

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

ETICKÉ A PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

Vedoucí práce: PhDr. Roman Míčka, Th.D.

Autor práce: Bc. Lucie Václavková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: 2013/2014

2014

Diplomová práce v nezkrácené podobě.

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

31.března 2014

.....

Děkuji všem, kteří přispěli k napsání této práce, tj. mému vedoucímu PhD. Romanu Míčkovi, Th.D., který mi poskytl odborné metodické vedení, neopomenutelné rady, připomínky a další podněty k práci, a své rodině, která mi byla oporou.

OBSAH

ÚVOD	5
1 ÚVOD DO INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ	8
1.1 Základní pojmy a vymezení internetového poradenství.....	8
1.2 Současný stav internetového poradenství u nás	11
1.3 Příklady zahraničních zkušeností s IP	17
1.4 Výhody a nevýhody poradenství přes internet	19
1.5 Internetové poradenství ve vztahu k právu.....	21
1.6 Formy internetového poradenství a typologie e-mailových dotazů	24
1.7 Metodika práce v internetové poradně	31
1.8 Požadavky kladené na sociálního pracovníka v iporadně a na kamennou poradnu samotnou	34
1.9 Supervize ve vztahu ke službě internetové poradenství	38
2 ETICKÁ VÝCHODISKA SLUŽBY IP	42
2.1 Hodnoty ovlivňující poradenskou práci sociálních pracovníků	42
2.2 Etický kodex sociálních pracovníků ČR	45
2.3 Etický kodex platný v internetovém poradenství (tzv. iKodex).....	47
2.4 Lidská práva z pohledu poradenství v sociální práci.....	50
2.5 Kvalita procesu poskytování IP	54
3 PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY IP	69
3.1 Identita, virtuální identita	69
3.2 Agrese v internetovém prostředí, faktory ovlivňující agresi v IP.....	69
3.4 Komunikace, specifika on-line komunikace, komunikace v IP	73
ZÁVĚR	84
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	86
ABSTRAKT	91

ÚVOD

Motivem k napsání práce mi byly mé pracovní zkušenosti z o.s. InternetPoradny Olomouc. Zde jsem působila jako sociální pracovník a zároveň jako redaktor sociální služby internetové poradenství. Redaktorství v olomoucké poradně funguje na bázi dobrovolnictví, kdy si samotný redaktor určuje oblast, ve které bude dotazy zodpovídat, potažmo jejich množství s ohledem na stanovená kritéria kvality služby. Samotná zkušenost s redaktorstvím ve mně iniciovala potřebu se tématu věnovat podrobněji, v širším kontextu, nestačilo řešit internetové poradenství pouze z hlediska procesního. Zpracovat téma v rámci své diplomové práce se jevilo jako ideálním řešením.

Téma internetové poradenství je vzhledem k rostoucímu technickému pokroku aktuální, protože dnes již neplatí, že by on-line komunikaci, potažmo internet, využívali pouze mladí lidé a lidé v produktivním věku. Internetová komunikace prostupuje napříč všemi generacemi. Iporadenství je službou relativně mladou, která o své postavení musela bojovat, ať už se vzniklým zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který její existenci opomíjel, nebo se stále se snižujícími finančními prostředky, které jsou na službu poskytovány.

Internetové poradenství má mnoho forem, ve své práci se zaměřuji pouze na tu nejčastěji klienty využívanou, tj. poradenství poskytované formou e-mailu. Služba je v mnoha ohledech nejednoznačná, chybí ji zastřešující organizace, jednotná pravidla, dostatek odborné literatury a mnohé další.

V úvodu práce popisuji problematiku a postavení služby IP v rámci odborného sociálního poradenství stanoveného zákonem. V některých kapitolách (např. v metodice IP) se opírám o zkušenosti o.s. InternetPoradny Olomouc, která se od roku 2001 úzce zaměřovala právě na poskytování IP v mnoha tematických oblastech, což nebývá pravidlem. Využívám též zkušeností pracovníků organizace Modrá linka o.s., která je v oblasti IP častým iniciátorem. Pod svoji záštitou vydává řadu odborných publikací, přispívá do nejrůznějších periodik, poskytuje zájemcům vzdělávací kurz specifický pro internetové poradce, pořádá na dané téma konference, a v neposlední řadě spolupracuje s poradnou v Olomouci.

V druhé části práce se věnuji internetovému poradenství z perspektivy etiky. Uvádím zde etické problémy, které vyvstávají s rostoucí potřebou poskytovat kvalitní iporadenství na profesionální úrovni. Řadě prezentovaných témat se věnuji obecně, jelikož i ty se ve své podstatě odráží v samotném iporadenském procesu a jak již uvádím, v těchto souvislostech pojednává naše literatura o tématu velmi málo. Obecně se vyjadřuji k hodnotám, lidským právům, etickému kodexu. Specifická je již oblast věnující se iKodexu, která se vztahuje na samotnou službu a proces kvality vznikající klientské odpovědi. Ten bude podroben různým úhlům pohledu.

Obdobnou strukturu má i třetí kapitola pohlížející na proces internetového poradenství z psychologické perspektivy. Přečítám zde od obecného popisu identity člověka, agrese, komunikace, ke specifickým poradenství, která vznikají jako důsledek působení virtuálního prostředí na poradenský proces.

Na obě perspektivy se nesnažím dívat zcela odděleně, jelikož i ty spolu vzájemně souvisí, doplňují se, nemají mezi sebou ostré hranice.

Cílem práce je popsat a reflektovat službu hlouběji, perspektivou psychologicko-etickou, dále poukázat na množství etických problémů, psychologických determinantů, které ovlivňují proces poskytování IP. A v neposlední řadě poskytnout čtenářům, začínajícím iporadcům text, který by je mohl v jejich poradenských začátcích obohatit, či přispět uceleným textem do stávající literatury, případně motivovat další budoucí internetové poradce, kteří by se dobrovolně zapojili do poradenství (InternetPoradna Olomouc), nebo odborné členy, kteří by se aktivně účastnili diskusí, konferencí a dalších aktivit spojených s oblastí IP.

Stěžejní oporou při psaní práce mi byly následující publikace: *Internet jako cesta pomoci* od Horské, Láskové a Ptáčka, sborníky z konferencí (*Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?*, 2008, *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*, 2011, *Praxe a teorie současného internetového poradenství*, 2011, *Rozmanité světy internetového poradenství*, 2012), *Etika pro sociální práci* (FISCHER, MILFAIT A KOL. 2008), *Psychologie komunikace* (VYBÍRAL,

2009), *Psychologie a internet* (ŠMAHEL, 2004), *Psychologie hodnot* (CAKIRPALOGLU, 2004).

1 ÚVOD DO INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

1.1 Základní pojmy a vymezení internetového poradenství

- **Uživatel (klient)** - „Osoba, které je poskytována sociální služba“
- **Poskytovatel** - „Právnícká či fyzická osoba, která má oprávnění sociální služby poskytovat, je vedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb. <http://iregistr.mpsv.cz>.“
- **Sociální služba** – „soubor činností, zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“
- **Druh sociální služby** - „popis činností, které konkrétní sociální služba zajišťuje pro určitou skupinu osob v určité formě (terénní, ambulantní, pobytové).“¹
- **Poradenství** – „...odborná a specializovaná činnost, zaměřená na pomoc lidem v nesnázích krátkodobého i dlouhodobého charakteru. V širším pojetí může jít i o aplikovanou teoretickou disciplínu, zkoumající lepší možnosti pomoci lidem. V poradenství zpravidla spolupracují odborníci z více oborů....“²

Baštecká: „Poradenství vymezujeme jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své životní situaci

¹ Srov. STRAKOVÁ, M – ČERMÁKOVÁ, K. Standardy kvality sociálních služeb. [online]. [cit. 20.11.2013]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf, s. 4.

² Srov. TOŠNEROVÁ, T. Limity komunikace v kyberprostoru. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. Olomouc, 2011. [on-line]. [cit. 9.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 62.

orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky rozhodnutí.“³

- **Internet** - „Jsou volně propojené počítačové sítě, které spojují jeho jednotlivé síťové uzly. Uzlem může být počítač, ale i jeho specializované zařízení (například router).“⁴
- **Iporadce či IPORADCE** – internetový poradenský pracovník⁵
- **Internetová poradna (iporadna)** – můžeme tak pojmenovat organizaci, která poskytuje aktivní internetové poradenství jako svoji sociální službu. Může jí být i organizace mimo rámec sociálních služeb.⁶
- Definice **internetového poradenství (iporadenství/IP)** dle Láskové a Rašticové: „Hlavním cílem je nabídnout službu klientům, kteří používají internet nebo k němu mají přístup, ocitli se v náročné životní situaci a zároveň nechtějí nebo nemohou komunikovat po telefonu či osobně v poradnách“. Tato definice vychází z průkopnického prostředí linek důvěry. Časem byla původní definice nahrazena novou: „Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně.“⁷ Podle Škurka internetovým poradenstvím

³ Srov. BAŠTECKÁ, B. Poradenství v pomáhajících profesích. In: *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí? Sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství – Jihlava 2008*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.modralinka.cz/files/Sbornik_KIP2008.pdf, s. 28.

⁴ Srov. WIKIPEDIE, Internet. Ve znění platném k 14.02.2014. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Internet>, s. 1.

⁵ Srov. ANTOŠ, A. Múzy mailů nelíbají. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 74.

⁶ Srov. HORSKÁ, B - LÁSKOVÁ A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 51-52.

⁷ Srov. tamtéž, s. 33.

označujeme odborné sociální poradenství, které je poskytováno v on-line prostředí.⁸

Internetovou poradnu lze rozlišit na základě těchto kritérií:

- internetové poradenství bude pro iporadnu hlavní činností nebo jednou z nich,
- k zodpovídání klientských dotazů bude vymezen pracovník nebo tým pracovníků, kteří budou mít na svoji práci vymezený čas,
- iporadna bude vázána etickým kodexem, profesními i organizačními kritérii, která se vztahují na službu internetové poradenství,
- pracoviště nemá postavení linky důvěry, naopak má postavení poradny v sociálních službách či poradny jiných pomáhajících profesí,
- pracovníci jsou pro službu internetové poradenství vyškoleni ve specializovaných kurzech.

Za internetovou poradnu nepovažujeme jakoukoliv samozvanou poradnu či pseudoporadnu, která se jen jako internetová poradna tváří, ani organizaci, ve které pracovníci zodpoví náhodně při své hlavní činnosti e-mail, ve kterém člověk prosí o radu. Nepatří sem ani kategorie poradců – jednotlivců, jež tuto službu nabízejí jako doplňkovou na svých webových stránkách.⁹

Organizací, která se jako jediná v České republice specializovala na poskytování internetového poradenství, byla do roku 2007 o.s. InternetPoradna Olomouc (www.iporadna.cz). Dnes se dále zabývá IP, ale funguje i jako kamenná poradna.

Jsou organizace, které internetové poradenství poskytují zároveň s jinými službami, nespécializují se pouze na něj. Takovéto organizace většinou pracují s určitou cílovou skupinou. Internetové poradenství mohou poskytovat jednak

⁸ Srov. ŠKUREK, M. Proč (ne)mám rád internetové poradenství? In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s.95.

⁹ Srov. HORSKÁ, B - LÁSKOVÁ A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 52.

organizace v rámci sociálních služeb, ale také i mimo ně. Sem spadá například sdružení Anabell, které poskytuje iporadenství osobám s poruchami příjmu potravy.¹⁰

1.2 Současný stav internetového poradenství u nás

Jak uvádí Škurek: „...*pojem internetové poradenství český právní řád nezná. Internetovým poradenstvím můžeme rozumět odborné sociální poradenství, které probíhá formou internetové komunikace.*“¹¹

Internetové poradenství můžeme zahrnout do oblasti sociálního poradenství, a to společně s oblastí sociální prevence a službami sociální péče do celku sociálních služeb. Autor poukazuje na skutečnost, že se na poskytovatele internetového poradenství v oblasti sociálních služeb kromě níže jmenovaného zákona č. 108/2006 Sb., vyhlášky 505/2006 Sb., také vztahuje občanský zákoník i celý právní řád České republiky. Poradenští pracovníci by si měli být vědomi toho, že právní řád České republiky 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,
- dalšími ústavními zákony,
- zákony a zákonnými opatřeními Senátu,
- podzákonnými právními předpisy (nařízení vlády, vyhlášky ministerstev a mnoho dalších)
- mezinárodními smlouvami podle čl.10 Ústavy České republiky¹².

¹⁰ Srov. LÁSKOVÁ, A. Internetové poradenství v kontextu linek důvěry. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 12-13.

¹¹ Srov. ŠKUREK, M. Proč (ne)mám rád internetové poradenství? In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 95.

Internetové poradenství spadá do kategorie sociálních služeb, které vymezuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. Základním požadavkem zákona je, aby došlo ke kontaktu klient versus poradce, což splňují všechny formy internetového poradenství. Jiné požadavky zákon ani prováděcí předpisy nestanovují. V zákoně je pouze uveden rozdíl mezi základním a odborným sociálním poradenstvím, co do obsahu a náplně poradenského procesu. Zákon nestanovuje způsob poradenského procesu, či jiný kvalitativní požadavek na poradenství. Internetové poradenství se dokáže stejně dobře uplatnit jak v základním, tak i odborném poradenství.

Internetové poradenství tak lze považovat dle zákona o sociálních službách za oprávněnou formu poradenské práce, i když jeho formy jsou nové a často nejsou do stávajícího systému třídění a kategorizací zařaditelné. Zákon s takovými podobami poradenství primárně nepočítal.

Zákon o sociálních službách vnesl organizacím povinnost registrovat se a poskytovat klientům takové služby, které zná. Internetové poradenství tak umožňuje organizacím poskytovat více sociálních služeb zároveň. Svoji pozici si stále stabilizuje, ale je plnohodnotným nástrojem poskytování sociálních služeb. Nejsilnější pozici v poskytovaném poradenství přes internet mají linky důvěry. Silnou stránkou je jejich společná filozofie, pracovní postup i jejich rozmístění.

Ideální stav nastává, pokud na službu internetové poradenství navazují další sociální služby, nejlépe již v osobním kontaktu klient – poradce.

¹² Srov. ŠKUREK, M. Proč (ne)mám rád internetové poradenství? In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 95-97.

¹³ Srov. HORSKÁ, B - LÁSKOVÁ A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 60-62.

Službu IP mohou kvalitně poskytovat nejrůznější sociální zařízení. Přes občanské poradny, azylové domy, krizová, intervenční centra pro manželské, rodinné poradny a další organizace.¹³

Dle Láskové stojí internetové poradenství na těchto základních pěti principech:

- anonymita klienta,
- snadná dostupnost sociální služby,
- bezpečí klienta,
- nezávaznost – klienta poskytnutí IP k ničemu nezavazuje,
- trvanlivost – text dotazu i odpovědi si lze znovu kdykoliv přečíst, opravit jej, vrátit se k němu.¹⁴

Sklenářová doplňuje tyto principy o možné další:

- informovanost a kompetentnost (i)poradců,
- zachování empatického a nepředpojatého přístupu v e-komunikaci,
- taktní jednání a úcta k tazatelům,
- zohlednění neverbálních signálů – v iporadenství tzv. „čtení mezi řádky“,
- partnerský a individuální přístup ke klientovi.
- Iporadce by se měl distancovat tzv. „pseudochápajících reakcí“.
- Iporadce by měl dodržovat vymezené hranice iporadenského procesu, měl by se vyvarovat (proti)přenosu.
- Iporadce by měl ovládat metody vedení poradenského procesu psanou formou.
- Na klienta by neměl být vyvíjet tlak vzhledem k času, i ostatním pracovním povinnostem iporadce.
- Poradce by si měl uvědomovat haló efekt – např. neměl by posuzovat klienta podle množství chyb v dotazu.

¹⁴ Srov. HORSKÁ, B - LÁSKOVÁ A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 35-36.

- Iporadce by měl umět pracovat se špatnými zprávami i klientovými pocity, jež je ruku v ruce doprovázejí.

Sklenářová také pokazuje na specifickou oblast iporadenství, tj. svépomocné diskuze a fóra. Přestože jsou odborníky často zatracována, Sklenářová uvádí v souvislosti s iporadenstvím jejich výhody:

- bezplatnost,
- anonymita,
- snadná časová i místní dostupnost,
- rady, jež se mohou v praxi osvědčit,
- jednodušší on-line setkání se s lidmi, které tíží stejný či obdobný problém,
- rychlá dostupnost informací.¹⁵

Škurek uvádí další principy IP, které vycházející ze zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- univerzálnost,
- individuální přístup ke klientům,
- respektování svobodné volby klientů,
- nezávislost a nestrannost,
- týmová spolupráce,
- podpora k nezávislosti a odpovědnosti klientů,
- aktivní pomoc,
- asistence...aj.

¹⁵ Srov. SKLENÁŘOVÁ, K. Poradenství přes internet, nebo osobně? A co svépomocné poradny? In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 24-25.

Jelikož zákon o sociálních službách tyto principy nespécifikuje, vyvstala potřeba vzniku iKodexu pro službu IP. Tento dokument je ale právně nezávazný a orgány veřejné moci nevytíkatelný.¹⁶ (blíže v kapitole Etika).

Co může internetové poradenství svým klientům poskytnout.

Jeho snahou je vytvořit nový prostor pro komunikaci mezi klientem a poradcem, který přispěje k vyřešení klientova problému.¹⁷ Internetové poradenství může být vhodným prvním kontaktem pro klienta, díky němuž klient získá důvěru v odborné služby a může dále pokračovat v řešení své situace. Internetové poradenství by mělo poskytovat ověřené informace. Též by mělo poradenství klientovi předložit více variant řešení jeho situace, mělo by mu poskytnout širší náhled na danou věc a motivovat ho k aktivnímu podílení se na řešení svých problémů.¹⁸

Iporadce může prostřednictvím internetového poradenství klientovi nabídnout emoční podporu, např. vyjádřit mu pochopení a ocenění. Může mu též při poradenském procesu potvrdit jeho pocity a prožívání. Naopak skrze službu internetové poradenství v e-mailové formě, nelze klientům nabízet univerzální rady na řešení jejich situace, nahrazovat jejich přirozené prostředí, suplovat klasickou psychoterapii, či diagnostikovat klienta i s jeho problémem, též nelze jasně objasňovat příčiny klientových problémů.¹⁹

Předchůdci internetového poradenství

Určitém předchůdcem internetového poradenství je poradenství písemné, které se nacházelo např. v časopisech *Mladý svět*, *Ty a Já*, *Květy* a dalších. Také

¹⁶ Srov. ŠKUREK, M. Proč (ne)mám rád internetové poradenství? In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 15.02.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 99-100.

¹⁷ Srov. PTÁČEK, L. *Záleží na každém slově*. [online]. [cit. 17.03.2014]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=zalezinakazdemslove>.

¹⁸ Srov. tamtéž, s. 81-83.

¹⁹ Srov. HORSKÁ, B - LÁSKOVÁ A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 80-83.

dopisy, adresované konkrétním institucím (Modrá linka), byly předchůdci dnešního internetového poradenství.

Počátky iporadenství nacházíme v druhé polovině 90. let, a to v době, kdy se na internetu objevovaly první poradenské služby. Internetové poradenství na linkách důvěry je odstartováno spuštěním portálu LD Ostrava v roce 1997. Postupně se přidávaly k iporadenství další služby, které neměly charakter linek důvěry, sem se řadí např. InternetPoradna Olomouc v roce 2001.²⁰

Opravdový rozmach internetového poradenství začíná počátkem 21. století, kdy je již běžně užívaný internet jako komunikační médium. V tomto období i letech následujících, je internetové poradenství nestálé a nepřehledné. Internetové poradenství vznikalo zdola, z iniciativy samotných poradenských pracovníků nebo organizací.²¹

Nabídka IP často vznikala na základě potřeby, přizpůsobit se novým trendům, technickému pokroku a rozvíjejícím se komunikačním možnostem.²² Tato činnost nebyla nikde ohlašována, jelikož nebylo kde. V současné době, protože se přímo na IP nevztahuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, je situace stále nepřehledná. IP nepodléhá žádným závazným pravidlům, dostatečně se jí nevěnuje mnoho odborné literatury, nečerpá zkušenosti ze zahraničí. Nepřehlednost odráží povahu IP, která se často dotýká nejrůznějších tematických oblastí, které se mnohdy překrývají. K pozitivnímu posunu došlo v posledních letech, kdy se v roce 2010 pod záštitou Modré linky uskutečnila první konference, zaměřená na problematiku IP, v roce 2011 proběhla pod záštitou IP Olomouc konference druhá.²³

²⁰ Srov. HORSKÁ, B - LÁSKOVÁ A - Ptáček L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 50-58.

²¹ Srov. VESELSKÝ, P. *Pomáhající poradenství na českém internetu*. [on-line]. [cit.2.01.2014].

Dostupné z: <http://www.helpnet.cz/inspo/inspo-2012/textove-prispevky/52420-3>

²² Srov. PTÁČEK, L. *Služba internetového poradenství jako nástroj práce s klientem*. [online].

[cit. 16.02.2014]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/103188/fss_b/Bakalarska_prace_leden_2007.pdf

²³ Srov. VESELSKÝ, P. *Pomáhající poradenství na českém internetu*. [on-line]. [cit. 02.01.2014].

Dostupné z: <http://www.helpnet.cz/inspo/inspo-2012/textove-prispevky/52420-3>

1.3 Příklady zahraničních zkušeností s IP

Rakousko: územně nám nejbližší stojí Rakousko, přičemž v oblasti internetového poradenství spolupracuje s Modrou linkou o.s. tísňová linka Telefonseelsorge, která nabízí svým klientům bezplatné a celodenní telefonické poradenství. Od roku 1995 nabízí službu ve svých třech diecézích, potažmo spolkových zemích i e-mailové poradenství. Služba internetové poradenství postrádá stejně jako u nás zastřešující organizaci, vedení, či vzájemnou hierarchii. Funguje pouze na dobré spolupráci mezi všemi poskytovateli. Matejka uvádí podněty, které je k zavedení internetového poradenství přivedly:

- Osobně nezná nikoho pod 60 let, kdo by nepoužíval internet, více jak 50% lidí důchodového věku vlastní počítač.
- Telefonseelsorge má zkušenosti s poradenstvím v krizích či těžkých životních situacích, těchto zkušeností chtěla organizace využít i v on-line prostředí. Toto rozhodnutí umocňoval fakt, že na internetu funguje řada nereseriózních poraden. Tamní poradci navíc umí komunikovat na základě zkušeností z telefonické krizové intervence bez smyslových vjemů.

Telefonseelsorge, stejně jako instituce poskytující IP, si uvědomuje, že e-mailové poradenství nelze užít při řešení akutních životních krizí. V tomto případě se snaží motivovat klienta k osobnímu, telefonickému kontaktu nebo se ho snaží odkázat na jiné zařízení, které by na klientův problém reagovalo okamžitě. Princip IP je obdobný jako v Česku. Klient napíše svůj dotaz do formuláře na webových stránkách organizace a odešle ho. Pro větší bezpečnost komunikace je klientovi nabídnuto, že budou odeslaná data zašifrována.

Rakouská Telefonseelsorge spolupracuje přibližně s 800 dobrovolnými poradci, kteří musí mít zkušenosti s telefonickým poradenstvím, poradenstvím v těžkých životních situacích, musí se účastnit 1x v měsíci supervizní skupiny, absolvovat v průměru 1 rok školení a účastnit se dalšího vzdělávání. Poradci např. absolvovali vzdělávací kurz pro on-line poradenství (*Ausbildungskurs On-line*

*Beratung nach Richtlinien der deutschen Gesellschaft für On-line Beratung*²⁴), který je možné absolvovat v Německu a který jim přijela představit jejich kolegyně Birgit Knatz.

Je vhodné zmínit, že odpovědi jsou klientovi odesílané za "tým poradny", aby byla chráněna jména dobrovolných spolupracovníků, kdežto např. v o.s. InternetPoradně Olomouc jsou dotazy odesílané výhradně s podpisem každého dobrovolníka.

Telefonseelsorge zodpověděla od roku 2001 přibližně 3000 e-mailů a často se setkává s vyjádřením klienta: „Dobře, že Vám mohu napsat, nikdy bych se neodvážil zavolat.“ Budoucí snahou Telefonseelsorge je využít k on-line poradenství i jiné možnosti sociálních sítí a v případě společného projektu rakouských institucí rozšířit standard šifrování klientských dat.²⁵

Slovensko: první internetové poradny v on-line prostředí vznikly v letech 1998–1999, a to na velkých internetových portálech pokrývajících nejrůznější oblasti. V začátcích 21. století začaly poskytovat internetové poradenství i malé organizace, např. specializovaná občanská sdružení. V roce 2000 vznikla první internetová poradna v rámci linky důvěry. Od roku 2004 přibylo poskytovaného on-line poradenství, často bylo ale omezené na pouhé předání informace. V současné době zažívá svůj rozmach v on-line prostředí placené psychologické poradenství.

Internetové poradenství se na Slovensku rozvíjí stejně jako u nás - dynamicky a živelně. Chybí zde zastřešující organizace, etický kodex, legislativa, která by zohlednila specifika on-line komunikace i samotného virtuálního prostředí, stejně tak postrádá specifické vzdělání pro poradce. Neexistuje jednotná terminologie. „*Etické kódexy pre dištančné poradenství majú vypracované na*

²⁴ Srov. KNATZ, B. *Ausbildungskurs On-line Beratung nach Richtlinien der deutschen Gesellschaft für On-line Beratung (DGOB)*. [on-line]. [cit. 20.03.2014]. Dostupné z: http://www.birgit-knatz.de/wp-content/uploads/2013/03/Ausschreibung_2014.pdf

²⁵ Srov. MATEJKA, M. O čtení mezi řádky – internetové poradenství/Internetové poradenství v Rakousku. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství*. Sborník příspěvků z II. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, 23-32.

Slovensku len detské linky.“ „...ukazuje sa, že...v mailoch riešime závažné osobnostné, emocionálne, či rodinné problémy.“²⁶

Budoucnost IP spatřuje autorka ve stanovení etických principů a standardů práce IP, vzniku zastřešující organizace, legislativního rámce i doplňkového vzdělání pro iporadce.²⁷

1.4 Výhody a nevýhody poradenství přes internet

Nevýhody internetového poradenství

Nevýhodu poradenství prostřednictvím internetu může být nedostatek podnětů a interakce tváří v tvář. V internetovém poradenství nemůže poradce pro svoji poradenskou práci využít neverbálních a paralingvistických projevů klienta. To, co nám sdělují tyto projevy v osobní komunikaci, se stává v internetovém poradenství neuchopitelné.

V poradenství přes internet může také snáze dojít k narušení důvěrnosti komunikace mezi poradcem a klientem. Při osobním kontaktu klienta s poradcem může dojít k selhání pouze ze strany odborníka, kdežto při elektronické komunikaci vyvstává rizik víc. Jde jak o technické zabezpečení poradce i poradny, které může selhat, tak může vzniknou problém s technickým vybavením i zabezpečením na straně klienta. Těžko lze odhadnout, jak vysoce má zabezpečený přístup ke své e-mailové poště klient, jestli se k jeho korespondenci nemohou dostat další členové rodiny, případně zaměstnavatel. Vyvstávají i další rizika spojená s užíváním internetu²⁸, mimo jiné sem spadá fenomén tzv. "černé díry", kdy e-mailovou zprávu nelze odeslat nebo dojde k jejímu odeslání, ale příjemce ji nedostane. Pokud se nedočkáme odpovědi, neměli bychom hned propadat paranoidním myšlenkám, ale měli bychom si tyto nedostatky v internetové

²⁶ Srov. LOVAŠOVÁ, D. Internetové poradenstvo na Slovensku: história, súčasnosť a perspektíva. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství*. Sborník příspěvků z II. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, s. 36.

²⁷ Srov. tamtéž, s. 33-38.

²⁸ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 78-79.

komunikaci uvědomovat. Dochází pak k mnoha zbytečným nedorozuměním a sporům.²⁹

Další nevýhodou e-komunikace je to, že má odborný poradce k dispozici pouze napsaný text, tudíž pracuje pouze s domněnkami a hypotézami v nepřímé komunikaci s klientem. Na jedné straně nemusí klienti uvádět pravdu, na druhé straně poradce ztrácí možnost doptávat se na okolnosti situace. V tomto případě je třeba mít výše uvedené na paměti a zvažovat, jaké rady a doporučení klientovi předložíme. Pracovník může přehlédnout naléhavost v textu (vysoké riziko sebevraždy), může dojít ke vzájemnému špatnému pochopení textu.

Z pohledu práva je internetové poradenství problematičké, protože e-mailová komunikace překračuje státní hranice, což dokládá tvrzení Ptáčka: „*Své místo mají i e-maily přicházející ze zahraničí.*“³⁰

Internetové poradenství prostřednictvím e-mailu nemusí být vhodné pro všechny. Zejména pro ty, kterým nevyhovuje psaná forma komunikace. Dále je nevhodná pro osoby s vážnými duševními poruchami, mezi které patří schizofrenie nebo maniodepresivní poruchy. Též pro lidi užívající psychofarmaka je vhodnější komunikace face to face.³¹

Výhody internetového poradenství

Výhodou poradenství přes internet je jeho flexibilita. Poradenství je dostupnější pro klienty z hlediska časového, geografického, i pro ty, jimž jejich životní situace neumožňuje pravidelné návštěvy poradny.

K výhodám patří bezesporu to, že se klienti poradcům rychleji odhalují a svěřují jim i velice osobní problémy, jež by při komunikaci face to face neotevřeli. Internetové poradenství láká více klienty stydlivé, ty, jež prošli velkým osobním traumatem, nebo by osobní poradenství sami ne zvolili (lidé extrémně

²⁹ Srov. PÍRKO, M. *Proč je komunikace na internetu jiná?*. [online]. [cit. 15.03.2014]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/psychologicke-aspekty-internetove-komunikace/>.

³⁰ Srov. PTÁČEK, L. *Přes internet se radí hlavně dívky*. [online]. [cit. 17.03.2014]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=presinternetseradi>.

³¹ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 78-79.

obězí, lidé s různými fyzickými deformacemi a další). Výhodou je též bezbariérovost internetového poradenství a jeho anonymita.³²

Takováto komunikace je pohodlnější. Obě komunikující strany mají více času, aby si diskutované téma promyslely, a tím se diskuze stala jasnější. Výhodou on-line pomoci je také rychlost, která je často větší než ta reálná. On-line prostředí může pomoci klientům např. při sociálních fobiích. Klient může zkoušet překonávat své problémy ve virtuálním prostředí, poté naučené může zkusit přenést do reality.³³

1.5 Internetové poradenství ve vztahu k právu

Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů tak, aby bylo zachováno právo každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromí.

Pro účely tohoto zákona se rozlišuje mezi údaji osobními, citlivými a anonymními.

- *Za osobní údaje* se považují takové informace, které lze přímo či nepřímo identifikovat, ať už se jedná o čísla, kódy, jeden či více subjektů, které jsou specifické pro danou osobu. Mohou se vztahovat k její fyzické, fyziologické, psychické, ekonomické, sociální, kulturní či jiné identitě.
- *Citlivým údajem* je údaj, který vypovídá o národnostním, etnickém, rasovém původu člověka. Jeho politických postojích, náboženství, filozofickém přesvědčení, jeho zastoupení v odborových organizacích aj. Také biometrický údaj, na jehož základě můžeme osobu identifikovat, je citlivým údajem.
- *Anonymní údaj* je takový údaj, který nelze v původní formě ani po zpracování vztáhnout k žádnému subjektu či dalším údajům.³⁴

³² Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 79-80.

³³ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 85-86.

³⁴ Srov. *Zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů*. [online]. [cit. 16.02.2014]. Dostupné z: https://www.uouu.cz/vismo/zobraz_dok.asp?id_ktg=1261&p1=1261.

Ochraně osobních údajů na poli internetového poradenství je třeba věnovat zvýšenou pozornost vzhledem k větším rizikům plynoucím z užívání internetu. S problematikou ochrany osobních údajů též souvisí problematika zpracovávání a uchovávání poskytnutých dat, dále povinnost mlčenlivosti.

Povinnost mlčenlivosti upravuje §15 téhož zákona. Na jeho základě jsme povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které jsme se během výkonu své práce dozvěděli. Mlčenlivost je trvalá, tudíž platí i po skončení našeho pracovního poměru. Též se vztahuje na studenty i jiné osoby vykonávající v daném zařízení praxi, stáž či výzkum. Povinností organizace je uzavřít s třetími osobami smlouvu o rozsahu, přístupu a způsobu jejich seznamování se s danými informacemi.

Zákon též nezbavuje tzv. oznamovací povinnosti a podle zvláštních předpisů povinnost poskytnou příslušné informace orgánům činným v trestním řízení. Povinnost mlčenlivosti upravuje také zákon o sociálních službách, kde je uvedeno, že mlčenlivosti nás může zprostit pouze osoba, ke které se mlčenlivost váže. Pokud je tato mlčenlivost porušena, hrozí danému člověku sankce, a to až do výše 50 000 Kč.

Pokud není poradna registrovaným zpracovatelem osobních údajů, dle §13 výše uvedeného zákona, musí získaná data zabezpečit proti přístupu neoprávněných osob k nim, proti jejich neoprávněnému zcizení, přenosu nebo ztrátě disku, na kterém jsou data uložena. Pokud pracoviště daná data uchovává, musí zabezpečit jejich archivaci.

Při písemné komunikaci s klientem získává poradna informace počátkem doručení e-mailu na svůj server. Poradna neručí za přenos informací do doby doručení e-mailu na svůj server. Poradenské pracoviště je povinno dokumentovat a evidovat postupy a ochranná opatření, která v této oblasti učiní. Většina informací, se kterými poradna nakládá, má charakter anonymních údajů.

V této oblasti se může zdát problematická e-mailová adresa klienta. Jak uvádí ve své knize Horská, Lásková a Ptáček: *„Dle výkladu Úřadu pro ochranu osobních údajů adresa antonin.dvorak@centrum.cz osobním údajem není – adresu si může zřídit kdokoli a nic nevyovídá o jejím držiteli. Naopak ale e-mailová adresa přidělená zaměstnavatelem, která obsahuje jméno a příjmení*

*držitele a konkrétní název firmy (např. antonin.dvorak@knihy-slou.cz) již je osobním údajem, protože minimálně určitý okruh lidí (např. okruh zaměstnanců) může danou osobu identifikovat.*³⁵

Pro zpracování osobních údajů je nutný souhlas klienta. Ten musí být informován o způsobu zpracování podaných informací, jejich uchování, archivaci a dalších souvislostech. Od této povinnosti je upuštěno v momentě, kdy poradna zpracovává informace v situacích ohrožení života či zdraví klienta. V tomto případě je poradna povinna zpracovávat a uchovávat informace jen po dobu nezbytně nutnou. Následně jsou data anonymizována či zlikvidována. Anonymizovaná data jsou zbavena osobních a citlivých prvků, tudíž není na jejich základě možné klienta identifikovat, data tak získávají obecný charakter.

Současný trestní zákoník č.40/2009 Sb. stanovuje formu trestné činnosti nepřekážení trestného činu a neoznámení trestného činu. Zákon stanovuje okruh trestných činů, stejně tak způsob potrestání.

Oznamovací povinnost máme vůči Policii ČR i státnímu zástupci. Na oznamovací povinnost se nevztahuje mlčenlivost.

Policie ČR zatím nezaujímá jednoznačný postoj k tomu, je-li e-mailová korespondence hodnověrným zdrojem informací. Některé složky činné v trestním řízení ho za hodnověrný zdroj informací považují, jiné ne.

Pokud internetové poradně vznikne tzv. oznamovací povinnost, je důležité, aby informace byly postoupeny při zachování základních etických pravidel. Pokud už klient s předáním informací nesouhlasí, měla by ho poradna o tomto kroku předem informovat.

Policie ČR může požádat internetovou poradnu o součinnost v trestním řízení a požadovat poskytnutí relevantních informací. Rozsah informací by měl být nezbytně nutným pro řešení dané věci. Organizace je povinna zdokumentovat, jak a komu byly informace podány. Základním pravidlem tzv. oznamovací povinnosti a poskytování součinnosti je zásada písemné komunikace na obou stranách tak, aby byly chronologicky dohledatelné informace ohledně procesu, zjišťování daného skutku, rozsahu poskytnutých informací a pracovníků, kteří se

³⁵ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 131.

na celé věci podíleli. Pro tento proces není nutné poskytovat původní materiály, například e-maily klientů, ale pro zachování povinnosti stačí orgánům v trestním řízení poskytnout výpisy z dokumentace klientů, které poradna vede.

Právní oblast a její aspekty představuje pro internetové poradny i pomáhající profese velmi citlivou oblast. Základním kritériem práce by měla být maximální bezpečnost a pomoc klientovi v jeho obtížné životní situaci, při zachování profesních zásad kvalitního poradenství.³⁶

1.6 Formy internetového poradenství a typologie e-mailových dotazů

Formy poskytování iporadenství

Lásková uvádí na základě zkušeností Modré linky o.s. tyto formy IP: e-mail, Web message systém, chat, VOIP a videokonference.³⁷

V podstatě obdobné dělení představuje Herzogová z Iporadny Olomouc, která člení IP dle použitých prostředků ke komunikaci na:

- Webové rozhraní, které dále dělí na veřejnou a neveřejnou oblast,
- e-mail,
- písemný chat,
- audiochat (Skype, VOIP),
- videochat (Skype).

Dále rozlišuje webové poradenství stejně jako Horská, Lásková a Ptáček na aktivní a pasivní.³⁸

³⁶ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 128-134.

³⁷ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 37.

³⁸ Srov. HERZOGOVI, I. *Internetové poradenství v praxi – některé legislativní aspekty*. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 15.01.2014].

Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 106-107.

Formy internetového poradenství:

- **E-mailová forma** – Tato komunikace probíhá tzv. offline. Klient pošle svůj dotaz do internetové poradny a poradna do určité doby, kterou má stanovenou, dotaz zodpoví. E-mailová forma iporadenství je u nás nejrozšířenější.

Tuto formu komunikace podle Marthy Ainsworth využívají klienti, kteří rádi píšou nebo mají nedostatek času. E-mailové poradenství je nejvíce zmapované, a to z hlediska metodiky i odborných výcviků. Organizace s ní mají nejvíce praktických zkušeností.

- **Web-based message systém** – je obdobou e-mailového kontaktu, klient pošle svůj dotaz prostřednictvím formuláře, který je součástí webových stránek provozovatele internetové poradny. Komunikace probíhá pouze na stránkách provozovatele Iporadny. Pro vložení dotazu i vyzvednutí si odpovědi, potřebuje klient registrovaný login a heslo.

Tato forma komunikace je využívána v zahraničí i u nás jen okrajově, přesto, že jde o bezpečnější formu komunikace, kterou zabezpečuje přihlašovací jméno a heslo.

- **Chat** – komunikace probíhá reálně, tedy online. Jedná se o elektronickou obdobu rozhovoru.

Při této formě komunikace, komunikují klient a odborník v reálném čase. Lze využít možnosti komunikovat přes programy Skype, ICQ nebo vytvořit na stránkách provozovatele chatroom, do něž se klient přihlásí přes svoji přezdívku. Pro chatroom musí být internetové stránky provozovatele naprogramovány. Druhá forma komunikace je více preferována z hlediska zachování anonymity klienta. Poradna neovlivní, jak má klient nastavenou anonymitu v daných programech. I když chat umožňuje poradci komunikovat s více klienty najednou, upřednostňuje se komunikace pouze s jedním klientem. Pokud poradce komunikuje on-line s více klienty najednou, měli by o tom být informováni. Pokud o tom klient informován není, dotýkáme se etických hranic. Též je otázkou, jaká je pozornost poradce při komunikaci s více klienty najednou. Pro poradnu je tato forma

komunikace časově i finančně náročná, proto mají poradny pro chatování vyhrazenou dobu nebo určeného jednoho pracovníka.

Pokud je stanovená doba pro chat, nevýhodou je, že to nemusí být doba, kdy klient zrovna radu potřebuje.

- **VOIP** (Voice over internet protocol) – jedná se o telefonování přes internet. K dané komunikaci se nejčastěji používá ICQ nebo Skype. Výhodou telefonování přes Skype je bezplatnost, kterou můžou klienti také zneužívat a neomezenost hovoru. Naopak si je třeba uvědomit, že program není určen pro tísňová volání a během komunikace může kolísat kvalita zvuku. Výhodou je, že je komunikace šifrovaná. Protože se jedná o komunikaci s přenosem hlasu, nechybí pro tuto práci školení odborníci.
- **Videokonference** – obdoba komunikace tváří v tvář. Dochází k přenosu obrazu komunikujícího i jeho hlasu. Jde o aktuální, pozvolna se rozvíjející službu. Pro tuto službu je již třeba rychlejšího připojení k internetu. Výhodou, ale zároveň i nedostatkem může být vzájemný obraz komunikujících. Jednak může dojít k snadnějšímu navázání poradenského vztahu. Na druhou stranu dochází ke snížení klientovy anonymity. Právě to může být důvodem, proč jsou e-mailové kontakty s poradci ty nejčastější.³⁹

Typologie e-mailových dotazů

Tato typologie vychází především ze zkušeností občanského sdružení Modrá linka o.s. Dané typologie se drží i ostatní organizace včetně olomoucké InternetPoradny.

Přesto, že je každý klientův e-mail originální, a zrcadlí jeho jedinečnou osobnost a jeho situaci, je potřeba tuto korespondenci třídit a kategorizovat podle základních charakteristik a znaků. Pokud by se tyto e-maily netřídily, staly by se

³⁹ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 37-41.

špatně zpracovatelným, nečitelným pro poradenského pracovníka a přispívaly by k jeho dezorientaci.

Typologie e-mailů přispívá k základní orientaci pracovníka v klientově problému. Na základě této typologie může poradce zvolit strategii, která přispěje ke kvalitnímu zvládnutí celé poradenské situace. Tato typologie se inspirovala obdobnou typologií telefonických kontaktů, které se používají na linkách důvěry. Tato typologie e-mailů je stabilní, flexibilní a odpovídá elektronické komunikaci poradce s klientem.

E-mailová korespondence se dělí do čtyř kategorií. *Informativní e-mail* zastupuje první kategorii, druhou zastupuje *testovací a zneužívající e-mail*, třetí *naléhavý e-mail* a čtvrtou kategorii zastupuje *e-mail poradenský*.

Jednotlivé kategorie e-mailových kontaktů nejsou striktně vymezeny. Kontakty mají mnohdy společné body, na základě kterých nabývají nejrůznějších podob, a tak hranice mezi nimi je nejednoznačná. Typologie je velmi flexibilní.

INFORMATIVNÍ E-MAIL patří do kategorie nejjednodušších a nejtransparentnějších kontaktů. Jejich zpracování trvá nejkratší dobu. Zároveň neznamenají faktické a jednoduché poskytnutí informace. Nebezpečí spočívá v tom, že bychom mohli přehlédnout nejednoznačnou klientovu zakázku a tím bychom ji mohli věnovat méně času a uskutečnit tak nedostatečnou intervenci. Informativní e-maily se mohou kromě své čisté podoby přibližovat všem ostatním typům kontaktů.

Pokud jde o kontakt, který je na pomezí dvou kategorií, musí pracovník rozlišit dominantní zakázku klienta. Zde se jedná o zisk informace.

Při zodpovídání těchto typů kontaktů musí mít organizace nastaveny hranice, které informace ví a které přesahují její rozsah působnosti. Dále musí disponovat faktickými informacemi a kontakty. Udržovat danou informační databázi a zajistit dostatečnou informační vzdělanost všech pracovníků týmu je pro poradnu časově náročné. Tudíž je poskytování informativních e-mailů výrazným závazkem poradny vůči klientům.

Zpracovávání informativních e-mailů je závislé na kontextu, ve kterém je služba internetové poradenství nabízena. Například u sociálně právních poraden je

důležitým kontextem věcnost, pragmatičnost a potřeba přesnosti poskytovaných informací. U linek důvěry je kladen důraz na práci s klientovou anonymitou, pocitem osobního bezpečí a další.

Informativní e-mail může sdělit kromě požadované informace klientovi i to, kde hledat další, případně, jak je získat.

Rizikem u těchto odpovědí je přemíra poskytnutých informací klientovi. To může vést k jeho dezinformaci a zmatení. Informace poskytnuté internetovou poradnou by měly klientovi přinášet stabilitu, jistotu a jeho snadnější orientaci v jeho situaci.

Dalším rizikem je, že dojde k navázání klienta na službu internetové poradny. Jedná se o případy, kdy klienti přestanou využívat další možné informační zdroje a poradna se stane klientovým on-line slovníkem, encyklopedií nebo poradcem. V tomto případě je oprávněné odkázat klienta pro další informace na jiné zdroje.⁴⁰

Lásková uvádí následující **příklad informativního e-mailu**: „*Poradte mi, jak mám odmítat přehlídky v prádle, hrozně se stydím. Taťána Kuchařová, Miss World 2007.*“⁴¹

TESTOVACÍ E-MAIL. U testovacího e-mailu je nutné brát klientovu situaci vážně a reálně. Pracovník by měl daný dotaz zodpovědět se vší vážností. Klient tak dostane od pracovníků zpětnou vazbu, že je pracoviště kompetentní, problém nebagatelizuje a je hodnověrné. Pokud se dotaz vymyká faktické pravdě, měl by pracovník poukázat na faktické nesrovnalosti. V tomto případě dotazů klient potvrzuje, že má zájem s poradnou spolupracovat, a může svůj problém otevřít při dalším kontaktu s poradnou.⁴²

Příklad testovacího e-mailu: „*Na dětskou linku důvěry se opakovaně obrací 65letá žena, která posílá e-maily, které mají běžně rozsah 10 normostran s textem,*

⁴⁰ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 84-102.

⁴¹ Srov. LÁSKOVÁ, A. *Internetové poradenství v kontextu linek důvěry*. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 04.02.2014].

Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s.10.

⁴² Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 88-92.

ve kterém si stěžuje na současné poměry a chválí komunistické období v České republice. Na odpovědi pracovníků vůbec nereaguje, ale pokračuje v zaslání těchto e-mailů 20x do měsíce.⁴³

U ZNEUŽÍVAJÍCÍCH E-MAILŮ se naopak prostor pro další komunikaci mezi klientem a pracovníkem uzavírá, pokud klient není ochoten respektovat hranice, formy, rozsah, obsah a komunikace, jež má poradna vymezeny. O typu kontaktu rozhoduje pracovník/ poradna. Případy testovacích a zneužívajících e-mailů se ve statistikách objevují zřídka, ale realita může být jiná. Mnoho testovacích e-mailů může být zodpovězeno jako poradenský nebo informativní e-mail. Tímto typem kontaktu klient dokládá, že o pomoc poradny nemá opravdový zájem. Ke kontaktu ho vedou jiné pohnutky, např. zájem překračovat vytyčené hranice stanovené internetovou poradnou.⁴⁴

Příklad zneužívajícího e-mailu: „Ahoj, je mi 16 let, jmenuji se Erika. Bydlím s mámou v Líšni. Už dva roky se řežu do rukou i do nohou. Včera jsem to řekla mámě, chci s tím skončit a hledáme, kam mám zajít, za jakým doktorem nebo tak. Znáte někoho dobrého? Víím, že sama to nezvládnou, to už jsem mockrát zkoušela . Držte mi pěsti. Eri.“⁴⁵

PORADENSKÉ E-MAILY představují náročný proces. Vyžadují kreativitu poradenského pracovníka, uplatnění mnohých dovedností, znalostí. Je třeba dobře pojmenovat klientovu zakázku, respektovat jedinečnost daného kontaktu i základní pravidla pro práci s e-kontakty. Při práci s poradenskými e-maily se řídíme zásadami, které vedou komunikaci žádoucím směrem.

⁴³ Srov. LÁSKOVÁ, A. Internetové poradenství v kontextu linek důvěry. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 04.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 11.

⁴⁴ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 88-92.

⁴⁵ Srov. LÁSKOVÁ, A. Internetové poradenství v kontextu linek důvěry. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 04.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 11.

Desatero pravidel, které by měl pracovník při zpracovávání odpovědi dodržovat.

1. Práce s informacemi v e-mailu,
2. respektování klientovi zakázky,
3. poskytnutí adekvátní odpovědi klientovi,
4. posilování klientových kompetencí,
5. poskytování rad a práce s nimi,
6. těžiště poskytované pomoci,
7. práce s emocemi,
8. podpora a ocenění klienta,
9. opakované kontakty klientů,
10. hranice a prevence navazování klientů na poradnu.⁴⁶

Příklad poradenského e-mailu: „*AHOJ!!!! To je hrozné proč ??? se to musilo stát. PLÁČU a nemůžu nijak přestat už NIC nebude jako dřív, ach jo. Můj přítel mě opustil a podvedl..... musím furt plakat i teď pláču. Jsem tak UNAVENA, chce se mi spát, prostě to zabalit, zavřít oči a nechat to být.... jak mi to mohl udělat.*“⁴⁷

NALÉHAVÉ E-MAILY. Naléhavost může být časová, tematická, obsahová, nebo emocionální. U těchto e-mailů by měl vzít pracovník v potaz 9 pravidel, jež mu dopomůžou ke kvalitní odpovědi.

1. Časové limity pro odeslání odpovědi,
2. výjimka, porušení standardního pravidla - přednostní řešení kontaktu,
3. práce s emocemi,
4. hledání zakázky,
5. předložení konceptu řešení ze strany poradny,
6. posílení klientových schopností vedoucích ke zvládnutí krize,
7. poukázání na kladné prvky klientovy krizové situace,

⁴⁶ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 92-98.

⁴⁷ Srov. LÁSKOVÁ, A. Internetové poradenství v kontextu linek důvěry. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 04.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 11.

8. přirozené vztahové vazby klienta,
9. kontakt s dalšími odborníky.⁴⁸

Příklad naléhavého e-mailu: „Dobrý den, prosím o radu nebo kam se mám obrátit. Dnes mě opět můj muž vyhazuje z bytu, který je v jeho osob.vlast. Neustále mě upozorňuje kolik mi zbývá min. než mě vyhodí. Došlo i na násilí a je u toho i naše dcera (3). Nakonec odešel do hospody s tím, že mi zbývá jen 43 min. Nemám kam jít a bojím se co bude až přijde...“⁴⁹

1.7 Metodika práce v internetové poradně

Cílem stanovení dobré úrovně pomáhajícího oboru je chránit uživatele před špatnou kvalitou péče a zajistit, aby uživatel předem věděl, co může od poskytované služby očekávat. Snahu o standardizaci provází obava, aby jeho forma nepřevážila nad jeho obsahem, aby se nevytratila z pomáhající profese jedinečnost, která tkví ve vztahu. Pomáhající vztah nelze předepsat, ale jeho únosnou podobu ano. Lze si osvojovat a pěstovat vztahové a postojevé základy oboru. Cílem všech standardů, akreditací a licencí udělovaných zařízením, jež poskytují sociální služby, je chránit klienta před neadekvátními postupy.⁵⁰

Metodika práce internetového poradenství formou e-mailových kontaktů, zahrnuje jak formální, procedurální, tak procesní aspekty. Neméně důležité je při zachování všech postupů v metodice také kreativita, originalita a odbornost poradenského pracovníka.⁵¹

I internetové poradenství jako odborná sociální služba podléhá Standardům kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou formulovány obecně, protože se vztahují na všechny typy sociálních služeb.

⁴⁸ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 99-102.

⁴⁹ Srov. HERZOGOVÁ, I. Internetové poradenství v praxi – některé legislativní aspekty. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 01.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 112.

⁵⁰ Srov. BAŠTECKÁ, B – GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*, 323-324.

⁵¹ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 103.

Vyjadřují, co se v současné době od dobré sociální služby očekává. Vyjadřují představu, jak by měla vypadat kvalitní sociální služba.⁵²

Internetové poradenství podléhá následujícím Standardům kvality sociálních služeb, které se dělí na požadovaná kritéria či sub-kritéria:

1. *„cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,*
2. *ochrana práv osob,*
3. *jednání se zájemcem o sociální službu,*
4. *smlouva o poskytování sociální služby,*
5. *individuální plánování průběhu sociální služby,*
6. *dokumentace o poskytování sociální služby,*
7. *stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,*
8. *návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje,*
9. *personální a organizační zajištění sociální služby,*
10. *profesní rozvoj zaměstnanců,*
11. *místní a časová dostupnost poskytované sociální služby,*
12. *informovanost o poskytované sociální službě,*
13. *prostředí a podmínky,*
14. *nouzové a havarijní situace,*
15. *zvyšování kvality sociální služby.“⁵³*

V těchto souvislostech poukazuje Majer na možné etické problémy, které mohou při poskytování služby internetového poradenství vzniknout.⁵⁴ (blíže v etické části práce).

⁵² Srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb*. V platném znění k 26.10.2009. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

⁵³ Srov. MAJER, M. Internetové poradenství z pohledu inspekcí kvality sociálních služeb. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 01.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 87-88.

⁵⁴ Srov. tamtéž, 88-94.

Metodika e-komunikace poradce versus klient

E-mailová komunikace je cyklický proces, začínající i končící u klienta. E-komunikace je dělena do 6ti základních kroků.

1. Přijetí dotazu od klienta,
2. vyhledání předchozích klientových dotazů,
3. vlastní práce s klientovou zakázkou,
4. zpracování odpovědi,
5. konzultace zpracování odpovědi,
6. odeslání odpovědi klientovi.

- **Fáze přijetí dotazu od klienta.**

Důležitým aspektem v této fázi je časový limit, který má poradce na zodpovězení klientova dotazu. Kvalitu odpovědi též ovlivňují limity, kolik dotazů poradna zpracovává, jaké je její vytížení. Dále je důležité technické zabezpečení poradce, poradny, aby došlo k ochraně poskytnutých dat klientem. V souladu se Standardy sociální služby musí být předem klient informován o základních pravidlech internetového poradenství, poradny.

- **Fáze vyhledávání předchozích klientských dotazů.**
- **Vlastní práce s klientovou zakázkou.**
- **Zpracování odpovědi.**
- **Konzultace zpracování odpovědi.**
- **Odeslání odpovědi klientovi.**

Každá e-mailová odpověď má svoji danou strukturu, vodítka, podle kterých by ji měl pracovník vytvořit. První pilíř představuje OSLOVENÍ KLIENTA. Jde o první reakci na atmosféru i obsah dotazu. Neměl by chybět pozdrav, jež plynule otevírá prostor pro další text. Každá poradna by měla mít jasná pravidla v tom, jak klienty oslovovat. Jedná se o otázky tykání či vykání, dále jak oslovovat anonymní tazatele, jak oslovovat dospělé, vykat jim jménem či příjmením a mnohé další.

Druhým pilířem pro tvorbu odpovědi je ÚVODNÍ TEXT. Poradce by měl poskytnout klientovi zpětnou vazbu, jak porozuměl jeho sdělení, co považuje za zakázku. Tato zpětná vazba by měla sloužit klientovi k lepší orientaci v odpovědi.

Ujasněním dané zakázky se předchází mnohému nedorozumění, plynoucímu z asynchronní komunikace. Vhodným zpracováním textu je parafráze, ubezpečení klienta, že se obrátil na správnou organizaci, úvodní ocenění klienta nebo verbalizace klientovy zakázky. Poradci by se měli vyvarovat automatizované odpovědi. Tyto prvky by měly nejlépe postupovat v celém prostoru odpovědi, umožňují tak poradci nezůstávat na povrchu problému a lépe text strukturují.

Třetí pilíř představuje samotný KOMENTUJÍCÍ TEXT, čtvrtým pilířem je správné ZAKONČENÍ ODPOVĚDI. Komentující text je zásadním prvkem v celé struktuře odpovědi, klient má od něj největší očekávání. V tomto procesu klient i poradce vzájemně poskytnuté informace kódují i dekodují. Za informaci lze považovat i emoce. Při tomto procesu je riziko zkreslení dotazu či odpovědi, dokonce může docházet i k míjení se klienta s poradcem. Zde má komunikace charakter monologů. Komentující text je tudíž výsledkem kódování poradce, jež zahrnuje zpracování klientových emocí, pochopení zakázky, zaujetí postoje aj.

Zakončení odpovědi nepředstavuje pouze formální ukončení textu a rozloučení se s klientem, ale mělo by odpověď uzavírat do smysluplného celku. Mělo by zde v odůvodněných případech dojít k nabídnutí možnosti dalšího kontaktu s poradnou, či vyslovení tzv. závěrečného přání klientovi. Cílem závěrečného přání je povzbudit klienta do dalších samostatných kroků v řešení jeho situace a snížit tak formální strohost odpovědi. Poradenský pracovník by měl hlídat, zdali je pokračování v komunikaci produktivní či naopak.⁵⁵

1.8 Požadavky kladené na sociálního pracovníka v iporadně a na kamennou poradnu samotnou

Kvalifikační požadavky na poradenské pracovníky v internetových poradnách jsou pouze za určitých předpokladů. Organizace poskytující internetové poradenství musí být akreditována a její služba (internetové poradenství) musí být registrována dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁵⁵ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 103-120.

Pokud internetová poradna není zaregistrovaná jako sociální služba ani akreditována u zastřešující organizace, není vázána žádnými požadavky na kvalitu své služby i samotných pracovníků. Poradenským pracovníkem se tak může stát kdokoli, jak se tak děje v samozvaných poradnách a pseudoporadnách.

Za kvalitní službou musí stát kvalifikovaní a kompetentní poradenští pracovníci. Zákon č. 108/2006 Sb., stanovuje jasné podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka. „*Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.*“⁵⁶ Za sociální pracovníky jsou také považováni pracovníci poskytující krizovou pomoc a sociální poradenství.

Odbornou způsobilostí je minimálně vyšší odborné vzdělání ve stanovených oborech zaměřených na sociální práci. Zákon stanovuje i způsob náhrady potřebného vzdělání předepsanými způsoby. K těmto normám patří i povinnost pracovníků zvyšovat si kvalifikaci.

Poradenský pracovník by měl disponovat kromě odborných předpokladů též lidským přístupem, zahrnujícím empatii, náklonnost a trpělivost k druhým.⁵⁷ Neméně důležité je, aby poradci nechyběla odpovědnost. Jak k sobě samému, tak k okolnímu světu i ostatním lidem. Poradenský pracovník by neměl postrádat prosociální jednání zahrnující empatii, ochotu druhému pomoci, sdílení, snahu prosazovat pozitivní společenské změny a mnoho dalšího. Ideální by bylo, pokud by tak pracovník činil pro dobro samé, ne pouze z profesionálního hlediska.⁵⁸

Kromě výše uvedeného je základním předpokladem poradce pro práci s e-mailovou formou komunikace cit pro jazyk, formulační dovednosti a kladný vztah pro písemné vyjadřování jako takové. Požadavky na praktické dovednosti a emocionální předpoklady jsou následující:

⁵⁶ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ve znění platném k 01.01.2007. [on-line]. [cit.09.03.2014]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf

⁵⁷ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 158-161.

⁵⁸ Srov. JANKOVSKY, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 9.

Praktické dovednosti:

1. technická způsobilost pro práci s počítačovým hardware i software,
2. schopnost zajistit bezpečnost e-komunikace mezi poradcem a klientem,
3. požadovaná schopnost psát na klávesnici.

Emocionální předpoklady:

1. důvěra v počítačové technologie a iporadenství,
2. kladná zkušenost s internetovým prostředím,
3. tolerance k nestabilitě technického prostředí,
4. schopnost vyjádřit emoce v písemné formě,
5. schopnost vytyčit hranice v iporadenském procesu,
6. blízký vztah k virtuálnímu prostoru,
7. dovednost vyjasňovat přesnosti internetové komunikace,
8. schopnost přecházet z práce s klientem face to face do kontaktů prostřednictvím internetu.⁵⁹

Horák dodává, že nároky na poradenské pracovníky neustále rostou, jak z hlediska jejich odbornosti, tak i času.⁶⁰

K tomu se vyjadřuje i Škurek, který považuje fakt, že zákon stanovuje pro sociální pracovníky poskytující základní sociální poradenství max. nutné dosažené vzdělání vyšší odborné, jako zcela nepřijatelný. Dokládá to tvrzením, že i základní poradenství v sobě zahrnuje poskytování informací z právní oblasti, nejen sociálního zabezpečení, což je náročná činnost vyžadující velmi dobrou znalost právních norem. Škurek je přesvědčen, že by právní poradenství mělo spadat pod odborné sociální poradenství, přičemž by jej měli poskytovat sociální pracovníci s vysokoškolským vzděláním, dosaženým min. v bakalářském stupni oboru právo. Tito sociální pracovníci by se měli i nadále vzdělávat, případně by měli být jejich znalosti ověřovány před zkušebními komisemi. Upozorňuje, že celé situaci neprospívá z právního hlediska ani obecná zákonná definice, která

⁵⁹ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 158-161.

⁶⁰ Srov. HORÁK, M. (Legislativní) úskalí nejen internetového poradenství. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 84.

uvádí, že v poradenství může dojít směrem ke klientovi k: „...poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby.“ To s sebou může nést závažné následky, pokud klientovi poskytneme jako poradenští pracovníci nesprávnou a zavádějící informaci. Doporučuje, aby se slovo „poskytnutí informace“ ve vyhlášce č.505/2006 Sb. upřesnilo na slovo poskytnutí mimoprávních informací.⁶¹

Kamenné poradny

Požadavky kladené na kamenné poradny poskytující internetové poradenství lze rozdělit do tří oblastí, a to na oblast *procedurálně – organizační*, *personální* a *provozně – materiální*.

Procedurálně – organizační požadavky na zařízení zahrnují zpracování postupů vedoucích k řešení závažných a frekventovaných problematik klientů. Zahrnují otázky týmové spolupráce, týmový dialog, vedoucí k adekvátní odpovědi klientovi. Práva a povinnosti jednotlivých pracovníků organizace a postupy, přispívající k řešení mimořádných situací vzniklých ve vztahu s klientem.

K *personálním požadavkům* internetových poraden patří: zajištění správce informačních technologií, zajištění supervizora poradny a vedoucího poradny. Spadají sem také požadavky kladené na jednotlivé pracovníky poradny, na jejich dostatečný počet, též by měl být zajištěn profesní rozvoj zaměstnanců vedoucím pracovníkem organizace.

Provozně – materiální požadavky jsou kladeny na místo poradny, optimální je nezveřejňovat její skutečnou adresu, vzhledem k vyšší ochraně dat klientů. Do těchto požadavků spadá základní materiální vybavení poradenského pracoviště, vybavení informačními technologiemi, zajištění bezpečnosti poskytnutých klientských dat a zpracování postupů pro mimořádné situace

⁶¹ Srov. ŠKUREK, M. Proč (ne)mám rád internetové poradenství? In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 101-102.

(výpadek elektrického proudu), týkající se materiálně – technického vybavení poradny.⁶²

1.9 Supervize ve vztahu ke službě internetové poradenství

Hess definuje supervizi jako: „Čistou mezilidskou interakci, jejíž obecným cílem je, aby se osoba supervizora setkávala s osobou supervidovaného za účelem, aby mu zlepšila schopnosti účinně pomáhat lidem.“ Další definice udává, že se jedná o intenzivní individuální vztah mezi supervizorem a supervidovaným, v němž je úkolem supervizora usnadnit rozvoj terapeutických kompetencí supervidovaného.⁶³

Matoušek uvádí: „Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.“⁶⁴

Supervize je specifická metoda podpory změn v organizaci, jejíž základem je dialog a reflexe. Reflexe přináší do práce v organizaci tvořivost, otevírá nové možnosti řešení problému a přináší novou energii mezi pracovníky. Na druhou stranu odkrývá skryté konflikty, odpor nebo chaos v organizaci, které práci brzdí. Účelem supervize je zaměřit se na taková témata, která pracovníky zajímají a jsou pro ně významná. Supervize má naučit pracovníka přijímat dvojznačnost etických dilemat, umět uskutečnit vlastní etická rozhodnutí, naučit se rozhodovat mezi danými skutečnostmi problému, profesními etickými pravidly, vlastními etickými pravidly a uvědomit si dopady svého rozhodnutí na druhé.⁶⁵

Předkládaná témata pro supervizi se vyznačují nejasností a komplexností. Často jsou s nimi propojeny postoje a emoce samotného pracovníka. Pokud převážná část účastníků supervize o změnu skutečně stojí, supervize jim může

⁶² Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 166-177.

⁶³ Srov. HAWKINS, P. – SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 28-30.

⁶⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 349.

⁶⁵ Srov. HAVRDOVÁ, Z. – HAJNÝ, M. A KOL. *Praktická supervize*, s. 56-61.

pomoci nahlédnout na problém z více stran a umožní jim ujasnit si příčiny, následky, různé vztahy a východiska problému.⁶⁶

Supervizní proces by měl poskytnout poradci odborné vedení, reflexi, kontrolu, emoční podporu a podporu jako takovou. Snahou supervize je rozšířit profesní možnosti pracovníka, zároveň u něj předcházet syndromu vyhoření, dát poradci příležitost, jak zpracovat emoční konflikt spojený s výkonem zaměstnání, reflektovat pracovníkovy profesní postoje a mnoho dalšího.

Dnes se stává supervize součástí celoživotního vzdělávání a přináší určité záruky pozitivních profesních změn poradců. Též má vliv na zvyšování kvality a rozvoje služby. Supervizi můžeme rozdělit obecně do několika rovin. Podle zaměření na rozvojovou, případovou, podpůrnou a vzdělávací. Podle předloženého supervidovaného materiálu na přímou a nepřímou. Dále ji dělíme podle míry formálnosti na formální, která se koná v pravidelných intervalech, a neformální, vztahující se aktuálně ke konkrétnímu případu v organizaci. Supervizi lze též dělit podle počtu supervidovaných na individuální, skupinovou a týmovou. V neposlední řadě ji lze rozdělit podle pozice supervizora na externí, interní a intervizi. Též mohou organizace uspořádat supervizní workshopy, které jsou zaměřeny na poradenské pracovníky z internetových poraden.⁶⁷

„Kvalifikační požadavky na práci supervizora v oblasti sociální práce (sociálních služeb) zatím u nás nejsou přesně vymezeny.“, přičemž víme, že bez výcviku v poskytování supervize se supervizor v praxi neobejde.⁶⁸

Kromě standardních kvalifikačních požadavků na pozici supervizora si mohou dané organizace stanovit svá výběrová kritéria. Například brněnská Modrá linka o.s. má pro výběr supervizora stanovená tato kritéria: absolvování výcviku TKL, sebezkušenostní výcvik v rozsahu 500 hodin, supervizní výcvik, minimálně pět let praxe v oboru a osobní aktivní zkušenost s internetovým poradenstvím.⁶⁹

⁶⁶ Srov. HAVRDOVÁ, Z. – HAJNÝ, M. A KOL. *Praktická supervize*, s. 65-73.

⁶⁷ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 146-157.

⁶⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 359.

⁶⁹ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 149.

Napovědět nám o dobré a kvalitní práci supervizora mohou preference a projevy spokojenosti supervidovaných. Za kvalitního považujeme supervizora tehdy, je-li supervidovaným preferován, je-li přijímán jako vyhovující, pracovníci ho mají rádi, důvěřují mu a pozitivně na něj reagují.⁷⁰

V případě internetového poradenství formou e-kontaktů je nejčastěji využívaná pravidelná případová supervize. Lze tak označit každou konzultaci, která probíhá před odesláním klientovi odpovědi. Pokud si pracovník není v odpovědi jistý, může požádat o mimořádnou intervizi a v případech neodkladné odpovědi ze strany poradny (může jít o ohrožení života klienta, jeho zdraví) si může pracovník zažádat o krizovou intervizi.

Nastavení a frekvence supervizi se u jednotlivých organizací poskytujících internetové poradenství liší. Některé organizace poskytující internetové poradenství požadují po svých poradcích, aby povinně prošli intervizi za určité období. Předmětem supervize mohou být jak telefonní kontakty, tak e-kontakty. Poskytovaná supervize může být individuální, případová, podpůrná, rozvojová i vzdělávací. Z intervize pořizují intervídovaní zápis a předpokládá se jejich příprava i stanovení cílů, které od dané intervize očekávají. Takto např. funguje systém supervizi v Modré lince, o.s.

Supervize v internetovém poradenství má i svá specifika. K těmto specifickým patří autenticita předložených materiálů k supervizi, nedochází zde ke zkreslení ze strany supervidovaného. Dále sem patří komplexnost. Supervidovaný má náhled na svoje odpovědi s klientem v celé své šíři i časovém odstupu, kdy může zpětně zhodnotit svoji odpověď klientovi z hlediska jazykového, grafického i přístupu, jež k práci zaujímal. Specifikem je také přehlednost, kdy je poskytnutý materiál transparentní a jednoznačný. Dalším pozitivem i specifikem je dostupnost, kdy může poradce svoji odpověď před odesláním konzultovat s dalšími pracovníky, a možnost autosupervize, kdy poradenský pracovník reflektuje svoji práci. Předchází-li autosupervize supervizi samotné, zvyšuje se její efektivita.

⁷⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 358.

I v rámci supervize je třeba dodržovat určité etické zásady. Veškerá data, která nám klient poskytne, by měla být chráněna, neměla by se dostat do nepovolaných rukou. Neetické je přeposílání e-mailů dalším lidem, uchovávání e-mailů v tištěné podobě aj. Se supervizním materiálem by se mělo nakládat dle metodiky organizace. Poradenští pracovníci mají povinnost mlčenlivosti a klienti by měli být seznámeni s tím, že poradna pracuje pod supervizí. Tato informace by měla být dostupná i na webových stránkách organizací.⁷¹

Etickými pravidly supervize jsou: „*být prospěšný, neuškodit, nezneužívat, nemanipulovat.*“⁷²

Svatopluk Antoš, který je vedoucím LD Ostrava, též průkopnickou organizací internetového poradenství, uvádí specifika, se kterými se v supervizi IP setkává.

- Supervizor v rámci služby IP pracuje s přeneseným, živým materiálem. Problémová korespondence je mu zaslána s předstihem, tzn. lépe se může na supervizi připravit, potažmo se ušetří čas na supervizní skupině.
- Riziko úniku informací je minimální. Veškeré textové kontakty jsou zaznamenány, tím je zdokumentovaný celý proces probíhající mezi klientem a poradcem.
- Vlivem e-mailové komunikace je v poradenském procesu méně emoční naléhavosti, jelikož odpověď nevytváří pouze jeden pracovník a odpovědnost tak není jen na něm. Díky povaze e-mailové komunikace převažuje v odpovědi racionální úvaha.
- Mnohdy je dotaz obdobou toho, co řeší poradenský pracovník v praxi.

Příklady opakujících se témat supervize LD Ostrava:

- Jakým způsobem a v jakou formou reagovat na dlouhý e-mail od klienta, který má až životopisný charakter.
- Jak reagovat na e-mail od klientů psychicky narušených.

⁷¹ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 146-156.

⁷² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 360.

- Jakým způsobem reagovat na kritiku předchozí odpovědi.
- Jak řešit dilemata mezi poskytnutím rady a nabízením vhodných alternativ řešení problému.
- Jak vhodně vyjádřit v odpovědi podporu, neutrální postoj či nesouhlas.
- Jak by měl poradce pracovat se skrytým ztotožněním se nebo pociťovaným odporem ke klientům nebo jejich problémům.
- Jak zamezit navazování užšího kontaktu mezi klientem a poradcem.
- Proč je pro poradce někdy tak těžké vytvořit odpověď.⁷³

2 ETICKÁ VÝCHODISKA SLUŽBY IP

Ruku v ruce se s internetovým poradenstvím pojí rizika, proto je nezbytné, aby byly v poradenském procesu dodržovány mnohé etické zásady, které jsou specifické pro virtuálním prostředí.⁷⁴

2.1 Hodnoty ovlivňující poradenskou práci sociálních pracovníků

„Hodnoty jsou tím, díky čemuž vše, co má na nich účast, je takové, jaké je – totiž hodnotné.“⁷⁵ Etické hodnoty nepocházejí z věcí, reálných poměrů ani subjektů. Nejsou to nějaké struktury bez obsahu, ale struktury, jež dávají specifickou kvalitu osobám, věcem nebo poměrům podle toho, jestli jim náleží či ne. Hodnoty nelze přímo uchopit myšlením, pouze vnitřním „zřením“. Povědomí o nich je intuitivní, emocionální, ale ne intelektuální či reflexivní.

Primární hodnotové vědomí, „svědomí“, se u každého nachází v citu. Je to takový vnitřní ohlašovač dobrého nebo zlého. Takový nevolaný, promlouvající a

⁷³ Srov. ANTOŠ, S. Supervize internetového poradenství. In: *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?* [on-line]. [cit. 15.01.2014].

Dostupné z: http://www.modralinka.cz/files/Sbornik_KIP2008.pdf, s. 26-27.

⁷⁴ Srov. ANTOŠ, S. – LÁSKOVÁ, A. – LÁSKA, R. *Psychologové na internetu*. [online]. [cit. 17.03.2014]. Dostupné z:

<http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=psychologovenainternetu>.

⁷⁵ Srov. HARTMANN, N. *Struktura etického fenoménu*, s. 154.

obsahově neprohlédnutelný hodnotový cit. „*Hlas svědomí je základní formou primárního vědomí hodnot.*“ Je to hlas v člověku, jež nepodléhá vůli, hlas z ideálního světa hodnot.⁷⁶

Sociální práce je prací výrazně hodnotově podmíněnou.⁷⁷ „*Žádná společnost, v níž se realizuje sociální práce, není hodnotově nezávislá.*“⁷⁸ Do poradenského procesu vstupují jak hodnoty klienta, poradce, hodnoty dané obecně přijatelnými lidskými právy, tak kulturní i náboženské hodnoty společnosti. Tyto hodnoty se mění napříč dobou, společností i individuálním postavením člověka v ní. Hodnotové systémy souvisí s těmi minulými a zároveň v sobě obsahují předpoklady pro ty budoucí.⁷⁹

Hodnoty v sociální práci by měly být respektovány, pokud jde o přirozené poslání sociální práce, vzájemné vztahy mezi sociálními pracovníky, jejich klienty, kolegy a dalšími spolupracujícími organizacemi, zároveň by měly být rozvažovány z hlediska praktických etických rozhodnutí sociálních pracovníků i používaných metod intervence.⁸⁰

V důsledku mezioborového přístupu řešení etických dilemat je poradenská práce sociálních pracovníků ovlivněna hodnotovými strategiemi jiných organizací a jiných odborníků. Jde tedy o analytickou práci s hodnotami a následnou volbu takového jednání, u kterého je možné zdůvodnit, že sleduje klíčové hodnoty v daném hodnotovém systému. Řešení bychom měli vztahovat ke konkrétním skutečnostem.⁸¹

Hodnoty nepůsobí izolovaně, protínají se a způsobují napětí, kterému musí sociální pracovníci často čelit v podobě řešení etických dilemat.⁸² Zároveň každé etickém rozhodnutí by mělo vznikat jako důsledek rozvažování mezi etikou,

⁷⁶ Srov. HARTMANN, N. *Struktura etického fenoménu*, s. 143-194.

⁷⁷ Srov. tamtéž.

⁷⁸ Srov. DOLEŽEL, J. Definice křesťanské sociální práce. [online]. [cit. 12.03.2014]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-4-130102145743.pdf>.

⁷⁹ Srov. CAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*, s. 357.

⁸⁰ Srov. REAMER, F. *Social work values and ethics*, s. 13.

⁸¹ Srov. FISCHER, O – MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 64-70.

⁸² Srov. FISCHER, O – MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 65.

morálkou, hodnotami i politikou.⁸³ Je možné, že etické rozhodnutí, které bychom považovali za správné učinit my, nemusí být stejně tak sdíleno ostatními.⁸⁴

- Osobní hodnoty představují při řešení etického problému první východisko, mnohdy pouze intuitivní, na základě kterého by pracovník etický problém řešil. Jak uvádí Pružinská: „*Etické problémy se nedají řešit odkazem na nadřazené principy bez vztahu ke kulturnímu nebo osobnímu kontextu jako je tomu např. v deontologické etice nebo v utilitarismu...*“⁸⁵ Osobní hodnotou může být důvěra v člověka, snaha nenechat za sebou nevyřešený úkol, slabost pro určitý typ klientů, přístup k sociální práci jako k osobnímu poslání aj.
- Společenské hodnoty se projevují v mravním klimatu společnosti. Jak v individuálním jednání s klienty, tak v legislativě, úmluvách, profesních kodexech a strategiích práce jednotlivých organizací. Tyto hodnoty se promítají i do osobní roviny hodnot. Musí být přijímány kriticky.
- Legislativní hodnoty vznikají jako projev společenského étosu. Na právní normy musíme pohlížet kriticky, musíme vzít v potaz nejen zákon, ale i ducha právní normy. Do právních systémů se zčásti dostávají hodnoty, jež vymezují lidská práva. K těmto hodnotám se řadí: *život, svoboda, nediskriminace, spravedlnost, solidarita, sociální odpovědnost, evoluce, mír a nenásilí, dále vztahy mezi lidmi a přírodou.*
- Profesní hodnoty jsou většinou nepsané. V profesních a etických kodexech jsou jen jejich základní charakteristické rysy, jež danou profesi vymezují ve vztahu ke klientům, kolegům a společnosti. Tyto hodnoty nemají závaznost právního charakteru, ale např. profesní organizace může na jejich základě výkon konkrétního pracovníka, instituce komentovat a ovlivnit. Jejich smyslem je chránit klienta i sociálního pracovníka zároveň. Rozhodnutí sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi by nemělo být

⁸³ Srov. ALLEN, K. *What Is an Ethical Dilema?* [online]. [cit. 21.03.2014]. Dostupné z: http://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/What_Is_an_Ethical_Dilemma%3F/, s. 1.

⁸⁴ Srov. WESTON, A. *A practical companion to ethics*, s. 8.

⁸⁵ Srov. PRUŽINSKÁ, J. *Psychológia osobnosti*, s. 69-71.

pouze jeho osobní volbou, ale mělo by reprezentovat takové jednání, které by učinil i jiný sociální pracovník ve stejné situaci. Oblast profesních hodnot je velmi rozsáhlou, proto si organizace vymezují svá poslání a cíle. Součástí tohoto vymezení mohou být i specifické pracovněprávní ustanovení a postupy organizací.⁸⁶

2.2 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Etický kodex stanovuje základní etické zásady a pravidla etického chování vztahující se směrem ke klientům, zaměstnavatelům, pracovním kolegům, společnosti i k samotnému povolání a odbornosti, jež by měl každý sociální pracovník respektovat a dodržovat.⁸⁷ Samotná znalost těchto etických zásad a norem není zárukou, že bude sociální pracovník jednat mravně, každopádně se nad těmito zásadami může zamyslet, v lepším případě se s nimi může identifikovat. Kýženým cílem je, aby sociální pracovník jednal na základě těchto zásad, v souladu se svým svědomím, ve kterém došlo k internalizaci daných norem.⁸⁸

Základní etickou zásadou, vztahující se k sociální práci, je dodržování lidských práv. Jak práva jednotlivců, tak skupin, a to tak, jak jsou vyjádřena v Chartě lidských práv Organizace spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.⁸⁹

Etický kodex může být formální a neformální, psaný a nepsaný. Své kodexy mají i ne-profese, avšak profesní kodexy bývají psané a systematictější.⁹⁰

I přístup sociálních pracovníků k etickému kodexu může být odlišný. Tak například pracovníci zaměstnaní v mechanickém typu byrokratické organizace mají zúžený prostor pro to, aby etický kodex vnímali jako primární závazek organizace. Jiné fungování je u organizací profesního typu byrokracie. U těchto

⁸⁶ Srov. FISCHER, O – MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 65-69.

⁸⁷ Srov. MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 369.

⁸⁸ Srov. ŠKULECOVÁ, A. – JANKOVSKÝ, J. *Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích*. [online]. [cit. 20.03.2014]. <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>

⁸⁹ Srov. MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 369.

⁹⁰ Srov. FISCHER, O – MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 74.

organizací prochází celou organizační kulturou důvěra, zaměstnanci nemají tendence zbavovat se zodpovědnosti za cíle, jež si organizace klade, protože se na jejich tvorbě podíleli, při rozhodování mají větší autonomii a pro svoji práci v důsledku nepotřebují do detailu vypracovaná pravidla. Sociální pracovníci aplikují etický kodex na základě své odborné úvahy a nevzniká zde riziko, že se principy v něm obsažené dostanou do konfliktu s jasně stanovenými pravidly organizace.⁹¹

Neetické chování poradců ve vztahu k etickému kodexu

Odborný poradce se může zachovat neeticky, a to z nejrůznějších důvodů:

a) Pracovník není obeznámen s etickým kodexem či jinými etickými pravidly.

Za pracovníkovou neznalostí kodexu mohou stát výpadky paměti, nedostatečná odbornost, či malá snaha udržovat si povědomí o kodexu.

a) Nesprávně pochopí jeho podstatu.

V tomto případě poradce zná kodex, ale činí ve vztahu ke klientovi ukvapená rozhodnutí nebo je ve svých rozhodnutích nedůsledný. Pracovník může znát kodex jen povrchně, bez podstatných detailů, které se v jeho poradenství odrazí.

b) Pracovník kodexem opovrhuje, a to na základě osobního nesouhlasu s ním nebo z důvodu vlastního prospěchu.

Zde se může pracovník zachovat neeticky vědomě, může to být důsledek jeho zdůvodněného rozhodnutí, nebo tak může činit na základě vlastního prospěchu, ať už finančního, či snahou získat si sexuální náklonnost druhého, být povýšen nebo se prosadit. Někteří pracovníci mohou argumentovat, že toto chování není pro klienta škodlivé, dokonce je pro něj i prospěšné. Do této kategorie spadá i dilema, jak se rozhodnout, pokud se poradce setká s případem, kdy dochází ke zneužívání dítěte. Má být splněn závazek o důvěrnosti poskytnutých informací klientem nebo má být případ ohlášen? Jak se rozhodnout, pokud je jasné, že tento postup bude bránit dalším pozitivním výsledkům v terapeutickém procesu?

⁹¹ Srov. MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 43-44.

c) K neetickému chování se pracovník uchyluje na základě své psychické či fyzické nekompetence.

To znamená, že pracovník vykonává své povolání pod vlivem drog, alkoholu, není úplně zdravý nebo nefunguje ideálně tak, jak by měl (v důsledku schopností ovlivněných věkem). Svoje úlohy by zde měli sehrát spolupracovníci, kteří by dotyčného podporujícím, neobviňujícím způsobem na jeho stav upozornili a poukázali by na praktické důsledky, které by za tohoto stavu mohly vzniknout.

d) Neeticky jedná v důsledku etických dilemat, při nichž jednotlivé etické principy čelí napětí nebo se dostávají do vzájemného protipólu.

V tomto případě se pracovník, potažmo internetový poradce, musí zpronevěřit některým z etických principů kodexu, aby jiným principům v něm stanovených dostál. Nejčastějším typem etického dilematu vůbec je odhalení a důvěrnost poskytnutých informací klientem.

Poradci by si měli neustále rozšiřovat své vědomosti a dovednosti, měli by si sami udržovat své psychické a fyzické zdraví, a v neposlední řadě by si měli být vědomi faktu, že ne vždy najdou pro své rozhodnutí jednoduchou odpověď. Pak by se měli poradit se zkušenějšími kolegy a při svém rozhodování by měli porovnat vzájemně neslučitelné etické principy.⁹²

2.3 Etický kodex platný v internetovém poradenství (tzv. iKodex)

Etický kodex na poli internetového prostředí si klade stejné cíle jako kodex platící na služby mimo něj. Jeho snahou je regulovat moc a privilegia internetových poradců, kterými disponují. Samotné organizace, které iKodex přijmou, na něj nemusí pohlížet pouze v pozitivním slova smyslu, jelikož představuje další pracovní závazek jak pro organizaci samotnou, tak pro vedení i iporadce.⁹³

⁹² Srov. LINDSAY, G. – KOENE, C. – ØVREEIDE, H. et al. *Etika pro evropské psychology*, s. 197-201.

⁹³ Srov. LÁSKOVÁ, A. – LÁSKA, R. *Etický ikodex internetového poradenství – nároky kladené na pracoviště*. [online]. [cit. 17.03.2014]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=etickykodexip>.

Tzv. iKodex vznikl za podpory České asociace pracovníků linek důvěry a byl přijat v Liberci roku 2005. IKodex byl přijat jako dokument, který je otevřený změnám, neboť samotné internetové poradenství je velice dynamickou oblastí. IKodex se snaží korigovat a upravovat jednání poskytovatelů internetového poradenství.

IKodex vznikl jako závazné doporučení pro linky důvěry, ale může být i inspirací pro ostatní internetové poradny, jež si uvědomují důležitost interakce mezi internetovou poradnou a samotným klientem, který se může cítit často bezmocný. IKodex zahrnuje níže jmenované body.

- Internetová poradna umožňuje informační kontakt s klienty a odbornou pomoc klientům v tísní pomocí internetových technologií.
- Na klienta Iporadny nebude vyvíjen jakýkoliv nátlak týkající se jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.
- Iporadenství je služba, která musí mít jasně definované své cíle, poslání, též zřizovatele a poskytovatele.
- Iporadna by měla mít jasně definováno, dokdy poskytne klientovi odpověď.
- Klientská odpověď nezavazuje klienta finančně, či jinak k Iporadně.
- Pracovník nesmí zneužívat Iporadenství ke svým osobním zájmům, potřebám, či přáním.
- Informace, jež poskytne klient Iporadně, jsou považovány za důvěrně, nesmí být ale v rozporu se zákony ČR.
- Aktivita iporadny není zásluhou jednotlivce, nýbrž celého odborného týmu.⁹⁴

Z hlediska etického rámce je pro internetové poradenství důležitá zastřešující organizace. Představitelé těchto institucí, tedy vedení, do značné míry určují, jak se bude s eticky problematickými tématy zacházet. Poradenský pracovník by ve vzniklých etických problémech a dilematech neměl zůstat sám. Je třeba si uvědomit, že každý pracovník nemůže pracovat s jakýmkoliv tématem.

⁹⁴ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 140-142.

Organizace by měla mít metodicky ošetřeno, že pracovník může citlivé téma postoupit jinému poradci.

Kromě každodenních etických témat, jež musí poradenští pracovníci řešit, jsou tzv. vážná témata, která vyvolávají etické diskuze i u široké veřejnosti, k těm nejdiskutovanějším patří téma antikoncepce, interrupce, umírání a smrti, otázka euthanázie a rasová témata.

Samotná etika internetového poradenství je úzce provázaná s technickými nároky pracoviště a odborností pracovníků. Z kodexu vychází povinnost, aby poradna zabezpečila data svých klientů a jednoznačně stanovila, dokdy musí odeslat klientovi odpověď. Poradna by měla mít též ošetřeny krajní případy, kdy např. dojde ke zcizení počítače, napadení počítače spamy, viry, nastanou problémy, které způsobí sami uživatelé. I v tomto případě by měla poradna směrem ke klientům dodržet všechny závazky, které si stanovila.⁹⁵

Existují i obecná etická pravidla, vztahující se na internetové prostředí, jež by měly zohlednit obě komunikující strany. Jak klient, tak internetový poradce.

Pravidla dle Briana Sullivana:

- Měli bychom psát jen pravdivé skutečnosti.
- Měli bychom vědět, kdy přestat a kdy začít konverzací.
- Neměli bychom ihned očekávat od druhé strany odpověď.
- Měli bychom si po sobě zkontrolovat gramatickou stránku textu.
- Odeslaný e-mail by měl být promyšlený, měli bychom v něm uvádět pouze takové věci, které by nám nevadilo uvést na veřejnosti.
- Pro komunikaci bychom měli používat vhodné prostředky. Prostředky vhodné pro zasílání krátkého textu bychom neměli využívat pro text dlouhý.
- ...a mnohé další.

⁹⁵ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 138-145.

Shea uvádí tato obecná etická komunikační pravidla, při jejichž respektování bychom měli:

- chovat se stejně v on-line prostředí jako v prostředí reálném,
- vždy vědět, kde se v on-line prostoru nacházíme,
- respektovat čas druhých lidí,
- snažit se zapůsobit na druhé tím nejlepším dojmem,
- nezapomínat, že jsme lidé,
- respektovat soukromí druhých uživatelů internetu,
- odpouštět druhým chyby,
- nezneužívat svoji sílu,
- snažit se držet "flame wars" pod kontrolou,
- podělit se s druhými o naše odborné znalosti.⁹⁶

2.4 Lidská práva z pohledu poradenství v sociální práci

Pokud lidé chtějí vést dobrý život, měli by nahlížet na svůj vzájemný vztah jako na vztah vzájemného uznávání. Toto uznávání předpokládá, že si lidé vzájemně přiznají práva, jež jsou základní podmínkou lidství, i povinnosti těmto právům odpovídající.⁹⁷

V Mezinárodním etickém kodexu se uvádí: „*Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají.*“⁹⁸ Stejně tak je uvedeno v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky: „*Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.*“ Lidská práva jsou tak východiskem i kritériem pro eticky správné jednání. „*Lidská práva odpovídají rozumu i požadavku svědomí. Neodmyslitelně patří k člověku. Lidská práva jsou práva, která náleží každému člověku, právě*

⁹⁶ Srov. FALTÝNEK, L. *Psychologické aspekty komunikace na internetu*. Diplomová práce. [online]. [cit. 20.03.2014]. Dostupné z: http://lukas.faltyněk.com/lf_other_files/Diplomka/Psychologicke%20aspekty%20komunikace%20na%20internetu.pdf

⁹⁷ Srov. ANZEBACHER, A. *Křesťanská sociální etika*, s. 186.

⁹⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. *Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy*. [online]. [cit. 20.03.2014]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>.

proto, že je člověkem. My všichni jsme lidé, všichni máme nárok na lidská práva. Jedno bez druhého by nemělo smysl.“⁹⁹

I oblast lidských práv se dotýká činnosti internetových poradců. Tak např. čl. 1 Listiny základních práv a svobod udává: „*Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.*“¹⁰⁰ Tento článek Listiny lze považovat za stěžejní nejen pro právní instituce obecně, ale i pro poskytovatele internetového poradenství. Tato práva by neměla být jakkoliv porušována, ať už ze strany poskytovatele nebo uživatele služby internetového poradenství. Lidská práva se nepřímo promítají do zákonů, které se na činnost internetových poraden vztahují. Tak například zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů, tzv. antidiskriminační zákon, v obecných ustanoveních uvádí: „*...tento zákon... v návaznosti na Listinu základních práv a svobod a mezinárodní smlouvy, které jsou součástí právního řádu, blíže vymezuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace ve věcech...f) sociálního zabezpečení...*“¹⁰¹

„*Jehož součástí je ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách i poskytování internetového poradenství.*“¹⁰² V důsledku je tedy jakákoliv diskriminace, ve vztahu klient – internetový poradce, zakázána. Přímou diskriminací se míní: „*...takové jednání, včetně opomenutí, kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě, než se zachází nebo zacházelo nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci, a to z důvodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru.*“¹⁰³ Za nepřímou diskriminaci

⁹⁹ Srov. FISCHER, O – MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 95-96.

¹⁰⁰ Srov. LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD. [online]. [cit. 24.03.2014]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>.

¹⁰¹ Srov. zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon. [online]. [cit. 24.03.2014]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z198_2009#par1.

¹⁰² Srov. ŠKUREK, M. Proč (ne)mám rád internetové poradenství? In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 24.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 98.

¹⁰³ Srov. tamtéž, 98.

zákon považuje: „...*takové jednání nebo opomenutí, kdy na základě zdánlivě neutrálního ustanovení, kritéria nebo praxe je z některého z důvodů uvedených výše osoba znevýhodněna oproti ostatním.*“¹⁰⁴

Z hlediska lidských práv je pro internetové poradny významný zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, přednostně § 11-17, kde je uváděna ochrana osobnostních práv, které mohou být některou ze stran poskytovatele IP porušovány. Neméně důležitý je již v předchozí kapitole zmiňovaný zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákon, zákon č. 262/2006 Sb., tj. zákoník práce a mnoho jiných.¹⁰⁵

Etika sociální práce se tedy zakládá na respektu k lidské důstojnosti a lidským právům klientů. Proto bychom při své práci sociálního pracovníka neměli opomíjet tyto principy naší poradenské práce:

- měli bychom respektovat klientovo právo na sebeurčení,
- měli bychom podporovat klienty v jejich svobodném rozhodování a jednání, tj. participaci,
- měli bychom podporovat silné stránky svých klientů,
- měli bychom na ně pohlížet jako na celostní bytosti a všimnout si všech aspektů jejich života.¹⁰⁶

Lidská práva jsou praktickým požadavkem rozumu a svědomí. Platí pro všechny stejně. Za určitých okolností mohou být některá lidská práva pozastavena či omezena, ale ne všechna, a nikdo o ně nesmí přijít. Lidská práva nelze chápat izolovaně. Teorie lidských práv vychází ze dvou základních hodnot a to lidské důstojnosti a rovnosti. Koncept lidských práv je všeobecně brán jako slučitelný se všemi světovými kulturami i všemi velkými náboženstvími.

Jandajsek a Kobercová ve svém článku specifikují kritéria, jež udávají, co jsou lidská práva.

¹⁰⁴ Srov. tamtéž, 98-99.

¹⁰⁵ Srov. tamtéž, 95-99.

¹⁰⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. *Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy*. [online]. [cit. 20.03.2014]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>.

- Nároková lidská práva jsou důležitá k tomu, aby člověk nebo skupina lidí rozvinula své lidství, společně s ostatními.
- Nárokové právo se vztahuje na celé lidstvo nebo se vztahuje na osoby ze znevýhodněných či okrajových skupin lidí, pro něž je toto právo nezbytné k plnému rozvinutí jejich lidského potenciálu.
- Nárokové právo stojí na univerzálním souhlasu všech lidí. Nemělo by postrádat podporu napříč národy a kulturami.
- Nárokové právo musí být realizovatelné ve prospěch všech právoplatných uchazečů.
- Nárokové právo nesmí být v rozporu s ostatními právy.

Lidská práva se obecně člení do tří generací. První skupinu práv zastupují občanská a politická práva, druhou práva ekonomická, třetí skupinu práva sociální a kulturní.

Výše uvedené rozdělení lidských práv vzniklo na základě odlišné časové posloupnosti jejich vzniku i toho, jak se odlišně tematicky objevovaly ve společnosti a promítaly se do konceptu lidských práv. Lidská práva v sobě odrážejí postupné začleňování všeobecně uznávaných hodnot společnosti.

Práva první generace se v poradenské sociální práci promítají v důrazu na individuální respekt a zmocnění klientů (volební právo, ochrana proti diskriminaci, svoboda projevu aj.), práva druhé generace se odrážejí v požadavku klientů na sociální služby a sociální zabezpečení (právo na vzdělání, zaměstnání, bydlení aj.) a poslední třetí generace se promítá do komunitní práce s klienty i snahou sociálních pracovníků o celostní rozvoj klientů (právo na zdravé životní prostředí, ekonomický rozvoj, prosperitu a mnohé další).

Aby nedocházelo ke krácení práv klientů, jež zaručuje právní řád České republiky, funguje u nás instituce Úřadu veřejného ochránce práv ombudsmana. Se stejným záměrem u nás vznikla Charta 77. V těchto případech se jedná především o práva pozitivní.

Jim Ife se pokusil zformulovat na základě pojetí lidských práv dvě etické maximy:

1. Měli bychom jednat tak, abychom utvrzovali a uskutečňovali lidská práva všech lidí.
2. Neměli bychom dělat nic, co by omezovalo, porušovalo či popíralo lidská práva všech lidí.

Sociální pracovníci by měli nahlížet na lidská práva jako na celek, a při posuzování problémů klientů by neměli opomíjet širší souvislosti. V sociální práci bychom měli využít všechny možnosti, jež lidská práva klientovi garantují. Neměli bychom se soustředit pouze na porušování lidských práv. Svým klientům bychom měli zajistit lidská práva v co možná nejvyšší míře. I když se většina sociální práce odehrává na individuální rovině nebo za spoluúčasti rodiny, neměl by sociální pracovník opomíjet práva třetí generace. I ta jsou hodna etického rozvažování. Pokud se sociální pracovník zapojí do kampaně za sociální nebo sociálně-politická témata, mohou být některá práva z nich vyplývající obecně přijata, a v důsledku tak přinesou užitek všem klientům.¹⁰⁷

2.5 Kvalita procesu poskytování IP

a) Etický přístup pracovníků.

Přístup k etice je věcí dynamickou, zasluhující pozornost. Etický přístup je determinován společenskými změnami, měnícím se týmem, odráží celospolečenský kontext, který zahrnuje socioekonomické prostředí, kulturní tradice, politickou situaci a mnohé další.

V rámci etického přístupu ovlivňuje klientskou odpověď samotný poradce, jeho osobnost, profesní hodnoty organizace, hodnoty týmu, právní normy a také samotný klient a jeho příběh. Právní normy v internetovém poradenství a poradenství obecně lze brát jako mantinely, které nelze při poradenské práci opomenout.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Srov. FISCHER, O – MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 102-104.

¹⁰⁸ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s.138-139.

Rozhodnutí učiněná v sociální práci v sobě většinou zahrnují etické, politické, technické, právní faktory, jež jsou vzájemně propojeny. Etika profesního života a celkového života sociálního pracovníka by neměla být v rozporu.¹⁰⁹

Matoušek ve své knize odkazuje na Banksovou, jež představuje výčet etických principů, o něž se může sociální pracovník při svém rozhodování ve věci klienta opřít.

- Mělo by se jednat o řešení, jež podporují spokojenost lidí, jejich potřeby. Je třeba zohlednit, že definované lidské potřeby jsou relativní v místě i čase. Odvíjí se od typu společnosti, ideologického systému, osobnosti aj.
- Měli bychom jednat na základě našeho rozhodnutí.
- Naše rozhodnutí by měla být univerzální, aplikovatelná na obdobné situace klientů. Zamezíme tím nařčení z protěžování či odmítání klienta.
- Tato rozhodnutí by měla být oprávněná vzhledem k profesním i obecným hodnotám.¹¹⁰

b) Etika supervize ovlivňující poradenskou práci sociálních pracovníků.

Pokud je potřeba pracovat na supervizi se supervizním materiálem, měli bychom se vyvarovat všem rizikům, aby se tento materiál nedostal do nepovolaných rukou.

Pokud se na supervizích pracuje s klientským materiálem je etické dodržet následující zásady:

- Nemělo by docházet k přeposílání klientských dotazů mezi pracovníky, neměli bychom tyto informace uchovávat v tištěné podobě. Riziku, že se poskytnuté informace dostanou na nepatřičná místa, můžeme zabránit následnou skartací vytisknutého materiálu nebo odstraněním dat z elektronických médií apod.
- Pokud pracujeme na supervizích s klientským materiálem, měli bychom pracovat jen s identifikačními údaji klienta.
- V rámci supervize bychom měli dodržovat mlčenlivost. Jednak ke svým klientům, ke svým kolegům i dalším účastníkům supervize.

¹⁰⁹ Srov. FISCHER, O – MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 92.

¹¹⁰ Srov. MATOUŠEK a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 22-24.

- Měli bychom své klienty informovat o tom, že pracujeme pod supervizí, na níž se přenáší problematická klientská témata a pracuje se s klientským materiálem.¹¹¹

c) Etika a právo v procesu poskytování služby IP.

Etické úskalí, jež zde zmiňuje autor, pramení z velké nestability a proměnlivosti právních norem, které se dotýkají jak sociálního, tak pracovního práva. Horák poukazuje na skutečnost, že přijímání nových zákonů a zásadních novel zákonů stávajících běžný občan i poradenský pracovník zaznamená, kdežto už tomu tak být nemusí u nepřímých a drobných novelizací, které se týkají předpisů, u kterých by to nikdo nepředpokládal. Tento fakt představuje pro klienta riziko, že mu může být ze strany poradenského pracovníka poskytnuta nesprávná či špatná rada, která pro něj může mít až už finanční, materiální či psychické důsledky.

Je třeba zmínit, že celé situaci neprospívá, že jsou i zásadní normy přijímány nepřiměřeně rychle, jak se domnívá Horák: „...*pod hlavičkou reforem jsou nepřiměřeně rychle a v jakémisi legislativním chaosu přijímány i zásadní změny zákonů, jejichž konečná podoba bývá někdy známá sotva pár týdnů před účinností a nezřídka bývá výsledkem souběhu několika různých novel, které spolu ani ne vždy zcela korespondují.*“¹¹²

Horák poukazuje na následující důsledky, které z této praxe vyplývají:

- Běžný občan se v měnícím se množství právních předpisů stále méně vyzná, o to víc je nucen využívat institucionální pomoc poradenských pracovníků.
- Poradce musí téměř nepřetržitě sledovat vývoj legislativních změn, v rádech týdnů i dnů.
- Situaci nám v poradenské práci neulehčují ani nejednoznačná a nedostatečná přechodná ustanovení.

¹¹¹ Srov. HORSKÁ, B – LÁSKOVÁ, A – PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*, s. 156-157.

¹¹² Srov. HORÁK, M. (Legislativní) úskalí nejen internetového poradenství. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 83.

- V žádném případě bychom při poradenské práci neměli spoléhat na naši znalost právní úpravy. Tyto znalosti je třeba neustále ověřovat a porovnávat s danými předpisy.
- „*Klesá předvídatelnost práva, zhoršuje se právní jistota, chybí zkušenost právní praxe, např. platné judikatury.*
- *Roste riziko chybného závěru, nesprávné či nepřesné rady.*“

Horák zdůrazňuje, že v opozici proti těmto bouřlivým legislativním změnám stojí neschopnost práva pružně reagovat jednak na technický vývoj doby, tak i na vývoj samotného poradenství, ať už v rámci sociálních služeb či mimo tuto oblast. Zdůrazňuje, že v současnosti neexistuje právní norma, jež by chránila klienta před následky plynoucí ze špatné rady poradce.

Oproti poradenství, jež se odehrává v kamenných poradnách či veřejných institucích, má iporadenství tu výhodu, že je dotaz i odpověď zpětně dohledatelná, iporadenství skýtá předpoklad pro realizaci odpovědnosti. Té se často poškozený klient nedovolá, jelikož v prvním případě, kdy je rada poskytnuta v rozhovoru, chybí pro soud dohledatelný důkazní materiál.¹¹³

d) Etika a standardy kvality sociálních služeb v kontextu služby IP.

Na další etická dilemata, vynořující se v souvislosti se Standardy kvality sociálních služeb, upozorňuje Majer.

Upozorňuje na sporné situace, které mohou při poskytování IP v oblasti etiky vyvstat:

Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.

- Je otázkou, jestli si je člověk využívající iporadenství vědom toho, že se zasláním dotazu dostává do oblasti sociálních služeb, potažmo stává se její cílovou skupinou. Organizace poskytující iporadenství by se měly vyvarovat obecného stanovení cílové skupiny, neboť tak může docházet k nálepkování běžných občanů, jež chtějí pouze získat informaci ze sociální oblasti, aniž by byli přímo cílovou skupinou sociálních služeb.

¹¹³ Srov. tamtéž, s. 84-85.

Tento fakt je obtížněji řešitelný v případech, kdy má sociální iporadenství přesah do zdravotní, psychologické, pracovně právní či jiné oblasti.

- Autor poukazuje na to, že pokud je iporadenství poskytováno výlučně formou virtuální, nelze mluvit o tom, že se snaží organizace vytvořit podmínky pro svobodnou volbu klienta, potažmo výběr formy řešení daného problému

Standard č. 2 – ochrana práv osob.

- Rozporuplná je též i praxe zveřejňování dotazů a odpovědí na webových portálech organizací. Jak shrnuje autor: „*Uživatel sociální služby by však při veškerých interakcích s pracovníky služby měl být opět přirozenou formou směřován k aktivní ochraně svého soukromí, k vědomí toho, že informace o jeho osobě jsou jeho vlastním majetkem, který nikdo...nemůže „používat“ bez jeho vědomí. Smyslem tohoto je postupné zplnomocňování uživatelů služeb k větší samostatnosti při obhajobě a prosazování svých práv, ke kterým ochrana soukromí nepochybně patří.*“¹¹⁴ Pokud je klient automaticky seznámen s tím, že jeho dotaz bude společně s odpovědí zveřejněn, toto právo je porušeno. Klient by neměl nabýt dojmu, že je to jeho povinnost, neměl by být k tomu pracovníky skrytě manipulován.
- Organizace by měla mít stanovené střety zájmu i s opatřením, jak jim předcházet, či jak je řešit. V tomto případě může dojít ke střetu zájmu mezi klientem, jež svůj dotaz nechce uveřejnit a organizací nebo poradenským pracovníkem, který o zveřejnění dotazu stojí v zájmu dobré prezentace služby. Střet zájmu může nastat také v situaci, kdy pracovník odkazuje klienta na další instituce, které může prezentovat dle svých sympatií a preferencí. Těchto i dalších rizik by si měli být všichni poradci při své práci vědomi.

Standard č. 5 – individuální plánování sociální služby.

¹¹⁴ Srov. MAJER, M. Internetové poradenství z pohledu inspekcí kvality sociálních služeb. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 01.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s.90.

- „Zásadní nevýhodou IP je to, že tento proces neprobíhá v reálném čase. U některých typů IP je služba poskytnuta v průběhu více emailových kontaktů, ale někdy jde pouze o interakci typu otázka – odpověď. Tím je proces individuálního plánování velmi limitován a je na poskytovateli služby, aby při inspekci obhájil, že individuální plánování ve službě, byť v minimální podobě, probíhá a pravidla k němu jsou stanovena.“¹¹⁵
Doplňující informace o individuálním plánování by měl mít klient k dispozici v případě IP na webu organizace, měl by být podporován k tomu, aby vyjádřil poradcům zpětnou vazbu a další.

Standard č. 6 – Dokumentace

- Klient by měl být na webu organizace informován o lhůtě, kdy jsou staré dotazy s odpověďmi mazány. Standardy žádnou lhůtu pro odstranění dotazů nestanovují, ale jak uvádí autor: „Je vhodné vzít do úvahy fenomén osobnostního vývoje uživatele i profesního vývoje pracovníka služby – oběma stranám nemusí být příjemné, pokud jsou na webu zveřejněny otázky a odpovědi 10 let staré.“¹¹⁶ Záleží na organizacích, jakou si samy zvolí lhůtu pro odstranění těchto kontaktů. Zpravidla se jeví jako vhodná lhůta od jednoho do pěti let od ukončení poskytování služby.

Standard č. 9 – personální a organizační zajištění služby

- S ohledem na tento standard řeší autor spornou otázku, že v rámci poskytované klientské odpovědi by měl sociální pracovník uzavřít s klientem smlouvu o poskytnutí služby. V tomto případě by to měl být sociální pracovník. Pokud ale IP přesahuje do nejrůznějších oblastí (zdravotnictví, psychologie, teologie..), dotazy zodpovídají nejrůznější odborníci bez kvalifikace sociálního pracovníka. Organizace by tento fakt měla mít ošetřený.¹¹⁷

e) Etika ve vztahu kvality poradenské odpovědi

¹¹⁵ Srov. tamtéž, s. 92.

¹¹⁶ Srov. tamtéž, s. 92.

¹¹⁷ Srov. MAJER, M. Internetové poradenství z pohledu inspekcí kvality sociálních služeb. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 01.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 93.

O.s. InternetPoradna Olomouc

Veselský předkládá, že na počátku práce Iporadny Olomouc stál předpoklad, že odpovědnost za kvalitu klientské odpovědi převezme redaktor-odborník v závislosti na tom, že jsou všechny dotazy společně s odpověďmi zveřejňované na stránkách organizace. Dnes už není odpovědnost za kvalitu odpovědi pouze na redaktorovi, ale spoluzodpovědnost převzala i samotná organizace. V současné době funguje v organizaci trojstranná spolupráce, která probíhá mezi operátory, redaktory i tazateli. I přes požadovanou kvalitu odpovědi mají redaktoři zachované pole pro vlastní individualitu a tvořivost.

Protože je o.s. InternetPoradna Olomouc širokospektrální, co do počtu oblastí, v nichž zajišťuje klientům odpovědi, má stanovené obecné hodnoty, na jejichž základě by se měla odpověď stavět a specifická kritéria kvality pro odpovědi v oblasti psychologické a oblastech ostatních.

Obecně vyžadované hodnoty kvality:

- **Podpora** – mělo by jít především o empatickou podporu, ne o utěšování, bagatelizaci či vyjádření lhostejnosti, či odsuzujícího postoje.
- **Respekt** – měli bychom se vyvarovat přímých a jasných rad, spíš bychom měli tazateli doporučit vhodné postupy, které je možné v těchto situacích učinit, přičemž bychom mu měli ponechat prostor pro vlastní úsudek i rozhodnutí.
- **Serióznost** – odpověď redaktora by měla být opřena jednak o teoretické znalosti, i jeho praktické zkušenosti zároveň. Redaktor by měl přejít na takový styl vyjadřování, jemuž klient porozumí. Pokud by se redaktor domníval, že nejlepší intervence by byla face to face, měl by klientovi předložit návrh, jak danou situaci řešit.
- **Zangažovanost** – rozhodně by měla být osobní, aby neumocňovala neosobní internetové médium. V odpovědi bychom se měli vyvarovat frází a klišé, měli bychom projevit na klientově problému spoluúčast a zájem.

Kritéria kvality pro psychologickou oblast – odpověď by měla zahrnovat:

- empatii,
- radu, doporučení či informaci,
- povzbuzení, motivaci a výzvu k aktivitě,
- prostor pro vlastní rozhodnutí klienta.

Rozhodně by v odpovědi neměla být vyjádřena neúcta k tazateli, jakákoliv manipulace, indikující či sugestivní tvrzení nebo jedna možnost řešení dané situace.

Kritéria kvality pro ostatní odpovědi – odpověď by měla zahrnovat:

- Radu, doporučení nebo informaci (požadavky pro splnění zakázky).

Odpověď by se měla vyvarovat sugestivních tvrzení, jakékoliv neúcty ke klientovi, vyhýbavým odpovědím aj.

Iporadna Olomouc se snaží udržet kvalitu odpovědi i skrze vodítka pro odpověď, jež jsou odlišná jak v oblasti psychologické, tak těch ostatních. Tato vodítka se zobrazují redaktorům vždy vedle formuláře pro odpověď.

Vodítka pro odpověď v psychologické oblasti:

- *„oslovení (tykání do 14ti let),*
- *ocenění snahy řešit problém,*
- *reflektování problému,*
- *vyjádření vlastního názoru, postoje, pojetí,*
- *doporučení k využití služby s vyšší mírou osobního kontaktu,*
- *závěr s povzbuzením.“*

Vodítka pro odpověď v ostatních oblastech dle typu dotazu:

- *„oslovení (tykání do 14ti let),*
- *ocenění snahy řešit problém,*
- *shrnutí problému,*
- *vlastní rada či doporučení k využití vhodné služby,*

- *závěr s povzbuzením.* ¹¹⁸

Veselský vidí další krok vpřed, co se kvality klientských odpovědí v on-line prostředí týče, v tom, že by měl mezi organizacemi vzniknout sdílený normativ kvalitní odpovědi, přičemž by za dodržováním tohoto normativu měla stát zastřešující organizace, která by měla svoji základnu v hodnověrných poskytovatelích internetového poradenství. ¹¹⁹

Na zvyšování kvality klientských odpovědí se také podílí studenti psychologie na FF UPOL, kteří pod záštitou katedry psychologie spolupracují s olomouckou Iporadnou. V počátcích vzájemné spolupráce se studenti psychologie snažili posoudit kvalitu i vyjádřit kritiku nad již zveřejněnými dotazy, pokud hodnotili pod odborným vedením semináře Internetové poradenství dotaz jako méně kvalitní, snažili se vytvořit dotaz hodnotnější. V posledních letech, vzhledem k tomu, že se nekvalitní odpovědi na stránkách Iporadny téměř nevyskytují, zodpovídají studenti aktuální klientské dotazy.

Výraznou změnu v kladeném důrazu na kvalitu odpovědi Iporadny lze datovat do roku 2009.

Jak předestírá Smékalová, zásadním mezníkem ve vnímání kvality Iporadny Olomouc se stalo zveřejnění kritiky odpovědi redaktorky, která profesionálně i eticky selhala, v důsledku toho uvrhla na Iporadnu Olomouc nepříznivé světlo. ¹²⁰

Demonstrativně uvádíme jeden z příkladů dobré i špatné praxe, na které upozorňuje Vybíral.

¹¹⁸ Srov. VESELSKÝ, P. Hledání kvality – již 10 let na cestě. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 15.02.2014]. Dostupné z:

http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 41.

¹¹⁹ Srov. tamtéž, s. 33-42.

¹²⁰ Srov. SMÉKALOVÁ, E. Rozvoj dovedností studentů psychologie odpovídat na dotazy psychologické sekce InternetPoradny.cz. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 15.02.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf

Redaktorská odpověď, která je špatným příkladem praxe IP

Dotaz: „Dobrý den. Minulý týden se mi stalo něco, s čím si sama nevím rady. Studuji VŠ a bydlím se spolužačkami na privatě. Holky odjely na víkend domů a mně zavolal kamarád, jestli by mohl u mě jednu noc (po koncertu) přespat. Souhlasila jsem, stejně jsem chtěla zůstat a učit se. Mám před sebou státnice a tak jsem v permanentním stresu, špatně spím, nechutná mi jíst (to je u mě bohužel normální). Vzala jsem si v noci prášek na spaní, točila se mi hlava, pamatuji si jen střípky, divný věci. Ráno jsem myslela, že to byl jen špatný sen, ale ležela jsem v posteli nahá, bolelo mě celé tělo. Ty střípky, které si pamatuji, to nebyl sen. Dělal mi hrozný věci, zatímco jsem byla v jakýmsi polospánku, já nevím, možná jsem s tím "souhlasila", rozhodně jsem se asi nebránila, nebo si to nepamatuji. Nemám po těle modřiny jen....Je to hrozný tohle psát:((((Nevím, co se stalo, cítím se hrozně špinavá a stále se umývám, pořád, drhnu své špinavé tělo, na učení se nemůžu soustředit, ani na nic jiného. Existuje nějaká rada pro mě? Moc děkuji. XY¹²¹

Odpověď iporadce: „Vážená slečno XY, tím, že jste vpustila do bytu toho muže, jste musela asi předpokládat, že bude se chovat i velice intimně, ne? Po tom jste si vzala prášek na spaní, což se nestává tomu, co si chce "užít večer" Nebo jste doufala, že bude uklízet a přitom spát na balkóně? Myslím, že vás měl někdo-nejlépe rodiče, poučit o tom, co to znamená, když se takto chováte. Navíc si cosi neurčitěho pamatujete --- a to nebylo jistě jen z toho prášku na spaní. Že jste dělala hrozný věci, které nepopisujete, je Vaše osobní věc. Nyní máte následky a obraťte se na psychologa, či jiného odborníka, ale vše jste si asi způsobila sama svou nerozvážností. Bohužel, je to věc VAŠEHO CHARAKTERU a chování a poraďte se nejlépe se svou matkou, která by Vám mohla dát docela dobré rady, které se očekávají. Máte dost let. Končíte VŠ a máte snad i dobrý intelekt. Soustředit se na učení není ten největší Váš problém. Větší problém je Vaše zkušenost a s tím spojená morálka. Pokud si nevíte rady, navštivte jakéhokoliv

¹²¹ Srov. VYBÍRAL, Z. Disinhibice v internetovém poradenství. *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.modralinka.cz/files/Sbornik_KIP2008.pdf.

psychologa a uvědomte si, jak se chováte. Zde nemožno toto řešit, je to banální věc. Zdraví XY. “¹²²

Redaktorská odpověď, která je naopak dobrý praktickým příkladem

Dotaz: „Můj problém je hrozný nedostatek sebevědomí. Studuji bez problémů druhý rok VŠ, ale před každou zkouškou se děším, že nic neumím, že na to nemám. Po zkoušce si zas říkám, že to byla náhoda, že jen nepřišli na to, jak jsem hloupá. Bojím se nových situací, které mám zvládnout, protože si předem nevěřím. Spolužáci se diví, vnímají mne jako chytrou a šikovnou, ale já se trápím a nevím, co s tím.“¹²³

Redaktorská odpověď: „Milá Lenko, je úplně pochopitelné, že se necítíte dobře a ráda byste našla nějaké řešení, nějakou cestu ven z problému. Vždyť dívat se na sebe optikou člověka, který se podceňuje, znamená vynakládat dost „zbytečných“ sil: namísto prožití radosti z vlastního úspěchu vidíme „jen malý úspěch“, náhodu nebo přímo nedostatečnost. Neumíme se pořádně pochválit, každý vlastní úspěch pro nás má jiné měřítko, než by si objektivně zasloužil. A když nevěříme v hodnotu toho, co jsme už dokázali, tak sami sebe těžko můžeme přesvědčit, že dokážeme zvládnout budoucí naplánované věci. Nemáme-li zažitý pocit „tohle se mi opakovaně daří, toho se nemusím bát“, tak těžko můžeme se sebedůvěrou vstupovat do dalších podobných situací. Je to zamotaný řetěz příčin a následků, který se postupem času dál posiluje. Co s tím? Bylo by skvělé, kdyby se Vám povedlo najít „příčinu“ toho, proč se na sebe tak díváte. Slovo příčina dávám do uvozovek, protože lidská duše je složitá a příčiny našich postojů a našeho konání jsou tudíž taky složité, vznikaly během nějakého časového období a za působení lidí kolem nás. Sebehodnocení mívá často kořeny v dětství, ve vztahu s rodiči – asi jste slyšela třeba o důsledcích příliš autoritativní a chladné výchovy, nebo třeba o

¹²² Srov. VYBÍRAL, Z. Disinhibice v internetovém poradenství. *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.modralinka.cz/files/Sbornik_KIP2008.pdf.

¹²³ Srov. ANTOŠ, A. Múzy mailů nelíbají. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 26.02.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 76.

velkých rodičovských ambicích přenášených na dítě, které se snaží vyhovět a zavděčit se rodičům, ale pořád se od něj čeká ještě větší výkon. Nebo nám může sebehodnocení pochroumat nějaký konkrétní silně prožitý zážitek, něco, co nám přivodilo velký stres a nabouralo naši sebejistotu. Těch možností je skutečně celá řada, leccos se ve Vaší minulosti mohlo odehrát a mít důsledky na Vaše přítomné prožívání.

Potíž je v tom, že většinou sami nepřijdeme na věci, které nás formovaly. Jednoduše proto, že je těžké být sám k sobě objektivní a nahlížet na sebe jakoby zvenčí, očima druhých. Dalším důvodem, proč sami těžko přijdeme na věci, které nás formovaly, je fakt, že se události našeho života proplétaly a proplétají do složitých vzorců. Ve kterých má třeba docela malou váhu nějaká událost, kterou si vědomě pamatujeme, a naopak silně se nám vrylo do duše něco, co si už ani moc nevybavujeme. Různá zklamání, bolesti, prohry, viny, ... To všechno mohlo přispět k tomu, jak se dnes vnímáme.

Milá Lenko, důležité je ale to, že nic z naší minulosti není nepřepsatelné. Ne že bychom mohli minulost změnit, ale můžeme ji prozkoumat, najít v ní důležitá místa, která nás nějak poznamenala, a postupně „přeprogramovat“ vliv těch míst. Osvobodit se od jejich zátěže, zúročit je pro sebe tak, aby nám prožité zkušenosti pomáhaly a ne škodily, aby nás posilovaly a ne oslabovaly. Znáte asi přísloví „co nás nezabije, to nás posílí“ – tady je to vlastně podobně: události, které Vám kdysi způsobily nějaké negativní pocity, přestanou být Vaším vnitřním nepřítelem, když je objevíte, pojmenujete a ony přestanou být jakýmsi bubákem, který nemá tvar, jen ve Vaší duši zabírá nespravedlivě velké místo, aniž byste o tom věděla. Jakmile ten bubák totiž dostane konkrétní obraz a tvar, bude snadné se mu postavit a sebrat mu jeho moc.

„Najít a ukázat Vám Vašeho bubáka“ Vám pomůže nejlépe psychoterapeut, přesně to je jeho náplní práce. Psycholog, který provádí terapii – léčí duši slovem. Odborník, se kterým podniknete dobrodružnou výpravu na cestě sebepoznání. Nebojte se toho, uděláte tak hrozně moc pro svou lepší a spokojenější budoucnost, získáte velkou porci vnitřní svobody. A ta je velkým darem a předpokladem spokojenosti. Máte tu výhodu, že už si svůj problém uvědomujete a cítíte, že Vás

trápí a že byste to ráda změnila – neboli, jste už pro psychoterapii namotivovaná. Paráda! Teď už jen se rozhodnout, na koho se obrátíte. Někteří psychoterapeuti pracují na pojišťovnu (pak Vám stačí mít od prakt. lékaře doporučení, stačí s obecným textem – třeba osobní problémy), někteří jen na přímou platbu. To o sobě ale uvádějí, takže byste předem věděla, do čeho jdete. Zdarma je každopádně péče v Rodinných poradnách, které bývají v okresních městech. Doporučení tu nepotřebujete žádné, jen se objednat. Pokud byste se chtěla ještě nějak poradit, třeba stran kontaktů na terapeuty, stačí vytočit číslo Linky důvěry (nonstop provoz, hovory se nenahrávají, nemusíte říkat své jméno).

Milá Lenko, život je před Vámi a jen na Vás teď je, nakolik dokážete zabojovat o svou vnitřní svobodu a spokojenost. Abyste i Vy sama cítila, že ty dary a schopnosti, kterými jste obdařena, skutečně máte a že Vám mohou přinést hodně radosti, spokojenosti a úspěchů. Jděte do toho! Držím Vám palce...¹²⁴

Podle Smékalové by kvalitní odpověď neměla klientovi ublížit, měla by naopak uspokojit jeho očekávání.

Smékalová usuzuje, že kvalitně lze zodpovědět dotaz mnoha způsoby, přičemž posuzování kvality je značně subjektivní proces. Zároveň vyjadřuje obavu: „...stanovení kritérií pro tvorbu odpovědí a samotné jejich vymezení může vést k jejich křečovitému naplňování, které může kvalitu paradoxně snižovat.stanovená kritéria mohou některé redaktory i elévy spoutávat a ubírat prostor pro odvahu k tvořivosti a inovaci.“¹²⁵

Vývoj kvality Smékalová přirovnává k vývoji po spirále, kdy kvalita odpovědí, potažmo služby, zůstává stejná, oproti zvětšujícím se poznatkům i používaným nástrojům internetového poradenství.¹²⁶

¹²⁴ Srov. ANTOŠ, A. Múzy mailů nelíbají. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 026.02.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 76-78.

¹²⁵ Srov. SMÉKALOVÁ, E. Rozvoj dovedností studentů psychologie odpovídat na dotazy psychologické sekce InternetPoradny.cz. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 15.02.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 47, 54.

¹²⁶ Srov. tamtéž, s. 54-55.

Kritéria kvality dle Modré linky o.s.

- Klientské odpovědi poradce vytváří v práci, ne doma,
- každá odpověď je konzultována s dalšími pracovníky,
- dotazy i odpovědi klientů jsou archivovány,
- poradce při své práci dodržuje metodické pokyny organizace,
- supervize i intervize jsou zacílené na e-mailové kontakty s klienty,
- sleduje se zpětná vazba klientů,
- poradci zodpovídající dotazy jsou vyškolení pracovníci, začátečníci pracují pod vedením tutora,
- poradci absolvují semináře zaměřené na stylistiku, gramatiku a další aspekty písemného projevu.

Lásková vidí budoucnost iporadenství v tom, že se budou organizace licencovat a akreditovat. Mělo by jít o paralelu s iporadenstvím poskytovaným v zahraničí.

- **Licence** – pokud nemá v zahraničí organizace licenci, nemůže svoji službu provozovat. U nás je její obdobou povinná registrace sociálních služeb. V zahraničí tuto licenci většinou přiznávají ministerstva. Získání této licence je podmíněno kontrolou materiálů organizace a přímé práce v místě její působnosti. V zahraničí o licenci může požádat jak organizace, tak jednotlivci.
- **Akreditace** – v zahraničí je založena na bázi dobrovolnosti. Udělují ji zastřešující či stavovské organizace. Vydají danému poskytovateli osvědčení, že splňuje daná kritéria.

Lásková poukazuje stejně jako Veselský na problém, že v České republice doposud neexistuje v oblasti iporadenství žádná zastřešující organizace, která by poskytovatelům udávala jasná kritéria poskytování služby. *„Pokud sám provozovatel internetového poradenství nechce být registrovaným poskytovatelem sociální služby, může jednoduše vzniknout jakákoliv internetová poradna, kterou může provozovat kdokoliv a bez povinnosti dodržovat jakákoliv pravidla. Je možné si tak představit zcela absurdní a vážnou situaci, kdy dětskou internetovou poradnu může provozovat například pedofilní jedinec nebo kdy poradnu provozují*

zástupci nebezpečných sekt apod. Tato celková situace kvalitu v internetovém poradenství rozhodně nepodporuje. “Akreditaci lze získat pouze na vzdělání pracovníků internetového poradenství, které je vnímáno jako další vzdělávání sociálních pracovníků. Toto oprávnění má právě Modrá linka o.s.¹²⁷

Obecná kritéria kvality dle Antoše

Práce s e-mailovými kontakty je sama o sobě specifickou metodou práce. Poradce pracuje s oslovením klienta, definuje zakázku, uvažuje nad variantami řešení problému, dává klientovi základní verbální doporučení, postupy řešení jeho problému a další.

K nesespecifickým faktorům ovlivňujícím kvalitu odpovědi patří:

- Očekávání klienta – ovlivněno webovými stránkami organizace, prezentací organizace, jejich pracovníků i uvedení vhodných příkladů z praxe apod.
- Čas, který pracovník věnuje klientově zakázce – opakované čtení klientského dotazu, ujasnění si zakázky, vyjádření podpory, odeslání včasné odpovědi klientovi aj.
- Osobnost pracovníka poradny – nejedná se o skutečný vztah ve fyzické realitě, ale do určité míry o skrytou představu tohoto vztahu u poradce i klienta samotného.¹²⁸

¹²⁷ Srov. LÁSKOVÁ, A. Internetové poradenství v kontextu linek důvěry. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 24.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 60.

¹²⁸ Srov. ANTOŠ, A. Múzy mailly nelíbají. In: *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. [on-line]. [cit. 24.01.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 75-76.

3 PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY IP

3.1 Identita, virtuální identita

„Identita člověka je kontinuálním prožíváním totožnosti sebe sama, jeho ztotožněním se s životními rolami a prožíváním příslušnosti k větším či menším společenským skupinám.“

Rozdělení funkcí identity:

- Poskytuje nám vztažný rámec, abychom porozuměli tomu, kdo vlastně jsme, usměrňuje naše cíle, závazky a hodnoty.
- Poskytuje nám pocit osobní kontroly a svobodné vůle.
- Posiluje soudržnost a harmonii našich hodnot, názorů a závazků.
- Pomáhá nám odhadovat vlastní potenciál, testováním různých možností a odlišných variant volby výběru.

Člověk o svoji identitu musí aktivně bojovat, pokud tak nečiní, riskuje, že jeho identita bude vytvořena bez dostatečného hledání, přijetím cizích norem, názorů, cílů a systému hodnot. Jeho identita by byla tzv. falešná.¹²⁹

Virtuální identita

Dnešní doba je dobou technických i kulturních změn, což ovlivňuje vývoj lidské identity.¹³⁰

V internetovém prostředí se vlastně můžeme stát, kýmkoliv chceme. Pokud tedy při on-line komunikaci nepoužijeme web kameru, naše anonymita zůstává téměř absolutní. Do své identity tak můžeme přenést vlastnosti, které bychom si přáli mít nebo bychom si je chtěli alespoň vyzkoušet.¹³¹

V prostředí internetu nevystupujeme jako fyzické subjekty, ale zacházíme zde pouze se svými reprezentacemi. Působíme zde na svoji virtuální reprezentaci, jež je jakýmsi shlukem digitálních dat. Tato virtuální komunikace nám sděluje informace o tom, kdo jsme v internetovém prostředí, jaká je naše historie, společenský status aj. Do naší virtuální reprezentace vkládáme části svých

¹²⁹ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 37-38.

¹³⁰ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 38.

¹³¹ Srov. JEDELSKÁ, E. Láska, přátelství a lži na internetu. *Psychologie dnes*, s. 13.

myšlenek a pocitů, ale tento proces je vědomý jen z části. Z té větší jde o přenos projekcí, jež mají formu fantazií, představ, nevědomých tendencí, přání a komplexů. Virtuální identita této reprezentace pak odráží, jakou identitu této reprezentaci sami přisuzujeme.

Virtuální identita má dva aspekty, a to sociální a osobní

- *Sociální virtuální identita* vyjadřuje, kam patří moje sociální reprezentace, čeho jsem součástí.
- *Osobní virtuální identita* vyjadřuje, čím je virtuální reprezentace mé osoby ve virtuálním prostředí.

Není možné se s naší virtuální reprezentací úplně ztotožnit, i když se o to můžeme pokusit. I člověk, který zná dobře sám sebe, má svoji virtuální reprezentaci mírně odlišnou, ta je vnímaná i jeho okolím jinak. Jak uvádí autor knihy, experimentování s identitami představuje pro člověka důležitou součást jeho vývoje, osobního růstu a toto experimentování se neomezuje pouze na období adolescence. Cyklus, kdy dochází k opakovanému hledání a nalézání vlastní identity, se nazývá ‚moratorium‘ ‚achievement‘, neboli MAMA cyklus. Tyto cykly neustálého hledání vlastní identity prostředí internetu jen umocňuje. Podstatný rozdíl v hledání identity ve virtuálním prostředí, oproti komunikaci face to face, je v důsledcích. Zatímco důsledky našeho chování nás v reálném prostředí silně omezují, na internetu tomu tak není, kdykoliv se můžeme odpojit a vrátit se zpět do reálného života. Útěk při vzniklých problémech v komunikaci on-line je jeho negativním jevem.

Někteří autoři vidí v experimentování s virtuální realitou pozitiva. Turkleová tvrdí, že experimentování s virtuální realitou pomáhá lidem zkvalitňovat reálné vztahy, pomáhá jim zvládat nástrahy reálného života a poskytuje jim možnost ‚útěku z vazeb reálna‘.

Šmahel ve své knize odkazuje na výsledky výzkumu, v němž někteří uživatelé internetové prostředí uvedli, že vlivem jeho dlouhodobého působení se jejich představa světa i sebe sama narušila a stali se tak v reálném prostředí sociálně i emocionálně hendikepovanými. Mnozí dále uváděli, že začali propadat

pocitu, že nikomu ve virtuálním prostředí nemohou věřit, že všechno on-line je lež a iluze. Získali tak vůči on-line prostředí pocit nedůvěry, který je pro něj typický.

Ve virtuálním prostředí je experimentování s virtuální realitou bezpečné, kdežto v reálném světě tomu tak být nemusí. Při experimentování s virtuální realitou si mohou uživatelé změnit svoji sexuální identitu, mohou zvýraznit určitý rys sebe sama, mohou si zkusit, jaké to je být svým vlastním ideálem apod.

Nad svojí on-line identitou nemáme úplnou kontrolu, naše virtuální reprezentace vystupuje s určitou nezávislostí. Fenomén identifikace obsahuje rozpor. Na jedné straně chce být uživatel internetu sám sebou, na straně druhé se identifikuje se svojí virtuální reprezentací, aniž by to sám chtěl. Tato virtuální reprezentace často nevědomě nahrazuje naše reálné nedostatky.

Někteří lidé se domnívají, že v on-line prostředí mají možnost projevit své pravé čisté já, které není zatížené maskami, komplexy a rolemi reálného prostředí. Podle autora knihy však jde často o projekci nevědomých tendencí, které kompenzují reálné nedostatky on-line uživatele. Těmito tendencemi mohou být pocity méněcennosti, problémy v komunikaci, příslušnost v sociálních skupinách aj. Avšak jedinec v on-line prostředí může projevit aspekty svého já, které by díky společenskému tlaku v reálném prostředí nikdy neprojevil. Je paradoxem, že virtuální já se stává pocitově opravdovějším než já reálné.

Virtuální identita v souvislosti s teorií Marcii

Marcii přeformuloval Eriksonovu teorii vývoje jedince a vytvořil model stavů identity. Identita se zde formuje na základě přítomnosti či nepřítomnosti krize či závazku.

- Krize je zde chápána jako období hledání a objevování.
- Závazek představuje přijetí zodpovědnosti za svůj život, přijetí určitého cíle a životního programu.¹³²

¹³² Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 37-71.

3.2 Agrese v internetovém prostředí, faktory ovlivňující agresi v IP

Dnes je známo, že i odborníci mohou ve vztahu ke svým klientům projevat mikroagresi, která může pramenit z drobných rasově a kulturně přehlíživých projevů poradce.¹³³

Některé faktory mohou agresi na internetu obecně zvyšovat. Ať už je tímto faktorem hlučné prostředí, pocit, že jej nemůžeme regulovat, horko, přeplněné, prostorově stísněné podmínky a další.¹³⁴ Faktorem agrese může být také frustrace. Cítíme-li se frustrováni, máme tendenci jednat agresivně. Šmahel odkazuje na Wallaceovou, která tvrdí, že agrese na internetu je způsobena počítačovou technologií, především rychlostí internetového připojení nebo způsobenými technickými obtížemi. U uživatele, který tráví většinu času čekáním na odpověď, se tak zvyšuje frustrace, jež předznamenává možnou agresi. Předpoklad rychlosti odpovědi je odvislé jednak od mužského či ženského pohlaví, či kultury. Lidem z východních kultur delší pauzy v komunikaci nevadí. Naši agresi může zvýšit také to, když na naši virtuální osobu či charakter někdo zaútočí. Obecně si lidé díky omezeným nepříznivým následkům dovolí ve virtuálním prostředí mnohem více než při komunikaci v prostředí reálném. Další příčinou zvyšující se agrese je iluze anonymity v on-line světě. Za vzájemnou agresi může také stát spontánní, impulzivní projevení emocí, které se v on-line prostředí stává okamžitou součástí komunikace. Ve srovnání s tím, jakou máme škálu projevů agrese v realitě, je prostředí internetu stále omezené.¹³⁵

Anonymita na internetu může vést k tomu, že jedinci nepřebírají za své chování odpovědnost, tudíž se sami nemusí trápit výčitkami. Vybíral odkazuje na Sulera, který tento jev uvádí do souvislostí se stavem disociace. Člověk, který se projevoval na internetu agresivně, může následně po vystřízlivění z virtuálního prostředí prohlásit, že to byl on, který se tak nevhodně choval. Disociovaný stav

¹³³ Srov. VYBÍRAL, Z. Příklady špatné praxe (internetového poradce). *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 67.

¹³⁴ Srov. HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*, s. 116-121.

¹³⁵ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 78-82.

vědomí je takový stav, jako by měl člověk v sobě více osobností, jež se mohou začít dohadovat. Tento stav narušuje zdravé vědomí, může způsobovat zmatení. Termín disociace použil Janet pro rozštěp osobnosti.¹³⁶

Vybíral zdůrazňuje, že by se měl profesionální poradce v komunikaci jakémukoliv zesílení verbální agrese vyhnout. Jako poradci bychom si měli být vědomi faktu, že tato agrese může nabýt podoby jiné agrese. Tak například verbální či jiná psychologická agrese mezi partery může získat podobu fyzické agrese. Pokud se tomuto zesílení vyhneme, tato změna se nepředpokládá.¹³⁷

3.3 Komunikace obecně, specifika on-line komunikace, komunikace v IP

Všechno naše jednání a fungování v životě je založeno na komunikaci s druhými. Tato komunikace může být pro všechny zúčastněné obohacující nebo poškozující. I na odborné úrovni se můžeme setkat s neprofesionální a selhávající komunikací, kdy poradce užije nemístných sugescí a podsouvání, dezinterpretací, laciného chlácholení či snižuje důstojnost tazatele.

Jako odborníci bychom si měli být v komunikaci s tazateli vědomi svých předsudků, projekcí a přenosů, vlastních, často rychlých a nepodložených interpretací i toho, jaký volíme komunikační styl jednání.

Komunikaci bychom se měli neustále učit, měli bychom ji neustále trénovat, nacvičovat a zkvalitňovat.¹³⁸

Verbální komunikace

Komunikace představuje základ sociální interakce. Reagujeme na obecné formy sdělení, jež nevznikají u žádné konkrétní osoby, ale dotýkají se všech členů společnosti, mají společenský původ.

¹³⁶ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 276.

¹³⁷ Srov. VYBÍRAL, Z. Příklady špatné praxe (internetového poradce). *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 71.

¹³⁸ Srov. tamtéž.

Pokud něco sdělujeme, je třeba mít na paměti sociální i interpersonální kontext. Naše sdělení by mělo být s tímto kontextem v souladu.¹³⁹

Umění správně pokládat otázky

Naučit se správně pokládat otázky je umění. Pokud se této schopnosti naučíme, nejenže tím získáme informace o druhém člověku, ale dojde ke sdílení stojícím na vzájemné důvěře. Lépe tak poznáme druhého člověka a překážky i vzájemné odcizení ustoupí do pozadí. Jak uvádí Peltová: „*Kreativní a podnětné otázky mají řadu psychologických účinků.*“ Jsou projevem našeho zájmu, úcty, lásky a sympatií k druhému člověku. Při kladení otázek bychom měli být taktní a v daný okamžik bychom se měli vyhnout citlivým tématům, která jsou pro náš protějšek nepříjemná.¹⁴⁰

Pokud chceme být dobrými poradci, je dobré si vyzkoušet, jak naše otázky působí na druhé. Ve své konstrukci námi kladené otázky prozrazují naše myšlenky, záměry, náš postoj. Základem každého úspěšného kontaktu je přívětivá pozornost. U profesionálů se očekává při vedení rozhovoru víc, a to, že otázky:

- zprostředkují pocit důvěry a jistoty,
- vyzvou druhého k otevřenosti,
- na jejich základě si poradce vytvoří představu o svém klientovi,
- rozpoznají vzorce chování, jež stojí za klientovými problémy a udržují je,
- naleznou a využijí zdroje, zkušenosti a nápady k pozitivní změně klienta,
- postarají se o trvalou motivaci klienta.

Je třeba si uvědomit, že otázky neslouží k tomu, aby nás v něčem ujistily, ale měly by spíše vzbudit zvědavost. Naši zvědavost na klienty a jejich zvědavost na sebe samé a jejich okolí. Cílem otázek není posuzovat druhého, ale přivést ho na takový způsob myšlení, ve kterém by se naučil nejvíc sám od sebe. Při vedení dobrého rozhovoru je důležité, abychom měli o klienta hluboký zájem. Jako poradci bychom si měli uvědomit, že:

¹³⁹ Srov. HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*, s. 29-32.

¹⁴⁰ Srov. PELTOVÁ, N. *Umění komunikace*, s. 49-50.

- očekávání klienta, jeho domněnky a předchozí zkušenosti rozhodují o tom, s jakým vnitřním postojem, motivací a otevřeností k nám přijde,
- při prvním kontaktu se poradci zabývají vymezením tzv. zakázky, tedy si kladou otázku, kam až bude sahat kooperativní kontakt mezi poradcem a klientem,
- klienti si o instituci, na kterou se obrací, vytvářejí hypotézy, které mají následně vliv na jejich motivaci, jejich postoj k poradenství, jejich prognózu, dosáhnou-li očekávaného výsledku, jejich pocit, jsou-li na správném místě, jsou zde vítáni a důležití.¹⁴¹

V tomto ohledu je dobré neustále pracovat na vylepšování image své organizace.

On-line komunikace

On-line komunikace představuje specifický druh sociální komunikace, který je ovlivněn jednak rozvíjejícími se komunikačními technologiemi, rozvíjející se společností i jejím poznáním o procesu této komunikace.¹⁴²

Internetová komunikace má z pohledu sociálně-psychologického s ostatními druhy komunikace společné základní komunikační schéma, které v sobě zahrnuje komunikátora, sdělení po formální i obsahové stránce a příjemce sdělení. Ke specifickým internetové komunikace patří následující body:

- původcem i příjemcem informací je především množina lidí. Přičemž na straně původce má tato množina zpravidla organizovanou podobu, na straně příjemce neorganizovanou, či v různých stupních organizovanou podobu.
- Internetová komunikace má veřejný charakter. Tzn. je dostupná každému potenciálnímu zájemci. I v tomto případě je nutné, aby člověk vlastnil nebo měl přístup k prostředkům, které mu umožní sdělení přijmout.
- Role původce a příjemce informace je trvale rozdělená. Sdělení postupuje jednosměrně od původce k příjemci, což nevylučuje zpětné působení

¹⁴¹ Srov. KINDL – BEILFUSS, C. *Umění ptát se*, s. 18-46.

¹⁴² Srov. VYKOPALOVÁ, H. *Komunikace jako součást profese*, s. 95.

příjemce na původce, ale tato komunikace probíhá již mimo hlavní komunikační linii.

- Původce a příjemce informací nejsou v bezprostředním kontaktu.
- Sdělení může přijímat jak samotný jedinec, tak více jedinců, skupina nebo publikum.

Mediální prostředky, včetně internetu, vstupují do nejintimnějších sfér našich životů, díky překonávání časové a prostorové vzdálenosti, díky kombinaci verbálního a obrazového sdělování, díky přizpůsobivosti lidským smyslům a našim psychickým procesům vůbec.¹⁴³

Internet má na lidskou komunikaci neblahý i obohacující vliv zároveň. Výhodou internetu je informační dostupnost, prostupnost, interaktivnost a rychlost při výměně kontaktů. Internet pozměnil naše komunikační návyky v tom smyslu, že posíláme více zpráv druhým lidem, změnila se kvalita našeho psaní, respektive vytūkávání, očekáváme rychlejší odpovědi, komunikace tak získala jiný rytmus. Tento nový rytmus se musel projevit v našich hlubších, prožitkových vrstvách psychiky.¹⁴⁴ Pro některé uživatele internetu je sociální aspekt internetové komunikace natolik podněcující, hodnotný a posilující, že pak nedokáží s používáním internetu přestat. Internet tak pro ně představuje náhradu sociálního života. Je to stejně tak, jako když se lidé ve městech stávají více osamocenými.¹⁴⁵

Jazyk v elektronické komunikaci je poznamenán jak syntakticky, sémanticky, tak kompozičně i stylově. Změny jsou způsobeny zrychlenou výměnou informací, úsporou času i komunikační jednotvárností.

Důvodů, proč dochází k ochuzování možností jazyka je mnoho:

- komunikující reagují bez rozmyšlení a s menším množstvím úprav během hovoru i po jeho skončení,
- komunikující si osvojují společně sdílený jazyk, který má omezenou a nedostatečnou slovní zásobu a tím se vzájemně ovlivňují,

¹⁴³ Srov. VÝROST, J – SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 125-130.

¹⁴⁴ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 271-272.

¹⁴⁵ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 86-87.

- používaný jazyk ve virtuálním prostředí může být gestem, jak se vymezit vůči uživatelům spisovného jazyka.

Výhodou virtuální komunikace je rychlost, možnost předávat si data, kopírovat, získávat informační zdroje, dělit se o poznání a sdílet ho.

Užívaný jazyk ve virtuálním prostředí má vypovídající hodnotu nejen o člověku samotném, ale i o dané situaci, jak ji člověk prožívá, s kým komunikuje, jak se cítí. Jazyk ve virtuálním prostředí je specifický. Přináší do něj zcela nové prvky, které byly do vzniku internetu neznámé. Vytváří svět sám pro sebe. Obecný jevem, souvisejícím kromě internetové komunikace také s vývojem postmoderní společnosti, je, že se přesouvá důraz z formy sdělení na obsah.¹⁴⁶

Vybíral přirovnává virtuální komunikaci k filozofickému solipsizmu, kdy z vlastních představ o sobě samém, které známe, promítáme vlastní představy do druhého člověka, a tak můžeme nabýt dojmu, že druhou osobu známe. Ve skutečnosti ale zčásti komunikujeme sami se sebou, s vlastní prosazující se potřebou.¹⁴⁷

Internetovou komunikaci lze rozdělit podle toho, jakou formou jsou informace předávány. Informace lze šířit textem, zvukem, obrazem či multimédií. Z hlediska mezilidské komunikace ta textová převažuje. Internetovou komunikaci můžeme dělit na synchronní a asynchronní. U *synchronní komunikace* jsou komunikující strany připojeny k internetu ve stejný okamžik. Zpráva, která je sdělována druhé straně, se okamžitě objeví na obrazovce protější strany. V tomto případě dochází ke komunikaci v reálném čase, tedy „on-line“. ¹⁴⁸ U *asynchronní komunikace* se nevyžaduje současná přítomnost obou stran u počítače. Komunikující strany si vyzvednou zprávu až poté, co se připojí k internetu. Příkladem této komunikace je e-mail, e-mailová konference, či webové nástěnky. Současně probíhající komunikace s více lidmi najednou je označována jako „*multiplicitní komunikace*“. Při multiplicitní komunikaci dochází ke štěpení pozornosti, někdy i identity

¹⁴⁶ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 104-124.

¹⁴⁷ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. s. 275-276.

¹⁴⁸ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 101-102.

člověka.¹⁴⁹ Dnes jsou nové nástroje komunikace univerzálnější, a tak umožňují používat všechny typy najednou.

Suler uvádí na základě své subjektivní zkušenosti ve vztahu k on-line komunikaci:

- textová komunikace je expresivní a sofistikovanou formou umění,
- někteří lidé jsou v hledání významu a emocí mezi řádky vnímavější než ti druzí, přičemž lze tvrdit, že se jedná o speciální druh mezilidské empatie,
- ti, kteří se necítí jistě v psaní, preferují chat před e-mailem,
- někteří uživatelé mohou nabýt dojmu, že textová komunikace je druh spojení s myslí druhého,
- textová komunikace restrukturalizuje způsob lidského přemýšlení o vztazích a o sobě samém,
- někteří mohou vnímat textovou zprávu jako součást sebe sama, svého já, jiní ji mohou považovat za součást vztahu,
- i když si to plně neuvědomujeme, většinou si vytváříme mentální obraz druhé osoby, se kterou komunikujeme,
- v textové komunikaci člověk na vztahu participuje, ale zároveň sám sebe v daném vztahu sleduje,
- v textové komunikaci je vyjádřený dvojstranný postoj vůči intimitě. Můžeme pocítovat k druhému jednak blízkost a upřímnost, ale můžeme si od něj zachovat i odstup.¹⁵⁰

a) Komunikace přes internet ve vztahu ke kontextovým modalitám

Základními prvky kontextu a situace komunikační výměny jsou kontextové modalita. Ty vypovídají o kontextu komunikace, tj. kde, jak dlouho a za jaké situace samotná komunikace probíhá. Pokud se změní kontext, změní se i komunikace. Ke kontextovým modalitám se řadí *časový rámeček, prostor a prostorové uspořádání, modalita významu, přítomnost emocí, vztahové proměnné, systémový rámeček a existence kontinuity rozhovoru.*

¹⁴⁹ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 136-139.

¹⁵⁰ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 102-104.

Charakteristika jednotlivých kontextových modalit:

- *Časový rámeček* charakterizuje čas v průběhu komunikace. Vyjadřuje, kdy ke komunikaci dochází, kolik je na ni času a jak dlouho komunikace probíhá. Z tohoto pohledu každý vnímá čas na promyšlení si odpovědi individuálně. Také záleží na tom, jaké technické prostředky ke komunikaci využíváme. Při asynchronní komunikaci se okamžitá odpověď jasně neočekává, tím pádem času na promyšlení si odpovědi je více než v reálném rozhovoru. Jiné je to u chatů, kde představuje rychlost základní prvek komunikace. Rozdíly plynou jak z používaných komunikačních nástrojů, tak on-line prostředí, ve kterém se člověk pohybuje. Na jednu stranu se zdá, že lidé, komunikující ve virtuálním prostředí díky omezené rychlosti psaní textu, mají snahu odpovídat kratšími a méně rozvinutými větami, na stranu druhou se zdají odpovědi výstižnější. Naproti tomu zase krátké, úsečné odpovědi v rozhovoru vedou člověka více k dotazování a větší aktivitě v dialogu.
- *Prostor a prostorové uspořádání internetové komunikace.* Ve virtuálním prostředí není fyzicky sdílený společný prostor. Neosobnost může být nevyhovující, nepříjemná, na druhou stranu nám může poskytovat příjemnou anonymitu, může být prostředím, kde se chováme bez zábran. V internetovém prostředí, kde nemůžeme uplatnit neverbální komunikaci jako v reálném prostředí, se očekává odpověď nebo reakce ve formě znaků či slov. V reálném rozhovoru můžeme poskytovat druhému zpětnou vazbu už svoji fyzickou přítomností, nemusí být jednoduché rozhovor ukončit, kdežto u virtuální komunikace nereagovat nebo rozhovor skončit je jednodušší. Absenci neverbální komunikace můžeme vnímat negativně či pozitivně. Pozitivum představuje fakt, že se do internetové diskuse mohou zapojit lidé vysoce submisivní nebo ti, jež mají přirozeně slabší hlas a nemají odvahu někoho přerušovat. Prostorové uspořádání může být v případě virtuální diskuse různorodé, nemusí být pro obě komunikující strany stejné.

- *Modalita významu komunikace* představuje to, do jaké míry komunikující strany vzájemně chápou to, co si sdělují. V reálné komunikaci pomáhá pochopení významu sdělovaného komunikace neverbální. V on-line komunikaci se snaží nahradit neverbální projevy emotikony „smajlíci“. Častým projevem ve virtuálním prostředí je projekce, kdy respondent vkládá do odpovědí nebo otázek svůj vlastní význam, který v otázkách není. Tím se často význam sdělovaného často posouvá mimo původně zamýšlený cíl.
- *Přítomnost emocí*. Někteří jsou ve sdělování svých pocitů ve virtuálním prostředí otevřenější, emoce se jim lépe sdělují, druzí mohou naopak on-line prostředí vnímat jako nevhodné pro sdělování svých pocitů, emoce se jim zde vyjadřují hůře oproti reálnému světu. Na jedné straně je dobré, když je člověk schopen své emoce vyjádřit, značí to, že je schopen o nich mluvit a má od nich odstup. Naopak zde mohou být emoce vnímány jako povrchnější, jako cosi vnějšího. On-line svět je tak pro vyjádření emocí protichůdný. Emoce zde můžeme snadno vyjádřit, mluvit o nich, ale také je můžeme přestat sami prožívat.
- *Vztahové proměnné* vyjadřují to, jaký je vztah mezi komunikujícími. Jinak spolu komunikuje matka – dcera, nadřízený – podřízený, vrstevníci, partneři nebo kamarádi. Ve virtuálním prostředí je častější symetrická komunikace oproti komunikaci v reálném prostředí. Virtuální komunikace je méně ovlivněna kontextovou proměnnou. Menší roli zde hraje věk – autorita, dominance – agresivita aj. Také je potlačena submisivita a sociální úzkost.
- *Systémový rámec*. Každá mezilidská komunikace nestojí sama o sobě, ale je začleněna do dalších komunikačních výměn, tj. je začleněna do systému, ve kterém komunikujeme. Naše komunikace je jiná v rodině, třídě, i okolnosti komunikace se mění vnějšími okolnostmi. Např. pokud do místnosti vstoupí rodič/dítě. Ve virtuálním prostředí je modalita vztahového rámce změněna. Vzhledem k prostředí internetu můžeme téměř vždy vést rozhovor anonymně a soukromě. Tak virtuální

komunikace mnohdy pozměňuje význam běžného vztahového rámce. Avšak i ten se může měnit, například již výše zmíněným příchodem rodiče/dítěte do místnosti, kde sedíme u počítače. Vztahový rámec se také vytváří u člověka, jehož poznávám, s nímž komunikuji.

- *Kontinuita rozhovoru* souvisí s časovým rámcem. Obecně je virtuální komunikace více fragmentovaná, tudíž souvislost rozhovoru je nižší. Je to dáno tím, že virtuální komunikace probíhá v delších časových intervalech. Běžným jevem se také stává náhlé zakončení dialogu. Někteří psychologové kritizují virtuální komunikaci za to, že nenutí člověka k flexibilitě, přizpůsobení svého chování. Např. nejsme nuceni se znovu stýkat s někým nesympatickým. Virtuální rozhovory naproti těm reálným často odbočují od tématu, je obtížné udržet souvislost i téma rozhovoru samotné. Ve virtuálním prostředí je obtížnější vrátit se zpět k tématu. Navíc téma diskutované na internetu dvě hodiny, může v reálné komunikaci trvat deset minut.

b) Emotikony pro vyjádření emocí v on-line prostředí

V internetové komunikaci pomáhají vyjádřit emoce používané znaky tzv. emotikony. Negativem je, že valná většina komunikujících nepoužívá více jak pět emotikon, Tím jsou možnosti, jak vyjádřit typ a intenzitu emoce, omezenější a zjednodušující. Navíc neexistuje kodex, ze kterého by vyplývalo, jaké emotikony, při jaké emoci použít, tudíž je jejich interpretace značně individuální. Existují návody, jak jednotlivé emotikony použít, ale neexistuje žádná obecně uznávaná a přístupná norma.

Mnohdy i vospělí uživatelé internetu používají pouze dva základní typy emotikon. A to ty, jež vyjadřují zápornou a kladnou emoci. Což je velmi málo v porovnání s celou škálou lidských pocitů. Často také dochází k tomu, že si komunikující strany špatně vyloží význam stejných emotikon, stejné emotikony mohou chápat odlišně. V těchto interpretacích může být někdo méně obratný, jiný více. Na druhou stranu, i v reálné komunikaci můžeme špatně interpretovat u druhého komunikujícího gesto, mimiku, intonaci hlasu a mnohé další. Pro chybné interpretace je ve virtuální komunikaci větší prostor než v komunikaci face to

face. Podíl na tom má fakt, že virtuální komunikace je více fragmentovaná než komunikace reálná, tudíž člověk je ve virtuálním světě více sám sebou a druhým méně naslouchá. Ve virtuální komunikaci je naslouchání těžší. Stejně tak, jako když introvertní člověk při komunikaci face to face méně gestikuluje, používá v internetovém prostředí méně emotikony než člověk extrovertní. Může tomu být i naopak, kdy člověk introvertní bude ve virtuálním světě vystupovat jako extrovert, bude používat více emotikon. Emotikony slouží pro vyjádření vlastních emocí. Nelze je používat stejně tak, jako kdybychom chtěli v reálném prostředí někoho napodobit i s jeho neverbálními projevy.¹⁵¹

c) Virtuální komunikace z pohledu sluchu a zraku

„*Jazyk lze používat k tomu, aby vyjádřil to, co nedokážeme říct.*“ Tím je míněno tempo, intonace, hlasitost, zabarvení hlasu aj. Ve virtuální komunikaci tyto složky projevu chybí a chybějící význam i emoce si může člověk doplňovat na základě projekcí. Dnes už existují nástroje pro přenos lidského hlasu ve virtuálním prostředí, ale zdá se, že uživatelé internetu nemají zájem se slyšet, vidět, jelikož by komunikace ztratila jeden z důležitých aspektů, a tím je anonymita.

V oblasti *zraku* je to stejné jako u sluchu. Nástroje virtuální komunikace nám umožňují vidět se, ale uživatelé o to nemají příliš zájem. Videokonference se používají pořád více při obchodních jednáních a schůzkách.

K mezilidské komunikaci neodmyslitelně patří i dotyk. Ve virtuální komunikaci může použít náhražku dotyku, tj. vyjádříme příslušné činnosti mezi hvězdičky, např. ‚facka‘, ‚pohlazení‘, ‚polibek‘ aj. Existují speciální rukavice, obleky, které stimulují kůži pomocí elektrických impulsů, a snaží se nahradit reálný osobní kontakt, ale vývoj těchto zařízení je v počátcích.

Co se týče smyslu chuti a čichu, v tomto ohledu je virtuální prostředí omezené. Pozitivem této omezenosti však je, že podněcuje fantazii lidí, a to je to, co činí virtuální prostředí přitažlivé a krásné.¹⁵²

d) Komunikační chyby v internetovém poradenství

¹⁵¹ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 123-131.

¹⁵² Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 132-135.

Z pohledu psychologie se redaktoři zodpovídající klientské dotazy mohou dopustit mnoha komunikačních chyb. Tyto chyby se často prostupují, „např. *obecná fráze je kontaminována poučováním apod. Poučování někdy nelze odlišit od kvazi-terapeutického sugerování či dobře míněného povzbuzování apod.*“

Pro ilustraci uvádíme několik příkladů Vybírala.

Obecná fráze s náznakem poučování

- „*A věřte tomu, že to je opravdu umění (žít šťastně) a ne každý to dokáže. K tomu je totiž potřeba si některé věci přiznat a to může taky pěkně bolet. Žádná královská cesta v tomto směru neexistuje.*“

Příklad vyskytujících se banálních klišé

- „*Stává se, že lidé občas mají partnera a občas jsou sami. ...Všichni jsme individuální, jedineční a každého čeká něco trochu jiného než ostatní.*“

Vyskytující se příklad poučování poradce

- „*Vážená a milá, nevěra je totéž, jako sedět na dvou židlích, šidíte se o jednoznačný zážitek.*“

Vyskytující se chybné úvody v internetových odpovědích

„*Dobrý den, opravdu po mě chcete to, co píšete? Triky? Ale fuj!...Nevypadá to dobře. Váš vztah je ve velké krizi.*“¹⁵³

Těmto a mnohým dalším chybám by se měl každý dobrý poradce vyhnout.

¹⁵³ Srov. VYBÍRAL, Z. *Příklady špatné praxe (internetového poradce)*. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf, s. 68-69.

ZÁVĚR

Cílem práce bylo představit službu odborného sociálního poradenství, tj. internetového poradenství z hlediska obecného, etického a psychologického.

Mojí snahou bylo vystihnout ty nejzávažnější psychologické aspekty, etická východiska a dilemata, před kterými internetový pracovník stojí.

Z hlediska etického jsem v práci chtěla otevřít problém možné nevědomé stigmatizace klienta, tj. jestli člověk, využívající on-line sociální službu ví, že se svým dotazem dostává do postavení klienta, resp. člověka sociálně znevýhodněného. Předestírám další etické otázky, na které se snažím nalézt odpovědi. Jsou klienti sociální služby internetového poradenství dostatečně informováni o uchovávání veškeré vzájemné komunikace? O době archivace těchto informací? O tom, že jejich dotaz může být uveřejněn na webových stránkách organizace, či může posloužit jako materiál pro supervizi? Má současný internetový poradce dostatečné vzdělání, aby se klientovi dostalo adekvátní, kvalitní a patřičné rady? Co když v tomto směru dojde k poradenskému selhání, které ve svém důsledku klienta poškodí psychicky, fyzicky či ekonomicky? Má klient v tomto případě právo na náhradu škody a ví, u které instituce se má svých práv dožadovat? Lze po dobrovolnících, kteří se k poskytování odpovědi v rámci služby IP zavázali, tuto odpovědnost vyžadovat? Má organizace dostatečně chráněna data poskytnutá klientem? Nevytváří stát svoji institucionální strukturou a neustále se měnící legislativou, záměrně závislost klientů na poradenství, internetovém poradenství, potažmo neziskových poradenských službách? V jakých případech může docházet ze strany internetového poradce k neetickému jednání? Má organizace riziko vzniku tohoto jednání ošetřeno? Na mnohé otázky odpověď nalezneme, na jiné ne, ať už v důsledku postavení služby IP, nebo napětí, které vzniká mezi jednotlivými etickými principy či v důsledku dnešní postmoderní doby, kdy je vše relativní a nic neplatí absolutně.

Z psychologického hlediska se mnohé zažitě či platící v reálném světě vlivem působení světa virtuálního mění. Už samotná e-mailová komunikace, klienty nejčastěji preferovaná, není vhodná pro všechny. Zejména pro lidi s duševními, schizofrenními či maniodepresivními poruchami osobnosti. Mění se

styl i forma naší komunikace. Dochází k prodlužování i zkracování času zároveň. Mění se naše identita, najednou můžeme být kýmkoliv chceme, můžeme mít hned několik identit najednou, za naší agresí mohou stát jiné příčiny (špatné připojení se k internetu, nedostatečná či nedostatečně rychlá poradenská odpověď, práce v hlučném prostředí apod.) V anonymním internetovém prostředí neexistuje společenská hierarchie, všichni zde máme téměř rovné postavení. Jak je dnes známo, i když naše anonymita není absolutní, často vystupujeme bez zábran a odlišně, než by tomu bylo v prostředí reálném.

Na závěr si dovolím uvést citaci paní Denglerové: *„Každá mince má však svůj rub i líc a každý lidský vynález bude jen tak dobrý, jak dobré jsou ruce, srdce a hlava člověka, který ho využívá.“*

Domnívám se, že cíl práce byl splněn.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Monografie:

- ✓ BAŠTECKÁ, B – GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2004. 425 s. ISBN 80-7178-550-4.
- ✓ ČAKIRPALOGLU, P. *Psychologie hodnot*. Praha: Votobia, 2004. 425 s. ISBN 80-7220-195-6.
- ✓ FISCHER, O – MILFAIT, R. A KOL. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. 215 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
- ✓ HANUŠ, J. *Křesťanství a lidská práva*. Praha: Vyšehrad, 2004. 167 s. ISBN 80-7021-537-2.
- ✓ HARTMANN, N. *Struktura etického fenoménu*. Přel. K. Hlavoně. Praha: Academia, 2002. 272 s. ISBN 80-200-0970-1.
- ✓ HAVRDOVÁ, Zuzana - HAJNÝ, Martin et al. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
- ✓ HAWKINS, Peter – SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. 195 s. ISBN 80-7178-715-9
- ✓ HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 2007. 160 s. ISBN 978-80-7367-283-6.
- ✓ HORSKÁ, B - LÁSKOVÁ, A- PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 192 s. ISBN 978-80-7419-034-6.
- ✓ JANKOVSKY, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON, 2003. 219 s. ISBN 807254-329-6.
- ✓ KINDL – BEILFUSS, C. *Umění ptát se*. Praha: Portál, 2012. 211 s. ISBN 978-80-262-0089-5.
- ✓ LINDSAY, G. – KOENE, C. – ØVREEIDE, H. et al. *Etika pro evropské psychology*. Přel. L. Němečková. Praha: HOGREFE, 2010. 262 s. ISBN 978-80-86471-37-2.

- ✓ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 373 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
- ✓ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. 299 s. ISBN 978-80-7367-331-4
- ✓ PELTOVÁ, N. *Umění komunikace*. Přel. I. Racek. 1. vyd. Praha: Advent – Orion, 2001. 203 s. ISBN 80-7172-564-1.
- ✓ *Praxe a teorie současného internetového poradenství*. Sborník příspěvků z II. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství. Brno: Modrá linka o.s. a autoři příspěvků, 2010. 91 s. ISBN 978-80-254-9654-1.
- ✓ PRUŽINSKÁ, J. *Psychológia osobnosti*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2005. 144 s. ISBN 80-89185-05-3.
- ✓ REAMER, F. *Social work values and ethics*. New York: Columbia University Press, 2006. 240 s. ISBN 0-231-13789-3.
- ✓ *Rozmanité světy internetového poradenství*. Sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství. Brno: Modrá linka o.s. a autoři příspěvků, 2012. 114 s. ISBN 978-80-260-4345-4.
- ✓ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*. Praha: TRITON, 2004. 155 s. ISBN 80-7254-360-1.
- ✓ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2009. 317 s. ISBN 978-80-7367-387-1
- ✓ VYKOPALOVÁ, H. *Komunikace jako součást profese*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2005. 97 s. ISBN 80-7318-344-7.
- ✓ VÝROST, J – SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. 378 s. ISBN 80-7178-269-6.

- ✓ WESTON, A. *A practical companion to ethics*. New York: Oxford University Press, 2002. 85 s. ISBN 0-19-514199-7.

Elektronické zdroje:

- ✓ ALLEN, K. *What Is an Ethical Dilema?* [online]. [cit. 21.03.2014]. Dostupné z: http://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/What_Is_an_Ethical_Dilemma%3F/.
- ✓ ANTOŠ, S. – LÁSKOVÁ, A. – LÁSKA, R. *Psychologové na internetu*. [online]. [cit. 17.03.2014]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=psychologovena internetu>.
- ✓ BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentů podle ČSN ISO 690 A ČSN ISO 690-2: Část 2 – Modely a příklady citací u jednotlivých typů dokumentů*. [online]. [cit. 20.11.2013]. Dostupné z: <http://www.boldis.cz/citace/citace2.pdf>
- ✓ DOLEŽEL, J. *Definice křesťanské sociální práce*. [online]. [cit. 12.03.2014]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-4-130102145743.pdf>.
- ✓ FALTÝNEK, L. *Psychologické aspekty komunikace na internetu*. Diplomová práce. [online]. [cit. 20.03.2014]. Dostupné z: http://lukas.faltynek.com/lf_other_files/Diplomka/Psychologicke%20aspekty%20komunikace%20na%20internetu.pdf.
- ✓ *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?* Sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství – Jihlava: Modrá linka o.s., 2008. [online]. [cit. 16.02.2014]. Dostupné z: http://www.modralinka.cz/files/Sbornik_KIP2008.pdf
- ✓ *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost*. Sborník příspěvků z konference. Olomouc: InternetPoradna o.s. a autoři příspěvků, 2011. [online]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf

- ✓ JANEBOVÁ, R. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezavazuje odpovědnosti*. [online]. [cit. 15.03.2014]. Dostupné z: http://socialnirevue.cz/media/docs/Janebova_DilemaPravoEtika.pdf
- ✓ KNATZ, B. *Ausbildungskurs Online – Beratung nach Richtlinien der deutschen Gesellschaft für Online – Beratung (DGOB)*. [online]. [cit. 23.03.2014]. Dostupné z: http://www.birgit-knatz.de/wp-content/uploads/2013/03/Ausschreibung_2014.pdf.
- ✓ LÁSKOVÁ, A. – LÁSKA, R. *Etický ikodex internetového poradenství – nároky kladené na pracoviště*. [online]. [cit. 17.03.2014]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=etickykodexip>.
- ✓ LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD. [online]. [cit. 24.03.2014]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>.
- ✓ PÍRKO, M. *Proč je komunikace na internetu jiná?*. [online]. [cit. 15.03.2014]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/psychologicke-aspekty-internetove-komunikace/>.
- ✓ PTÁČEK, L. *Přes internet se radí hlavně dívky*. [online]. [cit. 17.03.2014]. Dostupné z: <http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=presinternetseradi>.
- ✓ PTÁČEK, L. *Služba internetového poradenství jako nástroj práce s klientem*. [online]. [cit. 16.02.2014]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/103188/fss_b/Bakalarska_prace_leden_2007.pdf
- ✓ PTÁČEK, L. *Záleží na každém slově*. [online]. [cit. 17.03.2014]. Dostupné z: http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=zalezinakazdem_slove.
- ✓ STRAKOVÁ, M – ČERMÁKOVÁ, K. *Standardy kvality sociálních služeb*. [online]. [cit. 20.11.2013]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf
- ✓ ŠEVČÍKOVÁ, J. *Internetové poradenství versus standardy kvality sociálních služeb/inspekce kvality*. [online]. [cit. 02.02..2013]. Dostupné z:

http://www.modralinka.cz/files/P1_Internetove_poradenstvi_a_inspekce_kvality_socialni_sluzby.pdf

- ✓ ŠIFFELOVÁ, D. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století*. [online]. [cit. 16.02.2014]. Dostupné z: <http://books.google.cz/books?id=sAbc7qLqw5wC&printsec=frontcover&hl=cs#v=onepage&q&f=false>.
- ✓ ŠKULECOVÁ, A. – JANKOVSKÝ, J. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. [online]. [cit. 12.03.2014]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2004-4-090221132958.pdf>.
- ✓ VEBER, T – BAUMAN, P. *Metodická pomůcka ke zpracování závěrečných prací*. Závazné pokyny a doporučení pro seminární, bakalářské, diplomové a jiné závěrečné práce na TF JU. [online]. [cit. 15.03.2014]. Dostupné z: <http://www.tf.jcu.cz/getfile/08e7dfe316146697>.
- ✓ VESELSKÝ, P. *Pomáhající poradenství na českém internetu*. [on-line]. [cit. 02.01.2014]. Dostupné z: <http://www.helpnet.cz/inspo/inspo-2012/textove-prispevky/52420-3>
- ✓ WIKIPEDIE, Internet. Ve znění platném k 14.02.2014. [on-line]. [cit. 09.03.2014]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Internet>
- ✓ Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*. Ve znění platném k 01.01.2007. [on-line]. [cit.09.03.2014]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf
- ✓ Zákon č. 198/2009 Sb., tzv. *antidiskriminační zákon*. [online]. [cit. 24.03.2014]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z198_2009#par1.
- ✓ *Zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů*. [online]. [cit. 16.02.2014]. Dostupné z: https://www.uoou.cz/vismo/zobraz_dok.asp?id_ktg=1261&p1=1261.

Časopisecké statě:

- ✓ JEDELSKÁ, E. Lásky, přátelství a lži na internetu. *Psychologie dnes*. Praha, Portál, 2010, roč. 16, č. 5, 64 s. ISSN 1212-9607.

ABSTRAKT

VÁCLAVKOVÁ, L. *Etické a psychologické aspekty internetového poradenství*. České Budějovice 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce: PhDr. Roman Míčka, ThD.

Klíčová slova:

1. internetové poradenství, internetový poradce, sociální služba, sociální poradenství a virtuální prostředí
2. hodnoty, lidská práva, etický kodex, iKodex a kvalita
3. identita, komunikace, agrese, přenos a protipřenos

Diplomová práce se snaží představit čtenáři základní postavení a problematiku sociální služby internetové poradenství. Na službu je zde nahlíženo v etických a psychologických souvislostech, neboť bez těchto úhlů pohledu, při tomto typu poradenství a snahou poskytnout klientovi službu v co možná nejvyšší kvalitě, se internetový poradenský pracovník neobejde. Zaměřuji se na e-mailovou formu poskytování internetového poradenství, jelikož je to nejčastěji používaný typ e-komunikace mezi klientem a poradcem. Psychologické i etické determinanty celého procesu se doplňují, protínají, nejsou mezi nimi jednotné hranice, ať už se z pohledu etiky jedná o hodnoty, na nichž staví lidská práva, nebo Etický kodex sociálních pracovníků, potažmo iKodex platící pro sociální služby v internetovém prostředí, či z pohledu psychologie o virtuální komunikační proces mezi poradcem a klientem, ve kterém sehrává svoji roli umění komunikace, proměňující se identita člověka, projevovaná agrese, přenos a protipřenos i samotné on-line prostředí. Cílem tématu je rámcově poukázat na složité a nejednoznačné postavení služby internetové poradenství.

ABSTRACT

This thesis aims to introduce the basic problems of social status and internet consulting services to the reader. Here the service is seen in the ethical and psychological context because an internet counselor cannot do without these points of view when he tries to provide a customer service in the highest possible quality. I focus on the e-mail form of providing online advice as it is the most commonly used type of e-communication between a client and an advisor. Psychological and ethical determinants of the whole process are complementary, intersect, there are no single boundaries between them, whether from the point of view of ethics they are values on which to build human rights or the Code of Ethics for social workers, hence iKodex valid for social services in the online environment or from psychology perspective it is a virtual communication process between a counselor and a client, in which the art of communication, the changing identity of a man, manifested aggression, transference and countertransference and the actual on-line environment play role. The aim is to highlight the complex and ambiguous status of online counseling services.