

Metodika pro využívání moderních informačních technologií při poskytování krizové pomoci – chat



Bohuslava Horská
Ladislav Ptáček

Metodika pro využívání moderních informačních technologií při poskytování krizové pomoci – chat

Autoři: Bohuslava Horská, Ladislav Ptáček

Text konzultovaly a připomínkovaly:

**Iva Dudíková, Lenka Hulanová, Andrea Lásková, Šárka Licehammerová,
Jitka Medřická**

Překlady textů z německého jazyka:

Eva Balcarová

Překlady textů z anglického jazyka:

Bohuslava Horská

Autorka ilustrace na titulní straně:

Šárka Licehammerová

Jazyková korektura:

Petra Bauer Horská

Brno, 2012

*Myslím, že největší dar,
který od někoho mohu dostat,
je být viděna, slyšena, porozuměna a dotknuta.
Největší dar, který mohu dát,
je druhého vidět, slyšet, rozumět mu a dotknout se ho.
Pokud se toto děje, pak jsme se opravdu potkali.“*

Virginia Satirová¹

1 | Úvod

B. Horská

Tato metodika byla vytvořena v rámci programu švýcarsko-české spolupráce Fondu Partnerství. Je součástí projektu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“, jehož partnerem na české straně je Centrum sociálních služeb Praha prostřednictvím Pražské linky důvěry². Hlavním tématem projektu byl transfer zkušeností a dobré praxe od švýcarských partnerů v oblasti poskytování krizové pomoci a využití internetu při této pomoci. Je určena všem, kteří se zamýšlejí nad způsobem, jak se dobře pohybovat ve světě chatového poradenství a jak touto cestou smysluplně vstupovat do životních příběhů lidí, kteří se na pracoviště poskytující krizovou pomoc obracejí.

Autoři metodiky vycházejí z více zdrojů: z materiálů švýcarských partnerů³, ze závěrů workshopu uskutečněného v říjnu 2012⁴, z metodiky ChildHelpLine⁵ a ze zkušeností linek důvěry poskytujících chat – Linky bezpečí, Linky důvěry Dětského krizového centra v Praze, Linky důvěry STŘED Třebíč, Linky detskej istoty Unicef Bratislava a mateřské linky autorů, Modré linky, linky důvěry nejen pro děti a mládež.

Autoři metodiky děkují kolegům a kolegyním za poskytnutí součinnosti v rámci výše uvedeného projektu a zejména uvedeným konzultantkám za podnětné připomínky, podněty a komentáře.

¹ Převzato z Metodiky švýcarské linky Der Dargebotene Hand: Lidský protějšek na internetu. Interní materiály linky Dargebotene Hand. Stefan Rüsch – DH Ostschweiz und FL 05. 07. 2010. Přeložila Eva Balcarová.

² <http://www.krizova-pomoc.cz/o-projektu/> ([odkaz](#))

³ Viz jednotlivé odkazy v textu.

⁴ Workshop byl uspořádán pro pracovníky, provozovatele a příznivce českých linek důvěry (a dalších služeb poskytujících telefonickou krizovou pomoc), konaný 1.–2. 10. 2012 v budově Magistrátu hlavního města Prahy.

Workshop byl zaměřen na přenos zkušeností získaných ze studijní cesty po švýcarských zařízeních a z výměny zkušeností českých poskytovatelů krizové pomoci po telefonu, chatového a internetového poradenství. Tématem prvního dne byla telefonická krizová pomoc, druhý den byl věnován moderním informačním technologiím a jejich využití při poskytování krizové pomoci.

Webový odkaz na workshop: <http://www.krizova-pomoc.cz/konference-a-workshop/> ([odkaz](#))

⁵ Handbook for implementing on line counselling. Setting up a child helpline via the internet.

Frank Schalken and others e-hulp.nl, March 2008.

<http://www.childhelplineinternational.org/assets/cms/File/Handbook%20for%20implementing%20on%20line%20counselling%20v1%200.pdf>. ([odkaz](#)) Přeložila Bohuslava Horská.

2 | Přehled linek důvěry a internetových poraden poskytujících chat

B. Horská

Ohlédnutí za historií chatových služeb v našich zemích

První linkou důvěry poskytující chatový kontakt s klientem byla Linka důvěry Pardubice pod vedením Romana Peška, která zahájila kontakt s klientem touto formou v dubnu 2002⁶. Tato linka důvěry již ukončila svoji činnost a chat dále neprovozuje.

V sousedním Slovensku měli klienti možnost chatovat s linkou důvěry o něco dříve, a to již od roku 2000 v prostředí Linky detskej istoty Unicef Bratislava⁷.

Další organizací nabízející chatový kontakt s klientem se stala InternetPoradna Olomouc⁸. E-Linka důvěry se poprvé objevila ve webovém prostoru v červnu 2003, kdy dosavadní poskytovatelé e-mailového poradenství reagovali na potřebu klientů komunikovat s poradnou intenzivněji a interaktivněji. InternetPoradna je současným významným poskytovatelem internetového poradenství v České republice.

Postupně přibývaly další poradenské organizace, zejména linky důvěry, které provozují chat zejména prostřednictvím InternetPoradny, která poskytuje software za současného rozšíření časové nabídky chatových služeb. Některé z uvedených organizací využívají vlastní software.

Přehled linek důvěry a internetových poraden poskytujících chat

InternetPoradna Olomouc jako nejvýznamnější poskytovatel služby chatového poradenství pokrývá prostřednictvím partnerských organizací většinu týdne, což dokládá následující tabulka⁹:

⁶ PEŠEK, R.: *Metodické materiály k Výcviku v internetovém poradenství II*. S. 14. Modrá linka 2006.

⁷ <http://www.unicef.sk/sk/ldi.jsessionid=1F26E2279D3980DFE53A365AAC53635E> ([odkaz](#)). Staženo 20-10-2012.

⁸ Zpravodaj InternetPoradny 2011. Dostupné z: <http://www.internetporadna.cz/ke-stazeni/category/3-zip-zpravodaj-internetporadny> ([odkaz](#)). Staženo 20-10-2012.

⁹ Uvedený stav je k 6. 10. 2012. Zdroj: <http://elinka.iporadna.cz/> ([odkaz](#)).

den v týdnu	provozní hodiny od	provozní hodiny do	poskytovatel
pondělí:	10:00	13:00	Linka Psychopomoci
	17:00	19:00	InternetPoradna
	19:00	21:00	LD STŘED
úterý:	10:00	12:00	LD STŘED
	18:30	20:30	LD Olomouc
	20:30	22:30	InternetPoradna
středa:	15:00	18:00	Linka Psychopomoci
	19:00	21:00	LD STŘED
čtvrtek:	10:00	12:00	LD STŘED
	18:30	20:30	LD Olomouc
pátek:	10:00	13:00	Linka Psychopomoci
	14:00	18:00	LD DKC
	19:00	21:00	LD STŘED
sobota:	14:00	18:00	LD DKC
	19:00	21:00	LD STŘED
neděle:	14:00	18:00	LD DKC
	18:30	20:30	LD Olomouc

Tabulka 1 | Provozní doba chatu InternetPoradny

Následující tabulka nabízí přehled organizací poskytujících možnost chatové interakce s klientem¹⁰:

¹⁰ Uvedený stav je k 6. 10. 2012. Vychází ze zdrojů webových stránek uvedených poraden a linek důvěry.

instituce	provozní hodiny	poznámka
InternetPoradna http://elinka.iporadna.cz/ (odkaz)	pondělí 17–19 úterý 20:30–22:30	Portál InternetPoradny
Linka bezpečí http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/kategorie.asp?idk=348 (odkaz)	pondělí až pátek 15–19 sobota až neděle 9–13 a 15–19	X chat
Linka důvěry Dětského krizového centra http://www.ditekrize.cz/linka-duvery (odkaz) (Chat Linky důvěry Dětského krizového centra je určen nejen dětem, ale i dospělým.)	pátek 14–18 sobota 14–18 neděle 14–18	Portál InternetPoradny
Linka důvěry Olomouc http://ssp-ol.cz/socialni-sluzby/telefonicka-krizova-pomoc/ (odkaz)	úterý 18:30–20:30 čtvrtek 18:30–20:30 neděle 18:30–20:30	Portál InternetPoradny
Linka důvěry STŘED Třebíč http://www.stred.info/cze/index.php?action=page_detail&id=39 (odkaz)	pondělí 19–21 úterý 10–12 středa 19–21 čtvrtek 10–12 pátek 19–21 sobota 19–21	Portál InternetPoradny
Linka psychopomoci http://www.capz.cz/linka-psychopomoci (odkaz)	pondělí 10–13 středa 15–18 pátek 10–13	Portál InternetPoradny
Modrá linka https://chat.modralinka.cz/ (odkaz)	pondělí 17–20 úterý 17–20 středa 17–20	
Pražská linka důvěry http://www.chat-pomoc.cz/secured-chat/ (odkaz)	pondělí 15–20 úterý 15–20 středa 8–20 čtvrtek 15–20 pátek 15–20 sobota 15–20 neděle 15–20	
Spondea Brno http://www.chat.spondea.cz/ (odkaz)	pondělí 10–12 úterý 16–18 středa 8–10 čtvrtek 12–15 pátek 16–18 sobota 16–18	

Tabulka 2 | Přehled organizací poskytujících možnost chatové interakce s klientem

Na začátku tohoto textu bychom se rádi s Vámi rozdělili o **příběh**, jak se Modrá linka (jako mateřská chatová scéna autorů) seznamovala s chatem, až se do něj nakonec s vervou pustila. O některé zde uvedené poznámky se totiž potom budeme opírat v dalším textu a k některým náčrtům se v jeho průběhu budeme vracet. Možná již zde najdete určitou podobnost s příběhem Vašeho pracoviště, nebo se dotkneme témat, která jste zvažovali v souvislosti s tím, jak lze v prostředí pracovišť poskytujících krizovou pomoc dobře realizovat službu chatové komunikace s klientem..

Modrá linka, ačkoli chatovou službu neposkytuje oproti jiným svým blízkým organizacím dlouhou dobu, se s chatem setkává a oťukává již dlouhá léta. Seznamovala se s ním vlastně velmi opatrně a plachým způsobem. Koneckonců, jedna z našich anketních odpovědí do jednoho čísla Psychologie dnes byla pojmenována – pravda, proti naší vůli – „Proč ne chatu, proč ano internetové telefonii“. To se psal rok 2008.

Mohlo by se zdát, že to ukazuje na nějaký náš vnitřní rozpor – proč nyní službu chatu provozujeme, když před nějakým časem jsme tuto formu komunikace s klientem spíše nepreferovali či dokonce odmítali? Spíše než rozpor toto několikaleté období pro nás i naše kolegy na Modré lince znamenalo důkladné promýšlení všech výhod a nevýhod této formy komunikace s klientem, zvažování možností, výzev a rizik, hledání možné hranice odbornosti v této formě práce, nároky na pracoviště včetně všech nutností a nezbytností týkajících se ekonomicko organizačních, technických a dalších změn. Jedna z otázek, které jsme si kladli, tedy zněla: je chatový „kanál“ vůbec nástrojem pro odborný, poradenský rozhovor?

Velmi rychle jsme si jako tým uvědomili, že „**rozhodnout se pro chat**“ neznamená prostě a jednoduše začít chatovat takřikajíc ze dne na den bez nějaké přípravy, ale že to znamená před prvním chatem s klientem vyřešit desítky otázek. A jak tomu bývá, s jednou odpovědí se vynořily hned dvě další otázky.

O chatu jsme na Modré lince začali přemýšlet někdy v roce 2004. Uplynulo ale dalších osm let, než jsme připravili systém práce jak po odborné, tak technologické stránce tak, abychom měli pocit, že jsme na komunikaci s klientem touto cestou poctivě připraveni.

Zvažovali jsme několik **dilemat vztahujících se k chatové komunikaci**, která se nyní pokusíme stručně nastínit. V dalším textu se k nim ještě podrobněji vrátíme:

- ***Je chat nástrojem pomoci pro klienty, nebo je pro tu pro linky důvěry samotné?***

Z naší zkušenosti i ze zkušenosti jiných organizací víme, že velmi častým a silným argumentem k hledání nových komunikačních kanálů s klientem je pokles klientských kontaktů v jiných možnostech komunikace. Jdeme do takových forem interakce, které odpovídají dnešní době, nebo se „jen“ staráme o dostatečný počet vykázaných kontaktů stůj co stůj?

Otevírá se tak otázka, jak legitimní je takový motiv a v čem je a v čem není správný – na jedné straně je posláním linek důvěry (a v širším kontextu i celé sociální práce) „jít za klientem“ (a tedy otevírat nové možnosti, hledat nové cesty, které odpovídají reálné době, v níž žijeme). Na straně druhé je otázka, jestli všechny dostupné komunikační možnosti (a tedy především ty, které aktuálně prožívají silný vzestup) jsou správnou cestou také pro pracoviště poskytující krizovou pomoc a pro naplňování jejich poslání.

Nakonec jsme zvolili cestu „opatrného nadšení“ – tedy, že chat může být vhodným způsobem komunikace, pokud se taková služba dobře nastaví, pokud se posílí a maximalizuje využití pozitivního potenciálu a eliminují se možná negativa z tohoto procesu se nabízející.

• ***Je chat dobrou cestou komunikace s klientem na pracovišti pro krizovou pomoc? Mění chat poslání a principy těchto pracovišť, nebo je naopak dobrým aktuálním nástrojem, jímž lze realizovat poslání, které zůstává?***

Za povšimnutí stojí fakt, že jak v českém prostoru, tak i v dalších evropských zemích přes veškerý rozvoj všech možných forem komunikace prostřednictvím internetu zůstává nejpoptávanější a nejvíce využívanou forma „tradiční“ e-mailové korespondence. Přesto je velmi rozumné se intenzivně zabývat i dalšími formami e-komunikace a prozkoumávat jejich možnosti a potenciál. To je skutečnost, která odpovídá myšlence linek důvěry – hledat konkrétní smysluplné cesty ke klientovi, které umožňují podávat pomocnou ruku v nouzi. Rizikem internetového prostředí a chatu – zdá se – obzvláště je, že má tendenci se sám sebe a svoji hodnotu devalvovat: svou bezbřehostí, bezhraničností a nezávazností (↗ Kapitola 5) se velmi lehce může stát prázdným prostorem, místem, ve kterém slovo nemá přílišnou váhu. Je tedy chatový kanál dobrým místem pro linku důvěry – pro službu, ve kterém „záleží na každém slově“? Je prostorem, ve kterém je správné ne/být?

Naše dilema skončilo nakonec ve prospěch chatu – vnímáme tento prostor jako svět, který kromě svého velkého potenciálu sám sebe může lehce devalvovat. Přesto ale vnímáme, že je možné a dobré v něm být – přispívat k jeho kultivaci a správným nastavením služby umožňovat, aby se i chatová komunikace stala efektivním a smysluplným nástrojem práce chatových poraden.

Nakonec jsme dospěli jako tým k rozhodnutí, že chatovou možnost komunikace s naší linkou důvěry otevřeme. Ostatně k podobnému rozhodnutí dospělo již dříve také několik dalších linek důvěry a je zjevné, že další tuto cestu (a její různé formy) taktéž zvažují. Vynořilo se nám však mnoho témat, pravidel, opatření a doporučení, které vnímáme jako podstatné k tomu, aby se chat stal skutečně smysluplnou službou. Jedním z takových opatření je např. vlastní software, který k zajištění této služby používáme.

V dalších kapitolách této metodiky budeme reflektovat (nejen českou) praxi chatového poradenství s klientem, ale také hledat odpovědi na otázky po dobré praxi. Za našeho průvodce volíme již jednou zmíněné „**opatrné nadšení**“. Dle našeho názoru nám to umožní vidět obě strany téže mince zralejším okem, a tak nasměrovat naše snažení správným směrem.

Komunikace přelomu 20. a 21. století se vyznačuje zásadními změnami, které přinesl překotný rozvoj informačních technologií. Distanční forma interpersonálního dorozumívání zaznamenala nové a převratné možnosti dané fenoménem elektronického prostředí, postupně prostupujícím celý civilizovaný svět. Běžně užívaný slovník byl obohacen o dosud neznámá slova: internet, e-mail, chat, webové stránky, zavináč, Skype a desítky dalších, do té doby neznámých pojmů. Počítačová gramotnost se stala běžnou součástí vzdělání, které bývá započato nezřídka již v předškolním věku. Elektronická interakce se stala běžnou, široce rozšířenou součástí našeho každodenního sociálního života.

Internet se stal významným fenoménem ve světě komunikace. Dokládá to i Slovník neologizmů, v němž je **internet označen jako komunikační prostředek** celosvětového charakteru, pracující na základě globální počítačové sítě jako komunikační prostředí.¹¹

Na první pohled, zejména v počátcích „doby internetové“, by se zdálo, že v komunikaci prostřednictvím elektronických médií převažují zejména pozitiva. Těch je přirozeně celá řada, současně však je třeba, jako s druhou stranou jedné mince, počítat i s negativy.¹² Nyní uvedeme některé podstatné výhody a nevýhody komunikace prostřednictvím moderních informačních technologií.

Pozitiva elektronické komunikace¹³

- Ve virtuálním prostředí je možné komunikovat **nezávisle na prostoru**, ve kterém se komunikující pohybují.
- **Rychlost spojení** je nesrovnatelně vyšší, než při navazování písemného kontaktu běžnou poštou, čímž mimo jiné dochází ke značné časové úspoře.
- Komunikace prostřednictvím internetu je **finančně dostupná**.
- **E-komunikace** přináší možnosti přenosu nejenom zvuku, ale i **obrazu**, což distanční interakci zásadním způsobem obohacuje a přibližuje ji ke kontaktu tváří v tvář.
- Kontakt je navazován **snadněji, než v reálném světě**, vlivem disinhibice – sociální bariéry a ostych jsou výrazně redukovány či eliminovány.
- Sociální kontakty mohou být navazovány a udržovány i těmi, **kterí by z nich byli jinak vyloučeni** – pro fyzické, psychické nebo smyslové postižení, geografickou odloučenost či z dalších důvodů.
- Internetové prostředí umožňuje nesrovnatelně **rychlejší a dostupnější komunikaci** pro všechny, kteří k němu mají přístup, a nese s sebou tedy potenciál rozšíření přirozené vztahové sítě jednotlivců a skupin.

¹¹ MARTINCOVÁ, O., aj.: *Nová slova v češtině: slovník neologizmů*. 2., vyd. 1, Academia, Praha: 2004, s. 178-179, ISBN 80-200-1164-8.

¹² HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

¹³ HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

Soudobý on line svět se tedy vyznačuje významným sociálním potenciálem, který ovšem musí být správně využit.

Negativa internetové komunikace¹⁴

- Obyvatelé Země jsou polarizováni – na ty, kteří mají přístup k elektronickým médiím a na ty, kteří jej nemají (na „připojené“ a na „nepřipojené“) – tento jev je označován jako **digitální propast** (digital divide)¹⁵.
- Dostupnost sociální interakce často vede k **šíři navazovaných vztahů** na úkor hloubky, kvalita ustupuje kvantitě, což v konečném důsledku může vést k sociální zploštělosti až izolovanosti.
- Vzhledem k snadnosti e-komunikace může postupně docházet ke **ztrátě schopnosti navazovat a udržovat přirozené, smysluplné a hluboké vztahy**.
- Interakce je **ochuzena o metakomunikační složku**, která tvoří až 70 % (některé zdroje uvádí i 80 %). Redukce komunikace na verbální projev vede ke snížení komunikačního potenciálu, zejména v emoční rovině, která dle našeho názoru nemůže být substituována užíváním emotikonů a akronymů¹⁶ či verbálně.
- Při elektronické interakci, kdy dochází k absenci přirozeného mezilidského kontaktu tváří v tvář, je komunikující soustředěn **více na sebe, svou osobu**, prožívání a myšlení, což vede k upevňování individualistických tendencí.

Přestože je tedy internet kromě téměř nekonečného zdroje informací také přesvědčivým zdrojem mezilidských kontaktů, může paradoxně vést k **oslabení sociální podstaty člověka** – snižováním úrovně sociálních dovedností, redukcí bohatosti vztahů (i když některé výzkumy hovoří o opaku) a posílením individualismu – a v konečném důsledku k izolovanosti člověka v širokém webovém světě.

V příloze uvádíme výzkum provedený Františkem Friedlem¹⁷ u 331 respondentů a zaměřený na výhody a nevýhody internetové komunikace. Je zřejmé, že uživatelé (jejichž těžiště je zejména v mladší věkové kategorii) spatřují pro sebe více výhod v elektronické interakci, přičemž některé z nich se stávají rovněž nevýhodami (anonymita, časová nezávislost, neviditelnost apod.).

Vybíral¹⁸ rovněž uvádí výsledky výzkumu ve skupině 68 vysokoškolských studentů, jež provedli Dušková a Vaculík (2002) a u 86,7 % se setkali s pozitivním hodnocením anonymity prostředí při on line komunikaci. Celkem 93,4 % spatřovalo rozdíl v komunikaci ve virtuálním a reálném světě, přičemž 33,9% uvádělo difference ve větší odvaze spojené s menšími obavami z důsledků svého jednání, v neformálnosti komunikace, vyšší fabulaci a tendencích k méně citlivému, až verbálně agresivnímu jednání.

¹⁴ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

¹⁵ Tamtéž.

¹⁶ Zkratky vytvořené začátečními písmeny slov, např. ASAP – As Soon As Possible, co možná nejdříve.

¹⁷ FRIEDL, F. *Proměny a specifické rysy komunikace v prostředí internetu*. Zlín: 2010. Diplomová práce (Ing.). Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta aplikované informatiky.

¹⁸ VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

Disinhibice jako určující faktor internetového komunikace

Chování lidí pohybujících se v prostředí internetu je charakterizováno určitým uvolněním, smělostí, ztrátou zábran, úzkostí a obav, což nezřídka vede k tomu, že si v elektronické interakci dovolí dělat věci, které by jinak z různých důvodů nedělali. Suler¹⁹ hovoří o **disinhibičním efektu (Disinhibition Effect)**, na kterém se podílí šest hlavních faktorů:

- **anonymita** – možnost skrýt či zahalit svou identitu (zcela anonymní však nikdo v prostředí internetu není)
- **neviditelnost** – komunikující se navzájem nevidí
- **asynchronita komunikace** – v písemném kontaktu lze volit načasování jednotlivých vstupů, ať se jedná o komunikaci v reálném on line čase (chat) či komunikaci off-line (e-mail)
- **solipsistní introjekce** – vše se odehrává v podstatě „v hlavě“ komunikujícího, čímž může docházet k vytváření si fantazijního, nereálného světa, do kterého si promítáme své představy, přání a obrazy
- **neutralizace statusu** – postavení komunikujících se stává nepodstatným (v prostředí internetu „jsou si všichni rovni“)
- **další účinky samotné interakce**

Disinhibiční efekt přináší větší otevřenost a přímočarost komunikace, což může být přínosné, na druhou stranu však otevírá prostor i jevům negativním, např. „**flaming**“ – rozhněvání, rozvášnění se vedoucí až k disociálním projevům.

U dospívajících se hovoří o „**ventingu**“ – snižování napětí, ke kterému dochází právě v internetovém komunikačním prostoru²⁰. Je třeba ještě zmínit další negativní konsekvenci disinhibice – **stav disociace**, který se projevuje v elektronické interakci komunikujících v prostoru internetu: jako by to byl někdo jiný, kdo produkuje předávané komuniké – „u počítače to nejsem já“. Následkem je další snížení odpovědnosti za vlastní činy a tomu odpovídající chování. Disinhibice vede rovněž k zdánlivé nezávaznosti kontaktu, jakoby se komunikovalo „jen jako“ nebo „nanečisto“²¹.

Opakem disinhibice je inhibice, která je charakterizována svázaností, zábranami a obavami prezentovat sebe samého pod vlastní identitou.

Přitažlivost komunikace prostřednictvím internetu

Nové komunikační technologie digitálního světa přitahují stále větší množství uživatelů. Mnoho z nich užívá internet rovněž (či především) jako komunikační médium, které disponuje zdánlivým potenciálem uspokojení vyšších potřeb člověka dle Maslowovy

²⁰ Suler, J. (2005). The Psychology of Cyberspace. Dostupné z <http://www.rider.edu/~suler/psycyber> ([odkaz](#))

²¹ Suler, J. in HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

pyramidy potřeb.²² Al Cooperův „Motor tří A“ (Triple A Engine)²³ hovoří o možných příčinách přitažlivosti internetu:

- **Accessibility** – přístupnost
- **Affordability** – dostupnost (finanční)
- **Anonymity** – anonymita

Stejně tak odhaluje „magnetismus“ internetového světa Young, která hovoří o ACE²⁴ (český ekvivalent „jednička, eso...“)

- **Anonymity** – anonymita
- **Convenience** – pohodlí
- **Escape** – únik

Ke zmíněným faktorům přidáváme ještě **interaktivitu**, která je typickým rysem synchronního typu elektronické komunikace, kdy jsou oba komunikující přítomni ve stejném čase na stejném virtuálním místě, což se týká především chatu.

Všechny tyto faktory se podílejí na neobyčejné a značně rozšířené přitažlivosti interakce prostřednictvím internetových komunikačních médií.

Poradenství prostřednictvím internetu

Zmíněné charakteristiky světa elektronických médií se stávají rovněž významnými činiteli intervenujícími v prostředí internetového poradenství (☞ Kapitola 4). Stejně tak jako ve světě běžné sociální interakce mohou atributy e-komunikace hrát jak pozitivní, tak negativní roli.

„Nové“ formy komunikace prostřednictvím informačních technologií jsou pro ty, kteří potřebují psychosociální pomoc, velmi přitažlivé. Můžeme zde využít již zmíněný „Motor tří A“, který výstižně charakterizuje výhody internetového prostředí pro potenciální klienty internetových poraden:

1) Přístupnost

Uživatel služeb internetové poradny nepotřebuje více než funkční připojení k internetu. Sdružení pro internetovou reklamu v červnu 2012 informovalo o aktuálním počtu uživatelů internetu v České republice: 6,29 milionu uživatelů.²⁵ Využít lze i veřejný internet na úřadech, v knihovnách, klubech či pohostinských zařízeních. Přístupnost se zvětšuje s pokrytím wi-fi sítí a rozšířením notebooků a možnosti využívat internet v chytrých telefonech.

²² Uspořádání potřeb dle důležitosti uspokojení dle A. Maslowa: a) fyziologické potřeby; b) psychogenní potřeby: potřeba bezpečí a jistoty, lásky a sounáležitosti, ocenění a uznání, potřeba seberealizace a smyslu. HARTL P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 774s. ISBN 80-7178-303-X, str. 188.

²³ DIVÍNOVÁ, J. *Cybersex – forma internetové komunikace*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. 168s. ISBN: 80-7254-636-8.

²⁴ Tamtéž.

²⁵ [http://www.mediafax.cz/ekonomika/4068591-Pocet-aktivnich-uzivatelu-internetu-se-v-CR-za-posledni-cytri-roky-zvysil-o-1-65-milionu](http://www.mediafax.cz/ekonomika/4068591-Pocet-aktivnich-uzivatelu-internetu-se-v-CR-za-posledni Ctyri-roky-zvysil-o-1-65-milionu) ([odkaz](#)). Staženo 24. 9. 2012.

Klienti tak nejsou vůbec vázáni na místo, kde s pracovištěm krizové pomoci „mluví“..

2) Dostupnost

Pokud se klient obrátí na internetovou poradnu, která poskytuje poradenství bezplatně, hradí pouze za připojení k internetu a technické vybavení. V případě využití veřejných služeb pouze příslušné poplatky, popřípadě není finančně vázán vůbec.

3) Anonymita

Potenciál anonymity je v internetovém poradenství, které je postaveno na principu anonymity a důvěry, významným činitelem často rozhodujícím pro uskutečnění či neuskutečnění kontaktu. Míru anonymity a rozsah údajů sdělovaných o své osobě volí klient sám. (↗ Kapitola 4)

Pozitivní dopady elektronického prostředí na internetové poradenství

Disinhibiční potenciál internetu zde hraje většinou pozitivní roli – klient se necítí svázán, dochází k eliminaci rozpaků a snížení tlaku na adekvátní sebe prezentaci²⁶. Tento fakt, spolu s neutralizací statusu, kdy se klient i poradna „ocitají na jedné rovině“, vede k snadnějšímu navázání kontaktu. Kontakt s internetovou poradnou je nízkoprahový – klient nemusí překonávat zejména prostorové bariéry (časové vzhledem k provozním hodinám pracovišť krizové pomoci ano) (↗ Kapitola 4). Prostředí zaručující důvěrnost informací umocňuje disinhibiční potenciál spolu s dalšími faktory, a vede tak **k snadnějšímu navázání kontaktu a rychlejšímu i hlubšímu otevření se klienta.**

Negativní dopady elektronického prostředí na internetové poradenství

Negativně může prostředí elektronických médií dopadat na poradenství několikerým způsobem. Disinhibiční činitel se stává možnou příčinou častějšího zneužívání služeb internetových poraden (zejména v synchronní komunikaci – hlasového přenosu či chatu). Menší závaznost může zapříčinit odmlčení se klienta či předčasné ukončení kontaktu, zejména v chatové interakci. Může ovšem docházet i ke zcela opačnému jevu, kdy je klient navázán na služby internetové poradny právě pro snadnost, dostupnost a anonymitu kontaktu a obtížně opouští pohodlí a bezpečnost elektronické interakce směrem do reálného světa, ať už světa přirozené sociální sítě či světa pomáhajících odborníků. **Rozhodujícím činitelem je zde internetová poradna, která má do klientova světa vstupovat kompetentně a s ohledem na jeho aktuální situaci a potřeby tak, aby byly posíleny jeho zdroje k účinnému řešení situace vlastními silami, s důrazem na využití jeho sociálních opor.**

Kontakt s internetovou poradnou může být díky výše uvedeným skutečnostem **velmi užitečným prvokontaktem, branou do světa odborného psychosociálního**

²⁶ HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

poradenství. Internetová poradenská či krizová interakce může v jednom či více kontaktech pomoci vyřešit aktuální situaci klienta, často však dochází k doporučení dalších odborných služeb.²⁷

²⁷ HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

Považujeme za významné, že od samotného **počátku internetového poradenství** u nás se o této formě komunikace s klientem hovořilo jako o „poradenství“, nikoli o jako jakékoli jiné (legitimní) formě kontaktu odborníka z oblasti pomáhajících profesí s klientem. Bylo správné, že tato disciplína v sobě objevila potenciál a vůli etablovat se **jako specifická, ale legitimní forma poradenství v sociálních službách**. Nyní je možné již říci, že se jí to skutečně podařilo a to dokonce v kontextu zásadní právní normy, čili zákona o sociálních službách²⁸. Internetové poradenství tak již má svůj pevný základ, na kterém se může dobře rozkročit a rozvíjet své jednotlivé varianty, chat z nich nevyjímaje.

Než se ale budeme zabývat právě chatem a jeho specifickými možnostmi a požadavky, zastavme se nejprve u základních principů internetového poradenství²⁹ jako takového, které ale pro chatovou komunikaci platí stejně, jako pro kterékoli jeho další formy.

Definujme tedy **pět základních principů internetového poradenství**, které je také třeba v chatové komunikaci s klientem mít na zřeteli:

1) Anonymita

Anonymita je základní a možná nejpevnější devizou, která spojuje internetové poradenství a pracoviště poskytující krizovou pomoc, resp. pravidla jejich fungování. Klientovi přiznáváme právo obracet se na poradenskou službu zcela anonymně – a to s vědomím všech výhod a omezení, které to pro celý poradenský proces přináší. Nabídnutí anonymity je tak jedním z nosných a efektivních nástrojů, jak překonat někdy často velmi těžce zvládnutelné bariéry, které stojí v cestě dobrému poradenskému procesu. Klient má právo „pracovat“ se svojí „e-identitou“, mj. zodpovědně určit, jakou míru anonymity si pro kontakt s poradenským pracovištěm zvolí (↗ Kapitola 3).

Právě v kontextu internetového chatového poradenství je dobré si uvědomit, že anonymita a z ní pramenící pocit určité bezpečnosti je z technologického hlediska jen iluzí a že anonymita v digitálním slova smyslu prakticky neexistuje. Každý e-pohyb v prostoru internetu zanechává digitální stopu³⁰ poskytující

²⁸ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

²⁹ HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

³⁰ Můžeme v zásadě rozlišovat dva druhy digitálních stop – viditelné a neviditelné. K těm viditelným patří náš identifikovatelný pohyb v internetu (Facebook, Twitter, diskusní vlákna, uploadované fotografie apod.). Druhou skupinou digitálních stop je proces, který my sami nejsme schopni ani vnímat (ani kontrolovat). Zjednodušeně řečeno se jedná o proces komunikace našeho počítače se vnějším prostředím (internetem) a zanechávání neviditelných údajů a informací o našem pohybu v tomto prostředí. Je tak možné např. vystopovat, který PC se připojil ke které adrese, co stahoval či jaké informace si s někým jiným vyměňoval. To všechno jsou záznamy našeho pohybu, které je možné identifikovat a popřípadě vy/zneužít. Digitální stopy v širokém smyslu slova nejsou tématem pouze pro IT odborníky, ale také např. pro forenzní vědy či kriminalistiku.

informaci o našem chování, jednání, obsahu počítače i dalších aktivitách. V internetovém poradenství obecně a v chatovém obzvláště tak na poskytovateli služby leží spoluzodpovědnost za internetový prostor, ve kterém je konkrétní služba klientovi poskytována.

2) Nezávaznost

Klient ani internetová (chatová) poradna nejsou v důsledku procesu internetového poradenství ničím vázání. Principem nezávaznosti nemyslíme tedy „bezbřehou volnost“ v komunikaci mezi klientem a poradcem, ale tu skutečnost, že díky tomuto procesu ani na jedné straně poradenského kontaktu nevznikají žádné povinnosti vůči partnerovi v komunikaci. Totéž platí i o přebírání zodpovědnosti za jednání a rozhodování klienta.

Na jednom workshopu v rámci konference, která byla věnována problematice internetového poradenství v Brně a konala se na podzim 2012, pojmenovala diskusní skupina jeden důležitý postoj pracovníků internetových poraden vůči klientům – pracovníci obecně mají tendenci přebírat až příliš zodpovědnosti, která náleží do rukou klienta, a současně se vzdávají adekvátní zodpovědnosti za samotný poradenský proces, která naopak náleží do „rukou“ internetové poradny.

3) Bezpečí

S již zmíněnou anonymitou souvisí i princip bezpečí (☞ Kapitola 3). Jde o základní pocit, který by v internetové poradně měl klient cítit, aby internetové poradenství skutečně přinášelo pozitivní efekt. Samotnou kapitolou je způsob, jak pocit bezpečí utvářet. Jedná se o samotné poradenské dovednosti jednotlivých pracovníků a dále o viditelné i skryté (uživatelské i technologické) nastavení webové poradny.

Bezpečný prostor je tvořen³¹:

- menší závazností komunikace
- menší formalitou prostředí
- anonymitou
- důvěrností
- pohodlím
- možností mít pod kontrolou průběh kontaktu, případně z něho uniknout (menší bariéra než v telefonickém rozhovoru)

4) Dostupnost

Dostupnost (☞ Kapitola 3) můžeme vnímat v několika rovinách – časovou, ekonomickou, sociální i teritoriální. Správně nastavená dostupnost služby ji přibližuje především těm lidem, pro které jsou z jakéhokoli důvodu jiné formy

³¹ Viz model ACE, kap. 1.

pomoci hůře dostupné. Zde je možné konstatovat, že chatová služba je často mnohem méně z hlediska času dostupná oproti jiným službám internetového poradenství. Důvodem je skutečnost, že většina poraden poskytuje chatovou komunikaci jako „doplňkovou“ službu v rámci svých volných kapacit.

5) Princip trvalosti

„Co bylo jednou vyřčeno, zůstává také zaznamenáno“. Záznamy mailů, chatů či jiných forem komunikace zůstávají po jejím ukončení k dispozici oběma stranám k dalšímu pozitivnímu i negativnímu užívání. Může se stát dobrým nástrojem, kdy se klient k zachovalým textům může např. vracet pro povzbuzení. Může se stát také nástrojem dalších procesů – stížnost klienta, zveřejnění, zcizení držiteli/majiteli.

Domníváme se, že při téměř neomezené variabilitě forem internetového poradenství může těchto několik základních principů napomoci vydefinovat prostor, ve kterém internetové poradenství – včetně toho chatového – může být poskytováno na kvalitní a efektivní úrovni.

Chatová komunikace se stala specifikem internetové interakce, která nese znaky jak přímého kontaktu, tak kontaktu nepřímého. Její charakter je dialogický, nicméně rovněž disponuje atributy komunikace distanční, písemné – se vším, co se k ní vztahuje.

Obecné atributy chatové poradenské komunikace s klientem

Chatový kontakt s klientem, ať se jedná o kontakt krizově-intervenční či poradenský, je charakterizován zejména těmito podstatnými znaky:³²

- využití soudobých informačních technologií ve prospěch klienta
- vázanost na specifické technické prostředky a na znalost jejich používání (z hlediska klienta, konzultanta a rovněž zřizovatele poradny, který pro svoji službu zajišťuje jak potřebný hardware, tak i software)
- vázanost na konkrétní čas a konkrétní virtuální místo, kde se schází konzultant i klient (klient se musí přizpůsobit virtuálnímu prostoru, ve kterém je umístěn chatroom, i času provozu chatového poradenství konkrétního zařízení, což např. u e-mailu nutné není)
- specifický prostor pro krizovou intervenci či poradenství, který využívá pozitivních aspektů internetové komunikace
- aktuální, „up to date“ forma komunikace, vyhledávaná určitou skupinou uživatelů internetu (dříve zejména mladší věkovou skupinou, což v současné době začíná být překonáváno)
- daleko delší trvání kontaktu ve srovnání s telefonickým hovorem (časově srovnatelné s kontaktem tváří v tvář, avšak s daleko menšími zisky, na což upozorňuje již Grohol: „čas strávený psaním na klávesnici je téměř shodný s poradenstvím tváří v tvář“)³³
- specifická forma užívaného jazyka a chatových kódů³⁴:
 - emotikony („smajlíci“)
 - akronymy (počáteční písmena sousloví, např. ROFL – Rolling On the Floor Laughing)
 - kombinované značky (jsem z5 – jsem zpět)
 - zkratky (mmt či mmnt– moment)

³² Částečně užito závěrů z workshopu: „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“, pořádaný Pražskou linkou důvěry – střediskem Centra sociálních služeb Praha. Podrobný evaluační protokol je součástí metodiky a je zařazen jako Příloha 2.

Studijní cesta se uskutečnila v březnu roku 2012 v rámci projektu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“, pořádaného Pražskou linkou důvěry – střediskem Centra sociálních služeb Praha. Hlavním tématem projektu byl transfer zkušeností a dobré praxe od švýcarských partnerů v oblasti poskytování krizové pomoci a využití internetu při této pomoci.

Webový odkaz na studijní cestu: <http://www.krizova-pomoc.cz/studijni-cesta/> ([odkaz](#))

³³GROHOL, J.: *Why On line Psychotherapy? Because There is a Need* (on line), 1997, dostupné z: <http://psychcentral.com/archives/n102297.htm> ([odkaz](#)). Staženo 2012-10-10.

³⁴ Viz Příloha č. 3.

„Velké problémy v malém rámci“³⁵

Charakteristiku chatové poradenské či krizové interakce výstižně vyjadřuje následující pasáž z metodiky švýcarských kolegů z Dargebotene Hand:

„A tak se dostávají obtížné životní situace na obrazovku černé na bílém a díky okraji monitoru vypadají jako zarámované. Naším cílem není témata zpracovat, ale přemýšlet se svým protějškem, jak a co může ve svém každodenním životě udělat, aby své problémy mohl překonat. A to je přes on line poradenství uskutečnitelné.“³⁶

Následující tabulka nabízí komparaci jednotlivých druhů internetové komunikace: telefonické (zejména Skype), e-mailové a chatové. Srovnání vychází jednak ze zkušeností autorů, dále ze závěrů workshopu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“³⁷ a z materiálů získaných na základě studijní cesty Pražské linky důvěry ve Švýcarsku³⁸.

Z níže uvedeného srovnání internetových kontaktů vyplývá, že chatová komunikace **nese znaky komunikace hlasové i e-mailové**. Dá se tedy říci, že určitým způsobem stojí na pomezí telefonické a e-mailové formy komunikace. Ve studijních materiálech Linky 143 – Dargebotene Hand se uvádí: „*Lidé nejsou sice na internetu v přímém osobním kontaktu „face to face“, ale mají možnost ve stejnou dobu spolu reálně a interaktivně komunikovat, tak jako to umožňuje telefon.*“ To činí z chatu svébytné médium, které je pro klienta lákavé a přitažlivé.

³⁵ Metodika švýcarské linky Dargebotene Hand: Chat-kleiner Rahmen. Auf draht (Telefonseelsorge Deutschland), Nr. 57, 2004 (S. 21). Angepasst. H:\email\chat - kleiner rahmen2.doc. Přeložila Eva Balcarová.

³⁶ Tamtéž, str. 1.

³⁷ Tamtéž.

atributy kontaktu	kontakt uskutečněný prostřednictvím		
	Internet. telefonie	e-mailu	Chatu
kontakt se odehrává	v reálném čase – synchronně	v odlišných časech – asynchronně	v reálném čase – synchronně
on/off line	on line	off line	on line
forma komunikace	dialogická/mluvená	monologická/písemná	dialogická/písemná
přítomnost neverbálních a paraverbálních projevů	omezená na hlasové projevy	nízká	nízká, avšak vyšší než v e-mailu
formálnost komunikace	běžná	vyšší (na straně konzultanta vždy)	běžná až nižší
užitý jazyk	běžný, hovorový	více spisovný (na straně konzultanta vždy)	běžný, hovorový
riziko nedorozumění	většinou malé	většinou vyšší	většinou vyšší, zdánlivě menší (ale větší možnost zpětné vazby v reálném čase)
časová náročnost kontaktu	běžná	po dobu vytvoření odpovědi	vysoká (cca 5 x déle, než v hovoru)
otevřenost klienta	běžná	běžná až vysoká	většinou vysoká

Tabulka 3 | Komparace atributů jednotlivých druhů kontaktů v rámci internetového poradenství

Lidský vztah jako součást internetového kontaktu³⁹

I přes absenci neverbálních a paraverbálních projevů zde dochází k **lidskému setkání**, k navázání vztahu mezi konzultantem a klientem, které umožňuje právě dialogická forma kontaktu v reálném čase. To demonstruje následující výňatek ze závěrečné části chatu švýcarské linky Dargebotene Hand:

„Odvedl jste mou pozornost od negativních myšlenek a za to bych vám chtěla moc poděkovat. Ted' už máte asi padla, že? Já se jdu věnovat svým dětem a pokusím se vyčarovat nějaký zákusek. Díky za naslouchání a čtení.“

„Těšilo mě si s vámi povídat! Přeji vám všechno nejlepší, mějte se hezky. Ať se vám daří!“

K setkání člověka s člověkem, klienta a konzultanta, dochází i přes „technický“ charakter komunikace, který může působit odlidštěně. Metodika linky Dargebotene Hand⁴⁰ to vystihuje takto:

„Tento způsob kontaktu působí redukovane, protože existují jen napsané věty. Ale existují pocity, které jsou „nad“ celou komunikací. Toto čtení mezi řádky se zde nachází nepřetržitě. Jde za rámec. A vycítit se dá hodně. Jak někdo o sobě píše, jaká slova používá, jaký je jeho psaný projev, zda chybí písmena, v jakém tempu je schopen psát; to všechno působí.“

³⁹ Dovolujeme si parafrázovat název titulu Karla Kopřivy. Lidský vztah jako součást profese. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147s. ISBN: 80-7178-429-X.

⁴⁰ Metodika švýcarské linky Dargebotene Hand: Chat-kleiner Rahmen. Auf draht (Telefonseelsorge Deutschland), Nr. 57, 2004 (S. 21). Angepasst. H:\email\chat - kleiner rahmen2.doc. Přeložila Eva Balcarová.

Vysoká míra otevřenosti klientů

Jak jsme již uvedli, internetové prostředí, ve kterém se chat odehrává, je **prostředím potencujícím ochotu klienta otevřít se** a dát nahlédnout „pod pokličku“ témat, která by jinak neotevřel. Společným jmenovatelem již zmíněných výhod je již zmiňované **bezpečí** (↗ Kapitola 4). Klient švýcarské linky Dargebotene Hand uvádí:

„Chat je pro mě pořád nejlepší, vyjadřuji se jednodušeji než třeba do telefonu...“

Kromě bezpečného rámce kontaktu se na otevřenosti klienta podílí významně i disinhibiční faktor (↗ Kapitola 3). Linka Dargebotene Hand uvádí: *„Ve čtvrtině případů všech hodnocených chatových poradenství byla hlavním tématem např. sebevražednost a více než polovina rozhovorů se věnovala tématice tělesného násilí.“*⁴¹ Rovněž zkušenosti jiných poradenských či krizových zařízení potvrzuje **větší závažnost témat** (např. Linka důvěry Dětského krizového centra v Praze, Modrá linka, Linka důvěry STŘED Třebíč aj.)

„Písmenka toho snesou víc“⁴²

Psaná forma komunikace je přitažlivá rovněž pro to, že mnohá sdělení je snadnější napsat, než říci. Na tomto fenoménu má značný podíl kromě dalších faktorů zejména již vícekrát zmiňovaná disinhibice, solipsistní introjekce (↗ Kapitola 3) a prostý fakt, že psaný text „více unese“. Některé skutečnosti či vyjádření emocí, postojů a přání se daleko lépe napíše někomu „za sklem“, než řeknou do telefonu či tváří v tvář.

Dialogická podstata chatového kontaktu navíc neklade nároky na sepsání celého příběhu, jako je tomu v e-mailu. Na klienta tedy jsou kladeny nižší nároky – může se rozhodnout, přijít do chatovací místnosti a předkládat svůj příběh bez větší přípravy. Pozitivní roli hraje rovněž fakt, že pracovník může sdělování vhodně podpořit svými otázkami, povzbuzením, podporou a akceptací.

Chat se tedy zdá být vhodným klíčem k otvírání náročných témat či „třináctých komnat“ klientů.

Písemná forma komunikace ovlivňuje pozitivně strukturu emocí klienta⁴³

Písemný charakter kontaktu působí jako **strukturující činitel** emočního prožívání klienta:

- Klient musí promýšlet a vědomě volit slova, dát jim slovní, popřípadě obrázkovou formu (písmena a symboly) a následně odeslat. I když je to náročnější než v kontaktu telefonickém, či právě proto, jedná se často o první důležitý krok k překonání krizových situací. Dochází k pojmenování pocitů

⁴¹ Metodika švýcarské linky Der Dargebotene Hand: Lidský protějšek na internetu. Interní materiály linky Dargebotene Hand. Stefan Rüsch – DH Ostschweiz und FL 05.07.2010. Str 1. Přeložila Eva Balcarová.

⁴² Formulace pracovnice Modré linky Šárky Licehammerové.

⁴³ Vycházíme zejména z Metodiky švýcarské linky Der Dargebotene Hand: Lidský protějšek na internetu. Interní materiály linky Dargebotene Hand. Přeložila Eva Balcarová.

a emocí, které dostávají konkrétní podobu, což samo o sobě může být významným krokem ke zvládnutí krizové situace klienta.

- Pojmenované a konkretizované emoce jsou ve formě textu či obrázku odeslány konzultantovi. I samotné odeslání, které se děje jedním kliknutím, může být úlevné a katarzní. Mohou tak být sdíleny, což může mít úlevný účinek v prožívání aktuální situace klienta.

- Klient dostává možnost zpracovat svůj vnitřní zmatek – jednak tím, že je nucen sám uspořádat své myšlenky, jednak samotným procesem chatového kontaktu. „*Podíl neuchopitelných vnitřních záležitostí se díky tomuto procesu zmenšuje a mění se v konkrétní výpovědi, které jsou v přeneseném slova smyslu uchopitelné a tím i snadněji pochopitelné.*“⁴⁴

Stejně tak Grohol⁴⁵ hovoří o přínosu psané internetové komunikace vzhledem k tomu, že „*vyžaduje introspektivní psané odpovědi*“, které vedou ke zkoumání sebe sama.

Výhody chatové komunikace⁴⁶

Výhody a pozitiva chatové interakce s klientem lze spatřovat jak na straně pracovníka, tak klienta. Následující poznámky vycházejí z výstupů workshopu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“, pořádaného Pražskou linkou důvěry – střediskem Centra sociálních služeb Praha, a proto je nyní explicitně uvádíme:

a) pro klienta

- bezpečí a svoboda virtuálního prostředí
- nízkoprahovost
- snadná dostupnost geografická i finanční
- eliminace nebo snížení strachu, trémy ze strany klienta
- snížení bariér oproti telefonickému kontaktu
- menší formálnost a větší uvolněnost kontaktu
- vyšší míra důvěry klienta
- vysoká míra anonymity
- přehlednost kontaktu
- trvalost textu, možnost vracet se k napsanému, pokud je uchováno (v době trvání kontaktu či po jeho skončení, na rozdíl od kontaktu telefonického)
- možnost flexibilního a exaktního předávání kontaktů na návazné služby
- „neutrální“ prostor pro komunikaci (eliminace hlasových vjemů, které klienta

⁴⁴ Metodika švýcarské linky Dargebotene Hand: Chat-kleiner Rahmen. Auf draht (Telefonseelsorge Deutschland), Nr. 57, 2004 (S. 21). Angepasst. H:\email\chat - kleiner rahmen2.doc. Přeložila Eva Balcarová

⁴⁵ GROHOL, J.: *Why On line Psychotherapy? Because There is a Need* (on line), 1997, dostupné z: <http://psychcentral.com/archives/n102297.htm> ([odkaz](#)). Staženo 2012-10-10.

⁴⁶ Zde a v následujících odstavcích částečně užito závěrů z workshopu: Workshop: „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“, pořádaného Pražskou linkou důvěry – střediskem Centra sociálních služeb Praha – viz poznámka pod čarou č. 12; dále: KLOUDA, M.: *Nové formy internetového poradenství*. Příspěvek na konferenci internetového poradenství. Jihlava 14.10.2008 a dále ze zkušeností Linky bezpečí, Linky důvěry krizového centra Praha, Linky důvěry STŘED Třebíč a Modré linky – linky důvěry nejen pro děti a mládež.

Dále užito zkušeností pracovníků Modré linky, linky důvěry nejen pro děti a mládež, zejména koordinátorky chatu Ivy Dudíkové.

mohou od kontaktu odradit, např. hlas pracovníka nezní klientovi sympaticky, a rovněž větší chráněnost klienta)

- dialogická podstata kontaktu v reálném čase
- větší angažovanost pracovníka – dialogická forma komunikace jej spontánně „vtáhne do děje“
- možnost komunikace s linkou důvěry či poradenským zařízením u handicapovaných (sluchově, řečově, sociálně inhibované, se sociální fobií apod.) a osob, které nemohou využít kontakt tváří v tvář (imobilita, pobyt v zahraničí, hospitalizace apod.)
- možnost bezpečného „testování“ světa pomáhajících profesí
- možnost eliminace předsudků a předpojatostí vztahujících se ke kontaktu s pomáhajícími profesemi

b) pro pracovníka

- prostředí napomáhající otevřenosti klienta
- větší časový prostor pro myšlenkový proces a práci s textem a možnost revidovat napsaný text
- možnost konzultace s kolegou a případové ad hoc intervize v průběhu chatového kontaktu oproti telefonické krizové intervenci
- trvalost textu, pokud je uchován⁴⁷ – možnost přinést identické znění textu jako supervizní nebo intervizní materiál
- možnost zpětné vazby klienta a frekventovaněji spontánně poskytovaná zpětná vazba klienta (více než v telefonickém kontaktu, nepoměrně více než v kontaktu e-mailovém)
- větší anonymita a chráněnost pracovníka (není slyšet hlas) – stejně jako u klienta
- možnost komunikace s klientem i v případě hlasové indispozice pracovníka
- lepší možnost práce s tichem („mlčení“ v chatové komunikaci je méně psychicky zatěžující jako v telefonu)

V chatové formě interakce s klientem lze spatřovat jako druhou stranu mince i určité nevýhody, které jsou někdy odvrácenou stranou výhod, jindy se však stávají nevýhodou samy o sobě:

Nevýhody chatové komunikace

a) pro klienta

- není obecně využitelnou službou (závislost na prostředí informačních technologií)
- lákavost možnosti přijmout jinou identitu a neřešit reálné problémy
- riziko navázání se na chatové poradenství a získaná neschopnost využít jiných forem poradenské intervence, zejména tváří v tvář (chat vyžaduje méně investic ze strany klienta, což může vést k dlouhodobější preferenci tohoto způsobu

⁴⁷ Možnost archivace textu je dána používaným softwarem. Některé archivaci umožňují, jiné ne. Vzhledem k zachování důvěrnosti a anonymity by měl klient mít vždy možnost chat smazat.

kontaktu na úkor kontaktu face to face a k omezení možností ještě účinnějšího řešení problému klienta)

- nutnost časového přizpůsobení se vzhledem k dané provozní době chatu konkrétního pracoviště, pokud není chat provozován nonstop
- nutnost přizpůsobit se danému virtuálnímu prostředí, ve kterém se chat odehrává (např. nezbytnost disponovat konkrétním softwarem – internetovým prohlížečem apod.)
- nutnost schopnosti psaného projevu (nevhodné při dysfunkcích)
- nutnost informační gramotnosti a znalosti virtuálního prostředí
- riziko nedorozumění vzhledem k multiplicitě jednotlivých vstupů i absenci neverbální a paraverbální složky komunikace

b) pro pracovníka a pracoviště

- nestálost internetového prostředí – „padání“ internetu, nedostatečná rychlost internetového připojení (klient na rozdíl od pracovníka nebo pracoviště většinou s tímto faktem počítá a nevnímá ho tolik jako stresující)
- technická náročnost (software, hardware, nároky na tvrdé a měkké dovednosti pracovníků)
- personální náročnost (konzultant, který se věnuje klientovi na chatu, se nemůže věnovat jiným klientům)
- formulační, jazyková náročnost a náročnost na zručnost konzultanta – tlak na srozumitelně formulovanou, gramaticky správnou a formálně bezchybnou sdělení v krátkém čase
- nezávaznost kontaktu ze strany klienta
 - pracovník může mít pocit zbytečných investic např. při předčasném ukončení chatu ze strany klienta
 - riziko zvýšeného testování či zneužívání ze strany klienta
- možnost klienta „schovat se za jinou identitu“ – řešení fiktivního problému, „jen jako“ – dlouhá cesta k pravé podstatě problému klienta
- snížená možnost odhalení falešné identity klienta
- limity percepce a absence neverbality a paraverbality kontaktu
- riziko zkreslení komuniké (nejednoznačnost vyznění textu v závislosti na absenci neverbality a paraverbality)
- neznalost specifických chatových kódů (emotikony, akronymy) může vést k nedorozumění a problémům v komunikaci
- v závislosti na absenci práce s paraverbální složkami řeči je ztížena možnost detekce klíčového problému klienta
- limitace práce s emocemi (limitovaná možnost vyjádření emocí ze strany klienta)
- zdlouhavost výměn (nárok na trpělivost pracovníka) nebo riziko zahlcení pracovníka rychlými nebo obsažnými vstupy klienta
- paralelní (dvou- či vícecestná) komunikace, multiplicita vstupů
- odvádění pozornosti pracovníka, pokud je přítomen na službě jiného pracovníka, nebo se zabývá současně chatem i telefonickými konzultacemi
- časová náročnost komunikace
- nízká efektivita ve srovnání s telefonickým kontaktem
- možnost zneužití archivované komunikace klientem

Ze zkušeností Modré linky doplňujeme ještě některé další faktory:⁴⁸

- klient může vstupovat pod různými nicky – vyšší riziko zneužití služby, obtížnější limitování kartotéčních klientů
- náročnost procesu vyjádření aktivního naslouchání
- náročnost procesu mapování sebevražedných tendencí a započatých sebevražedných pokusů – nezbytnost vyšší ostražitosti pracovníka
- nutnost častěji ověřovat a upřesňovat zakázku – zda to, je aktuálně řešeno, je opravdu to, co klient chce řešit (je potřeba, aby pracovník měl zakázku na zřeteli a sledoval, jestli se chat ubírá k správnému cíli)

Na základě uvedených výhod a nevýhod lze konstatovat, že **větší výhody lze spatřovat na straně klienta**. Pro klienta je **chatový kontakt natolik cenný**, že jistě má svůj velký smysl jít klientovi vstříc přes všechnu náročnost a nároky na pracovníka a pracoviště: *„Tato práce je smysluplná a potřebná, protože zasahuje lidi, kterým přesně tento způsob pomoci vyhovuje.“*⁴⁹

Na straně klienta se však setkáváme s významnou nevýhodou – v České republice zatím nelze kontaktovat poradenské či krizové pracoviště prostřednictvím chatu nonstop. Teprve tehdy by se jednalo o službu nízkoprahovou, ve které by se klient časově nemusel přizpůsobovat konkrétnímu pracovišti. Nutnost připojení k internetu jako podmínka spojení samozřejmě stále zůstává.

⁴⁸ Autorkou těchto poznámek je konzultantka textu Iva Dudíková.

⁴⁹ Metodika švýcarské linky Dargebotene Hand: Chat-kleiner Rahmen. Auf draht (Telefonseelsorge Deutschland), Nr. 57, 2004 (S. 21). Angepasst. H:\email\chat - kleiner rahmen2.doc. Přeložila Eva Balcarová.

Po předchozích kapitolách můžeme nyní definovat základní principy internetového poradenství poskytovaného prostřednictvím chatu. Zkusme proto nyní navrhnout a pojmenovat jeho mantinely. Podobně jako v jiných kapitolách ani zde nechceme nabídnout hotové odpovědi na některé z otázek, ale spíše tématické okruhy, které by neměly uniknout naší pozornosti a jimž je namísto věnovat adekvátní pozornost:

Chatová služba je služba rovnocenná s jinými nástroji internetového poradenství

Na pracovištích poskytujících krizovou pomoc je velkou otázkou, jakého postavení se chatové službě dostává mezi ostatními formami komunikace s klienty. Je chatové poradenství rovnocennou službou, nebo nutností či službou, která dává přednost ostatním? Která služba má přednost? A proč? Jaká existují pravidla pro souběh komunikace klientů s linkou důvěry na více komunikačních kanálech (↗ Kapitola 8).

Vyřešení tohoto **dilematu** a zaujetí konkrétního postoje (ať je jakékoli) má přímý dopad na samotné vnímání služby chatu mezi ostatními komunikačními možnostmi a stejně tak na její poskytování a její kvalitu, včetně nároků, které klademe jak na odborné pracovníky, tak na samotnou technologickou platformu.

Domníváme se, že v kontextu chatových poraden **je možné a vhodné vycházet z teze, že chatová služba je rovnocenná s jinými službami internetového poradenství v tom smyslu, že sleduje stejný cíl, ale jinou cestou.**

Cílem může být klienta především podpořit, povzbudit, poskytnout informaci či krátkou intervenci a uschopnit klienta k využívání jiných poradenských služeb. V tomto kontextu chatové poradenství patří legitimně na pracoviště poskytující krizovou pomoc a je nutné hledat konkrétní způsoby jeho praktického poskytování, aby takových cílů bylo možné reálně dosahovat.

Jiný postoj a reálnou podobu chatové poradenství může mít, pokud v rámci kontextu ostatních služeb bude zaujímat submisivní nebo naopak dominantní postavení. Příkladem může být otázka, jak službu personálně zabezpečit. Bude chat obsluhovat pracovník, který obsluhuje telefonní linky, nebo chatovou službu zajistí jiný další pracovník? Proč ano? Proč ne? (↗ Kapitola 8)

Chatová komunikace může být efektivním nástrojem pomoci při promyšlené formě poskytování služby

Následující princip či pravidlo logicky navazuje na výše uvedené. Vychází z teze, že **chatová komunikace má svůj poradenský potenciál**, a proto má smysl se touto problematikou zabývat. Nezbytností však je, aby taková služba měla promyšleně nastavena pravidla pro její poskytování. Pokud se pravidla nastaví špatně, nebo se nenastaví vůbec, může se chat stát v lepším případě bezzubým způsobem ztráty času,

v horším případě nástrojem poškození klienta. V širším kontextu je pak nezbytné vnímat a definovat místo chatového poradenství mezi ostatními poradenskými možnostmi pomoci v reálném světě.

Chatová komunikace má svoje poradenská i technologická pravidla

Mezi **základní pravidla** je možné zařadit následující okruhy k přemýšlení:

- **vymezení cílů služby** (čeho chce a může služba ve vztahu ke klientům dosáhnout a co může nabídnout) a **adekvátních postupů**, které k naplnění těchto cílů mohou vést
- **technologická pravidla**: způsob přihlašování klienta do systému, možnost ne/anonymního pohybu ve webovém prostoru chatové poradny, ukládání a archivace dat a chatových záznamů a další
- **poradenská pravidla**: limit pro délku kontaktu, práce se zakázkou, práce s pořadím klientů ve „frontě“ a další.

U poradenských pravidel nyní zůstaňme ještě trochu podrobněji. Do skupiny norem, které bychom mohli zařadit do „poradenské“ kategorie, může patřit:

- **pravidlo týmovosti** – základní týmová shoda na způsobu práce tak, aby klient dostal pokud možno podobnou službu, ať se klientovi věnuje kdokoli z pracovníků poradny, pravidlo charakteristické pro služby stojící v první linii možného kontaktu klienta s pomáhajícími profesionály
- **pravidlo neutrality** je dalším klíčovým parametrem – poradna nemůže být stranná a tendenční, nabízet jednostranné možnosti, řešení a diagnostiku klientových problémů.

Jako velmi problematické se jeví na mnoha pracovištích poskytujících krizovou pomoc **otázka provozních hodin** pro poskytování chatového poradenství:

- Kdy a v jakých časech chatovat s klienty a proč?
- Jaký rozsah služba musí mít, aby byla reálnou službou a ne „pouze“ nahodilým doplňkem?
- Kolik chatovacích hodin je smysluplné a efektivní poskytovat a kolik prostoru v ní má mít konkrétní klient?
- Jak tyto podmínky skloubit s kapacitními a dalšími možnostmi poradenského pracoviště?

Zodpovědnost klienta a zodpovědnost chatové poradny

Vnímáme jako pozitivní proces, že se stále více diskutuje o problematice zodpovědnosti za internetové poradenství, chatovou službu nevyjímaje. Toto téma považujeme za natolik důležité, že jej jako samostatný bod řadíme do této kapitoly. Přestože chatová komunikace je anonymní proces, je pro kvalitu a smysluplnost nezbytné, aby se ani z této oblasti nevytratilo téma zodpovědnosti. Zde chceme konstatovat, že zodpovědnost je na obou stranách kontaktu. Na straně poradny především v oblasti zodpovědnosti za proces, na straně klienta pak především za své rozhodování a další jednání. Tuto

zodpovědnost na poradnu nelze žádným způsobem delegovat, její případné přijetí poradnou je kontraproduktivní.

V tomto kontextu vyplývá, že efektivní chatové poradenství je indikováno pro ty, kteří zodpovědnost za řešení svých témat vnímají alespoň v minimálním měřítku (např. i v nepojmenovaném pocitu sociální nepohody doprovázeném vnitřní potřebou to změnit), nebo jí nedisponují, ale jsou ji v průběhu poradenského procesu ochotni přijmout. V opačném případě se chatová služba stane nástrojem pro ventilaci, její smysluplnost je ale značně limitována a po nějakém čase se chatové poradenství může stát kontraproduktivním.

Chatová komunikace s klientem má svoje přirozené fáze vyplývající zejména z dialogické podstaty kontaktu. Vzhledem k tomu, že jsme konstatovali, že tato interakce s klientem stojí na pomezí e-mailové a telefonické formy komunikace, lze fázování odvodit od analogických druhů kontaktů.

V této kapitole vycházíme ze zkušeností švýcarských kolegů, materiálu z workshopu uskutečněného na Konferenci Internetové poradenství III. – „Rozmanité světy internetového poradenství“ v Brně v září 2012, vedeného Lenkou Hulanovou⁵⁰, a zejména z metodiky mezinárodní linky ChildHelpline⁵¹ a rovněž ze zkušeností Modré linky, linky důvěry nejen pro děti a mládež.

Vědomá strukturace kontaktu a uvědomování si jednotlivých fází umožňuje pracovníkovi směřování k naplnění zakázky klienta v daném časovém prostoru. Mnohdy konzultant jedná intuitivně, dle svého citu pro rozhovor s klientem. Psaná forma komunikace umožňuje v případě potřeby vracet se v konverzaci zpět a pokud byla nějaká fáze opomenuta nebo nedokončena, znovu se k ní vztáhnout.

1) Navázání kontaktu

První slova, se kterými se chatující setká v on line kontaktu, mají velký význam – kontakt uvádějí, otevírají, navazují jej a klienta buď povzbudí, nebo odradí, což se může projevit v hloubce následující komunikace.

Krátce po vstupu klienta do chatovací místnosti by měly následovat uvítací formulace:
Příklad:

„Vítáme Vás na chatu linky důvěry. Můžete začít psát.“

„Dobrý den, tady je poradna pro partnerské problémy. Můžete začít psát.“

„Vítejte na chatu e-linky. Pokud chcete, můžete začít psát.“

Důležité je, aby nedocházelo **ke zbytečným prodlením**, které by klienta mohly znejistit. Po vstupu klient většinou začne psát spontánně, sdělení si buďto sám strukturuje, nebo využije možnosti kladení otázek.

Příklad:

⁵⁰ HULANOVÁ, L. *Sebevražedné chování na chatu*. Workshop na Konferenci internetového poradenství, Brno, září 2012.

⁵¹ SCHALKEN, F. and others e-hulp.nl. Handbook for implementing on line counselling. Setting up a child helpline via the internet. March 2008.
<http://www.childhelplineinternational.org/assets/cms/File/Handbook%20for%20implementing%20on%20line%20counselling%20v1%200.pdf> ([odkaz](#)). Přeložila Bohuslava Horská.

*„Ani nevím, kde bych vlastně měl začít. Je toho nějak moc.“
„Můžete začít tam, kde chcete a na co právě myslíte. Nějak to spolu
rozmotáme.“*

...
„Možná by Vám pomohlo, kdybych se Vás začal ptát.“

Pokud klient potvrdí vhodnost kladení otázek, konzultant pokračuje stejně, jako by se doptával v telefonickém kontaktu – např. tak, že se dotazuje, zda se něco stalo, komu se to stalo, co konkrétního se stalo... Tato fáze je vlastně již fází mapování, která následuje po navázání kontaktu.

2) Mapování

Cílem této fáze je zjistit, co se stalo a co je důvodem, proč se klient na poradnu poskytující krizovou pomoc či linku důvěry obrací, nebo jaký problém aktuálně řeší. Je důležité mapovat konkrétní situaci klienta a jeho postavení v ní.

Mapování se dotýká úrovní:⁵²

- a) fakta (deskripce situace: kdo, co, kde, kdy...)
- b) emoční vnímání (co v situaci klient cítí a prožívá)
- c) přání (co by si klient přál, aby se v situaci stalo)
- d) vztah ke konzultantovi (jak se může vztah ke konzultantovi odrazit v chatovém kontaktu a řešení problému klienta)

V této fázi je důležité vyjádření postoje konzultanta, které nesmí být kontaminováno jeho vlastním referenčním rámcem, zejména při objasňování problému, kdy je možné setkat se s větším rizikem vkládání obsahů vlastních zkušeností. Tomu pomůže předejít užití komunikačních technik (empatického dotazování) – otevřené otázky, sumarizace, podporující formulace; užitečné je užívání metakomunikačního vnímání a ujišťování o vzájemném porozumění.

Příklad:

„Všimla jsem si, že je pro vás docela těžké otvírat tohle téma. Jak Vám je, když mi o tom píšete?“

3) Práce s emocemi

Emoce a práce s nimi jsou důležitou součástí chatového kontaktu. Klient dává najevo své pocity nejenom verbálně užitím specifických výrazů, expresivních slov, ale i neverbálně (viz „kladení otázek“) – užití emotikonů, kapitálek (velkých písmen), interpunkčních znamének – otazníky, vykřičníky, trojtečky apod.

a) verbalizace pocitů

Konzultant verbalizuje pocity, které klient naznačuje nebo graficky zdůrazňuje.

⁵² Metodika Childhelpline, viz poznámka č. 47.

Příklad:

„Právě jsem se dozvěděl, že jsem neudělal testy na řidičák!!! A přitom jsem se to tak učil ☹☹.“

„Asi Vás to hodně zklamalo, že?“

„je mi moc Dobrý den, vítejte na našem chatu. Můžete začít psát.“

☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹

„Poslal/poslala jste smutné smajlíky. Znamená to, že jsi smutný/smutná?“

Užívání emotikonů ze strany klienta dle našeho názoru nepodmiňuje užívání emotikonů ze strany konzultanta. Některé zdroje⁵³ je doporučují používat při zrcadlení pocitů, např. užitím identického emotikonu, vždy je to však na dohodě týmu podílejícího se na chatovém poradenství (☞ Kapitola 8). Užívání emotikonů může vést k větší familiárnosti kontaktu a změnit jeho atmosféru. V určitých situacích je však možné s citem a taktem emotikon užít (zesílení podpory klienta, při ocenění klienta či při uzavírání kontaktu).

Zejména v kontaktu s dětským klientem může ve správný čas použitý emotikon vést k většímu napojení klienta na konzultanta, tedy i k větší důvěře a otevřenosti. Existuje rovněž dobrá zkušenost s použitím emotikonů např. u opakujícího se překlepu konzultanta, kdy se „zasměje“ své chybě a klientovi tak může ukázat i lidskou tvář vedle tváře profesionální.⁵⁴

b) legitimizace pocitů

Klient v krizové situaci prožívá mnoho pocitů, mnohdy ambivalentních, mnohdy takového rázu, že se ocitá v bludném kruhu výčitek a sebeobviňování. Často je třeba legitimizovat pocity klienta a z bludného kruhu se pokusit jej vyvést.

Příklad:

„Mluvíte o tom, že se jste nešťastný z toho, že Vám zemřel otec. Stýská se Vám, ale zároveň se na něj zlobíte, že Vás opustil zrovna před státnicemi.“

...

„Většina lidí v podobné situaci prožívá podobné pocity. Nemusíte si dělat výčitky. Hněv k Vaší situaci patří.“

c) projevy soucítění

Při formulacích komunikujících soucit klientovi je vyjadřována empatie, porozumění a přijetí. Je přijímán jako člověk, s tím, co prožívá a prožil, v celé své biopsychosociální jednotě.

Příklad:

„To zní jako velké zklamání.“

„To asi není lehké.“

„To líto.“

⁵³ PEŠEK, R.: *Metodické materiály k Výcviku v internetovém poradenství II*. S. 14. Modrá linka 2006.

⁵⁴ Převzato ze zkušenosti z práce s dětským klientem z Linky důvěry Dětského krizového centra a Linky bezpečí Lenky Hulanové.

4) Ocenění klienta

Již to, že klient vstoupil do chatovací místnosti a sděluje něco ze svého životního příběhu, si většinou zaslouží ocenění. Projev uznání či ocenění v začátcích kontaktu může posílit klientovy silné stránky a oslovit tu část klienta, která chce o daném problému komunikovat.

Příklad:

„Je moc dobře, že nenecháváš věci jen tak pod pokličkou.“
„Umím si představit, že nebylo snadné někomu říct, co se s Vámi děje. Chci moc ocenit, že jste to dokázal.“
„Je dobře, že jste dokázala udělat první krok a obrátila se na nás.“
„To je dobře, že Vaše kamarádka má někoho, kdo je jí nablízku.“

Některé z metodik nabízí využití emotikonů a interpunkce k zesílení účinku ocenění. K tomu je však třeba přistupovat uvážlivě, s ohledem na konkrétního klienta a situaci a rovněž dle týmové shody pracovníků chatové poradny.

5) Formulace zakázky

Jakmile jsou objasněny souvislosti klientovy situace, se kterou se chatující obrací na pracoviště krizové pomoci, je třeba **specifikovat zakázku**⁵⁵. Tu mnohdy klient sám spontánně formuluje. Pokud tak neučiní, konzultant ho k tomu sám vyzve. Osvědčuje se užití sumarizace, po které následuje otázka na zakázku.

Příklad:

„Mluvil jste o tom, že Vás manželka opustila a Vy nevíte, kde zrovna bydlí. Máte strach o ni i o děti, zároveň se obáváte, že opustila hranice a vrátila se domů na Ukrajinu. Cítíte se opuštěný a je vám smutno, hlavně v noci, když nemůžete spát. Co z toho byste nyní rád řešil?“

Pokud je pro klienta formulace zakázky obtížná, je možné jej posunout poskytnutím zpětné vazby.⁵⁶

Příklad:

„Mluvili jsme o Vašem strachu z toho, co se stane, když se rodiče dozví o Vašich homosexuálních sklonech. Ptal jste se, co máte dělat, když na to přijdou. Můžeme spolu probrat možné scénáře toho, co se může odehrát. Je to to, co byste v našem chatu nejvíc potřeboval?“

Na základě formulace zakázky může poradce zhodnotit možnosti jejího naplnění čtyřmi jednoduchými otázkami.

- Mohu zakázku naplnit? Mám na to? Disponuji aktuálně kompetencemi k naplnění klientovy zakázky?

⁵⁵ V internetovém poradenství je zakázka chápána jako „klientovo očekávání od poradenského procesu, které je možné vztáhnout k dané poradně v konkrétní situaci a v konkrétním čase. Zakázku je možné pro zjednodušení formulovat do tvaru „chci, abyste...“ a „očekávám, že...“ (HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6, str. 76).

⁵⁶ Metodika Childhelpline, viz poznámka 30.

- Smím zakázku naplnit? (Je to zakázka, která spadá do on line poradenství dané poradny?)
- Chci zakázku naplnit? (Nepřekračuje moje osobní hranice?)
- Je možné zakázku naplnit prostřednictvím chatového poradenství?

V podstatě jde o posouzení, zda se jedná o zakázku legitimní, nelegitimní, splnitelnou, nesplnitelnou nebo nesplnitelnou v daném chatovém kontaktu rozšířenou o zmínku osobních hranic konzultanta, pro jejichž překročení nemusí být zakázka naplněna.

Pokud nemůže k naplnění zakázky dojít, je třeba klienta neprodleně informovat spolu s uvedením důvodu, proč se tak nemůže stát⁵⁷ a současně tak upozorňovat na hranice internetového poradenství: „*Mluvit jasně o hranicích a omezeních chatové komunikace zabraňuje (příliš) vysokým očekáváním.*“⁵⁸

Příklad:

„Chceš, aby Ti spolužáci přestali nadávat. Tohle já zařídit nemůžu, ale můžeme najít způsob, jak s nadáváním bojovat a co udělat, když to nepřestane. Chceš, abychom se do toho pustili?“

V této fázi je dle kontextu kontaktu možné nabídnout rovněž informaci o návazných službách sociálních sítí, pokud to aktuální situace klienta vyžaduje.

„Ráda byste věděla, jak nejlíp sdělit rodičům, že jste těhotná.

Můžeme o tom spolu přemýšlet.

Asi jste taky docela zmatená a možná si nejste jistá, co vlastně chcete. Nevíte, kde budete s miminkem bydlet, až se narodí.“

„Můžeme o tom společně přemýšlet. A asi se docela bojíte toho, co Vás v budoucnosti čeká, že?“

„Pro mladé ženy ve Vaší situaci jsou k dispozici zařízení, která nabízejí účinnou pomoc, můžu Vám dát na ně kontakty a vysvětlit, jak Vám mohou pomoci.“

Práce na zakázce je významnou složkou chatového kontaktu. Ve srovnání s telefonickým hovorem klient méně často sděluje, že jeho zakázka je jiná, a věnuje se celý chat zakázce, kterou mylně zvolil konzultant. Je rizikem, že pokud se „nepotká“ zakázka klienta a konzultantův odhad zakázky klienta, je možné ztratit klientovu důvěru a i možnost pomoci klientovi tam, kde aktuálně potřebuje. Kromě toho, vzhledem k značné časové náročnosti chatové interakce, pokud konzultant po delším trvání chatu zjistí, že se vydal nesprávným směrem, nemusí mu zbývat dost času k vedení kontaktu směrem žádoucím.

⁵⁷ Tamtéž.

⁵⁸ Švýcarská metodika: Kühne/Hinterberger; Handbuch On line-Beratung, Göttingen 2009. Přeložila Eva Balcarová.

6) Práce se zakázkou

Tato fáze se věnuje práci na dohodnuté zakázce a může být tvořena:

- mapováním silných míst klienta
- mapováním funkčních vyrovnávacích strategií klienta
- společným brainstormingem orientovaným na hledání různých možností klientovy situace
- navrhováním řešení tam, kde klient není schopen se na jeho hledání sám podílet
- hledáním důsledků, pozitiv a negativ jednotlivých řešení

Osvědčuje se kladení **otevřených otázek a oceňování klienta** za hledání možných cest zvládnutí situace a odvahy k jeho uskutečnění. Čím více je situace naléhavější, tím konkrétnější a strukturovanější řešení je třeba hledat.

Pro klienta v krizové situaci může být obtížné hledat a nalézat řešení vzhledem ke krizi, která způsobuje tunelové vidění a rovněž vzhledem k emocím, které klienta aktuálně zaplavují. Chybějící náhled můžeme klientovi zprostředkovat kladením otázek týkajících se budoucnosti („*Jak si představujete, že bude Váš život vypadat za 5 let?*“)

Příklad nabízení řešení:

„Lidem v podobné situaci pomohlo, když svůj příběh sepsali a uspořádali tak své myšlenky, nebo vše řekli někomu, ke komu mají důvěru. Co si myslíte o této možnosti?“

V určitých situacích se stává, že konzultant usiluje o nabízení řešení, ale nesetkává se s žádnou odezvou. Pak je dobré, stejně tak jako v hovoru s klientem, na tento fakt upozornit.

Příklad:

„Mluvíme o tom, jak by bylo možné řešit Vaši situaci po hádce s partnerkou. Všimla jsem si, že jsme nemohli najít žádné řešení tohoto problému, které by Vám vyhovovalo.“

Je možné pokračovat dál v kladení navazujících otázek:

„Čím si myslíte, že to je?“ ... „Co je těžkého nebo neuskutečnitelného na řešeních, o kterých jsme mluvili?“ ... „Možná potřebujete nějaký čas, abyste si mohla všechny možnosti řešení promyslet, nemusíte se rozhodnout hned.“

7) Uzavírání chatového kontaktu

Pokud je správně vedena a ukončena fáze 4, k uzavírání kontaktu dochází často spontánně, ze strany klienta. I této fázi je třeba věnovat potřebnou pozornost. Uzavírání se děje zejména sumarizací, zopakováním očekávání uvedených ve fázi 3, pojmenováním zakázky a nalezených řešení.⁵⁹

⁵⁹ Metodika Childhelpline, viz poznámka č. 47.

Příklad:

„Na začátku chatu jsi mluvil o tom, co prožíváš, když je Tvůj bratr nemocný a chtěl si radu, co máš dělat.“

... (klient může potvrdit, nebo vyvrátit)

„Mluvili jsme o tom, že Tě štve, že se rodiče věnují jen jemu, ale zároveň máš o bratra strach...“

...

„Rozhodl ses, že řekneš rodičům, jak se cítíš, a taky že si budeš psát deník. Jak je Ti teď, když jsme to všechno probrali?“

Pokud klient reaguje pozitivně, je možné kontakt ukončit – pokud tak spontánně klient neučiní sám.

„Myslím, že je možné náš chat ukončit, co myslíš Ty?“

V některých případech je ale nutné chat ukončit, i když klientovi chat nepomohl. Lze odkázat na jiné odborníky, na další chat (vzhledem k tomu, že téma si zaslouží víc času), na telefon atd. Někdy je nezbytné přijmout to, že klientovi pomoci nedokážeme.

V kontextu kontaktu doprovázíme rozloučení afirmativním výrokem:

„Držíme Ti palce.“

„Ať se Ti podaří, na čem jsme se domluvili.“

„Ať se situace brzy zlepší.“

Fázování nemusí vždy probíhat „učebnicově“ – jedna fáze následující spořádaně po druhé. Vždy závisí na aktuálním kontextu daného kontaktu. Fáze mapování (či již úvodní fáze) se může stát nejdelší; fáze ventilační, práce s emocemi se může prolínat celým kontaktem. Je důležité zejména zjistit, co klient od pracoviště poskytující krizovou pomoc požaduje a na tomto cíli společně s ním pracovat.

Specifické dovednosti potřebné pro chatovou interakci s klientem⁶⁰

I přes zúženost písemného dialogu je možné s klientem vést kvalitní kontakt. K tomu přispívá osvojení si specifických dovedností vztahujících se k tomuto způsobu komunikace s klientem.

K nim patří zejména:

1) Schopnost strukturace

Konzultant by měl být schopen nenásilné strukturace kontaktu dle zmíněného šestimázového modelu. Ke strukturaci by měl přistupovat s citem, taktem a ohledem na individuální potřeby, schopnosti a dovednosti klienta, měl by sledovat jeho tempo, ale současně pracovat s časem (↗ Kapitola 8).

2) Schopnost naslouchání

⁶⁰ Metodika Childhelpline, viz poznámka 47; švýcarská metodika: Kühne/Hinterberger; Handbuch On line-Beratung, Göttingen 2009. Přeložila Eva Balcarová.

Možná se jeví jako neobvyklé hovořit o naslouchání tam, kde se jedná o „pouhé“ čtení. Účastníci chatu jsou však ztotožněni s užíváním slov „*Slyším, poslouchám*“ a považují je za adekvátní. Je tedy možné s užitekem využívat tato slova i pro chatový kontakt konzultanta s klientem.

Signály potvrzující naslouchání lze nahradit verbálním vyjádřením: „*Ano. Aha. Poslouchám Vás. Jsem tu.*“ Stejně jako v jiném kontaktu s klientem se užívá formulací vyjadřujících empatii. „*Říkám si, že to je pro Vás asi náročné.*“ „*To asi není vůbec lehké.*“ „*To mě mrzí.*“

3) Kladení otázek

Kladení otázek je páteční aktivitou chatového kontaktu s klientem. Doptávání se klienta je ve srovnání s telefonickým či e-mailovým kontaktem podrobnější, týkající se zejména emocí vyjádřených v jednotlivých vstupech (emotikony, užití kapitálek, zesílení interpunkce – !!!???) Užívány jsou spíše krátké otevřené otázky „*Jak se teď cítíte?*“ či otázky upřesňující „*Znamená to, že jsi smutný?*“

4) Sumarizace

V chatové konverzaci je možné se setkat s daleko větším rizikem nepochopení, než u konverzace face to face či telefonické. Sumarizace je jednou z možností, jak těmto nedorozuměním předejít, nebo zjistit, že k nim došlo. U obsažnější sumarizace je lepší rozdělit text na kratší celky, aby klient nemusel čekat dlouho na odpověď a také mohl reagovat na jednotlivé vstupy:

Příklad:

„*Když shrnu to, o čem jsme si psali: Říkala jste, že Váš učitel se Vás dotýká tak, že je Vám to nepříjemné. Nechcete se s ním octnout sama, a tak raději nechodíte do školy.*“

enter

„*Bojíte se, co bude dál a cítíte se pošpiněná. Ani se raději nedíváte na sebe v zrcadle.*“

enter

„*Ráda byste věděla, co se dá dělat, je to tak?*“

Sumarizaci lze užít dle situace při přechodech do dalších fází, a ověřit si tak, zda se klient a konzultant ubírají stejným směrem. Ve srovnání s e-mailem ale platí, že je sumarizace užívána v menší míře. Příliš obsažné sumarizace mohou brzdit dynamiku projevu a působit těžkopádně.

5) Podpora

Podpora klienta je nezbytnou součástí kontaktu. Děje se zejména:

- prací s emocemi
- oceněním, uznáním
- pojmenováním jeho silných stránek a míst
- povzbuzením

Jedná se o významnou součást chatové interakce s klientem, v níž jsou posilovány klientovy silné stránky a vlastnosti, které může využít při řešení své situace.

Příklad:

„Zdá se, že jste už vyzkoušela hodně cest k zvládnutí situace, to je opravdu třeba ocenit.“

„Podle toho, co píšete, jste už ušel kus cesty, to si zaslouží ocenění.“

6) Práce s časem – pomlkami, upozorňování na časové aspekty chatové interakce

Vzhledem k možnému riziku nedorozumění při multiplicitě, křížení odpovědí (paralelní komunikace) je vhodné zařazovat přiměřeně dlouhé časové **pomlky**, kdy je klientovi dán časový prostor pro doplnění zasláného textu. Odpověď konzultanta tak může být reakcí na více replik (neměla by však být příliš dlouhá, je možné ji rozložit do více vstupů). Nicméně paralelní komunikaci se lze vyhnout pouze obtížně. Pak je třeba uvést, k čemu se daný vstup vztahuje.

Pokud je software vyvinut tak, že je viditelná aktivita klienta (zobrazuje se, že klient píše), je lépe počkat, až klient odešle svůj text a teprve poté reagovat.

Paralelní komunikace může být problémem zejména u osob, které nejsou zvyklé chatovat. Pro ty, kteří jsou v chatu „zběhlí“, je paralelní komunikace přirozená součást chatování, která ztrácí charakter problému, když je v chatu běžně používána a klient i konzultant jsou na ni zvyklí.

Pokud je pracovník zahlcen vstupy klienta, má-li pocit, že je tlačěn do rychlých odpovědí a „nestíhá“, je zcela legitimní si říci o čas, např.: *„Prosím o chvíli strpení, nestíhám teď odpovídat.“*

7) Znalost specifického jazyka užívaného v chatové konverzaci

V prostředí chatu je užíván specifický jazyk, který má svou vlastní kulturu, charakter a znaky:

- **hovorovost**

- **menší formálnost**

Na rozdíl od e-mailové komunikace je užitý jazyk méně formální. Bývá v něm rovněž přítomno více pravopisných chyb a překlepů. Ze strany konzultanta je dobré se těchto chyb pokud možno vyvarovat, pokud je odeslán text s překlepem, který by mohl být matoucí, je třeba jej následně opravit, např. použití * a správného znění slova.

- **krátké věty**

Užívání krátkých a úsporných sdělení je pro chatovou konverzaci typické. Přispívá to k udržování dynamiky kontaktu. Konzultant by však neměl užívat pouze krátké a stručné věty (i když mohou převažovat) vzhledem k tomu, že to na klienta může působit matoucím dojmem a evokovat nepřítomnost empatie.

- **zkratky, vlastní slova, emotikony, akronymy**

Jak jsme již uvedli, pro chatovou konverzaci je rovněž typické užívání zkratk a akronymů, vlastních slov typických pro určitou subkulturu či skupinu, emotikonů apod. Děti a mladí lidé v kontaktu s dospělými užívají těchto znaků většinou omezují, v citovém pohnutí je však mohou užít častěji.

Některé ze zkratk jsou v našem prostředí užívány v podstatě běžně, jako např. přitakání: jj (jojo – znamená ano, chápu, poslouchám), jsem z5 (jsem zpět) apod.

Konzultant nemusí znát všechny významy, pokud nerozumí, může se klienta doptat. Užití těchto specifických sdělení ze strany konzultanta je podobné jako u užívání emotikonů – jeho užití musí mít své odůvodnění (vyjádření empatie, podpora klienta, zesílení účinku psaného textu) a musí odpovídat týmové shodě (☞ Kapitola 8). Seznam nejužívanějších zkratk je uveden v příloze.

• zpětná vazba

V chatovém kontaktu s klientem je třeba aktivně vyhledávat signály zpětné vazby klienta, které na rozdíl od kontaktu face to face nebo kontaktu telefonického nejsou dostatečně zjevné. Lze tak činit zejména dotazováním, ověřováním správnosti uváděné sumarizace a rovněž ubezpečením se, že klient všemu správně rozuměl. Konzultant rovněž může verbalizovat zachycený metakomunikační proces a své vnímání daného kontaktu.

Typologie kontaktů prostřednictvím chatové interakce s klientem

V chatové interakci s klientem v rámci poskytování krizové pomoci a poradenství lze spatřovat v podstatě identickou typologii, jako u kontaktů e-mailových⁶¹:

1) Testovací chat

Klient testuje linku důvěry nebo poradnu poskytující službu krizovou pomoc – má zájem o pomoc, ale nejdříve má potřebu si nabízenou službu „vyzkoušet“.

Příklad:

Klient přichází se zástupným příběhem, který může „znít“ méně či více reálně. Zejména u dětí a dospívajících může být fabulativní charakter chatu zřejmý, např.: „*Do rána mi narostly na levé ruce čtyři prsty a všichni se mi smějí, co mám dělat.*“

2) Zneužívající chat

Klient zneužívá linku důvěry nebo poradnu poskytující krizovou pomoc pro uspokojování svých potřeb; zájem o službu krizové pomoci nemá.

Příklad:

Klient se na pracoviště poskytující krizovou pomoc obrací opakovaně se smyšlenými tématy, či je vulgární, urážející, nebo vnáší do chatu samoučelně erotická či sexuální témata. Může např. do chatu vložit text s erotickým námětem či opakovně klást dotazy sexuálního charakteru.

Zde je namísto otázka možnosti omezení chatovacího okna počtem znaků, jako bod k zamyšlení při tvorbě software – nelimitované okno potenciálně svádí klienta k pasivitě, např. kopírováním deníkových záznamů, e-mailů apod. Pracovník je zavalen množstvím informací v krátkém čase a klient jen pasivně čeká na rady a pomoc bez větších investic.

⁶¹ HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

3) Informativní chat

Klient potřebuje konkrétní informaci bez potřeby situaci více rozebírat. Zakázkou je získání informace či kontaktu na jiné odborníky a jejich předáním je zakázka z pohledu klienta splněna. Často jde o velmi krátké chaty s několika replikami.

4) Naléhavý chat

Klient se obrací na linku důvěry nebo poradnu poskytující krizovou pomoc v aktuálně prožívané krizi, jejíž spouštěče mohou být nejrůznějšího charakteru.

Příklad:

Klient se obrací na pracoviště poskytující krizovou pomoci v situaci po odhalené nevěře, po ztrátě zaměstnání nebo po sdělení nepříznivé diagnózy.

5) Poradenské e-mail

Klient se obrací na linku důvěry nebo poradnu poskytující krizovou pomoc v situaci, kdy potřebuje radu či hledá řešení své situace. Jeho situace není obvykle ani naléhavá ani neodkladná.

Příklad:

Klient kontaktuje poradnu či linku důvěry ve chvíli, kdy se rozhodl řešit prokrastinační chování, rozhoduje se, co dál v neuspokojivém vztahu, nebo řeší dlouhodobé výchovné problémy.

V rámci chatového poradenství se na pracoviště poskytující krizovou pomoc častěji než v e-mailovém poradenství obrazejí klienti prožíající aktuální krizi, než v poradenství e-mailovém.

Pro zdařilý a smysluplný průběh chatové komunikace v rámci krizové pomoci je nezbytné vymezit **základní instrumentální rámec**, ve kterém se chatová interakce s klientem bude odehrávat. Tento rámec tvoří **bezpečný prostor**, v němž se mohou aktéři interakce pohybovat. Tvoří jej určitá pravidla, zásady a postupy, které se orientují na proces konzultace pracovníka a klienta. Jejich cílem je vnést do něj řád a předejít zbytečným nedorozuměním. Pro pracovníka je přítomnost tohoto rámce určitým kotvicím prvkem, který mu poskytuje pocit jistoty potřebný pro uplatnění „softskills“ – měkkých dovedností v práci s klientem (↗ Kapitola 7).

Nabízená pravidla a zásady vycházejí jednak ze zmíněných švýcarských materiálů a metodiky, dále ze zkušeností linek důvěry poskytujících chat – Linky bezpečí, Linky důvěry Dětského krizového centra v Praze, Linky důvěry STŘED Třebíč, Linky detské istoty Unicef Bratislava a mateřské linky autorů, Modré linky, linky důvěry nejen pro děti a mládež.

Instrumentální rámec je tvořen zejména těmito pravidly:

1) obecná pravidla

a) Každá poradna či linka důvěry poskytující službu krizové pomoci má mít stanoveny a veřejně deklarovány **provozní hodiny chatu**. Chat je zahajován a ukončován výhradně v uvedený čas.

b) Pracovník poradny či linky důvěry poskytující krizovou pomoc **chatuje vždy s jedním klientem** (i když má pocit, že by stihnul více, jeho pozornost by neměla být rozměňována, a to ani jinými způsoby, podobně jako v kontaktu face to face).

c) Každá poradna či linka důvěry poskytující krizovou pomoc musí zvážit, zda se klientovi na chatu bude věnovat pracovník, který je zároveň **k dispozici na telefonu či telefonech**. Pokud tomu tak je, musí být jednoznačně stanoveny preference (zda má přednost telefon před chatem či naopak). S touto skutečností musí být klient seznámen před započetím kontaktu.

Pokud je nutno **přerušit chatovou konzultaci** pro přijetí telefonického hovoru, klient musí být s touto skutečností seznámen, např. vložení jednotné formulace: „*Omlouváme se za přerušení chatu, věnujeme se klientovi na telefonu. Zůstaňte na chatu, jakmile to bude možné, budeme v něm pokračovat.*“ Případné prodlevy, o jejichž důvodu není klient informován, jsou pro něj matoucí, znejišťující a snižují důvěryhodnost poradny či linky důvěry poskytující krizovou pomoc.

Autoři metodiky se domnívají, že **konzultacím na chatu má být věnována plná, nedělená pozornost**, jinak je kvalita (nejen) chatového poradenství ohrožena. Znamená to vyšší personální, finanční a materiálovou náročnost. Tuto investici však autoři považují pro poskytování služby chat za nezbytnou, neboť v konečném důsledku zisky převyšují náklady (kvalita služby versus kvantita služby).

2) práce s časem

a) Je nezbytné, aby pracoviště poradny poskytující krizovou pomoc nebo linky důvěry stanovilo **maximální dobu chatu s jedním klientem**. Ta je obvykle vymezena 60 – 90 minutami. Mezi jednotlivými konzultacemi je třeba počítat s dobou potřebnou k administraci kontaktu a rovněž k nezbytné regeneraci konzultanta.

b) S délkou stanovenou pro jednu chatovou konzultaci je třeba **klienta předem seznámit** na webových stránkách náležejících chatu.

c) V některých případech je možné, dle kontextu a průběhu daného kontaktu, **klienta informovat o zbývajícím době chatu**, např.: *„Mluvíme spolu 45 minut, jsme právě v polovině času, který máme k dispozici.“* Klient pak efektivněji zachází s časem a rozumí lépe strukturu kontaktu, zvláště tehdy, pokud jsou výměny zahlcující, zdlouhavé nebo sporadické. Vždy je však třeba tak činit taktně a nenásilně, aby nedošlo k přetrhání navázaného kontaktu (např. nabytím pocitu klienta, že zdržuje).

Rovněž přibližně 10–20 minut před ukončením kontaktu, dle aktuálního kontextu a rychlosti výměn textu, je vhodné o zbývajícím čase klienta informovat. Opět je třeba to udělat citlivě a tak, aby to zapadalo do konverzace a nepůsobilo rušivě.

Příklad:

„Myslím teď na to, že teď na sebe už máme jen 15 minut.“

d) Poskytovatel služby musí rovněž stanovit, kdy započne chat s klientem, který vstoupí do místnosti **před koncem provozní doby**. Osvědčuje se v tomto čase (např. 10–15 minut před koncem) již klienta nezvat, neboť k vedení kontaktu není dostatečná kapacita. Zbývá-li po pozvání klienta určitý čas, je třeba klienta na tuto skutečnost upozornit. (*„Dobrý den, vítejte na našem chatu. Do ukončení naší provozní doby máme 25 minut, což nemusí být dostačující. Pokud chcete, můžete začít psát, můžete nám taky zavolat nebo napsat e-mail.“*)

3) procedurální pravidla průběhu chatu⁶²

a) Pokud to software pro chat umožňuje, klient vstupuje do „čekárny“, odkud je **pozdán pracovníkem** do chatovací místnosti. Pokud byl chat přerušen technickou poruchou, má přednost klient, kterému se pracovník věnoval před přerušením chatu.

b) Kontakt je „otvírán“ a „uzavírán“ **formulací**, která by měla být jednotně stanovena.

c) Pro průběh chatové konzultace je vhodné vytvořit **soubor textových formulací** (otvírací, uzavírací, formulace v případě mlčení, technické poruchy apod.) Formulace lze dle potřeby upravit, pro konzultanta je však jejich existence pomocí a inspirací.

⁶² Algoritmus Modré linky: chat. Interní materiál Modré linky, prosinec 2011.

4) postup při nestandardních a mimořádných situacích:

a) mlčící klient:

Pracoviště by mělo stanovit postup při situacích, kdy klient po vstupu do místnosti **mlčí**: vymežit dobu, po kterou bude s klientem komunikovat a případně kdy a jak chat ukončí. Osvědčuje se po stanoveném čase (celkově cca 15 minut) zasílat určené formulace:⁶³

- „*Ted' nepíšete, nevím, co se děje.*“
- vstup (po dalších 2 – 3 minutách): „*Pokud s námi nemůžete nebo nechcete mluvit, chat bude podle našich pravidel za ... minut ukončen.*“
- „*Jak jsme Vás již upozornili, nyní chat ukončíme. Nashledanou.*“

Toto platí pouze v případě, že klient mlčí od začátku komunikace a chat ani nebyl zahájen. Pokud se jedná o odmlčení již v průběhu chatu, je možné s formulacemi pracovat více volně a upravovat je dle kontextu.

b) situace ohrožení zdraví nebo života klienta, naléhavé a neodkladné situace:

V těchto situacích může konzultant v zájmu klienta pracovat dle svých úvah (např. překročit časový limit). O nestandardních postupech informuje nadřízeného.

c) testovací a zneužívající kontakty:

Stejně jako v telefonických a e-mailových kontaktech, které mohou být označeny jako testovací nebo zneužívající, konzultant postupuje dle své úvahy a týmových pravidel. V případě potřeby může poradce, po předchozí snaze vést s klientem smysluplný kontakt, chat aktivně ukončit vhodně zvolenou formulací, např.: „*Chat naší poradny je určen těm, kteří potřebují pomoc. Pokud naši pomoc nepotřebujete, bude chat ukončen.*“ Formulaci a způsob ukončení je třeba přizpůsobit konkrétní situaci – jiná bude např. při kontaktu „veselé děti v budouc“ („*Co mám dělat, když mi upadla hlava?*“) a jiná při erotickém charakteru kontaktu ze strany klienta.

5) procedurální pravidla pro práci s klientem:

a) Podle druhu užívaného software může před vstupem do chatroomu klient uvést **údaje o své osobě**: svůj nick, pohlaví, věk. Nick je potřeba uvést vždy, ostatní údaje by měly být fakultativní. V průběhu chatu je možné se dotazovat na potřebné údaje, je-li to třeba k účinnému řešení klientova tématu.

Osvědčuje se **spontánně neoslovovat** klienta nickem (ten může ale být i reálným jménem). Pracovník se může klienta dotázat, jak jej má oslovovat. Vzhledem k charakteru kontaktu není nutné klienta aktivně oslovovat. Oslovení se používá pouze v případě, že se chceme přiblížit klientovi či něco zdůraznit.

b) Každá poradna poskytující krizovou pomoc či linka důvěry by měla stanovit pravidla **vykání a tykání** – od kterého věku bude klientům vykat – a tato pravidla dodržovat, což je významné zejména u opakovaného kontaktu s klientem.

c) Klient má právo vědět, zda mluví s mužem nebo se ženou, pokud se na to zeptá. Poté, co konzultant odpoví, může následovat otázka, zda je to pro něj v tuto chvíli důležité (např. znásilněná žena pravděpodobně nebude chtít mluvit s mužem).

⁶³ Tamtéž.

6) grafický projev chatového kontaktu

a) Konzultanti by měli užívat **gramaticky správné formulace**, nicméně i zde platí, že obsah je důležitější, než forma. Pokud by měl být pracovník extrémně stresován a kontakt kvalitativně i kvantitativně negativně poznamenán, je lépe připustit občasnou gramatickou chybu.

b) Osvědčuje se používat **běžná diakritická znaménka** (i v případě, že tak klient nečiní).

c) Pracoviště by se mělo shodnout na **užití velkého nebo malého písmena na začátku** každé repliky; gramatické správnosti odpovídá písmeno velké, ale vzhledem k menší formálnosti chatu zde není nezbytně nutné toto pravidlo dodržet.

d) Užívání **emotikonů, akronymů, zkratek** by ze strany pracoviště mělo být spíše výjimkou (☞ Kapitola 5), pokud však nedojde k jiné dohodě týmu daného pracoviště. V případě, že klient užívá běžné zkratky, může je odůvodněně užít i konzultant.

e) Stejně tak užívání **trojteček (...)** by mělo pro svoji mnohoznačnost být rovněž výjimkou, je-li součástí větného celku a nahrazuje sdělení („*Je toho na Vás moc...*“). Může být použito v případě výčtu: „*Můžete se obrátit na psychologa, psychiatra, praktického lékaře...*“

Uvedený instrumentální rámec si nedělá nárok být kompletním výčtem – praxe kontinuálně přináší nové situace, ve kterých je třeba stanovovat pravidla, docházet k týmovým shodám, popřípadě vytvářet algoritmy a postupy. Je třeba jej brát jako živý materiál, který se v čase vyvíjí a zpracovává.

Neméně zajímavou a důležitou oblastí v rámci vlastní chatové komunikace pracovníka poradny s klientem, je přístup (role, či poloha) a postoj, ze kterého poradce se svým klientem komunikuje. V supervizi či jiné formě sebereflexe můžeme ve vlastní praxi identifikovat různé polohy komunikace nebo komunikační tendence poradce a zvažovat jejich vlivy na kvalitu poradenské interakce.

Poradce – partner / průvodce

Začněme v této kapitole vizí ideálního stavu. Podobně jako v situaci face to face, máme-li hovořit o poradenském procesu, je žádoucí partnerský vztah mezi klientem a poradcem. Nároky na obě strany jsou vyvážené, zodpovědnost spravedlivě rozdělena. Poradce pracuje pouze s těmi fakty, které má k dispozici a respektuje klienta včetně toho, jak blízko svého poradce k sobě pustí. Klient si je naopak vědom skutečnosti, že poradce nedisponuje žádným zázračným receptem, který stačí jednoduše aplikovat, a že poradce je někým, kdo mu sice může být nějaký čas nablízku, ale nevyřeší všechny klientovy starosti.

Taková forma komunikace je *závazná* v tom slova smyslu, že obě strany do poradenské chatové komunikace *investují* nějaký svůj vklad – odbornost, odvahu, energii, čas aj. Takto nastavená a fungující komunikace s sebou nese potenciál pro významný poradenský zisk z chatové komunikace.

Chatový poradce – expert

Expertní role je další z pozic, kterou při komunikaci s klientem můžeme pojmenovat. „Expertem“ se může lehce stát pracovník poradny, která je úzce tematicky specializována a profilována, takže vykazuje vysokou odbornost v daném tématu.

Druhou možnou podobou jsou poradci, kteří sdílí tezi, že chatové (resp. celé internetové) poradenství není ničím jiným, než face to face verbální komunikace, která je pouze překlopená do světa internetových technologií a jinak má stejné zákonitosti. Tento přístup nerespektuje skutečnost, že chatové poradenství má svá specifika, jejichž zákonitosti je moudré respektovat.

„Expertí“ vynakládají mnoho energie na úkor aktivity a angažovanosti klienta, málo pracují se zakázkou klienta, který jim také často nemusí vůbec rozumět. Experti vyhledávají klienti, kteří od chatového poradenství očekávají, že naleznou jasné a rychlé recepty pro svou aktuální situaci a experti jsou často ochotni tuto zakázku z povahy své role přijmout.

Je možné diskutovat, zda existují v chatovém poradenství situace, ve kterých by tato komunikační pozice byla legitimní – např. v situaci ohrožení klienta na zdraví či životě. Domníváme se, že chatová komunikace je natolik „křehká“, že expertní nebo dominantní přístup směřující do podoby manipulace nebo nátlaku může tento kontakt rozbít. Klient totiž předpokládá, že se pohybuje v bezpečném prostředí, které ale může být tímto narušeno. Chat však má být prostorem svobodným ve smyslu práva na

svobodné rozhodování se ve svém životním příběhu. Nevědomě takovou strategii může poradce aplikovat zvláště tehdy, kdy se v kontaktu s klientem sám cítí v ohrožení a řeší situaci, se kterou si hůř ví rady.

Familiární poradce

V praxi poradců chatových poraden je možné vysledovat tendenci k postoji, že uvolněné a familiární jednání poradce lze odůvodnit tím, že v prostoru chatu je uvolněná forma komunikace běžnou formou. V chatovém poradenství se tak při aplikaci této teze do praxe mohou objevit např. smajlíky (emotikony), které jsou v kontextu poradenské práce klasifikovány jako specifický způsob aktivního naslouchání (zrcadlení)⁶⁴, nebo naopak mohou zmizet základní znaky společenské písemné konverzace, jako je používání pravidel interpunkce, vykání, dodržování základních pravidel stavby vět apod. Ve vyhraněném případě by mohla tímto způsobem poradna nastolit až téměř kamarádský vztah se svými klienty, což by zásadním způsobem proměňovalo podobu služby, která je klientovi nabízena.

Domníváme se, že jde-li o poradenský proces, který má přinést pozitivní poradenský efekt, je dodržování určitých pravidel a kultury formální komunikace nezbytností. Dále zastáváme názor, že v prostoru chatových komunikačních možností je více než nutné oddělit způsob komunikace v poradenství od ostatních osobních oblastí, kde jde „pouze“ o způsob trávení volného času a komunikace vykazuje výrazně neformální či nezávazné rysy. Jelikož jsme v roli poradce a nikoli v roli kamaráda nebo někoho blízkého, máme přirozeně jiný styl komunikace. Není proto násilné, že poradenské chaty vedeme jinak a používáme jiné výrazové prostředky než u chatů osobních (soukromých) .

Stanovení těchto pravidel je na diskusi každého z pracovišť, domníváme se však, že základními okruhy k diskusi jsou témata zmíněná již v předchozí kapitole (↗ Kapitola 8).

⁶⁴ PEŠEK, R.: *Metodické materiály k Výcviku v internetovém poradenství II*. S. 14. Modrá linka 2006.

Dosavadní dostupná česká literatura reflektuje, že internetové poradenství je (v pozitivním i negativním smyslu slova) navíc výrazně spoluutvářeno technickými a technologickými aspekty, které vstupují do všech složek poskytování poradenství.

Není tím myšlena jen samotná technologie a technika, jejichž prostřednictvím je služba internetového poradenství poskytována, ale také další oblasti procesu internetového poradenství. Ve srovnání s face to face kontaktem můžeme sledovat paralely – tedy především samotný proces poradenství (a jeho specifika v prostředí internetu) nebo oblast etických otázek. Ty v internetovém poradenství navíc pramení z technických aspektů poskytování poradenství (realizace principu anonymity v prostoru internetu, nebo nové aspekty ochrany osobních údajů a další).

Ještě intenzivněji tuto skutečnost můžeme vnímat u chatové komunikace. Propojenost klienta, poradce i celého procesu s technickým prostředím, ve kterém je služba poskytována, je výrazně viditelnější a hmatatelnější, což reflektovaly také výstupy z workshopu Pražské linky důvěry realizovaného v říjnu 2012. Proto je právě v tématu chatové komunikace na místě věnovat technickým aspektům ovlivňujícím poskytování poradenské služby zvýšenou pozornost. Na rozdíl od jiných forem internetového poradenství je některé technické otázky třeba vyřešit zcela jistě jako první.

Formy využívání technologií pro poskytování chatového poradenství

V českém prostředí je možné v zásadě identifikovat (z technologického hlediska) tři základní způsoby (formy) poskytování komunikace s klientem na principu chatu:

1) Komunikace na veřejném produktu

Veřejným produktem myslíme jakoukoli technologii, která umožňuje chatovou komunikaci minimálně dvou stran na veřejné bázi, buď jako bezplatný software nebo jako dostupná webová aplikace. Mezi první zmíněné mohou patřit technologie jako Skype nebo ICQ, či jiné programy (před několika lety některé linky důvěry zvažovaly možnou chatovou komunikaci pomocí této technologie). Ke druhé kategorii patří samotné veřejné chatové aplikace, např. server xchat.cz. Na tomto serveru v partnerském spojení provozuje svoje služby Sdružení Linka bezpečí (↗ Kapitola 2), na podobném serveru chatuje slovenská Linka detskej istoty.

2) Používání sdíleného nebo pronajatého produktu

Nejvýznamnějším příkladem sdíleného produktu k zajištění chatové komunikace je chatovací systém provozovaný olomouckou InternetPoradnou, která je provozovatelem daného software, jejž využívají další poskytovatelé chatového poradenství. Vzniká tak síť poskytovatelů, které spojuje jeden virtuální prostor a jedna technologie (↗ Kapitola 2).

3) Provozování vlastního systému

Třetí a poslední identifikovanou možností je provozování vlastního software, který je nezávislý na jiném poskytovateli technologie nebo partnerovi. Příkladem jsou např. Pražská linka důvěry nebo brněnská Modrá linka, které vyvinuly vlastní technologii, na které službu chatového poradenství aplikují, díky čemuž významným způsobem mohly ovlivnit konkrétní podobu poskytování služby chatového poradenství.

Jedním z mnoha diskutovaných témat u „vlastních systémů“ je ukládání a archivace dat a jejich vlastnictví. Některé systémy data umožňují ukládat a archivovat, jiné produkty zaznamenaná data automaticky mažou. Pro obě varianty existuje celá řada podpůrných argumentů.

Shrňme ale nyní základní výhody a nevýhody jednotlivých možností, které se organizacím pro realizaci chatového poradenství nabízejí k dispozici:

Veřejný produkt	Sdílený produkt	Vlastní produkt
✓ nulové náklady na pořízení či provoz ✓ jednoduchá obsluha, žádná starost s údržbou ~~~~~ ✗ Nulová možnost ovlivnit chod aplikace, práci poradny nutno přizpůsobit nastavení aplikace ✗ minimální vliv na situace, za které nese poskytovatel služby zodpovědnost (ochrana dat aj.) ✗ Prakticky nulová zodpovědnost na straně poskytovatele/majitele technologie	✓ jednodušší vstup do světa chatového poradenství, břímež za provoz aplikace nese další strana ~~~~~ ✗ Pouze částečná možnost ovlivnit chod aplikace, práci poradny nutno přizpůsobit nastavení aplikace či jiným pravidlům	✓ aplikace pracuje přesně podle potřeb poskytovatele služby chatového poradenství ~~~~~ ✗ výrazné náklady finanční a časové na pořízení technologie ✗ nutnost vynakládat značnou energii na zachování a případný rozvoj technologie, zodpovědnost za jeho provoz

Tabulka 4 | Přehled technologických možností poskytování chatového poradenství

Každá z nastíněných variant (i kromě uvedených) přináší své výhody a nevýhody, které je při přípravě i vlastní realizaci služby chatového poradenství nutné zvažovat – z hlediska odborného nastavení parametrů služby, způsobů práce s klientem, technických a ekonomických možností pracoviště a dalších aspektů.

Na jaké otázky je nezbytné hledat odpovědi a jaká témata je dobré zvažovat

V následujícím textu navrhuje několik klíčových témat a otázek, které je zapotřebí poctivě promýšlet a hledat odpovědi, pakliže je naším cílem co nejkvalitnější poskytování služby chatového poradenství

1) Dobře znát prostor...

„Dobře znát prostor“ můžeme vnímat jako základní pravidlo pro organizaci chatové služby z hlediska informačních technologií. Je zapotřebí znát celý proces chatové

komunikace jak ze strany poradny, tak ze strany klienta – pracovník by měl mít detailní znalost toho, jak se aplikace ve které chvíli chová (přihlašování se do systému, čekání na chat, přenos dat mezi klientem a pracovištěm, kde ne/jsou data uložena apod.). Jen s dobrou znalostí je možné rozumět klientovu chování v prostoru, rozumět standardním i nestandardním situacím a sám si být jistý při komunikaci s klientem. To je jedna z podmínek pro bazální pocit jistoty, ve kterém je pak s klientem příjemné pracovat.

2) Kde je hranice a kdo je kdy za co zodpovědný, kdy se návštěvník stává klientem

I v chatovém poradenství platí, že poradce (resp. poradna, za kterou pracuje) je zodpovědný také za poradenský proces samotný. V internetovém poradenství k tomu přináležejí právě technické parametry. Poradna – kromě jiného – nese také zodpovědnost za tok přenášených dat mezi klientem a poradnou, resp. zprostředkovatelským serverem, na kterém daná technologie běží.

Proto je zapotřebí mít vyjasněno, od kterého okamžiku (kterého bodu – např. okamžik přihlášení, odeslání informace, zřízení uživatelského účtu aj.) a „technického místa“ (na kterém serveru běží technologie, kde leží přihlašovací hesla, kde leží samotná data o chatech) je návštěvník webového prostoru také klientem internetové poradny. Obecně platí, že „řadový“ pracovník nejčastěji zná pouze své přihlašovací údaje do toho kterého pracovního systému, není již ale podrobně zpraven o tom, jak „jeho“ aplikace, ve které chatuje s klientem, vlastně pracuje.

Od okamžiku, kdy se návštěvník stane klientem, nebo vstoupí do prostoru, který „patří“ internetové poradně, nese totiž tato poradna také zodpovědnost za technologický proces, funkčnost systému a především za přenášení dat. Kde data „leží“? Jak se archivují a jak jsou „uskladněna“? Má klient mít možnost se k nim opakovaně dostat? Komu tato data vlastně patří a čím majetek tato data jsou? V tomto kontextu je ještě zapotřebí rozlišovat poskytovatele služby a poskytovatele/provozovatele dané technologie. V takovém okamžiku pak musíme myslet ještě na jejich vzájemné vztahy a rozdělení kompetencí a zodpovědnosti.

Obecně platí, že poskytovatel služby je za technické aspekty provozování služby zodpovědný od a do toho okamžiku, kdy se klient pohybuje na „území“ poskytovatele konkrétní služby.

Otázka vlastnictví dat a jejich archivace je, dle našeho názoru, otázka zásadní. To se ukazuje především u modelů fungujících na sdílené/společné pracovní platformě. Zde tyto vztahy mohou být nevyjasněny, což se (zvláště v případě komplikací) může jevit jako problematické. Současně platí, že se může stát, že klient vlastně neví, na koho se obrací (a nemá možnost ani o tom být poučen), s kým (se kterou poradnou) komunikuje a komu svěřuje svá data. I z tohoto úhlu pohledu je proto nezbytné vědět, kdy a jakým způsobem se návštěvník webového prostoru stává klientem poradenské organizace a také, kdy jím být přestává.

Zajímavým zjištěním je, že prakticky žádná z českých internetových poraden neinformuje klienty o tom, co se s jejich daty může a bude dít a komu je vlastně poskytují. K dispozici jsou často pouze kusé informace týkající se však jen uživatelského rozhraní (hesla, uživatelské účty, uložení dat), popř. konstatování, že

komunikace je bezpečná, nebo anonymní. Domníváme se, že by bylo v pořádku, pokud by klient měl k dispozici více informací a zvyšovala se tak jeho kompetence vybírat správnou internetovou poradnu také podle těchto (navenek prakticky neviditelných) kritérií, je-li to pro něj možné. V mnohých situacích (klient v akutní krizi) toto rozhodování na straně klienta není možné a tak zodpovědnost za pokud možno co nejvyšší a nejbezpečnější poradenský proces legitimně zůstává na poradně. Informace tohoto charakteru by měly patřit k informacím, které jsou klientovi deklarovány pokud možno ještě před započítím poradenského procesu.

3) Bez IT odborníka neexistuje kvalitní sociální služba

Zdá se to na první pohled jako nelogické tvrzení, ale domníváme se, že tomu tak z velké části je. IT odborník by totiž měl být tím, kdo bude schopen spoluzabezpečit všechny technické a technologické požadavky, které plynou z odborně vedeného pomáhajícího procesu. To není v silách žádného (ani velmi technicky zdatného) pomáhajícího profesionála. Jeho úkolem není tyto a další problémy vyřešit po technické stránce, ale umět dané problémy a rizika pojmenovat, předvídat je, detekovat etické problémy a hodnotit kvalitu technických řešení z hlediska jejich aplikace v odborném poradenském procesu. IT odborník by měl neustále dohlížet a průběžně kontrolovat, zda-li po technické stránce probíhá vše, jak má.

4) Volba cílů služby chatového poradenství a technologie dle reálných potřeb chatové poradny

Na základě reflexe vývoje chatového poradenství u nás můžeme konstatovat, že standardní postup při zavádění chatu na většině českých linek důvěry byl nebo je ten, že se organizace rozhodla pro chatovou komunikaci s klientem a následně hledala co nejjednodušší cestu k jeho realizaci. Je to krok přirozený, ekonomický a proto dvojnásob pochopitelný. Domníváme se však, že je nezbytné nezapomínat na službu samotnou, resp. samotného klienta v této službě. V extrémním případě by se totiž mohlo stát, že klient bude v přípravném procesu plánování otevření služby i v období vlastní realizace a poskytování služby upozaděn a služba bude nastavena pouze podle potřeb organizace, která ji chce poskytovat.

Proto je potřeba se v tomto procesu včas zastavit a službu koncipovat tak, aby byla pro klienta uživatelsky příjemná a umožňovala kvalitní poradenský proces. Především by měla nabízet skutečně bezpečný a anonymní provoz, příjemné prostředí a jednoduchou orientaci v systému a napomáhat k tomu, aby klient mohl spoluovlivňovat některé parametry poskytované služby (např. míra ukládaných informací apod.). Je to tedy situace, která je paralelní s reálným světem a face to face poradenstvím.

Proto je nezbytné, aby si poradna v ideálním případě předem pojmenovala (nebo v průběhu poskytování služeb reflektovala), jaké atributy a parametry má služba vykazovat a jaké jsou potřeby a požadavky poskytovatele služby na systém – a podle toho teprve adekvátní komunikační technologii zvolit.

Mezi posuzované atributy může například patřit:

- vlastní technologické řešení (technologické principy, na kterých je systém od základů vystavěn)

- míra možné anonymity klienta
- způsob nakládání s daty klienta a vlastními texty chatových kontaktů, možnost ovlivňovat zacházení s nimi (na obou stranách kontaktu)
- míra technických možností vlastní práce s klientem (prostor, ve kterém klient čeká na kontakt s poradcem, způsob přihlašování se a projevování zájmu o chatový kontakt, určování pořadí klientů, se kterými budeme komunikovat)
- možnost předávání dalších informací klientovi (např. přednastavené formulace nebo obecné zprávy o provozu a klíčové informace o nabízené službě), možnost evidenční a databázové práce s daty (kartotéka) na straně poradny
- praktické řešení technických potíží (výpadek systému, nežádoucí přerušení kontaktu, apod.)
- uživatelský komfort na obou stranách poradenského kontaktu

Které z těchto atributů a jaká míra možnosti jejich naplnění jsou pro klienta i poradnu důležité?

A které jsou naopak nepodstatné?

Maximalizace kvality současné/připravované služby se může dít právě přes rozhodnutí **maximálně přizpůsobit technologii poradenskému procesu**, nikoli naopak – tedy přizpůsobení poradenského procesu dostupné technologii. Je zřejmé, že správná volba adekvátní technologie bude vždy nějakým kompromisem na základě reálných možností, nicméně vůči klientům i samotnému chatovému poradenství je férové se o to maximálně pokusit.

Na základě uvedených argumentů se nám jeví jako žádoucí vyvíjet snahu a mít úmysl co nejvíce ovlivňovat a spoluutvářet webové prostředí a technologické platformy pro poskytování služby chatového poradenství. K tomuto ideálu se blíží platforma vlastního software, při které poskytovatel může řídit nastavení a fungování maxima parametrů chatové platformy. Tato možnost je pro poskytovatele krizové pomoci většinou ekonomicky a technicky těžko dostupná, a proto je nezbytné využít jiných forem a možností užívání technologické platformy pro chatování s klienty.

11 | Shrnutí: kvalita chatového poradenství – znaky dobré praxe

L. Ptáček

Jak posoudit kvalitu chatového poradenství? Na rozdíl od e-mailového poradenství zatím v odborných kruzích není významně diskutováno téma, čím se vyznačuje kvalitní chatové poradenství. Domníváme se, že je to jeden ze znaků určité mladosti této specializace v internetovém poradenství.

Pokusme se tedy alespoň o nástin toho, jak hledat v chatovém poradenství kvalitu a rozlišovat nekvalitu.

Podívejme se nyní na jednu modelovou ukázkou chatového poradenství⁶⁵:

[11:11:38] Poradna: Dobry den, vitejte na chatu, muzete zacit psat.
[11:12:16] Klient/ka: Nůžu vědět, s kým mluvím?
[11:12:23] Klient/ka: můžu
[11:12:43] Poradna: Mluvíte s pracovníci naší linky. Co Vás přivádí?
[11:13:12] Klient/ka: je mi nic moc...
[11:13:41] Poradna: Stalo se něco?
[11:13:44] Klient/ka: vlastně docela blbý..
[11:14:10] Poradna: Jasně, řeknete mi o tom víc?
[11:14:49] Klient/ka: ttak znáte to... v práci blbý, doma blbý, všechno stojí za nic
[11:15:23] Poradna: takže je toho teď asi najednou moc, co přesně se stalo?
[11:16:10] Klient/ka: to je furt všechno dokola.. lidi stojí za ho..., na nikoho se nemůžete spolehnout..
[11:16:35] Klient/ka: všude po vás někdo něco chce..
[11:17:02] Klient/ka: nic mě už nebaví... mám toho dost..
[11:17:11] Poradna: Mrzí mě, že to takhle máte. Každý má právo na to mít okolo sebe někoho komu může věřit.
[11:17:31] Poradna: Říkáte, že toho máte dost, co to znamená? Přemýšlíte, že si ublížíte?
[11:18:09] Klient/ka: no to je asi to jediný, co pomáhá..
[11:18:37] Poradna: A jak si ubližujete, aby Vám to pomohlo?
[11:18:57] Klient/ka: řezání je nejlepší..
[11:19:21] Poradna: a teď už jste to udělal?
[11:19:35] Klient/ka: udělala
[11:20:17] Poradna: nevím, jak se režete, ale mam teď o Vas strach, abyste nebyl v nebezpečí. Krvacite? Nejste v ohrožení života?
[11:20:45] Poradna: * nebyla - omlouvám se
[11:21:04] Klient/ka: ne, to zas přejde..
[11:21:37] Poradna: s cim jste dneska prisla do mistnosti? co cekate od naseho rozhovoru?
[11:21:50] Klient/ka: a jak to přejde, tak se zas vrátí ty blbý pocity..
[11:22:03] Klient/ka: No že mi pomůžete, aby mi bylo líp..
[11:22:06] Poradna: jak dlouho uz to tato trva?
[11:22:22] Poradna: Pomáhá Vám, že teď spolu mluvíme?
[11:22:28] Klient/ka: dlouho..
[11:22:53] Klient/ka: Jo, je to lepší..
[11:23:24] Poradna: Ví někdo další, že si takhle pomáháte, aby Vám bylo lépe?
[11:23:35] Klient/ka: ne
[11:23:47] Poradna: a mohla byste o tom s někým mluvit?
[11:24:03] Klient/ka: nikdo mě nenapadá..
[11:24:25] Poradna: Děkuju, že jste to řekla mě. Asi to nebylo jednoduché.
[11:25:18] Klient/ka: tak vy to na mě asi neřeknete, že?

⁶⁵ Tento upravený modelový chat pochází z práce frekventantů Workshopu Pražské linky důvěry realizovaného v říjnu 2012 v Praze.

[11:26:01] Poradna: Neřeknu. Jen si říkám, že možná kdybyste to mohla říci i Vy někomu dalšímu kdo je blízko Vás. Někdy jen to, že můžeme o svém trápení mluvit nám může ulevit.

[11:26:28] Klient/ka: nemám nikoho takovýho, komu bych to mohla říct..

[11:26:52] Poradna: Taky mě napadá, jak s tím třeba bojujete, abyste si neublížila, jestli jste se to zkoušela zastavit?

[11:27:05] Klient/ka: proto to říkám aspoň vám.... Ale já se s vámi nechci bavit o řezání... Já chci, abyste mi pomohla, aby mi bylo líp..

[11:27:51] Poradna: Dobře. Bavme se o tom, co dělat, abyste to vůbec nemusela dělat.

[11:28:38] Poradna: Co Vám běžně pomáhá?

[11:28:47] Klient/ka: No právě.. Tak čekám, co mi navrhnete..

[11:28:57] Klient/ka: nic... řezání...

[11:28:57] Poradna: A co už jste zkoušela.

[11:29:00] Poradna: ?

[11:29:08] Klient/ka: všechno

[11:29:23] Poradna: Já bych Vám moc ráda dala nějakou kouzelnou radu, která Vám pomůže. Ale to neumím.

[11:29:43] Poradna: Je jasné, že to nebude hned jako lusknutím prsty, ale asi se s tím budete muset poprat.

[11:30:17] Klient/ka: Takže mi nepomůžete..

[11:30:21] Poradna: Ale dnes jste napsala, to první důležitý krok a chtěl odvahu.

[11:30:57] Poradna: Můžu být v tom s Vámi, ale nejsem Vy. Každému pomáhá něco jiného.

[11:31:40] Klient/ka: Tak aspoň to psaní s vámi pomáhá... trochu...

[11:32:43] Poradna: Dobře. Můžeme dál mluvit.

[11:33:00] Klient/ka: .. tak něco pište

[11:34:08] Poradna: Přemýšlím o tom, že teď spolu píšeme, mluvíme, ale to je jenom na chvíli. Říkám si, co by Vám mohlo pomoci ještě, třeba jen od toho, abyste se nemusela řezat.

[11:34:24] Klient/ka: psaní s vámi mi pomáhá...

[11:35:02] Poradna: Mohla byste psát s někým dalším? S kýmkoli? Třeba i chatovat s někým okolo?

[11:35:24] Klient/ka: nikdo mě nenapadá..

[11:35:50] Klient/ka: Už vás otravuju?

[11:35:59] Poradna: Věřím, že je někdo ve Vašem okolí, komu na Vás záleží.

[11:36:18] Klient/ka: no možná kamarádka..

[11:37:00] Poradna: Vážím si toho, že se mnou mluvíte o věcech, které je těžké říci.

[11:37:22] Poradna: Opravdu bych Vás chtěla podpořit v tom, abyste to někomu řekla. Nebudete na to sama.

[11:37:37] Poradna: Je těžké prát se sama s trápením.

[11:38:19] Klient/ka: díky za pochopení..

[11:38:49] Klient/ka: jsem ráda, že se o tom s někým můžu bavit..

[11:38:57] Poradna: Možná když si budete moc povídat s kamarádkou o tom, co Vás trápí, tak Vám také bude líp.

[11:39:01] Klient/ka: Nebudete tu i zítra?

[11:39:34] Poradna: Můžete s námi chatovat zase ve středu, pokud budete potřebovat.

[11:40:35] Klient/ka: A budete tam VY? že se mi s váma docela dobře povídá, máte pochopení...

[11:40:48] Poradna: Střídáme se tu.

[11:41:15] Poradna: Ještě jsme se nabavili o tom, co Vás vlastně trápí, že si potřebujete ulevovat.

[11:41:25] Klient/ka: A kdy budete mít zase službu?

[11:41:33] Poradna: Ale je na Vás, zda mi to řeknete. Možná to není důležité.

[11:42:11] Poradna: Kdykoli přijdete, budete tu někdo, kdo si s Vámi rád promluví.

[11:42:17] Klient/ka: všichni kolem stojí za ho...

[11:42:48] Klient/ka: v práci bych to pozabíjela... příbuzní šílení..

[11:43:16] Poradna: Co je na všech tak strašného?

[11:44:38] Klient/ka: jsou prostě příšerní..., zlí, hnusní, neumějí se chovat, jsou sobci...

[11:45:24] Poradna: To musí být náročné být s lidmi, o kterých si toto myslíte.

[11:45:54] Poradna: Jste na ně asi hodně našťavaná.

[11:46:30] Klient/ka: jo, protože jsou fakt hrozní... Bylo by mnohem lepší, kdyby tu nebyli..

[11:46:44] Poradna: úplně všichni?

[11:47:21] Klient/ka: téměř

[11:47:30] Klient/ka: většina..

[11:47:37] Poradna: kdo je výjimka

[11:47:39] Poradna: ?
 [11:48:34] Klient/ka: pár kamarádek
 [11:48:53] Poradna: jen ještě přemýšlím, už spolu teď mluvíme asi 45 minut, s čím bychom dneska měli tento chat skončit?
 [11:49:16] Poradna: Máme na sebe asi ještě zhruba další 45 minut
 [11:50:39] Klient/ka: Mě bude stačit, když si se mnou budete povídat... Je mi jedno o čem..
 [11:51:25] Poradna: čím to je, že mám takovou moc, že jen tohle Vám pomáhá?
 [11:52:47] Klient/ka: nevím... asi že si se mnou jen povídáte a nenutíte mi nějakou odbornou pomoc..
 [11:53:44] Poradna: nemůžu Vám nic nutit, to je Vaše rozhodnutí. Myslím, ale na to, že zvládnout to sama je těžké.
 [11:54:25] Poradna: Odbornou pomoc Vám opravdu doporučuju, ale možná to chce čas. Najít někoho komu můžete věřit.
 [11:55:03] Klient/ka: mám zkušenosti s odbornou pomocí, nikam to nevedlo..
 [11:55:25] Poradna: Mrzí mě, že máte takovou zkušenost.
 [11:55:57] Klient/ka: spoustu.. Nemyslím, že ti "odborníci" mohou ve skutečnosti někomu pomoci..
 [11:56:08] Poradna: Víím, že je těžké najít odvahu a odhodlání někomu se svěřit a dát mu tu důvěru, zvláště když už jste byla zklamaná.
 [11:56:42] Poradna: Vydržet hledat chce velkou sílu. Nemusíte hned. Ale prosím nevzdávejte to.
 [11:58:10] Klient/ka: no, myslím, že už mám vyzkoušeno dost... Fakt už do toho nepůjdu..
 [11:58:58] Poradna: dobře, to je Vaše rozhodnutí. Kamarádka může být také dobrý průvodce.
 [12:00:27] Klient/ka: jo jasně.. ale ta nemá pořád čas..
 [12:01:19] Poradna: chtěla byste po ní, aby Vám byla kdykoli k dispozici?
 [12:01:59] Klient/ka: tak jasně, že nemůže být po ruce vždycky, když potřebuju.. Proto si teď píšu s vámi
 [12:03:56] Poradna: Můžete napsat nám, když budete potřebovat, ale my tu také nejsme vždy.
 [12:04:09] Klient/ka: A kdy tady zase budete?
 [12:04:22] Klient/ka: myslím jako vy konkrétně
 [12:05:10] Poradna: Vždycky když máme otevřený chat, tu bude někdo kdo Vám pomůže. Nemůžu Vám říci a slíbit kdo tu bude.
 [12:06:00] Klient/ka: dobře tak já zase přijdu
 [12:06:00] Poradna: Musíme se pomalu rozloučit, s čím budete odcházet?
 [12:06:00] Klient/ka: je mi trochu líp.. možná to s těmi psychology nebude tak špatný...tak já zase přijdu
 [12:06:00] Poradna: Držíme palce.
 [12:06:00] Klient/ka opustil/a chatovací místnost

Téměř hodinová komunikace poradkyně s klientkou ilustruje mnohá úskalí i mnohé možnosti interakce s klientem v chatovém prostředí. Klientka si pro tuto komunikaci nezvolila zrovna jednoduché téma, z ukázky je však patrné, že i takto náročný příběh je možné dobře uchopit.

Je zapotřebí nezaměňovat téma se zakázkou. V tomto případě je téma zcela zjevné – sebepoškozování klientky. Zakázka zůstává verbálně nespecifikována, můžeme však tušit, že základní zakázkou klientky byla ventilace, potřeba uvolnění tenze a po navázání důvěry vůči poradkyni také její připoutání ke klientce. Poradkyně dobře nastavila hranice a místo sebe a navázání klientky na sebe nabídla adekvátní kontakt s poradnou, která dokáže nabídnout stejnou kvalitu služby, ať bude mít službu kdokoli z členů daného týmu. Konzultantka si dobře všímala prožívání, emocí, mapovala přirozené i profesionální prostředí, které by jí mohlo v reálném světě podat pomocnou ruku. Poradkyně se věnovala i procedurálnímu záležitosti – hlídala čas a v polovině vymezeného času na tuto skutečnost také upozornila. Dala tak najevo, že je tu nyní pro ni, ale že tento čas není nekonečný a že má svou hranici. Poradkyně se nestala kamarádkou, další v řadě, koho by v chatovém éteru mohla potkat. Potkala se s vlídným

profesionálem (který možná dokonce i naboural řadu negativních zkušeností v reálném světě).

Na tomto místě je však dobré připomenout, že vycházíme z těch informací, které pod subjektivním zorným úhlem klient nabízí. To poradkyně respektuje a s tím také pracuje (žádné jiné zdroje informací nemá k dispozici). V případě informace o negativní zkušenosti s profesionály tuto zkušenost prostě akceptuje – neověřuje ji, nepřeceňuje její význam, ani neshazuje ze stolu, popř. v rámci stavovské cti kolegy nebrání ani naopak nedegraduje.

Modelový příběh, jehož ukázkou jsme mohli sledovat, dobře ilustruje, že správně nastavená, uchopená a aplikovaná poradenská pravidla i kompetence mohou přinášet dobrý poradenský účinek ve prospěch pozitivní změny u klienta. Současně ukazuje, že to není proces jednoduchý a automatický. Přestože chat často vnímáme jako velmi jednoduchou formu spolupráce, v dobrém poradenském kontaktu vyžaduje přes všechny své nízkoprahové parametry důležité investice na obou stranách tohoto kontaktu.

Začtème se nyní ještě do dalších modelových ukázek:

(...)

[10:05:41] Poradce: raději mi pověz, jak je to s tím, že na Tebe všichni kašlou, nebo co

[10:06:17] Klientka: on se se mnou rozešel a qllle to nemůžeš asivědtě)

[10:06:55] Klientka: jestli seš žencká tak chápeš

[10:07:06] Klientka: stalo se ti to někdy?

[10:07:11] Poradce: jak je to dlouho?

[10:07:19] Poradce: každý se někdy s někým rozešel

[10:07:24] Klientka: (h)

[10:07:37] Poradce: to je normální

[10:07:47] Klientka: že sinněkoho najdu

[10:07:50] Poradce: jasný

[10:08:00] Poradce: jsi šikovná holka, tak není důvod si někoho nenajít

(...)

(...)

[16:43:29] Poradkyně: Vaše žena je Vám nevěrná, nejsem si jist, jestli to má smysl, záleží na tom, jestli jí věříte

[16:43:35] Poradkyně: věříte jí?

[16:44:38] Poradkyně: předpokladem dobrého partnerského vztahu je oboustranná důvěra, pokud ta vymizela, není příliš pravděpodobný úspěch dalšího vztahu

[16:45:30] Klient: takže když jí nevěřím, tak to nemá smysl a můžu za to já, že se budeme rovádět?

[16:45:43] Poradkyně: člověk by se měl chránit před dalším zklamáním

[16:46:01] Klient: no to máte asi pravdu

[16:46:24] Klient: ale, prožili jsme spolu 15 let, tak mi to nejde jen tak hodit za hlavu

[16:46:28] Poradkyně: viníkem je ten, kdo důvěrou otřásl

(...)

Tyto dva uvedené příběhy, resp. repliky z nich, ilustrují nesprávný proces poskytování služby chatového poradenství.

V prvním příběhu je možné identifikovat familiérní styl vedení komunikace. Způsob komunikace poradce s klientkou sice může evokovat snahu ji povzbudit, je to však vykoupeno bagatelizací tématu i klienta samotného (to je patrné především v tykání klientce).

Druhá replika ilustruje negativní dopady expertního postoje vůči klientovi. Ten zvažuje velmi těžké dilema svého životního příběhu, je s ním ale neadekvátně zacházeno. Poradce zmiňuje témata, která jsou nepopíratelná („předpokladem dobrého vztahu je oboustranná důvěra“), ovšem způsob užití takového sdělení, jeho umístění v širším kontextu celé komunikace apod. je nástrojem, jak klientovi naznačit jedno správné řešení, které terapeut prosazuje jako řešení žádoucí. Chatová komunikace se tak vydala cestou neadekvátního navádění ke „správnému“ řešení, podsouvání „zaručeného receptu“ na to, jaký postoj k věci zaujmout a jak se zachovat. Poradce mohl k takovému způsobu komunikace inklinovat, nebo klientovi dovolil, aby tento expertní až paternalistický postoj v něm oslovil – můžeme se mj. domnívat, že právě snaha dostat od poradny jasný názor a návod mohlo být klientovým cílem/zakázkou.

Je zjevné, že skutečně stačí velmi málo k „úspěšnému“ vykročení na špatnou cestu.

CO VYTVÁŘÍ DOBROU PRAXI V CHATOVÉM PORADENSTVÍ

Na základě výše uvedeného v této kapitole nebo v kapitolách předchozích se můžeme pokusit shrnout základní atributy dobré chatové komunikace s klientem. Shrňme nyní, co vytváří dobrou poradenskou praxi prostřednictvím chatu:

- poradce je ochoten investovat čas, energii a svoji dovednost
- investic je schopen a ochoten také klient
- poradce je schopen dodržovat pravidla pro bezpečné hranice chatového kontaktu, které kontakt neomezují, ale naopak umožňují maximální využití poradenského potenciálu chatového kontaktu
- zodpovědnost za rozhodnutí a další kroky zůstává v rukou klienta
- zodpovědnost na straně pracovníka a chatové poradny především spočívá v zodpovědnosti za poradenský proces
- poradce po celou dobu kontaktu sleduje klientovo téma a zakázku, s tím pracuje, respektuje klientovo vidění příběhu, jeho subjektivní vnímání situace
- poradenství prostřednictvím chatu má svá technologická, procedurální a poradenská pravidla, jejichž dodržování ve výsledku pracovníka poradny neomezuje, ale dává mu smysl a řád, a tím umožňuje v rámci daných mantinelů maximálně využít „hrací pole“ chatového poradenství
- poradce a klient spolu mají pokud možno partnerský vztah
- v dobrém poradenském kontaktu je možné vidět alespoň minimální výsledek (může být skutečně nepatrný, ale i tak pro klienta významný – např. když klient z kontaktu odchází s tím, že se situací „zkusí ještě něco udělat, i když třeba nyní neví co“.
- tam, kde to má smysl (tedy kdy je k řešení situace potřeba větší pomoci, než chatové komunikace), uschopňuje chatové poradenství klienta k tomu využít také jinou službu – chatové poradenství neváže klienta na sebe a respektuje, že pro klienta mohou existovat také jiné formy pomoci a klienta uschopňuje využívat zdrojů v reálném životě
- dobré chatové poradenství není nekonečné – je zdravé, pokud po nějaké době skončí nebo je ukončeno
- chatové poradenství napomáhá dobře žít v reálném světě (↗ Kapitola 3)

Dosud jsme zvyklí – v kontextu našeho tématu – rozdělovat svět na svět reálný a virtuální (internetový). Lidé virtuální svět vyhledávají z mnoha důvodů: aby utekli z reálného světa a něčím jej nahradili, aby v něm našli něco, co v reálném světě nepotkávají, nebo se do něj noří, aby si z praktických důvodů svůj reálný život trochu zjednodušili (např. nakupováním či využíváním jiných služeb či nástrojů).

V neposlední řadě slouží jako médium, které umožňuje mezilidské setkávání a komunikaci, médium s velkým potenciálem. Ten však musí být využit tak, aby byl ziskem a obohacením, nikoliv zúžením a ochuzením reálného světa ve prospěch virtuálního.

Klienti chatových poraden virtuálního světa jej vyhledávají také proto, aby v něm potkali reálného člověka a řešili v něm své reálné starosti. Přejí bychom si, aby vstup do tohoto světa byl ziskem – pro klienty, konzultanty i pracoviště samá. Kéž se všem pracovníkům chatových poraden daří pomáhat lidem dobře žít jejich reálné životy.

Literatura a zdroje

- DIVÍNOVÁ, J. *Cybersex – forma internetové komunikace*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. 168s. ISBN: 80-7254-636-8.
- FRIEDL, F. *Proměny a specifické rysy komunikace v prostředí internetu*. Zlín: 2010. Diplomová práce (Ing.). Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta aplikované informatiky.
- GROHOL, J.: *Why On line Psychotherapy? Because There is a Need* (on line), 1997, dostupné z: <http://psychcentral.com/archives/n102297.htm>. Staženo 2012-10-10.
- HARTL P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 774s. ISBN 80-7178-303-X.
- HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.
- <http://www.mediafax.cz/ekonomika/4068591-Pocet-aktivnich-uzivatelu-internetu-se-v-CR-za-posledni-ctyri-roky-zvysil-o-1-65-milionu>. Staženo 2012-09-27.
- <http://www.unicef.sk/sk/ldi;jsessionid=1F26E2279D3980DFE53A365AAC53635E>. Staženo 2012-09-30.
- HULANOVÁ, L. *Sebevražedné chování na chatu*. Workshop na Konferenci internetového poradenství, Brno, září 2012.
- KLOUDA, M.: *Nové formy internetového poradenství*. Příspěvek na konferenci internetového poradenství. Jihlava 14.10.2008.
- KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147s. ISBN: 80-7178-429-X.
- KÜHNE/HINTERBERGER, R. *Handbuch On line-Beratung*, Göttingen: 2009. Přeložila Eva Balcarová.
- MARTINCOVÁ, O., aj.: *Nová slova v češtině: slovník neologizmů*. 2, vyd. 1, Academia, Praha: 2004, s. 178-179, ISBN 80-200-1164-8.
- Metodika švýcarské linky Dargebotene Hand: Chat-kleiner Rahmen. Auf draht (Telefonseelsorge Deutschland), Nr. 57, 2004 (S. 21). Angepasst. H:\EMAIL\CHAT - KLEINER RAHMEN2.DOC. Přeložila Eva Balcarová.
- PEŠEK, R.: *Metodické materiály k Výcviku v internetovém poradenství II*. S. 14. Modrá linka 2006.
- RÜSCH, S. Der Dargebotene Hand: Lidský protějšek na internetu. Interní materiály linky Dargebotene Hand. DH Ostschweiz und FL 05.07.2010. Přeložila Eva Balcarová.
- SCHALKEN, F. and others e-hulp.nl. Handbook for implementing on line counselling. Setting up a child helpline via the internet March 2008.
- <http://www.childhelplineinternational.org/assets/cms/File/Handbook%20for%20implementing%20on%20line%20counselling%20v1%200.pdf>. Přeložila Bohuslava Horská. Staženo 2012-06-06.
- SULER, J in HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.
- SULER, J. (2005). The Psychology of Cyberspace. Dostupný z www. <http://www.rider.edu/~suler/psyber>.
- VYBÍRAL, Z.: *Výzkum disinhibice u mladých uživatelů chatu*. Příspěvek vyšel ve sborníku: Plaňava, I., Pilát, M. (2002): Děti, mládež a rodiny. Brno: Barrister&Principal, strany 275–288.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

Závěry z workshopu: WORKSHOP: POSKYTOVÁNÍ KRIZOVÉ POMOCI –
VÝMĚNA ZKUŠENOSTÍ A KNOW-HOW, pořádaného Pražskou linkou důvěry –
střediskem Centra sociálních služeb Praha.

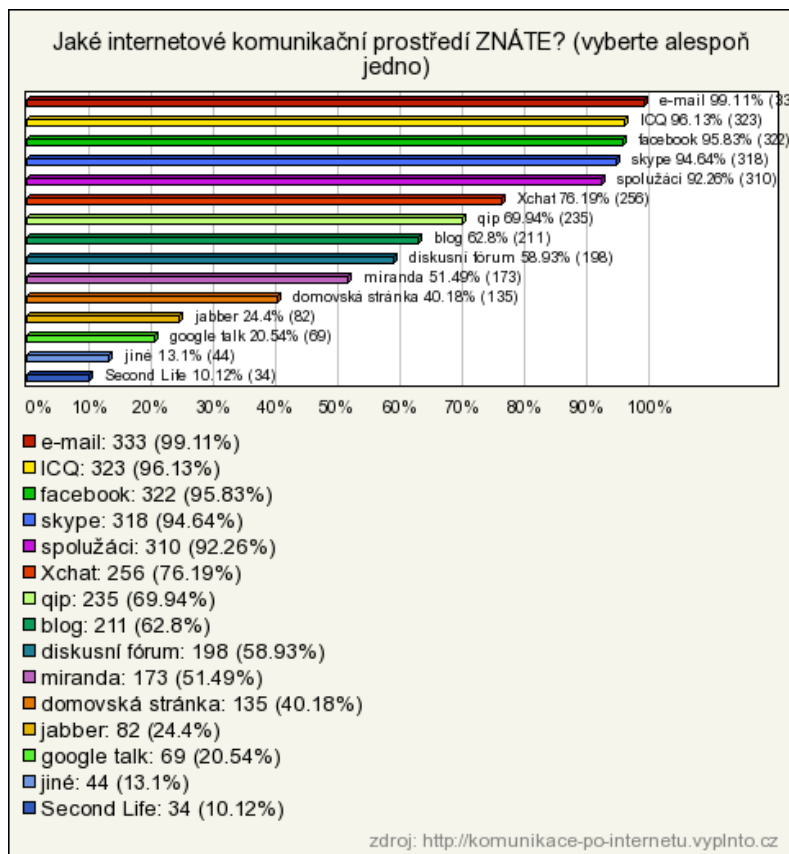
ZÁKON č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

ZPRÁVODAJ InternetPoradny 2011. Dostupné z: <http://www.internetporadna.cz/ke-stazeni/category/3-zip-zpravodaj-internetporadny>. Staženo 20-10-2012.

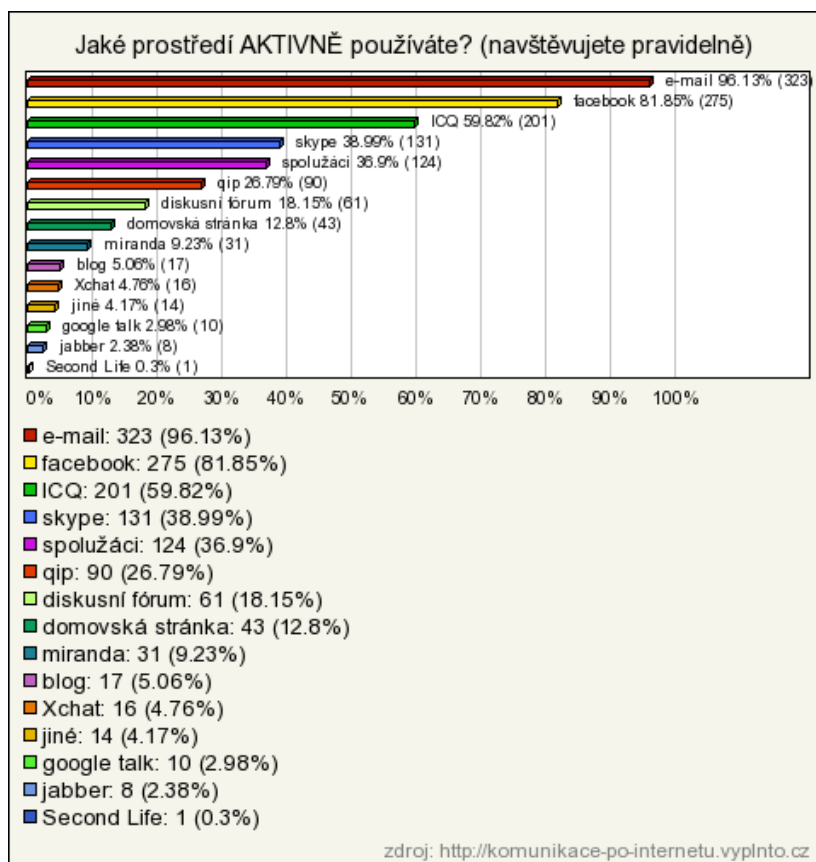
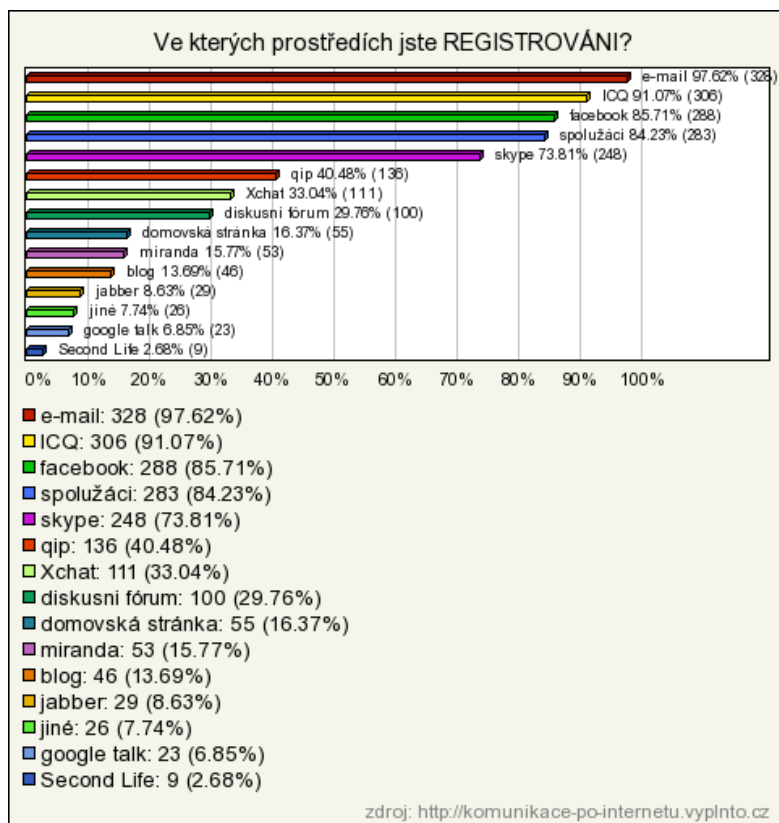
Přílohy

Příloha 1

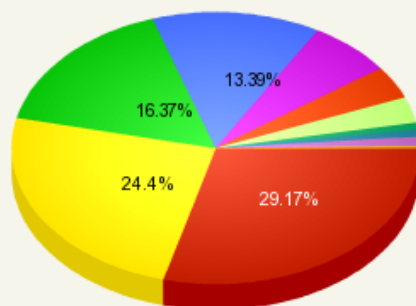
Výsledky výzkumu: Proměny a specifické rysy komunikace v prostředí internetu⁶⁶



⁶⁶ Výzkum provedený Františkem Friedlem⁶⁶ u 331 respondentů zaměřený na výhody a nevýhody internetové komunikace: FRIEDL, F. *Proměny a specifické rysy komunikace v prostředí internetu*. Zlín: 2010. Diplomová práce (Ing.). Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta aplikované informatiky <http://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/komunikace-po-internetu/>



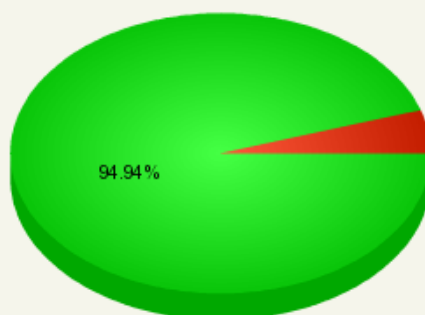
Které prostředí UPŘEDNOSTŇUJETE? (navštěvujete NEJČASTĚJI)



- facebook: 98 (29.17%)
- e-mail: 82 (24.4%)
- ICQ: 55 (16.37%)
- qip: 45 (13.39%)
- skype: 22 (6.55%)
- miranda: 13 (3.87%)
- spolužáci: 10 (2.98%)
- jiné: 3 (0.89%)
- diskusní fórum: 3 (0.89%)
- jabber: 3 (0.89%)
- google talk: 1 (0.3%)
- domovská stránka: 1 (0.3%)

zdroj: <http://komunikace-po-internetu.vyplnto.cz>

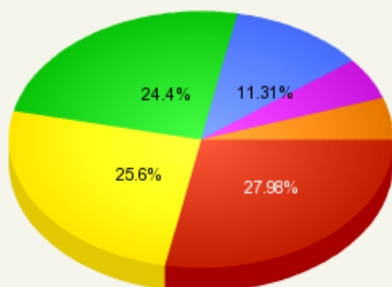
Používáte smajlíky/emotikony (např. =D, :P apod.)?



- Ano: 319 (94.94%)
- Ne: 17 (5.06%)

zdroj: <http://komunikace-po-internetu.vyplnto.cz>

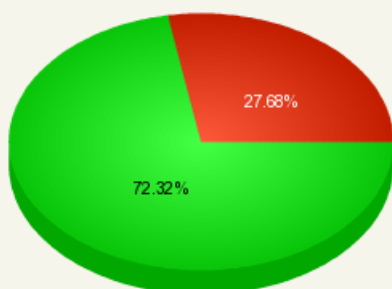
Jak často používáte smajlíky/emotikony? (1=velmi málo;5=pořád)



- 5: 94 (27.98%)
- 4: 86 (25.6%)
- 3: 82 (24.4%)
- 2: 38 (11.31%)
- 1: 18 (5.36%)
- 1=nikdy; 5=vždy: 18 (5.36%)

zdroj: <http://komunikace-po-internetu.vyplnto.cz>

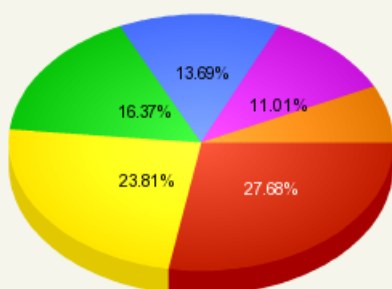
Používáte zkratky/akronymy (např. JJ, NZ, LOL apod.)?



- Ano: 243 (72.32%)
- Ne: 93 (27.68%)

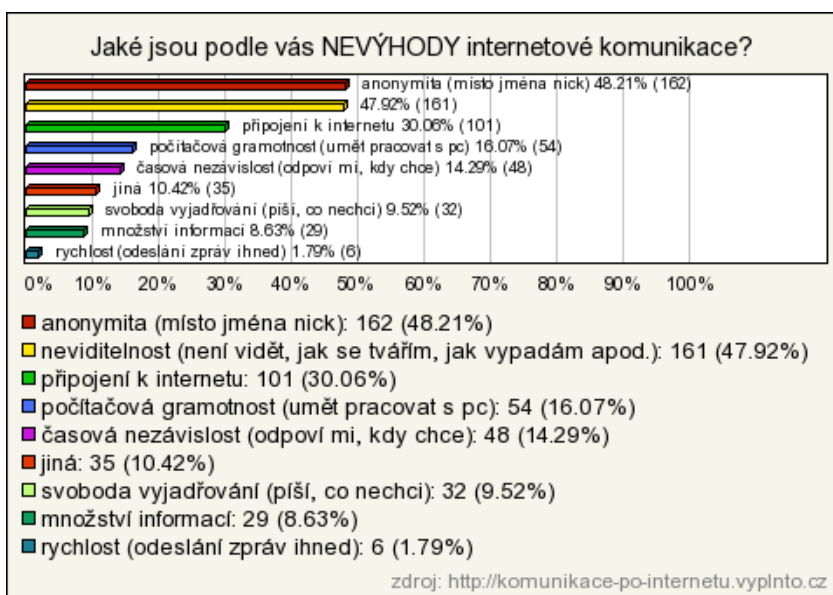
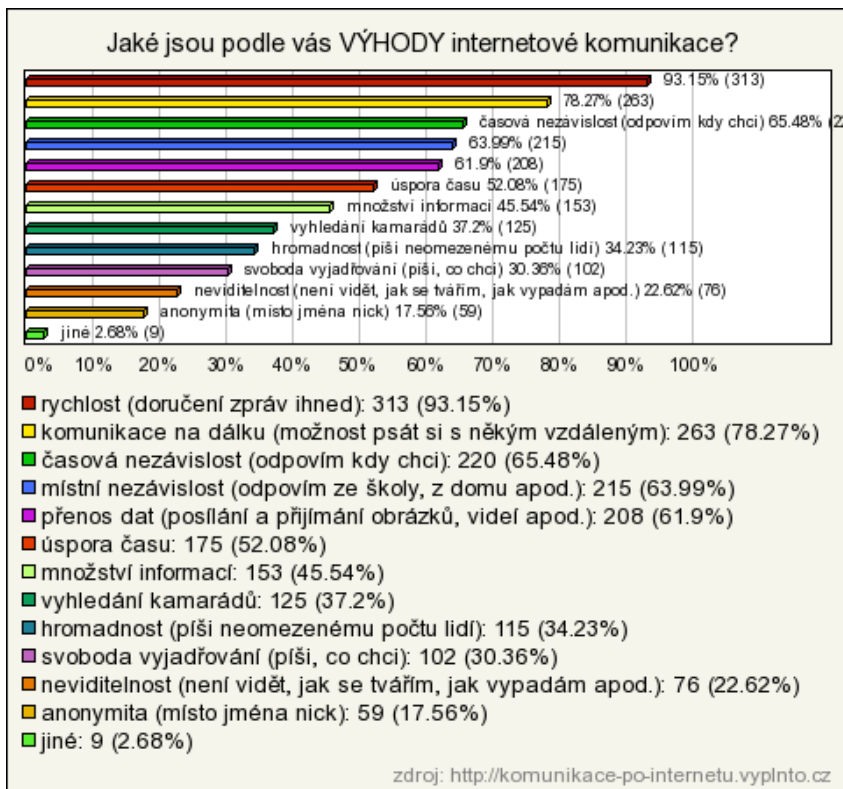
zdroj: <http://komunikace-po-internetu.vyplnto.cz>

Jak často používáte zkratky/akronymy? (1=velmi málo;5=pořád)

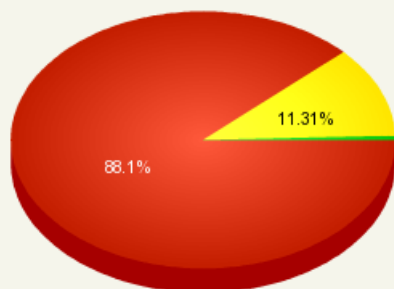


- 1=nikdy; 5=vždy: 93 (27.68%)
- 3: 80 (23.81%)
- 2: 55 (16.37%)
- 4: 46 (13.69%)
- 5: 37 (11.01%)
- 1: 25 (7.44%)

zdroj: <http://komunikace-po-internetu.vyplnto.cz>



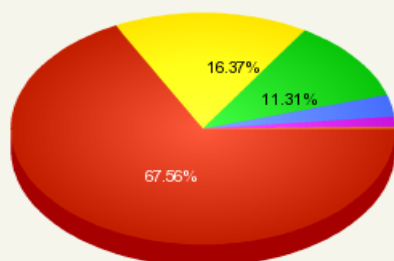
Jak často používáte internet ke komunikaci?



- denně: 296 (88.1%)
- 1-6krát týdně (několikrát týdně): 38 (11.31%)
- 1-3krát měsíčně (několikrát měsíčně): 2 (0.6%)

zdroj: <http://komunikace-po-internetu.vyplnto.cz>

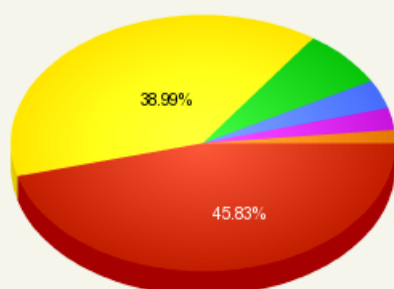
Věk



- 21-25 let: 227 (67.56%)
- 16-20 let: 55 (16.37%)
- 26-35 let: 38 (11.31%)
- do 15 let: 10 (2.98%)
- nad 45 let: 4 (1.19%)
- 36-45 let: 2 (0.6%)

zdroj: <http://komunikace-po-internetu.vyplnto.cz>

Nejvyšší DOSAŽENÉ vzdělání



- střední s maturitou: 154 (45.83%)
- vysoké: 131 (38.99%)
- základní (dokončená základní škola): 24 (7.14%)
- střední s výučním listem: 12 (3.57%)
- vyšší odborné: 9 (2.68%)
- bez vzdělání (nedokončená základní škola): 6 (1.79%)

zdroj: <http://komunikace-po-internetu.vyplnto.cz>

Příloha 2

Závěry z workshopu „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know-how“, pořádaného Pražskou linkou důvěry – střediskem Centra sociálních služeb Praha

Protokol zaznamenává odpovědi účastníků workshopu na dané otázky.

1) Jaké důvody byste považovali za relevantní pro zavedení chatu na Vaší lince důvěry, ve Vašem zařízení? (Co by Vás vedlo k zavedení chatu)

- získání finančních prostředků umožňujících zavedení chatu (náklady na zabezpečení technického zázemí, náklady na vzdělávání a náklady na personální obsazení služby (celkem 7x)
- manifestovaný zájem klientů o tuto službu (celkem 6x)
- možnost navýšení počtu kontaktů (celkem 5x)
- snaha o oslovení specifické cílové skupiny, pro kterou je chat běžným komunikačním médiem (celkem 5x)
- bezbariérovost pro mladé uživatele – větší „normálnost“ pro jejich způsob komunikace, běžnost jejich způsobu komunikace (celkem 4x)
- vývoj pracoviště – jít cestou soudobých komunikačních technologií (celkem 4x)
- rozšíření možnosti přístupu klienta ke krizové intervenci (celkem 4x)
- snižování počtu kontaktů (4x)
- vypsání grant či úspěšně podaný projekt na tuto službu (celkem 3x)
- zájem o službu chat konkrétní skupiny klientů, zejména věkově (celkem 3x)
- nová možnost komunikace s klientem (celkem 3x)
- v současné době běžné rozšíření chatu jako komunikačního prostředku (celkem 2x)
- možnost chatu z mobilu
- zájem zřizovatele
- přesvědčující výsledky mapování zájmu potenciálních klientů a pilotního projektu demonstrující zájem klientů
- věkové složení cílové skupiny (zaměření linky důvěry či pracoviště na děti a mládež)
- výzva doby a chuť zkusit něco nového
- oslovit nové klienty
- nabídnout kvalitní službu jako alternativu k jiným chatům (laickým, svépomocným, nekvalitním serverům)
- e-maily, které nelze vyřídit za provozu
- přiblížení se klientovi
- shoda týmu v zavedení služby chat
- přirozený vývoj pracoviště – neustrnout na nižších stupních vývoje
- tlak veřejnosti (odborné i laické)

2) Specifika chatové komunikace

Znaky shodné s telefonickou komunikací s klientem:

- menší formálnost komunikace (celkem 4x)
- větší vázanost na dovednosti pracovníka v oblasti soudobých komunikačních technologií (celkem 3x)
- atributy virtuálního prostředí (celkem 2x)
- menší závaznost komunikace (2x)
- dialogická forma
- přítomnost paraverbálních a neverbálních znaků a možnost práce s nimi
- daleko větší riziko nedorozumění při přenosu komunikačního sdělení (diference myšlenkového obsahu, předávaného textu, filtrace komuniké)
- větší závislost na technice
- větší otevřenost klientů vyplývající ze specifík chatové komunikace a prostředí chatu i internetu
- uvolněnější projev
- stručnost dělení

Znaky odlišující telefonickou a chatovou komunikaci:

- spojení se specifickou cílovou skupinou, pro kterou je běžným komunikačním prostředkem (celkem 3x)
- absence neverbálních projevů, odkázanost na psanou formu komunikace
- zdlouhavější kontakt

Znaky shodné s e-mailovou komunikací

- psaná forma komunikace

Znaky odlišující e-mailovou a chatovou komunikaci

- on line komunikace odehrávající se v reálném čase

Obecné atributy chatové komunikace:

- využití soudobých informačních technologií ve prospěch klienta (celkem 2x)
- odlidštění a technizace komunikace
- nahrazení kontaktu tváří v tvář (chat je pohodlnější a vyžaduje méně investic ze strany klienta, což může vést k dlouhodobější preferenci tohoto způsobu kontaktu na úkor kontaktu face to face a omezení možností řešení problému klienta)
- specifický prostor pro krizovou intervenci či poradenství
- „up to date“ forma komunikace

3) Výhody chatové komunikace

a) pro klienta

- dialogická podstata kontaktu v reálném čase (celkem 7x)
- vysoká míra anonymity (celkem 7x)
- možnost komunikace s linkou důvěry či poradenským zařízením u handicapovaných (sluchově, řečově) (celkem 3x)
- snadná dostupnost (celkem 2x)
- snížení bariér oproti telefonickému kontaktu (celkem 2x)
- nízkoprahovost (celkem 2x)
- finanční dostupnost (celkem 2x)
- možnost komunikace s linkou důvěry pro klienty se sociální inhibicí či fobií celkem (celkem 2x)
- bezpečí virtuálního prostředí
- eliminace nebo snížení strachu a trémy ze strany klienta
- snížení pocitů studu
- svoboda
- vyšší míra důvěry klienta
- rychlost komunikace (relativní)
- možnost vracet se k napsanému (v době trvání kontaktu na rozdíl od kontaktu telefonického)
- větší chráněnost (není slyšet hlas)
- bezpečná platforma k řešení citlivých témat
- „neutrální“ prostor pro komunikaci (eliminace hlasových vjemů, které klienta mohou od kontaktu odradit, např. hlas pracovníka nezní klientovi sympaticky)
- možnost bezpečného „testování“ světa pomáhajících profesí
- přehlednost kontaktu
- trvalost textu, pokud je uchován
- možnost eliminace předsudků a předpojatostí vztahujících se ke kontaktu s pomáhajícími profesemi
- možnost flexibilního a exaktního předávání kontaktů na návazné služby
- lepší možnost práce s tichem („mlčení“ v chatové komunikaci je méně psychicky zatěžující jako v telefonu)
- větší angažovanost pracovníka – dialogická forma komunikace jej spontánně „vtáhne do děje“

b) pro pracovníka

- limity percepce (celkem 3x)

- možnost přinést identické znění textu jako supervizní nebo intervizní materiál (celkem 3x)
- spontaneita v poskytování zpětné vazby klienta (na rozdíl od telefonického kontaktu) (celkem 2x)
- možnost konzultace s kolegou a případově ad hoc intervize oproti telefonické krizové intervenci
- větší časový prostor pro myšlenkový proces a práci s textem
- možnost revidovat napsaný text
- možnost zpětné vazby klienta
- větší chráněnost (není slyšet hlas)
- možnost komunikace s klientem i v případě hlasové indispozice pracovníka

4) Nevýhody chatové komunikace

a) pro klienta

- lákavost možnosti přijmout jinou identitu a neřešit reálné problémy
- není obecně využitelnou službou (závislost na prostředí IT)
- přizpůsobení se provozní době chatu konkrétního pracoviště, pokud není chat provozován nonstop
- tlak na srozumitelně formulovaná sdělení
- nahrazení kontaktu tváří v tvář (chat je pohodlnější a vyžaduje méně investic ze strany klienta, což může vést k dlouhodobější preferenci tohoto způsobu kontaktu na úkor kontaktu face to face a omezení možností řešení problému klienta)

b) pro pracoviště a pracovníka

- limity percepce a absence neverbálních a paraverbálních znaků komunikace (celkem 8x)
- časová náročnost komunikace (celkem 7x)
- nízká spolehlivost technického zázemí (nestálost internetového prostředí, „padání“ internetu, nedostatečná rychlost internetového připojení) (5x)
- technické problémy (4x)
- technická náročnost (celkem 4x)
- riziko zkreslení komuniké (nejednoznačnost vyznění textu v závislosti na absenci neverbality a paraverbality) (celkem 3x)
- paralelní (dvou- či vícecestná komunikace – možný zdroj nepochopení a míjení se klienta a pracovníka (celkem 3x)
- omezení práce s emocemi (limitovaná možnost vyjádření emocí ze strany klienta) (celkem 3x)
- zdlouhavost výměn (nárok na trpělivost pracovníka) (celkem 3x)
- absence osobního kontaktu
- nezávaznost kontaktu ze strany klienta
- možnost klienta „schovat se za jinou identitu“ – řešení fiktivního problému, „jen jako“ – dlouhá cesta k pravé podstatě problému klienta
- snížená možnost odhalení falešné identity klienta
- nutnost přizpůsobení se pracovníka nové komunikační technologii a riziko nezvládnutí a chybování
- v závislosti na absenci práce s paraverbálními složkami řeči je ztížena možnost detekce klíčového problému klienta
- odvádění pozornosti pracovníka, pokud je přítomen na službě jiného pracovníka, nebo se zabývá současně chatem i telefonickými konzultacemi
- možnost zneužití archivované komunikace klientem
- tlak na srozumitelně formulovaná sdělení
- nízká efektivita

5) Potřeby pracovníka – konzultanta chatu

- znalost informačních technologií (software i hardware) (celkem 5x)
- metodika (6x)
- intervizní a supervizní péče (celkem 5x)
- dostatečná jazyková, stylistická a gramatická vybava (celkem 4x)
- praxe, zkušenost (trénink, stáže...) (celkem 3x)
- jasná pravidla jako profesní opora (celkem 3x)
- výcvik (celkem 3 x)
- trpělivost (celkem 3x)
- podpora (celkem 3x)

- chráněný čas – být pouze s jedním klientem (celkem 2x)
- odvaha (2x)
- schopnost srozumitelného vyjádření (celkem 2x)
- kvalifikační předpoklady (vzdělání, výcviky)
- přijetí výzev chatu (trvalost textu pro klienta i kolegy, pokud je možnost text uchovat)
- dobré zázemí
- ochota učit se novým formám práce s klientem
- reálná očekávání (od sebe i od klienta – jiné plynutí času)
- možnost tréninku před zavedením služby chat
- funkční a fungující technika
- schopnost bezprostřední reakce
- schopnost ne vést, ale nabízet: „co je psáno, není dáno“, ale nabídnuto k úvaze (tedy nabízení názorů, postojů, řešení namísto předkládání)
- naladění na klienta
- možnost konzultace ad hoc (s kolegou ve službě, s metodikem ...)
- schopnost doptávat se klienta na pocity, významy
- schopnost nedávat klientovi, o co nemá zájem (např. informace)
- kompetence
- chuť
- časový limit
- poradenské dovednosti
- povzbuzení
- „cit“ pro chatovou komunikaci
- přesvědčení o smyslnosti služby chat

6) O co v chatové komunikaci jde

- navázání prvokontaktu (3x)
- „být s člověkem“ (celkem 3x)
- získání důvěry pro hlasový kontakt či kontakt s odborníkem (celkem 3x)
- poskytnout psychickou podporu
- poskytnout pomoc klientovi
- pokecat si – nechat klienta si pokecat
- kontakt a naplnění aktuální samoty klienta
- zprostředkování náhledu
- být tady a teď s klientem
- být k dispozici potřebám klienta
- legitimizace pocitů klienta
- naplnit potřebu klienta nebýt sám
- ocenění
- budovat rámec laskavých, ale pevných hranic
- poskytnout bezpečný kontakt
- další vítaná možnost komunikace v reálném čase
- pomoc klientovi na jemu vyhovující komunikační platformě
- přijetí klienta
- sdílení se
- dostatečná míra nadšení, „chat ho musí bavit
- ventilace klienta

Příloha 3

Výběr nejběžnějších zkratk používaných v chatu

np	No Problem – Žádný problém
thx	Thanks – Děkuji
afaik	As Far As I Know – Pokud si vzpomínám
Brb	Be Right Back – Budu hned zpět
Bys	By The Way – Mimochodem
Gl	Good Luck – Hodně štěstí
Gr8	Great – Skvěle
Hf	Have Fun – Dobrou zábavu, dobře se bav
Idk	I Don't Know – Nevím
im(h)o	In My (Humble) Opinion – Dle mého (skromného) názoru
Jj	jo jo
lajna	text který jste enterem do mainchatu odklepli- to celé je jedna lajna
Lol	Laughing Out Loud/Lot Of Laugh – Směji se nahlas/Hodně smíchu
mmt	moment
mtr	mám tě rád/a
mz	máš zač
n1	Nice One – Pěkný kousek
njn	no jo no
nz	není zač
omg	oh my God (můj bože)
pls	Please – Prosím
rofl	R olling on the floor laughing (vám se smíchy po zemi)
w8	Wait – Počkej

Obsah

1 Úvod	3
2 Přehled linek důvěry a internetových poraden poskytujících chat	4
2 Příběh chatu na Modré lince	7
3 Základní charakteristiky komunikace v prostředí internetu	9
4 Principy internetového poradenství	15
5 Atributy chatové komunikace	18
6 Principy a pravidla chatového poradenství	26
7 Průběh chatové komunikace	29
8 Instrumentální rámec chatové komunikace	40
9 Přístupy k chatové komunikaci	44
10 Technické zázemí pro chatovou komunikaci	46
11 Shrnutí: kvalita chatového poradenství – znaky dobré praxe	51
Literatura a zdroje	57
Přílohy	59
Obsah	70