

Univerzita Palackého v Olomouci  
Filozofická fakulta  
Katedra psychologie

Krizová intervence v prostředí internetu, metody, možnosti použití a metodická  
doporučení

Crisis intervention in the internet environment. Methods, forms of usage and methodical  
recommendations.



Magisterská diplomová práce

Autor: **Bc. Dominik Tomášek**

Vedoucí práce: **Mgr. David Dohnal**

Olomouc

2020

Rád bych na tomto místě poděkoval svým rodičům, prarodičům a rodině za veškerou podporu při studiu. Ďakujem aj svojej frajerke Barborke za lásku a podporu v mých rozhodnutích. Také děkuji svým dvěma skvělým kamarádům Mikymu a Honzíkovi za krásných 5 let studia, na které se nezapomíná. Děkuji i všem, které jsem za dobu studia potkal a kteří mě posunuli tam, kde jsem.

V neposlední řadě pak také děkuji Univerzitě Palackého v Olomouci a Katedře psychologie UPOL nejen za poskytnutí vzdělání, ale také za možnost uplatnit poznatky nabyté při psaní této práce v praxi během krize, která provázela poslední týdny vzniku tohoto textu.

A závěrem ještě díky všem jednotlivcům i krizovým pracovištím, díky kterým tato práce vznikla.

Místopřísežně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma: „Krizová intervence v prostředí internetu, možnosti, metody použití a metodická doporučení“ vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 9. 4. 2020

Podpis .....

# OBSAH

Číslo	Kapitola	Strana
<b>OBSAH</b> .....		<b>4</b>
<b>ÚVOD</b> .....		<b>7</b>
<b>KRIZOVÁ INTERVENCE OBECNĚ</b> .....		<b>8</b>
<b>1 Krizová intervence</b> .....		<b>9</b>
1.1 Krize a krizová intervence .....		9
1.1.1 Příčiny vzniku krize .....		10
1.1.2 Etapy krize .....		10
1.1.3 Typologie krize .....		11
1.1.4 Vývoj krizových stavů .....		13
1.1.5 Zakázka .....		14
1.2 Historie .....		15
1.3 Neformální pomoc v krizi .....		16
1.4 Formy krizové intervence .....		19
1.4.1 Telefonická krizová intervence .....		20
1.4.2 Krizová intervence tváří v tvář .....		22
<b>INTERNETOVÁ KRIZOVÁ INTERVENCE</b> .....		<b>28</b>
<b>2 Krizová intervence v prostředí internetu</b> .....		<b>29</b>
2.1 Historie .....		29
2.2 Formy internetového poradenství .....		30
2.2.1 E-mail .....		31
2.2.2 Web-based message systém .....		31
2.2.3 Chat .....		31
2.2.4 VOIp .....		32
2.2.5 Videokonference .....		32
2.3 Zakázka .....		32
2.4 Výhody a úskalí .....		33
2.5 Etické ukotvení .....		34
2.5.1 Etické principy .....		34
2.5.2 iKodex .....		36
2.5.3 Netiketa .....		37
2.6 Právní ukotvení .....		38
2.6.1 Zodpovědnost za újmu .....		39
2.6.2 Principy internetového poradenství .....		41
2.6.3 Oznamovací a ohlašovací povinnost .....		41

2.7	Možnosti využití.....	43
<b>3</b>	<b>E-mail.....</b>	<b>45</b>
3.1	Náležitosti poradenského e-mailu.....	45
3.2	Typologie e-mailu: .....	47
3.3	Čas na odpověď .....	49
3.4	Problematika navázaného klienta .....	49
3.4.1	Co (ne)dělat .....	50
3.5	Kritéria kvality.....	51
<b>4</b>	<b>Chatová intervence .....</b>	<b>53</b>
4.1	Specifika.....	53
4.2	Výhody a úskalí .....	54
4.2.1	Bezbariérovost.....	54
4.2.2	Finanční dostupnost .....	54
4.2.3	Kontrola klienta nad kontaktem.....	54
4.2.4	Disinhibiční efekt .....	55
4.2.5	Anonymita .....	56
4.2.6	Doba trvání .....	56
4.2.7	Emotikony.....	57
4.2.8	Zkratky .....	59
4.3	Chat u nás .....	60
4.4	Techniky chatové intervence.....	60
4.4.1	Základní metody práce .....	60
4.4.2	Pokročilé metody práce .....	63
4.4.3	Základní principy chatové intervence .....	72
4.5	Otázky .....	75
4.6	Znaky krize v chatovém rozhovoru.....	78
4.7	Fáze chatového poradenství/Intervence.....	80
4.8	Přístup k intervenci.....	82
4.9	Typologie chatu .....	83
4.9.1	Typologie klientů .....	84
4.9.2	Typologie kontaktů.....	87
4.9.3	Zneužití linky.....	88
4.10	Software .....	89
4.11	Přesouvání z chatu na telefon a z telefonu na chat .....	89
	<b>METODICKÁ DOPORUČENÍ .....</b>	<b>91</b>
<b>5</b>	<b>metodická doporučení.....</b>	<b>92</b>
5.1	Obecné podmínky.....	92
5.1.1	Časová dotace .....	92

5.1.2	Zajištění oboustranného porozumění .....	93
5.1.3	Práce s otázkami.....	94
5.2	Využití intervenčních/poradenských technik .....	94
5.3	Další doporučení.....	95
<b>6</b>	<b>Diskuze .....</b>	<b>97</b>
<b>7</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>99</b>
<b>8</b>	<b>Souhrn .....</b>	<b>100</b>
<b>LITERATURA.....</b>		<b>105</b>

# ÚVOD

Krizová intervence bývá pro psychology často pouze prvním kontaktem s praxí během studia a také první možností, jak si něčím psychologickým přivydělat. Mnoho psychologů však po dokončení studia pole krizové intervence opouští. Přece je však krizová intervence legitimním oborem na poli psychologie, a to i přes to, že ji mohou vykonávat také jiné profese.

O krizové intervenci tváří v tvář, nebo o krizové intervenci telefonické toho bylo napsáno mnoho. Od krátkých úvodů do problematiky přes skripta jednotlivých výcviků až po učebnice, ze kterých doslova každý intervent čerpá. To vše v mnoha světových jazycích.

O čem však nebylo napsáno mnoho (a pokud ano, rozhodně ne veřejně), je krizová intervence v prostředí internetu. Internet je v dnešní době médium, které se nevyhýbá nikomu a na které se přesouvá podstatná část osobního i profesního života mnohých z nás. Je tedy přirozené, že i krizová intervence a psychologické poradenství si pomalu a malými krůčky své místo v internetu vydobývá.

V této práci jsem se ujal nelehkého úkolu, který spočíval v rešerši všeho, co je k tématu krizové intervence, respektive poradenství, v prostředí internetu dostupné, v absolvování výcviků v internetové krizové intervenci, v obrázení krizových center a poradenských pracovišť, abych žádal o interní dokumenty a nahlížel pod pokličku jejich fungování, abych byl nakonec schopen sepsat tento text, který si dává za úkol sloužit jako shrnutí všeho, co může pracovník online krizové intervence potřebovat.

Vznik této práce nebyl vždy ve všech ohledech jednoduchý, ve výsledku se však snahy snad zúročily a tento text tak bude nápomocen každému, kdo v tématu tápe, jako jsem kdysi tápal já sám.

Práce obsahuje představení teoretického základu online krizové intervence, základní a pokročilé techniky práce, ale také konkrétní příklady použití těchto technik a postupů, aby se text stal co nejvíce přímočarým a v praxi použitelným.

# KRIZOVÁ INTERVENCE OBECNĚ



# 1 KRIZOVÁ INTERVENCE

Těžko bychom mohli rovnou přejít k rozebírání záležitostí spojených s tématem této diplomové práce, které by jistě vydalo na samostatnou publikaci, aniž bychom si vytvořili zázemí, na kterém budeme postupně stavět. V první části textu se tedy věnujme alespoň krátce historii krizové intervence, jejím typům, metodám, možnostem a všem ostatním aspektům tak, abychom neměli v dalších částech textu pocit, že jsme vytrženi z kontextu.

## 1.1 Krize a krizová intervence

Samotné jméno metody práce, kterou krizová intervence bezpochyby je, nese v názvu slovo krize. Krize, z řeckého slova krisis – rozhodná chvíle, je psychology definována jako „*subjektivně ohrožující situace s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny.*“ (Vodáčková et al., 2012). Jiné zdroje krizi definují jako při použití obvyklých způsobů řešení aktuálně nepřekonatelnou překážku (Caplan, 1964) nebo jako „*subjektivně prožívanou hluboce stresovou nebo traumatickou situaci, ve které jedinec nemá copingové schopnosti, aby se s touto situací efektivně vypořádal*“ (Eaton a Roberts, 2009, 207).

Na přebalu mnoha publikací, nebo v jejich textu, často nacházíme čínský znak pro slovo *krize*. Na otázku, proč tomu tak je, přináší odpověď Wilhelm (in Cavaiola & Colford, 2006). Ten tvrdí, že v čínštině je slovo *krize* složeno ze slov *příležitost* a *ohrožení*. Tím chce autor říci, že na krizi lze pohlížet z několika stran. K tomu dodává anglické přísloví „*A smooth sea never made a skilled mariner*“, tedy že „Klidné moře zkušeného námořníka neudělá“.

Další z charakteristik krize, kterou uvádí například Caplan (in Cavaiola & Colford, 2006) je její časová omezenost. Ten tvrdí, že akutní závažnost krize trvá od šesti do osmi týdnů, v závislosti na povaze krize. Třetí charakteristikou jsou stavy disekvilibrace (nerovnovážnosti) a dezorganizace, které krize v jedinci vyvolává.

Tato krize, ač vždy značně subjektivní, velmi často podněcuje zasaženého jedince k vyhledávání vnějších řešení. Kromě běžné sociální opory v rodině, případně mezi přáteli, které se budeme ještě níže v textu věnovat, jde také o využití služeb krizové intervence. Krizovou intervencí jako nástrojem rozumíme „*intervenci, která se zaměřuje na mobilizaci*

*klientových sil a zdrojů za účelem zvládnutí krizové situace a vylepšení jejich copingové úrovně, sebevědomí a řešení problémů“* (Teater, 2014, 204). Naděžda Špatenková k této definici ještě dodává, že „*krizová intervence sama o sobě krizi ne(vy)řeší, ale může pozitivně ovlivnit její průběh a dopad“* (Špatenková et al., 2017).

Pro zajímavost zde uvedme zjištění, které vychází ze spolupráce se slovenskými interventy a krizovými linkami. A totiž to, že krize a krizová intervence je zde pojímána trochu odlišně než u nás. V České republice měříme krizi podle měřítek, které jsme popsali výše, a krizovou intervencí míníme práci s touto, podle našich měřítek vzniklou, krizí. Na Slovensku se krizí míní situace, kterou člověk není absolutně schopen zvládnout pomocí svých dosavadních zvládacích strategií a kterou doprovází ohrožení zdraví nebo života. Krizovou intervencí se pak myslí proces odvrácení tohoto nebezpečí a přivedení klienta do bezpečí. Poté se rozhovor přesouvá od krizové intervence k poradenství.

### **1.1.1 Příčiny vzniku krize**

Popisovat příčiny vzniku krize je jako pověstné házení hrachu na zeď. Krize je něčím tak velice subjektivním, že to, co je příčinou vzniku krize u jednoho, není příčinou u druhého a naopak.

Přesto se dají nalézt univerzální spouštěče, respektive situace, které ve všech lidech zanechávají podobný otisk. Tomuto se v roce 1967 věnovali také Holmes a Rahe a utvořili inventář zátěžových situací. V něm stanovili 42 situací, kterým podle závažnosti přiřadili různé bodové ohodnocení. Výše součtu těchto bodů za rok stanovuje, do jaké míry mohou být tyto zážitky pro psychický stav jedince výhledově ohrožující. Autoři pracují s teorií, že i kladné zážitky, nebo například zážitky úspěchu, mohou být potenciálním spouštěčem krize. V tabulce v přílohách obsah inventáře uvádíme.

O přibližně dvacet let později inventář Holmse a Raheho revidoval DeMeus. Jeho verzi inventáře přikládáme v přílohách také.

### **1.1.2 Etapy krize**

Krizi do jednotlivých etap ve svém díle rozdělil již G. Caplan. Jak uvádí například Šrobarová (2016), jsou jimi tyto 4 fáze:

- 1) Jedinec vnímá ohrožení
- 2) Jedinec má pocit, že není schopen problém překonat
- 3) Mobilizují se rezervy jedince
- 4) Napětí je nesnesitelné, zkreslené vnímání vede k panice

### 1.1.3 Typologie krize

Krizi standardně rozdělujeme na několik typů. Tato typologie je dána charakteristikou té které krize a jejím obsahem. Napříč literaturou se tento výčet různě prolíná, standardně však rozlišujeme asi osm plus dva různých druhů krize, které níže uvádíme (Vodáčková, 2012).

- **Vývojová**

Podstatným specifickým vývojové krize je, že vyvstává ze situace, kterou lidé běžně zažívají, která je nedílnou součástí lidského zrání a životního běhu.

Vývojem se v 60. letech významně zabýval Erik Erikson, který vytvořil dobře známou teorii vývoje, podle níž člověk v různém věku řeší různé intrapsychické konflikty. Při nezvládnutí tohoto konfliktu může jedinec zažívat stav, kterému říkáme vývojová krize. V tabulce níže tyto jednotlivé konflikty představujeme.

<b>Věk (let)</b>	<b>Vývojový úkol</b>
<b>0-1,5</b>	<b>Důvěra x nedůvěra</b>
<b>1,5-3</b>	<b>Autonomie x Stud</b>
<b>3-6</b>	<b>Iniciativa x Vina</b>
<b>6-12</b>	<b>Snaživost x méněcennost</b>
<b>12-16</b>	<b>Identita x zmatení rolí</b>
<b>Mladá dospělost</b>	<b>Intimita x izolace</b>
<b>Střední dospělost</b>	<b>Reprodukce x stagnace</b>
<b>Pozdní dospělost</b>	<b>Integrita x stagnace</b>

Podobně například (Mayer & Levinson in Cavaiola & Colford, 2006) k vývojovým krizím řadí krizi středního věku. Ta se u mužů projevuje zvýšenou úzkostí, strachem ze smrti, ohlížením se za životem. U žen se tato krize projevuje dysforickou náladou, často také

syndromem prázdného hnízda po odchodu dětí z domova. Zdaleka ne každý muž či žena krizi středního věku zažije, proto zde mluvíme o krizi spojené s vývojem.

- **Krise traumatická, pramenící z traumatizujícího zážitku**

Krise traumatická nasedá přímo na zážitek ohrožení života. Je způsobena silnými vnějšími faktory, které přicházejí nečekaně a zasaženou osobu překvapují a ochromují. Spouštěčem krize zde může být například ztráta blízké osoby, autonehoda, přepadení, znásilnění, ale také různá hromadná neštěstí, povodně, požáry aj.

- **Existenciální**

Existenciální krize přichází v momentě, kdy se jedinec ptá po smyslu života, jeho naplnění, po smyslu lidského bytí, ale také například po smyslu vlastního zaměstnání nebo profese. Existenciální krizi trpí mnoho osob páchající sebevražedné pokusy.

- **Psychiatrická**

Téma krize psychiatrické, nebo možná lépe řečeno krize nasedající na psychiatrické onemocnění, ve své knize zmiňuje Cavaiola (2006). Ten tvrdí, že tento typ krize nastává v životě jedince trpícího nějakým psychiatrickým onemocněním ve chvíli, kdy například přestane brát medikaci. Tvrdí také, že stejně jako vývojová krize nemusí být krize psychiatrická pracovníkovi krizového centra dobře rozpoznatelná.

Vodáčková ve své knize dále uvádí několik dalších typologií krize:

- **Neodkladné krizové stavy**

Tyto krize se vyznačují vysokým stavem naléhavosti a bezodkladnosti. Burgess a Baldwin (in Vodáčková, 2012) mezi tyto krize uvádějí alkoholové a drogové intoxikace, akutní psychotické stavy, nekontrolovatelné agresivní jednání, zlost, sebevražedné či vražedné chování a potíže spojené s kontrolou impulzů Vodáčková dále doplňuje panickou úzkost, disociativní stavy (ztráta vědomí, dezorganizované a automatické chování) a stavy spojené s extrémním psychickým vypětím (akutní stresové reakce).

- **Krise pramenící z psychopatologie**

Ačkoliv by se mohlo zdát, že jde o stejný typ krize, jako je krize psychiatrická, přece jen tomu tak není. Tato kategorie pracuje s myšlenkou, že osoby trpící duševním onemocněním, případně lidé, kteří k němu mají dispozice, jsou v jistých situacích

zranitelnější a náchylnější než „normální“ populace. Vodáčková tyto krize nejčastěji zařazuje mezi osoby s poruchou osobnosti, neurotickými obtížemi, závislostí na alkoholu či drogách a mezi osoby trpící depresí či psychotickým onemocněním (s. 37). Samotným spouštěčem krize však může být cokoliv uvedeného v této kapitole, tedy traumatický zážitek, vývojová krize atd.

- **Situační krize**

Aguiler a Messick (in Pasquali, Arnold & DeBasio, 1989) situační krizi definují jako událost, která je spuštěna nepředvídatelným stresem. Do tohoto typu krize autoři řadí trio ZTRÁTA – ZMĚNA – VOLBA. Podobně jako ostatní typy krizí, i situační krize je posuzována podle subjektivních měřítek.

- **Tranzitorní krize**

Někdy nazývaná také jako krize přechodová, nebo krize z očekávaných životních změn.

Mimo výše zmíněnou klasickou typologii uvádí Vymětal (1995) ještě dva typy krize:

- **Zjevná krize**

Zjevná krize je taková, kterou člověk cítí a kterou si sám uvědomuje. Vymětal uvádí, že se často jedná o skutečnosti v rozporu se sebeobrazem jedince, nebo o situace, které zkrátka „nelze nevidět“ (ztráta, vážné onemocnění, ...) (s. 14)

- **Latentní krize**

Latentní krize na rozdíl od krize akutní je člověku často utajená a není uvědomovaná. Latentní krize se často projevuje somatickými obtížemi

#### **1.1.4 Vývoj krizových stavů**

Linka Bezpečí ve svých výukových materiálech (nedat.) uvádí 4 cesty, kterými se může vývoj krize odvíjet. Jsou jimi:

- 1) Odeznění**

Krize odezní buď sama od sebe (dle Caplana v průběhu 4-8 týdnů), nebo po intervenci pracovníka krizového centra/telefonické linky důvěry.

## 2) Chronifikace

Chronifikací se zde myslí přerod krize z akutního stavu do stavu chronického. Chronická krize nemívá tak nápadný počátek jako krize akutní, a naopak mívá mnohem delší trvání, v řádech měsíců až let, přičemž se projevuje nepohodou, psychosomatickými obtížemi aj. Chronická krize, pokud vrcholí, však může přejít v krizi akutní (Vymětal, 1995).

## 3) Vyvolání psychické potíže

## 4) Vyvolání změny chování

### 1.1.5 Zakázka

Zakázka je něco, co se objevuje v krizové intervenci vždy a napříč všemi formami práce. Zakázka je ve zkratce to, s čím klient do intervence vstupuje, to, co od ní očekává. Nalezení zakázky je klíčovým úkolem pracujícího interventa, jelikož jedině tak může provést úspěšnou, respektive dokončenou, intervenci. Nenalezení zakázky považujeme za fatální chybu, která může vést k neúspěšné intervenci, jelikož klient nedostane to, pro co do intervence přichází a pracovník nebude vědět kudy intervenci vést, a bude se motat v neustálém kruhu, ze kterého se mu bude těžko vystupovat. Tento pocit velmi dobře znají všichni frekventanti výcviků v krizové intervenci.

Rozlišujeme dvě formy zakázky:

#### 1) Zjevná zakázka

Klient přichází do intervence s konkrétním přáním, jehož naplnění v intervenci očekává. Často se stává, že klient zakázku nesdělí přímo, ale až po dotazování intervencem.

#### 2) Skrytá zakázka

Klient přichází do intervence se zakázkou, která však nenaplnuje to, co si klient přeje, slouží jako jakýsi test služby. Zároveň však klient přichází se zakázkou, kterou nesděljuje a doufá, že na ni intervent přijde. Tento druh zakázky bývá problematický, a ne vždy bývá rozpoznán.

Zakázku můžeme také rozdělit na **reálnou** a **nereálnou**. Reálná zakázka je taková, kterou je intervent schopen nějakým způsobem naplnit, k čemuž také během intervence dochází. Zakázka nereálná je taková, v níž klient žádá o naplnění něčeho, co není v silách

interventa. Někde uprostřed mezi reálnou a nereálnou zakázkou (chtělo by se nám říci reálně nereálnou) stojí zakázka, která je sice reálná a legitimní, ale povaha služby, skrze kterou je její splnění vyžadováno není schopna tuto zakázku naplnit.

Zároveň je třeba na tomto místě zmínit, že ne vždy zakázku hledáme, někdy „zakázka“, v uvozovkách zde zcela záměrně, vychází z povahy intervence, kterou provádíme. Tak například při práci se suicidálním klientem, či například s klientem, který zrovna provádí sebevražedný pokus, je automatickou zakázkou tento pokus zvrátit a dostat klienta do bezpečí, což mnohdy zahrnuje také kontaktování Integrovaného záchranného systému a jiné pomoci.

## 1.2 Historie

Krizová intervence jako součást psychologie není záležitostí zas tak původní, což je dojem, který získáváme poměrně snadno.

Jako v téměř každé psychologické práci, i zde musíme začít již velmi zlidovělým rčením „Freude Freude, na tebe vždy dojde“. I počátky krizové intervence, kterou zde chápeme jako akutní pomoc člověku, můžeme najít v psychoanalýze. Ve své knize Studie o hysterii (1947) Freud popisuje rychlou analýzu slečny Kateřiny, která se na Freuda obrátila s prosbou o pomoc, protože trpěla návaly úzkosti a z toho pramenícími fyzickými obtížemi, což bychom dnes nazvali jako panické ataky. Freud ve své krátké analýze ve výšce přes 2000 metrů, na některé z hor Vysokých Taur zjistil, že slečna Kateřina byla málem znásilněna svým otcem a panické ataky se začaly objevovat poté, co otce viděla v jedné posteli se svou sestřenicí. Freudova analýza byla úspěšná a slečně Kateřině bylo pomozeno. I když práce, kterou tehdy Freud odvedl, nezapadá do konceptu krizové intervence tak, jak ji vnímáme dnes, tedy zaměřenou na „tady a teď, neohlížející se příliš do minulosti ale zaměřující se na mobilizaci podpůrných prostředků jedince, stále je cítit, že snahu o akutní pomoc psychologie projevovala od svých prvních terapeutických pokusů a možností.

Přibližně ve stejnou dobu, ve které Freud pěstuje svou psychoanalýzu vzniká ve stejném městě, tedy Vídni, dobrovolná záchranářská společnost (1928-1938), která se zaměřuje na pomoc lidem ohroženým sebevraždou. Pod záštitou této společnosti pracovalo poradenské centrum, jehož zaměstnancem byl také například Viktor E. Frankl (Janečková, 2012).

Co se týká telefonických linek krizové intervence, za zakladatele tohoto odvětví považuje britského kněze Chada Varaha. Ten 2. 11. 1953 spouští svou linku pomoci sebevrahům. Ve stejný den také zvedá první telefonát.

Na území Česka vzniká roku 1964 první Linka důvěry založená MUDr. Miroslavem Plzákem. Následující rok vzniká telefonická linka, Linka Naděje, kterou společně založili Josef Hádlík a Milan Bouchal. V roce 1972 vzniká linka důvěry také v Olomouci (Ptáček, 2010).

### **1.3 Neformální pomoc v krizi**

Shodně s publikací Krize a krizová intervence autorů Naděždy Špatenkové a kol. jsme se rozhodli tuto kapitolu do naší práce zařadit. Je na pováženou, může-li být neformální pomoc v krizi považována za krizovou intervenci nebo krizovou pomoc jako takovou. Domníváme se však, že považujeme-li krizi za situaci v životě člověka, k jejímuž zvládnutí nemá člověk dostatek svých kapacit a naopak považujeme-li krizovou intervenci za nástroj mobilizace klientových sil a možností ke zvládnutí této situace, pak nepochybně i neformální pomoc v krizi můžeme za formu krizové intervence, byť laické, považovat. Je navíc velice časté, že v rámci jakékoliv formy krizové intervence mapujeme sociální zázemí klienta a snažíme se, aby byl klient s to svou krizi prožít v tomto zázemí, které mu může být nápomocno. I z tohoto důvodu zde kapitolu o neformální pomoci vkládáme.

Hlavní výhodou neformální pomoci je její dostupnost. Neformální pomoc v krizi poskytuje nejčastěji rodina a přátelé. Jak uvádí Bolelucky (in Vorlíček, 1998), sociální kontakty umožňují výměnu informací, vytvářejí prostředí pro ventilaci emocí a zároveň snižují pocit izolace a samoty.

Nevýhodou pak bývá právě výše zmíněné laictví zúčastněných, zejména pomáhajících osob. Není proto neobvyklé, že dochází k bagatelizaci problémů, k přílišné direktivnosti nebo nezdravému řešení situace (alkohol, návykové látky, promiskuita, ...).

Mezi neformální formy řadí Špatenková (2017) řadí také svépomoc a obranné mechanismy. Z těch ulevujících zmiňme následující:

- **Vytěsnění**



Vytěsnění přesouvá traumatický zážitek z vědomí mimo něj. Díky vytěsnění tak například oběť domácího násilí není schopná popsat, jak přišla k úrazům, které má, nebo co vedlo k tomu, že dorazila k nám do krizového centra.

- **Reaktivní výtvar**

Reaktivní výtvar nevědomě přeměňuje prožívané pocity v jejich opak. Člověk se při prožívání extrémního zármutku tak například místo pláče hlasitě směje.

- **Projekce**

Projekcí je snaha přisoudit vlastní chyby a pocity cizím lidem a ulevit tak úzkosti.

- **Racionalizace**

Racionalizace slouží k logické obhajobě zdánlivě nelogického chování. Podle Cakirpaloglu (2012) racionalizace obhajuje jedince a zároveň maskuje skutečné motivy jednání.

- **Přesun**

Přesun zajišťuje vybití frustrace a agrese přemostěním z objektu, který tyto pocity zavinil, na objekt slabší, který vnímáme jako méně nebezpečný, který slouží jako pomyslný „fackovací panák“. Žena po rozchodu s přítelem tak může vynadat interventovi v krizovém centru, které přišla navštívit, a to proto, protože je to také muž, a protože byl zrovna „na ráně“.

- **Únik**

Při úniku rozlišujeme několik forem – *faktický* (doslovný útěk z místa události), *symbolický* (zavření očí), *fantazijní* (v myšlenkách se z události vzdalujeme), *do nemoci* (somatizace). Utíkat však může jedinec také do alkoholu, případně naprosto definitivně ze života.

- **Popření**

Popření je prosté odmítnutí reality, které slouží ke krátkodobé úlevě, která však nemá dlouhého trvání (ne, tohle se nestalo, to není pravda!).

Jako formu neformální pomoci v krizi můžeme řadit také využití copingových (zvládacích) mechanismů, kterými každý disponujeme. Této tématice se významně věnovala Glenys Parry (1990) ve své knize *Coping with crises*.

Parry zmiňuje nezdravé a zdravé metody copingu. Mezi ty nezdravé řadí:

- **Wishful thinking (zbožná přání)**

Jako zbožné přání označujeme myšlenky začínající slovním spojením jako je například „Kdybych jen“, „Co by kdyby“, „Kéž bych tak“, ... Parry tvrdí, že tyto myšlenky nám pomáhají do jisté míry a na velmi omezený časový úsek utěci z reality a bránit se jí, brzy se však krutost reality objeví znovu. Člověk po tomto procitnutí pak často mívá pocit, že čas, který mohl věnovat řešení situace promrhal právě těmito zbožnými přáními.

- **Abúzus návykových látek**

Již výše jsme se o abúzu alkoholu a jiných návykových látek zmínili. Parry k tomuto dodává, že abúzus některých látek, který má vést ke zvládnání psychických obtíží někdy ke vzniku psychických obtíží naopak vede. Tak Parry zmiňuje například kofein, který při vysokých dávkách způsobuje úzkost. Také u alkoholu Parry dodává, že při jeho konzumaci dochází k rušení sociálních zábran. Například člověk, který momentálně nekoná dle svých (auto) agresivních pohnutek by díky požití alkoholu mohl být nebezpečím sám pro sebe nebo pro ostatní.

- **Potlačení emocí a rozptýlení**

Ačkoliv tyto dva copingové mechanismy nemůžeme označit za úplně zdravé či efektivní, je třeba dodat, že na omezený časový úsek mohou sloužit jako efektivní úleva od nepříjemných myšlenek a zároveň postiženému dávají čas, aby začal svou krizi efektivně řešit.

- **Rezignace**

- **Nehledání či neakceptování pomoci**

Naopak mezi zdravé mechanismy Parry řadí:

- **Rozhovor sám se sebou**

Ačkoliv sami někdy zabředneme do rozhovoru sami se sebou, pravděpodobně nikomu nám nepřichází na um, že nemusí být pouze samovolný, ale že může sloužit

k dobrému účelu. Tak Parry zmiňuje, že pokud tento monolog pomůže uvolnit hromadící se emoci a dát jí tak průběh, zároveň Parry zmiňuje několik ujišťujících frází, které přímo míří na katastrofické myšlenky a které mobilizují pozitivní vzpomínky. Tyto pak slouží ke zmírnění průběhu krize.

Těmito větami jsou například: „Již jsem v obtížné situaci byl/a a dopadlo to dobře“ nebo „Tyto pocity jsou strašné, ale neublíží mi“.

- **Hledání informací**
- **Hledání pomoci**
- **Změny chování a životního stylu**

Změnou chování má Parry na mysli hlavně péči o sebe sama. Lidé prožívající krizi často zanedbávají péči o sebe, nemají dostatečný přísun kvalitní potravy, vody, pohybu aj. Perry pracovníky vybízí, aby při práci s člověkem v krizi neopomněli tuto oblast zmapovat, případně tuto péči mobilizovat, minimálně hledáním zdrojů pomoci.

- **Znovudosažení sebevědomí**

Tento copingový mechanismus doporučuje Parry mobilizovat po prožité krizi, respektive po odeznění akutní krize. Ve zkratce jde o to, aby se postižený dokázal znovu pohybovat v prostředí, ve kterém krize vyvstala.

Závěrem této podkapitoly si neodpustíme poznámku, že v krizové intervenci, a při neformální pomoci zejména, nejde často o rozdávání rad, fíglů a pomoci, ale o sdílení momentu s postiženým člověkem, o čas, který mu věnujeme. Tedy o to, že zůstaneme v první řadě lidmi.

## **1.4 Formy krizové intervence**

Krizovou intervenci standartně rozdělujeme do tří až čtyř forem podle způsobu práce s klientem. Rozlišujeme krizovou intervenci telefonickou, tváří v tvář, terénní, případně internetovou, kterou se ostatně také zabývá tato práce. Představme si nyní pro představu první dvě jmenované formy krizové intervence. Na tu čtvrtou, tedy krizovou intervenci prostřednictvím internetu, si ponechme samostatnou část.

### 1.4.1 Telefonická krizová intervence

Telefonická krizová intervence je, jak je již z názvu ostatně patrné, forma krizové intervence poskytovaná pomocí telefonu, prostřednictvím telefonických rozhovorů. Jak jsme již naznačili výše, první čistě telefonickou krizovou intervencí provedl anglikánský kněz Chad Varah v roce 1953 v Anglii. Tato telefonická linka sloužila pro pomoc osobám ohroženým sebevraždou.

*Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry* (ČAPL, 1998) uvádí, že Linka důvěry:

- 
- *Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní.*
  - *Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.*
  - *Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.*
  - *Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.*
  - *Povinností pracovníka LD je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí LD nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřípustné nahrávat hovory na LD.*
  - *Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.*
  - *Pracovník LD nesmí používat LD k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.*
  - *Pracovník LD prochází před započítím služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LD. Po celou dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.*

- *Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.*
- 

Telefonická krizová intervence se také řídí několika principy, které různá tuzemská i zahraniční literatura uvádí poměrně shodně, s drobným překryvem a rozdíly.

Tyto principy jsou (Špatenková et al., 2017):

- **Dostupnost a bezbariérovost**

Služby telefonických Linek důvěry bývají svým zaměřením plošně dostupné. Dostupnost je závislá pouze na otevírací době, síle telefonního signálu, případně na tom, zda potenciální klient vlastní mobilní telefon, protože veřejných telefonních budek už ubývá. Pokud jsou výše zmíněné podmínky splněny, je telefonická intervence dostupná v podstatě odkudkoliv.

- **Návaznost**

Návaznost telefonické intervence je zaručena tím, že se na telefonických linkách důvěry o jednotlivých hovorech vedou záznamy tak, aby kterýkoliv z pracovníků dokázal po přečtení tohoto záznamu plynule navázat na předchozí práci některého ze svých kolegů. Pro volající klienty to znamená, že nemusí stále dokola vysvětlovat své potíže, ale mohou v probíhající intervenci plynule pokračovat v rozsahu několika telefonních hovorů.

- **Setkání komunikace dvou systémů**

- **Anonymita klienta**

- **Anonymita pracovníka LD.**

Stejně jako je anonymita zaručena volajícímu klientovi, je zaručena také pracovníkovi Linky důvěry. Jeho anonymita spočívá zejména v nesdělování osobních údajů, tedy jména, národnosti, věku, stavu atd. Tato anonymita slouží jak k ochraně pracovníka, tak klienta.

Williams a Douds (1973 in Špatenková a kol., 2017) uvádějí další principy mezi které patří:

- **Klientova kontrola**

- **Bourání geografických a osobnostních bariér**

Základní metody telefonické krizové intervence jsou takřka totožné s těmi, které zmiňujeme níže v kapitole 4.4.1. Namátkou mezi ně patří **informace, delegování, reflexe, objasnění, ventilace** aj.

#### **1.4.2 Krizová intervence tváří v tvář**

Krizová intervence tváří v tvář jde pomyslně ruku v ruce s krizovou intervencí telefonickou. Valná většina výcviků v krizové intervenci v sobě také zahrnuje obě formy intervence, tedy telefonickou i tváří v tvář.

Nebudeme se zde zabývat rozdíly obou forem, nebo jejich překryvem. Základní metody pro práci tváří v tvář jsou zmíněny v kapitole 4.4.1. Zde v této podkapitole si však představíme několik teoretických modelů krizové intervence tváří v tvář, které se případně dají, někdy beze změny, aplikovat i do jiných prostředí a forem krizové intervence a poradenství.

Krizová intervence je vždy tvořena nějakým teoretickým rámcem a modelem a sérií technik a postupů, které při práci využíváme. Protože jsou tyto modely teoretické, nejsou vázány k některé konkrétní formě krizové intervence, ale jsou přenositelné. U nás je krizová intervence vyučována primárně podle ABC modelu. Považujeme však za výhodu popsat zde teoretických modelů krizové intervence více. Většina z nich je po osvojení pohodlně přenositelná do prostředí internetu a chatu. Navíc drtivá většina z nich není v tuzemské literatuře, ani v literatuře u nás sehnatelné, dostupná (Cavaiola & Colford, 2006).

#### **Slaikeův komprehenzivní model krizové intervence**

Slaike (1990 in Cavaiola & Colford, 2006) ve svém konceptu krizové intervence striktně rozlišuje mezi „psychologickou první pomocí“ a krizovou terapií. Prvním pojmem se myslí okamžitá a neodkladná psychologická pomoc, ve druhém dočasná terapie po prožitém traumatickém zážitku. Slaike rozlišil pět fází této první psychické péče:

##### **1) Utvoření psychologického kontaktu**

Intervent empaticky naslouchá a snaží se o vytvoření spojení mezi sebou samým a klientem.

##### **2) Prozkoumání dimenzí problému**

V českých kurzech krizové intervence tomuto kroku říkáme „mapování“. Jde o prozkoumávání událostí, které ke krizi vedly a také krize samotné. Intervent se doptává „kde, jak, kdo, co, kdy, ...“.

### **3) Posouzení možných řešení**

V této fázi intervent s klientem prozkoumávají možnosti a východiska z krize. Podle autora by měl intervent zjistit, co již klient pro překonání krize sám udělal a poté by měl klient sám zkusit prozkoumat všechny své alternativy. Teprve po těchto dvou krocích může intervent vložit své vlastní myšlenky a nápady.

### **4) Konkrétní akce**

V tomto kroku dochází k dohodě klienta a intervenanta o dalším postupu, který byl navržen v předchozích krocích intervence. Konkrétní akce může spočívat jak v uskutečnění nějakého složitějšího plánu, tak například v prosté dohodě o další návštěvě krizového pracoviště. Autor zde uvádí, že intervent v tomto kroku přebírá dle stavu klienta buďto roli direktivní, nebo facilitativní. To znamená, že pokud je klient schopný samostatně konat, přebírá intervent roli facilitátora. Pokud je klient neschopen sám konat (tzn. Například pod vlivem alkoholu), přebírá intervent roli direktivní.

### **5) Následná péče (Follow Up)**

Následnou péčí autor myslí domluvu o kontrole postupu klienta. Tato kontrola může být provedena návštěvou, tedy tváří v tvář, telefonicky, nebo jiným způsobem. Úkolem tohoto kroku je přesvědčit se, že cíle krizové intervence/psychologické první pomoci, byly naplněny.

## **Flanneryův a Everlyův model krizové intervence**

Autoři tvrdí, že člověk zasažený traumatickou událostí vykazuje v reakci na tuto událost mnohé symptomy post traumatické stresové poruchy (poruchy spánku, hypervigilance, stažení se z místa události, vyhýbání se denním aktivitám, vzpomínky na událost, ...). Úkolem intervence je znovu navodit stav ekvilibra (rovnovážnosti), obnova nezávislého fungování jedince a zmírnění dopadu traumatu. K dosažení požadovaného výsledku autoři přicházejí s následujícím postupem práce:

### **1) Okamžitá intervence**

Autoři zdůrazňují důležitost co nejrychlejšího zásahu po traumatické události.

## **2) Stabilizace**

Základním krokem krizové intervence je podle autorů stabilizace klienta v tom smyslu, že je vyhledán podpůrný systém klienta a jeho mobilizace k pomoci. Tímto podpůrným systémem myslíme zejména sociální vztahy. Tento krok klientovi pomoci k nezávislému fungování.

## **3) Poskytnutí porozumění**

V tomto kroku se intervent snaží vybudovat u klienta porozumění traumatické události a náhled na ni.

## **4) Zaměření na řešení problému**

Stádium řešení problému se opět upíná k podpůrné síti klienta a k jeho zdrojům, které mu při řešení krize mají asistovat.

## **5) Posilnění spoléhání se na sebe**

Klient má po dokončení intervence být schopen naplnit plán, který byl v rámci krizové intervence utvořen. Autor uvádí, že ačkoliv v rámci krizové intervence klientům s překonáváním krize aktivně pomáháme, úkolem tohoto procesu je obnova spoléhání se na sebe sama.

### **Aguileriové model krizové intervence**

Donna C. Aguilera vnímá krizi jako stav narušující ekvilibrium jedince, krizová intervence má podle autorky toto ekvilibrium obnovit, a to pomocí mobilizace zvládacích strategií jedince a jeho podpůrného systému, což je pro tento model typické.

Autorka navrhuje 4 kroky krizové intervence:

#### **1) Pomoc jedinci získat pochopení krize**

Autorka postuluje, že se stává, že klient nevidí spojitost mezi tím, co prožívá, tedy stavem nerovnovážnosti a diskomfortu, a situací, kterou prožil. Úkolem intervenanta je v tomto případě osvětlit klientovi tyto prožitky ve světle krize, kterou prožil.

#### **2) Pomoc jedinci uvědomit si vlastní pocity**

Autorka dále tvrdí, že osoby zažívající krizi mohou mít problém s popsáním či dešifrováním svých emocí a pocitů. Může se také stát, že jedinec své prožitky potlačuje a tím se snaží krizi překonat. Úkolem krizového intervenanta a intervence



samotné je pak tyto pocity detekovat, pojmenovat a dát jím volný průběh. Někdy je dle autorky nutné iniciovat tzv. *emoční katarzi*, to znamená, že intervent klientovi povolí křičet, plakat, nebo jinak expresivně projevovat své emoce a prožitky.

### **3) Prozkoumání zvládacích strategií**

V tomto kroku intervent s klientem prozkoumávají klientovo dřívější zvládání situací, aby našli způsob, kterým se klient vypořádá s nově vzniknutou krizí.

### **4) Znovuotevření sociálního světa.**

Autorka tvrdí, že v případě ztráty, která spustí krizi, může být k zaplnění tohoto prázdného místa velmi efektivní využití někoho jiného z blízkého sociálního okruhu klienta. Tento člověk může klientovi poskytnout důležité copingové zdroje.

## **Jamesův a Gilliandův šestikrokový model**

Svůj šestikrokový model autoři rozdělili na dvě části, z nichž první část je „naslouchací“, kdy intervent naslouchá, sbírá informace, pozoruje atd., druhá pak „konací“, kdy intervent přechází k akci a spolupodílí se na řešení krize.

Části šestikrokového modelu jsou:

### **1) Definování problému**

Podobně jako navrhuje Slaike (viz výše), také James a Galliand navrhují prozkoumat krizi a vzniklou situaci. To znamená prozkoumat veškerá „kde, kdy, jak, proč, kdo, co, jak, ...“ Autoři zdůrazňují, aby se intervent zabýval novými událostmi a aby nezacházel příliš zbytečně do minulosti klienta.

### **2) Ujistění se o klientově bezpečí**

Intervent má za úkol vyloučit jakékoliv bezprostřední ohrožení klientova zdraví či života, které by z krize mohlo pramenit. To znamená, že by měl prozkoumat a vyloučit riziko sebevražedného chování či automutilace.

### **3) Poskytování podpory**

Poradce v tomto kroku vyjadřuje podporu klientovi, ujišťuje ho o své přítomnosti a o možnosti vzniklou krizí společně projít.

### **4) Posouzení alternativ**

Intervent zjišťuje, co již klient pro překonání krize vykonal a jaké postupy využil. Důležité také je, jaké kroky klient zvažoval, ale zatím neprovedl.

### **5) Tvorba plánu**

V tomto kroku dochází klient s intervентem k dohodě o následujícím plánu řešení krize. Autoři uvádějí, že klient bude pravděpodobněji následovat plán, jehož se cítí vlastníkem. Z toho vyplývá, že je třeba, aby intervent dbal na to, aby se na tvorbě plánu podíleli oba zainteresovaní, s drobnou převahou klienta.

### **6) Získání závazku**

Klient pronáší závazek ke splnění plánu utvořeného během krizové intervence.

## **A-B-C model**

U A-B-C modelu schválně neuvádíme autora, protože je to model často revidovaný a existuje několik autorů, kteří přišli s podobným konceptem. Jak je z názvu patrné, A-B-C model je vždy tříkrokový. Zároveň, jak už jsme zmínili výše, je to model u nás preferované a napříč kurzy krizové intervence nejčastěji vyučovaný.

Dle Špatenkové (2004, 2017) jsou kroky následující:

- 1) **Aktivní navázání kontaktu**
- 2) **Behavior (chování klienta)**
- 3) **Coping (zvládání)**

Dle Kanelové (2003) pak tyto:

### **1) Vytvoření a udržení kontaktu**

Autorka tvrdí, že před tím, než se intervent pokusí vstoupit do vnitřního světa klienta, je důležité, aby s ním vytvořil bezpečný a pevný vztah. Tento vztah Kanelová popisuje jako „porozumění a komfort“. Autorka postuluje, že k naplnění tohoto úkolu se od interventa vyžaduje několik vlastností. Jsou jimi například schopnost *naladit se* (postoj, intonace, udržování očního kontaktu, ...), *pokládat otázky* (otevřené i uzavřené), *reflexe*, *shrnování* nebo *ujišťování se* (používání parafrází, ověřování si porozumění, ...).

### **2) Identifikace problému**

Kannelová navrhuje, že v tomto kroku má intervent prozkoumat krizi samotnou a také do jaké míry má tato vliv na život klienta, jak jej ovlivňuje. Autorka také tvrdí, že je dobré alespoň zevrubně prozkoumat život klienta těsně před krizí, abychom poznali, jak moc krize ovlivňuje fungování klienta. V tomto kroku také dle Kannelové prozkoumáváme sebevražedné tendence klienta a projevujeme podporu, edukaci.

### **3) Coping**

Shodně s několika předchozími modely i zde autorka navrhuje prozkoumání dosavadních pokusů vyrovnat se s krizí a následné hledání různých alternativ tak, aby došlo k utvoření nových, alternativních zvládacích strategií.

### **L-A-P-C model**

Model L-A-P-C je dílem autorů Cavaioly a Colforda (2006, 59). Jeho existenci zmínili v knize *Crisis intervention*. Autoři postulují, že tento model je jednoduchý a efektivní při práci s většinou klientů v krizi. Kroky L-A-P-C modelu jsou následující:

#### **1) Listen (Naslouchání)**

Intervent naslouchá klientovu popisu krize (kdy, kde, ...) a pokládá otázky tak, aby klient popsal z krize co nejvíce. Autoři vyžadují aktivní naslouchání,

#### **2) Asses (Posouzení)**

V tomto kroku si má intervent dle autorů vytvořit interpretaci toho, jak klient na krizi reaguje. To znamená, že by měl prozkoumat, jak se klient chová, v jakém je emočním rozpoložení, jak si situaci vysvětluje. V tomto kroku je dle autorů vhodné zmapovat také předchozí pokusy vyrovnat se s krizí, případně předchozí úspěšné zvládací strategie.

#### **3) Plan (Plánování)**

Při plánování intervent podle povahy situace buď pomáhá klientovi nalézt různá alternativní řešení krize, nebo jej direktivně k řešení vede. Důležité je zde slovo vede, neboť za žádných okolností nesmíme klienta nikam tlačit.

#### **4) Commit (Závazek)**

Posledním krokem je z dříve prodiskutovaných alternativ vybrat jednu, na jejíž aplikaci se intervent s klientem dohodnou.

# INTERNETOVÁ KRIZOVÁ INTERVENCE

## 2 KRIZOVÁ INTERVENCE V PROSTŘEDÍ INTERNETU

Na tomto místě se konečně dostáváme ke stěžejnímu tématu této práce, tedy ke krizové intervenci v prostředí internetu. Na online pole se krizová intervence dostala už před mnoha lety, stále však, hlavně v rámci Evropy, nepanuje jednotná metodika práce. Ani literatury není k tématu tolik, kolik je jí napsáno pro ostatní formy krizové intervence. V rámci zahraniční literatury hovoříme o knize autorů Lestera a Rogerse s názvem *Crisis Intervention and Counseling by Telephone and the Internet* (2012), případně o článku *Crisis interventions in online psychological counseling* (2015) kolektivu autorů ve složení Juliana Amaral Medeiros da Silva, Gerson Siegmund a Juliana Bredemeier. V české literatuře se v rámci několika knih o krizové intervenci v online formě věnuje pedagog Univerzity Palackého v Olomouci Pavel Veselský. Ucelenou publikaci na toto téma na českém trhu však sehnat nelze. Výjimkou budiž zmíněna publikace *Internet jako cesta pomoci autorů Bohuslavy Horské, Andrei Láskové a Ladislava Ptáčka*. Tato kniha se věnuje pozici internetového poradenství v České republice, výlučně však jeho e-mailové formě.

V této části práce se budeme, podobně jako jiným formám krizové intervence výše, teoreticky věnovat krizové intervenci online. Představíme si její možnosti a techniky, seznámíme se také s krizovými centry fungujícími online u nás a na Slovensku. V neposlední řadě také porovnáme metodická doporučení jednotlivých pracovišť a pokusíme se utvořit metodické doporučení jednotné.

### 2.1 Historie

Ani v této části textu si neodpustíme krátký exkurz do historie internetového poradenství. Opravdu se zde jedná spíše o poradenství, nebo dokonce terapii než krizovou intervenci, jejíž provádění bylo, na rozdíl od provádění zpoplatněné terapie, nerentabilní.

Prvním pokusem o online „terapii“ bylo propojení dvou počítačů na mezinárodní počítačové konferenci v roce 1972 vědci ze Standfordské a Kalifornské univerzity v Los

Angeles. Jeden z počítačů stanul v roli klienta, druhý v roli terapeuta a společně provedli krátké psychoterapeutické sezení. (Rauch, 2017)

Druhým, trochu úspěšnějším a zejména interaktivnějším pokusem se stal portál Dear Uncle Ezra. Za portálem stojí psycholog Jerry Feist a počítačový technik Steve Worona z Cornellské univerzity. Projekt byl navržen v roce 1982, o čtyři roky později byla spuštěna jeho interaktivní verze. Studenti univerzity byli vyzváni, aby do portálu vkládali své dotazy, na které jim onen „Uncle Ezra“ odpovídal. Tímto Ezrou byl některý ze zaměstnanců univerzity. (Lang, 2007)

V roce 1994 spustila britská charitativní organizace Samaritans e-mailové poradenství, které provozuje dodnes (Kraus, Stricker & Speyer, 2010).

V roce 1995 vzniknul také server s názvem PsychCentral, na kterém se, kromě informací o duševním zdraví a jednotlivých duševních poruchách, dostává klientům také možnost online kontaktu s konzultantem. Server spolupracuje s jiným serverem podobného zaměření s názvem BetterHelp, který je zprostředkovatelem kontaktu mezi klientem a radcem. (PsychCentral, nedat.)

V České republice je historie internetového poradenství o poznání kratší a přímočařejší. První možnost využití internetu klientům nabídla v roce 1997 Linka důvěry Ostrava. Brzy se připojily také Linky důvěry Vsetín, Opava a brněnská Modrá linka. V roce 2001 své služby poté spustil olomoucký portál Internetporadna. (Horská, Lásková & Ptáček, 2010)

## **2.2 Formy internetového poradenství**

V rámci internetového poradenství opět rozlišujeme několik forem, které jsou tvořeny hlavním nosným médiem, které k vedení poradenského rozhovoru či krizové intervence slouží.

Andrea Lásková (Horská, Lásková a Ptáček, 2010) a Mary Ainsworthová (1995-2001) se zmiňují o následujících formách:

- E-mail
- Web-based message systém
- Chat

- VOIp
- Videokonference

S těmito formami, hlavně potom s e-mailem a chatem, se hojně setkáváme dodnes.

### **2.2.1 E-mail**

E-mail můžeme právem považovat za první formu internetového poradenství a za jakéhosi pomyslného tahouna této disciplíny. Komunikace pomocí e-mailu je asynchronní, tedy komunikace klienta a poradce neprobíhá v reálném čase. Klient ze své e-mailové adresy zasílá dotaz, na ten je mu na stejnou e-mailovou adresu ve lhůtě, kterou má linka nastavenou, odeslána odpověď. E-mailovému poradenství/intervenci se budeme níže věnovat v samostatné kapitole.

### **2.2.2 Web-based message systém**

Web-based message systém zmiňuje ve své práci a ABC's of internet therapy Mary Ainsworthová (1995-2001). Web-based message systém funguje na principu jakéhosi portálu, ve kterém uživatel vystupuje pod nějakou přezdívku, často má v tomto portále klient vytvořen účet. Pomocí uzpůsobeného textového pole, které je součástí portálu, klient zadává svůj dotaz a v prostředí tohoto portálu opět dostává odpověď. Ainsworthová uvádí, že takováto možnost komunikace s poradnou je pro klienta nejbezpečnější, protože se neukládají žádná data do jeho e-mailové schránky či počítače. Autorka však také uvádí, že není možné se k takovýmto odpovědím vrátit. Na systému web-based však léta funguje také olomoucká Internetporadna, kde jsou dotazy i odpovědi archivovány a jsou zpřístupněny k nahlédnutí jak klientům samotným, tak ostatní veřejnosti. Samozřejmě je každý dotaz patřičně anonymizován.

### **2.2.3 Chat**

Protože chatové intervenci budeme v této publikaci věnovat samostatnou kapitolu, shrneme ji zde pouze ve zkratce.

Na rozdíl od druhé nejpoužívanější online poradenské služby, e-mailu, je chat výrazně synchronnější a svými principy se více podobá krizové intervenci tváří v tvář. Z praxe se také ukazuje, že na chatu se častěji objevují závažnější témata.

## 2.2.4 VOIp

VOIp umožňuje provádění telefonních hovorů prostřednictvím internetu. Z internetového poradenství jako takového můžeme VOIp v podstatě vyškrtnout, protože je-li užíván, platí pro něj stejná pravidla jako pro telefonickou krizovou intervenci.

Mezi hlavní nevýhody VOIp hovorů patří jejich velká závislost na kvalitě internetového připojení obou komunikujících stran.

## 2.2.5 Videokonference

Videokonference využívaná k účelům krizové intervence nebývá příliš častá. Častěji se s touto metodou setkáváme u některých terapeutů, kteří své služby nabízejí online. K tomuto účelu se nejčastěji používá programů koncipovaných na přenos obrazu a zvuku v reálném čase, například program (a nyní už také aplikace) Skype ([www.skype.com](http://www.skype.com)).

Výhodou videokonferencí je přenos obrazu i zvuku v reálném čase, odpadá tedy nutnost docházet do ordinace a opouštět tak pohodlí svého domova. Zejména pro hendikepované klienty může jít o velkou úlevu.

Na straně druhé se připravujeme o kvalitu rozhovoru tváří v tvář.

## 2.3 Zakázka

Zakázku jsme již probrali v kapitole 1.1.3. Při práci na internetu zakázka v intervenci samozřejmě opět figuruje, řídí se však určitými specifiky.

Při práci pomocí e-mailu málokdy existuje skrytá zakázka, respektive málokdy pracovník dostane možnost tuto objevit. Pracujeme tedy téměř výhradně se zakázkou zjevnou, která bývá ve většině případů definována přímo samotným klientem/dotazovatelem, a to téměř vždy velmi zjevně.

U chatové komunikace jsou věci ještě vyostřenější. Díky disinhibičnímu efektu (viz níže) bývá zakázka odhalena samotným klientem velmi rychle.

Co se však ukazuje jako nevýhoda, je výskyt několika zakázek najednou. Toto se děje samozřejmě také v klasické intervenci tváří v tvář, při ní je však snadnější jednotlivé zakázky



odhalit. Díky lehké asynchronicitě chatu je proto do jisté míry složitější od sebe jednotlivé zakázky rozlišit a přiřadit jim priority.

## 2.4 Výhody a úskalí

Mezi klasické a základní nevýhody internetového poradenství a krizové intervence počítáme jakýsi **nedostatek podnětů** kteréhokoliv druhu. Neznáme vzhled, hlas, často ani věk osoby, se kterou intervenci provádíme. Nepozorujeme neverbální a paralingvistické projevy, které nám v případě face to face nebo telefonické intervence dodávají tolik potřebných informací.

Protože nám tato vodítka v internetové komunikaci chybí, a protože často pracujeme, zvláště v oblasti web-based systémů a e-mailové komunikace, pouze s kusými informacemi, o jejichž doplnění nemáme možnost klienta požádat, stávají se tak nosníky naší práce naše **hypotézy a domněnky**, které si k intervenci tvoříme.

Opět s odvoláním na nedostatek kontaktu a podnětů je třeba zmínit, že problematická může být také **přesnost posouzení aktuálního stavu** klienta, což může být, zvláště například u suicidálních klientů, poměrně zásadní.

Richard K. James a Burl E. Gilliland ve své knize *Crisis intervention strategies* (2017) k nevýhodám internetové intervence řadí tzv. **confidentiality**, česky bychom pojem volně přeložili nejspíše jako diskrétnost nebo důvěrnost, respektive jejich nedostatek. Autoři používají metaforu pohlednice, ke které vzkazy nahrané na internet přirovnávají. Míjí tím, že cokoliv, co pomocí elektronické pošty rozešleme, připomíná spíše pohlednici než dopis, tedy že vše, co je ve zprávě napsáno, je nějakým způsobem možné přečíst i pro ty, kterým pošta původně určena nebyla.

Uvedme zde také, že z důvodu neukotvení internetového poradenství v zákoně, může tyto služby nabízet téměř jakýkoliv subjekt. Setkáváme se tedy s tím, že služby internetového poradenství nabízejí také nekvalifikované osoby, různí šarlatáni, kartářky, ezo-poradkyně a jiní lidé bez odborného vzdělání, což ostatně potvrzují také Vybíral a Kolofíková (2013) ve své publikaci *Úskalí internetového poradenství*.

Mezi výhody internetové krizové intervence považujeme na prvním místě zřejmě její **nízkoprahovost** a **bezbariérovost**. Internet jako služba je v dnešní době dostupný

plošně, kvalitně, za velmi malý peníz, či dokonce zdarma. Zařízení, na kterém je možné se k internetu připojit je již také běžně dostupné a velmi rozšířené, nic tedy v podstatě kterémukoliv člověku v našem prostředí nebrání získat k internetovému poradenství přístup. Mezi další výhody řadíme **flexibilitu**, jak *časovou*, tak *prostorovou*. K internetovému poradenství se člověk dostává v čase dle svého uvážení. Zde máme na mysli především intervenci e-mailovou, či web-based než chatovou. Stává se, že jedinec nemá čas dostavit se, nebo zavolat, do krizového centra v rámci jeho otevíracích hodin. Flexibilita, kterou mu internet nabízí se zde tak stává nespornou výhodou. Časová flexibilita je však také výhodou pro intervenanta, který díky ní získává čas k promyšlení si své odpovědi, případně k dohledání informací, které k vytvoření odpovědi potřebuje. Prostorovou flexibilitou zde míníme fakt, že přístup k internetu lze získat na kterémkoliv místě v republice, na kontinentu, nebo dokonce na světě.

Co stojí někde mimo, nebo mezi oběma výše zmíněnými kategoriemi je jev, kterému říkáme **disinhibiční efekt** (Suler, 2004). Tento jev úzce souvisí s anonymitou, kterou uživatel internetu pociťuje, a popisuje stav kdy na rozdíl od běžné mezilidské komunikace, živé i telefonické, dochází na internetu k rychlejšímu odhalení sebe sama, svých obtíží. Internetové poradenství tak může přilákat lidi, kteří by osobní či telefonické poradenství ne zvolili. Lidi stydlivé, s intimními obtížemi, ...

## 2.5 Etické ukotvení

Ještě donedávna platilo, že poradenství prostřednictvím internetu může poskytovat jakýkoliv subjekt, profesionál stejně jako laik. Bylo to dáno absencí právního ukotvení internetového poradenství a neexistujícím etickým kodexem. Ten vzniknul v rámci České Asociace Pracovníků Linek Důvěry (ČAPLD) v roce 2005.

### 2.5.1 Etické principy

Jako pro každou psychologickou či jinak pomáhající praxi, tak také pro oblast krizové intervence a poradenství existují etické principy, kterými by se měl poradce vůči klientovi řídit. Kromě konkrétních kodexů určených pro krizová pracoviště (viz například iKodex níže) existují také principy obecné.

Čtyři etické principy, ke kterým se psycholog vykonáváním své profese zavazuje uvádí **Etický metakodex EFPA** (in Lindsay a kol., 2010). Ve zkratce je zde uvádíme:

### 1) Respekt k právům člověka a jeho důstojnosti

Psycholog chová respekt k důstojnosti člověka, jeho právům (na soukromí, důvěrnost informací, autonomii, ...) a jeho důležitosti.

### 2) Kompetence

Psycholog se snaží udržet a zajistit ve výkonu své profese vysoký kompetenční standard. Je si vědom hranic svých kompetencí a zodpovědně je dodržuje a používá pouze ty techniky a poskytuje pouze ty služby, ke kterým má na základě výcviku, vzdělání a zkušeností kvalifikaci.

### 3) Zodpovědnost

Psycholog si je vědom se profesionální a vědecké zodpovědnosti vůči klientům a společnosti, v níž pracuje. Vyhýbá se tomu, aby někoho poškodil a nese zodpovědnost za své jednání.

### 4) Integrita

Psycholog podporuje integritu ve vědeckém bádání, praxi a výuce. Při těchto aktivitách jedná čestně, spravedlivě a respektuje druhé.

LinkaBezpečí ve svém výukovém materiálu k chatové krizové intervenci (nedat.) uvádí další čtyři principy:

### 1) Princip beneficence

Pracovník jedná v nejlepším zájmu a udělá to nelepší možné pro to, aby zlepšil situaci klienta a pro to, aby tento vnímal intervenci jako maximálně užitečnou.

### 2) Princip non-maleficence

Dle pravidla ***primum non nocere*** („hlavně neškodit“) pracovník nedělá nic, co by mohlo klienta jakkoliv poškodit, ublížit mu, nebo jeho situaci zhoršit.

### 3) Princip autonomie

*„Pracovník přistupuje ke každému klientovi jako k jedinečné osobnosti, s respektem k jeho potřebám, hodnotám, přesvědčení, víře a přáním.“* (s. 32)

### 4) Princip justice

Služba krizové intervence a poradenství by měla být dostupná v rámci spravedlnosti pro každého bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženství, sexuální orientaci atp.

## 2.5.2 iKodex

Kodex internetového poradenství v České republice vzniknul v roce 2005 v rámci České Asociace Pracovníků Linek Důvěry (ČAPLD). Každé poradenské centrum, které se rozhodlo poskytovat své služby online, a to jakoukoliv formou, by se k tomuto kodexu mělo hlásit a jeho body se při vykonávání své práce řídit.

Ačkoliv je kodex dostupný online, znění iKodexu zmiňme pro úplnost také zde:

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

Sami tvůrci **iKodexu** (ČAPLD, 2005), jak tento dokument nazývají, uvádějí, že: *iKodex* je určen současně veřejnosti i poskytovatelům služby. Definuje elementárně službu a vymezuje základy etiky vztahu mezi poskytovatelem služby a klientem.

### 2.5.3 Netiketa

Ne pouze pracovní etika a právní ukotvení tvoří úspěšnou a dobrou službu. Je třeba myslet také na pravidla slušného chování, kterými se řídíme i v každodenním, a tedy offline, životě. Cítíme zapotřebí zde tuto záležitost zmínit, neboť se domníváme, že obě strany komunikace by měly při používání internetu na tato pravidla myslet stejně, jako by na mě myslely v osobní komunikaci. Netiketa je souborem pravidel slušného chování na internetu. Skládá se z deseti pravidel, které by měl mít každý přispěvatel na internetu na paměti. Zde níže těchto deset pravidel uvádíme:

- 
- *Nezapomínej, že na druhém konci jsou lidé a ne počítač. To, co napíšeš do počítače, bys možná do očí nikdy nikomu neřekl.*
  - *Běžná pravidla slušnosti z běžného života platí i na internetu. Co je nevhodné v obvyklém životě, je samozřejmě nevhodné i na internetu.*
  - *Když si píšeš s nějakým cizincem, snaž se taktně zjistit, s kým mluvíš. Na internetu můžeš potkat lidi z celého světa, a v každé zemi platí trochu jiná morálka. Co je dovolené na americkém chatu, se nemusí tolerovat na arabském internetu, a to platí o všech podobných skupinách. O politice, náboženství, intimních věcech a o podobných delikátních záležitostech proto diskutuj opatrně a v mezích slušnosti. Snadno bys mohl někoho urazit.*
  - *Ber ohled na druhé. Ne každý má tak dobré internetové připojení jako ty. Někteří se připojují z domu přes vytáčené připojení a draze za to platí. Neposílej proto zbytečně velké e-mailové zprávy a přílohy se snaž komprimovat. Při posílání velkých obrázků např. na diskusní server využívej funkci náhledu obrázku.*
  - *I když píšeš bez diakritiky, snaž se psát srozumitelně. Ať ten, komu píšeš, ví, že ti na něm záleží.*
  - *Nebud' grobián, nerozesílej žádné lži ani polopravdy nebo soukromé informace o někom druhém.*
  - *V diskuzi pomáhej. Když má někdo v diskuzi nějaký problém, odpověz mu, pokud znáš odpověď. Příště zase někdo jiný pomůže tobě. Platí zásada: „Napřed poslouchej, pak piš.“*
  - *Respektuj soukromí jiných. Pokud ti omylem přišla zpráva, která ti nepatří, smaž ji a odesílatele slušně upozorni na chybu.*

- *Nezneužívej svou moc nebo své vědomosti. Pokud jsi správce serveru, máš sice přístup k poště ostatních, ale nemusíš ji neustále kontrolovat jenom tak z nudy, když umíš hackovat, nemusíš to pořád zkoušet.*
  - *Odpouštěj ostatním chyby. I ty je děláš. Nevysmívej se jim a nenadávej na ně.*
  - *Nešiř hoaxy. Zahlcuj internet. Pokud ti přijde hoax, slušně upozorni jeho odesílatele, že takové chování je nevhodné.*
  - *Nerozesílej spam a reklamu.*
  - *Neporušuj autorská práva.*
- 

(bezpečněonline.cz, nedat.)

## 2.6 Právní ukotvení

Ačkoliv cílem práce není hloubková sonda do zákonů upravujících pozici internetového poradenství v České republice, cítíme zapotřebí, aby zde byly zmíněny alespoň základní zákony, kterými je internetové poradenství jako sociální služba regulováno. Zákony zde uvedené a citace z nich jsme převzali z webu [www.zakonyprolidi.cz](http://www.zakonyprolidi.cz).

Právní ukotvení internetového poradenství se prozatím ukazuje jako nedostatečné a problematické. Internetové poradenství je vnímáno jako sociální služba, kterou upravuje zákon 108/2006sb. Martin Škurek (2011) ve svém příspěvku *Proč (ne)mám rád internetové poradenství?* který přednesl na konferenci věnované internetovému poradenství, která se konala v Olomouci, tvrdí, že český právní řád nezná pojem internetové poradenství a ani s ním neumí pracovat. Jako internetové poradenství vnímáme, nebo jím rozumíme, **„odborné sociální poradenství, které probíhá formou internetové komunikace“**. Škurek dále tvrdí, že mnoho publikací se vyjadřuje v podobném smyslu jako jsme se již vyjádřili výše, a to že základní právní úpravy internetového poradenství najdeme v ustanovení § 32 a 37 zákona č. 180/2006sb. o sociálních službách, *„v jejichž smyslu představuje internetové poradenství oblast většího celku sociálního poradenství a sociální poradenství společně se službami sociální péče a sociální prevence tvoří tři základní oblasti sociálních služeb“*. Autor tvrdí, že tento pohled je však velmi zjednodušený a zdaleka nezahrnuje veškerou širší právních základů internetového poradenství. Dále se autor vyjadřuje v tom smyslu, že vztah

mezi klientem a poradcem je také předmětem jiných právních úprav. V první řadě musí internetová poradna jako poskytovatel sociálních služeb dodržovat § 88 zákona č. 108/2006 Sb. a „vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby“. To znamená, že internetová poradna musí dodržovat právní řád České republiky, který je tvořen ústavním zákonem č. 1/1993 sb., Ústavou České republiky, ústavním zákonem České národní rady č. 23/1991 sb., Listinou základních práv a svobod a dalšími ústavními zákony a nařízeními a vyhláškami.

Škurek prohlašuje, že z hlediska fungování internetového poradenství je zásadní zejména čl. 1 Listiny základních práv a svobod, kde se uvádí, že: „Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.“ V praxi to pochopitelně znamená, že poskytovatel (i v zastoupení), ale také uživatel internetového poradenství nesmí svým jednáním porušovat základní lidská práva toho druhého.

Dalším z důležitých zákonů pro fungování internetového poradenství je zákon č. 198/2009 sb. o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů, tzv. antidiskriminační zákon. Zákon pochopitelně zakazuje jakoukoliv formu přímé i nepřímé diskriminace klienta. V § 1 písm. f) blíže vymezuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace ve věcech sociálního zabezpečení, čemuž podle výše zmíněného zákona č. 108/2006sb. podléhá také internetové poradenství.

Autor zmiňuje také zákon č. 101/2000 sb. o ochraně osobních údajů. Ten však dnes již neplatí, a byl nahrazen zákonem č. 110/2019 Sb.

### **2.6.1 Zodpovědnost za újmu**

Při vstupu zákona č. 89/2012 Sb. v účinnost se změnily také podmínky náhrady vzniklé škody, která by byla způsobena odborníkem. Tento zákon tedy klade vyšší nároky na odbornost a důslednost při vykonávání profese. Seemanová (2014) v příspěvku z konference o internetovém poradenství tvrdí, že zákon upravuje ve své podstatě to, co by mělo být i laickým rozumem jasné – že pokud se někdo radí s profesionálem,

automaticky očekává, že se tento při udílení rád a předávání informací bude chovat jako profesionál.

V § 2950 ObčZ je uvedeno, že: *„Kdo se hlásí jako příslušník určitého stavu nebo povolání k odbornému výkonu nebo jinak vystupuje jako odborník, nahradí škodu, způsobí-li ji neúplnou nebo nesprávnou informací nebo škodlivou radou danou za odměnu v záležitosti svého vědění nebo dovednosti.“*

Seemanová z výše uvedeného vyvozuje tyto předpoklady, které zavazují poskytovatele internetového poradenství uhradit vzniklou škodu:

- 1) Poskytovatel se označuje za profesionála a hlásí se k odbornému povolání
- 2) Poskytovatel dá klientovi neúplnou nebo nesprávnou informaci, případně škodlivou radu
- 3) Poradenství je poskytnuto za úplatu
- 4) Rada byla poskytnuta v rámci oboru, ke kterému se poskytovatel hlásí

Ve druhé větě §2950 se dále uvádí, že: *„Jinak se hradí jen škoda, kterou někdo informací nebo radou způsobil vědomě.“*

To v praxi znamená, že pokud je rada poskytnuta osobou, která se nehlásí k žádnému odbornému výkonu, bezúplatně a mimo dovednosti a vědomosti poskytovatele, nevzniká nutnost škodu nahradit, pokud nebyla způsobena špatnou informací nebo radou záměrně.

Za nesprávnou nebo špatnou radu považujeme dle Vojtěcha Lovětínského (2014) takovou radu, která může být průměrným odborníkem v dané oblasti za takovou považována.

Škoda se primárně nahrazuje uvedením do původního stavu (restitutio in integrum), případně, pokud toto nelze, nebo pokud si to poškozený přeje jinak, je škoda hrazená v penězích.

Co z toho plyne pro internetové poradny, které u nás jako sociální služby poskytují své služby zdarma? Dle našeho chápání a dle informací, které jsme obdrželi po konzultaci s právníky, téměř nic. Pokud internetová poradna (tzn. její zaměstnanec nebo dobrovolník) podá nesprávnou radu, nebo informaci bezúplatně, a pokud se nedá vyvodit odpovědnost



za způsobenou škodu podle jiného práva, než podle § 2950 zákona č.89/2012 Sb., nemá klient na náhradu škody nárok.

## 2.6.2 Principy internetového poradenství

Martin Škurek (2011) uvádí, že principy internetového poradenství jsou důležitou problematikou, která v souvislosti s poskytováním internetového poradenství vystává. Podle ustanovení § 2 odstavce 1 a 2 zákona č. 108/2006 sb. o sociálních službách, kde je uvedeno, že: *„Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“* a že: *„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“* Z těchto ustanovení autor vyvozuje následující principy internetového poradenství: **bezplatnost, nezávislost a nestrannost, diskrétnost, univerzálnost, individuální přístup ke klientovi, respektování volby uživatelů, spolupráce všech pracovníků, podpora k nezávislosti a osobní odpovědnosti, aktivní pomoc, asistence a zastupování** (s. 100). Protože tyto principy nejsou v zákoně o poskytování sociálních služeb více rozpracovány, byl přijat výše zmíněný Etický kodex, který tyto principy implementoval a sjednotil. Hrubou nevýhodou tohoto kodexu je však fakt, že je právně nezávazný, a tedy naprosto nevynutitelný.

## 2.6.3 Oznamovací a ohlašovací povinnost

Cítíme zapotřebí věnovat se v kapitole o právním ukotvení internetového poradenství také problematice oznamovací a ohlašovací povinnosti, která je v prostředí internetu poměrně specifická, protože silně koliduje s příslibem anonymity, který je většinou klientům poradenských a krizových pracovišť dán, a také s povinností mlčenlivosti.

Oznamovací povinnost standardně vzniká podle § 367 – nepřekažení trestného činu a § 368 - neoznámení trestného činu zákona č. 40/2009 Sb. Dále oznamovací povinnost upravuje ještě zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí. V obou zákonech jsou dány přesné podmínky a přečiny, které je nutno pod hrozbou trestu oznámit, případně překazít. Jak ale postupovat v případě, že klientovi zaručujeme anonymitu, a přesto nabývá platnosti oznamovací, případně ohlašovací povinnost?

Zajímavý pohled na toto téma vznikl v rámci konference internetového poradenství. O problematice diskutoval Ladislav Ptáček společně s dalšími odborníky napříč různými obory, včetně Policie ČR (2015).

Autoři v příspěvku tvrdí, že je nutné brát v potaz okolnosti, za kterých se o trestném činu dozvídáme. Jako příklad dávají autoři testovací kontakt, ve kterém někteří klienti uvádějí informace, které by mohly k oznamovací či ohlašovací povinnosti vést, ale kvůli povaze situace je velmi pravděpodobné, že situace není skutečná.

Podstatným prvkem při oznamovací a ohlašovací povinnosti je schopnost klienta identifikovat, a právě zde nám nastává dilema, které vstupuje mezi příslib anonymity a naši povinnost překazít a oznámit trestný čin. Dle autorů je často možné klienta, který na internetu zanechává svou digitální stopu, dohledat. Stejně tak se stává, že například v e-mailu, který klient zašle, nám sdělí dostatek informací k jeho dohledání. Kateřina Lišková (2016) například tvrdí, že pokud jejich pracoviště obdrží e-mail, podle kterého je klient dohledatelný a ve kterém je situace hodná překažení/oznámení, chrání pracoviště spíše samo sebe než klienta a trestný čin oznámí. Klientovi poté odešle odpověď, ve které ho obeznámí s kroky, které byly učiněny a dostatečně je vysvětlí. Zároveň však také nabízí podporu v rámci budoucího řešení vzniklé situace.

Ptáček a autoři (2015) dále tvrdí, že doposud existoval úzus, že orgánem, který rozhodne o nutnosti ohlašovací či oznamovací povinnosti je Policie ČR, která zhodnotí hodnověrnost situace, její povahu a další aspekty vzniku ohlašovací povinnosti. Zároveň však autoři přicházejí s návrhem, aby to byla pouze pracoviště samotná, která o nutnosti situaci oznámit, rozhodnou. Tedy přímo ti, kdo s klientem komunikují.

Autoři dále tvrdí, že tímto novým pohledem na problematiku dosáhne pracoviště větší autonomie. Autoři přiznávají, že toto opatření s sebou přináší také vyšší zodpovědnost

a důslednost při řešení dilemat a otázek týkajících se oznamovací a ohlašovací povinnosti, na straně druhé může však pracoviště vyjít klientovi vstříc tím, jaké nastavení a software (kvůli šifrování komunikace a anonymitě) v kontaktu používá. Protože by byl minimalizován primární zásah policie do problematiky, sešlo by z nuceného zjišťování identifikátorů klienta, což je přirozený postup policie, a naopak by samo pracoviště mělo možnost posoudit, zdali situace, ve které se nachází, prolamuje povinnost mlčenlivosti dle § 100 a § 100a zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

## 2.7 Možnosti využití

Ukazuje se, že online krizová intervence má mimo svých specifíků a technik také některé typické možnosti využití, případně typickou klientelu.

Marek Madro (osobní sdělení 10.12.2019) ze slovenské krizové linky IPčko na náš dotaz na typického uživatele linky a na typické téma odpovídá, že nejčastěji jsou klienty krizové linky mladí lidé, nejčastějším tématem pak suicidium, případně pokus o něj. Hned na druhé příčce se pak objevuje nějaká forma domácího násilí. Část klientely také tvoří slovenští občané žijících nebo pracujících v zahraničí. Dostupnost krizové linky na internetu je pro ně možností získat dostupnou pomoc v rodném jazyce.

Hana Regnerová (osobní sdělení 6. 2. 2020) z Modré Linky se také vyjadřovala ve smyslu, že obsahem odbavených chatů bývá často nějaká „těžká“ tematika – násilí, šikana, suicidium aj.

Z praxe se tedy ukazuje, že online krizová intervence, zejména tedy chat, se setkává se zájmem zejména mezi mladými lidmi. E-mail naopak využívají téměř všechny generace.

V době propuknutí koronavirové pandemie na počátku roku 2020 byla při Katedře psychologie Univerzity Palackého v Olomouci spuštěna online krizová linka poskytující chatové a e-mailové poradenství a krizovou intervenci všem studentům a pedagogům Univerzity Palackého a také ostatním občanům České republiky, kteří se touto vzniklou situací cítili jakkoliv zasaženi. Linka byla provozována na e-mailové adrese a prostřednictvím programu Skype. Tým poradců tvořilo několik desítek dobrovolníků s výcvikem v krizové intervenci. I zde v náhle vzniklých krizových situacích tedy vidíme potenciál využití online krizových linek. Klienti na chatu byli většinou studenti a lidé nižšího

věku zvyklí na internetovou komunikaci, e-mail využívali lidé všech věkových skupin. Výhodou provozu online byla možnost získat v nouzové situaci větší množství dobrovolníků – každý mohl pracovat tam, kde se právě nacházel. Nebyla také nutná žádná rozsáhlá dispoziční opatření, která by při zakládání jiné linky vyvstala (telefonní číslo, prázdná místnost, jedno pracoviště, ...), a která by výrazně zpomalila dobu, za kterou by bylo spuštění linky možné. V našem případě uběhlo od myšlenky ke spuštění krizové linky pouze několik málo dní, linka byla tedy klientům dostupná téměř okamžitě.

## 3 E-MAIL

E-mail můžeme právem považovat za první formu internetového poradenství a za jakéhosi pomyslného tahouna této disciplíny. Komunikace pomocí e-mailu je asynchronní, tedy komunikace klienta a poradce neprobíhá v reálném čase. Klient ze své e-mailové adresy zasílá dotaz, na ten je mu na stejnou e-mailovou adresu ve lhůtě, kterou má linka nastavenou, odeslána odpověď.

Do této kapitoly zahrnujeme také formu práce, kterou jsme výše nazvali jako web-based, na které pracuje například olomoucká iPoradna. Ačkoliv nejde o e-mailovou výměnu v pravém slova smyslu, přece zde jde o jednorázovou výměnu dotazu a odpovědi. Práce se tak řídí stejnými pravidly a principy, jako e-mailové poradenství.

Techniky typické pro poskytování e-mailového poradenství, či zřídka krizové intervence, jsou zvýrazněny tučně v popisu každé z náležitostí poradenského e-mailu.

### 3.1 Náležitosti poradenského e-mailu

Horská, Lásková a Ptáček (2010) ve své práci uvádějí čtyři základní pilíře metodiky práce, tedy čtyři pilíře odpovědi na mailový dotaz. Ke každému z pilířů přikládáme také vzorový příklad práce. Dohromady všechny příklady tvoří jednu odpověď. Originál odpovědi (Tomášek, 2019) je volně k nahlédnutí na portálu iPoradny. Klientčin dotaz se týkal možnosti či nemožnosti „vyléčit“ dlouhodobý stres po prožitém traumatu, které nebylo blíže specifikované. Klientka zároveň neuvedla svůj věk.

#### 1) Oslovení klienta

Často se tvrdí, že oslovení a první věta je v e-mailové a chatové (viz níže) intervenci klíčové. Oslovením vytváříme atmosféru, ve které bude poradenská či intervenční výměna probíhat. Zde je důležité uvést, že je potřeba, aby měla poradna jasně nastavena pravidla tykání/vykání a oslovování klientů. Některé poradny pouze tykají, některé naopak pouze vykají. Jiné mají vedle přezdívky uživatele uveden také věk, tedy se při tykání a vykání řídí tímto věkem.

---

Dobrý deň, Lucia,

---

## 2) Úvodní text

Úvodní text tvoří často také první odstavec poradenského e-mailu. Většinou obsahuje vyjádření **ocenění** za využití služby, ujištění klienta o tom, že službu, kterou si vybral si vybral správně. Dále většinou obsahuje nějaké **shrnutí**, **parafrázi** či **zrcadlení** toho, co klient ve svém dotazu uvádí. Neopomeňme také na to, že v úvodní textu obvykle poradce/intervent uvádí svou **interpretaci** zakázky. Jednotlivým nyní uvedeným pojmům se budeme blíže věnovat níže. Slovenská linka IPčko při svých e-mailových kontaktech doporučuje pro úvodní text využití techniky „**ONNO**“, tedy **OCENĚNÍ** -> **NORMALIZACE** -> **NADĚJE** -> **OCENĚNÍ**.

Příklad úvodního textu:

---

*Ďakujeme za dôveru a za využitie InternetPoradny.  
Píšete, že si myslíte, že ste prežili traumy a že ste pod dlhodobým stresom. Z Vašej otázky cítim, že máte obavy o svoje zdravie a o to, či sa dá vyhnúť trvalým následkom dlhodobého stresu.  
Som rád, že na seba myslíte a že hľadáte cesty, ako svoj stav zlepšiť. To je skvelý začiatok.*

---

## 3) Komentující text

Tato část je v podstatě ústřední částí celého poradenského e-mailu. Věnuje se zakázce, práci s ní a jejímu naplnění. Poradce/intervent zde pracuje s **emocemi** a **přáními** klienta. Hledá možná **řešení** a **východiska**, případně klienta **doprovází**. Tato část je také tou částí, kterou klient při zadávání dotazu čeká.

Příklad komentujícího textu:

---

*Nepíšete, z čoho Váš stres pramení, ani z čoho Vám trauma vznikla. Psychológia však disponuje rôznymi prostriedkami, ktoré môžu následky traumy a stresu znížiť alebo dokonca úplne odstrániť.  
Odporúčal by som Vám však o svojich problémoch hovoriť. Ako prvá pomoc Vám môžu poslúžiť priatelia, prípadne Vám blízke osoby. Pokiaľ by ste chceli hovoriť s odborníkom, existujú rôzne krízové centrá, ale krízové linky, kde je možné zájsť/zavolať a zdieľať svoje trápenia. Nepíšete, odkiaľ ste, prikladám teda kontakt na krízovú linku. Tam Vás radi vypočujú a prípadne Vám odporúčia krízové centrum podľa Vášho bydliska.*

---

*Ideálne by pre Vás mohlo byť kontaktovať sa s psychológom. Kontakty sa dajú tiež nájsť na internete. Psychológ by Vám mohol pomôcť prejsť dlhodobým stresom a lepšie ho znášať, ďalej by sa s Vami určite venoval prežitej traume, ktorú spomínate. Niektorú z týchto ciest môžete doplniť aj tým, že si doprajete to, čo Vám v strese pomáha. Pre niekoho to je šport, pre niekoho hudba... Môže to byť pod vplyvom stresu náročné, no je dôležité myslieť aj na momentálne odreagovanie sa.*

---

#### **4) Zakončení odpovědi**

Zakončení e-mailu není jen prostým rozloučením, ale mělo by opět obsahovat některé formální náležitosti. Předně bývá v zakončení shrnut celý komentující text. Poradce/intervent zde tedy shrne navrhované/á řešení. Velmi často zakončení obsahuje také **ujištění** klienta o dalším možném kontaktu linky a nějaké povzbuzení na závěr. Ukazuje se však, že příliš volné nabízení dalšího kontaktu v některých případech vede k navázání klientů na poradnu, což nebývá žádoucí.

Příklad zakončení:

---

*Rád by som Vás povzbudil k nejakému riešeniu Vašej situácie. Čím skôr sa na túto cestu vydáte, tým ľahšie ju prejdete.  
Budem Vám v tom držať palce!*

---

## **3.2 Typologie e-mailu:**

Podle Ptáčka (2004) uvádíme základní typologii e-mailových kontaktů:

### **1) Testovací mail**

Testovací e-mail není ničím neobvyklým a často se napříč internetovými poradnami objevuje. Testovací e-mail na první pohled vypadá jako vtípek, nebo jako e-mail zneužívající, o kterém se zmiňujeme níže.

Testovací e-mail zasílají zejména potenciální klienti, kteří mají o služby poradny zájem, ale chtějí si je první vyzkoušet „na nečisto“. Testovací e-mail zpravidla obsahuje nějaký zástupný problém, problém „někoho jiného“, žádost o radu v situaci, kterou klient dobře zná atd. V podstatě cokoliv, na čem si klient může služby poradny vyzkoušet. S testovacími e-maily pracujeme jako s e-maily klasickými, protože jejich naplnění si můžeme představit jako pomyslný test, kterým když projdeme, otevřeme klientovi dveře pro další poradenství.

## **2) Intervence**

Ladislav Ptáček tvrdí, že pokud e-mail splňuje kritéria, podle kterých můžeme určit, že se jedná o krizovou intervenci (dotazovatel se cítí že situaci nezvládá, my se snažíme mobilizovat jeho zvládací strategie, ...), není důvod, proč tyto e-maily takto nenazvat. Ptáček dále tvrdí, že časové hledisko, tedy že na odpověď bude dotazovatel čekat i několik dní, nehraje podstatnou roli, protože s tímto je klient předem seznámen, a tedy s tímto faktem počítá. Domníváme se, že ne vždy je tomu tak, viz naléhavé maily níže.

## **3) Informativní mail**

Informativní e-maily tvoří poměrně velkou část dotazů zasílaných internetovým poradnám. V informativním e-mailu tazatel nejčastěji hledá, jak ostatně vyplývá z názvu, informaci o zdravotních potížích, sexualitě, změnách v průběhu života, ale také kontakty či přesměrování na konkrétní pracoviště.

## **4) Poradenský mail**

Poradenské e-maily tvoří vůbec nejpočetnější skupinu e-mailu, které internetová poradenská centra dostávají. Vychází to samozřejmě z celého konceptu internetového poradenství. Poradenský e-mail má velmi široký tematický záměr a velkou škálu emočního doprovodu. Svou charakteristikou je jakýmsi mixem všech ostatních typů e-mailových dotazů. Ptáček tvrdí, že u klienta v tomto případě nejde přímo o pocit ohrožení, ale o jakousi bezmoc a bezradnost (2004). Stejně tak tvrdí, že klient nežadá pouze radu, ale také názor a postoj, tím pádem se zde projevuje osobní postoj pracovníka. Poradenské e-maily mohou být jak jednorázové, tak opakované.

Z knihy *Internet jako cesta pomoci* (Horská, Lásková & Ptáček, 2010) doplňujeme další dvě kategorie:

## **1) Zneužívající mail**

Ačkoliv zneužívající e-mail má, minimálně na první pohled, podobnou charakteristiku jako e-mail testovací, při zneužívajícím mailu dotazující ve skutečnosti zájem o službu nemá. K zaslání e-mailu vedou klienta jiné důvody – potřeba pobavit se, někoho zaskočit, vybit si zlost, sexuální napětí, ...



Dotazující takovýmto e-mailem značně zasahuje do hranic poradny a pracovníka.

## **2) Naléhavý mail**

Naléhavý e-mail svým konceptem asi nejlépe zapadá do kategorie krizová intervence. Naléhavý e-mail se vyznačuje svou akutností, a to jak emocionální, tak časovou nebo tematickou. Tato akutnost působí dotazujícímu pocit paralyzace a aktuálního nezvládnání situace. Charakteristickým znakem naléhavých e-mailů je používání VELKÝCH PÍSMEN, špatné větné struktury, gramatické chyby a vykřičníky.

## **3.3 Čas na odpověď**

Čas na odpověď při e-mailovém kontaktu není nikde určen, každá poradna si tento limit stanovuje sama.

Tak například Modrá Linka má limit odpovědi 48 hodin. Olomoucká iPoradna odpovídá zpravidla do 7 pracovních dní, pokud jde o naléhavé téma, limit je 24 hodin. V Modré Lince se také snaží o co největší možné prodlevy mezi jednotlivými e-maily, samozřejmě v rámci nastaveného limitu, aby se nestalo, že e-mailová komunikace bude suploval chatové poradenství.

Zajímavý poznatek sdílela slovenská poradna IPčko. Ta doporučuje při obdržení e-mailu se suicidálním obsahem odložit čas odpovědi na takový mail o zhruba 3 dny. Klient, který si vybere e-mailový kontakt totiž nikdy neočekává okamžitou odpověď a dostává tak čas, aby svou situaci řešil.

## **3.4 Problematika navázaného klienta**

Při práci na telefonických linkách důvěry často slyšíme o tzv. kartotéčních klientech. Tedy klientech, kteří linku kontaktují pravidelně, opakovaně a jejich příběh se většinou nikam nevyvíjí. Jejich zakázka bývá často poměrně vágní a vlastně jim ve většině případů jde o kontakt samotný.

Při e-mailové komunikaci takovéto klienty lze rovněž potkat, místo pojmu kartotéční klienti je však nazýváme jako klienty navázané.

Podle Láskové (2014) jsou navázaní klienti takoví klienti, kteří: „*vyhledávají e-mailové poradenství opakovaně, jejich příběhy se však většinou nijak neposouvají a nevyvíjejí nebo jen minimálně.*“. Navázaní klienti často vzbuzují dojem, že ani nečetli odpovědi, které dříve od poradce dostali, málokdy reagují na doporučení pracovníka (o vyhledání služby, ...), a přesto opakovaně a s velmi podobným problémem pracoviště kontaktují.

Ukazuje se, že problematika navázaného klienta je palčivá zejména pro poradce, který může po opakovaném kontaktu, který se navíc nikam neposouvá, prožívat pocity bezradnosti, zoufalství, vyčerpání, ...

### **3.4.1 Co (ne)dělat**

Lásková tvrdí, že existuje několik způsobů, kterými může pracovník (třeba nevědomky) podporovat klientovo navázání na linku. Děje se tak:

#### **1) Navazujícími větami**

Klienta k dalšímu kontaktu zbytečně nevyzýváme, pokud necítíme, že by tento kontakt byl užitečný a nápomocný. Mnoho poradců má dle autorky také pocit, že za příběhem „je něco více“ a tak zbytečně iniciují další kontakt, který je v podstatě pouze krokem k navázání klienta.

Věty „*Možná jsou ještě další věci, které byste chtěla zmínit*“, pokud klient opravdu nenaznačí, že takové věci jsou, používáme tedy velmi obezřetně.

#### **2) Příslibem, který nelze naplnit**

Je třeba zvážit, zda je dobrým nápadem podporovat další e-mailový kontakt s klientem. Musíme vzít v potaz, zda bude tento kontakt pro klienta přínosný, zda mu máme svými službami co nabídnout.

#### **3) Opomenutí toho, že klient již psal**

Pokud poradce opomene, že klient již linku se stejným problémem kontaktoval a začne opět od začátku, klient může nabýt dojmu, že může, nebo dokonce musí, svůj problém vždy znovu představit. Autorka zároveň tvrdí, že díky tomu, že známe e-mailovou adresu klienta, můžeme pohodlně navázat na předchozí odpovědi. Dále tvrdí, že je potřeba dát klientovi

najevo, třeba při třetím či čtvrtém kontaktu, že víme, že už linku kontaktoval a příběh tak posunout.

#### **4) Nepřiměřená investice**

Odpověď poradce by měla být přiměřeně úměrná dotazu klienta, a to jak v košatosti, tak v obsahu a délce. Pokud klient zasílá krátký a konstruktivní dotaz, naše odpověď by měla být rovněž krátká a konstruktivní, abychom v klientovi nevyvolali pocit nadměrné péče, ke které se bude vždy velmi rád vracet.

Co tedy dělat? Lásková uvádí, že v Modré Lince, součástí jejíhož týmu je, existuje úzus, že po zhruba pátém kontaktu je klient náplní supervizního setkání, kde se rozhoduje, zda je opakovaný kontakt pro klienta užitečný či nikoliv. Pokud se rozhodne ve prospěch druhého možnosti, klient je o rozhodnutí citlivě informován a kontakt s ním je uzavřen.

### **3.5 Kritéria kvality**

Směrem k co nejužitečnější spolupráci poradce a klienta se rozhodla jít olomoucká iPoradna a vytvořila interní dokument, který upravuje kritéria kvality každého poradenského e-mailu. Jeho podobu představili Kateřina Rychlá a Pavel Veselský ve svém příspěvku ke konferenci (2015).

Dokument má celkem devět zásad, které si dávají za cíl dodržování jistých standardních zásad při tvoření poradenského e-mailu. Jejich znění zde uvádíme:

#### **1) Respekt k tazateli a jeho dosavadnímu řešení problému**

Shodně s etickými principy musí poradce respektovat klienta jako osobu. Poradenský e-mail nesmí obsahovat pohrdavý postoj ke klientovi, nebo k tomu, jak se člověk při řešení své situace choval, velmi pravděpodobně to bylo řešení, které aktuálně považoval za nejlepší možné.

#### **2) Respekt k tématu dotazu**

#### **3) Empatie, porozumění**

Poradce by měl pochopit akutnost problému, který klient má, ačkoliv se jemu samotnému může jevit jako poměrně malicherný.

#### **4) Ocenění dosavadních řešení**

Každý krok, který klient k řešení situace učiní, je velkým krokem, který je možné ocenit. Ocenit můžeme také fakt, že klient kontaktoval poradnu, čímž inicioval změnu své situace.

**5) Věcnost odpovědi, absence moralizování**

Poradce by se neměl věnovat posuzování situace ani jejímu hodnocení. Jeho odpověď by měla být věcná, měla by situaci reflektovat a zaměřovat se na možná řešení a celkové splnění zakázky klienta. Zároveň je nepřipustné, aby poradce jakkoliv moralizoval.

**6) Nestrannost vůči předchozím odborníkům**

Autoři uvádějí, že je nutné respektovat názory odborníků, které klient kontaktoval před námi, jejich posouzení je pouze na klientovi. Výjimkou jsou pouze objektivní chyby. Jako příklad autoři uvádějí špatně uvedenou medikaci.

**7) Nabídka alternativ**

Aby klient získal nové úhly pohledu na svůj problém, je nutné nabízet mu více možností řešení či východisek jeho obtíže.

**8) Zdůraznění rozdílných možností internetového poradenství vůči osobnímu kontaktu**

Klient by měl být obeznámen se skutečností, že e-mailový kontakt nedokáže plně nahradit osobní konzultaci, nýbrž že poskytne pouze základní vhled do problematiky

**9) Přiměřeně pozitivní závěr se zdůrazněním vlastních sil tazatele a důvěry v profesionální odbornou pomoc**

V souladu s předchozí podkapitolou v tomto bodu autoři vyzývají k volbě takového závěru, ve kterém je kladen důraz na vlastní zdroje klienta a celkový charakter dotazu tak, aby nedošlo k zbytečné vazbě klienta. Zároveň autoři doporučují vyhnout se příliš vágním přáním (hodně štěstí).

## 4 CHATOVÁ INTERVENENCE

Chatové krizové intervenci budeme věnovat samostatnou kapitolu z několika důvodů:

- 1) Je svými specifiky nejpodobnější jiným formám krizové intervence, tedy telefonické a tváří v tvář.
- 2) Je to nejnovější z forem krizové intervence, tedy považujeme za správné věnovat se jí podrobněji
- 3) Vývoj technik a metodik práce pomocí chatu je stále v procesu.

Tuto kapitolu budeme věnovat primárně metodám chatové krizové intervence, jejím specifikám, výhodám a úskalím, stejně jako

### 4.1 Specifika

Nejvýznamnějším, ale pevně věříme že pouze velmi dočasným, specifikem chatové krizové intervence je její **neustálenost**. Chatová krizová intervence je zatím ve svých začátcích, a ačkoliv se již začíná etablovat, stále jí chybí kus cesty. Každé intervenční či poradenské pracoviště má tak svou vlastní metodiku, metody samotné, postupy práce i techniky, které při chatu používá. Některá pracoviště pouze velmi obratně adaptují techniky používané pro krizovou intervenci tváří v tvář, jiná pracoviště aktivně pracují na implementaci dalších metod a na vývoji metod nových.

Dalším specifikem je samotná **komunikace** přes chat. Chatová komunikace se nachází někde na hranici mezi synchronní a asynchronní komunikací. Klient a poradce si sice píšou ve stejný čas, každý má však jiné tempo a jiné internetové připojení. Texty se tak často objevují na přeskáčku stejně jako odpovědi na ně. Taková komunikace pak vyžaduje obratnost a vysokou úroveň soustředění.

Mezi specifika chatu se dají řadit také **témata**, která se v chatových intervencích objevují. Z praxe se ukazuje, že díky disinhibičnímu efektu (viz níže) bývají obsahem chatů témata závažnější, nejčastěji témata týkající se sebepoškozování, sebevraždy, násilí, týrání, zneužívání, znásilnění aj.

## 4.2 Výhody a úskalí

Stejně jako se říká, že každá mince má dvě strany, tak ani chatová krizová intervence není bez chyb a úskalí. Jako jakákoliv jiná komunikace probíhající prostřednictvím internetu, tak je také chatování ochuzeno o bohatost neverbálních znaků, které vnímáme při osobní komunikaci s klientem. Své nevýhody se však chatu, alespoň zatím, snaží vyrovnat výhodami, které přináší, a to zejména naprostou bezbariérovostí, komunikací v reálném čase aj. Níže si tyto výhody a úskalí představíme.

### 4.2.1 Bezbariérovost

Jak bylo již v předchozí kapitole zmíněno, naprostou výhodou internetové krizové intervence, u chatu dvojnásob, je téměř absolutní nízkoprahovost. Taková služba je dostupná všem, díky veřejným internetovým sítím také osobám, které nedisponují internetovým připojením doma (případně tam, kde přebývají). Ke službě je možno se připojit, nebo ji jinak využít, z kterékoliv části světa. Službu mohou využít osoby se sluchovým postižením, nebo s vadou řeči. Také osoby zažívající těžkosti se svými potížemi, psychickými nebo fyzickými dispozicemi, mohou bez ostychu službu, v níž vystupují pod přezdívkou a bez přenosu obrazu, pohodlně využít. Říkáte-li si, proč bychom tvrdili, že výhoda nízkoprahovosti platí u chatu dvojnásob, pak se tak domníváme kvůli synchronicitě komunikace mezi pracovníkem a klientem. Služby také bývají zpravidla poskytovány zdarma.

### 4.2.2 Finanční dostupnost

Drtivá většina online poradenství a krizové intervence bývá poskytována zdarma, bez úplaty. Existuje také velké množství veřejně dostupných internetových připojení. Krizová intervence dostupná online je tedy ve většině případů pro klienta zcela zdarma.

### 4.2.3 Kontrola klienta nad kontaktem

Jak uvádí Hana Petráková (2011) další z výhod chatové komunikace, zejména tedy pro klienta, je fakt, že klient má celý probíhající kontakt v rukou. Může si jej přizpůsobit svému tempu, slovníku, zvyklostem z jiných chatů, případně jej může prostě kdykoliv

opustit. Pro pracovníka tento fakt již takovou výhodou netvoří, naopak náhlý odchod klienta v pracovnících z naší zkušenosti ještě chvíli „zůstává“.

#### 4.2.4 Disinhibiční efekt

Disinhibiční efekt jako jev jsme v této práci zmínili již na několika místech. Autorem konceptu je John Suler (2004). Jak jsme již zmínili, disinhibiční efekt je jev, který pozorujeme zejména v online (kyber) prostoru a který tvrdí, že se lidé na internetu chovají specifickým způsobem a že dochází k jejich rychlejšímu odhalení.

Suler tvrdí, že tato skutečnost je dána šesti jevy:

- **Disociativní anonymita**  
Člověk se cítí být anonymní a nedohledatelný, tedy má pocit, že v souladu s tímto pocitem může konat a že jej není možno dohledat.
- **Neviditelnost**  
Jedinec těžší z neviditelnosti a z toho, že není možno jej při aktivitě (psaní zpráv, diskuze) na internetu pozorovat. Nemusí se tedy bát, že kdokoliv uvidí jeho mimiku, postoj, gesta, nervozitu aj. Efekt neviditelnosti se projevuje i v případě, že člověk není na internetu anonymní.
- **Asynchronicita**  
Komunikace na internetu, i když je plynulá, neprobíhá v úplně reálném čase. Člověk si tak může rozmyslet svou odpověď a zároveň není nucen vypořádat se s okamžitou reakcí druhé strany komunikace, není nucen se jí přizpůsobit a pohotově reagovat.
- **Solipsistická introjekce**  
Protože jsou lidé na internetu po většinu času neviditelní a neznámí, což v případě poradenství a krizových intervencí téměř vždy platí, člověk je tak nucen vytvořit si o tom, s kým komunikuje svou vlastní představu na základě svých očekávání, potřeb nebo přání. V podstatě pak jedinec částečně komunikuje sám se sebou.
- **Disociativní imaginace**  
Lidé mají pocit, že život, který vedou v kyber prostoru je striktně oddělený od světa běžného, reálného a offline. Mají tedy pocit, že nemohou nést

následky z něco, co vlastně nespáchali oni sami, ale jejich kyber identita, tedy „někdo jiný“.

- **Minimalizace autority**

Internet částečně maže rozdíly mezi lidmi, každému je tedy přiřazen jakýsi vyrovnaný status a vztahy mezi lidmi se tak automaticky přesouvají od formálních k neformálním a „kamarádským, kolegiálním“.

Suler (2004) dále tvrdí, že existují **dva typy** disinhibičního efektu. Jsou jimi disinhibiční efekt **benigní**, při jehož uplatnění se lidé projevují jako otevřenější, více pomáhající a lehce projeví a odhalí své emoce, strachy, přání a jiné osobní věci. Druhým typem je disinhibiční efekt **toxický**, ten má za následek, že lidé otevřeně vyjadřují svou agresi, nenávist, nadávky, nebo výhrůžky. Zároveň umožňuje jedinci prozkoumávat oblasti, kterým by se v reálném světě vyhnul – webové stránky s násilným obsahem, pornografický obsah aj.

#### **4.2.5 Anonymita**

Výše jsme zmínili fyzické a psychické dispozice. Osoby, které subjektivně prožívají nepohodu stran svých dispozic, mohou čerpat z anonymity, kterou jim chatová intervence nabízí. Online kontakt také umožňuje kterémukoliv uživateli, aby chat v případě potíží, nejistoty nebo nepohody beze slova opustil, což by ve face to face kontaktu jistě nebylo možné. Netvrdíme, že je to ideální krok směrem k pracovníkům, kteří takovéto ukončení intervence nevitají zrovna vřele, je však bez diskuze, že pro klienta to jistě výhodou je.

Anonymita není však zaručena pouze klientovi, ale je zaručována také pracovníkům linek důvěry a dalších poradenských a krizových pracovišť. Na Slovensku však tato právní úprava neexistuje, bratislavská linka IPčko tak této skutečnosti využívá a na svých stránkách, případně přímo při přihlašování do chatovací místnosti, nabízí klientovi k prohlídnutí veřejný profil každého z poradců, včetně fotografie a drobného meadilonku. Zdůvodňují to snazším navázáním důvěrného vztahu s klientem.

#### **4.2.6 Doba trvání**

Většina pracovníků, kteří chat obsluhují si povzdychují nad zdlouhavostí komunikace, například ve srovnání s telefonním rozhovorem. I z tohoto důvodu bývají



chatové intervence delší, a taky jejich časový limit bývá často posunut ze standardních 60 minut na minut 90. Tento časový limit samozřejmě platí primárně pro chaty poradenské, informativní a vlastně veškeré jiné než krizové. U těch se, podle posouzení závažnosti, může časová dotace značně lišit. Brněnská Modrá Linka pro svůj chat stanovuje limit 80 minut a během pracovní doby stihne vyřídit cca 3 poradenské kontakty. Stává se však, že díky velkému zájmu o službu se zdaleka nedostane na každého, kdo v chatovací místnosti na kontakt čeká.

Stává se také, že teprve po upozornění na blížící se konec chatu (typicky 15 minut před koncem) klient otevře nové téma. Je to dáno primárně získaným pocitem důvěry v pracovníka a ve službu. Pokud je téma odložitelné, bývá klient informován o pravidlech linky a o možnosti dalšího kontaktu. Pokud je téma závažné či jinak neodkladné, může být přistoupeno k prodloužení chatovací doby, ale klient musí být upozorněn, z jakého důvodu se tak děje a že jde o výjimku.

#### **4.2.7 Emotikony**

Velkým problémem se může zdát vyjádření emocí. Jistě všichni známe internetové diskuze a máme také z osobních komunikací přes internet zkušenost, že rozpoznat emoční rozpoložení člověka na „druhé straně drátu“, může být někdy velmi těžké, stejně jako může být někdy těžké napsat text tak emočně zbarvený, jak jej cítíme. Běžně se k vyjádření emočních prožitků na internetu používají smajlíci nebo emotikony. I ty jsou však velmi omezené, zvláště pokud používáme pouze klávesnici počítače a nemáme tak na výběr nepřeborné množství emotikon, které nabízejí například klávesnice mobilních telefonů. Otázkou je také, jak lidé emotikony vnímají a zdali skutečně rozpoznávají, co jimi druhý chce sdělit. Na tomto místě zmiňme několik studií.

Studie tvrdí, že smajlíci, popřípadě emotikony<sup>1</sup>, výrazně ovlivňují vnímání zprávy. Ganster, Eimler a Krämer (2012) ve své studii uvádějí, že emotikony a smajlíci ovlivňují náladu přijímajícího, ale také emoční zbarvení. Podobně také Walther a D'Addario (2001) uvádějí, že smajlíci a emotikony v online světě fungují velmi podobně, jako neverbální chování ve světě offline. K emočnímu ovlivnění zprávy dodávají, že vyskytne-li se ve sdělení

---

<sup>1</sup> Smajlíci jsou psáni pouze pomocí klávesnice ( : ), emotikony se zobrazí jako obrázek dané emoce ( 😊 ).

smutný, nebo jiný negativně zabarvený smajlík, je zpráva vnímána negativně (negativněji) bez ohledu na její obsah.

Jiní autoři (Jaeger, Roigard, Jin, Vidal a Ares, 2019) také uvádějí, že ne všechny emotikony a smajlíci jsou vnímány stejně, tedy že jejich sémantická interpretace je rozdílná. Jako příklad uvádějí mrkající smajlík (;)/☹️), který je jedněmi vnímán spíše pozitivně, druhými spíše negativně. Podobně se lidé nemohli rozhodnout při posuzování emotikony, kterou autoři nazývají jako „grimacing face“.<sup>2</sup> Ten byl vnímán nejčastěji jako „angry/annoyed“ (naštvaný/otrávený), nebo jako „happy/excited“ (šťastný/vzrušený).

Miller (2016) uvádí, že rozpoznání významu smajlíku nebo emotikony napomáhá text, ke kterému je přiřazen. Autor také tvrdí, že vnímání emotikon je kulturně podmíněné.

Již zmínění autoři Walther a D’Addario (2001) ještě uvádějí, že někdy smajlík, respektive emotikon, neplní funkci sdělovací, tedy nevyjadřuje žádnou konkrétní emoci či stav, ale slouží pouze jako jakási výplň textu, aby nedocházelo k „hluchým“ místům.

Z výše uvedeného si troufáme tvrdit, že používání emotikon a smajlíků není tak přímočaré, jak by se na první pohled mohlo zdát. Vystává na tomto místě otázka, jak vnímání emotikon zlepšit, a existuje-li tato možnost. Je tato dovednost součástí emoční inteligence?

Zároveň vystává otázka, je-li dobrým krokem ze strany intervenanta používat ve svých sděleních, ať už e-mailových, chatových, nebo jiných, smajlíky a emotikony, které, jak jsme ostatně výše uvedli, nemusí být druhou stranou vnímány tak, jak to bylo zamýšleno.

Linka Bezpečí kupříkladu ve svém chatovém rozhraní disponuje pouze pěti přednastavenými smajlíky, právě z důvodů možného nepochopení. Zároveň také doporučují tyto smajlíky používat pouze v případě, že toto jako první učiní klient a používat pouze ty smajlíky, které klient. Další z doporučení, které Linka Bezpečí uvádí, je reflexe smajlíků, tedy dotazování se na ně a na jejich význam.

Naopak Modrá Linka ve svém výcviku frekventantům radí, že využívání smajlíků může kontakt zefektivnit a zrychlit. O riziku vzájemného znepokojení se však zmiňují také.

---

<sup>2</sup> 

Olomoucká InternetPoradna disponuje ve svém chatovacím okně šesti emotikony, včetně tolik kontroverzní mrkající. Jednou z nich je také emotikona otazníku.

#### 4.2.8 Zkratky

Podobným tématem, kterým jsou smajlíci a emotikony, jsou také zkratky, které uživatelé chatu někdy používají. Domníváme se, že ve zkratkách není tak velký zmatek a hrozba nepochopení, jako je tomu u smajlíků, což jsme výše zmínili. Na internetu se také dají dohledat databáze zkratk jak v českém, tak slovenském, ale i anglickém jazyce ([www.zkratky.cz](http://www.zkratky.cz), [www.acronymdb.com](http://www.acronymdb.com)), což mnohonásobně ulehčuje práci s nimi.

Pro úplnost této práce zde však uvádíme nejpoužívanější chatové zkratky:

ZKRATKA	VÝZNAM
WTF	„What The Fuck“
OMG	„Oh My God“
LOL	„Laughing Out Loud“
DPČ	„Do Piče“
TPČ	„Ty Pičo“
KKS	„Kokos“
KKT	„Kokot“
MG	„My God“
FYI	„For Your Information“
CS	„Čus“
AFK	„Away From Keyboard“

Z nevýhod zmiňme ještě náročnost internetové intervence, zejména té chatové, pro osoby méně technicky či počítačově zdatné, případně pro děti nebo pro jedince s horší schopností porozumět textu. Ne každý se také umí srozumitelně a dostatečně vyjádřit pomocí psaného textu.

## 4.3 Chat u nás

V České republice aktuálně poskytuje chatovou krizovou intervencí několik pracovišť. Olomoucká Internetporadna, konkrétně její podslužba s názvem E-poradna (<http://elinka.internetporadna.cz>). E-poradna využívá ke své práci specificky vyvinutý software.

Mezi další subjekty nabízející krizovou intervencí prostřednictvím chatu nabízí pak také Linka bezpečí, z.s., brněnská Modrá Linka a také Dětské krizové centrum. Seznam poskytovatelů online krizové intervence u nás je k nahlédnutí v přílohách této práce.

Výcvik v chatové krizové intervenci u nás nabízí Linka Bezpečí a Modrá linka.

Na Slovensku je situace stran chatové krizové intervence trochu odlišná, jelikož de facto je chat primárním poskytovatelem krizové intervence na Slovensku. Jako hlavní poskytovatel zde působí občanské sdružení IPčko ([www.ipcko.sk](http://www.ipcko.sk)). To kromě jiných a neméně zajímavých služeb poskytuje primárně chatovou krizovou intervencí a rovněž v této intervenci pořádá výcviky.

## 4.4 Techniky chatové intervence

Techniky chatové (a e-mailové) krizové intervence jsou kapitolou, ke které je v podstatě celá tato práce směřována. Protože existuje velká rozmanitost technik při chatové intervenci používaných, a protože každé krizové centrum pracuje s jinými technikami, cítíme za potřebí je zde shrnout a vystavit na odiv.

### 4.4.1 Základní metody práce

Každý poradenský pracovník by měl mít osvojeno několik základních metod práce s klientem, které se v poradenském a krizově intervenčním procesu pravidelně vyskytují. Správná volba metody vede k úspěšné práci, nesprávná volba naopak znemožňuje navázání dobrého a důvěrného vztahu mezi poradcem a klientem a vzbuzuje v klientovi pocit, že mu není porozuměno.

Níže uvedené metody uvádí Gabura a Pružinská (1995), doplňuje je Procházka a kol. (2014).

## **Informace**

Klient často přichází pro pomoc v situaci, ve které se cítí neukotvený a k jejímuž vyřešení nemá dostatek informací které nemůže, nebo neví jak, sehnat. Informacemi proto může klienta vybavit poradce/intervent. Je důležité informacemi klienta nezahltit, ale zároveň ho vybavit dostatečným množstvím informací, které mu pomůže v informovaném rozhodování se.

## **Delegování**

Stává se, že krizovou linku (centrum, chat, telefon, ...) kontaktuje nebo navštíví klient, který přichází s problémem, se kterým mu nemůžeme pomoci. Může to být buď tím, že si klient nezvolil správnou formu kontaktu, nebo tím, že problém zkrátka nespadá do kompetencí konkrétního pracoviště. Při chatovém či e-mailovém poradenství se tyto situace stávají nezhřídkou. Klienta o nemožnosti naší pomoci informujeme a odkazujeme jej na jiné, kompetentní pracoviště, o kterém víme, že jejich kompetence zahrnují také klientův problém.

Je důležité, aby pracovník disponoval dostatečným počtem kontaktů, které může klientovi předat, nebo aby byl schopen tyto informace v krátkém čase najít.

## **Objasnění**

Objasnění funguje jako jakési mapování povahy klientova problému, vzhled do této situace a následné vyjasnění problému, o kterém se v poradenském procesu diskutuje. Často poradce také odhalí skutečnou šíři problému, která může být větší, než jak ji prezentuje klient.

Objasnění klientovi odhaluje také různé souvislosti, kterých si dříve nemusel být zcela vědom. Často je objasnění také zdrojem tzv. „aha-efektu“, kdy klient náhle získá náhled na situaci a pochopí souvislosti, kterým dříve nerozuměl.

## **Ventilace**

Ne vždy klient vyhledá pomoc proto, aby svůj problém vyřešil, někdy pomoc vyhledá proto, aby se se svým problémem svěřil. Může mít pocit, že nikdo v jeho okolí mu nerozumí, že je na problém sám a že se nemá komu svěřit. Pokud poradce poskytne klientovi dostatečně bezpečné a důvěrné prostředí, může klient své pocity vybit, odžít, sdělit a jeho

tenze se tak může zmenšit. Tato **katarze** může být pro klienta někdy dostatečná. Jindy slouží alespoň k tomu, aby klient odžil akutní napětí a byl tak otevřený novému náhledu na situaci.

### **Podpora a povzbuzení**

Podporu a povzbuzení klientovi poskytujeme pravidelně v průběhu celého poradenského nebo krizově intervenčního (zde obzvlášť) procesu.

Podporu a povzbuzení klientovi vyjadřujeme po kontaktování služby za tuto skutečnost, v případě, že se u klienta v průběhu poradenského procesu objeví nejistota či úzkost. Klient často netuší, co od krizové intervence čekat, vyjádření podpory mu tak tuto nejistotu může značně narušit. Podporu můžeme klientovi vyjádřit také do života mimo poradnu, například v případě, že se rozhoduje k nějakému kroku, ale nejistota mu prozatím brání v jeho uskutečnění.

### **Interpretace**

Interpretace je metoda, která klientovi doplňuje chybějící souvislosti a umožňuje mu pochopení reakce, chování a celé situace. To, jak klient interpretaci přijme je na něm.

Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych (2014, 32) uvádí, že k základním pravidlům využití interpretace patří:

- *Neposkytovat interpretaci v případě zvýšené tenze klienta*
- *Nevyužívat ji při nedostatku poznatků*
- *Její formulace nemá přesahovat klientovo chápání sebe samého a kontextu jeho života*
- *Využít ji v poradenském procesu tehdy, když jsme přesvědčení, že s ní klient dokáže dále pracovat.*

Dále autoři uvádějí, že je pro obě strany poradenského procesu výhodnější, pokud klient na základě orientace v problému a na základě společného hledání řešení přijde na interpretaci sám.

### **Relaxační techniky**

Ačkoliv to může znít zvláštně, také při chatovém poradenství a intervenci (podobně jako při intervenci tváří v tvář a intervenci telefonické) můžeme v jistých situacích využít

relaxačních technik. Jedná se o situace, kdy klient prožívá paniku, je zahlcený emocemi, těžce pláče a popadá dech aj.

Protože s klientem nejsme v přímém kontaktu, provádění relaxačních technik je trochu komplikovanější, nicméně ne nemožné.

Nejčastější metodou je **řízené dýchání**, při kterém klienta instruujeme, aby se po určitou dobu zhluboka nadechoval, poté vzduch chvíli zadržel a následně aby po určitou dobu pomalu vydechoval. Toto cvičení si klient má zopakovat několikrát za sebou.

### **Reflexe**

Reflexe (jak zmiňujeme také níže) slouží primárně k tomu, aby pomocí nových formulací klientova problému poskytla klientovi další náhled na jeho problém.

### **Rozvoj vědomých způsobů zvládnání zátěže**

Jak jsme zmínili výše v kapitole 1.3. o neformální pomoci v krizi, každý jedinec disponuje různými zvládacími strategiemi, které mu pomáhají nastalé obtížné a krizové situace zvládnout. Ne každý klient je však schopen tyto strategie efektivně využít a součástí poradenského a krizově intervenčního procesu tak může být snaha tyto strategie u klienta posilovat. Procházka a kol. (2014) uvádějí, že mezi způsoby zvládnání zátěže, které lze v poradenském procesu posilovat patří například **kontakt s pocity, kontakt s tělem, schopnosti sdílet svůj problém, uvědomění si vlastních potřeb, ochrana vlastních hranic** nebo **využití dřívější zkušenosti**. Dále autoři uvádějí komplexnější strategie, jako například **využití příběhů**, které klient už zná (ať už literární, či příběhy ze zkušenosti blízkých klienta), **zapojení rituálů, brainstorming** nebo **hledání smyslu** problému a krize, ve které se klient nachází, ale také vlastního smyslu vlastního bytí a existence.

#### **4.4.2 Pokročilé metody práce**

Kromě základních metod práce zmíněných výše používáme také metody, které v této práci označujeme jako pokročilé. Jsou to techniky speciálně vyvinuté pro práci s konkrétním klientem, situací, nebo pro práci s určitou formou poradenství a krizové intervence.

IPčko (nedat.) si adaptovalo následující techniky, které vyučuje v rámci svých výcviků:

## Stabilizace emocí

Autoři tvrdí, že „*napriek tomu, že klient je emóciami zaplavený a je potrebné ich stabilizovať, v krízovej intervencii sa im nemôžeme venovať do hĺbky, nakoľko by mohli u klienta negatívne emócie ešte vzrásť.*“ (s. 26) Dle autorů je tedy důležité pracovat s emocemi citlivě a důkladně zvážit, co je pro klienta v dané situaci nejpřínosnější. Úlohou poradce je stabilizovat klientovo prožívání a „*umožniť mu návrat k racionálnemu premýšľaniu, ktoré mu následne sprostredkuje vhlad do krízovej situácie.*“ (str. 27) V takové situaci autoři doporučují používat normalizaci klientova prožívání.

---

*Intervent: Úplně chápu, že jsi naštvaný.*

---

*Intervent: Je úplně normální být po takovém zážitku naštvaný a rozčilený.*

---

## Ukotvení

Pokud klient prožívá během krize paniku, je nutné pacienta ukotvit. V panice se člověk cítí dezorientovaný, těžce se mu dýchá, neumí se soustředit. Úkolem ukotvení klienta je posilnit jeho pocit přítomnosti v reálném světě, zprostředkovat mu kontakt s realitou. Autoři Kohútová, Madro a Rajznerová doporučují techniku „**Čo je okolo teba?**“. Ke kotvení klienta tato technika používá prostředí, ve kterém se klient nachází. Při používání této techniky se poradce/intervent dotazuje klienta na vnější prostředí okolo něj. Ptá se, co klient vidí, co má ve své blízkosti, čím je zaplněna místnost, ve které se nachází atd. Klient je tak nucen začít se soustředit a jeho pozornost je navíc odpoutána od akutních emocí. Kromě toho přináší technika velkou výhodu taky pro poradce, a to z hlediska toho, že mu zprostředkovává lepší vhlad do prostředí klienta, což mu může v následující intervenci velmi pomoci.

---

*Intervent: Kde teď jsi?*

*Klient: Ve svém pokoji*

*Intervent: Popiš mi, co je okolo tebe. Co vidíš?*

*Klient: Nevím, nábytek, skříň, stůl, postel, počítač, hrnek. Nevím.*

*Intervent: Jakou barvu mají stěny?*



*Klient: Modrou*

...

---

Ke kotvení klientů dále používáme techniku, kterou známe také z klasické intervence tváří v tvář, a to časté opakování jména (případně přezdívky) klienta. V klasické intervenci bychom také byli hlasitější, v online prostředí nám obdobně může posloužit klávesa CapsLock.

---

*Klient: Už nevím kam dál*

*Klient: Nemůžu*

*Intervent: Veroniko, jsem tady teď s tebou*

*Klient: Nevím*

*Klient: Je toho na mě moc*

*Klient: To se nemělo stát*

*Intervent: Veroniko, jsem tady s tebou, spolu to můžeme zvládnout*

*Klient: Nikoho už neam*

*Intervent: VERONIKO*

*Intervent: VERONIKO, jsem tady pro tebe, spolu to můžeme zvládnout, jsi velmi odvážná, že jsi nám napsala*

---

### **Pojďme spolu do bezpečí**

Jednou z úloh poradce je snaha zabezpečit při intervenci a během ní klientovo bezpečí. Někdy také poradce s klientem čeká, než pro něj bude možné získat odbornou pomoc. Bezpečí je v takovém případě opět klíčovým prvkem, o které má poradce snahu se starat. V případě navádění klienta do bezpečí je intervent direktivní a většinou sám vyhodnocuje co je pro klienta bez náhledu správné. Postupně klienta vede k tomu, aby se přesunul do bezpečného prostředí, odložil případné zbraně, aby setrval tam, kde se nachází co nejméně ohrožujících podnětů, aby si zabezpečil své fyziologické potřeby (teplo, ošetření se, ...) atd. Každý drobný krok klienta je důležité náležitě ocenit, aby bylo posíleno realizování dalších kroků, které jsou pro klienta velmi náročné.

---

*Klient: ...už nemůžu, nezvládám to, jinak to nejde, sbohem*

*Intervent: Pavle, spolu to můžeme zvládnout. Kde teď jsi?*

*Klient: jsem ve sklepě*

*Intervent: Máš u sebe nějakou zbraň?*

*Klient: mám u sebe nůž bodnu si ho přímo do srce*

*Intervent: Pavle, jsem tady pro tebe. Rád si s tebou o všem popovídám, spolu to můžeme zvládnout. Dokázal bys odložit ten nůž?*

*Klient: nechci....už nemůžu...*

*Intervent: Pavle, jsi velmi odvážný a silný, že jsi se nám ozval. Zkus teď odložit ten nůž. Spolu to můžeme zvládnout.*

*Intervent: Říkám si, že se nám bude lépe povídat, když budeš v bezpečí. Dokážeš odložit ten nůž?*

*Klient: zkusím to*

*Intervent: Jsi velmi silný Pavle. Počkám tady až mi napíšeš, jak se ti to podařilo.*

---

### **Odložení sebevraždy**

Techniku odložení sebevraždy známe také z telefonických intervencí. Také na chatu se snažíme pracovat se suicidálními tendencemi klienta tak, že je odkládáme a dáváme tak čas jak sobě pro intervenci, tak klientovi pro zklidnění se a pro získání náhledu na situaci, kterou se momentálně cítí zahlcený a často je jediným zdánlivě vhodným východiskem právě sebevražda.

Není vhodné klientům sebevraždu vyvracet. Bereme jim tak jejich jedinou pomyslnou jistotu, a navíc v nich vyvoláváme pocit, že jim nerozumíme, nebo nechceme rozumět. Odložení sebevraždy je také nutné vždy dobře zdůvodnit. Autoři také doporučují

dohodnout se (v případě že to forma zařízení dovoluje) s klientem na dalším setkání na chatu, ve kterém si budou moci o situaci znovu povykládat.

---

*Intervent: Kláro, vím, že máš pocit, že je toho na tebe už moc a z toho co říkáš cítím, že máš pocit, že už nemáš jinou možnost. Asi se ti teď zdá všechno hrozně náročné. Říkám si ale, že takovou možnost máš vždy. Dneska už je celkem pozdě, možná jsi velmi unavená. Třeba bys mohla zkusit dělat něco, co máš ráda a zítra by ses nám mohla zase ozvat. O všem si můžeme znovu popovídat. Co na to říkáš?*

---

### **Práce s úlohami**

Práce s úlohami si dává za úkol zaměstnat klienta a odvést jej od myšlenek a emocí a zároveň mu pomáhá vyplnit čas, „počkat“, například v případě aplikace odložení sebevraždy. Technika spočívá v tom, že poradce zadá klientovi domácí úkol, který se týká něčeho, co má klient rád. Může jít o malování, vyrábění, skládání básní, ... Důležité je, aby měl klient možnost výsledek své práce ukázat poradci, aby se pro něj úkol stal závazným. Společně s informací o výsledku úkolu se klient a poradce po domluvě potkávají na chatu znovu, aby se krizi klienta dále věnovali.

---

*Klient: Nevím, rada som kedysi maľovala...*

*Intervent: To je super! Možná by ti mohlo pomoci nakreslit, jak se cítíš. Zítra bys mi to opět na chatu mohla ukázat... Alespoň vyplníš čas a říkám si, že možná ani nebudeš mít tolik těch myšlenek.*

---

*Klient: Možno. Mohla by som to skúsiť... Bolo by to fajn*

---

### **Pacing and leading**

Pacing and Leading je technika používaná ve verbální, ale také neverbální komunikaci. Technika cílí na zrcadlové neurony (srov. Orel 2015) a funguje na jednoduchém principu – pracovník se naladí na tempo klienta, ve kterém společně chvíli komunikují, následná změna tempa (dynamiky, hlasitosti, ...) pracovníkem má vliv na změnu tempa u klienta.

Pokud tedy klient pracovníka zahrnuje (píše jednu zprávu za druhou, tedy dynamika jeho kontaktu je vysoká), pracovník se započne chovat stejně, píše zprávy ve stejném tempu, s podobným slovosledem, velkými malými písmeny aj. Poté své tempo začne postupně zpomalovat, na což zpomalením zareaguje také klient.

Technika je vhodná pro klienty prožívající panickou ataku aj. (Hott, 2011)

## **BASIC-Ph**

BASIC-Ph je zajímavou metodou, kterou při svých krizových intervencích využívá slovenská linka IPčko a kterou sledujeme velmi inovativní a efektivní. Metoda byla vyvinuta v Izraeli týmem psychologů pod vedením M. Lahada (2017). Autoři zkoumali copingové strategie jedinců opakovaně zasažených bombardováním a zjistili, že existuje celkem 6 kategorií zvládacích strategií, které tito lidé ke zvládnutí své stresové situace využívali. Těchto 6 kategorií autoři pojmenovali jako:

**B-Belief (přesvědčení)**

**A-Affective (afektivní)**

**S-social (sociální)**

**I-imaginative (imaginativní)**

**C-cognitive (kognitivní)**

**Ph-physical (fyzický)**

Autoři postulují, že každý člověk využívá aktivně dva (maximálně 4) z těchto copingových stylů, přičemž ostatní je schopen se naučit. Copingový styl, který si jedinec vytvoří je pak jeho strategií, kterou ke světu přistupuje a s jakou se s ním potkává (autoři doslova říkají „*modes of meeting the world*“ (2017, 31).

Copingový styl člověka zjistíme velmi jednoduše, respektive, velmi jednoduše po velmi složitém nácviku. Necháme-li si převyprávět krizovou situaci, nebo traumatický moment, který ke krizové situaci, ve které se klient momentálně nachází, zjistíme, že v promluvě tohoto klienta budou výrazně převládat některé z copingových strategií zmíněných výše. Pokud tyto strategie správně rozeznáme, nejen že jsme schopni velmi rychle a efektivně navázat vztah s klientem, jsme také schopni pomoci zvládnout mu tuto krizovou situaci, jelikož lidově řečeno víme „jak na něj“. Intervenci založenou na metodě BASIC-Ph autoři nazývají „***Intervention based on the quick assesment of the client's coping modalities***“ (Intervence založená na rychlém posouzení zvládacích stylů klienta). Autoři tvrdí, že toto je vše, co klienti s akutní reakcí na stres potřebují (2017).

## **Odpověď je ANO**

Technika Odpověď je ANO, je stejně tak účinná, jako až vtipně jednoduchá. Klient prožívající krizi se cítí být na pokraji sil, bez vidiny lepší budoucnosti. Často říká slova jako „nejde, nechce, nemůžu, neumím, nevím, ne, ... Úlohou techniky Odpověď je ANO je dát klientovi pocit, že existuje také kladná odpověď, že jeho svět se netočí pouze kolem předložky „ne“. Úkolem poradce při aplikaci této techniky je dávat klientovi takové otázky, na které určitě odpoví ano, protože o nich sám ví, že jsou pravdivé. Ačkoliv se některé z otázek budou zdát klientovi zvláštní, zbytečné a nelogické, možnost odpovědět ano v něm vytvoří pocit, že podobným způsobem může odpovídat i na otázky, u nichž má výběr.

---

*Intervent: „Kontaktovala jsi linku?“*

*Klient: „Ano“*

*Intervent: „A mně jsi se svěřila se svým problémem?“*

*Klient: „Ano...“*

*Intervent: „A teď je večer?“*

*Klient: „Ano“*

*Intervent: „A myslíš, že pro sebe teď můžeš něco udělat?“*

---

## **Hledání zdrojů**

Jak Madro, Rajznerová a Košútová (2020, 58) uvádějí ve sborníku z konference „...aby pomoc deťom prišla včas!“ pořádané Výskumným ústavom detskej psychológie a patopsychológie, další z metod používaných při chatové krizové intervenci je metoda, kterou autoři nazývají jako hledání zdrojů.

V podstatě jde o to, aby byl intervent schopen zjistit, čím z toho, co by mohlo pomoci krizi přečkat, klient disponuje. Hledáme, co již klientovi někdy pomohlo, pokud podobnou situaci zažil, jaké je jeho sociální zázemí aj.

---

*Intervent: Z toho, co říkáš mi přijde, že už jsi něco podobného někdy zažil. Co ti tehdy pomohlo to vydržet?*

*Klient: Jo, zažil. Tehdy jsem byl hodně s kamarády, nebo jsem hodně kreslil...To mě baví.*

---

## **Zrcadlení**

Zrcadlení považujeme za důležitou techniku chatové intervence, jelikož poradci velmi efektivně pomáhá navázat s klientem bezpečný a důvěrný vztah. Smyslem této techniky je dát klientovi najevo, že chápeme to, jak se cítí a co prožívá, případně že se tomu alespoň snažíme porozumět. Při reflexi se snažíme nenásilně napodobovat klientův projev, snažíme se mu přizpůsobit, případně přebíráme některá jeho slova či slovní spojení.

## **Tři tečky**

Jako vhodné se ukazuje citlivé používání tří teček na konci sdělení, nebo mezi sděleními. Kromě toho, že dáváme najevo, že nad tématem přemýšlíme a že nejsou naše sdělení příliš „ohraničená“ vyjadřujeme také aktivní naslouchání<sup>3</sup>, které je jinak při telefonické nebo tváří v tvář intervenci jasně patrné. Zároveň vyzýváme klienta ke komunikaci, dáváme mu tečkami prostor.

## **Všímání si změn v chatu**

Podobně jako si všímáme změny verbálních i neverbálních projevů klienta při intervenci tváří v tvář nebo při telefonické intervenci, také při chatovém poradenství je důležité všimnout si změn, které v chatu nastávají a reagovat na ně, reflektovat je. (agrese, najednou dlouhé neodepisování, změna tématu, ...)

## **Jazyková stránka chatu**

Ačkoliv jsme si vědomi, že nebývá příliš zvykem implementovat do diplomových prací své vlastní poznatky, pro nedostatek zdrojů si jejich zmínění neodpustíme.

Obecným pravidlem je, že bychom měli respektovat jazykové zvyklosti klienta. Používá-li klient obecnou češtinu, měli bychom ji používat také. Používá-li spisovnou češtinu, to samé by mělo platit i pro nás. Samozřejmě se snažíme vyvarovat se gramatických chyb, a to i přesto, že se jich dopouští klient.

LinkaBezpečí (nedat.) ve svém výcviku budoucím chatovým interventům doporučuje zachovávat slova taková, jaká je píše klient. Tedy, píše-li klient slovo „matka“, měli bychom toto slovo používat také.

---

<sup>3</sup> Srovnej:

“aha.“ Vs. „aha...“; „můžeš mi o tom říct něco víc.“ Vs. „můžeš mi o tom říct něco víc...“

Jiná pracoviště naopak doporučují, pokud se na to intervent cítí, obratně měnit emocionální náboj slov, aby došlo ke zklidnění emocí klienta a k otevření náhledu. Tak například slovo „matka“ měníme na slovo „maminka“ atd.

---

*Klient: „Je to pěkně na hovno!“*

---

*Intervent: „Říkáš, že je to zlé...“*

---

Naopak bychom rádi zdůraznili, že není vhodné používat slova silnější, než používá klient, abychom jeho prožívání neprohlubovali.

V telefonické i face to face krizové intervenci často v rámci zrcadlení, nebo v rámci vyjádření pochopení závažnosti situace, používáme různé povzdechy aj. Tyto skutečnosti mohou v chatové komunikaci nahradit **citoslovce**.

---

*Klient: Vylezl na mě a potom si vzal co htěl :(((*

*Intervent: Uff...*

*Intervent: Jste velmi odvážná, že jste se nám s tímto svěřila.*

---

Z vlastní zkušenosti z komunikace s klienty jiných národností a etnik bychom rádi navrhli vhodnost používání emocionálně zabarvených slov tak, jak je používá klient, tedy v jeho jazyku, rozumíme-li mu. Nejčastěji to tedy v našem prostředí znamená jazyk slovenský a také romské etnikum. Romové velmi často používají, i když běžně mluví česky, některá slova ve svém druhém jazyce. Většinou to právě bývají slova nějak emočně zabarvená (kar, dilino, ...). Z naší zkušenosti tato praxe vede k velmi rychlému navázání důvěrného vztahu, ze zpětné vazby pak víme, že má klient pocit, že je vnímán, že se mu poradce věnuje a nejpodstatněji, že mu rozumí. Emocionálně zabarvenými slovy myslíme slova jako „děkuji, dobře, špatně, smutný, matka, babička, ...“

---

*Klient: Neměl jsem jí poslat pryč, jsem baro dilino...*

---

*Intervent: Říkáš, že jsi hlupák, mám z toho pocit, že se viniš za to, co se stalo.*

---

### **Vulgární výrazy**

Stává se, že klient v chatu používá vulgární výrazy. Ty bývají vždy tématem diskuzí a dilemat. Většina výcviků se však shoduje, že je přípustné nechat klienta vyjadřovat se

vulgárně, pokud není tato verbální agrese zaměřena proti pracovníkovi nebo proti lince. Je vhodné vulgarismy reflektovat, případně přeformulovat tak, aby byl zachován jejich význam. Můžeme případně vulgarismy po klientovi opakovat, avšak pouze v případě, kdy tušíme, že to bude mít pozitivní vliv na ustanovení důvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem.

### **Algoritmy odpovědi**

Velmi pěkným dokumentem disponují pracovníci Modré Linky. Dokument byl samotnými pracovníky vytvořen a je tedy čistě interní záležitostí. Pracovník ve svém pracovišti disponuje několika složkami, které obsahují popisy nejkřičivějších a nejčastěji se objevovaných témat a metodu a postup práce s nimi.

Například algoritmus pro práci s klientem, který linku kontaktuje stran poruchy příjmu potravy, obsahoval stručné popisy jednotlivých poruch příjmu potravy, návrhy prvního kontaktu a kontaktu s klientem obecně. Byly v něm nastíněny způsoby, jakými s klientem jednat, věci, na které by klient mohl reagovat. Zároveň byly doplněny kontakty na různá externí pracoviště a skupiny, které je možno klientovi předat.

Tento materiál momentálně (18. 2. 2020) prochází celkovou revizí.

V podobném smyslu se vyjadřují také Klára Trefná a Hana Konečná z linky Dětského krizového centra (2017). To, co jsme výše popsali jako algoritmy, nazývají pracovníci DKC jako **interní dohody**. Interní dohoda slouží opět jako jakýsi „mustr“ pro práci s jednotlivým typem klienta či tématu. Své interní dohody autorky nazývají jako *rozcestné*, to znamená, že dohoda obsahuje dva a více možných způsobů práce s klientem/tématem.

Například interní dohoda týkající se opakujícího se klienta, který přichází se stejným tématem pouze pod různými přezdívkami, obsahuje charakteristiku klienta, cíl práce a možnosti práce (krizově-intervenční, poradenská, konfrontační přístup).

### **4.4.3 Základní principy chatové intervence**

Při absolvování výcviku v chatové krizové intervenci pod vedením slovenské internetové poradny IPčko nám byly představeny základní principy chatové intervence. Ty nejkřičivější zde uvádíme:



## **Klient je expert**

Klient jediný je expertem sám na sebe a jako jediný taky rozumí všem svým pocitům a potížím, i když na ně nemusí mít náhled, jehož zprostředkování je úlohou poradce či interventa.

## **Ani byste nevěděli, co je dobré, kdybyste nepoznali to zlé**

Autoři pracují s myšlenkou, kterou jsme předestřeli také v některé z prvních kapitol této práce, a sice že každá mince má dvě strany, a tedy také každá krize, kterou člověk ve svém životě prožívá, přináší kromě soužení také příležitost k růstu a k jiným pozitivním změnám v životě jedince.

## **Reflexe a sebereflexe**

Je dobré pravidelně reflektovat klientovu situaci a jiná jeho sdělení, abychom se v situaci neztratili a abychom dali klientovi poznat, že mu nasloucháme, a že příslib toho, že s ním v jeho problému budeme, je pravdivý.

Zároveň je však také dobré pracovat s vlastními pocity, uvědomovat si, co jako intervent cítím a co prožívám a dbát na to, aby se do intervence nepromítaly ty pocity a prožitky, které do ní nepatří. Také je potřeba uvědomit si, kde začíná a končí má kompetence, případně kompetence zařízení, které krizovou službu nabízí, ale také své vlastní hranice, postoje a přesvědčení, které by intervenci mohly komplikovat.

## **Každý člověk má důvod, proč k nám přišel**

I když klient tvrdí, že není nic, s čím by mu mohl intervent pomoci, přece existuje důvod, kvůli kterému nás klient vyhledal. Je to například ta „poslední kapka“, kterou už klient nevydržel. Je třeba být trpělivý a mapovat problém.

## **Každý člověk je výjimečný**

Ke každému klientovi je třeba přistupovat individuálně podle jeho možností, tempa, preferencí. Ačkoliv si můžeme práci usnadnit různými typologiemi a doporučenými postupy, je stále důležité myslet na to, že žádní dva klienti, a tedy ani žádné dva problémy, nikdy nebudou totožné.

Z výše uvedeného pak existuje několik odvozených pracovních doporučení:

### **Když něco nefunguje, nedělej to**

Pokud se klient pokouší vyrovnat se s krizí rozličnými mechanismy, přičemž sám posoudí (nebo posoudíme my), že nefungují a že jeho problém pouze prohlubují, snažíme se toto chování klienta limitovat. Povzbuzujeme klienta k tomu, aby takového chování, které k řešení situace nepomáhá, zanechal, a místo toho mu nabízíme jiné alternativy, případně posilujeme takové chování, o kterém klient ví, že funguje, že mu pomáhá, viz níže.

### **Pokud něco funguje, dělej toho více**

Pokud klient ví, co mu v překonání problému pomáhá, nebo pokud na to společně s klientem přijdeme, posilujeme toto jeho chování a podporujeme klienta v tom, aby takové chování vyhledával a vědomě prováděl.

### **Řešení se nemusí týkat problému**

Autoři narážejí na myšlenku, že řešení klientovy životní situace se nemusí týkat pouze krize, ve které se nyní nachází. Je možné, že řešení se nalézá někde jinde v životě klienta.

### **Co není pokažené, neopravuj**

Nesnažme se měnit věci, které fungují a které klientovi nečiní žádné potíže. Nejsou předmětem naší intervence a možná pomáhají klientovi přežít akutní krizi. Jejich případné budoucí řešení není naší starostí.

### **Žádný problém neexistuje neustále**

Veďme citlivě a trpělivě klienta k poznání, že problém, kterému čelí, není věčný, a že existují cesty k jeho řešení.

### **Zaměř se na řešení, nevracej do problému**

Podle vzoru terapeutického systému SFBT (Solution Focused Brief Therapy) autoři doporučují zaměřit se při krizové intervenci striktně na řešení aktuálního problému klienta a co nejméně jej vracet zpět do problému. Pokud nemusíme, po počátečním mapování problému už se k původní události nevracejme a držíme se naplnění zakázky.

## Malý krok k velkým změnám

Je třeba při práci s klientem pracovat s myšlenkou, že každý drobný krok k řešení krize a problému má z dlouhodobého hlediska velký účinek a je vhodné tuto myšlenku klientovi citlivě prezentovat.

## 4.5 Otázky

Otázky se v krizové intervenci a v poradenském procesu stávají klíčovým artefaktem. Bez otázek by nebyla intervence, a tedy můžeme říci, že jsou to právě otázky, které krizovou intervenci tvoří. Je nutné, aby byl poradce schopen s otázkami obratně pracovat, jediné tak totiž může správně zmapovat situaci a ze zjištěného vyvodit závěry. Otázky je potřeba pokládat jasně, srozumitelně a stručně. Není dobré pokládat příliš mnoho otázek za sebou. Zároveň je třeba myslet na to, abychom při dotazování se na intimní záležitosti pokládali otázky citlivě a nezacházeli do přílišných podrobností.

Kanitzová (2005) ve své knize *Umění úspěšné komunikace* uvádí následující **typy otázek**. Autorku doplňuje Procházka a kol. (2014).

Základně otázky rozdělujeme na otevřené a uzavřené, které mají dále své podtypy:

### Otevřené otázky

Pomocí otevřených otázek zjišťujeme více informací na jednou, odpovědi klienta na otevřené otázky jsou široké a košaté. Otevřené otázky často začínají slovy „kdo, jak, proč, čím, kdy, ...“ a nelze na ně odpovědět pouze slovy „ano“ nebo „ne“.

Mezi otevřené otázky řadíme otázky:

- **Přímé**  
Ptáme se na konkrétní informace. „Jak se to stalo?“
- **Nepřímé**  
Na otázku existuje široká odpověď. „
- **Hypotetické**  
Zjišťují hypotetické možnosti. „Jak byste se zachoval?“
- **Konkretizující**  
Konkretizující otázky zjišťují konkrétní věc. „Pamatujete si, co měl na sobě?“
- **Sondující**

Sondující otázky zjišťují podrobnosti, které jsou často zbytečné a nepodstatné. „

- **Motivační**

Motivační otázky používáme u nevýpravných klientů, abychom je dokázali „rozmluvit“. „Co byla poslední kapka, která vás sem přivedla?“

- **Rozvíjející**

Rozvíjející otázky pokládáme, jestliže jsme správně neporozuměli tomu, co nám klient sdělil. „Řekla jste, že jste se cítila jako v ohni, co to znamená?“

- **Zavádějící**

Do zavádějících otázek je vložen osobní názor tazatele a klient má často pocit, že je nucen tento názor potvrdit. „Udělá to znovu. Nemyslíte, že by bylo lepší se s ním rozejít?“

- **Protiotázka**

Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbých (2014, 53) tvrdí, že protiotázka je taková otázka, která „často uvádí tazatele do rozpaků, nutí jej vrátit se do věcné roviny rozhovoru, používá se, pokud je tazatel dotěrný a netaktní, nebo křivě obviňuje, když je napjatá atmosféra. „Jak to myslíte, že jsem typická blondýna?„.

- **Konstruktivní**

Konstruktivní otázky jsou orientovány na řešení problémů a na cíl. „Co se změní?“

### **Uzavřené otázky**

Na uzavřené otázky se naopak jinak než slovy „ano“ či „ne“ odpovědět nedá. Uzavřené otázky používáme v případě, že chceme získat jasnou, stručnou a konkrétní odpověď. Mezi uzavřené otázky řadíme:

- **Alternativní**

Klient si může vybrat pouze z několika množství odpovědí. „Stalo se to poprvé, nebo už jste to někdy zažila?“

- **Sugestivní**

Sugestivní otázky jsou vždy do jisté míry manipulativní. Po klientovi téměř vyžadují předem „doporučenou“ odpověď. „Nemyslíte si, že by bylo dobré toho nechat?“

- **Ověřovací**

Ověřujeme jimi pochopení našeho sdělení. „Rozuměl jste všemu?“

- **Řečnické**

Po řečnické otázce obvykle neočekáváme odpověď. „Přece byste se kvůli tomu nepřerazila, ne?“

- **Zaobalené**

Zaobalené otázky mají formu sdělení, které však příjemce vnímá jako otázku. Kanitzová tvrdí, že zaobalená otázka zmírňuje napětí z otázky a dává dotazovanému možnost volně odpovědět dle svých preferencí. Autorka také tvrdí, že zaobalená otázka je velmi vhodná k prvotnímu prozkoumávání nějaké oblasti/problému, respektive klientova názoru na něj.

---

*Intervent: Nevím, jak to vnímáte vy, ale říkám si, že vyzkoušet některou z relaxačních technik by mohlo zabrat.*

---

- **Nucený výběr**

Klient vybírá pouze z omezených konkrétních možností. Otázky jsou velmi podobné, jako otázky alternativní. „Už jste se rozmyslela, jestli mu to řeknete?“

Michal Pulec (2004) přichází se zajímavým poznatkem ohledně otázek „**Proč?**“. Autor tvrdí, že otázky začínající na „proč“ (proč jste tam nešla, proč jste to neudělal, proč jste to neřekl) často navozují obvinění klienta, a že takové otázky jsou mnohdy jakýmsi tvrzením, které je do otázky jen zaobaleno (měla jste tam jít, měl jste to udělat, měl jste to říct). Je tedy podle autora nutné takovými otázkami šetřit a zamýšlet se nad tím, jak efektivní bude takovou otázku položit. I otázky začínající na „proč“ své místo mezi otázkami jistě mají.

## 4.6 Znamky krize v chatovém rozhovoru

V prvních kapitolách této práce jsme se zmínili o odlišnostech pojetí krizové intervence v České republice a na Slovensku. Uvádíme zde proto znamky probíhající krize tak, jak je vnímají slovenští autoři, pro které je krize situace, při které jde o bezprostřední ohrožení zdraví či života klienta (Madro, Rajznerová a Košútová, 2020).

### a) Slova s emocionálnym nábojom

Klient v krizi často používá slova jako „konec, nemůžu, nechci, nezvládám, končím, smrt, zemřít, ...“ Autoři tvrdí, že těmito silnými slovy klient volá o pomoc.

### b) Potvrdenie vážnosti

Pokud se klient zmiňuje o tématu smrti, sebevraždy aj., nemusí to okamžitě znamenat, že se o suicidium chystá pokusit. Intervent by měl tedy situaci zmapovat a na situaci se konkrétně ptát. Stává se, že pokud klient sebevraždu plánuje, potvrdí nám to, pokud tomu tak není, většinou se zalekne a naše pochyby vyvrátí.

---

*Intervent: Ted' jsi začal mluvit o smrti a o sebevraždě. Zároveň jsi říkal, že máš ted' velmi těžké období. Je sebevražda to, nad čím ted' přemýšlíš?*

*Klient: Propána ne! Ne, takto jsem to nemyslel...*

---

### c) Forma prejavu

Jak zmiňujeme také níže, klienti v akutní krizi píšou často zmateně, s velkým počtem překlepů a gramatických chyb. Zároveň používají také velká písmena, vykřičníky a tečky.

### d) Dynamika prejavu

Klient v krizi často píše buď velmi aktivně, nebo je naopak utlumený a bývá pro něj těžké se vyjádřit. Více se dynamice projevu klienta věnujeme níže.

### e) Zúžené vnímanie možností

Klient v akutní krizi nevidí východisko ze své situace, nemá náhled. Často pro něj tak právě bývá jediným domnělým možným východiskem sebevražda.

---

*Klient: Už nemůžu, toto je úplný konec. Nic nemám, nic mi nezbylo. Už jsem vyzkoušela všechno...*

---

#### **f) Absolutní absence identifikátorů**

Autoři uvádějí, že je paradoxním znakem projevu krize může být naprostá absence kteréhokoliv z výše zmíněných identifikátorů. Klient napíše dlouhou zprávu bez gramatických a stylistických chyb, ve které sdělí, co se chystá udělat. Zpráva se může zdát emocionálně plochá. Absence identifikátorů se často vyskytuje u klientů, kteří jsou se smrtí smíření.

Modrá Linka pak uvádí s částečným překryvem tyto identifikátory krize v chatovém rozhovoru:

#### **Kratší věty s jednoduchou větnou stavbou**

Klient odesílá vzkazy jeden za druhým, se slovy rychle naskládanými za sebe. Od klienta prožívajícího krizi neočekáváme dlouhá a složitá souvětí, která nejsou v souladu s aktuální dynamikou klientova prožívání, viz níže.

#### **Výstupy klienta mohou působit zmateně**

Tyto krátké věty řazené rychle za sebe mohou někdy budít dojem zmatenosti, navíc klient často přeskakuje mezi tématy, píše na přeskáčku, různě doplňuje svá předchozí sdělení atd.

#### **Výskyt překlepů a gramatických chyb**

Protože se klient snaží v rychlosti sdělit poradci vše, co má na srdci, není výjimkou, že se v textu objevují překlepy a gramatické chyby, které jsou často způsobeny právě rychlostí klientova psaní. Těchto chyb si jako poradci nevšímáme a ani je po klientovi neopakujeme.

#### **Užívání velkých a malých písmen, teček, vykřičníků**

Těchto znaků klient užívá k zvýraznění prožívaných pocitů a ke zdůraznění svých sdělení.

### **Buď velmi nízká nebo velmi vysoká dynamika rozhovoru**

Ukazuje se, že rozhovory s klienty prožívajícími krizi jsou buď velmi dynamické, nebo naopak velmi „nedynamické“. Klient v krizi buďto svou krizi bouřlivě prožívá a dle toho také vypadá styl klientova psaní, klient za sebe v rychlosti sází sdělení, dopouští se překlepů, rychle odpovídá na otázky poradce, ... Můžeme se však také setkat s klientem, který je ve své krizi „odevzdaný“. Jeho styl psaní je pak velmi pozvolný a táhlý.

### **Klientovy vstupy mohou působit jako „výkřik**

## **4.7 Fáze chatového poradenství/Intervence**

Také fáze krizové intervence, ačkoliv samozřejmě obsahují téměř shodné věci, se v závislosti na poskytovateli intervence (výcviku) liší. Rozdělení chatu do jednotlivých fází je však spíše formální záležitostí, pokud jsou jinak dodrženy všechny náležitosti. Tento rozvrh formy tak slouží spíše pro pracovníka a pro jeho snazší orientaci v situaci.

LinkaBezpečí (nedat.) například navrhuje 6 fází práce s kontaktem:

### **1) Začátek chatového kontaktu**

### **2) Mapování**

Při mapování v podstatě sbíráme co nejvíce potřebného množství informací o problému klienta, který nám byl pravděpodobně nastíněn v úvodní fázi kontaktu. Výstupem mapování by měl být jakýsi obraz nebo mapa situace, kterou si poradce vytvoří a která mu pomůže se v problému orientovat. Podle textu LinkyBezpečí „*hledáme odpovědi na otázky kdy, kde, kdo a co se stalo a co uživatel nyní očekává.*“

Kromě mapování situace mapujeme také emoční a celkový stav klienta, jeho zdroje.

Dle textu Modré Linky má mapování tři úrovně:

- **Fakta**

Zjišťujeme, **co** se stalo, **kde** a **jak** se to stalo, **proč** k tomu došlo, případně **kdy**.

- **Emoční prožívání a vnímání klienta**



Ptáme se, co klient prožívá, jakým způsobem, jaký je jeho náhled na situaci, a co tyto emoce a prožívání způsobilo.

- **Přání, potřeby a očekávání**

Sledujeme, co klient od linky potřebuje, co očekává, že získá.

### **3) Práce se zakázkou**

Zakázce jsme se věnovali v kapitole 1.1.5. Při práci se zakázkou je tedy ze všeho nejdůležitější, aby vyšla (pokud nejde o ohrožení zdraví/života) z přání klienta a aby byla naplnitelná.

### **4) Hledání zdrojů klienta, hledání řešení**

Při krizové intervenci se snažíme najít zdroje a zvládací strategie, kterými klient disponuje a po nalezení tyto aktivovat. Mapujeme uživatelské zkušenosti se zvládáním podobných situací jako je ta, kterou zrovna prožívá a zjišťujeme, co již fungovalo, či nefungovalo. Poradce má samozřejmě také možnost buď přinést vlastní nápady jako námět k diskusi, či v případě nutného direktivního přístupu jako jakýsi „pokyn“. Klient si pak z prodiskutovaných alternativ vybere tu, která mu připadá nejpříjemnější. To samo sebou neznamena, že je to alternativa nejlepší.

### **5) Akční plán**

Po nalezení zdrojů klienta a po výběru jemu nejpříjemnějšího řešení momentální situace dochází k utvoření plánu, jak bude řešení, které si v předchozí fázi zvolil, aplikovat. Dochází k naplánování jednotlivých kroků aplikace, které dle textu musejí být *konkrétní, jasně definované* a musejí mít *danou následnost*.

### **6) Uzavření kontaktu**

Při uzavírání kontaktu dochází pravidelně k rekapitulaci intervence a dohodnutého plánu, stejně jako k reflexi naplnění či nenaplnění zakázky. Dochází také k nabídnutí případné možnosti dalšího kontaktu či dotaz na další potřeby klienta.

## 4.8 Přístup k intervenci

Autorky Bohuslava Horská a Šárka Licehammerová se ve svém konferenčním příspěvku, který můžeme nalézt ve sborníku z IV. Mezinárodní konference, která byla věnována internetovému poradenství a která nese název *Internetové poradenství – svět bez hranic?* (Modrá Linka, 2014), zabývaly nutností volby přístupu k intervenci pomocí chatu. Autorky tvrdí, že primárně kvůli časové tísní je pracovník nucen (ať vědomě či nevědomě) volit, jak bude k intervenci/poradenství přistupovat. Tedy na co zaměří svou pozornost a kterou cestou poradenství povede.

Autorky uspořádaly v rámci Modré Linky workshop, kde se těmito přístupy zabývaly. Na základě zkoumání provedeného na tomto workshopu byly autorkami identifikovány dva hlavní přístupy k intervenci, kterými jsou:

### **Přístup zaměřený na emoce klienta**

Výhodou tohoto přístupu je dle autorek fakt, že klient se cítí přijatý, jeho emoce jsou akceptovány a legitimizovány a mohou být ventilovány. Autorky mluví o jakémsi prostoru, ve kterém klient nemusí „dělat nic“, může se uvolnit, nebo o „bezpečné náruči“, ve které může klient spočinout (s. 68). Autorky však zároveň varují před možností přílišné zaangažovanosti emocí, ve kterých se může klient začít topit, zejména pokud nedochází k dalšímu orientování intervence na řešení problému. Jako další riziko autorky zmiňují zejména „ztrátu struktury“, kterou myslí nedostatečné hranice intervence, což je způsobeno nedostatkem faktických informací, které intervent v návaznosti na vybraný přístup nezískal. Opomenuty mohou být také zdroje, kterými klient disponuje a které by mohl při řešení své situace využít.

Přístup je dle autorek náročný pro obě strany intervence. Pro klienta speciálně v případě, že není zvyklý pracovat se svými emocemi. Přístup je vhodný pro klienty, kteří jsou schopni sami na sobě pracovat, pro ty, kteří si jsou svých emocí vědomi a dokáží s nimi pracovat.

Co se týká pracovníka, ten nese své otěže v podmínkách v podobě nutnosti citlivosti, vysoké míry pozornosti a emočního naladění se. Výhoda pak spočívá v tom, že poradce je v takové intervenci do jisté míry velmi svobodný, většina iniciativy je přenechána klientovi.

Opět je však třeba dohlížet na to, aby nebyly pominuty důležitá fakta, bez kterých bychom skončili s neúspěšnou intervencí.

### **Přístup zaměřený na řešení situace klienta**

Na rozdíl od přístupu zaměřeného na emoce klienta, přístup zaměřený na řešení je přesnější při řešení zakázky a při jejím následování, emoční stránka kontaktu se však může ztrácet, díky čemuž může docházet k problémům s udržením kontaktu s klientem a s navazováním pevného a důvěrného vztahu.

Autorky tvrdí, že v případě tohoto přístupu je zakázka velmi rychle pojmenována, zmapována a téměř okamžitě dochází k nalezení palety alternativních řešení, které je možno v situaci aplikovat. Klient tak může mít pocit rychlé úlevy, po intervenci však mohou v klientovi zůstat zbytky nezpracovaných emočních prožitků (s. 69). Hrozí také, že klient přichází se **skrytou zakázkou**, kterou kvůli schematickému řešení nejsme jako pracovníci schopni odhalit.

Nejen pro klienta, ale také pro pracovníka je kvůli výše zmíněným důvodům průběh intervence podstatně snadnější. Klient přichází se zakázkou, která je identifikována, jsou navrhnutá řešení, která jsou klientem následně aplikována. Celá intervence je tedy specificky ohraničená a v rámci těchto hranic se posunuje vpřed. Také práce s časem je dle autorek při volbě tohoto přístupu efektivnější, cíl je pravidelně dosažen v kratší časové dotaci. Aplikace přístupu však může vést ke schematickým řešením (viz algoritmy odpovědi výše).

Účastníci workshopu však jednohlasně shledali, že aplikace pouze jednoho z přístupů vede také k pouze polovičnímu naplnění zakázky. Propojení obou přístupů, respektive zkušené zacházení s oběma dle potřeby, se tedy jeví jako „zlatá střední cesta“.

## **4.9 Typologie chatu**

Chatovací praxe Linky Bezpečí ukázala, že lze rozlišit základní typologii klientů, kteří se na chatovací linku obracejí. Tuto typologii včetně doporučení práce s jednotlivými klienty Linka Bezpečí představuje na svém výcviku v chatové krizové intervenci a zmiňuje ji také ve svých výukových materiálech (nedat.) Podobnou typologii ve svém výcviku představuje také Modrá Linka. I tuto verzi zde přikládáme.

### **4.9.1 Typologie klientů**

Materiály Linky Bezpečí uvádějí:

#### **Klient s pomalejšími reakcemi a malou aktivitou**

Charakteristické jsou pro tyto klienty dlouhé časové prodlevy mezi odpověďmi, krátké a málo rozvinuté věty, případně žádná proaktivita, to znamená, že klient reaguje pouze na výzvy pracovníka, sám se v chatu aktivně neangažuje.

Příčin tohoto chování může být několik. Klient nemusí být úplně zdatný v práci s počítačem, může psát například z telefonu, s někým se radit, nebo si naopak více rozmýšlet, co napíše.

Je dobré přizpůsobit se tempu klienta, dynamiku projevu reflektovat a ptát se na příčinu. Pokud klient dlouhodobě neodepisuje, upozorníme jej, do kdy budeme na odpověď čekat, a poté chat ukončíme. Nízká dynamika může být zaviněna vnějšími okolnostmi (klient vykonává jinou činnost) nebo změnou situace, ve které se člověk nachází (příchod rodičů). V prvním případě situaci reflektujeme a nabízíme další spolupráci, tedy buď že chat ukončíme a klient nás kontaktuje jindy, nebo že klient ukončí svou činnost a bude se věnovat chatování. Ve druhém případě zjišťujeme o změně situace více informací, případně nabízíme klientovi možnost opustit chat bez rozloučení.

#### **Klient s rychlými a nestrukturovanými reakcemi**

Takový klient se vyznačuje rychlým projevem, texty odesílá velmi rychle za sebou, často vkládá pouze slova. Taková sdělení mohou často působit nesrozumitelně.

Nestrukturovaný klient bývá často zahlcený a v tenzi, prožívá silné emoce. Může se však také jednat o projev psychické poruchy (mánie).

Rychlost projevu klienta reflektujeme. Pokud texty, které klient zasílá dávají dohromady smysl, dáváme klientovi prostor, aby sdělil vše, co potřebuje, případně jej vyzýváme, aby ze svých sdělení vybral prioritní téma.

Pokud sdělení smysl nedávají, aktivně klienta zastavujeme, snažíme se jej strukturovat a naše nepochopení sdělujeme. Můžeme také začít klást otázky, abychom se v rozhovoru začali orientovat.

## **Manipulující klient**

Kontakt s manipulujícím klientem bývá pro pracovníky obvykle poměrně obtížný. Manipulující klient má tendenci narušovat hranice poradce a linky, zjišťuje osobní informace, osobní názory, žádá od pracovníka linky služby, které linka není schopna naplnit, přesouvá svou zodpovědnost na poradce aj. Manipulující klient často přechází k agresi a vydírání, pokud nedostane, o co žádá.

Může se stát, že klient není zcela seznámen se zaměřením služby, nebo je zvyklý takto komunikovat. Může to být rovněž snaha o získání pozornosti, případně o projev psychické dekompenzace.

Pro pracovníka je klíčové pevně držet hranice své i linky, reflektovat to, co se děje, klientovi vysvětlit pravidla fungování linky a trvat na jejich dodržování. Pokud klient není schopen podmínky pracovníka splnit, má intervent právo chat ukončit.

## **Rozrušený klient**

Rozrušený klient dává silně najevo svůj smutek, a to jak verbálně, tak pomocí smajlíků a emotikon. Klient mohl být rozrušen ještě před vstupem na chat, ale také se může rozrušit během rozhovoru například v případě, že společně s pracovníkem narazí na citlivé téma.

Je důležité dát klientovi prostor pro vyjádření emocí, vyjádřit mu podporu, normalizovat, ale klidně také klienta zklidnit (dechová cvičení, napít se, ...)

## **Agresivní klient**

Stejně jako kontakt s manipulativním klient, také s klientem agresivním bývá pro pracovníka poměrně náročný. Agresivní klient vulgárně napadá službu a pracovníka, snaží se kompetenci pracovníka zpochybnit a je provokativní.

Příčiny agresivního chování mohou být v situaci, kterou klient prožil, zpravidla se později v chatu klient uklidní a začne komunikovat normálně. Klient však také může být dekompenzovaný, nebo nemusí rozumět postupům pracovníka, či je prostě zvyklý takto komunikovat.

Stejně jako při práci s manipulativním klientem je i u klienta agresivního důležité situaci reflektovat a pevně si držet hranice. Je vhodné klientovi poskytnout možnost

„vynadávat se“, ale nenecháváme jej, aby nadával nám, či lince. Klientovi také připomínáme pravidla služby a trváme na jejich dodržování. Pokud se tak neděje, kontakt ukončujeme.

### **Klient s jednodušším projevem, dětský klient**

Jednoduchý projev používají často děti, nebo klienti s nižším intelektem. Poznáme jej podle krátkých vět, často pouze slov. Klient často nerozumí tomu, co říkáme a na co se ptáme. Často se klient dopouští gramatických a stylistických chyb.

Pro pracovníka to znamená odprostit se od všech odborných výrazů a složitých formulací. Je třeba ptát se a vyjadřovat se přímo, jasně a srozumitelně. Je vhodné také často ověřovat klientovo porozumění.

**Modrá Linka** ve svých výukových materiálech dále doplňuje klienty:

### **Mlčící, bez reakcí**

#### **Překračující hranice**

Jde například o klienta, který opakovaně kontaktuje linku i poté, co mu bylo sděleno, že vyčerpal možnosti linky, a ta už mu nemůže být nijak nápomocna.

### **V nebezpečí a ohrožení života**

Do kategorie klientů v nebezpečí či v ohrožení života můžeme zařadit nejen klienty vystavené nějakému nebezpečí zvenčí (domácí násilí, znásilnění, nehoda, ...), ale také klienty **sebepoškozující** a **suicidální**.

Pro všechny klienty této kategorie je společná nutnost jisté míry direktivity ze strany pracovníka. Primárním cílem bývá dostat klienta ze situace ohrožení do **bezpečí**. Pečlivě mapujeme vnější okolnosti, abychom měli co nejpřesnější představu o tom, kde a v jaké situaci se člověk nachází. Důležité je taky pravidelné oceňování a ujišťování o naší přítomnosti a ochotě pomoci. V případě suicidálních klientů suicidum nevyvracíme, ale snažíme se jednání klienta odložit.

Techniky práce se suicidálními klienty jsme probrali výše.

### **Navázaný klient**

Navázané klienty jsme zmínili v kapitole 3.4 o e-mailovém poradenství. Dle materiálů Modré Linky mají tendenci vázat se klienti:

- **Chronicky nemocní**
- **Hendikepovaní**
- **Psychicky nemocní**

Například klienti s hraniční nebo závislou poruchou osobnosti.

- **Opuštění a osamělí**
- **Zažívající ztrátu blízkého člověka**
- **S chronickou krizí**
- **Mladí bez dostatečného zázemí**

U těchto klientů se často jedná o poradenský či informační rozhovor. Klient shání informaci nebo edukaci v oblasti, ve které by jej klasicky informoval rodič, což z nějakého důvodu u klienta nelze.

- **Ti, u kterých nebyla předchozí péče úspěšná, nebo selhala**

#### **4.9.2 Typologie kontaktů**

Stejně materiály (Modrá Linka, nedat.) uvádějící typologii klientů zmiňují také typologii kontaktů:

##### **Informační**

Klient do poradny přichází s prosbou o poskytnutí informace. Pracovník by tak měl mít přístup k internetu a literatuře, aby mohl klientovi tuto informaci poskytnout. Klient může požadovat informaci, kterou by mu kvalitněji poskytla služba, která se danou oblastí přímo zabývá. My tak můžeme klienta informovat pouze zběžně, a poté jej můžeme odkázat dále.

##### **Poradenský**

Klient přichází pro „radu“, případně hledá někoho, s kým by mohl sdílet dění ve svém životě. Poradenský rozhovor se často zabývá vztahovými tématy, dilematy, které klient prožívá, finančními a sociálními záležitostmi aj.

##### **Zneužívající**

Při zneužívajícím kontaktu jde primárně o uspokojení potřeb klienta viz kapitola 4.9.3.

## **Krizový**

Jak již bylo výše několikrát zmíněno, za krizi považujeme situaci, která svými nároky daleko převyšuje zvládací strategie klienta, a ten se cítí být situací zahlcený a neschopný takovou situaci sám vyřešit. Krizové rozhovory se zabývají tématy, která bychom označili jako závažné. Jde o šikanu, násilí, sebepoškozování, suicidální tematiku, znásilnění, ...

## **Testující**

Testující rozhovor je, i když by se to tak nemuselo zdát, zcela legitimním typem kontaktu, se kterým je dobré pracovat dle běžných pravidel. Testujícím kontaktem si klient „oťukává“ linku, zkouší, co mu může nabídnout, a jakým stylem pracuje. Kromě tématu, se kterým klient přichází do testujícího kontaktu pravidelně klient disponuje také tématem jiným, se kterým se po tomto testování linky svěří.

### **4.9.3 Zneužití linky**

Stejně jako při telefonické krizové intervenci, také při chatovém poradenství se stává, že je poradenská linka zneužívána. Motivací zneužívajícího klienta (jedná-li se o klienta) není především touha po pomoci či rozhovoru, ale touha po ukojení vlastních potřeb. Těmito potřebami jsou například:

#### **Potřeba šokovat**

#### **Zahltit**

#### **Pobavit se**

Klient často přichází se zcela smyšleným tématem, které bývá také velmi nelogické, a baví se nad snahou poradce vést rozhovor.

#### **Uspokojení sexuálních potřeb**

Klient dělá poradci nemravné návrhy, vyptává se na vzhled poradce, jeho oblečení a jiné intimní záležitosti.

#### **Uspokojit pocit moci**



## 4.10 Software

Software slouží jako nosné médium celého poradenského a intervenčního procesu, jeho volba a charakteristika je tedy při práci velmi klíčová. Na různých pracovištích jsme se setkali s různými programy, které jednotlivá centra ke své práci používají. Jde o programy speciálně navržené pro konkrétní pracoviště, ale také o programy volně dostupné.

Jedním z pracovišť, které používá speciálně navržený program je například brněnská Modrá Linka. Ta využívá vlastní software, který momentálně prochází revitalizací. Současný software totiž vyžaduje, aby si klient při chatování založil účet, ke kterému se při další návštěvě opět přihlašuje. Po přihlášení na chat v otevírací době se klient dostane do jakési „čekárny“, kde vyčkává v řadě, podle pořadí, ve kterém se přihlásil, až jej intervent pozve do chatovací místnosti. V budoucí verzi programu by Modrá Linka chtěla zrušit nutnost vlastnit účet, aby ještě více posílila anonymitu klienta.

Také olomoucká e-linka využívá svůj vlastní software.

IPčko naopak používá program volně dostupný (respektive komerční produkt, který je pro využívání pokročilých funkcí nutné si předplatit). Konkrétně se jedná o program LiveChatoo, který, ačkoliv jistě ne podle názvu, všichni známe z webových stránek rozličných operátorů, e-shopů, firemních stránek atd. Je to přesně ten chat, který se nám po otevření dané stránky vpravo dole otevře s otázkou „Dobrý den, můžeme Vám pomoci?“.

Z dalších volně dostupných programů zmiňme pouze okrajově všem známé programy jako je Skype, ICQ, případně webové stránky jako Xchat.cz atd. Podle Horské (2011) je však Skype vhodný spíše jako prostředek pro VOIP hovory.

## 4.11 Přesouvání z chatu na telefon a z telefonu na chat

Závěrem kapitoly o chatové krizové intervenci bychom se chtěli v krátkosti věnovat možnostem přesunu intervence a poradenství mezi chatem a telefonem, respektive mezi telefonem a chatem.

Při návštěvách jednotlivých poradenských center jsme si totiž povšimli, že každé pracoviště, ačkoliv nabízí více služeb (tzn. chat, e-mail, telefon, osobní konzultace),

preferuje pouze některé z nich. Často se pak stává, že je cílem poradenství, kromě zakázky klienta, samozřejmě, snaha přesunout klienta z média, které není preferováno k tomu médiu, které naopak preferováno je.

Například Modrá Linka se snaží své klienty přesouvat z chatových místností na svou telefonní linku a toto chování v klientech posiluje.

Naopak slovenské IPčko zase v případě, že někdo zavolá, vyvíjí snahu přesvědčit klienta, aby poradnu kontaktoval formou chatu. IPčko však nedisponuje oficiální telefonní linkou, pouze několika telefonními čísly, která jsou dostupná na internetu, toto jednání je tedy logické.

Otázku, zda jsou tyto snahy vhodné či nikoliv, necháváme jako otevřenou. Je lepší ubrat klientovi na komfortu pro zvýšení komfortu vlastního, nebo je naopak důležitější dbát o klienta a ubírat tak ze svého pohodlí? To zřejmě, jako v podstatě vše výše v této práci napsané, ukáže pouze praxe.

# METODICKÁ DOPORUČENÍ

## 5 METODICKÁ DOPORUČENÍ

Z názvu této práce vyplývá její snaha přinést a představit metodická doporučení týkající se krizové intervence a poradenství na internetu. Praxe však ukázala, že nelze stoprocentně říci, co je při práci dobře, a co špatně. Respektive toto rozlišit lze, nejde však říci, která z technik a který z přístupů jsou horší, či naopak lepší. Během našich návštěv poradenských pracovišť nám bylo představeno několik přístupů, technik, metod práce a postupů při práci používaných, přičemž každý také vedl k požadovanému výsledku. Tyto poznatky jsou ostatně shrnuty v kapitolách výše.

Někdy se však metody práce či techniky vzájemně rozcházelily či vylučovaly. Rozhodli jsme se proto, že tuto část práce o metodických doporučeních pojmem formou otevřených otázek, a necháme na uvážení čitatele, která varianta jej více osloví. Vše, co v této kapitole zmiňujeme již bylo nastíněno, mnohdy mnohem šířeji, v přechozích kapitolách této práce. Některé náležitosti zde krátce uvádíme znovu, abychom měli možnost vidět je v jiném světle, případně abychom si je postavili přímo vedle ostatních prvků metodického doporučení.

Většina metodických doporučení se týká intervence/poradenství pomocí chatovací služby, v případě, že se jedná o doporučení pro e-mailový kontakt, bude na tuto skutečnost čtenář upozorněn.

### 5.1 Obecné podmínky

Dodržením obecných podmínek poskytování online krizové intervence vytváříme vhodné pracovní podmínky a zároveň vůči klientovi zajišťujeme kvalitní poskytování naší služby. Do obecných podmínek řadíme časovou dotaci, zajištění porozumění, práci s otázkami, formu oslovení klienta aj.

#### 5.1.1 Časová dotace

Ukazuje se, že chatová intervence má mnohem vyšší nároky na čas, než intervence telefonická a face to face. Pro tyto dvě formy krizové intervence, ale i poradenství, bývá

standardně časová dotace 60 minut. U chatu se díky formě komunikace rozhovor prodlužuje a ze zkušenosti se ukazuje, že standardní čas **90 minut** se ukazuje jako dostatečný. 60 minut naopak ve většině případů nepostačuje. Toto pravidlo 90 minut **neplatí** v případě, že se jedná o **ohrožení života** či o **suicidálního klienta**. V takovém případě je přípustné chat prodloužit na dobu nezbytně nutnou, tedy do doby, než jsme si jisti, že je klient v bezpečí a mimo ohrožení života.

### **5.1.2 Zajištění oboustranného porozumění.**

V kapitolách výše jsme zmínili několik faktorů, které mohou zhoršit vzájemné porozumění pracovníka a klienta. Ve větší míře tyto faktory pocházejí ze strany klienta, není však výjimkou, že nedostatečné porozumění způsobuje také pracovník.

#### **Smajlíci a emotikony**

Zmínili jsme, že porozumění smajlíkům a emotikonům není vždy tak přímočaré, jak by se mohlo zdát. Tento závěr jsme podpořili názorem několika studií. Některá krizová centra (např. Linka Bezpečí) mají výběr smajlíků ve svém chatovacím programu omezen, jiná krizová centra nechávají tyto záležitosti otevřené.

Zde v metodickém doporučení bychom rádi navrhli, aby pracovník sám s používáním emotikon nezačínal, a aby reflektoval emotikony, které zasílá klient. Pokud si je jist jejich významem (případně pokud ho o něm informuje klient), může také pracovník sám ten stejný smajlík, respektive emotikonu, použít, pokud sezná, že tento krok povede k rozvoji kontaktu.

#### **Zkratky**

U zkratk platí velmi podobné doporučení jako u emotikon a smajlíků. Je pravděpodobné, že klient bude zkratky používat. Je také velice pravděpodobné, že to budou zkratky, kterým bude pracovník rozumět. Může se však stát, že bude situace jiná. V tom případě doporučujeme využít některý z online seznamů zkratk ([www.zkratky.cz](http://www.zkratky.cz)) a význam si dohledat. Nemůžeme však počítat s tím, že stejný krok by v případě neporozumění učinil klient, ze strany pracovníka se tedy snažíme zkratky nepoužívat.

## **Jazykové náležitosti**

Jazyk je nosným médiem celé intervence. Každý klient se vyjadřuje více či méně odlišně. Úkolem pracovníka by měla být snaha o přizpůsobení se jazykové úrovni klienta (obecná čeština, formální projev, anglicismy, nářeční výrazy, ...). Je pochopitelné, že ne vždy bude pracovník klientovi, zejména v případě používání nářečních slov (kolečka x táčky, rozsvít x rožni aj.), rozumět. Toto nepochopení by měl pracovník vyjádřit.

Zároveň jsme výše zmínili, že pokud je pracovník schopen používat stejné, pro klienta specifické, výrazy a slova, měl by tak v rámci navázání důvěrného vztahu učinit. Zmiňovali jsme citově zabarvená slova romská, slovenská. Případně by měl pracovník alespoň vyjádřit porozumění klientovu slovníku. Příklad jsme zmínili na straně 67.

### **5.1.3 Práce s otázkami**

Pracovník by měl být seznámen s rozličnými typy otázek a s možnostmi jejich využití. Vzhledem k tomu, že dynamika chatového rozhovoru je poněkud odlišná od komunikace tváří v tvář, nebo pomocí telefonu, budou nám při intervencích otázky oporou a budou nám tvořit jedinou cestu ke klientovu příběhu.

Je důležité, aby pracovník znal, jakou informaci mu která otázka může přinést a aby s nimi takto efektivně zacházel. Zároveň je vhodné vyhýbat se zbytečnému, respektive nadměrnému, používání otázky „Proč?“.

## **5.2 Využití intervenčních/poradenských technik**

Jak jsme již zmínili výše, je vhodné používat stejně emočně zabarvená slova jako klient, případně jejich emoční náboj mírně zmírnit, abychom postupně zmírnili klientovo zahlcení a prožívání. Naopak je velmi nevhodné používat silnější slova, než používá klient, případně klientovu situaci nereflektujeme příliš silnými slovy, abychom klientovu úzkost neprohloubili.

Podobně také klientovi nevyjadřujeme naše obavy či znechucení, abychom v klientovi nevyvolali dojem, že nás svou situací zatěžuje, nebo abychom v klientovi nevyvolali pocit viny. Bývá zvykem, zejména u suicidálních klientů, vyjádřit naše obavy, pouze však do takové míry, aby klienta nezahltily.

---

*Intervent: Opakujete, že musíte skočit. Mám o vás teď trochu obavy. Kde se nacházíte?*

---

Co se týká intervenčních technik používaných primárně v chatové komunikaci, tedy těch, které jsme představili výše v tomto textu, necháme rozhodnutí o jejich zapojení do praxe na každém z čtenářů. Můžeme na tomto místě sdělit, že také intervenenti, kteří těchto technik nevyužívali dosahovali úspěšných výsledků. Použití techniky však dává intervenčnímu procesu jakýsi rámec a hranice, kotví pracovníka v tom, co dělá, dává mu pocit, že není v komunikaci ztracen.

Otázkou je také, jak postupovat v případě, že krizové centrum poskytuje konzultace na několika platformách (telefon, chat, ...). Je vhodné snažit se přesunout klienta na tu platformu, na které je nám komfortněji, nebo je důležitější, aby komfort zažíval klient a kontaktoval linku na té platformě, která mu vyhovuje?

### **5.3 Další doporučení**

Z praxe vychází ještě další doporučení, která se nedají zařadit do žádné z výše zmíněných kapitol.

Z důvodu zdlouhavé komunikace přes chat a z toho vycházející nedostatečné časové dotace (respektive minimálně pocitu z ní) se ukazuje jako vhodné se po několika minutách chatu, ve kterém není jasná zakázka klienta, na tuto zakázku přímo ptát. Toto není zcela zvykem při intervenci tváří v tvář, u chatu si však můžeme dovolit ptát se stylem „**Jak vám mohu pomoci? A s čím sem přicházíte? Co teď nejvíce potřebujete?**“ aj.

Podobně jako se ukazuje efektivní ptát se konkrétně na zakázku, je také vhodné ptát se na cokoliv, čemu nerozumíme, i když existuje možnost, že bychom se tuto informace později dozvěděli. Zbytečným přemýšlením a domýšlením okrádáme o drahocenný čas nejen sebe, ale také klienta. Výše jsme již zmínili, že při práci online pracujeme primárně se svými hypotézami a domněnkami, ani tak však ale není vhodné, abychom dovolili těmto hypotézám ovlivnění pracovního procesu, je proto důležité a mnohdy klíčové si tyto naše hypotézy s klientem ověřovat, potvrzovat či vyvracet.

Máme-li však dát jedno závazné metodické doporučení, pak toto: **buďme lidmi**. Buďme lidmi jako jsou ti, kteří naši službu vyhledávají, lidmi, kteří třeba ne vždy

stoprocentně vědí, co kdy udělat, ale kteří jsou pro klienta dostupní v jeho utrpení. Lidmi, kteří se neschovávají za svou profesi. Poslední, co chce totiž klient v akutní krizi potkat, je bílý plášť.



## 6 DISKUZE

Tato diplomová práce si dala za úkol věnovat se tématu krizové intervence v prostředí internetu. Původní vizí bylo věnovat se čistě krizové intervenci pomocí e-mailu a chatu, ale po bližším proniknutí do terminologie se práce věnuje také online poradenství, které se, zejména podle slovenských kolegů, od krizové intervence liší absencí bezprostředního ohrožení zdraví nebo života klienta. Protože se nám toto rozlišení líbilo a zamlouvalo, ponechali jsme jej i v této práci.

Cílem práce bylo shrnout veškeré dostupné zdroje, protože po primárním šetření, které proběhlo ještě před psaním tohoto textu, se ukázalo, že jich skutečně není mnoho, a že je to tedy úkol splnitelný. Splnitelný byl však pouze do jisté míry. Většina zdrojů byla zahraničních a u nás velmi těžko, nebo vůbec, nedostupných. Některé zdroje byly získány pomocí meziknihovní výpůjčky, která u některých titulů kvůli okolnostem, které ve světě začaly panovat, selhala a tituly nebyly doručeny ani okopírovány, tudíž v této práci chybí. Šlo zejména o knihu autorů Lestera a Rogerse s názvem *Crisis Intervention and Counseling by Telephone and the Internet* (2012), jejíž jedna kapitola se věnovala poradenství pomocí e-mailu.

Co se dále týká zdrojů, je třeba na tomto místě zmínit, že si plně uvědomujeme jejich nízký počet, který bývá pro diplomovou práci (pro tu čistě teoretickou několikanásobně) nezvyklý. Omluvou nám budiž fakt, že použité zdroje jsou opravdu téměř všechny, které se k tématu krizové intervence na internetu daly dohledat. Některé zdroje pocházejí také z výcviků, které jsme absolvovali, případně ze sborníků a tiskovin, které jsme obdrželi při návštěvách různých krizových center v České republice a na Slovensku.

Ani rozsah práce není zcela ideální, omluvou však opět budiž fakt, že jej tvoří téměř všechny dostupné a částečně také nedostupné materiály, které se tématu věnují. Hrstka těch, které se kvůli krizi, která ve světě vypukla, do našich rukou nakonec nedostaly, by práci jistě nijak zvlášť významně neovlivnila.

Celá práce je také protkána poznatky z praxe a jinými osobními zkušenostmi. Uvědomujeme si, že to nebývá u diplomových prací zvykem, přišlo nám však nerozumné

tyto praktické příklady vynechat, jelikož kromě toho, že by značně snižovaly přínos práce, by to celou práci významně ochudilo a ta by jistě již nebyla schopna naplnit svůj účel.

Mluvíme-li o účelu práce, ten byl po celou dobu vzniku jasný. Práce si dávala za cíl sesbírat doposud známé poznatky a vědění o krizové intervenci a poradenství v prostředí internetu, a ty pak v jednom celku čtenáři představit tak, aby byl schopen porozumět tomu, jak online krizová intervence funguje, jaké má zákonitosti, specifika, techniky aj. Cílem bylo také vybavit potenciálního pracovníka krizové intervence v online světě znalostmi potřebnými k tomu, aby byl schopen online poradenství poskytovat bez toho, aby se v něm cítil neukotven. Doufejme, že někdy dostaneme prostor tuto práci dále rozšířit.

Tato práce samozřejmě v žádném případě nenahrazuje výcvik v chatové krizové intervenci, i když teoretický základ je zde představen celý. Co chybí, je praktická část. Protože však, alespoň nyní, není nutné pro poskytování intervencí pomocí internetu výcvik absolvovat, přínos práce na tomto poli je zde zcela jasný.

Velká část poznatků zahrnutých v této práci byla získána, jak již bylo zmíněno výše, návštěvami různých krizových center napříč Českou a Slovenskou republikou. Většina center byla ochotna spolupracovat a ochotně poskytnout znalosti, materiály, informace, ale také vzdělání, za což jim zde patří ještě jednou dík. Našly se však i takové organizace, které spolupracovat nechtěly, nebo které zatajovaly vlastnictví některých materiálů, o které jsme žádali, a až následně jsme se o jejich existenci z jiných zdrojů dozvěděli. Toto jednání nás zamrzelo, ale ne však ze sobeckých důvodů, jakými by mohlo být úspěšné dopsání této práce, ale proto, protože chceme-li vybudovat online krizovou intervenci/poradenství jako intervenční formu rovnu telefonické intervenci či té tváří v tvář, nemůžeme si pouze držet to, co jsme se sami naučili, ale musíme své know-how sdílet s těmi, kteří to umí také, jen to dělají jinak. Pouze tímto způsobem můžeme dojít na tomto poli ke shodě a k naplnění určitých standardů a kritérií kvalit, k dobré krizové intervenci.

## 7 ZÁVĚR

Tato magisterská diplomová práce představuje předmět krizové intervence a poradenství v prostředí internetu. Věnuje se jeho teoretickému zázemí, právnímu ukotvení, technikám a možnostem využití.

Představili jsme online krizovou intervenci jako obor se svými specifiky, výhodami i nevýhodami a snažili jsme se stavět tento obor, nebo raději formu, na roveň ostatním formám krizové intervence. Věnovali jsme se zejména dvěma nejsilnějším „proudům“ intervence a poradenství na internetu, tedy e-mailu a chatu. Byla představena také základní typologie chatových a e-mailových kontaktů, případně klientů, kteří tyto formy dosažení pomoci využívají.

Představili jsme také rozličné techniky a metody práce při online poradenství a krizové intervenci. Techniky byly představeny se svým teoretickým základem, přičemž jsme každou techniku doplnili krátkou praktickou ukázkou, která techniku nebo metodu práce čtenáři přibližuje.

Čtenář se dozvídá také informace o právním a etickém ukotvení online krizové intervence a poradenství, o problematice náhrady způsobené škody aj.

Kromě tohoto výše zmíněného teoretického základu je dalším z výstupů práce také kapitola o metodických doporučeních, ve které kromě faktických doporučení pro poskytování krizové intervence/poradenství na internetu otevíráme několik otázek týkajících se postupů práce a technik, přičemž jejich zodpovězení ponecháváme na čtenáři samotném.

## 8 SOUHRN

Tento text se zabývá problematikou krizové intervence a poradenství v prostředí internetu. Dává si za úkol disciplínu teoreticky popsat, zařadit a vymezit její typické metody a postupy práce, právní a etické zázemí, ale také jistou typologii a specifika.

V prvních kapitolách práce jsme se zabývali krizí a krizovou intervencí obecně, popsali jsme krizovou intervenci telefonickou a tváří v tvář. Krizi jsme v definovali jako prožívání „*subjektivně ohrožující situace s velkým dynamickým nábojem, potenciálem změny.*“ (Vodáčková et al., 2012) nebo jako „*subjektivně prožívanou hluboce stresovou nebo traumatickou situaci, ve které jedinec nemá copingové schopnosti, aby se s touto situací efektivně vypořádal*“ (Eaton a Roberts, 2009, 207). Z dalších charakteristik krize jsme uvedli její **časovou omezenost, stavy nerovnovážnosti a dezorganizace.**

Krizovou intervencí jako nástroj jsme pak definovali podle Barbary Teater jako „*intervenci, která se zaměřuje na mobilizaci klientových sil a zdrojů za účelem zvládnutí krizové situace a vylepšení jejich copingové úrovně, sebevědomí a řešení problémů*“ (Teater, 2014, 204).

Dále jsme se věnovali etapám krize a její typologií. Etapy krize jsme vyčlenili tyto (Šrobárová, 2016):

- 1) Jedinec vnímá ohrožení
- 2) Jedinec má pocit, že není schopen problém překonat
- 3) Mobilizují se rezervy jedince
- 4) Napětí je nesnesitelné, zkreslené vnímání vede k panice

Z typicky prožívaných krizí, podle tematické náplně, jsme vyčlenili krizi **vývojovou, pramenící z traumatického zážitku, existenciální, psychiatrickou, neodkladný krizový stav, pramenící z psychopatologie, situační krizi a krizi tranzitorní.** (Vodáčková et al., 2012; Cavaiola a Colford, 2006). Seznam jsme pak doplnili ještě krizí **zjevnou a latentní** (Vymětal, 1995).

Probrali jsme také zakázku, kterou jsme definovali jako klientovo očekávání od služby a rozlišili jsme zakázku **zjevnou a skrytou**, respektive **reálnou a nereálnou**.

Věnovali jsme se rovněž neformální pomoci v krizi, popsali jsme techniky, kterými se lidé s krizí sami (nebo s pomocí okolí) vypořádávají a popsali jsme různé obranné mechanismy. Podle knihy *Coping with crises* (Parry, 1990) jsme pak popsali různé copingové strategie využívané ke zvládnutí krize (zbožná přání, rezignace, změna chování, hledání pomoci, ...).

Následně byla ve zkratce představena krizová intervence telefonická a tváří v tvář.

V části věnující se krizové intervenci v prostředí internetu jsme si ve zkratce představili historii online krizové intervence a poradenství a dále jsme ve zkratce zmínili formy online intervence a poradenství, mimo e-mail a chat, kterým jsme věnovali zvláštní kapitoly. Těmito formami (Horská, Lásková a Ptáček, 2010) a (Mary Ainsworthová (1995-2001)) tedy jsou:

- **Web-based message systém**

Web-based message systém funguje na principu jakéhosi portálu, ve kterém uživatel vystupuje pod nějakou přezdívku kde pomocí uzpůsobeného textového pole, které je součástí portálu, klient zadává svůj dotaz a v prostředí tohoto portálu opět dostává odpověď.

- **VOIp**

Služba VOIp umožňuje telefonické hovory prostřednictvím internetu.

- **Videokonference**

Videokonference, častěji používaná pro poskytování pravidelných psychoterapií, přenáší zvuk i obraz zároveň, terapeut tak nepřichází o vizuální stránku kontaktu s klientem.

Z výhod a úskalí online krizové intervence a poradenství jsme uvedli **nedostatek podnětů**, které pracovník dostává, práci s pouhými **hypotézami** a **domněnkami**, **nemožnost posoudit aktuální stav** klienta, ale také **nízkoprahovost**, **bezbariérovost** nebo **flexibilitu**. Věnovali jsme se také **disinhibičnímu** efektu – jevu, při kterém se projevuje klientovo prožívání anonymity a jeho rychlé otevření se pracovníkovi.

Krizovou intervenci a poradenství v kyber prostoru jsme ukotvili nejen teoreticky, ale také eticky a právně. Představili jsme si nejen Etický metakodex EFPA, ale zejména iKodex, což je Kodex internetového poradenství v České republice, který byl v roce 2005 přijat v rámci České Asociace Pracovníků Linek Důvěry (ČAPLD). Kodex definuje elementárně službu a vymezuje základy etiky vztahu mezi poskytovatelem služby a klientem. Z právního ukotvení jsme se věnovali zejména otázce postavení internetové krizové intervence v zákoně a problematice náhrady způsobené škody. Postulovali jsme, že online krizová intervence je vnímána jako sociální služba, kterou upravuje zákon 108/2006sb. a že ačkoliv není intervence ani poradenství online v zákoně přímo ustanoveno, rozumíme jím **„odborné sociální poradenství, které probíhá formou internetové komunikace“**. Věnovali jsme se také problematice zodpovědnosti za újmu a po konzultaci s právníky jsme ustanovili, že pokud internetová poradna (tzn. její zaměstnanec nebo dobrovolník) podá nesprávnou radu, nebo informaci bezúplatně, a pokud se nedá vyvodit odpovědnost za způsobenou škodu podle jiného práva, než podle § 2950 zákona č.89/2012 Sb., nemá klient na náhradu škody nárok. Stanovili jsme také **základní principy** online krizové intervence a poradenství a to následující: **bezplatnost, nezávislost a nestrannost, diskrétnost, univerzálnost, individuální přístup ke klientovi, respektování volby uživatelů, spolupráce všech pracovníků, podpora k nezávislosti a osobní odpovědnosti, aktivní pomoc, asistence a zastupování** (Škurek, 2011, 100).

V samostatných kapitolách věnovaných chatu a e-mailu jsme se oběma formám práce věnovali blíže a podrobněji. Představili jsme si e-mailovou formu práce s jejími náležitostmi, typologií a jinými specifiky. Jako náležitosti poradenského e-mailu jsme zmínili následující:

- 1) Oslovení klienta
- 2) Úvodní text
- 3) Komentující text
- 4) Zakončení odpovědi

Uvedli jsme rovněž, že existuje určitá typologie e-mailových kontaktů. Do této typologie jsme zařadili e-maily **testovací, intervenční, informativní, poradenské, naléhavé a zneužívající**. Rovněž jsme zmínili kritéria kvality, které slouží k co

nejužitečnější spolupráci klienta a poradce. Uvedli jsme je tak, jak je uvádí Kateřina Rychlá a Pavel Veselský (2015):

- 1) Respekt k tazateli a jeho dosavadnímu řešení problému
- 2) Respekt k tématu dotazu
- 3) Empatie, porozumění
- 4) Ocenění dosavadních řešení
- 5) Věcnost odpovědi, absence moralizování
- 6) Nestrannost vůči předchozím odborníkům
- 7) Nabídka alternativ
- 8) Zdůraznění rozdílných možností internetového poradenství vůči osobnímu kontaktu
- 9) Přiměřeně pozitivní závěr se zdůrazněním vlastních sil tazatele a důvěry v profesionální odbornou pomoc

Chatovou krizovou intervenci jsme jejími specifiky popsali jako **neustálenou**, se specifickou formou **komunikace** a specifickými **tématy**. Jako výhody a nevýhody chatové komunikace jsme popsali bezbariérovost, anonymitu, disinhibiční efekt a věnovali jsme se také používání zkratk a smajlíků/emotikonů.

Dále jsme se věnovali základním a pokročilým metodám práce. Mezi základní metody jsme podle Gabury a Pružinské (1995) a Procházky a kol. (2014) uvedli tyto: **Informace, delegování, objasnění, ventilace, podpora a povzbuzení, interpretace, reflexe, relaxační techniky a rozvoj vědomých způsobů zátěže**. K pokročilým metodám práce jsme pak zařadili následující: **stabilizace emocí, ukotvení, pojďme spolu do bezpečí, odložení sebevraždy, práce s úlohami, pacing and leading, BASIC-Ph, odpověď je ANO, hledání zdrojů a zrcadlení**. Věnovali jsme se také využití třech teček v chatové komunikaci, změnám v chatu a jeho jazykové stránce včetně vulgárních výrazů.

Součástí kapitoly o chatové intervenci a poradenství byla také problematika základních principů chatové intervence a nastínili jsme rovněž práci s otázkami. Popsali jsme jednotlivé typy otázek a jejich zaměření a funkce.

Co se týká projevů akutního krizového stavu v chatové komunikaci, podle Madra, Rajznerové a Košútové (2020) jsme uvedli slova s emocionálním nábojem, potvrzení

vážnosti slov, formu a dynamiku projevu, zúžené vnímání možností a paradoxní absenci identifikátorů. Autory jsme doplnili učebním textem Modré Linky, která ke znakům přidává krátké věty s jednoduchou větnou stavbou, zmatené výstupy klienta, výskyt překlepů a chyb, užívání teček a vykřičníků a vysokou nebo nízkou dynamiku rozhovoru.

Stejně jako pro e-mailovou intervenci jsme také pro intervenci chatovou zmínili několik jejích standardních fází:

- 4) **Začátek chatového kontaktu**
- 5) **Mapování**
- 6) **Práce se zakázkou**
- 7) **Hledání zdrojů klienta, hledání řešení**
- 8) **Akční plán**
- 9) **Uzavření kontaktu**

V samotném závěru kapitoly jsme zmínili, že rozlišujeme dva přístupy k intervenci, které zmiňují Bohuslava Horská a Šárka Licehammerová (2014). Prvnímu z přístupů se zaměřuje na **emoce** klienta, ten druhý na **řešení situace**. Spolu s přístupy k intervenci jsme závěrem ještě krátce představili základní typologii chatových kontaktů a klientů a krátce jsme se věnovali problematice přesouvání kontaktů mezi chatem a telefonem a naopak.

V části práce o metodických doporučeních jsme stanovili několik obecných doporučení pro poskytování online krizové intervence a poradenství, jiná doporučení jsme ponechali ve formě jakýchsi otevřených otázek, jejichž odpověď si doplní čtenář sám.



# LITERATURA

1. Adam, Z., Vorlíček, J., & Pospíšilová, Y. (Eds.). (2004). *Paliativní medicína*. (2., přeprac. a dopl. vyd). Praha: Grada.
2. Antoš, S., Lásková A. & Láska, R. (2005). Psychologové na internetu. *Psychologie dnes*, 11.
3. Bezpečněonline.cz. (nedat.). Netiketa. Získáno z <https://bezpecne-online.saferinternet.cz/surfuj-bezpecne/komunikace-se-svetem/item/53-netiketa>
4. Cakirpaloglu, P. (2012). *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada.
5. Caplan, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books
6. Cavaiola, A. A., & Colford, J. E. (2006). *A practical guide to crisis intervention*. (7. vyd.). Boston: Lahaska Press.
7. Česká asociace pracovníků linek důvěry, z.s. (nedat.). Etický kodex. Získáno z <http://www.capld.cz/eticky-kodex>
8. da Silva, J. A., Siegmund, G., & Bredemeier, J. (2015). Crisis interventions in online psychological counseling. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*, 37(4), 171-182. <https://dx.doi.org/10.1590/2237-6089-2014-0026>
9. Eaton, Y. M., & Roberts, A. R., in eds. Roberts (2009). *Front Line Crisis Intervention*. Social Workers' Desk Reference (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press
10. Freud, S. (1947). *Studie o hysterii*. Praha: Julius Albert
11. Gabura, J., & Pružinská, J. (1995). *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství.
12. Ganster, T., Eimler, S. C., & Krämer, N. C. (2012). Same Same But Different!? The Differential Influence of Smilies and Emoticons on Person Perception. *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 15(4), 226-230. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0179>
13. Horská, B. (2011). Skype jako soudobé komunikační médium v kontextu internetového poradenství. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (50-59). Brno: Modrá linka.

14. Horská, B., & Licehammerová, Š. (2014). Nezbytnost volby přístupu v chatovém poradenství –příčiny a důsledky. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, Brno, 2014. Brno: Modrá linka.
15. Horská, B., Lásková, A., & Ptáček, L. (2010). *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
16. Hott, R. (2011). *The Artful Pace of Leading*. Získáno z <https://nlptraining.com/articles/pacing-and-leading/>
17. Jaeger, S. R., Roigard, C. M., Jin, D., Vidal, L., & Ares, G. (2019). Valence, arousal and sentiment meanings of 33 facial emoji: Insights for the use of emoji in consumer research. *Food Research International*, 119, 895–907. <https://doi.org/10.1016/j.foodres.2018.10.074>
18. Jaeger, S. R., Roigard, C. M., Jin, D., Vidal, L., & Ares, G. (2019). *Valence, arousal and sentiment meanings of 33 facial emoji: Insights for the use of emoji in consumer research*. Získáno z <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30884730>
19. James, R. K., & Gilliland, B. E. (2017). *Crisis intervention strategies*. Boston, MA: Cengage Learning.
20. Janečková, B., in eds. Vodáčková (2012). *Krizová centra v zahraničí – historie*. Praha: Portál
21. Kanel, K. (2003). *A guide to crisis intervention*. (2nd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole
22. Kanitz, A. von. (2005). *Umění úspěšné komunikace: jak uspět v každém rozhovoru*. Praha: Grada.Klimpl, P. (2009). *Krizová intervence: ohlédnutí po dvaceti letech*. *Psychiatr. Praxi*, 10(5), 234-238.
23. Kohútová, V., Maro, M., & Rajznerová, D. (nedat.). *Krizová intervence prostřednictvím chatu*. IPčko.sk. Interní materiál.
24. Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* (2nd ed.). Cambridge: Academic Press.
25. Kraus, R., Zack, J., & Stricker, G. (2004). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* (1st ed.). Cambridge: Academic Press.)

26. Lahad, M. (2017). From Victim to Victor: The Development of the BASIC PH Model of Coping and Resiliency. *Traumatology*, 23(1), 27-34. <https://doi.org/DOI:10.1037/trm0000105>
27. Lang, S. S., (2007). For two decades, Dear Uncle Ezra, world's first online advice column, has aided the perplexed, the shy and the confused. Získáno 15. února 2020 z <https://news.cornell.edu/stories/2007/02/any-person-any-question-ask-dear-uncle-ezra-advice>
28. Lásková, A. (2015). Navázaný klient v e-mailovém poradenství. In Internetové poradenství -svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014, (58-64). Brno: Modrá linka
29. Lindsay, G. (2010). *Etika pro evropské psychology*. V Praze: Triton.
30. Linka Bezpečí. (nedat.). Chatová krizová intervence. Interní materiál.
31. Lišková, K. (2017). Dilemata v internetovém poradenství na Lince bezpečí. In Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, (57-64). Brno: Modrá linka.
32. Lovětínský, V. (12. prosince 2014). Náhrada škody způsobené informací nebo radou odborníka. Získáno 18. ledna 2020 z <https://www.epravo.cz/top/clanky/nahrada-skody-zpusobene-informaci-nebo-radou-odbornika-96346.html>
33. Madro, M., Rajnzerová, D., & Košútová S. (2020). *Krizová intervencia v online pristore*. In „...aby pomoc deťom prišla včas!“. Zborník príspevkov z 28. ročníka medzinárodnej odbornej konferencie v Bratislave., (54-61). Bratislava: Výskumný ústav detskej psychológie a patopsychologie.
34. Mendelu. (nedat.) Holmes-Raheho a DeMeusova škála stresorů. Získáno z [https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz\\_cast.pl?cast=47842](https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=47842)
35. Metanoia., (nedat.). *ABC's of „Internet Therapy“*. Získáno z <https://www.metanoia.org/imhs/>
36. Miller, H., Thebault-Spieker, J., Chang, S., Johnson, I., Terveen, L., & Hecht, B. (2016). “Blissfully happy” or “ready to fight”: Varying Interpretations of Emoji . *Association For The Advancement Of Artificial Intelligence*. Dostupné z

[https://www.researchgate.net/publication/306396532\\_Blissfully\\_happy\\_or\\_ready\\_to\\_fight\\_Varying\\_Interpretations\\_of\\_Emoji](https://www.researchgate.net/publication/306396532_Blissfully_happy_or_ready_to_fight_Varying_Interpretations_of_Emoji)

37. Modrá Linka. (nedat.). *Výcvik v chatovém poradenství*. Interní materiál.
38. o.s. InternetPoradna.cz (2012). *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. Dostupné z [http://www.ksoc.upol.cz/veda\\_a\\_vyzkum/publikacni\\_cinnost.html](http://www.ksoc.upol.cz/veda_a_vyzkum/publikacni_cinnost.html).
39. Orel, M. (2015). *Nervové buňky a jejich svět*. Praha: Grada. Parry, G. (c1990). *Coping with crises*. New York, NY.
40. Pasquali, E. A., Arnold, H. E. & DeBasio, N. (1989). *Mental health nursing: a holistic approach*. St. Louis: Mosby.
41. Petráková, H. (2011). *Internetové poradenství v praxi linky bezpečí: Chat LB, E-mailová poradna LB a asistenční linka pro bezpečnější internet*. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (60-62). Brno: Modrá linka.
42. Procházka, R., Šmahaj, J., Kolařík, M., & Lečbych, M. (2014). *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada.
43. PsychCentral. (nedat.). *About Psych Central*. Získáno z <https://psychcentral.com/about/>
44. Ptáček, L. (2004). *Záleží na každém slově*. *Psychologie dnes*, 1.
45. Ptáček, L. (2014). *Problematika oznamovací povinnosti v internetovém poradenství*. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, Brno, 2014, (74-80). Brno: Modrá linka.
46. Pulec, M. (2004). *Internetová linka důvěry jako pomoc v krizových situacích*. Praha: Pastorační středisko.
47. Rauch, J. (2017). *The History of Online Therapy*. Získáno 15. února 2020 z <https://www.talkspace.com/blog/history-online-therapy/>
48. Rychlá, K., & Veselský, P. (2015). *Hranice profesionality psychologického poradenství prostřednictvím internetu*. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, Brno, 2014, (15-26). Brno: Modrá linka

49. Samaritans. (nedat.). *Our History*. Získáno 21. prosince 2019 z <https://www.samaritans.org/about-samaritans/our-history/>
50. Seemanová, J. (2015). Občanský zákoník, škoda způsobená informací nebo radou při internetovém poradenství. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, Brno, 2014, (27-35). Brno: Modrá linka.
51. Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321–326. doi: 10.1089/1094931041291295
52. Škurek, M. (2011). *Proč (ne)mám rád internetové poradenství?*. In *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*, (95-104). Získáno 5. listopadu 2019 z [http://iporadna.cz/dokumenty/Sbornik\\_konference\\_IP.pdf](http://iporadna.cz/dokumenty/Sbornik_konference_IP.pdf)
53. Špatenková, N. (2004). *Krize - psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Portál
54. Špatenková, N., Ivanová, K., Jakešová, P., Schneiderová, A., Sobotková, I., Sýkorová, D., ... Veselský, P. (2011). *Krizová intervence pro praxi*. (2., aktualiz. a dopl. vyd). Praha: Grada.
55. Špatenková, N., Dohnal, D., Dohnalová, S., Ivanová, K., Klen, Š., Možíšová, A., ... Veselský, P. (2017). *Krize a krizová intervence*. (2., aktualiz. a dopl. vyd). Praha: Grada.
56. Šrobárová, S. (2016). *Krízová intervencia v multidisciplinárnom ponímaní v riešení vybraných akútnych sociálnych problémov*. Ružomberok: Verbum.
57. Teater, B. (2014), *An introduction to applying social work theories and methods*. London: McGraw-Hill Education, Open University Press).
58. Tomášek, D. (2019). Odpověď na poradenský e-mail. Získáno z [http://iporadna.cz/psycho/dotaz.php?question\[questid\]=29375](http://iporadna.cz/psycho/dotaz.php?question[questid]=29375)
59. Trefná, K., & Konečná, H. (2017). Vytváření interních dohod. In *Internetové poradenství: ecce homo!*: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, (46-51). Brno: Modrá linka.
60. Vodáčková, D., Lásková, A., & Ptáček, L. (2012). *Krizová intervence*. (3. vyd). Praha: Portál.
61. Vybíral, Z., & Kolofíková, K. (2013). *Úskalí internetového poradenství*. Brno: Masarykova univerzita.

62. Vybíral, Z., & Kolofíková, K. Pospíšilová, Y. (Ed.). (2013). *Úskalí internetového poradenství*. (Seventh edition). Brno: Masarykova univerzita.
63. Vymětal, J., Lásková, A., & Ptáček, L. (1995). *Duševní krize a psychoterapie*. (2., aktualiz. a dopl. vyd). Hradec Králové: Konfrontace.
64. Walther, J. B., & D'Addario, K. P. (2001). The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication. *Social Science Computer Review*, 19(3), 324–347. <https://doi.org/10.1177/089443930101900307>

# ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Název práce:** Krizová intervence v prostředí internetu, metody, možnosti použití a metodická doporučení.

**Autor práce:** Bc. Dominik Tomášek

**Vedoucí práce:** Mgr. David Dohnal

**Počet stran a znaků:** 110 stran, 171 712 znaků

**Počet příloh:** 3

**Počet titulů použité literatury:** 64

## **Abstrakt:**

Tato magisterská diplomová práce se zabývá krizovou intervencí a poradenství na internetu. Snaží se tuto problematiku teoreticky popsat, vymezit její typické metody a postupy práce, ale také právní a etické zázemí. Zahrnuje rovněž rozličnou typologii a specifika práce. Představili jsme krizovou intervenci obecně jako předmět a dále krizovou intervenci telefonickou a tváří v tvář. Věnovali jsme se také popisu krize samotné. Z online forem práce jsme představili zejména e-mail a chat. Online krizovou intervencí jsme právně vymezili, popsali její teoretický základ a principy práce. Byly představeny veškeré náležitosti poradenského e-mailu, který jsme rozdělili do čtyř náležitostí, kterým jsme se samostatně věnovali. Popsali jsme obsah těchto náležitostí a vhodné metody práce. Také chatová komunikace byla popsána se svými specifiky a náležitostmi. Představili jsme si základní i pokročilé metody práce, z nichž některé pocházejí od autorů dlouhodobě se internetovým poradenstvím zabývajících. V závěru práce jsme ustanovili několik metodických doporučení pro poradenství na internetu.

**Klíčová slova:** krize, krizová intervence, chat, e-mail, poradenství

# ABSTRACT OF THESIS

**Title:** Crisis intervention in the internet environment. Methods, forms of usage and methodical recommendations.

**Author:** Bc. Dominik Tomášek

**Supervisor:** Mgr. David Dohnal

**Number of pages and characters:** 110 pages, 171 712 characters

**Number of appendices:** 3

**Number of references:** 64

## **Abstract:**

This master's thesis deals with online crisis intervention and counseling. It endeavors to describe its theoretical background, to define standard techniques and working methods as well as its juristical and ethical background. The thesis also contains typology of online counseling and its specifics. We presented crisis intervention as a subject and further we described face to face and telephone counseling. We also delineated crisis itself. With regard to online counseling we talked about e-mail and chat. We described the juristical and theoretical background of online counseling and its main work principles. E-mail counseling was described in its four essential parts whose content and appropriate working methods were also presented. Counseling via chat was also presented with its specifics and individual parts. We introduced basic and advanced working methods some of which come from authors who provide online counseling on daily basis. At the end of the thesis we tried to set some methodical recommendations for online crisis intervention and counseling.

**Key words:** crisis, crisis intervention, chat, e-mail, counseling



# PŘÍLOHY

## **Seznam příloh:**

1. Holmes-Raheho škála stresorů
2. DeMeusova škála stresorů
3. Seznam krizových center poskytujících online intervenci/poradenství

## Příloha č.1

### Holmes-Raheho škála stresorů

Úmrtí partnera-partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření a přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální obtíže	39
Přirůstek nového člena do rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeřazení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat	31
Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem, tchyní, zetěm, snachou	29
Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel-manželka nastupuje či končí zaměstnání	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo pracovních podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna rekreačních aktivit	19
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17
Změna spánkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (úmrtí, sňatky)	15
Dovolená	13
Vánoce	12
Přestupek (např. dopravní) a jeho projednávání	11

## Příloha č.2

### DeMeusova škála stresorů

Úmrtí manžela / manželky	93
Smrt blízkého člena rodiny	87
Vězení	85
Rozvod	80
Smrt blízkého přítele	78
Rozchod mileneckého vztahu	77
Propuštění z práce	76
Těhotenství	72
Ztráta většího obnosu peněz	64
Odchod do důchodu	63
Úraz nebo vážnější nemoc	62
Sexuální potíže	61
Manželské usmiřování	57
Do rodiny přišel někdo nový	56
Zdravotní problémy člena rodiny	56
Změna podmínek práce nebo studia	54
Odchod z domova	53
Změna financí, které má člověk k dispozici	52
Svatba	50
Přestěhování se	50
Organizační změny na škole	49
Výrazné zadlužení	47
Začátek i konec studia	45
Totéž u manželky / manžela	44
Potíže s nadřízenými	44
Potíže s příbuznými partnera	43
Změna spánkových zvyklostí	42
Víc hádek s partnerem než dřív	41
Mimořádný osobní úspěch	40
Změna odpovědnosti	39
Rekvalifikace	39
Vánoce	34
Změna pracovních podmínek	33
Menší půjčka	29
Změna návyků v jídle	28
Menší porušení předpisů	28
Prázdniny	26
Změna v obvyklé rekreaci	20
Změna v náboženských aktivitách	19
Změna v počtu rodinných setkání	15

### Příloha č.3

Název	E-mail	Chat
LD Ostrava	linka.duvery@mnof.cz	
LD Blansko	soslinka@blansko.charita.cz	
LD Spondea	krizovapomoc@spondea.cz	
Modrá linka	help@modralinka.cz	<a href="https://chat.modralinka.cz/">https://chat.modralinka.cz/</a>
Elektronická LD Strakonice	linkaduvery@dyscentrum-strakonice.cz, LinkaDuveryStrakonice@seznam.cz	
LD Střed	linkaduvery@stred.info	<a href="http://www.elinka.internetporadna.cz">www.elinka.internetporadna.cz</a>
LD Liberec	pomoc@linka-duvery.cz	
internetPoradna	<a href="http://www.internetporadna.cz">www.internetporadna.cz</a>	<a href="http://www.elinka.internetporadna.cz">www.elinka.internetporadna.cz</a>
LD Ústí nad Orlicí	napis@linkaduveryuo.cz	
LD Ledovec	ld@ledovec.cz	
Linka seniorů	linkaseniору@elpida.cz	
Pražská LD	linka.duvery@csspraha.cz	<a href="http://www.chat-pomoc.cz/">www.chat-pomoc.cz/</a>
LD Dětského krizového centra	problem@дитеkrize.cz	<a href="http://elinka.iporadna.cz/">http://elinka.iporadna.cz/</a>
Linka pro rodinu a školu	116000@cestazkrize.cz	<a href="http://linkaztracenedite.cz/chat/">http://linkaztracenedite.cz/chat/</a>
Linka první psychické pomoci		<a href="http://linkapsychickepomoci.cz/chat/">http://linkapsychickepomoci.cz/chat/</a>
Linka bezpečí	pomoc@linkabezpeci.cz	<a href="http://chat.linkabezpeci.cz">http://chat.linkabezpeci.cz</a>
Rodičovská linka	pomoc@rodicovskalinka.cz	<a href="https://chat.rodicovskalinka.cz/">https://chat.rodicovskalinka.cz/</a>
Senior telefon	seniortelefon@zivot90.cz	<a href="https://elinka.internetporadna.cz/linky/senior-telefon-zivota-90">https://elinka.internetporadna.cz/linky/senior-telefon-zivota-90</a>
LD Kladno	poradenstvi@ldkladno.cz	
LD Kutná Hora	linkaduvery@kh.cz	
LD SOS	linka.duvery-mb@centrum.cz	
Linka SOS	sos@zlin.cz	
Linka duševní tísně	ldt.most@mostknadeji.cz	
Linka pomoci	mail@spirala-ul.cz	
Ipčko	<a href="http://www.ipcko.sk">www.ipcko.sk</a>	<a href="http://www.ipcko.sk">www.ipcko.sk</a>