překročit a být klientovi ještě více na blízku, podpořit jej a dodat mu naději a odvahu. *„Chtěla bych tam být víc s nima a třeba jim pomoci jít za tím školním psychologem. Takhle na dálku je to dost těžké něco vyřešit.“*

### **Úspěch a neúspěch**

Kelly vnímá jako úspěch už jen to, že se k ní klient dostane. Že zvládne překonat první potencionální překážku a odhodlat se k tomu říct si o pomoc. Také za úspěch považuje napojení se na potřeby klienta a splnění případné zakázky či alespoň poskytnutí podpory a dalšího nasměrování. *„Jako já na začátku vždycky beru už jako úspěch to, že ti lidi napíší. Protože vnímám, že někdy to je fakt těžký si o tu pomoc říct... A taky když se nám podaří k něčemu dojít. A nemusí to být nějaký jako velký krok, ale třeba ho to namotivuje vyhledat si tu pomoc nebo napsat znovu.“*

Neúspěch je pro Kelly to, když klienta v chatu ztratí nebo získá špatnou zpětnou vazbu ve formě ohodnocení. I když si je vědoma, že zde v odpojení klienta může figurovat více faktorů. Zároveň bere jako selhání, když udělá v intervenci nějakou chybu nebo přešlap – zde ovšem pozitivně vnímá podporu týmu a případnou možnost probrat své chaty na supervizích. *„Pokud se mi klient v chatu odpojí, tak to potom projednávám i s koordinátorem, jestli jsem udělala třeba nějakou chybu nebo z jakého důvodu se odpojíl... A taky mě mrzí, když mi dá někdo jen jednu hvězdičku. Ale já vím, že jsem pro něho udělala v tu chvíli maximum, co jsem udělat mohla.“*

## **8.2. Patty**

Patty pracuje na chatu již třetím rokem. Při práci zároveň studuje dálkově psychologii. I zde byla myšlenka práce v pomáhající organizaci hnána dokončením výcviku v krizové intervenci a možností uplatit své nově nabyté dovednosti. Pro online prostředí se rozhodla především kvůli její flexibilitě a dostupnosti, jelikož s prací a studiem může být časová organizace poměrně složitá.

Potřebná se cítí tím, že může lidem, kteří *„jsou v tom tunelu a nevěděj, co se sebou“* určitým způsobem pomoci. *„Mám nějaký zdroje, nějaký informace, který jim můžu předat a pomoci jim se tou tmou překlenout. Jít do té temnoty a být tam s nima.“*

## **Motivace pro online prostředí**

Podobně jako u Kelly, i zde je v popředí zejména dostupnost. Patty k práci stačí pouze připojení k internetu a může poskytovat podporu prakticky z jakéhokoliv místa. Zdůrazňuje zde také časovou flexibilitu, kterou málokdy dokáže při své praxi či studiu uplatnit. *„Ta dostupnost no...fakt můžu případně být vlastně i na dovolené a když tam budu mít připojení a nějak zajištěné bezpečné prostředí, tak fakt můžu odkudkoliv. A dá se to přizpůsobit...nejsem vázaná na to, že musím někam dojíždět a být někde na kanclu nebo takhle. A máme to vlastně dobře nastavený na šest hodin.“*

V chatové práci jsou jí největší motivací samotní klienti. Práce jí dává smysl, naplňuje ji a díky ní také cítí, že se posouvá dopředu. Velmi oceňuje také možnost vzdělávání a supervizí, díky kterým také zvyšuje své kompetence a znalosti. Čím více chatů odvede, tím více zkušeností načerpá a o to větší je pak její satisfakce a růst. *„Největší odměna je to vnitřní naplnění...Můžeš někoho zachránit, někomu pomoci... je to takový to klišé, ale co je víc, než když se ti podaří zachránit ten život. Nebo odvést to dítě z blbý rodiny, aby mu někdo neublížoval.“*

## **Online zkušenost**

V online prostředí se Patty cítí bezpečně a pohodlně. To je docíleno především jistou anonymitou a flexibilitou chatového prostředí – jednak z hlediska časového, kdy má prostor nad problémy klienta přemýšlet a případně se poradit v týmové komunikaci, ale také z určitého psychohygienického aspektu, kdy si může dovolit zpříjemnit si práci například hudbou či jinou úpravou svého pracoviště. *„Je to takový bezpečný, i skrze nějak tu svoji anonymitu. A máš tu výhodu, hlavně teda na začátku, si tu odpověď třeba promyslet nebo se nějak poradit... Výhoda je, že si můžeš na sebe vzít třeba nějakou chlupatou deku nebo si k tomu lehnout prostě, udělat si to příjemnější.“*

Pozitivně vnímá také psanou formu, která je pro ni i pro klienta snadná. Cítí se v ní sebejistě i navzdory některým úskalím, která s sebou tato *hra se slovy* přináší. Cítí větší nároky na navázání dobrého vztahu a emoční nacítní na komunikačního partnera. *„Skrz to psaní... je to takový jednodušší. Ale zase musíš se spolíhat na písmenka a umět se nacítit i přes tu psanou formu. Naučit se právě číst i mezi těma řádkama...“*

## **Já & klient**

Pro Patty je vztah s klientem tím nejdůležitějším aspektem její práce. Snaží se o důvěrné a bezpečné navázání vztahu, což je dle její zkušenosti usnadněno díky anonymitě,



autenticitě a psaném textu. Bezpečí pociťuje také Patty v roli intervenanta, jelikož si je jistá v tom, že je v pohodlí domova a nebude muset čelit fyzické či jiné formě agrese nebo ohrožujícímu překračování hranic. *„No za mě je to alfa a omega tý práce. Když se s tebou bude cítit bezpečně a bude vnímat ten zájem, tak ti bude líp naslouchat... Musíš být autentickéj, říkat to svými slovy... A je výhoda, že on to tam vlastně furt vidí, může se k tomu vrátit, což je výhoda i vlastně pro nás že jo... Jsem doma, jsem v klidu, nic mi tady nehrozí.“*

Mezeru vidí Patty v omezeném kontaktu, který plyne z podstaty kyberprostoru. Ačkoliv je zde dostupnost pomoci velkou výhodou skrze flexibilitu připojení, absenci vzdálenosti a takřka neomezenou anonymitu (například s využitím VPN<sup>18</sup>), vnáší také do vztahu s klientem určitou nevýhodu v nedostatku informací a dalších podnětů, které mohou Patty třeba napovědět, zda jí klient opravdu říká pravdu. *„Nemáš tam tolik indicií no, nějakou řeč těla a podobně. Důvěřuješ tomu klientovi, že ti prostě říká pravdu. Máš tam minimum informací vlastně a nikdy nemáš jako jistotu, že ti tu pravdu říká... A když má třeba tu VPNku, tak máš hodně svázaný ruce v tom, co můžeš udělat pro něho.“*

### **Úspěch a neúspěch**

Úspěchem je pro Patty klientova spokojenost. Cítí satisfakci, když s klientem naváže vztah, kde se cítí bezpečně, důvěřuje jí, otevře se a odnese si to, co si přál. *„Úspěch je, že klient je spokojený a odnáší si to, pro co si přišel. Odchází s naplněnou zakázkou. Nebo se tam uděje aspoň nějaká malá změna.“*

Neúspěch je u Patty charakterizován klientovým odpojením. Cítí, že tím klienta ztratila, nenavázala dobrý vztah nebo udělala nějakou chybu. Také myslí na to, že za odpojením může být více faktorů, ovšem zpětná vazba od klienta většinou chybí nebo bývá velmi omezená. Také se velmi snaží, aby jejím dočiněním neměl klient negativní zkušenost s online formami pomoci. *„Když si ho nenavážu nebo jako něčím pokazím ten vztah, tak on nebude mít třeba důvěru v tu službu... Když se mi klient odpojí...to беру tak, že jsem si ho nenavázala. Nebo když fakt něco poseru a vím to...napíšu nějakou blbost, něco blbě pochopím a už to nedokážu jako uhasit a ztratím toho klienta.“*

---

<sup>18</sup> VPN (Virtual Private Network) tedy virtuální privátní síť, je technologie, která uživateli umožňuje vytvořit bezpečné a šifrované spojení mezi jeho zařízením a internetem. V praxi tak mohou klienti docílit větší anonymity, například tím, že pomocí VPN dovedou schovat svou IP adresu, čímž zamaskují i svoji lokaci.

## 8.3. Bella

Bella je v posledním ročníku navazujícího studia jednooborové psychologie. Aktuálně se kromě práce v online prostředí připravuje na státnice. Konkrétním pracovním prostředím je pro Bellu e-mail, skrze který poskytuje podpůrné intervence již třetím rokem. Jejím cílem je práce s lidmi a online prostředí pro ni představovalo možnost, jak s touto cestou začít již během studia.

Svou potřebu v poskytování online podpory vnímá především „*v té podpoře, aby lidi šli a vyhledali další psychologickou pomoc... to je vlastně asi jako místo, kde si myslím, že můžeme udělat nejvíc...že on udělá nějakou změnu, nějaké rozhodnutí ve svém životě.*“

### Motivace pro online prostředí

Hlavním důvodem pro práci v online prostředí je její flexibilita a dostupnost. Bella je velmi ráda, že nemusí pravidelně docházet na sdílené pracoviště, pracovat přes noc a v podstatě si své směny upravovat podle vlastních potřeb. „*Je to takový dobrý nástup do psychologické sféry... Online prostředí bylo vlastně první, ke kterému jsem se dostala. To byla asi ta největší motivace, proč jsem tam šla... Mně tady vyhovovala i ta flexibilita práce z mojí strany, že nemusím někam chodit, nemusím mít noční, můžu vlastně na ty e-maily odpovědět ve vlastním tempu.*“

Zároveň vnímá e-mailovou práci jako příjemný nástup do praxe, díky kterému se pak může rozvíjet a sbírat zkušenosti do své budoucí práce s lidmi, kterou chce provádět převážně tváří v tvář. „*Myslím si, že jo, že mě to naučilo takový jako strukturu, kterou víst v tom rozhovoru, kterou můžu třeba přenést do toho face to face nebo takovou větší sebedůvěru bych řekla v té pozici toho poradce, že už nejsem takový to mladý nezkušený ucho, ale můžu si tam sednout a vím, že za mnou jsou nějaký zkušenosti.*“

Bellu pohání také touha být tam pro své klienty. Pomocť jim, poskytnout podporu. Je si vědoma toho, že ne každý má možnost si o onu podporu říct, a právě zde vidí své místo. „*I když se mi třeba nechce, tak si vlastně i připomínám, proč to dělám, že chci pomoci těm lidem, který jsou na té druhé straně... tam si uvědomuju, jaký obrovský příležitosti ten online prostor poskytuje. Že se můžeš s někým spojit online, tak to znamená, že ty můžeš pomoci člověku, kterému jinak by ta psychologická péče nebyla vůbec dostupná.*“

## Online zkušenost

Bella se při práci na e-mailu cítí pohodlně a příjemně. Vnímá tam větší jistotu, což je podpořeno anonymitou. Zároveň je zde patrná i výhoda ve flexibilitě, zejména časové, kdy Bella vnímá, že má dostatek prostoru pro rozmyšlení odpovědi či případného dohledání informací, které chce klientovi předat. *„Cítím se tam možná v něčem líp, než face to face ... asi z hlediska toho, že se za to trošku schovám, že ani ten druhý člověk neví, jestli si píše s 25letou studentkou anebo se 40letou prostě ostrášenou psycholožkou.“*

Kladně hodnotí také možnost týmové spolupráce, jednak ve formě supervizí a také v podpoře v rámci probíhající směny či po jejím konci. *„A má to skvělé výhody, že si tu odpověď můžeš promyslet, že se můžeš poradit, než to odešleš... taky jsme si založili takový jako trošku mimopracovní skupinový chat s ostatními kolegama...tak to taky pomáhá.“*

I přes jistou flexibilitu považuje ovšem asynchronní komunikaci a prostředí e-mailu v určité míře za restriktivní. Ne vždy se Belle podaří vyjádřit to, co by skutečně chtěla předat a zakomponovat to do jednotné odpovědi. *„Člověk ti píše různě dlouhou zprávu a já tam vlastně v každé zprávě se snažím najít něco pozitivního, za co ho třeba ocenit, něco, co vyzdvihnout...je to jako hodně velká hra se slovy, jak to všechno tak zakomponovat do sebe přesně.“*

## Já & klient

Bella bere vytvoření vztahu s klientem jako výzvu. Je pro ni velmi důležité, aby k ní klient cítil důvěru, se kterou se jí pak může svěřit, což může být vzhledem k jisté nedostupnosti informací a asynchronnímu kontaktu náročné. Klienta si přeje přijímat se vším, s čím přichází a poskytnout mu co nejvíce příjemnou zkušenost. *„Znamená to pro mě, že klient má ve mně důvěru, že má důvěru se mi svěřit... zároveň má důvěru, že nebudu ty informace zneužívat, že ho nebudu soudit, že ho přijmu se všem, co mi napíše. A že je v mém zájmu jeho prostě dobro, jeho prospívání, to, aby se měl dobře... někdy ale nevíš, co se děje zrovna u toho člověka, třeba když píše něco akutního, vlastně ani nemůžeš nějak zareagovat hned... a celý to stojí na dobrovolnosti toho člověka, že ti to vůbec řekne.“*

V interakci se cítí většinou dobře, jelikož zde díky anonymitě má klient méně zábrán a větší prostor se s jeho problémy Belle svěřit. Zároveň se někdy najdou situace, ve kterých cítí Bella určitou bezmoc, která plyne z limitovaného kontaktu s klientem prostřednictvím práce na e-mailu – zde si je vědoma toho, že se s danou zakázkou v kyberprostoru bude obtížně pracovat a snaží se klienta podpořit v tom, aby učinil potřebné kroky on sám.

*„Myslím, že vlastně jakoby něčím ta anonymita prohlubuje tu, no... že je pro lidi jednodušší se svěřit takhle online... A někdy se cítím super, protože někdy to klape a vím, že mám možnost být tam pro lidi, který mě potřebují, a že by to, co ode mě dostanou, by dostali na málokteré službě...jindy se ale cítím nanic a bezmocně, protože často píšou lidi s terapeutickými zakázkami a vlastně vůbec nechápu, že terapii neposkytujeme a že ji ani nemůžeme poskytnout.“*

Pro Bellu je také důležité být v interakci sama za sebe a být ve svém projevu vnímavá a autentická. Dobře si uvědomuje, že online prostor může být v kvalitním navázání vztahu v jisté míře překážkou a snaží se vždy na klienta co nejlépe napojit a ocenit ho za jeho důvěru a odhodlání si o pomoc říct. *„...je náročnější se napojit empaticky na toho klienta, že je to jako náročný prostor. Takže je náročný porozumět tomu, čím si asi prochází... Vždycky říkám tomu klientovi, že si vážím, že se mi s tím svěřuje a myslím si, že každý, kdo se svěřil takhle skrz online prostor, že je to obrovská odvaha něco takového udělat. Neříkám to jako stroj, ale vlastně téměř každého klienta za to oceňuji.“*

### **Úspěch a neúspěch**

Bella vnímá úspěch především v nalezení zakázky a malých krůčcích, které klient dále dělá. Vnímá, že ne vše jde vyřešit v jejich psaném kontaktu a spousta práce je na klientovi – proto věnuje velké úsilí navázání vztahu, čímž pak klientovi dodává odvahu na cestě za vyřešením jeho problému. *„Největší úspěch je, když se s klientem dobře naváže vztah, když dobře identifikuješ zakázku, když se dohodnete, že ta zakázka jde splnit a když ji potom splníte... když se jako podaří navázat vztah a alespoň nějak toho člověka posunout v tom problému, se kterým se potýká... protože ty naše konverzace jsou často neuzavřené, takže ten úspěch je pak i v těch malejch věcech.“*

Neúspěch pro Bellu představuje chybné vyhodnocení klientovy situace, kdy například klientovi špatně poradí nebo neposkytne všechny informace. Zároveň zde vnímá tlak, aby klientovi vytvořila a poskytla příjemnou zkušenost s online formou pomoci. *„Neúspěch by pro mě byl, kdybych nějakým způsobem pochybila, špatně vyhodnotila, co ten klient potřebuje a šla úplně jiným směrem a třeba mu jako zkazila tu zkušenost s psychologickými službami. Protože já to беру tak, že i když třeba nemůžu dát klientovi v tom online prostoru to, co on by ode mě potřeboval, tak vždycky mu alespoň můžu dát nějakou dobrou pozitivní zkušenost s tím, když on se obrátí na nějakou pomoc. A neúspěch by pro mě byl, kdybych tohle udělala přesně naopak.“*

## 8.4. Vincent

Vincent je 28letý student psychologie, který působí na chatu přibližně rok a půl. Podobně jako další respondenti, také on viděl v online pomoci určitou „*vstupenku do prvotní práce s lidma*“ a rozhodl se nastoupit do chatové podpory krátce po absolvování výcviku, a to z časových důvodů a nemožnosti práce s klienty face-to-face. Benefity práce v kyberprostoru vidí také v její flexibilitě, kdy může pracovat například ve večerních hodinách nebo si směny libovolně vyměnit s kolegy.

Svou potřebnost vnímá především v tom, že může být pro klienty „*takový ten hodný týpek, na kterého třeba nikde v tom svojem okolí nenarazí...někdo, kdo jim řekne, že to zvládnou, že na to mají, a že to bude v pohodě.*“

### Motivace pro online prostředí

Vincenta motivuje především pomoc lidem a možnost zdokonalovat své dovednosti a kompetence. Zároveň zmiňuje i dostupnost, což je pozitivní nejen pro něj samotného, ale i pro klienty. „*Tak člověk to dělá s tím, že ví, že na té druhé straně monitoru vždycky bude někdo, kdo na tom může být hůř...a je to vlastně strašně lehký teďka si začít s někým psát, stačí jen když o tý službě vlastně ví a připojí se. A jestli mají nabitéj telefon a připojení, tak je vlastně úplně jedno, kde jsou.*“

Motivují ho také jeho klienti, kteří jeho práci na chatu dávají smysl a pocit naplnění. Při pomyšlení, že někomu za svým monitorem alespoň trošku pomohl, se cítí spokojený a má radost z dobře odvedené práce. Zároveň ho pohání touha být ostatním oporou, protože podle něj nemusí všichni onu oporu a důvěru kolem sebe mít. „*Tak když máš prostě... nevím, malýho kluka, který se ti tam sype z toho, že ho doma rodiče za něco hejtují, co je vlastně úplně normální. A on pak po tý hodině odchází vlastně s tím pocitem, že je fakt fajn kluk a vůbec jako nemá proč poslouchat takový věci, tak... to je prostě super.*“

### Online zkušenost

Pro Vincenta je online prostředí příjemné. Nemá pocit, že si s daným člověkem vlastně píše, většinou si představuje, že si spolu povídají, jako kdyby se bavili tvář v tvář. Zároveň se při práci cítí komfortně i díky samotné možnosti pracovat z domu, například s hudbou, kterou používá pro zklidnění a k naladění na blížící se směnu a klienta. „*Myslím si, že na online psaní jsme nějak zvyklí už skoro všichni...A prostě to беру jako rozhovor no. Povídáme si spolu. Jako kdyby naproti mně fakt seděl a říkal mi to. A já jsem zase naproti*

*němu a naslouchám mu... A je super, že vlastně u toho můžu být v klidu, udělat si kafe a pustit si třeba hudbu. Vyklidnit se.“*

Také se ve svých chatech cítí jistě, věří si a ví, že na problémy klientu není sám, stejně tak jako oni. I když už má zkušenosti s různorodými typy klientů a situací, oceňuje na směnách přítomnost koordinátorů či kolegů, na které se může ve všem spolehnout. Zároveň se díky tomu cítí také bezpečně – nejen v týmové podpoře, ale i v kontextu udržování hranic s klientem. *„Už nejsem tolik nervózní no. Po nějaké době máš prostě víc těch chatů a nějak už třeba i dopředu víš, co s tím. A když náhodou budeš úplně mimo, tak se zeptáš někoho, kdo tam je s tebou. Vždycky se může prostě něco stát, tak jako v reálu...A je to vlastně příjemný to vědět, že tam je nějaký tohle bezpečí. Líp se ti pak v tom pracuje.“*

### **Já & klient**

Vincent vnímá vztah s klientem jako prostor, který společně vytvářejí. Je pro něj důležité, aby klient cítil přijetí a důvěru svěřit se s čímkoliv. Zde se podle něj pozitivně uplatňuje aspekt anonymity, především ve vnímaném pocitu bezpečí. Zároveň si je vědom toho, že je o vztah potřeba pečovat a dávat pozor na to, aby se věnoval potřebám a emocím klienta. *„Tak jako každé vztah, jste tam ve dvou. A stejně tak jako jsou důležitý nějaký moje emoce a myšlenky, tak vlastně stejně je na tom i ten klient. Nebo i víc že jo. A fakt se snažím na něho naladit, být tam pro něho. Aby prostě cítil, že tam je někdo, kdo ho poslouchá a chce mu pomoci, poradit...aby mu prostě nebylo na hovno.“*

V interakci cítí také určité nedostatky, které s sebou na internetu také přináší anonymita. I přes veškerou snahu, kterou do interakce Vincent vnáší, nejsou vždy klienti ochotni sdělit všechny potřebné informace, což může být pro něj frustrující. Omezení vnímá také v nesplnitelných zakázkách či očekávání klientů – zde se snaží klienty trpělivě edukovat a podpořit je v hledání návazné pomoci. *„Ono někdy je těžký vlastně s nima ty problémy řešit, protože oni třeba přesně ví, co ti můžou a nemusí říct...a fakt často i přijdou s věcmi, co prostě na tom chatu nevyřešíš. Nebo vůbec online. A jako chceš být ten...ten co je přijímá a naslouchá a chce pomoci, ale z její strany to pak jako vypadá, že jim tu pomoc dát nechci...“*

### **Úspěch a neúspěch**

Pro Vincenta je úspěch hlavně vděk a úleva klienta. I když se jim společnými silami nepodaří dojít k finálnímu řešení, tak je pro něj pozitivní každý malý krůček, který pak klient na své cestě udělá. Vnímá také jistou náročnost si o pomoc napsat, i přes velkou dostupnost,

kterou kyberprostor nabízí. „No, když ti řekne, že mu je líp po tom chatu... to je super. A když splníš to, pro co si přišel. To se uleví i mně popravdě. A jako je jasný, že...ten velké kus práce pak dělá on sám. Ale beru to jako splněný úkol, i když se mi povede ho podpořit, aby se někam ozval.“

Neúspěch cítí především v nenavázání vztahu s klientem a v jeho případném odpojení. V případě, že o klienta v online kontaktu přijde, pociťuje určitou formu vnitřního selhání, nicméně vnímá také, že i s touto variantou se musí v praxi počítat. „Tak je těžký, když se ti ten člověk prostě najednou vypne...a vlastně ani nevíš proč no, tak to pak projíždíš ten chat a nějak doufáš, že tam nenarazíš na nějakou botu cos třeba udělal nebo tak. A zamrzí tě to no. Ale tak...zas si musíš říct, že tohle se prostě děje. A když je to blbý, máš tým a koordinátora, co to s tebou pak probere.“

## 8.5. Kirsten

Kirsten je 23letou studentkou psychologie. Aktuálně je v navazujícím studiu, během kterého také poskytuje online podporu prostřednictvím e-mailu, kde působí již osmým měsícem. Pro e-mailové prostředí se rozhodla z praktických důvodů, jelikož jej vnímá jako méně rychlý chat.

Ve své práci se cítí potřebná zejména tím, že na e-mailu má možnost vychytávat „takovou tu šedou zónu v rámci psychologie, specifické klienty, kteří by do osobního kontaktu nešli...můžu zabezpečit tenhle typ lidí a vyplnit tu šedou zónu. V tom si přijdu potřebná.“

### Motivace pro online prostředí

Kirsten v rámci motivačních faktorů zmiňuje flexibilitu a dostupnost – e-mailové prostředí vnímá jako dobrý start pro absolventy nebo nováčky, kteří si chtějí vyzkoušet práci s klientem a zároveň mít v začátcích větší možnost podpory týmu nebo časovou volnost. I přesto by si aktuálně spíše přála pracovat v kontaktu tváří v tvář. „Ale tím faktorem asi byla fakt ta dostupnost, že se vlastně do toho online prostoru můžeme přihlásit kdykoliv... A myslím si, že je to dobrý i pro ty absolventy čerstvé nebo studenty, prostě způsob, jak si vyzkoušet tu práci s tím klientem. Je tam daleko větší míra možnosti konzultací i v průběhu toho, jak píšeme ten e-mail...“

Zároveň práci vnímá pozitivně z hlediska svého profesního růstu, kdy cítí, že se může spoustu přiučit od kolegů v rámci supervizi či zpětné vazby a samotné online práce s klienty.

*„Pro mě je to [supervize] fakt mega užitečné, třeba když potřebujeme řešit nějakého konkrétního klienta, jeho konkrétní situaci...A taky v tom posunutí se v rámci nějaké profesionality. No... učení se jeden od druhého a podpora.“*

Práce s klienty jí přináší smysluplnost a spokojenost. Je ráda, že s nimi může být v kontaktu a poskytnout jim nějakou formu pomoci a podpory. *„Pro mě je to prostě jako práce jinde. Prostě pomoci lidem v situaci, kdy si o ni požádají. Možná...je to specifické tím online prostředím, ale jakoby nemění to asi tu moji hodnotu ohledně té práce jako takové... Je to přínos v tom, že můžu být v praxi nějak, že můžu být v kontaktu s tím klientem, a že můžu mít takhle nějaký ten pocit naplnění, nějakého mojeho smyslu života.“*

### **Online zkušenost**

V online prostředí se cítí bezpečně a jistě, jelikož má za sebou podporu týmu a ostatních kolegů, kteří jí jsou v těžkých chvílích, kde si zrovna nevěří, oporou. Bezpečí a jistotě napomáhá také anonymita, díky níž cítí, že je před svými klienty určitým způsobem chráněna a má prostor si odpověď pečlivě rozmyslet. *„Je to pro mě bezpečnější prostě v tom momentě, kdy si člověk fakt nevěří, protože při práci face to face, tak nemá třeba šanci zavolat tomu supervizorovi a poradit se... Anonymita, určitě. Že tam vlastně neriskuju to, že budu ty moje klienty pak potkávat někde na ulici. A taky, že ta komunikace neprobíhá kontinuílně, tak mám možnost si nějak utřídit ty myšlenky... mám prostor si o tom něco pozjišťovat, a pak až napsat tu odpověď.“*

Zároveň dovede být online prostor pro Kirsten frustrující, kdy při práci narazí na určité limity, které plynou například z komplexních zakázek klientů. Přesto se ale vesměs v e-mailovém prostředí cítí dobře, jelikož vnímá, že se při své praxi s klienty posouvá a učí se novým způsobům a informacím, jak svým klientům pomoci. *„Já se v tom cítím většímu času dobře. Naučila jsem se právě uvažovat nad tím, co vše musí ten e-mail obsahovat, učím se hodně o těch dalších službách... Ale zároveň prostě narazím i na ty limity, a potom mi to je nepříjemné hodně a dokáže mě to hodně frustrovat.“*

### **Já & klient**

Vztah s klientem považuje za pilíř její práce, bez kterého by jejich interakce nefungovala a neměla smysl. Klade na něj velký důraz, zvláště když je jejich kontakt omezen tím, že klienta nevidí ani neslyší. *„Je to náročné. Určitě je to náročné. Tím, že fakt toho člověka nevidím a nevidím ani třeba jeho úsměv. A někdy ta zpráva přijde a je i bez pozdravu...Je to pro mě něco, co je takovým tím prvotním pilířem. Aby to nějak fungovalo*



*prostě, aby si ten klient z toho odnesl to, co mu nabízím. Je to pro mě něco, na co se musí v té práci podle mě dbát.“*

Zároveň jej posiluje tím, že se snaží být v jejich interakci co nejvíce upřímná a autentická, čímž usiluje o vytvoření důvěrnějšího prostoru, ve kterém by se klient cítil dobře. *„Snažím se dávat najevo, že tam pro toho klienta jsem, ujišťovat ho v tom. Snažím se právě nepoužívat jenom takové nějaké formulky, které si můžeš třeba někde přečíst, ale vkládat tam i to moje vnímání... Aby se vlastně cítil tak, že to není nějaký ten robot na té druhé straně. A že tam je fakt někdo s reálným zájmem o to mu pomoci.“*

V interakci vnímá ovšem i určitou nevýhodu, která plyne především z anonymity – klienti zde mají možnost zůstat prakticky v utajení, pokud to sami chtějí, což do jisté míry ovlivňuje i Kirsten. *„Lehce sklouznu k tomu, že i já si toho klienta o to víc pak anonymizuju, nemám tam prostě kolikrát i jeho jméno nebo mám jen křestní jméno, nějakou přezdívkou... Myslím i na to, co se vlastně děje v té jeho situaci, že tam je tolik věcí, o kterých vlastně vůbec nevím.“*

### **Úspěch a neúspěch**

Za úspěch považuje Kirsten pocit, že se jí při psaní daří. Ví, co chce klientovi sdělit, pociťuje při psaní jistotu a napadají ji různé možnosti a cesty, jak pojmout klientovu zakázku a jak ji co nejefektivněji splnit. *„Když cítím sama na sobě, že mi to jde, že se mi dobře píše ta odpověď. Že dokážu dobře uvažovat nad tím z více perspektiv... a když se mi podaří to poskládat a oslovit z vícero částí, tak ten klient má pak větší možnost si sám vybrat to, co je právě pro něho z těch mojich nabídek nejdůležitější.“*

Dalším úspěchem je pro Kirsten zpětná vazba od klientů, díky které ví, že se u ní klient cítil spokojeně a bezpečně a získal díky ní pozitivní zkušenost. *„Při té práci pro mě znamená úspěch to, když se najdou klienti, co napíšou zpětně e-mail... ne hned, ale třeba po nějakém čase a dají nám pak vědět, že to bylo užitečné, že jim to k něčemu bylo.“*

Naráží také na určitou nejistotu, která plyne právě z absence této zpětné vazby vlivem asynchronní komunikace. Ráda by se ujistila, že v odpovědi jde správným směrem, což často není možné. Nicméně tato mezera je vyplněna spoluprací s týmem a případnou podporou od kolegů. *„Asi nemožnost dostat tu zpětnou vazbu, ujistit se, že prostě jdeme tím správným směrem... Prostě se fakt často stane, že zpětná vazba tam není. A nemáme možnost si o ní ani říct vlastně.“*

Za neúspěch považuje situace, které vnímá jako nepřípravenost na službu – pociťuje zde na sobě nedokonalé uchopení klientovy zakázky, kdy cítí, že nemá na danou situaci dostatečný náhled a nenapadají ji všechny případné informace, což může být podpořeno například nedostatečným odpočinkem. *„Neúspěch...asi to, když sklouznu do toho jednoho proudu myšlenek. A to se stává i někdy, když nejsem moc připravená na tu službu, nejsem dost odpočatá nebo zrovna se mi nějak nedaří v životě... tak jedu skoro tak automaticky po tom, co vím, že nijak neublíží a toho klienta to ošetří... ale není to stoprocentní, tak jak bych si tu práci představovala.“*

## 8.6. Ian

Ian je 26letým pracovníkem v e-mailovém prostředí, na kterém působí již sedmým měsícem. Pro e-mailovou formu se rozhodl především z jednoduchosti. Rád by se ve svých dovednostech zdokonalil a tato cesta pro něj byla tou nejdostupnější a nejpřívětivější.

Svou potřebnost cítí především v potřebnosti samotné služby, jelikož *„emailů chodí hodně a ta klientela opravdu je... pořád přichází ti lidé, kteří ty problémy mají. Takže vnímám tu potřebnost ze služby.“*

### Motivace pro online prostředí

Jeden z hlavních motivačních faktorů byla pro Iana možnost začít z online pomocí zlehka a vlastním tempem. Práce skrze e-mail pro něj představovala pohodlný a dostupný start, za který je rád. *„Byl to pro mě fajn začátek. Říkal jsem si, že než do toho naskočit zhurta tím, že bych se přihlásil někam na telefonickou linku nebo někam do krizového centra na face to face, tak jsem si říkal, že ta online poradna je dobré místo, kde začít. A z té samé logiky jsem si právě zvolil i ten e-mail.“*

Ian zmiňuje také větší flexibilitu a dostupnost, díky které může pracovat téměř odkudkoliv, což mu umožňuje lepší hospodaření s časem. Zmiňuje, že by ho od online pomoci odradila právě časová vytíženost nebo případná možnost „aktivnější“ práce s lidmi v rámci pomoci tváří v tvář. *„Je tam fajn ta možnost právě dělat to z nějakého místa, které je ti příjemné. Takže pro mě ta online forma takhle nikdy nebyla překážkou, spíš naopak...Pokud bych [v online prostředí] končil, tak to bude z pracovních důvodů nebo z časových.“*

Dalším faktorem je pro Iana možnost zdokonalovat se ve svých nabytých dovednostech a znalostech, které podle něj mají z e-mailové formy přesah i do jiných forem práce s klientem, čemuž přispívají také supervize. Ian se zároveň díky poskytování online pomoci cítí spokojený a dělá to s myšlenkou, že někomu dalšímu v nouzi může pomoci a poskytnout mu podporu, což ho určitým způsobem naplňuje. *„Mně to určitě dalo ten nejlepší start. Opravdu začít tak pozvolna, nemuset do toho skákat po hlavě... To byla strašně super příprava pro to, když jsem potom dělal face to face intervenci... [co je smysluplné] No, ta myšlenka toho, že jsem někomu pomohl v ten daný okamžik. On z toho získal to, co potřebuje a já, že teďka mu to v rámci toho jeho života nějak pomohlo...“*

### **Online zkušenost**

Ve svém pracovním prostředí se Ian cítí bezpečně a jistě. Popisuje zde určitou výhodu v časové flexibilitě plynoucí z asynchronní komunikace, díky které se cítí klidnější – má čas si odpověď v klidu promyslet a necítí v takové míře časový pres. Z flexibility plyne také možnost si informace o klientech zaznamenávat v případech, že se jedná o dlouhodobější kontakt a lze si tak jednoduše předat potřebné informace o případné zakázce a situaci klienta v rámci týmu. *„Je tam mnohem více času si to promyslet, obzvláště u toho e-mailu, kde vlastně na odpověď je nějakých 24 hodin, takže tam opravdu není ten krizový stres tak velký jako třeba na telefonu nebo face to face.“*

Bezpečnost plyne také z opory týmu, tedy koordinátorů a kolegů. Také cítí větší bezpečí i díky anonymitě, díky které se cítí ve větší pohodě si rozmyslet, co chce vlastně říct, aniž by pocíťoval nervozitu či tlak z očí či úst čekajícího klienta. *„Vždycky byla možnost opřít se o kolegy, nebo o koordinátora... A vlastně ta anonymita tak umožňuje... je tam nějaká bezpečnost prostě. Ta možnost si v lehčím prostředí rozvést tu zkušenost té intervence. A možnost si taky lépe promyslet, co chci vlastně odpovědět.“*

### **Já & klient**

Pro Iana spočívá vztah s klientem v navození takového prostředí, kde může klientovi co nejvíce pomoci a maximálně jej podpořit. Také se snaží klienta autenticky ocenit za vyhledání podpory a povzbudit jej ve vyhledání návazné péče, pokud je jeho konkrétní situace komplexnějšího rázu. *„Vytvoření a navázání nějakého prostředí, kde ta pomoc od poradce může být klientovi maximálně... Ocenit vlastně to, že napsali, že to může být těžké*

*se svěřit s tou danou situací. Píšu hodně takovým hodně přívětivým... takovým rogeriánským stylem... “*

V interakci ovšem Ian naráží i na mezery, které plynou v nedostatku zpětné vazby a omezeném množství informací, což podporuje také samotná služba, která je většinou jednorázová a jednostranná. Rád by věděl, jak se dále klientova situace vyvíjela, jak si klient vede a jak se mu daří. Zmiňuje, že pro něj bylo výzvou tyto myšlenky nechat jít a naučit se pracovat s těmito neuzavřenými otázkami. *„Myslím si, že ta interakce je i omezená... Máš i vlastně nedostatek informací. A ta jednorázovost toho, že tam není pocit nějakého zadostiučinění v rámci té zpětné vazby. Ono se to stává velmi málo, že by někdo napsal děkovnou zprávu... Ze začátku to bylo [výzvou] to naučení se, že se ten příběh nedozvím. Že nevím, jestli jim ta zpráva přijde, jestli jim to pomůže, jak to ten jejich život ovlivní a neovlivní. Ta výzva byla nechat to jít.“*

### **Úspěch a neúspěch**

Pro Iana je úspěchem naplnění klientovy zakázky ve formě poskytnutí všech informací, které by klient v tu danou chvíli ve své situaci co nejlépe a nejefektivněji využil. Také vidí úspěch v poskytnutí kladné zkušenosti s online pomocí, aby se klient nebál případného dalšího kontaktu či vyhledání návazné odborné pomoci. *„Ten pocit úspěchu by byl z toho, že vlastně pošlu všechny ty informace, které si myslím, že by ten člověk v danou chvíli potřeboval. V takové formě, aby to dokázal dobře zpracovat... A snažím se nacítit na toho klienta. A i vybídnout, aby napsal znovu. Že je možnost, aby tam proběhla širší výměna, než jenom to jedno opakování toho e-mailu... Nějaká ta víra v to, že se ten člověk dostal do dobrých rukou, a že tam byla nějaká fajn návazná péče. To by pak bylo nějaké zbožné přání. Vědět, jak ty příběhy dopadají.“*

Neúspěchem je pro Iana vynechání některé klíčové informace, která by klientovi v jeho těžkostech mohla pomoci. Pokud se tato skutečnost stane, cítí u sebe nedostatečně dobře odvedenou práci a ví, že mohl klientovi pomoci ještě více a kvalitněji. *„Že mi potom po odeslání emailu naskočí, že jsem mohl doplnit ještě tamto a tohle nebo tamto... Pak se necítím, že ten email byl kompletně odeslaný tak, jak mohl být.“*

## 8.7. Společná interpretace dat

V předchozích podkapitolách jsme si představili individuální zkušenosti našich podpůrných pracovníků. V této části si blíže přiblížíme již konkrétní prožitky a podobnosti, které jsme napříč našimi respondenty zmapovali. Námi nalezené vynořující se kategorie znázorňuje následující tabulka (viz *Tabulka 6*) – pokud se daná kategorie významně promítla do individuální zkušenosti některého z respondentů, bude u něj vyznačena symbolem „X“. V opačném případě bude jeho políčko v tabulce přeškrtnuto.

	Respondenti					
Kategorie	Kelly	Patty	Bella	Vincent	Kirsten	Ian
Dostupnost	X	X	X	X	X	X
Dobry začátek	X		X		X	X
Rozvoj a růst	X	X	X	X	X	X
Naplnění	X	X	X	X	X	X
Jistota	X	X	X	X	X	X
Bezpečí	X	X	X	X	X	X
Flexibilita	X	X	X	X	X	X
Tým	X	X	X	X	X	X
Autenticita	X	X	X	X	X	X
Zpětná vazba	X	X	X	X	X	X
Omezenost informací	X	X	X	X	X	X
Pozitivní zkušenost	X	X	X	X	X	X
Splnění zakázky	X	X	X	X	X	X
Ztráta klienta	X	X		X		

**Tabulka 6** – Přehled nalezených kategorií napříč výzkumným souborem

Z tabulky je patrné, že všichni naši odborní pracovníci vnímají svou podpůrnou práci v online prostředí jako dostupnou a flexibilní formu, jak poskytnout svým klientům pomoc

a podporu. Jejich praxe je svým způsobem naplňuje a zároveň se díky této práci sami ve svých dovednostech zdokonalují a posouvají kupředu. Klíčovou rolí v rozvoji hraje také týmová složka, díky které se naši intervenenti zároveň cítí bezpečněji a jistě – mají se o koho opřít v případě, že se vyskytne na směně zádrhel či jiná překážka nebo vidí benefit v možnosti probrat a sdílet některá těžká témata a rady na supervizích.

Největší nevýhodou je pro naše probandy omezenost informací, která plyne z podstaty online prostředí jako takového. Hlavním faktorem je zde patrně anonymita, která je výhodou ovšem nejen pro klienty, ale také pro naše pracovníky – cítí díky ní větší jistotu, mohou se za ní „schovat“ podobně jako jejich klienti a cítí, že v interakci s klientem podporuje důvěru a ochotu svěřit se. Tyto aspekty vztahu s klientem považují naši probandi v online prostředí za to nejdůležitější, co mohou s klientem společně vytvořit a co je v interakci jejich cílem. Zároveň se k tomuto cíli snaží propracovat tím, že v kontaktu usilují o co největší míru autenticity a touhu být v chatu nebo v e-mailu především sami za sebe.

V tabulce nalezneme celkem 14 vynořujících se kategorií. Většinu z nich můžeme považovat za hlavní kategorie, kterých je 12 a shodují se napříč celým výzkumným souborem. Zbývající dvě kategorie lze považovat za kategorie dílčí, které jsou charakteristické pouze pro část výzkumného souboru. Hlavními kategoriemi jsou dostupnost, rozvoj a růst, naplnění, jistota, bezpečí, flexibilita, tým, autenticita, zpětná vazba, omezenost informací, pozitivní zkušenost a splnění zakázky. Za vedlejší kategorie považujeme dobrý začátek a ztrátu klienta.

V našem souboru jsme pracovali se dvěma podskupinami, a sice s interventy pracujícími na chatu a interventy poskytujícími podporu prostřednictvím e-mailu. V obou skupinách vidíme shodu v hlavních kategoriích, což může vyplývat z charakteristiky souboru jako takového – jedná se o jedince, kteří do jisté míry usilují o práci s lidmi a realizují podpůrné intervence v rámci práce či dobrovolnictví v pomáhajících organizacích a službách. Lze tedy u těchto jedinců předpokládat určité prosociální nastavení, což mohlo výrazně propojit jejich individuální žité zkušenosti.

Mezi našimi skupinami ovšem vidíme i některé rozdíly, které jsou promítnuty v námi identifikovaných dílčích kategoriích – obě vedlejší kategorie, tedy dobrý začátek a ztráta klienta, se promítají do zkušenosti jedinců, kteří pracují v e-mailovém prostředí. Všichni respondenti z e-mailové podskupiny považují svou zkušenost za dobrý začátek své praxe

a také necítí odpojení a ztrátu klienta jako neúspěch, což může vyplývat z podstaty e-mailové služby, která je ve většině případů jednorázová záležitost a lze předpokládat, že se o osudu klienta naši poradci v návazném e-mailu nic nedozví. Naopak v chatu je tento kontakt s klientem aktivnější, především díky synchronní komunikaci, ztráta spojení a následné interakce s klientem je proto u našich chatových probandů zřetelně citelnější.

## 8.8. Odpovědi na výzkumné otázky

V následující závěrečné podkapitole se na základě interpretace našich dat pokusíme odpovědět na výzkumné otázky, které jsme si na počátku práce stanovili.

### *VO1: Jaké jsou motivy poradců pro práci v online prostředí?*

Hlavními motivy, které jsme u našich poradců zmapovali, jsou dostupnost, naplnění a rozvoj a růst. Všichni naši poradci považují práci v online prostředí jako naplňující a smysluplnou. Jsou rádi, když mohou klientům poskytnout podporu a pomoci jim v náročných situacích. Často je to právě tato touha pomáhat ostatním, která je ve výkonu posouvá kupředu a dává jejich práci smysl.

Naplnění cítí také skrze dostupnost online podpory, jak pro klienty, tak pro poradce. Vnímají, že díky dostupnosti internetu a online forem pomoci mohou své znalosti a dovednosti lépe a efektivněji uplatnit a pomoci tak jedincům, kteří neradi telefonují nebo zatím nejsou připraveni vyhledat kontakt s odborníkem tváří v tvář. Zároveň vnímají jako výhodu to, že mohou pomoc poskytovat prakticky odkudkoliv, nejsou vázáni na jednu určitou lokaci či konkrétní čas.

Smysluplnost své práce vidí poradci kromě touhy pomáhat také ve vnímaném rozvoji zkušeností a dovedností, kterým se v rámci své praxe učí nebo ve kterých se zdokonalují. Přestože používají určité techniky převážně v kyberprostoru, cítí na sobě, že jsou schopni je prakticky aplikovat i v off-line kontaktu a face-to-face situacích. Svě kompetence posilují především zkušenostmi na chatu či e-mailu, kdy cítí, že se jejich jistota a komfort zvyšuje s narůstajícím počtem interakcí s klientem. Zmiňují také důležitost supervizí, díky kterým mají možnost profesionálního rozvoje, odborné podpory či sdílení nových technik a zkušeností s klienty.

Někteří poradci považují online formu pomoci za dobré nastartování své praxe v rámci práce s lidmi. Dle jejich názoru je online prostředí jednodušší a komfortnější pro

začínající poradce než telefonní podpora či kontakt tváří v tvář, proto spíše v začátcích sahají po online variantách, kde se snaží načerpat co nejvíce zkušeností, aby byli v budoucnu jistější v aktivnějších způsobech práce s klienty. Z našich výsledků je patrné, že touto cestou se vydali především e-mailoví poradci.

### ***VO2: Jakým způsobem vnímají poradci své online pracovní prostředí (chat a e-mail)?***

Poradci se v online prostoru cítí jistě a bezpečně. Napomáhá tomu především anonymita internetu, jejichž výhody používají nejen klienti, ale také naši poradci. Díky větší anonymitě se cítí bezpečněji, lépe si udržují hranice v kontaktu s klientem a cítí také větší jistotu – klient totiž nemá možnost je vidět, čímž pociťují větší flexibilitu a do jisté míry i menší tlak na jejich výkon, proto se cítí komfortněji a klidně.

Pocit bezpečí a jistoty je podpořen také týmovou spoluprací a podporou. V případě, že se objeví při práci nějaký zádrhel či nestandardní situace, jsou si poradci vědomi, že na směně nikdy nejsou sami a mají možnost se obrátit na někoho z týmu.

Pozitivně vnímají také flexibilitu online prostředí – mohou například pracovat pouze večer, vyměnit si směnu s některým z kolegů a z hlediska komunikace si mohou svou odpověď rozmyslet, upravit nebo se poradit s týmem, než ji klientovi poskytnou, což je v telefonickém kontaktu a ve face-to-face intervencích prakticky nemožné.

### ***VO3: Jakým způsobem prožívají poradci vliv online prostředí na jejich interakci a vztah s klientem?***

Poradci necítí v online prostředí ve vztahu s klientem žádný rozdíl ve srovnání s off-line prostředím, co se důležitosti týče. Jsou si vědomi toho, že je to velmi důležitý aspekt jejich práce a v kyberprostoru možná i ten nejdůležitější. Velmi jim záleží na tom, aby se s nimi klient cítil bezpečně a komfortně a aby se jim dokázal s klidem a jistotou svěřit, což podporují především důrazem na svoji autenticitu. Snaží se klienta autenticky a lidsky přijímat a být v jejich interakci sami za sebe, komunikovat jako člověk s člověkem, což je díky psané formě pro poradce povětšinou snadné a přirozené.

Klientův komfort zvyšuje patrně také anonymita, díky které cítí vůči poradcům menší závazek a může tak do kontaktu vstupovat s větší odvahou. Anonymita je ovšem pro poradce do jisté míry i negativním faktorem – přestože je díky ní v interakci klient méně bojácný, často mají k dispozici pouze omezené množství informací, o kterých navíc ani neví, zda jsou pravdivé. Tím, že klienta nevidí ani neslyší, musí při práci sázet na intuici a ověřené postupy,



jelikož si nemohou ověřovat svou práci prostřednictvím klasické zpětné vazby, například v rámci neverbální komunikace. Musí proto z hlediska feedbacku spoléhat zejména na koordinátora, kolegy nebo supervize, jelikož od samotných klientů se jim zpětná vazba většinou nedostaví.

#### ***VO4: Co považují poradci v online prostředí za úspěch a neúspěch?***

Úspěchem je pro poradce ve většině případů už samotné navázání kontaktu a následně vztahu. Jsou si vědomi toho, že pro klienty může být velmi těžké je v rámci podpory se svými problémy oslovit, a ačkoliv je tento klientův krok do jisté míry usnadněn anonymitou internetového prostředí, stále vyžaduje znatelnou dávku odvahy a odhodlání.

Dalším faktorem je pro naše poradce splnění klientovy zakázky, byť jen částečné. Pokud se v jejich interakci v online prostoru podaří u klienta provést alespoň malá změna k lepšímu, považují to za výhru. Jsou si ovšem vědomi také toho, že ne všechny klientovy zakázky a potřeby jsou v online prostředí řešitelné, proto se snaží v těchto případech poskytnout klientovi co nejlepší pozitivní zkušenost s online formou podpory, aby neztratil v podpůrné službě důvěru a odhodlal se k rozhodnutí vyhledat nějakou formu návazné péče, pokud to jeho situace vyžaduje.

Neúspěch ve většině případů plyne z nesplnění klientovy zakázky, kdy poradci špatně vyhodnotí jeho situaci, nešikovně ji pochopí, opomenou některé klíčové informace, které by měl klient vědět nebo zkrátka udělají chybu a klienta v kontaktu ztratí. Zde narážíme na dvě zajímavé formy neúspěchu, které se u našich probandů liší – pro chatové poradce je ztráta klienta velkým neštěstím, berou jeho odpojení jako selhání a důsledek špatného navázání na klienta. Oproti tomu e-mailoví poradci se ztrátou klienta v určitém smyslu počítají, vyplývá totiž z podstaty samotné služby, kdy je jejich kontakt převážně jednorázový a neočekávají tedy „odpověď na odpověď“, proto vidí neúspěch spíše v neposkytnutí všech potřebných informací, které by klientovi mohly pomoci nebo vytvoření převážně negativní zkušenosti s online službou, kterou by si z jejich interakce klient odnesl.

## 9 DISKUSE

V této kapitole si blíže popíšeme naše hlavní zjištění, podíváme se na jejich možný přínos a porovnáme je také s výsledky a zjištěními z aktuálních výzkumů. Zaměříme se zde také na možné limity či nedostatky, které se při psaní této diplomové práce objevily, a nakonec zmíníme i potencionální doporučení a směřování pro další možné výzkumy s obdobnou tematikou.

Cílem našeho výzkumu bylo prozkoumat a popsat perspektivu odborných pracovníků poskytujících odbornou pomoc skrze e-mail a chat ve vztahu k možným vlivům kyberprostoru na samotné poradce a jejich interakci s klientem. Zajímalo nás, jakým způsobem může kyberprostor ovlivnit jejich motivaci, celkovou online zkušenost, jejich vztah a interakci s klientem a co je pro ně v kyberprostoru úspěch a neúspěch.

Naše výzkumné snažení přineslo zmapování a hloubkové porozumění několika individuálním zkušenostem našich odborných poradců, kteří souhlasili s účastí ve výzkumu. Z této analýzy je patrné, že kyberprostor působí na žité zkušenosti poradců v několika dimenzích, jak pozitivně, tak negativně.

Podářilo se nám identifikovat celkem 14 vynořujících se kategorií, přičemž 12 z nich jsme našli u celého výzkumného souboru – jednalo se o následující kategorie: dostupnost, rozvoj a růst, naplnění, jistota, bezpečí, flexibilita, tým, autenticita, zpětná vazba, omezenost informací, pozitivní zkušenost a splnění zakázky. Zbývající dvě kategorie byly přítomny pouze u části výzkumného souboru – jedná se o dobrý začátek a ztrátu klienta.

Všichni respondenti považují za jeden z klíčových prvků kyberprostoru jeho dostupnost a flexibilitu. Díky těmto faktorům mohou poskytovat podpůrné intervence prakticky odkudkoliv a kdykoliv, což vnímají jako velkou výhodu a lze předpokládat, že podobné smýšlení nalezneme také u klientů jejich služeb, kteří si taktéž mohou kdykoliv o pomoc napsat, což v určité míře podporuje také zjištění Sindahl et al. (2018) o spokojenosti a akceptovatelnosti online služeb mezi klienty.

V rámci flexibility naši poradci zmiňovali především jejich časové hledisko, kdy si mohou svou odpověď relativně v klidu promyslet a případně ji dopravit a lépe si rozmyslet, co vlastně chtějí klientovi sdělit. Tato případná výhoda se dle Efe et al. (2023) promítá

i do zkušeností klientů, kteří taktéž mohou využít kombinace synchronní a asynchronní složky chatového prostředí a lépe si pro poradce zformulovat jejich zprávy.

S flexibilitou, dostupností a synchronní komunikací souvisí také samotná klientela online podpůrných služeb. Dle našich poradců je díky kyberprostoru a psané formě komunikace interakce s klientem jednodušší a přirozená, cítí se v ní bezpečně a sebejistě, jelikož jak klienti, tak poradci, jsou na textovou komunikaci zvyklí. Lze proto předpokládat, že už samotné chatové prostředí může na interakci s klientem a vytvoření kladného vztahu působit pozitivně. To je v souladu také se zjištěním dalších výzkumů, kde vidíme, že na chatovací formy se častěji obracejí právě děti a mladí dospělí, kteří dávají přednost online kontaktu před kontaktem tváří v tvář (Kohls et al., 2022; Lake et al., 2022; Gould et al., 2021; Mokkenstorm et al., 2017; Predmore et al., 2017).

Pocit bezpečí a jistoty je podporován také aspektem anonymity, která podporuje jak samotné klienty a poradce, tak i jejich společnou interakci a vztah. Dle výpovědí poradců může anonymita u klientů zvyšovat pocit bezpečí, čímž dochází k podpoře důvěrného prostředí, ve kterém se klient snáze dokáže se svými problémy svěřit, jelikož necítí tak velký závazek jako například v off-line kontaktu. Podobného názoru jsou také Cameron et al. (2023) nebo Cameron a Kovac (2016), podle kterých poskytuje anonymita klientům kromě bezpečí také snadnou možnost vyjádřit některá specifická témata, které by pro ně mohly být děsivé, nepříjemné či trapné.

S anonymitou se ovšem pojí i velká nevýhoda, a tou je omezenost a nedostatek informací či jiných podnětů, které může poradce v práci s klientem využít. Poradci často zmiňovali, že klienta při práci nevidí ani neslyší, nemají žádnou možnost zpětné vazby v rámci neverbální komunikace a musí klientovi stoprocentně důvěřovat v tom, že jsou jeho informace pravdivé. Tuto překážku zmiňují také Kohls et al. (2022) či Wright a Griffiths (2010), kteří považují ve vztahu klient-poradce dostatečné množství informací za jeden z klíčových faktorů.

Zároveň zde poradci hovořili o vnímaném pocitu neúspěchu a nejistotě v případě, že se jim klient v interakci odpojí. Často v těchto situacích zůstávají „ve tmě“, především již zmíněnou omezeností informací a také vlivem absence zpětné vazby od klienta, se kterým již nemají pod jeho odpojení možnost komunikovat. O tomto odpojení klienta hovoří také Fletcher-Tomenius a Vossler (2009), podle kterých může tato situace u poradců vyvolat pocit vnímané ztráty kontroly nad věcí a způsobovat úzkost.

Klíčovým faktorem je pro naše poradce především vztah s klientem, ve kterém se snaží o vytvoření co nejvíce podpůrného a důvěrného prostředí. Jsou si vědomi toho, že už jen samotné vyhledání online služby a odeslání chatové zprávy může pro klienta představovat obrovskou námahu a snaží se v online prostředí poskytnout klientovi co nejpozitivnější zkušenost. Proto je jejich cílem minimalizovat klientovu úzkost a strach, aby se dokázal svěřit i s těmi nejnáročnějšími tématy – poradci jsou často pouze určitým „mezistupněm“ a je na místě například doporučení další návazné péče, jelikož ne všechna témata lze vyřešit skrze online prostor. Podobné zjištění nabízí Fukkink a Hermanns (2009) nebo Haner a Pepler (2016), podle kterých vyhledávají klienti v tíživých situacích spíše chatovací službu než službu telefonickou. Zároveň lze dle Jobes et al. (2017) předpokládat, že podpora poradců, která u klienta způsobí byť i nepatrné zlepšení v jeho krizové situaci, může vytvořit možnost pro vyhledání další návazné péče nebo podpořit účast na dalších intervencích.

Poradci také vnímají potřebu jejich online podpůrné péče. Jsou si vědomi toho, že klientela v kyberprostoru je, což dokazují mj. i statistické údaje konkrétních podpůrných pracovišť (např. CSS Praha, 2023; Nepanikař, 2023; iPoradna, 2023; Modrá Linka, 2023; Linka bezpečí, 2023) a výsledky řady studií (např. Sindahl et al., 2018 nebo Unnever a Cornell, 2004). Práce proto poradce naplňuje a vidí v ní smysl.

Současné výzkumy se povětšinou soustředí na zkušenosti klientů a na jejich prožívání, což je samozřejmě důležité a lze to považovat za jeden z pilířů, o který se může podpůrná a návazná péče v kyberprostoru opřít. Nicméně ve vztahu a interakci jsou minimálně vždy alespoň dva účastníci, v našem případě tedy klient a poradce, proto jsme se rozhodli výzkumně věnovat také jejich perspektivě. Zde bychom mohli tento nepoměr v prezentacích perspektiv označit za jistou překážku při psaní této diplomové práce, jelikož jsme nemohli nalézt dostatek srovnatelných výzkumů, jejichž fokusem by byly zkušenosti právě samotných poradců či jiných odborných pracovníků v kyberprostoru.

Další potencionální překážkou a velkým rizikem mohlo samozřejmě být také ovlivnění výzkumu výzkumnou osobou, které je potřeba reflektovat. I přes veškerou snahu minimalizovat všechny možné interference, které by vlastní zkušenost výzkumníka mohla do výzkumného procesu přinést ji nelze opomenout, přestože jsme před začátkem analýzy provedli sebereflexi výzkumné osoby.

Tento potenciaální vliv se mohl promítnout také do procesu sběru dat – otázky do polostrukturovaného interview jsme vytvářeli nejen s ohledem na výzkumný záměr a otázky, ale také s přihlédnutím k autorově vlastní zkušenosti s podpůrným online prostředím, proto je potřeba na tento fakt upozornit. Je diskutabilní, zda mohla tato sdílená zkušenost být při provádění interview výhodou či nevýhodou. Nutno ovšem dodat, že jsme se snažili všem zmíněným potenciaálním negativním vlivům předejít a eliminovat je díky využití informací z odborné literatury a konzultacemi s vedoucím diplomové práce a s konzultantem práce.

Určitým limitem mohl být také samotný výzkumný soubor, konkrétně jeho složení a charakteristika – podařilo se nám oslovit celkem šest respondentů a sestavit náš soubor podle vytyčených kritérií, nicméně i přesto je zde riziko případného ovlivnění výsledků samotnými respondenty. Téměř ve všech případech se jedná o psychology či studenty psychologie, tedy lze říci, že se jedná o určitou specifickou skupinu jedinců, u kterých lze předpokládat, že jim budou některé osobnostní či jiné prvky společné, což se mohlo v určité míře promítnout do výsledných kategorií a do celkových výsledků výzkumu.

Výzkumným snažením jsme docílili identifikace a poznání šesti individuálních poradenských perspektiv. Jelikož se jedná o kvalitativní výzkum, nelze tyto výsledky zobecnit na běžnou populaci ani na další případné poradce v kyberprostoru, jejich zkušenost bude jistě do značné míry odlišná. Povedlo se nám ovšem nahlédnout i za druhou stranu pomyslné obrazovky a kyberprostoru a ukázat opačný pohled vztahu klient-poradce, což vnímáme jako jeden z největších přínosů této magisterské diplomové práce.

V závěru této kapitoly bychom nabídli i možná doporučení pro budoucí vědecké zkoumání. Jak jsme již zmínili výše, náš výzkum považujeme za autentické zmapování perspektiv online podpůrných pracovníků, což by mohli ocenit například zájemci o podobný typ práce, například jedinci z řad studentů či odborní pracovníci v osobním kontaktu, kteří zvažují rozšíření své pomoci i na pole kyberprostoru.

Pro budoucí výzkum bychom navrhovali zaměřit se pouze na jednu z forem komunikace, tedy pouze chat nebo pouze e-mail, čímž bychom mohli lépe a přesněji zachytit zkušenost a perspektivu těchto pracovníků. Zároveň by zde mohlo být zajímavé také kvantitativní zpracování této problematiky formou dotazníkového šetření nebo případné využití smíšené formy designu, tedy kombinace kvalitativního a kvantitativního přístupu, čímž bychom mohli docílit většího množství dat a zároveň mít k dispozici i výhody hloubkového porozumění respondentům.

# 10 ZÁVĚRY

Účelem této magisterské diplomové práce bylo prozkoumat a popsat prožívání pracovníků poskytujících podpůrné intervence v online prostoru. Konkrétně jsme se snažili zachytit jejich perspektivu v rámci jejich motivace, odborné práce, vztahu a interakce s klientem a prožití úspěchu a neúspěchu v kontextu online prostředí. Data byla získána prostřednictvím polostrukturovaného interview a jejich interpretaci jsme provedli pomocí interpretativní fenomenologické analýzy. Podařilo se nám u výzkumného souboru odhalit celkem 14 vynořujících se kategorií, ze kterých se celkem 12 promítlo napříč všemi respondenty. Jedná se o tyto kategorie: dostupnost, rozvoj a růst, naplnění, jistota, bezpečí, flexibilita, tým, autenticita, zpětná vazba, omezenost informací, pozitivní zkušenost, splnění zakázky. Na základě naší analýzy byly stanoveny následující závěry:

- Poradci vnímají online formu práce jako dostupnou a flexibilní možnost pomoci klientům a zároveň jako možnost pro vlastní profesní a osobnostní rozvoj.
- Práce poradcům dodává smysluplnost, pocit naplnění a satisfakci z poskytnutí podpory a pomoci druhým.
- Online prostředí s sebou pro poradce přináší jisté výhody i nevýhody – cítí se v něm při práci bezpečně a sebejistě, což je podpořeno zejména podporou týmu a anonymitou, ovšem díky anonymitě mají také od klientů omezené množství informací a častá je i absence zpětné vazby.
- Vztah a interakce s klientem je pro poradce v kyberprostoru velmi důležitým faktorem, který se snaží za každou cenu posilovat, nejčastěji usilováním o navození důvěrného a bezpečného prostředí, přičemž kladou důraz na vlastní autenticitu a zájem o klienta.
- Cílem poradců a zároveň i úspěchem je naplnit klientovu zakázku a poskytnout klientovi pozitivní zkušenost s online formou pomoci, aby se cítil podpořen a odhodlán svoji situaci případně řešit dále prostřednictvím návazných služeb.
- Neúspěchem poradců je špatné vyhodnocení klientovy situace a zvolení nesprávného směru intervence, neúplné či chybné splnění zakázky, poskytnutí špatné zkušenosti s online podpůrnou službou a ztráta klienta v důsledku špatného navázání důvěrného vztahu.

# 11 SOUHRN

Tématem magisterské diplomové práce je perspektiva poradců na podpůrné intervence v online prostředí. Výzkumný soubor byl tvořen celkem šesti respondenty. Jednalo se o odborné pracovníky, kteří absolvovali alespoň akreditovaný výcvik krizové intervence, poskytují podpůrnou péči prostřednictvím e-mailu nebo chatu a aktivně pracují v online prostředí minimálně po dobu šesti měsíců. Věkové rozpětí respondentů se pohybovalo v rozmezí 23-29 let.

V teoretické části nejprve představujeme zvolený termín *podpůrné intervence* a vymezujeme jej od dalších psychologických disciplín, jako krizová intervence, psychoterapie a psychologické poradenství.

Dalším tématem je online prostředí, kde podrobněji rozebíráme kyberprostor a jeho vybrané fenomény, konkrétně anonymitu v online prostředí, disinhibiční efekt a dostupnost internetu jako takového.

Ve třetí kapitole se věnujeme podpůrné práci v online prostředí a blíže zmiňujeme některá specifika online komunikace, dále specifická témata podpůrných intervencí a v závěru uvádíme pro ilustraci také dostupnost podpůrné péče na území ČR.

Závěr teoretické části je věnovat vybranému výzkumnému bádání na poli online podpůrné péče a pomoci, zejména ve vztahu k jejich efektivitě, interakci s klientem a specifických témat, se kterými do podpůrných online prostředí klienti přicházejí.

Výzkumná část v úvodu seznamuje čtenáře s výzkumným problémem, s cíli výzkumu a s výzkumnými otázkami. Výzkumným cílem bylo prozkoumat a popsat, jakým způsobem působí online prostředí na odborné pracovníky poskytující podpůrné intervence prostřednictvím e-mailu a chatu, konkrétněji jak kyberprostor ovlivňuje jejich odbornou práci, motivaci a prožívání.

S přihlédnutím k výzkumnému problému, cílům výzkumu, počtu účastníků a snaze hloubkového poznání žité zkušenosti našich respondentů v online prostředí jsme se rozhodli zvolit jako výzkumnou metodu interpretativní fenomenologickou analýzu (zkráceně IPA), tedy zvolili jsme kvalitativní design. Do výzkumu se zapojilo celkem šest respondentů, jejichž výběr byl proveden kombinací prostého záměrného výběru a příležitostného výběru.

Data jsme získali za použití metody polostrukturovaného interview – zde jsme zároveň provedli i dvě pilotní interview před samotným zahájením sběru dat. Většina interview byla vzhledem k časovým možnostem respondentů a s přihlédnutím k jejich pracovní vytíženosti realizována v online prostředí za pomoci platformy Google Meet, ovšem podařilo se nám uskutečnit také dvě off-line setkání tváří v tvář. Naše interview byly pro další práci s daty nahrávány, s čímž jsme v úvodu interview naše účastníky seznámili. Pro zachycení audiozáznamů jsme používali více zdrojů, vesměs šlo ovšem o nahrávací software na více mobilních zařízeních. Transkripce audionahrávek probíhala ve spolupráci s umělou inteligencí, která celý proces přepisování významně urychlila, přesto ovšem nebyl bezchybný.

Po procesu transkripce jsme začali s analýzou dat. Před procesem analýzy jsme ovšem provedli také sebereflexi výzkumné osoby, jelikož autor práce sám disponuje zkušeností z poskytování podpory v online prostředí a je mu toto téma diplomové práce blízké. Pro analýzu rozhovorů bylo vytvořeno několik specifických okruhů, které sloužily k lepšímu mapování zkušeností našich respondentů a následné tvorbě již konkrétněji definovaných kategorií.

Pro provedení interpretativní fenomenologické analýzy se nám podařilo identifikovat celkem 14 vynořujících se kategorií – 12 hlavních, které se vyskytovaly napříč celým výzkumným souborem a dvě vedlejší, které se promítly pouze do některých zkušeností respondentů. Hlavními kategoriemi jsou dostupnost, rozvoj a růst, naplnění, jistota, bezpečí, flexibilita, tým, autenticita, zpětná vazba, omezenost informací, pozitivní zkušenost a splnění zakázky. Za vedlejší kategorie považujeme dobrý začátek a ztrátu klienta.

Za jednu z hlavních předností našeho výzkumu považujeme snahu zachytit perspektivu online poradců a lépe tak porozumět některým vlivům, které na ně při práci s klienty v kyberprostoru působí. Výsledky našeho výzkumu mohou být využity jako opěrný bod jak laické, tak odborné veřejnosti, kde mohou přiblížit pracovní a osobní zkušenost poradců případným potenciaálním zájemcům o podpůrnou práci v online prostředí.



# SEZNAM LITERATURY

- American Psychological Association. (2023). *Guidelines for the practice of telepsychology*. <https://www.apa.org>. <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>
- Barak, A. (2008). *Psychological aspects of cyberspace: Theory, Research, Applications*. Cambridge University Press.
- Barak, A., & Suler, J. (2008). Reflections on the psychology and social science of cyberspace. In *Cambridge University Press eBooks* (pp. 1–12). <https://doi.org/10.1017/cbo9780511813740.002>
- Baštecká, B. (2003). *Klinická psychologie v praxi*. Portál.
- Baštecká, B. (2009). *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Portál.
- Bednářová, Z., Macková, K., Wünschová, P., & Bláhová, K. (2009). *Domáci násilí: zkušenosti z poskytování sociální a terapeutické pomoci ohroženým osobám*. Acorus.
- Bednářová, A., Hlaváčová, N., & Pečeňák, J. (2022). Analysis of motives and factors connected to suicidal behavior in patients hospitalized in a psychiatric department. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 6283. <https://doi.org/10.3390/ijerph19106283>
- Bjärehed, J., Grönberg, H., & Jarlvik, E. (2023). The different faces of online support: A thematic analysis of responses to help-seeking related to depression and suicidal ideation in public online forums. *Cyberpsychology*, 17(5). <https://doi.org/10.5817/cp2023-5-5>
- Bryant, R. (2001). What Kind of Space is Cyberspace? *Minerva – an Internet Journal of Philosophy*, 5(1), 138–155. <http://www.minerva.mic.ul.ie/vol5/cyberspace.pdf>
- Cameron, D. L., & Kovac, V. B. (2016). An examination of parents' and preschool workers' perspectives on bullying in preschool. *Early Child Development and Care*, 186(12), 1961–1971. <https://doi.org/10.1080/03004430.2016.1138290>
- Cameron, D., L., Kovac, V. B., & Horverak, M. O. (2023). Online chat-support for bullying prevention and follow-up: an analysis of the characteristics of chat-users and their experiences. *International Journal of Adolescence and Youth*, 28(1). <https://doi.org/10.1080/02673843.2023.2292060>
- Cimrmanová, T., Kotrč, R., & Stretti, S. (2013). *Krise a význam pomáhajících prvního kontaktu*. Karolinum.
- Crystal, D. (2006). *Language and the internet*. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511487002>
- CSS Praha. (2023). *Výroční zpráva za rok 2022*. CSS Praha. [https://www.csspraha.cz/\\_files/ugd/4834da\\_3bf620b02eb349a7a85ec4f0cdf00954.pdf](https://www.csspraha.cz/_files/ugd/4834da_3bf620b02eb349a7a85ec4f0cdf00954.pdf)
- ČAPLD. (2024). *Linky Důvěry v ČR*. Česká Asociace Pracovišť Linek Důvěry. <https://www.capld.cz/linky-duvery-cr/>

- Dětské krizové centrum. (2023). *Výroční zpráva 2022*. Dětské krizové centrum, z. ú. [https://www.ditekrize.cz/app/uploads/2023/06/vyrocní\\_zprava2022.pdf](https://www.ditekrize.cz/app/uploads/2023/06/vyrocní_zprava2022.pdf)
- Doorn, K. A. (2022). The complexity of teletherapy: Not better or worse, but different. *Clinical Psychology-science and Practice*, 29(2), 182–184. <https://doi.org/10.1037/cps0000073>
- Dürscheid, C. (2004). *Netzsprache – Ein neuer Mythos*. [https://www.researchgate.net/profile/Christa-Duerscheid/publication/237429542\\_Netzsprache\\_-\\_Ein\\_neuer\\_Mythos/links/569f52db08aee4d26ad128f7/Netzsprache-Ein-neuer-Mythos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christa-Duerscheid/publication/237429542_Netzsprache_-_Ein_neuer_Mythos/links/569f52db08aee4d26ad128f7/Netzsprache-Ein-neuer-Mythos.pdf)
- Efe, Z., Baldofski, S., Eckert, M., Guenther, L., Saeed, S., Thomas, J., Wundrack, R., Kohls, E., & Rummel-Kluge, C. (2023). Who are frequent chatters? Characterization of frequent users in a 24/7 messenger-based psychological chat counseling service for children and adolescents. *Internet Interventions*, 33, 100638. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2023.100638>
- Ernest, B. (2020). Jak na psychoterapii online: praktický průvodce pro psychoterapeuty. *Psychoterapie*, 14(1), 55-62. <https://journals.muni.cz/psychoterapie/article/view/13308>
- Fletcher-Tomenius, L., & Vossler, A. (2009). Trust in online therapeutic relationships: The therapist's experience. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 24–34. <https://oro.open.ac.uk/17204/3/873EF4B0.pdf>
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2009). Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 50(6), 759–766. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2008.02024.x>
- Gould, M. S., Chowdhury, S., Lake, A. M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Kuchuk, M., & McKeon, R. (2021). National Suicide Prevention Lifeline crisis chat interventions: Evaluation of chatters' perceptions of effectiveness. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 51(6), 1126–1137. <https://doi.org/10.1111/sltb.12795>
- Greenfield, S. (2016). *Změna myšlení: jak se mění naše mozky pod vlivem digitálních technologií*. BizBooks.
- Gulpe, A., Briciu, V., & Robert, D. (2018). *Chapter 1: Cyberspace*. [https://www.researchgate.net/publication/323574054\\_Chapter\\_1\\_Cyberspace](https://www.researchgate.net/publication/323574054_Chapter_1_Cyberspace)
- Haner, D., & Pepler, D. (2016). “Live Chat” Clients at Kids Help Phone: Individual Characteristics and Problem Topics. *PubMed*, 25(3), 138–144. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5130086/>
- Hartl, P., & Hartlová, H. (2010). *Velký psychologický slovník*. Portál.
- Honzák, R. (2020). *Úzkostný pacient*. Galén.
- Honzák, R., & Novotná, V. (2021). *Krize v životě, život v krizi*. Universum.
- Horská, B., Lásková, A., & Ptáček, L. (2010). *Internet jako cesta pomoci*. SLON.

Horská, B., Kohoutková, Š., Kudrnová Vosečková, L., & Lásková, A. (2021). *Vítejte na chatu, můžete začít psát... Chatové poradenství pro pomáhající profese*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

Hoskovcová, S. (2009). *Psychosociální intervence*. Karolinum.

Huang, C. L., Zhang, S., & Yang, S. C. (2020). How students react to different cyberbullying events: Past experience, judgment, perceived seriousness, helping behavior and the effect of online disinhibition. *Computers in Human Behavior*, 110(1), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106338>

Hulanová, L. (2012). *Internetová kriminalita páchaná na dětech*. Triton.

iPoradna. (2023). *Výroční zpráva 2022. z. s. iPoradna*.

Joinson, A. (2007). Disinhibition and the internet. In *Elsevier eBooks* (pp. 75–92). <https://doi.org/10.1016/b978-012369425-6/50023-0>

Jochmannová, L., Gergely, O., Sluková, P. Z., Charvát, M., Palová, K., Viktorová, L., Obereignerů, R., Šucha, M., Bosá, K., Brzobohatý, R., Buriánová, V., Círbusová, M., Doleček, Z., Hlavinka, A., Chudárková, R., Chudobová, J., Klementová, P., Kolář, M., Nilius, P., ... & Wünschová, P. (2023). *Péče on-line v psychosociálních oborech: možnosti, limity, rizika*. Grada.

Kabay, M. E., Salveggio, E., Guess, R., & Rosco, R. D. (2012). Anonymity and Identity in Cyberspace. In *Computer Security Handbook*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118820650.ch70>

Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2017). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. Academic Press.

Kriegelová, M. (2008). *Záměrné sebepoškozování v dětství a adolescenci*. Grada.

Kohls, E., Guenther, L., Baldofski, S., Eckert, M., Efe, Z., Kuehne, K., Sae, S., Thomas, J., Wundrack, R., & Rummel-Kluge, C. (2022). Suicidal ideation among children and young adults in a 24/7 Messenger-Based Psychological Chat counseling service. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.862298>

Kotera, Y., Kaluzeviciute, G., Lloyd, C. A., Edwards, A., & Ozaki, A. (2021). Qualitative Investigation into Therapists' Experiences of Online Therapy: Implications for Working Clients. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10295. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910295>

Kowalczyk, D., & Clark, R. (2023). Individual Counseling | Definition, Structure & Benefits. *study.com*. <https://study.com/academy/lesson/what-is-individual-counseling-definition-purpose.html>

Kožíšek, M., & Písecký, V. (2016). *Bezpečně n@ internetu: průvodce chováním ve světě online*. Grada.

Kratochvíl, S. (2017). *Základy psychoterapie*. Portál.

- Lake, A. M., Niederkrotenthaler, T., Aspden, R. J., Kleinman, M., Hoyte-Badu, A. M., Galfalvy, H., & Gould, M. S. (2022). Lifeline Crisis Chat: Coding form development and findings on chatters' risk status and counselor behaviors. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 52(3), 452–466. <https://doi.org/10.1111/sltb.12835>
- Lapidot-Lefler, N., & Barak, A. (2012). Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 434–443. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.10.014>
- Linde, B. (2013). *Cyberspace Research*. Gareth Stevens Publishing.
- Linka bezpečí. (2023). *Výroční zpráva 2022*. Linka Bezpečí z. s. <https://www.linkabezpeci.cz/documents/41242/88344/vyrocní-zprava-2022.pdf/caf9115f-63c6-d6bf-5813-983c04200a73?t=1687849181468>
- Matoušek, O., Bednářová, Z., Blaufortová, K., Hartl, P., Havránková, O., Kinkor, M., Kolářková, J., Kovařík, J., Lucká, Y., Nečasová, M., Stöhrová, H., Svobodová, M., Šišková, T., & Tomeš, I. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.
- McCrandle, M. (2014). *The ABC of XYZ: Understanding the Global Generations*. McCrandle Research Pty Ltd. [https://www.researchgate.net/publication/328347222\\_The\\_ABC\\_of\\_XYZ\\_Understanding\\_the\\_Global\\_Generations](https://www.researchgate.net/publication/328347222_The_ABC_of_XYZ_Understanding_the_Global_Generations)
- Mioviský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada.
- Modrá Linka. (2023). *Výroční zpráva 22*. Modrá Linka z. s. <https://directus.modralinka.cz/uploads/modra-linka/originals/5cd44e98-a055-4d90-83c4-0b5fbbf72edb.pdf>
- Mokkenstorm, J. K., Eikelenboom, M., Huisman, A., Wiebenga, J., Gilissen, R., Kerkhof, A. J. F. M., & Smit, J. H. (2016). Evaluation of the 113 Online Suicide Prevention Crisis Chat Service: Outcomes, Helper Behaviors and Comparison to Telephone Hotlines. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 47(3), 282–296. <https://doi.org/10.1111/sltb.12286>
- Nepanikař. (2023). *Výroční zpráva 2022*. Nepanikař z. s. [https://drive.google.com/file/d/11Pwq7K8sib5pWwQFrF25pegWEYlgSL\\_V/view](https://drive.google.com/file/d/11Pwq7K8sib5pWwQFrF25pegWEYlgSL_V/view)
- Nepanikař. (2024). *Aplikace Nepanikař*. nepanikar.eu. <https://nepanikar.eu/aplikace-nepanikar/>
- Nitschinsk, L., Tobin, S. J., & Vanman, E. J. (2022). The disinhibiting effects of anonymity increase online trolling. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 25(6), 377–383. <https://doi.org/10.1089/cyber.2022.0005>
- Novak, P. K., Smailović, J., Sluban, B., & Mozetič, I. (2015). Sentiment of emojis. *PLOS ONE*, 10(12), e0144296. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0144296>
- Orel, M. (2020). *Psychopatologie: Nauka o nemocech duše, 3., aktualizované a doplněné vydání*. Grada.

- Otřisal, P., & Ralbovská, R. (2022). Use of crisis communication in crisis management. In *Lecture notes in networks and systems* (pp. 343–356). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-88907-4\\_21](https://doi.org/10.1007/978-3-030-88907-4_21)
- Ottis, R., & Lorents, P. (2010). *Cyberspace: Definition and Implications*. Academic Conferences International Limited.
- Pan, X., Hou, Y., & Wang, Q. (2023). Are we braver in cyberspace? Social media anonymity enhances moral courage. *Computers in Human Behavior*, *148*(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107880>
- Plevová, I. (2013). *Základy psychoterapie*. Univerzita Palackého v Olomouci. [https://www.pdf.upol.cz/fileadmin/userdata/PdF/katedry/kps/Final\\_verze.pdf](https://www.pdf.upol.cz/fileadmin/userdata/PdF/katedry/kps/Final_verze.pdf)
- Plháková, A. (2023). *Učebnice obecné psychologie*. Academia.
- Praško, J. (2005). *Úzkostné poruchy: Klasifikace, diagnostika a léčba*. Portál.
- Praško, J., Vyskočilová, J., & Prašková, J. (2008). *Úzkost a obavy*. Portál.
- Predmore, Z., Ramchand, R., Ayer, L., Kotzias, V., Engel, C. C., Ebener, P. A., Kemp, J., Karras, E., & Haas, G. L. (2017). Expanding suicide crisis services to text and chat. *Crisis—the Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention*, *38*(4), 255–260. <https://doi.org/10.1027/0227-5910/a000460>
- Rautio, N., Filatova, S., Lehtiniemi, H., & Miettunen, J. (2017). Living environment and its relationship to depressive mood: A systematic review. *International Journal of Social Psychiatry*, *64*(1), 92–103. <https://doi.org/10.1177/0020764017744582>
- Rothman, S., & Sher, L. (2021). Suicide prevention in the covid-19 era. *Preventive Medicine*, *152*, 106547. <https://doi.org/10.1016/j.ypmed.2021.106547>
- Roubal, P. (2019). *Informatika a výpočetní technika pro střední školy*. Computer Press.
- Řiháček, T., Čermák, I., Hytych, R., Koutná Kostínková, J., Chalupníčková, L., Chrz, V., Plachá, V., Zábrodská, K., & Petřjánošová, M. (2013). *Kvalitativní analýza textu: čtyři přístupy*. Masarykova Univerzita.
- Schwartz, R., Curran, L., & Diksies, M. (2020). Online social work education and the disinhibition effect. *Advances in Social Work and Welfare Education*, *21*(2), 107–122. <https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.075780312733551>
- Sindahl, T. N., Côte, L., Dargis, L., Mishara, B. L., & Jensen, T. B. (2018). Texting for Help: Processes and Impact of Text Counseling with Children and Youth with Suicide Ideation. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, *49*(5), 1412–1430. <https://doi.org/10.1111/sltb.12531>
- Singh, S., Lai, C. H., Iderus, N. H. M., Ghazali, S. M., Ahmad, L. C. R. Q., Cheng, L. M., Nadzri, M. N. M., Zulkifli, A. A., Suppiah, J., Zaki, R. A., Farid, N. D. N., Supramanian, R. K., Nordin, A. A., Chong, Z. L., Kaur, K., & Ghazali, N. M. (2023). Prevalence and Determinants of Depressive Symptoms among Young Adolescents in Malaysia: A Cross-Sectional Study. *Children (Basel)*, *10*(1), 141. <https://doi.org/10.3390/children10010141>

Sluková, P., Jochmannová, L., Gergely, O., Palová, K., Petrová, E., Rumlerová, T., Charvát, M., & Valentová, I. (2022). *Metodika videokonferenčního kontaktu pro oblast sociálních služeb*. <https://doi.org/10.5507/ff.22.24461359>

Smith, D. C., Leonis, T., & Anandavalli, S. (2021). Belonging and loneliness in cyberspace: impacts of social media on adolescents' well-being. *Australian Journal of Psychology*, 73(1), 12–23. <https://doi.org/10.1080/00049530.2021.1898914>

Solano, R., Fernández-Aranda, F., Aitken, A., López, C. C., & Vallejo, J. (2004). Self-injurious behaviour in people with eating disorders. *European Eating Disorders Review*, 13(1), 3–10. <https://doi.org/10.1002/erv.618>

Stone, D. M., Holland, K. M., Bartholow, B. N., Crosby, A. E., Davis, S. P., & Wilkins, N. (2017). *Preventing suicide : a technical package of policies, programs, and practice*. <https://doi.org/10.15620/cdc.44275>

STŘED. (2022). *Výroční zpráva 2021*. STŘED, z. ú. [https://www.stred.info/data\\_7/soubory/36.pdf](https://www.stred.info/data_7/soubory/36.pdf)

Suler, J. (1996). *The Basic Psychological Features of Cyberspace: Elements of a Cyberpsychology Model*. John Suler's the Psychology of Cyberspace. <https://www.johnsuler.com/psyber/basicfeat.html>

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(3), 321–326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>

Suler, J. (2015). The ambivalence of the digital natives. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 13(2), 179–184. <https://doi.org/10.1002/aps.1452>

Ševčíková, A. (2014). *Děti a dospívající online: vybraná rizika používání internetu*. Grada.

Šmahaj, J. (2014). *Kyberšikana jako společenský problém: Cyberbullying as a social problem*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Šmahel, D. (2003). *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. Triton.

Špatenková, N., Ivanová, K., Jakešová, P., Schneiderová, A., Sobotková, I., Sýkorová, D., Ševčík, D., & Veselský, P. (2011). *Krizová intervence pro praxi*. Grada.

Špatenková, N., Dohnal, D., Dohnalová, S., Ivanová, K., Klen, Š., Možíšová, A., Pešáková, K., Pastucha, P., Sobotková, I., Ševčík, D., & Veselský, P. (2017). *Krize a krizová intervence*. Grada.

Špatenková, N. (2023). *Poradenství pro pozůstalé: Principy, proces, metody*. Grada.

Turecki, G., Brent, D. A., Gunnell, D., O'Connor, R. C., Oquendo, M. A., Pirkis, J., & Stanley, B. (2019). Suicide and suicide risk. *Nature Reviews Disease Primers*, 5(1), 1–22. <https://doi.org/10.1038/s41572-019-0121-0>

Uhls, Y. T., Espinoza, G., Greenfield, P. M., Subrahmanyam, K., & Šmahel, D. (2011). Internet and other interactive media. In *Elsevier eBooks* (pp. 160–168). <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-373951-3.00065-x>

- Unnever, J. D., & Cornell, D. G. (2004). Middle school victims of bullying: Who reports being bullied? *Aggressive Behavior, 30*(5), 373–388. <https://doi.org/10.1002/ab.20030>
- Vancappel, A., Dansou, Y., Godin, O., Haffen, E., Yroni, A., Stéphan, F., Richieri, R., Molière, F., Hörn, M., Allauze, E., Genty, J., Bouvard, A., Dorey, J., Meyrel, M., Camus, V., Fond, G., Peran, B., Walter, M., Anguill, L., . . . El-Hage, W. (2021). Cognitive impairments in treatment-resistant depression: Results from the French cohort of outpatients (FACE-DR). *Journal of Affective Disorders Reports, 6*, 100272. <https://doi.org/10.1016/j.jadr.2021.100272>
- Van Dolen, W., & Weinberg, C. B. (2019). An empirical investigation of Factors Affecting Perceived Quality and Well-Being of Children using an Online Child Helpline. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*(12), 2193. <https://doi.org/10.3390/ijerph16122193>
- Vodáčková, D., Baštecká, B., Čierná, J., Hajný, M., Havránková, O., Janečková, B., Kobrle, L., Lorenc, J., Lucká, Y., Mamula, J., Nováková, Z., Ošancová, R., Schusterová, M., Šmolka, P., Štichová, Z., Vančura, M., & Vyhnálková, H. (2020). *Krizová intervence*. Portál.
- VOS.health. (2024). *You're never alone, Meet ChatMind, your AI ally*. <https://vos.health/cs/chatmind>
- Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace*. Portál.
- Vybíral, Z., & Roubal, J. (2010). *Současná psychoterapie*. Portál.
- Vymětal, J. (2003). *Lékařská psychologie*. Portál.
- Vymětal, J. (2004). *Obecná psychoterapie: 2., rozšířené a přepracované vydání*. Grada.
- Vymětal, J. (2004). *Úzkost a strach u dětí*. Portál.
- Vymětal, J. (2007). *Speciální psychoterapie: 2. přepracované a doplněné vydání*. Grada.
- Vymětal, J. (2010). *Úvod do psychoterapie: 3., aktualizované a doplněné vydání*. Grada.
- Watts, S., Marchand, A., Bouchard, S., Gosselin, P., Langlois, F., Belleville, G., & Dugas, M. J. (2020). Telepsychotherapy for generalized anxiety disorder: Impact on the working alliance. *Journal of Psychotherapy Integration, 30*(2), 208–225. <https://doi.org/10.1037/int0000223>
- Weinberg, H., & Rolnick, A. (2019). Theory and practice of online therapy. In *Routledge eBooks*. <https://doi.org/10.4324/9781315545530>
- Werry, C. C. (1996). Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat. In *Pragmatics & beyond* (p. 47). <https://doi.org/10.1075/pbns.39.06wer>
- Willard, N. (2003). Off-Campus, harmful online student speech. *Journal of School Violence, 2*(1), 65–93. [https://doi.org/10.1300/j202v02n01\\_04](https://doi.org/10.1300/j202v02n01_04)

Wright, J., & Griffiths, F. (2010). Reflective practice at a distance: using technology in counselling supervision. *Reflective Practice, 11*(5), 693–703. <https://doi.org/10.1080/14623943.2010.516986>

Yao, M. Z. & Ling, R. (2020). “What is computer-mediated communication?”—An introduction to the special issue. *Journal of Computer-Mediated Communication, 25*(1), 4–8. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz027>

Yeager, K. R., & Roberts, A. R. (2015). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research*. Oxford University Press.

Zeren, Ş. G. (2016). Face-to-Face and Online counseling: client problems and satisfaction. *Eğitim Ve Bilim, 40*(182). <https://doi.org/10.15390/eb.2015.4696>



# SEZNAM TABULEK

**Tabulka 1:** Stručné shrnutí rysů kyberprostoru dle Sulera

**Tabulka 2:** Popis faktorů podílejících se na disinhbičním efektu

**Tabulka 3:** Přehled podpůrných intervencí vybraných pracovišť poskytovaných prostřednictvím chatu a e-mailů

**Tabulka 4:** Charakteristika výsledného výzkumného souboru

**Tabulka 5:** Ukázka procesu tvorby výsledných kategorií

**Tabulka 6:** Přehled nalezených kategorií napříč výzkumným souborem

# PŘÍLOHY

## **Seznam příloh:**

1. Příloha 1 – Abstrakt v českém jazyce
2. Příloha 2 – Abstrakt v anglickém jazyce
3. Příloha 3 – Ukázka transkriptu interview a procesu kódování

## **Příloha 1 – Abstrakt v českém jazyce**

### **ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE**

**Název práce:** Perspektiva poradců na podpůrné intervence v online prostředí

**Autor práce:** Bc. Kryštof Žiak

**Vedoucí práce:** PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

**Počet stran a znaků:** 73 stran, 144 721 znaků

**Počet příloh:** 3

**Počet titulů použité literatury:** 110

#### **Abstrakt:**

Cílem práce bylo prozkoumat perspektivu odborných pracovníků poskytujících podpůrné intervence v kyberprostoru, konkrétně prostřednictvím chatu a e-mailu. Hlavním fokusem byl vliv online prostředí na podpůrné pracovníky z hlediska jejich motivace, online zkušenosti, vztahu a interakce s klientem a vnímání úspěchu a neúspěchu. Pro výzkum jsme zvolili kvalitativní metodologický přístup, konkrétně interpretativní fenomenologickou analýzu. Metodou sběru dat bylo polostrukturované interview, jehož pomocí jsme získali celkem 6 rozhovorů. Na základě analýzy jsme identifikovali celkem 12 hlavních kategorií a 2 vedlejší. Hlavními kategoriemi vyskytujícími se napříč celým výzkumným souborem jsou dostupnost, rozvoj a růst, naplnění, jistota, bezpečí, flexibilita, tým, autenticita, zpětná vazba, omezenost informací, pozitivní zkušenost a splnění zakázky. Výsledky naznačují, že poradci vnímají práci v kyberprostoru jako dostupnou a flexibilní možnost podpůrné práce. Kyberprostor jim také poskytuje bezpečné a jisté prostředí, ve kterém mohou rozvíjet své dovednosti. Zároveň vnímají větší bezpečí i díky anonymitě internetu, což do jisté míry podporuje i vztah a interakci s klientem.

**Klíčová slova:** kyberprostor, podpůrná péče, poradci, intervence, chat, e-mail, online prostředí

## **Příloha 2 – Abstrakt v anglickém jazyce**

### **ABSTRACT OF THESIS**

**Title:** Counsellors' perspective on supportive interventions in an online environment

**Author:** Bc. Kryštof Žiak

**Supervisor:** PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

**Number of pages and characters:** 73 pages, 144 721 characters

**Number of appendices:** 3

**Number of references:** 110

**Abstract:**

The aim of this thesis was to explore the perspective of professionals providing support interventions in cyberspace, specifically via chat and email. The main focus was the impact of the online environment on support workers in terms of their motivation, online experience, relationship and interaction with the client, and perceptions of success and failure. We adopted a qualitative methodological approach for the research, specifically an interpretative phenomenological analysis. The method of data collection was semi-structured interviews, through which we obtained a total of 6 interviews. Based on the analysis, we identified a total of 12 main categories and 2 minor ones. The main categories occurring across the entire research set are accessibility, development and growth, fulfilment, security, safety, flexibility, team, authenticity, feedback, limited information, positive experience and contract fulfillment. The results suggest that counselors perceive working in cyberspace as an accessible and flexible option for support work. Cyberspace also provides them with a safe and secure environment in which to develop their skills. At the same time, they perceive greater security also due to the anonymity of the internet, which to some extent also supports the relationship and interaction with the client.

**Key words:** cyberspace, supportive care, counsellors, intervention, chat, e-mail, online environment

## Příloha 3 – Ukázka transkriptu interview a procesu kódování

A jakou platformu považuješ za vhodnou? Nebo nejvíce vhodnou? Co tě napadá?

Tak asi mně přijde fajn nějaká ta platforma, která je zaměřená přímo i na ty krizové chaty, kde je jednoduché ovládání, když ti někdo píše, že ti to prostě dá vědět...A že tam můžeš dohledat, kolikrát ten klient psal. A nevhodný mně přijde takové ty platformy, které nejsou určené přímo tady na tyhle věci, které jsou třeba tak obecně pro komunikaci, že tam tyhle věci nejsou. Jestli ti to třeba kdykoliv smaže, nemáš tam přehled o těch klientech a tak. Třeba Zoom, to je takový prototyp asi, co...si ani neumím představit, že bych to dělala tam. A to je další věc, která mi k tomu napadá. U toho našeho chatu, tam nevím, tam si píšeš přezdívku, ale nemusíš tam psát, e-mail, nemusíš tam psát svoje jméno, mám pocit, že to je anonymní, a myslím si, že to je super, protože hodně lidí by dostalo strach, že tam je jejich pravé jméno. Nebo pravý e-mail, pravý telefon. A kvůli tomu by se tam nepřihlásili. Takže i to přihlašování pro ty lidi, aby to bylo takhle anonymní.

Jednoduché!  
anonymní!  
dohledat klienty  
levarí situac  
uporovat  
na správu

To je právě super, že to říkáš, protože se tímhle vlastně dostáváme k té další otázce, a to je, v čem si myslíš, že je to online prostředí přínosné pro tebe i pro toho klienta?

Tak v té dosažitelnosti, to jsem zmiňovala, že můžeš napsat odkudkoliv, a i my, že můžeme pracovat odkudkoliv. Potom ta anonymita, teda na jednu stranu, jako je to prostě blbý, že když je nějaký sebevrah a nechce ti říct, kde přesně je a tak, tak to je zase nevýhoda toho chatu. Ale přijde mi to super první krok k tomu, aby ten člověk napsal a svěřil se, a aby třeba dostal pak tu odvahu někam zajít nebo někde to řešit už pod svým pravým jménem v tom reálném životě.

dostupnost  
pomoci  
flexibilita  
anonymita  
pomoc  
žít

Jo. Super, to máme druhý okruh, a vrhneme se na poslední...Takže opět první velmi široká otázka je, co pro tebe znamená ten vztah klient-poradce obecně?

No, asi takový bezpečný vztah, kde ten klient by se neměl bát svěřit, měl by tam cítit podporu od toho poradce. Zároveň by tam měly být ale dobře nastavený ty hranice...

podpora  
bezpečí  
hranice  
AVČM

Jo, mhm. A jakým způsobem se ti daří ten vztah navázat?

Já si myslím, že asi dobře...já to dělám na začátku tak, že se prostě toho člověka zeptám, o čem by si chtěl psát. A vím, že v rámci nějakých jiných krizovek, že tam se učili na tom chatu na začátku takové otázky, že aby to vypadalo správně. A to mi přišlo, že toho klienta může dost znechutit a může to pak víc jako vypnout. Takže já se snažím hned se zaměřit na to, proč píše. A potom se dostat až k těm formálním věcem, které musíme mít nějak podané, naplněné. A ještě být autentický, aby ten klient měl pocit, že se nepíše s nějakým tím chatbotem. Ale aby to bylo, že tam je člověk.

rájám  
potřeby klienta  
autentická  
formální věci  
podpora

Jo, jasně. A jakým způsobem tě napadá, že bys ten vztah mohla posílit? Tak jako obecně co tě napadá k tomu vlastně posílení toho vztahu v tom onlinu?

Hm. To mi přijde jako těžká otázka, protože každým klientem je jiný. A taky v rámci té krizové intervence ten vztah je třeba jiný, než v rámci psychoterapie, že ten vztah takhle nebuduješ, ale každý klient napíše jednou a pak o něm třeba nemusí slyšet. Nevím, no pro mě je důležité asi...aby ten klient, aby mu to dalo...aby v tom chatu měl pocit, že je dobře, že tam napsal. A motivovalo ho to jít někam dál. To mi přijde jako to nejdůležitější, co tak můžeš předat.

lasty klient  
je jist  
dobře se  
napsal  
podpora klienta  
autent  
motivace  
klienta