



ŠPECIFIKÁ ONLINE PORADENSTVA V POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH

LADA KALISKÁ, KATARÍNA MINAROVICHOVÁ,
MICHAL KOZUBÍK, & ANNA BALÁŽ ĎURECHOVÁ



UČEBNÉ TEXTY

2023
BELIANUM



Lada Kaliská, Katarína Minarovičová, Michal Kozubík,
& Anna Baláž Ďurechová

***Špecifiká online poradenstva
v pomáhajúcich profesiách***

Učebné texty



2023

Recenzenti: prof. PhDr. Soňa Kariková, PhD.

Mgr. Martina Kubealaková, PhD.

Vydanie učebných textov bolo podporené projektom KEGA 039UMB-4/2021 „*Overenie efektívnosti alternatívnych foriem praxí zameraných na rozvoj profesijných kompetencií v pregraduálnej príprave pomáhajúcich profesionálov*“.

Vydanie prvé

Banská Bystrica 2023

Belianum – Vydavateľstvo UMB, Pedagogická fakulta

ISBN 978-80-557-2088-3

EAN 9788055720883

<https://doi.org/10.24040/2023.9788055720883>



Táto publikácia je šírená pod licenciou Creative Commons Attribution-NonCommercial-No-Derivatives 4.0 International Licence CC BY-NC-ND (uviedenie autora – nekomerčné použitie – bez odvodeného obsahu).

Ako citovať:

Kaliská, Lada, Minarovičová, Katarína, Kozubík, Michal & Baláž Ďurechová, Anna. Špecifiká online poradenstva v pomáhajúcich profesiách [online]. Banská Bystrica: Belianum, Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2023, 76 s. Dostupné na: <https://doi.org/10.24040/2023.9788055720883>

Obsah

Úvod	5
1 Charakteristika poradenstva	7
1.1 Teoretické a historické východiská poradenstva	7
1.2 Pomáhajúce poradenstvá	8
1.3 Špecifiká psychologického poradenstva	10
1.4 Špecifiká sociálneho poradenstva	12
1.4.1 Charakteristiky a špecifiká sociálneho poradenstva	12
1.4.2 Riadenie sociálneho poradenstva	14
1.5 Špecifiká andragogického poradenstva	15
1.6 Typy a druhy poradenstva	19
1.7 Online poradenstvo	21
1.5.1 Profesionál v online priestore	27
1.5.2 Klient v online priestore	30
1.5.3 Vzťah klienta a profesionála v online priestore	32
1.8 Problémy prechodu z face-to-face poradenstva na online poradenstvo	35
1.9 Špecifiká online poradenstva a face-to-face poradenstva	37
1.10 Analýza skúseností pomáhajúcich profesionálov, psychológov, s face-to-face poradenstvom a online poradenstvom	43
1.11 Legislatívne a etické východiská online poradenstva	49
2 Príklady dobre fungujúcej praxe pri poskytovaní nácviku zručností online poradenstva	51
2.1 Projekt SenSkype – online poradenstvo pre seniorov	51
2.2 Ďalšie príklady fungujúceho online poradenstva	54
3 Tipy a triky dobrej praxe v online poradenstve	56
3.1 Praktické typy na realizáciu online poradenstva cez videohovor	57
3.2 Praktické typy na realizáciu online poradenstva cez e-mail a chat	58
3.3 Príklady tém na začatie rozhovoru v online priestore	58
3.4 Ďalšie príklady na prehĺbenie online poradenských stretnutí	61
3.5 Odporúčania profesionálnych organizácií poskytujúcich online poradenské služby	63
4 Výzvy a očakávania online poradenstva v budúcnosti	65
Zoznam použitej literatúry	67

ÚVOD

S rýchlým rozvojom digitálnej éry a prienikom moderných technológií aj do oblasti pomáhajúceho poradenstva sa zvyšujú požiadavky na aktualizáciu prípravy budúcich profesionálov, ktorí budú schopní reagovať na výzvy 21. storočia. Stále viac profesionálov v pomáhajúcich profesiách nachádza v online poradenstve efektívny spôsob, ako osloviť širší okruh klientov a poskytnúť im kvalitnú podporu. Poradenstvo je založené na vzájomnom vzťahu poradcu a klienta, pričom primárnym cieľom je poskytnúť podporu a pomoc klientovi, ktorý sám nedokáže efektívne riešiť a vyriešiť svoje problémy.

V roku 2019, eskalujúc v roku 2020 a 2021, sa takmer všetci pomáhajúci profesionáli a ich klienti ocitli v nečakanej situácii. Tradičný model poradenstva, t. j. face-to-face poradenstvo, prakticky nahradilo poradenstvo v online prostredí a túto zmenu možno chápať ako jeden z dôsledkov opatrení spojených s pandémiou COVID-19. Ešte predtým však Richards (2009) a Rohland (2001) zdôraznili, že profesionáli, vrátane tých v pomáhajúcich profesiách, nemôžu ignorovať vplyv inovácií na spôsoby poskytovania pomoci ľuďom v rôznych životných situáciách. S nástupom internetových služieb sa tak stáva nevyhnutné pripraviť poradcov na prácu aj v online prostredí.

Základnými problémami na Slovensku boli (a mnohé stále sú) živelný rozvoj a rozmach poskytovania online poradenských a podporných služieb bez dostatočných etických, legislatívnych či právnych rámcov. Profesionálne etické kódexy nerefletovali a mnohé stále len okrajovo reflektujú špecifiká online poradenstva, chýba nám organizácia, ktorá by poskytovala vzdelávanie v kontexte špecifik súvisiacich s online poradenstvom a zároveň by vytvorila profesionálne rámce – kto, za akých podmienok a pre koho môže poskytovať tento typ poradenstva, v akej podobe by sa mala poskytovať supervízia, žiada sa tiež špecifikovať terminológiu súvisiacu s online poradenstvom aj spôsob verifikácie účinnosti takto poskytovanej pomoci. A na tieto nedostatky čiastočne reaguje predkladaný učebný text.

Pomáhajúci profesionáli na Slovensku, s bohatou tradíciou v oblasti vzdelávania a pomoci, si stále viac uvedomujú potrebu kreovať kvalifikovaných profesionálov v oblasti poskytovania poradenstva v ktorejkoľvek životnej oblasti. Túto uvedomelosť ešte zintenzívnilo zvýšenie komplexnosti pomáhajúcich profesií a ich zásadnú úlohu pri riešení psychologických, sociálnych či andragogických výziev moderného spoločstva. Účinné poradenstvo vyžaduje nielen teoretické vedomosti, ale aj praktické zručnosti a empatiu, ktoré možno rozvinúť prostredníctvom kvalitného vzdelávania. Tento učebný text nadväzuje na staršie učebnice, no

najmä prehľbuje v nich uvedené poznatky, ide najmä o *Poradenstvo pomáhajúcich profesií* od J. Oravcovej (2013), *Sociálne poradenstvo* od M. Schavela (2017) a *Andragogické poradenstvo* od I. Pavlova (2020) a špecificky sa zameriava na online poradenstvo vo viacerých jeho podobách.

Učebnica sa venuje nielen teoretickým základom poradenstva, ale aj nevyhnutným praktickým aspektom, ktoré sú spojené s poskytovaním pomoci klientom online. Cieľom učebnice je tiež prehľbiť porozumenie princípom, metódam a výzvam spojeným s poskytovaním poradenských služieb v online prostredí v konfrontácii s face-to-face poradenstvom, ktoré ešte donedávna dominovalo. V jednotlivých kapitolách preskúmame rôzne formy poradenstva, analyzujeme výhody a výzvy, ale aj riziká a nedostatky spojené s poskytovaním online poradenstva.

Počas pandémie COVID-19 bolo online poradenstvo pre väčšinu klientov a poradcov jedinou možnosťou, ako vyhľadať odbornú pomoc a podporu. V súčasnosti je nevyhnutné, aby sa problematika poskytovania online poradenstva dostala do legislatívy a do etických kódexov profesionálov, ktorí môžu poskytovať tento typ poradenstva, a aby sa vytvorili možnosti realizovať online poradenstvo v rámci pregraduálnej prípravy pomáhajúcich profesionálov, psychologov, sociálnych pracovníkov či andragógov. Taktiež je potrebné nastaviť štandardy online poradenstva a poskytovať ďalšie vzdelávanie v tejto oblasti. Jednou z možností by bolo, keby sa v rámci stavovských organizácií vytvorila sekcia, ktorá by zastrešovala poskytovanie online služieb profesionálmi.

Veríme, že aj touto publikáciou poskytneme budúcim profesionálom (a nielen im) návody na efektívne využívanie moderných technológií v rámci pomáhajúcich profesií a publikácia sa stane cenným zdrojom poznatkov, ktoré im pomôžu rozvinúť schopnosti potrebné na úspešné pôsobenie v dynamickom a globalizovanom svete online poradenstva.

1 CHARAKTERISTIKA PORADENSTVA

1.1 Teoretické a historické východiská poradenstva

V priebehu posledných desaťročí sa kládol dôraz na vznik inštitucionalizovaného poradenstva, hoci poradenstvo ako služba existuje už od dávnych dôb. Z historického hľadiska sa za jeho prvotnú písomnú formu považuje Biblia (Matějček, 2011; Procházka et al., 2014). Vznik profesijného, odborného poradenstva Koščo so spolupracovníkmi (1987) charakterizuje ako reakciu na nové úlohy a problémy ľudí, ktoré sa objavujú od vstupu do monopolistického (imperialistického) štádia kapitalizmu. V roku 1884 Galton v Londýne vytvoril prvú poradenskú inštitúciu s názvom *Antropometrické laboratórium*, zameranú na poradenstvo pri voľbe partnera a výchove detí a na problematiku pozostalých. V roku 1896 Witmer založil v Pensylvánii *Poradenskú kliniku*, v ktorej sa zameriavali na diagnostiku a psychoterapiu detí. V 20. storočí sa poradenstvo ďalej rozvíjalo nielen v Spojených štátoch a Anglicku, ale aj u nás, v Európe (Koščo et al., 1980; Procházka et al., 2014).

Hvozdič (2015) uvádza, že na území Slovenska sa objavovala prvá predinštitucionálna psychológia medzi rokmi 1850 – 1910. Prvé poradenské zariadenie vzniklo vo vtedajšom Československu v roku 1940 v Prahe. Otvoril ho sociológ Otakar Machotka. V roku 1957 bola v Bratislave zriadená *Psychologická výchovná klinika*. O dva roky neskôr, v roku 1957 Hvozdič založil v Košiciach *Krajskú psychologickú výchovnú kliniku* a neskôr aj Katedru psychológie na Univerzite Pavla Jozefa Šafárika. Postupne sa otvárali poradne zamerané na pedagogicko-psychologické poradenstvo aj v iných mestách (Matula, 2010; Smitková et al., 2014). Na Slovensku, ale aj vo svete, sa nerozširovali a neotvárali iba psychologické a pedagogicko-psychologické poradne, ale tomuto trendu sa prispôbovali aj poradne, ktoré boli zamerané na iné oblasti života, na sociálne či andragogické oblasti.

Poradenstvo [angl. *counselling*, lat. *consultatio*] je založené na vzťahu, ktorého cieľom je podpora a pomoc človeku, ktorý sa ocitol v ťažkostiach alebo v problémovej situácii a nemá alebo sa domnieva, že nemá, dostatok vlastných síl, energie, prostriedkov či nástrojov na ich riešenie. Táto pomoc zahŕňa identifikáciu prekážok, hľadanie možností a výber optimálneho riešenia problému (Taročíková, 1997; Hadj-Mousová, 2004; Procházka et al., 2014; Matějček, 2011).

Základom poradenstva je odborná činnosť, intervencia odborníka, ktorý sa usiluje pomáhať človeku pri riešení problémov, resp. zvládnutí, vyrovnaní sa s problémami, ktoré on sám riešiť nedokáže, a pri tejto činnosti používa špecifické, odborné prostriedky – nástroje, metódy, formy práce (Oravcová, 2013, s. 9). Ide o činnosť, ktorá sa viaže na autoritu, sociálnu rolu, vek a skúsenosti. Vyhľadávaný odborník by mal vzbudiť dôveru a poskytnúť jednotlivcovi istotu (Koščo et al., 1987).

Poradenstvo je forma sociálnej zainteresovanosti, aktívnej účasti na živote ľudí prostredníctvom výmeny informácií, skúseností, názorov, ktoré možno využiť pri riešení životných úloh, situácií a potrieb. Ide o trvalý aspekt medziľudskej komunikácie, ktorý má nezastupiteľné miesto v živote človeka (Koščo et al., 1980; Koščo et al., 1987).

Taročíková (1997) a Koščo a kol. (1987) rozlišujú 4 úrovne poradenstva:

1. Komunikácia založená na vzájomnej výmene skúseností, informácií a názorov.
2. Spoločenská rola, ktorá sa viaže na autoritu alebo sociálnu úlohu.
3. Aspekt a funkcia určitých povolání (kňaz, pedagóg, lekár).
4. Samostatná špecializovaná a profesionálna činnosť, medzi ktorú patrí aj psychologické, sociálne a andragogické poradenstvo.

1.2 Pomáhajúce poradenstvá

Efektivita poradenského procesu stojí na týchto pilieroch:

Osobnosť klienta – ide o osobnostné kvality/dispozície, úroveň motivácie, predchádzajúcu skúsenosť, intelekt, sociálne a ekonomické prostredie, z ktorého klient pochádza, a iné.

Osobnosť poradcu – podľa Kubra (1994) by mal každý poradca splňať nasledovné kritériá: poskytnúť klientovi to, čo chce získať prostredníctvom skúseností alebo know-how; uplatňovať individuálny prístup ku klientom; byť objektívnym a nezávislým radcom; riadiť sa profesionálnou etikou.

Vzťah medzi poradcom a klientom – klienti obvykle vstupujú do poradenského procesu s potrebou riešiť ich nepriaznivú situáciu, pričom od poradcu často očakávajú konkrétnu radu alebo návod na zlepšenie tohto stavu. Úlohou poradcu však nie je ponúkať klientovi komplexné rady a návody, ale sprevádzať ho pri určovaní cieľov a nasmerovať ho k očakávaným výsledkom.

Využitie metódy a techniky – všetky využitie metódy a techniky by mali smerovať k trom úrovňam poradenstva (Watts, 2013):

1. poskytovanie informácií zameraných na získavanie poznatkov, vedomostí a spôsobilostí, ktoré môže klient využiť na sebarozvoj;
2. poradenstvo poskytované na báze poradenských prístupov, kde je jeden klient na jedného poradcu alebo pracujú v malých skupinách (využívajú sa metódy ako rozhovor, dotazníky, koučing, SWOT, kreatívne techniky, modelové situácie a iné);
3. poradenstvo ako pomoc pri rozvoji kompetencií manažovania vlastného rozvoja.

Vzhľadom na rozmanité problémové situácie a potrebu rozličnej pomoci súhlasíme s Oravcovou (2013) a Novosadom (2000), že existujú minimálne dva základné spôsoby práce s klientom, ktoré sa výrazne odlišujú formou poskytovania prostriedkov. Prístup k práci s klientom môže byť založený na:

a) **poskytnutí informácií (guidance)**, poradenstve či návode na riešenie klientovej situácie.

b) **poskytnutí pomoci (counselling)** formou dlhodobejšej práce s klientom, ktorá si dáva za cieľ odhaliť a využiť existujúce zdroje a možnosti klienta na vyriešenie jeho problému.

Toto rozlišovanie prístupov k práci s klientom nás privádza k identifikácii dvoch odlišných **poradenských systémov**:

1. **informatívne poradenstvo** – jeho základom je predovšetkým poskytovanie informácií a odporúčaní (napríklad v oblasti sebarozvoja, práva, financií, podnikania, sebazvedávania, kariéry a pod.). Charakterizuje ho krátkodobosťou, absencia vzťahu pomoci medzi poradcom a klientom.
2. **pomáhajúce poradenstvo** – chápeme ako systém, ktorý sa zameriava na poskytovanie aktívnej pomoci klientovi. Kľúčovými znakmi, ktoré ho odlišujú od informatívneho poradenstva, sú:
 - a. **vzťah** medzi klientom a poradcom, pričom tento vzťah je základným nástrojom pomoci, ktorá sa prenáša najmä prostredníctvom slova.
 - b. **osobné zaangažovanie** klienta v procese pomáhania, čo znamená hľadanie a využívanie vlastných osobnostných a iných zdrojov na riešenie problému. Poradca musí rešpektovať jedinečnosť klienta a jeho sveta, s vierou a nádejou, že klient má schopnosť nájsť cestu k pozitívnej zmene.

- c. **dlhodobý proces spolupráce** s klientom s cieľom nielen vyriešiť aktuálny problém, ale aj dosiahnuť trvalú zmenu v klientovom prístupe k riešeniu podobných situácií v budúcnosti. Tento prístup si vyžaduje aj **výchovu klienta**.
- d. na klientov v situácii psychickej, materiálnej, sociálnej i životnej núdze sa zameriavajú **odborníci v pomáhajúcich profesiách**, ktorých primárnym poslaním je pomáhať ľuďom. Oproti iným profesiám hrá v týchto oblastiach významnú rolu ľudský vzťah, pričom **osobnosť profesionála** sa stáva **klúčovým nástrojom jeho činnosti**.

Do pomáhajúceho poradenského systému patria špecializácie s dlhou tradíciou ako psychologické poradenstvo, sociálne poradenstvo a aj jedno z tých novších a to andragogické poradenstvo.

1.3 Špecifiká psychologického poradenstva

Psychologické poradenstvo alebo poradenská psychológia [v angl. *consulting psychology*] je zámerná a cieľavedomá pomoc klientovi. Zameriava sa na človeka, jeho individuálne potreby, problémy a životné situácie, ktoré práve vznikli alebo sú akútne. Väčšinou ide o krátkodobý proces, ktorý vedie špecializovaný psychológ (Fabián, 1997; Matějček, 2011; Čerešník, 2012). Táto činnosť je organizovaná, opiera sa o vedecké poznatky a jej forma je vytvorená tak, aby došlo k poskytovaniu služieb zameraných na starostlivosť o človeka (Koščo, 1980). Psychologické poradenstvo má interdisciplinárny charakter, zahŕňa teoretické základy i praktickú aplikáciu. Skúma možnosti individuálneho rastu a dozrievania cez metódy seberealizácie, ale aj riešenie problémov spojených s liečbou psychických porúch a ochorení. Psychologické poradenstvo môžeme vnímať ako jednu z najstarších foriem poradenstva, z ktorej vychádzajú ostatné poradenské špecializácie. Jednoducho povedané, ide o „self-help“ poradenstvo, v ktorom je hlavným cieľom podnecovať individuálnu samo-pomoc za podpory odborníka.

Poradca spolu s klientom aktívne pracujú na lepšom pochopení „self“, t.j. vlastných vnútorných procesov samotným klientom. Tento proces zahŕňa uvádzanie klienta do vlastného vedomia, pochopenie vlastných emócií, postojov a vzťahových dynamík. Cez hĺbkové pochopenie a porozumenie sa snažia dosiahnuť pozitívnu zmenu vo vnímaní postojov, vzorov správania a zlepšenie prispôsobenia sa v živote, čo prispeje k efektívnejšej seberealizácii.

Hlavnými cieľmi sú zmiernovanie psychickej nepohody a podpora duševného rastu. Hargašová zdôrazňuje (1983, s. 5), že sa „v psychologickom poradenstve kladie dôraz na rast a rozvoj osobnosti, dosiahnutie harmónie v interpersonálnych vzťahoch a ujasnenie si životných perspektív“.

Novšie náhľady častejšie vymedzujú psychologické poradenstvo ako činnosť pomáhajúcu pri riešení problémovej situácie klienta. Paulík (2009, s. 7) ho definuje ako „odbornú psychologickú intervenciu, pomoc ľuďom pri riešení problémov presahujúcich ich aktuálnu adaptívnu kapacitu, ktorá má rôzne formy a využíva rôzne špecifické psychologické prostriedky“. Psychologickými prostriedkami sa myslia postupy založené v intrapersonálnej rovine na zámernej kontrole a ovplyvňovaní vlastného správania a prežívania koncentrovaným vôľovým úsilím a na interpersonálnej interakcii (vzájomnej komunikácii), kde ide o ovplyvnenie prežívania a správania klienta.

Psychologické poradenstvo možno charakterizovať ako postup, kde poradca využíva psychologický pohľad, ako pomôcť klientovi pochopiť jeho problém. Cieľom je rozlíšiť okolnosti vzniku problému, identifikovať možné riešenia (čo robiť) a rozhodovať sa efektívne. V tomto procese klient a poradca úzko spolupracujú; klient si kladie za cieľ rozšíriť svoje možnosti osobnostného rastu, odstrániť prekážky brániace dosahovaniu jeho cieľov a lepšie porozumieť situáciám a vzťahom, ktorým nerozumie. Problémy, s ktorými klient prichádza, môžu mať rôznu povahu a charakter, napr. vzťahové problémy, problémy s vlastnou identitou, sebaúctou; osobné životné krízy, partnerské krízy, ťažké životné situácie; prežívanie pocitov osamelosti, opustenia, izolácie; pocity úzkosti, strachu, fóbie a obsesie; problémy s pracovným uplatnením; psychosomatické ťažkosti; problémy v komunikácii; nadmerný stres a problémy s jeho zvládaním; problémy sexuálneho charakteru; závislosti; neschopnosť spracovať traumatické udalosti a iné (Oravcová, 2013; Paulík, 2009).

Psychologické poradenstvo poskytujú: centrá poradenstva a prevencie, školskí psychológovia, poradne na vysokých školách, zdravotnícke zariadenia, kde sa poskytuje poradenstvo buď samostatne, t. j. v ambulancii, alebo na oddeleniach somatickej medicíny, psychiatrických oddeleniach, oddeleniach pre osoby závislé, poradne pre špecifické ochorenia (rizikové tehotenstvá, genetické poradne, alergologické ...), referáty poradensko-psychologických služieb na ÚPSVaR, súkromné ambulancie psychológov a rôzne neziskové organizácie.

1.4 Špecifiká sociálneho poradenstva

Sociálne poradenstvo je podľa § 19 ods. 1 zákona NR SR č. 448/2008 Z. z. o soc. službách definované ako odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.

Sociálne poradenstvo je profesionálna odborná činnosť, vykonávaná sociálnym pracovníkom, ktorá je založená na vzťahu, podpore, pomoci, rozvoji, optimálnom uplatnení klienta v živote. Pomáha odstraňovať alebo zmiernovať negatívne návyky alebo spôsoby správania klienta a snaží sa o jeho začlenenie do spoločenského rámca, rodiny, pracovného kolektívu, komunity (Strieženec, 2001).

Sociálne poradenstvo by malo v systéme sociálnej pomoci plniť dve základné úlohy:

- zabezpečovať na jednotlivých úrovniach štátnej správy, samosprávy a neštátnych subjektov prostredníctvom príslušných pracovníkov plnú informovanosť o nárokoch, ktoré vyplývajú pre občanov z právnych noriem, poskytovať občanom informácie v prípade potreby a tiež konkrétnu pomoc prostredníctvom poradenských zariadení a inštitúcií;
- pomáhať občanom v núdzi prostredníctvom odborných poradenských aktivít vrátane sociálnej terapie.

Cieľom sociálneho poradenstva by mala byť konkrétna pomoc pri riešení ťažkej sociálnej situácie klienta, a to buď priamo činnosťami, ktoré vedú k zmierneniu dôsledkov sociálnej situácie klienta, alebo konkrétnymi činnosťami, vedúcimi k odstráneniu príčin a dôsledkov.

Ďalšou alternatívou je poskytovanie základných informácií, ktoré umožňujú orientáciu v možnostiach, ktoré sa jedincovi v nepriaznivej sociálnej situácii naskytnú. Je veľmi dôležité motivovať klienta k aktivite, k riešeniu svojej situácie vlastným pričinením.

1.4.1 Charakteristiky a špecifiká sociálneho poradenstva

Pre optimálne fungovanie sociálneho poradenstva v sociálnej praxi a zabezpečenie efektivity intervenčných poradenských postupov je nevyhnutná:

- zmena prístupu ku klientovi – klient nie je pasívna bytosť, ktorej je zvonku pomáhané a je celkom závislá od tejto pomoci, svoju situáciu nemôže ničím ovplyvniť, ale mení

sa na aktívnu bytosť, ktorá spolurozhoduje a svojom osude, aktívne participuje na riešení svojho problému a preberá primeranú mieru zodpovednosti za seba a svoje okolie;

- zmena pozície vo vzťahu sociálny pracovník a klient – doterajší výrazne asymetrický vzťah, založený na tom, že jedine sociálny pracovník vie, čo je pre klienta najlepšie, sám rozhoduje, prikazuje a určuje a klient sa iba pasívne prispôsobuje, nahrádza vzťah symetrický, monitoruje vzťah človek – človek, akceptuje autonómnosť klienta, jeho jedinečnosť vyplývajúcu z jeho života, skúseností a zážitkov. Sociálny poradca by mal klienta podporovať, informovať, vzdelávať, vytvárať podmienky pre zmenu, mal by byť katalyzátorom procesu riešenia problému. Mal by klientovi pomáhať nahliadnuť na rôzne možnosti a alternatívy konštruktívnej zmeny.
- zmena ťažiska sociálnej starostlivosti a pomoci od štátneho zastrešovania k diferencovaným aktivitám rôznych nositeľov sociálnej starostlivosti a pomoci, ktorí sú bližšie ku klientovi, a preto môžu účinne využívať prirodzené sociálne väzby, uplatňovať systémový a sieťový prístup (Schavel, & Oláh, 2008).

Sociálne poradenstvo je využívané vo viacerých oblastiach, ale hlavne pri riešení: problémov v sociálnych vzťahoch, deficitov v sociálnych zručnostiach, problémov vo vzťahu k sociálnym inštitúciám a iným organizáciám, problémov vo výkone vlastných rolí (rola rodiča, partnera, zamestnanca, občana a pod.), problémov so zvládnutím sociálnych zmien (strata rodiny, zamestnania, problémy zdravotného stavu), sociálnej insuficiencie (chýbajúci domov, chýbajúce peniaze), problémov sociálnej adaptácie, sociálnych problémov (nezamestnanosť, sociálno-ekonomické problémy, zdravotné problémy, ŤZP) a mnohé iné.

Z hľadiska riešenia sociálnych problémov majú v rámci pomoci občanovi najvýznamnejšie postavenie najmä subjekty ako úrady práce, sociálnych vecí a rodiny (ÚPSVaR), zariadenia sociálnych služieb, neštátne subjekty a nakoniec aj samospráva, teda i mestá a obce. V rámci štátnej správy na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny sa poskytuje poradenstvo na odboroch služieb zamestnanosti. Zabezpečovanie ústavného práva občanov na zamestnanie garantuje štát zákonom o službách zamestnanosti. ÚPSVaR zabezpečuje prostredníctvom svojej činnosti politiku trhu práce ako súčasť politiky zamestnanosti. Politika trhu práce je systém podpory a pomoci občanom pri ich začleňovaní na pracovné miesta na trhu práce.

1.4.2 Riadenie sociálneho poradenstva

Poradenstvo je realizované na dvoch stupňoch riadenia:

1. stupeň: Odbor poradenstva a zvyšovania zamestnateľnosti ústredia PSVaR metodicky riadi a usmerňuje poradenstvo na odboroch služieb zamestnanosti úradov PSVaR. Ústredie vyhodnocuje poradenské aktivity príslušných úradov a prijíma opatrenia na skvalitnenie poradenstva v SR.

2. stupeň: Poradenstvo na úradoch PSVaR sa realizuje diferencovane ako:

Informačno-poradenské služby, ktoré realizujú predovšetkým sprostredkovatelia. Informujú o pracovných miestach, kvalifikačných požiadavkách, o vzdelávaní a rekvalifikácií, o dávkach v nezamestnanosti a o právach a povinnostiach evidovaných nezamestnaných.

Odborné poradenské služby nadväzujú na informačno-poradenské služby a poskytujú ich odborní poradcovia. Riešia problémy spojené s pracovným uplatnením uchádzačov o zamestnanie, s vytváraním súladu medzi jeho osobnými predpokladmi a požiadavkami na vykonávanie určitého zamestnania, ako aj sociálno-pracovnú adaptáciu predovšetkým znevýhodnených uchádzačov.

Poradenstvo poskytované na odboroch sociálnych vecí na úrovni územných úradov PSVaR sa uskutočňuje vo dvoch základných rovinách:

- poradenstvo prvého kontaktu (informačné, distribučné, smerovacie);
- poradenstvo zamerané na dlhodobú starostlivosť o klienta intervenciou zameranou na dosiahnutie zmeny v osobnostnej štruktúre jednotlivca, s cieľom ovplyvniť sociálnu situáciu klienta.

Pomoc a poradenstvo sa poskytujú na jednotlivých oddeleniach úradov a to:

- oddelenie pomoci v hmotnej núdzi,
- oddelenie štátnych sociálnych dávok,
- oddelenie sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately,
- oddelenie peňažných príspevkov na kompenzáciu nákladov pre občanov s ŤZP,
- oddelenie posudkovej činnosti.

V rámci jednotlivých oddelení je poskytované poradenstvo pre:

- rodinu a deti,
- občanov ŤZP a osoby vyššieho veku,
- občanov, ktorí potrebujú osobitnú pomoc,
- občanov sociálne ťažko adaptovateľných.

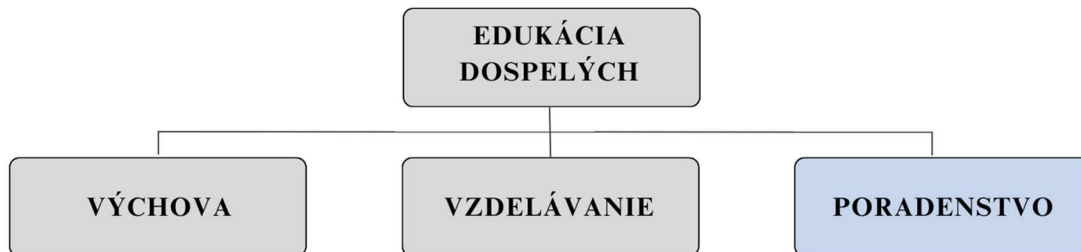
Sociálne poradenstvo poskytované v zariadeniach sociálnych služieb môže mať niekoľko úrovní. Obsahom poradenstva niekedy býva len informácia, rada, usmernenie. V niektorých typoch zariadení, ako napr. útulky, ide často o poradenstvo, ktoré vo svojom obsahu zahŕňa systematickú a dlhodobú intervenciu zameranú na zmenu postoja, hodnôt, ale aj osobnostnej štruktúry s cieľom zabezpečiť optimálne fungovanie jedinca v reálnom živote. Pri využívaní a poskytovaní sociálneho poradenstva je potrebné akceptovať najzákladnejšie princípy a ciele poskytovania sociálnych služieb. Sociálne služby sú špecializované činnosti na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie občana.

1.5 Špecifiká andragogického poradenstva

Hlavným dôvodom vzniku andragogiky ako samostatnej vedy bola naliehavá spoločenská požiadavka na rozvoj nových zručností a kvalifikácií dospelých jednotlivcov. Andragogika vznikla ako reakcia na tradičné metódy vyučovania uplatňované v edukačnom procese zameranom na deti a mládež, ktoré neboli v súlade s vývinovými potrebami, skúsenosťami a motiváciou dospelých jednotlivcov. Z tohto dôvodu bolo nevyhnutné, aby dospelých začali vzdelávať „špeciálni“ učitelia, ktorí by uplatňovali vo vzdelávaní „špeciálne“ metódy, formy a filozofiu (Rosenstock, 1924). Andragogická veda sa od 60. rokov 20. storočia etablovala najmä na univerzitách. V súčasnom období však preniká do všetkých sfér ľudského života, pričom nadväzuje na aktuálne trendy rozvoja jednotlivca, ako aj zdôrazňuje požiadavku na celoživotné učenie sa (prispôsobovanie sa zmenám kultúrneho, ekonomického, politického a spoločenského života). Táto požiadavka je deklarovaná vo viacerých strategických dokumentoch. Na európskej úrovni ide najmä o Memorandum o celoživotnom vzdelávaní sa (2000) a Európsky referenčný rámec – Kľúčové kompetencie pre celoživotné učenie (2018), pričom na národnej úrovni možno spomenúť napríklad zákon o celoživotnom vzdelávaní (568/2009 Z. z.), ako aj Stratégiu celoživotného vzdelávania a poradenstva na roky 2021 – 2030.

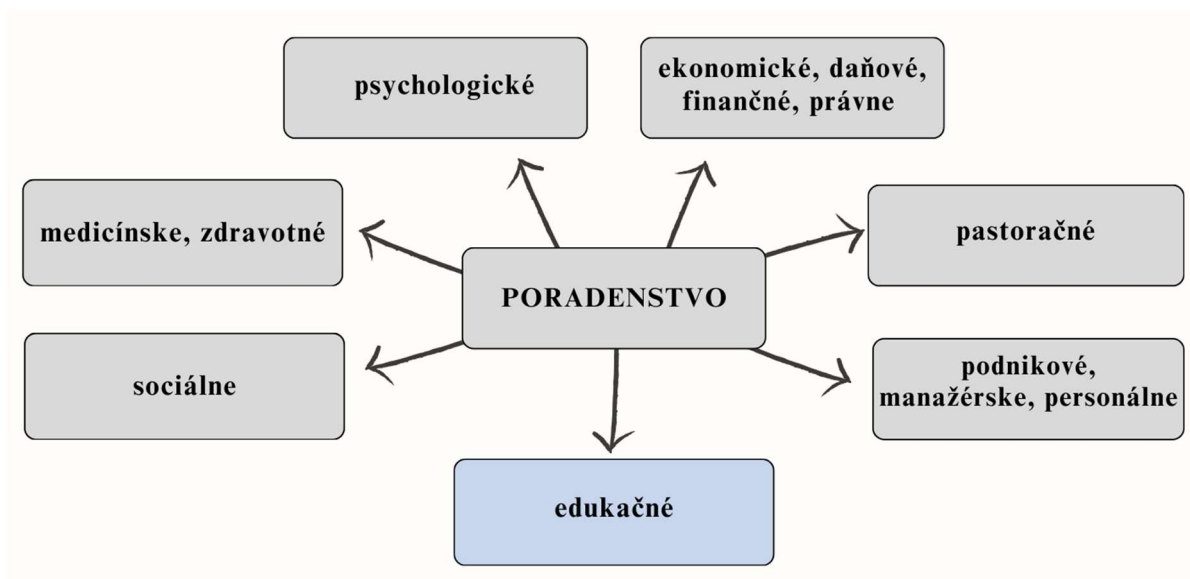
Andragogika je definovaná ako samostatná spoločensko-vedná disciplína, ktorá je orientovaná na *edukáciu dospelých* vo všetkých súvislostiach počas celej ich životnej dráhy a ktorá zároveň rešpektuje všetky zvláštnosti a osobitosti dospeljej populácie v procese socializácie, personalizácie, ako aj enkulturalizácie (Beneš, 2014; Palán, & Langer, 2003).

Andragogické poradenstvo možno následne podľa Prusákovej (2005) vnímať ako podkategóriu nadradeného pojmu „edukácia dospelých“. Tento pojem zastrešuje celkovo tri podkategórie (výchova, vzdelávanie a poradenstvo).



Obrázok 1: Andragogické poradenstvo v systéme edukácie dospelých podľa Prusákovej (2005), vlastné spracovanie

Pavlov (2020) charakterizuje andragogické poradenstvo ako **poradenstvo zacielené na procesy učenia sa dospelých v zmysle rozvoja docility (schopnosti učiť sa učiť)**. Uvedené skutočnosti tak vstupujú do praxe andragogického poradenstva prostredníctvom procesu transformácie problémov na problémy riešiteľné učením sa. Iné zdroje zasa uvádzajú, že teoretické ukotvenie poradenstva v rámci andragogiky nie je v dnešnej dobe jednoznačné a obsah pojmu je v neustálom sémantickom pohybe (Machalová, 2008; Šírová, 2010). Podľa Klimenta (2003) možno do kategórie andragogického poradenstva zaradiť akékoľvek poradenstvo určené pre dospelých jednotlivcov (napr. psychologické, právne, finančné, sociálne). V súčasnosti sa však hovorí o andragogickom poradenstve najmä ako o jednej z podkategórií celoživotného poradenstva pre dospelých (Pavlov, 2020).



Obrázok 2: Andragogické poradenstvo v systéme celoživotného poradenstva pre dospelých, zdroj: Pavlov, 2020

Andragogické poradenstvo sa následne podľa Vetešku (2016) delí na **poradenstvo profesijné**, **sociálne** a **kultúrno-osvetové**, ktoré môžu byť poskytované dospelým jednotlivcom a učiacim sa tímom v rozličných životných etapách, s rôznym obsahovým, ako aj cieľovým zameraním.

1. **Profesijné (kariérne) andragogické poradenstvo:** ide poradenský proces, ktorý je podľa Európskej komisie (2004) založený na interdisciplinárnom prístupe založenom na sprevádzaní, koučovaní, mentorovaní a podpore dospelých klientov v oblastiach súvisiacich s kariérou (oblasť vzdelávania, odbornej prípravy, zamestnania, kariérneho rastu).

Príklad z praxe: Peter bol dlhé roky nešťastný vo svojom pracovnom živote. Cítil, že jeho súčasná kariéra ho neuspokojuje a obrátil sa na kariérneho poradcu, ktorý mu pomohol objaviť jeho skutočné záľuby a silné stránky. Následne vypracovali plán jeho kariérnej transformácie. Po absolvovaní vhodných kurzov dosiahol Peter svoj sen – začal novú kariéru v oblasti, ktorá ho naplňa a v ktorej má možnosť rozvíjať svoj potenciál.

2. **Kultúrno-osvetové andragogické poradenstvo:** ide o poradenský proces zameraný na podporu klienta v oblastiach súvisiacich s voľnočasovými aktivitami, kultúrno-osvetovou činnosťou, záujmovým, ako aj občianskym vzdelávaním (Čornaničová, 2006). Švec (2002) dodáva, že predmetom záujmu kultúrno-osvetovej andragogiky sú všetky výchovno-kultivačné aktivity zamerané na osobnostný rozvoj jednotlivcov v ich voľnom čase, ako aj v mimopracovných rolách.

Príbeh z praxe: Anna je 32-ročná žena, ktorá sa vždy zaujímalala o umenie a kultúru, avšak jej pracovný život sa odohrával v úplne odlišnej oblasti. Cítila vnútornú túžbu preniknúť hlbšie do sveta umenia a kultúry, no nevedela, ako začať. Na základe využitia andragogickej kultúrno-osvetovej poradenskej činnosti si Anna vybrala kurz výtvarného umenia a začala sa zúčastňovať rôznych kultúrno-osvetových podujatí v jej okolí. Postupne sa stala aktívnou dobrovoľníčkou v miestnej galérii a následne začala organizovať rôzne podujatia pre komunitu. Andragogické poradenstvo jej pomohlo objaviť vlastné záujmy a nájsť spôsoby, ako ich naplniť.

- 3. Sociálne andragogické poradenstvo:** ide o poradenstvo, ktoré sa svojím predmetom záujmu nachádza na hranici medzi andragogikou a sociálnou prácou. Sociálne andragogické poradenstvo sa však zameriava na riešenie rôznych sociálnych problémov a sociálnych situácií prostredníctvom edukácie s cieľom rozvíjať u klientov sociálne zručnosti a vedomosti (Machalová, 2008).

Príklad z praxe: Martin je 55-ročný muž, ktorý sa ocitol v ťažkej sociálnej situácii. Po strate zamestnania a v dlhoročnom manželstve sa cítil osamelý a stratil nádej na zlepšenie svojho života. Andragogický sociálny poradca mu pomohol rozvíjať sociálne zručnosti potrebné na budovanie nových vzťahov s ostatnými ľuďmi. Pomohol mu taktiež nájsť miestne skupiny a organizácie, kde nadviazal nové priateľstvá a dostal sa do okruhov ľudí, cez ktorých sa mu napokon podarilo nájsť novú prácu. Martinov príbeh ukazuje, ako môže pomôcť andragogické sociálne poradenstvo prevziať kontrolu nad svojím životom, zlepšiť svoju sociálnu situáciu a nájsť nové významy každodenného života.

V užšom poňatí je andragogické poradenstvo vnímané ako poradenstvo pre dospelých zamerané na problematiku učenia sa (stratégie efektívneho učenia sa, stratégie zlepšovania učebného potenciálu a iné). *V širšom poňatí* ide o poradenstvo v takých pracovných alebo osobných problémoch dospelého človeka, ktoré je možné vyriešiť tým, že si učením osvojí rôzne kompetencie, poznatky alebo stratégie na ich zvládnutie (kariérne, sociálne, kultúrno-osvetové andragogické poradenstvo). Dôležitou súčasťou takéhoto prístupu je proces *sebapoznania* (vlastných motivácií, hodnôt, slabých a silných stránok atď.) a následného *plánovania krokov* zameraných na splnenie stanoveného cieľa/riešenie problému (Osvaldová, & Štefániková, 2022; Pavlov, 2020).

Toto poradenstvo sa zväčša realizuje na školách, školských úradoch a najmä v systéme aktívnej politiky zamestnanosti na úradoch práce, aj keď Palán (2002) zdôrazňuje, že zatiaľ je prepracovaný len systém v oblasti rekvalifikačného vzdelávania, naopak systém poradenstva pre pracovníkov, ktorí si chcú zlepšiť ďalším vzdelávaním svoju pracovnú pozíciu, v podstate nejestvuje.

Rozdiely medzi psychologickým, sociálnym a andragogickým poradenstvom by sme mohli zhrnúť do tabuľky 1.

Tabuľka 1: Porovnanie špecifik pomáhajúcich poradenstiev

	Zameranie		Cieľová skupina	Prístup
	Primárne ciele	Sekundárne dopady		
Psychologické poradenstvo	Individuálne charakteristiky (osobnosť, emócie, procesy, správanie)	Zmena sociálnych vzťahov	Klienti v psychickej nepohode a potrebujú podporu duševného rastu	psychologické metódy a terapie, psychoedukácia, psychologické intervencie
Sociálne poradenstvo	Sociálne a vzťahové aspekty života klienta	Pozitívna zmena osobnosti	Klienti, ktorí čelia sociálnym výzvam	sociologický a psychologický prístup k riešeniu sociálnych problémov
Andragogické poradenstvo	Vzdelávacie a celoživotné potreby (profesijné, kultúrno-osvetové, sociálne)	Pozitívna zmena osobnosti	Klienti, ktorí čelia profesijným výzvam	vzdelávacie a didaktické metódy na podporu dospelých v procese učenia sa a rozvoja

1.6 Typy a druhy poradenstva

Výber spôsobu, akým je poradenská činnosť poskytovaná, závisí od cieľa poradenstva, priestorových možností, vzdelania poradcu a preferencii klienta. Taktiež poradenstvo závisí aj od počtu účastníkov a od využitého komunikačného kanála (Smitková et al., 2014). Podľa počtu účastníkov v situáciách hovoríme o:

- mikrosituáciách, kam patrí individuálne poradenstvo. Tu vstupuje do interakcie profesionál s klientom. V tejto forme poradenstva sa poradca zameriava hlavne na pomoc klientovi pri sebaopoznávaní, uvedomovaní si pozície v spoločnosti, pochopení vlastnej životnej situácie a na podporu pozitívneho osobnostného, sociálneho či profesijného vývinu.
- mezosituáciách, kde patrí rodinné a párové poradenstvo. Toto poradenstvo sa sústreďuje na rodinu ako celok, ale aj na problémy jednotlivcov v rámci rodiny. Je poskytované

taktiež partnerom v predmanželskom vzťahu a v problémovom vzťahu (Smitková et al., 2014; Procházka et al., 2014).

- makrosituáciách, ktoré zahŕňajú skupinové poradenstvo. Typické sú viacnásobné vzťahové a komunikačné väzby. Komunikuje tu „každý s každým“. Najčastejšie sa pri tejto forme poradenstva sedí v kruhu. Využíva sa skupinová dynamika. Skupiny sa rozdeľujú podľa cieľa, obsahu, zloženia účastníkov a formátu. V praxi je menej používané (Koščo et al., 1987; Čerešník, 2012; Procházka et al., 2014; Němcová, & Svoboda, 2017). Niektorí autori sem radia aj hromadné poradenstvo. Toto poradenstvo charakterizujú interakčné a komunikačné väzby.

Na základe toho, akou formou s klientom komunikujeme, hovoríme o:

- telefonickej forme poradenstva, ktorá sa realizuje prostredníctvom telefonického rozhovoru. Je považovaná za najstaršiu formu dištančného poradenstva. Aj keď ide obvykle o jednorazovú pomoc, klienti ju preferujú, pretože je ľahko dostupná, poskytuje okamžitú intervenciu, anonymitu, často nonstop prevádzku. Aj poradcovia na týchto linkách sa bližšie špecifikujú na určitú cieľovú skupinu volajúcich, buď podľa veku (linky pre deti – napr. Linka Detskej Istoty – <https://ldi.sk/116-111/>; IPčko – <https://ipcko.sk>; Linka dôvery Nezábudka – <https://www.linkanezabudka.sk>; Stalo sa to – m <https://www.stalosato.sk>; Linka Detskej Dôvery – <https://www.linkadeti.sk/domov>; Viac ako Ni(c)k – <https://www.employment.gov.sk/sk/uvodna-stranka/viacakonick.html>); a iné; linky pre dospelých – napr. Liga za duševné zdravie – <https://dusevnezdravie.sk>; Krízová linka pre dospelých – <https://www.krizovalinkapomoci.sk>; Linka nádeje – <https://unlp.sk/ambulancia/linka-nadeje/>); alebo špecifického problému (problémy s drogami alebo iné závislosti, duševné ochorenia, sexuálna orientácia, napr. Národná linka pre ženy zažívajúce násilie – <https://www.zastavmenasilie.gov.sk/linka-pre-zeny/>; Otvorené srdce (pre závislých a ich rodiny) – <https://www.otvorene-srdce.sk>; a iné). Nevýhodou je neosobný kontakt a technické problémy.
- internetovej telefonickej službe cez napr. skype, s videohovorom alebo bez neho, kde v prípade videohovoru už nie je možné dodržať anonymitu (Gabura, 2005; Lovašová, 2015);
- masmediálnej forme poradenstva, kde ide o formu poradenstva realizovanú pomocou masovokomunikačných prostriedkov, ako sú noviny, časopisy, rozhlas a televízia. Ide

prevažne o informačné poradenstvo, ktoré prináša nové poznatky a pôsobí preventívne (Gabura, 2005; Lovašová, 2015).

- písomnej forme poradenstva, ktorá je realizovaná prostredníctvom listov alebo internetu. Jeho výhodou je, že poradca má možnosť porozmýšľať nad odpoveďou a jej formuláciou. Nevýhodou je, že klient má často nerealistické očakávania. V listovej forme písomného poradenstva nemá poradca dostatok informácií o danom probléme a nemá možnosť si ich ihneď doplniť. V internetovej forme písomného poradenstva môže klient využiť viacero možností komunikácie s poradcom. Internetové poradenstvo zahŕňa: emailové poradenstvo, chaty... (Gabura, 2005; Lovašová, 2015).

Poradenstvo, jeho formy a metódy sa aj naďalej vyvíjajú. Nedávna situácia, ktorá bola spojená s vypuknutím COVID-19, sa odzrkadlila aj na poskytovaní poradenských služieb. Pomáhajúci profesionáli boli nútení prejsť z face-to-face poradenstva na online poradenstvo.

1.7 Online poradenstvo

Dostupnosť a prístupnosť internetu zmenili spôsob, akým ľudia vyhľadávajú poradenskú pomoc. Komunikácia prostredníctvom internetu priniesla nové príležitosti na uľahčenie poradenstva, ktoré v tomto prípade nazývame online poradenstvo, internetové poradenstvo alebo dištančné poradenstvo. V tejto forme poradenstva ide o pomoc a podporu, ktorá sa uskutočňuje na diaľku, čo predstavuje flexibilnú, bezbariérovú a bezpečnú formu pomoci, môže poskytovať klientovi emočnú podporu, legitimizovať pocity a prežívanie klienta, poskytnúť anonymný, dôverný a bezpečný kontakt, ponúkať možnosti riešenia a overené informácie. Poradca a klient nie sú v priamej interakcii, pretože komunikujú cez internet. Poradenstvo je vedené skúsenými a kvalifikovanými odborníkmi, a hoci je realizované prostredníctvom internetu, dodržiavajú sa etické zásady poradenstva.

Už od skorých osemdesiatych rokov sa v západnej Európe, ale aj Severnej Amerike psychológovia venovali výskumu využitia internetových technológií pre vzdialené online psychologické poradenstvo, ktoré malo, a dodnes má, viacero foriem a pomenovaní (Melville et al. 2010; Young, 2005). Online poradenstvo vzniklo ako pohodlné riešenie v nepohodlných situáciách, ktorou sú aj rôzne pandemické situácie. Online poradenstvo bolo charakterizované ako poskytovanie poradenských služieb cez internet, kde poradca a klient nie sú v rovnakej fyzickej oblasti a komunikujú pomocou počítačových, sprostredkovaných, komunikačných

inovácií (Abney, & Cleborne, 2004; Baker, & Ray, 2011; Mallen et al., 2005; Richards, & Viganó, 2012). Za online poradenstvo bol uznaný sortiment spôsobov vrátane okamžitých správ, synchrónneho chatu, textových správ, videokonferencií a asynchrónneho e-mailu (Barak et al., 2009; Barnett, 2005; Dowling, & Rickwood, 2013). Uvedené formy komunikácie sú využívané najmä pri individuálnom poradenstve (Gálek, 2019). Emailové poradenstvo je podľa Vincovej (2020) dôležitou formou dištančného poradenstva. Vďaka emailovej komunikácii môžu klienti riešiť nielen aktuálne, ale aj svoje dlhodobé problémy anonymne, bezplatne a bez nutnosti časového prispôsobovania sa klienta a profesionála v prípade poskytovania služby 7/24. Podľa autorky nie je síce emailové poradenstvo najideálnejšou formou krízovej intervencie, avšak záujem oň sa zvyšuje pri rôznorodých problémoch klientov (Vincová, 2020). Do kategórie online poradenstva patria aj informačné weby s poradenským obsahom. Často obsahujú rôzne testy a aplikácie, vytvárajú rozličné podporné skupiny. Najmladšou formou online poradenstva je poradenská činnosť pomocou virtuálnej reality (Gálek, 2019).

Počiatky online poradenstva začali pojmom „dial’kové poradenstvo“. Dištančné poradenstvo existuje od začiatku modernej psychológie. Freud a Morita sa v minulosti spájali s klientmi „dial’kovo“ ohľadom vedľajších účinkov liekov a úspešnosti liečby (Barnett, 2005; France et al., 1995). Telefonické tiesňové linky sa používajú od 50. rokov 20. storočia a v súčasnosti sú využívané o. i. poradenskými službami (Allerman, 2002; Centore, & Milacci, 2008; Mohr et al., 2008; Stead et al., 2013). Online poradenstvo je aplikované v oblasti poradenských služieb od 60. rokov 20. storočia (Holmes, & Foster, 2012; Rohland, 2001).

V súčasnosti existuje pre každú komunikáciu z minulosti moderný počítačový ekvivalent: posielanie listov nahradili emaily a elektronické nástenky; synchrónne spojenia (poradca alebo psychológ vs. klient) zahŕňajú protokol Voice-over-Internet (VOIP, telefonovanie cez internet), videokonferenčné aplikácie, okamžité správy (IM) a chat, ktorý kontrastuje telefónnym náprotivkom – službou krátkych správ (SMS) (Centore, & Milacci, 2008; Kessler et al., 2009; McCrickard, & Butler, 2005). V posledných dvoch desaťročiach online poradenstvo dostalo veľa pozornosti a uznania z dôvodu rozšírenia možností poskytovania poradenských služieb (Cohen, & Kerr, 1998). Poradcovia, ktorí majú primerané technické schopnosti, môžu postupne komunikovať so svojimi klientmi prostredníctvom média online a konzultovať s ním aj jeho výsledky (Mallen, & Vogel, 2005).

V súčasnej dobe sa online poradenstvo poskytuje v rôznych oblastiach, pričom záujem o tieto služby sa postupne zvyšuje aj zo strany užívateľa.

Online poradenstvo môžeme deliť:

- podľa časového faktora v komunikácii: na báze asynchrónnej komunikácie, t. j. s časovým posunom (cez e-mail, chat, diskusné fóra), alebo na báze synchrónnej komunikácie medzi klientom a poradcom (napr. cez chat, skype, zoom, Teams a pod.),
- podľa stupňa dôvernosti: na anonymné vs. osobné,
- podľa platby (platené vs. zdarma),
- podľa počtu klientov (individuálne vs. skupinové).

Niektorí klienti využívajú online poradenstvo ako doplnok osobnej formy poradenstva, teda face-to-face formy, ale aj samostatne. V minulosti boli voči tejto forme poradenstva výhrady a len málo výskumov sa zameriavalo na skúmanie efektivity tejto formy práce s klientom (Mallen et al., 2005).

Aj na Slovensku existujú viaceré internetové poradne (Kohútová, & Madro, 2018). Fenomén online psychologického poradenstva na Slovensku a v Čechách začal v druhej polovici 90. rokov, keď došlo k zavádzaniu internetu na tomto území (Gálek, 2019). Príkladom je napr. Linka detskej istoty, ktorá poskytuje online poradenstvo od r. 2000. Najznámejšia a jedna z najčastejšie využívaných online poradní je Internetová poradňa pre mladých, IPčko.sk, ktorá je súčasťou Integrovaného záchranného systému, Asociácie liniek pomoci, Koalície pre deti Slovensko, Asociácie nízkoprahových programov pre deti a mládež a International Association for Suicide Prevention. IPčko.sk sa riadi 3 základnými princípmi poskytovania poradenstva online. Sú to:

- PRIJATIE, ktoré vyjadruje podstatnú pravdu o prijatí človeka človekom bez podmienok a výhrad.
- Druhý princíp je PROFESIONALITA, kde poradcovia v IPčku sú dobrovoľníci, absolventi alebo študenti z oblasti psychológie a sociálnej práce, pričom každý z nich musel prejsť kvalitným akreditovaným vzdelávaním garantovaným MŠVVaŠ SR s názvom „Psychologická a sociálna pomoc v krízových situáciách prostredníctvom internetu“, ako aj odbornou supervíziou.
- No a posledný princíp je PRIATELSKÝ PRÍSTUP, kde ku každému človeku prístupujú v online priestore s úctou a rešpektom.

Za prvých 6 mesiacov roku 2017 túto online poradňu vyhľadalo 4 972 mladých klientov. Klienti najčastejšie vyhľadávajú pomoc pri riešení partnerských vzťahov (1/5 stretnutí), nasledoval pocit samoty, depresie a strachu, domáceho násillia a prítomnosť sebapoškodzovania

a suicidalita v rodine (Kohútová, & Madro, 2018). V roku 2022 na linkách pomoci a v krízových službách IPčko odborní profesionáli uskutočnili 178 234 pomáhajúcich a krízových komunikácií, čo je takmer 36-krát viac ako pred piatimi rokmi. Z toho 37 620 chatov, 11 193 poradenských e-mailov, 21 001 telefonátov, 542 videoporadenstiev. V projekte Online terénnej práce na sociálnych sieťach a streamovacích platformách tím odborníkov a odborníčov intervenoval 11 825 krát.

Hanley a Reynolds (2009) na základe metaanalýzy vytvorili prehľad účinnosti jednotlivých foriem online poradenstva, ktorý uvádzame v nasledovnej tabuľke.

Tabuľka 2 *Efektivita jednotlivých foriem online poradenstva*

Forma online poradenstva	Veľkosť efektu	Počet štúdií	Počet zúčastnených klientov
Audio	0,91	1	54
Chat	0,53	9	231
Webkamera	0,31	2	208
Email	0,51	7	383
Fórum	0,34	8	523

Zdroj: Hanley a Reynolds, 2009

Ako vyplýva z tabuľky 2, najväčší efekt online poradenstva bol zistený pri audio forme, nasledoval chat a e-mail. Najmenej účinná bola intervencia so zapojením webkamery. Domnievame sa, že tento fakt bol zapríčinený tým, že v danom období, konkrétne v roku 2009, nebola takáto forma komunikácie taká rozšírená, ako je to v aktuálnom období.

Jiang a kol. (2020) poukazujú na to, že v pandemickej situácii sa zvyšuje význam online formy poskytovaného poradenstva. Z dôvodu zavádzania protipandemických opatrení spojených s COVID-19 boli služby profesionálov v rámci face-to-face formy pre klientov neprístupné. Situácia negatívne vplývala na psychické zdravie jedincov, ktorí mnohokrát potrebovali aj krízovú intervenciu pomáhajúceho profesionála. Neboli to len ľudia, ktorí v dôsledku pandémie stratili svojich blízkych, ale aj pacienti liečení na ochorenie COVID-19, zdravotnícky personál a v neposlednom rade celá široká verejnosť. Autori uvádzajú, že na základe skúseností z obdobia pandémie ochorení SARS a MERS a aktuálne už aj COVID-19 je možné očakávať zvýšené množstvo klientov s novovzniknutými duševnými poruchami v dôsledku týchto nečakaných udalostí. Často sa môže rozvinúť aj posttraumatická stresová porucha a v prípade neskorej intervencie môžu byť dôsledky pre klienta dlhodobé (Jiang et al., 2020).

Obmedzenie služieb pomáhajúcich profesionálov má negatívny vplyv aj na starších ľuďí trpiacich demenciou, ktorí sú viac zraniteľní v období pandémie nielen po fyzickej stránke. V Číne sa preto vytvorili multidisciplinárne skupiny odborníkov, ktoré poskytujú online poradenstvo osobám s demenciou a Alzheimerovou chorobou a taktiež osobám, ktoré im poskytujú starostlivosť. Prostredníctvom týchto krokov sa minimalizoval negatívny vplyv na všetkých klientov. Odborníci preto odporúčali zavádzanie online intervencií pre rôzne skupiny klientov a upozorňovali na nutnosť ochrany nielen fyzického, ale aj psychického zdravia populácie, ktorú je možné docieľiť práve touto formou poradenstva. Rovnako výhodná je aj online podpora pre iných odborníkov, čo im umožňuje znižovať úroveň stresu. Využiť by sa mali aj relaxačné a motivačné cvičenia, ktoré je možné realizovať aj pomocou novodobých technológií (Wang et al., 2020).

Čoraz väčší počet analytikov sa zhodlo na podpore životaschopnosti online poradenstva pre rôzne duševné problémy vrátane depresie, panickej poruchy, sociálnej úzkosti, posttraumatickej stresovej poruchy a porúch stravovania (Skinner, & Zack, 2004; Sloan et al., 2011; Stamm, 1998). Ďalej McKenna a Bargh (2000) a Reynolds a kol. (2006) zistili, že klienti, ktorí zažili nepokoj a sociálnu separáciu, si s väčšou pravdepodobnosťou vytvorili hlbšie vzťahy s poradcami prostredníctvom online poradenstva ako prostredníctvom osobného poradenstva. Výsledky výskumov sprehl'adňujú využívanie online poradenstva na: počítačové poradenstvo; online alebo internetové terapie; e-poradenstvo; e-terapiu; e-mailovú terapiu; internetové poradenstvo a webové poradenstvo (Allerman, 2002; Cook, & Doyle, 2002; Jones, 2013; Lau et al., 2013; McCrickard, & Butler, 2005; Pollock, 2006). Online poradenstvo možno sprostredkovať prostredníctvom rôznych odlišných médií, napr. prostredníctvom telefónu (Mallen, & Vogel, 2005; Mohr et al., 2008), nesúbežnej pošty, osobného rozhovoru alebo správ uverejňovaných na diskusnom fóre (Joinson et al., 2008; Jones, 2013), synchrónneho chatu v reálnom čase prostredníctvom webových kamerových prenosov (Bambling et al., 2008; Cook, & Doyle, 2002).

Rovnako ako všetky formy poradenstva má aj jeho online podoba svoje výhody a nevýhody. Ako sme už uviedli, k výhodám patrí jeho anonymita. Suler (2002) a Partala (2011) venovali pozornosť anonymite online poradenstva z dôvodu ochrany klienta, ktorý odhaľuje dôverné problémy. Ďalšími výhodami je však aj jeho dostupnosť a pohodlnosť aj napriek zvýšenej mobilite aktuálnej populácie. Online forma umožňuje pozeráť sa na prípad s časovým odstupom, keďže sa automaticky tvoria záznamy a umožňujú sebareflexiu nielen klientovi, ale aj profesionálovi. Online poradenstvo však znižuje aj náklady za poskytované profesionálne

služby a skracuje čas, ktorý by klienti mohli tráviť napríklad cestou a čakaním v čakárni (Gálek, 2019). Ďalej je to oslovenie populácie, ktorá nehľadá osobné poradenstvo, primeranosť a jednoduchosť vedenia záznamov (Leibert et al., 2006; McCrickard, & Butler, 2005; Rochlen et al., 2004).

Negatívom online poradenstva je strata ľudského faktora a absencia neverbálnej formy komunikácie medzi profesionálom a klientom (Gálek, 2019). Potreba neverbálnych údajov bežne získavaných zo sledovania reči tela a iných vizuálnych a verbálnych výziev meniacich dynamiku poradenstva spôsobila, že niektorí z poradcov zvažovali životaschopnosť individuálneho online poradenstva (Barak et al., 2009; Cartreine et al., 2010; Suler, 2004b). Napríklad mladí ľudia účastní vo výskume Bamblinga a jeho spolupracovníkov (2008) a Kinga a jeho tímu (2006) uviedli, že ako poradcovia mali viackrát skreslenú podstatu spätnej väzby od klientov a to najmä vinou technického zlyhania počítača a internetového pripojenia. Okrem toho Situmorang (2018) uviedol, že v prípade poradenského procesu s využitím muzikoterapie dochádzalo k oneskoreniu zvuku, čím sa stávalo poradenstvo menej efektívne. Na odbúranie problému s absenciou neverbálnej komunikácie sú v Kanade realizované výcviky pre terapeutov. Kanadskí psychológovia tak bez tohto špeciálneho výcviku nemôžu ani poskytovať a ani realizovať online poradenstvo (Kryštofová, 2021). Písomná forma online poradenstva taktiež môže byť neosobná a chladná. Časový odstup môže rovnako pôsobiť negatívne v prípade, že klient čaká na odpoveď a nevie si vysvetliť dlhšiu odmlku medzi jednotlivými odpoveďami profesionála. Profesionál a aj klient by mali mať dostatočnú úroveň počítačovej gramotnosti. Nejasné sú aj etické a právne aspekty, ako je napríklad zachovanie súkromia klienta, prepisovanie konverzácií a archivovanie emailov (Gálek, 2019). Rizikom online poradenstva je aj možnosť poskytovania služieb jednotlivcom, u ktorých by pri osobnom kontakte boli zistené kontraindikácie. Negatívom online poradenstva je tiež fakt, že klient, ktorý doteraz absolvoval len online formu, môže mať veľký problém s face-to-face formou poradenstva alebo aj samotnej terapie (Kryštofová, 2021).

Rozdielne výhody a nevýhody je možné objaviť aj pri porovnávaní synchronnej a asynchronnej formy online poradenstva. Pri synchronnej forme je výhodou pocit prítomnosti, zachovanie spontánnych reakcií a rovnako je možné interpretovať prestávky, ktoré počas komunikácie vzniknú. Nevýhodou je menší priestor na sebareflexiu, ktorá je prítomná pri asynchronnej forme. V oboch prípadoch však platí, že aj samotné písanie o svojich problémoch môže mať terapeutický efekt (Kryštofová, 2021).

1.5.1 Profesionál v online priestore

Názory psychológov, psychoterapeutov, poradcov či sociálnych pracovníkov a andragógov na online poradenstvo sa líšia. Online poradenstvo je však možné realizovať len vtedy, ak sú profesionáli ochotní ho využívať (Humer et al., 2020). Je možné, že by sa táto ochota zvýšila, keby mali poradcovia viac skúseností a znalostí o efektívnych možnostiach práce v online priestore.

Dobry poradca by mal mať určité predpoklady, ktoré sa týkajú jeho vlastností, zručností a vedomostí (Gabura, & Pružinská, 1995; Bremsová, 2018). Medzi tieto predpoklady zaradujeme:

- vzdelanie – jeho profesionálna kompetencia, ktorá okrem absolvovania 2. stupňa vysokoškolského štúdia v odbore psychológia/sociálna práca/andragogika v sebe zahŕňa aj absolvovanie výcvikových programov, kurzov, seminárov a aktualizáčnych/inovačných či špecializačných prednášok a vzdelávaní. V optimálnom prípade aj absolvovanie výcviku v niektorom poradenskom prístupe. Poradca neustále na sebe pracuje a rozširuje svoje odborné znalosti v poradenskej oblasti (Gabura, & Pružinská, 1995; Matějček, 2011; Čerešník, 2012; Bremsová, 2018).
- profesijné zručnosti – kde patria nielen jeho praktické skúsenosti, ale aj etické zásady, ako nepodplatiteľnosť (nielen finančne, ale aj slovami) a zachovanie si odstupu. Má konštruktívny prístup ku klientovi, efektívne využíva rôzne poradenské metódy a techniky (Gabura, & Pružinská, 1995; Matějček, 2011; Čerešník, 2012; Bremsová, 2018).
- osobnostné kompetencie – kde sa predpokladá sklon k extravertii (aj keď to nie je podmienkou), nízky neuroticizmus a nízky psychotocizmus. Dôležité sú aj: sociálny cit, vysoká frustračná tolerancia, sebakontrola, sebaovládanie, sebareflexia, sebaúcta a hrdosť, zdravé sebavedomie, úprimnosť voči sebe, nepresviedča slovami, ale svojimi činmi a nielen prijíma, ale aj dáva (Gabura, & Pružinská, 1995; Matějček, 2011; Čerešník, 2012; Bremsová, 2018).
- flexibilita a tolerancia k nejednoznačnosti – zahŕňa tvorivé prispôsobenie sa rôznym typom klientov a ich problémom, otvorenosť a kultúrnu a genderovú vnímavosť (Gabura, & Pružinská, 1995; Matějček, 2011; Čerešník, 2012; Bremsová, 2018).

- sociálna spôsobilosť a komunikačné zručnosti – kam patrí trpezlivosť, komunikačná primeranosť, tolerancia, empatia a ochota počúvať, akceptácia slobody klienta, autenticita, erudícia, rešpekt ku klientovi a pozitívny vzťah k ľuďom. Poradca by nemal byť ironický, vtieravý. Nezameriava sa na seba, ale usiluje sa o porozumenie druhého (Gabura, & Pružinská, 1995; Mičák, 2005; Matějček, 2011; Čerešník, 2012; Bremsová, 2018).
- schopnosť regenerácie – poradca predchádza vzniku ochorení a vyčerpanosti. Pozná svoje silné, ale aj slabé stránky a snaží sa byť nad vecou (Gabura, & Pružinská, 1995; Matějček, 2011; Čerešník, 2012).
- spolupracuje s rôznymi odborníkmi z rôznych oblastí (Matějček, 2011).

Okrem osobnostných vlastností, pre efektívnu prácu s klientom je dôležitý štýl práce poradcu, ktorý môže okrem iného súvisieť aj s preferenciou poradenského prístupu. Gabura a Pružinská (1995) vyčleňujú 2 štýly poradenskej práce a 6 typov poradcov.

a) Štýly poradenskej práce:

- *direktívny prístup* – tu preberá zodpovednosť za riešenie klientovho problému poradca,
- *nedirektívny prístup* – poradca pomáha klientovi nájsť riešenie problému a zodpovednosť za výber cesty prenecháva na neho.

b) Typy poradcov:

- *hodnotiaci typ*: poradca preferuje direktívny prístup, hodnotí, kritizuje alebo chváli klienta. Ide o nerovnovážny vzťah.
- *interpretujúci typ*: poradca interpretuje správanie klient. Jeho jazyk môže byť pre klienta nezrozumiteľný a zložitý.
- *supportívny typ*: poradca podporuje klienta, pomáha mu, necháva ho v závislosti a preberá za neho zodpovednosť. Hrozba prenosu a protiprenosu.
- *vypočujúci typ*: poradca získava informácie, aj také, ktoré s problémom nesúvisia. Klient dostáva množstvo otázok. Klient môže mať pocit zasahovania do intimity.
- *aktívny typ*: poradca tlačí na klienta, nedáva mu dostatok priestoru na premýšľanie a spracovávanie informácií. Hrozia predčasné rozhodnutia.
- *reflexívny typ*: poradca dáva klientovi najavo, že mu rozumie, klient je iniciatívny a nezávislý. Nepreberá za klienta zodpovednosť.

Výkon práce poradcu je vo veľkej miere ovplyvnený jeho osobnosťou. Osobné postoje, skúsenosti, vzťah k ľuďom všeobecne, motivácia, ako aj ďalšie aspekty jeho osobnosti sa premietajú do jeho každodennej práce. Viacerí odborníci sa zhodujú na tom, že hlavným pracovným prostriedkom pracovníkov v pomáhajúcich profesiách je ich vlastná neopakovateľná osobnosť (napr. Kopřiva, 2000; Navrátil, 2001; Mydlíková et al., 2002, a mnohí ďalší). Preto práca na osobnostnom raste je dôležitou súčasťou poradcu internetovej poradne.

Odborná starostlivosť o poradcov je rovnako dôležitou súčasťou manažmentu poradenských služieb. Poradca sa denne stretáva s problémami a potrebami iných, preto sa oblasť podpory poradcov nemôže zanedbávať. Je úlohou zariadení, aby pre svojich poradcov zabezpečili efektívny systém podpory, ktorý zahŕňa supervízie, intervízie, celoživotné vzdelávanie, ako aj potrebné priebežné hodnotenie. „Cieľom supervízie je zlepšovanie odborných kompetencií poradcov v rôznych problémových oblastiach, zdieľanie svojich skúseností a hľadanie ďalších možných riešení pre efektívnu prácu s klientom. Supervízne stretnutia sa stávajú priestorom aj pre osobnú sebareflexiu a psychohygienu a to tak vo vzťahu ku klientovi, ako aj vo vzťahu k ostatným pracovníkom a v konečnom dôsledku aj k organizácii.“ (Zlevská et al., 2015, s. 57).

Intervízia pre poradcu znamená reflexiu svojej práce s kolegami na podklade kolegiálnej pomoci a podpory „peer to peer“, pričom poradca využíva vedomosti a skúsenosti kolegov. Celoživotné vzdelávanie poradcu vedie k udržaniu vlastných vedomostí, zručností a schopností s cieľom rásť a rozvíjať sa. Ako ďalej vysvetľuje Zlevská a jej kolektív (2015), dôležitým aspektom poradcu je jeho psychohygienu s cieľom zachovania a udržania si vlastného psychického zdravia v náročnej profesii pomáhajúceho. Pre každého poradcu je dôležité poznať svoje vlastné spôsoby reagovania na stres a tak sa vystríhať hromadeniu vnútorného napätia. Pokiaľ poradca príznaky stresu príliš dlho prehliada, hrozí nebezpečenstvo, že ho zaplavia a ocitne sa v situácii často označovanej ako „syndróm vyhorenia“. Z tohto dôvodu je dôležité, aby poradca venoval pozornosť vlastnému systému podpory a zároveň aktívne reagoval na stresory v osobnom i profesionálnom živote.

1.5.2 Klient v online priestore

Jedným z hlavných rozdielov medzi face-to-face a online prostredím na strane klienta je práve prítomnosť *disinhibičného efektu* v online prostredí. Ide o fenomén, ktorý opisuje tendenciu ľudí v online priestore správať sa inak ako pri osobnom face-to-face kontakte. Suler (2004a) opísal šesť faktorov online priestoru, ktoré sa vzájomne spolupodieľajú na vzniku disinhibície, čím vytvárajú komplexnejší a intenzívnejší účinok.

Podrobná charakteristika špecifik disinhibičného efektu vytvára taktiež priestor na komparáciu poradenstva face-to-face a v online priestore.

Faktory disinhibičného efektu:

1. Disociatívna anonymita

Na internete nie je jednoduché zistiť, kto sú ľudia, s ktorými komunikujete/si píšete/chatujete a pod. Používateľské mená či e-mailové adresy môžu byť viditeľné, ale tieto informácie môžu byť klamlivé, neúplné, ako aj nemusia o danej osobe nič prezradiť. Ľudia môžu skryť časť alebo aj celú svoju identitu v online priestore, stávajú sa anonymní. Táto anonymita je podľa Sulera (2004a) jedným z hlavných faktorov, ktorý determinuje disinhibičný efekt. Ak majú ľudia možnosť oddeliť svoje prežívanie a správanie online od svojho osobného životného štýlu a identity, cítia sa menej zraniteľní pri sebaodhaľovaní a konaní. Online ja sa stáva oddeleným ja. Javí sa, že superego či iné morálne kognitívne procesy sú dočasne odstavené od online ja psychiky, dokonca môžu tvrdiť, že toto online správanie „vôbec nie som ja“.

2. Neviditeľnosť

V mnohých online prostrediach sa ľudia navzájom nevidia a táto neviditeľnosť im dáva odvahu vstupovať na miesta a robiť veci, ktoré by inak nerobili. Aj keď sa schopnosť byť skrytý prekrýva s faktorom anonymity. Komunikácia cez e-mail, chat či blogy umožňuje ľuďom dozvedieť sa viac o svojej identite i živote navzájom. Stále sa však nevidia ani nepočujú, stále nevedia, či tá identita je reálna alebo fiktívna. Možnosť byť fyzicky neviditeľný spôsobuje to, že ľudia sa nemusia starať o to, ako vyzerajú alebo znejú, keď píšú správu, nemusia sa starať o to, ako ostatní vyzerajú alebo znejú v reakcii na to, čo hovoria. Vidieť akýkoľvek prejav nesúhlasu alebo ľahostajnosti brzdí to, čo sú ľudia ochotní vyjadriť.

3. Asynchronicita

V elektronickej forme komunikácie môžu byť ľudia v priamom kontakte aj v reálnom čase, no komunikácia online zväčša prebieha asynchrónne. Ľudia spolu nekomunikujú v reálnom čase. Môže trvať niekoľko minút, hodín, dní alebo dokonca mesiacov, kým si ľudia navzájom

odpovedia. V osobnom kontakte prichádza v rámci komunikácie okamžitá spätná väzba, zatiaľ čo v online prostredí je možné vyhnúť sa tejto spätnej väzbe na nejaký čas alebo úplne.

4. *Solipsistická introjekcia*

Chýbajúce signály tvárou v tvár v kombinácii s textovou komunikáciou menia hranice seba samého. Ľudia majú pocit, že ich myseľ splynula s myslou online spoločníka. Čítanie správy inej osoby môže byť prežívané ako hlas v hlave, akoby psychická prítomnosť a vplyv tejto osoby boli asimilované alebo vnesené do psychiky človeka. Samozrejme, človek nemusí vedieť, ako v skutočnosti znie hlas druhého človeka alebo ani to ako človek na druhej strane v online prostredí vyzerá. V skutočnosti, či už vedome, alebo nevedome, si človek priraduje vizuálny obraz tomu, ako si myslí, že daná osoba vyzerá a ako sa správa. Podľa Sulera (2004a) sa online spoločník stáva postavou v intrapsychickom svete človeka. Táto postava je formovaná tým, ako sa osoba skutočne prezentuje v online prostredí, ale aj vnútorným systémom osobných očakávaní, želaní a potrieb. Utváranie tejto predstavy podporuje aj to, keď existujú podobnosti medzi online spoločníkom a významnými osobami v živote klienta a keď si doplníme nejednoznačnosti z online prostredia predstavami z minulých vzťahov alebo z románov a filmov. Keď sa introjektovaná postava stáva subjektívne skutočnejšou, klient začína prežívať daný vzťah vo svojej mysli, v predstavivosti, vo svojom intrapsychickom svete. Prežívanie tohto vzťahu podporuje disinhibíciu, pretože vzťah či rozprávanie sa so sebou samým je bezpečnejší ako nadväzovanie vzťahov s inými ľuďmi.

5. *Disociatívna predstavivosť*

Ak spojíme možnosť ľahko uniknúť alebo sa odosobniť od toho, čo sa deje v realite, s tým, že unikneme do prostredia online, kde si vytvárame imaginárnu realitu, tento fenomón znásobuje disinhibíciu. Vedome alebo nevedome môžu mať klienti pocit, že imaginárne postavy, ktoré si vytvorili, existujú v inom priestore, že ich online osobnosť spolu s ostatnými online osobami žije vo vymyslenej dimenzii, oddelenej od požiadaviek a povinností sveta. Oddelujú online fikciu od reality. Hoci anonymita zosilňuje účinok disociatívnej predstavivosti, disociatívna predstavivosť a disociatívna anonymita sa zvyčajne líšia v komplexnosti disociovaného ja. Pod vplyvom anonymity sa osoba môže pokúšať o neviditeľnú identitu, čo vedie k redukcii alebo zjednodušeniu sebavyjadrenia. V disociatívnej predstavivosti sa teda môže vyjadrené ale odštiepené ja vyvíjať značne nekomplexne.

6. *Minimalizácia statusu a authority*

Online priestor znižuje vplyv statusu či authority.

Pri poskytovaní poradenstva v online priestore či vo face-to-face prostredí je mnoho rozdielnych faktorov, ktoré vplyvajú na profesionálov, ktorí ho poskytujú, ale determinujú aj samotný poradenský vzťah.

1.5.3 Vzťah klienta a profesionála v online priestore

Pri online poradenstve sa profesionál zameriava na rozvoj osobnostného rastu a zrelosti klienta, pričom cieľom je, aby sa klient vedel efektívnejšie orientovať v prostredí a bol schopný vyrovnávať sa so životom. Poradenstvo je v podstate vzdelávanie, výchova a redukovanie emočného napätia klienta. Rovnako pomáha klientovi riešiť jeho problémy. Prostredníctvom poradenstva dochádza k odstráneniu pochybností klienta, pomáha mu riešiť problémy a konflikty. Ideálna je však situácia, keď má klient ešte schopnosť zvládnuť situáciu samostatne a je následne schopný prijať zodpovednosť za svoje konanie. Pomocou internetu však nie je možné realizovať psychoterapie, ktoré sú určené pre klientov, u ktorých nie je pozorovaná schopnosť regulovať vlastný život a potrebujú odbornú pomoc (Gálek, 2019).

Schmidt a kol. (2015) sledovali charakter užívateľov psychologického online poradenstva, ktoré poskytuje Univerzitná nemocnica v Zürichu od roku 1999. Výskum realizovali v rokoch 2008 – 2010 a 209 otázok bolo zameraných na psychické problémy, ktorými užívatelia trpeli. Autori zistili, že 45,9% užívateľov boli ženy a 46,9% muži. Zvyšné percento užívateľov neuviedlo svoje pohlavie. Priemerný vek bol 37,4 roka. Najviac užívateľov, konkrétne 34,6% sa informovalo na hypochondrické poruchy, 17,9% na poruchy správania a 15,4% na poruchy nálad. Užívatelia najčastejšie vyhľadávali online poradenstvo z dôvodu, že chceli poznať názor ďalšieho odborníka na riešený problém. Psychológovia a psychiatri poskytli užívateľom podrobné informácie pri všetkých otázkach, avšak v 70,8% prípadov odporučili konzultáciu s lekárom. Podľa autorov psychologická online konzultácia môže osloviť duševne chorých jedincov, ktorí doposiaľ nevyhľadali odbornú pomoc (Schmidt et al., 2015).

Online poradenstvo a služby profesionála využívajú všetky vekové kategórie. V poslednom období rastie záujem o psychologické poradenstvo a služby psychológov aj zo strany adolescentov a mladých dospelých v kritických obdobiach. Napríklad v roku 2013 vyhľadalo v Austrálii face-to-face poradenstvo 30 839 mladých ľudí a online poradenstvo využilo 7 155 adolescentov a mladých dospelých. Pri face-to-face a online poradenstve bol

zistený rozdiel v motivácii vyhľadania pomoci. Primárny vplyv na vyhľadanie online služieb psychológa bola vnútorná motivácia a pri face-to-face bol dominantný vplyv rodiny. Vplyv priateľov bol nízky v oboch prípadoch (Rockwood et al., 2015).

Foody a kol. (2015) vidia možnosť využitia online psychologického poradenstva aj u obetí šikany a kyberšikany, keďže obeť aj agresori využívajú internet ako mechanizmus zvládania. Prostredníctvom internetu sa snažia vyhýbať pocitom núdze a z dôvodu často prítomnej sociálnej izolácie je pre nich ideálna možnosť vyhľadať pomoc na internete. Podľa autorov môže online intervencia pomôcť obetiam vyrovnáť sa so psychickou traumou z kyberšikany. Prostredníctvom rôznych online psychologických poradní sa obeť môžu naučiť efektívne sa vyrovnáť s úzkosťou a depresiou, znižovať frekvenciu a intenzitu nežiaducich prejavov správania sa, ako je napríklad záškoláctvo. Rovnako sa u nich rozvíja schopnosť rozpoznáť iracionálne myšlienky, spochybniť ich a nahradiť ich racionálnymi (Foody et al., 2015).

Online poradenstvo však prináša benefity aj profesionálnemu poradcovi. Online poradenstvo mu umožňuje rozvíjať jeho zručnosti a vedomosti, zvyšuje možnosť získania novej klientely, umožňuje zvyšovať povedomie klientov o rôznych možnostiach poradenstva a jeho uplatnenia pri zlepšení kvality života. Poradca môže pomocou online poradenstva pomôcť klientom zorientovať sa v problematike daného zamerania a nasmeruje ho k vyhľadávaniu relevantných informácií z overených zdrojov, ktoré sa zaoberajú problémom klienta (Mallen et al., 2005).

Pietrabissa a kol. (2015) skúmali dôvody, prečo sa jednotlivci rozhodli vyhľadať online psychologickú konzultáciu na miesto face-to-face formy. Sledované bolo 30-minútové online poradenstvo prostredníctvom sociálnej siete Facebook. Výskumný súbor bol tvorený 284 respondentmi, ktorí sa zúčastnili krátkej psychologickú konzultácie na tejto sociálnej sieti. 259 klientov vyplnilo dotazník, ktorý bol vytvorený pre potreby výskumu. Následne vyplňali ďalšie dva dotazníky, pričom jeden bol vyplňaný po konzultácii a druhý po jednom mesiaci od konzultácie. Autori zistili, že primárnym dôvodom využitia možnosti tejto formy konzultácie bola potreba okamžitej psychologickú podpory a rovnako pohodlnosť tejto služby. Takmer polovica respondentov už v minulosti minimálne raz vyhľadala pomoc psychológa face-to-face formou. Najčastejšie mali respondenti problém s depresiou. Po mesiaci od absolvovania online poradenstva väčšina účastníkov uviedla, že vyhľadali aj face-to-face formu, ktorú potom dlhodobo uprednostňovali (Pietrabissa et al., 2015).

Podľa prieskumov vidia klienti výhodu online psychologického poradenstva v tom, že nemusia nikomu povedať o tom, že tieto služby využili (67%), že nemusia uvádzať meno (63%)

a že sa môžu prirodzene prejavovať (59%). Benefitom online poradenstva je jeho anonymita a pocit bezpečia, čím sa znižuje riziko stigmatizácie alebo hanby. U mladých klientov je jednoduchšie vybudovať dôveru pomocou online priestoru ako pri face-to-face najmä na začiatku rozhovoru. Rovnako sa klienti častejšie a ochotnejšie rozprávajú o citlivých témach. Online forma je u niektorých prvým krokom pri vyhľadávaní pomoci, pričom sa pomáha klientovi zorientovať v možnostiach pomoci a rovnako sa u neho rozvíja odvaha nájsť odborníka vo svojom okolí (Kohútová, & Madro, 2018).

Räsänen a kol. (2016) sledovali efektívnosť online psychologického poradenstva, ktoré bolo určené pre vysokoškolských študentov. Táto cieľová vzorka bola zvolená z dôvodu, že študenti pomerne často trpia stresom, úzkosťou a depresiou. Autori sa domnievali, že online psychologické poradenstvo môže byť efektívnou a praktickou alternatívou, ktorá uspokojí potreby univerzitnej populácie. Výskumu sa zúčastnilo 68 študentov, z ktorých 85% boli ženy. Vek respondentov sa pohyboval v rozmedzí 19 až 32 rokov. Náhodne vytvorili dve skupiny, kontrolnú a výskumnú. Výskumnej skupine bol poskytnutý 7-týždňový program, ktorý spočíval v dvoch osobných stretnutiach a následne absolvovali online cvičenia na webových stránkach. Po vypracovaní aktivít dostávali týždenne spätnú väzbu v písomnej forme od vyškolených psychológov. Študenti z výskumnej skupiny boli následne sledovaní 12 mesiacov. Po vykonaní meraní bol tento program ponúknutý aj jedincom z kontrolnej vzorky. Autori zistili, že vo výskumnej skupine bola výrazne vyššia miera wellbeingu (rozdiel medzi skupinami $d=0,46$), rovnako ako pri spokojnosti so životom ($d=0,64$) a všímavosti ($d=0,49$). Výskumná skupina mala aj nižšiu úroveň stresu ($d=0,54$) a u respondentov z tejto skupiny sa taktiež objavovalo menej symptómov depresie ($d=0,69$). Tieto uvedené rozdiely boli pozorované počas celého 12-mesačného obdobia po absolvovaní online psychologického poradenstva. Autori tak vyzdvihujú efektívnosť online poradenstva u študentov vysokých škôl (Räsänen et al., 2016).

Podľa Spijkermana a Bohlmeijera (2016) sa rozširuje ponuka online intervencií založených na všímavosti (*online mindfulness-based intervention*, MBI). Autori realizovali metaanalýzu, ktorej cieľom bolo zhodnotiť účinky online MBI na duševné zdravie účastníkov. Analyzovali 15 randomizovaných kontrolných štúdií. Hodnotili účinok medzi jednotlivými skupinami, pričom porovnávali stav pred intervenciou a po nej. Zistili, že online MBI mali štatisticky významný vplyv na depresiu, úzkosť, pohodu a všímavosť. Intervencie mali však najväčší efekt na zmiernenie stresu. Riadené online MBI mali väčší efekt na zníženie stresu a zvýšenie všímavosti ako neriadené stretnutia. Zmiernenie stresu sa zvyšovalo počtom realizovaných stretnutí (Spijkerman, & Bohlmeijer, 2016).

Domhardt a kol. (2018) skúmali účinnosť jednotlivých terapeutických metód, ktoré je možné použiť pri online poradenstve na úzkostlivosť. Štúdia bola realizovaná pomocou metaanalýzy. Na základe analýzy zistili, že riadené online intervencie mali vyšší efekt na symptómy klientov ako neriadené formy a rovnako mali vplyv aj na adherenciu. Vzhľadom na malé množstvo štúdií, ktoré sa zameriavali na hodnotenie vplyvu jednotlivých foriem terapií, nebolo možné vyhodnotiť, aký prístup pri online poradenstve a terapii je najvhodnejší na minimalizovanie úzkosti (Domhardt et al., 2018).

1.8 Problémy prechodu z face-to-face poradenstva na online poradenstvo

V roku 2019 vo svete a od začiatku roku 2020 v česko-slovenskom priestore bolo nevyhnutné uprednostniť poskytovanie poradenstva cez moderné technológie, aby sa umožnilo pokračovanie v poskytovaní dôležitých služieb a podpory v bezpečnom a dostupnom prostredí. Presun poradenstva do online priestoru v čase COVID-19 bol motivovaný niekoľkými dôležitými argumentami, a to zabezpečiť bezpečnosť a ochranu zdravia pre vysoké riziko šírenia vírusu COVID-19, ako aj celosvetovým nariadením obmedziť (až izolovať) sociálny kontakt. Na druhej strane bolo potrebné zachovať kontinuitu pri poskytovaní služieb a začala sa využívať dostupnosť a flexibilita moderných technologických služieb.

Vzhľadom na to, že celý svet nebol pripravený na rýchly prechod k poskytovaniu (aj) služieb v online prostredí, začali vznikať viaceré štúdie, ktoré mapovali a analyzovali vplyvy tejto rýchlej zmeny aj v oblasti poskytovania poradenstva. Békés a kol. (2021) vo svojej longitudinálnej štúdií (N=1257) identifikovali rôzne typy problémov prechodu z face-to-face poradenstva na online poradenstvo. Psychológovia uvádzali, že pri prechode na online poradenstvo mali obavy o emocionálne spojenie (pocit spojenia s klientmi, čítanie emócií, vyjadrenie alebo pocit empatie), rozptýlenie počas sedenia (psychológ alebo pacient), súkromie pacientov (súkromný priestor, dôvernosť) a hranice psychológa (profesionálny priestor, nastavenie hraníc). Po 3 mesiacoch sa vnímané výzvy s tromi doménami – emocionálne spojenie, súkromie pacientov a hranice terapeutov – výrazne znížili, zatiaľ čo výzvy vo štvrtej doméne – rozptýlenie – sa zvýšili. Plock a Bager-Charleson (2020) vo svojom prieskume (N=335) identifikovali tieto nevýhody online poradenstva: znížené interpersonálne podnety, pocity izolácie a únavy. Väčšina poradcov sa domnievala, že práca na diaľku bola efektívna a že klientom tento proces vyhovoval. Dve tretiny psychológov uviedli, že práca na diaľku sa teraz pre nich stane hlavnou náplňou práce. Messina a Loffler-Stastka (2021) (N=29) a Barker

a Barker (2020) (N=114) identifikovali aj chýbajúce skúsenosti s online poradenstvom (týkali sa efektívnosti pri zapájaní klientov do poradenského procesu), možnosť ovplyvniť účinnosť poradenstva (podľa štúdie, účinnosť poradenstva ovplyvňuje hlavne výkon psychológa) a zaangažovanosť klienta alebo poradcu. Poradcovia majú pocit, že nepraktizujú poradenstvo najlepšie, ako vedia. Machluf a kol. (2021) sa zamerali na párových poradcov (N=166). Výsledky naznačujú, že poradcovia mali pred pandémiou COVID-19 obmedzené skúsenosti s používaním online poradenstva. Následným prieskumom, po uvoľnení opatrení (N=60), zistili, že online párové poradenstvo bolo do istej miery úspešné a ich skúsenosť s poskytovaním online poradenstva mala celkovo pozitívny vplyv na ich predošlé postoje. Za negatíva online poradenstva uviedli menšie využívanie online párového poradenstva zo strany klientov, ako aj ich nižšiu ochotu pokračovať v online poradenstve po skončení pandémie. Vo viacerých štúdiách bolo preukázané (Feijt et al., 2020; McBeath et al., 2020; Messin, & Löffler-Stastka, 2021; Barker, & Barker, 2020), že medzi najväčšie limity online poradenstva poradcovia zaradovali technické problémy a ťažkosti s nadviazaním vzťahu s klientmi.

Psychoterapeuti z Rakúskeho združenia pre skupinovú terapiu a skupinovú dynamiku (ÖAGG) zrealizovali online prieskum zameraný na skúsenosti s prechodom na online poradenstvo. Napriek mnohým výzvam a obavám preukázali, že psychológovia sú schopní časom sa prispôbiť a zlepšiť svoje zručnosti v poskytovaní poradenstva na diaľku. Online poradenstvo môže byť dôveryhodnou alternatívou k face-to-face poradenstvu, ktorú si v zásade osvojí a implementuje väčšina psychológov bez ohľadu na ich zameranie (Stefan et al., 2021).

Békés a jeho tím (2020) vo svojom prieskume (N=145) uviedli, že psychológovia sa cítia rovnako sebavedomí a kompetentní pri poskytovaní online stretnutí ako pri poskytovaní face-to-face poradenstva. Navyše, napriek technickým a vzťahovým výzvam, zostali na svojich online stretnutiach rovnako profesionálni, emocionálne prepojení a autentickí, ako boli na osobných stretnutiach. Tieto skúsenosti počas pandémie viedli k vytvoreniu pozitívnejších názorov na online poradenstvo ako predtým, ale väčšina z nich stále považuje online terapiu za menej účinnú ako osobné stretnutia.

Messina a Löffler-Stastka (2021) na základe výsledkov svojej štúdie uvádzajú, že existujú rozdiely v online a face-to-face poradenstve. Tieto rozdiely sa prejavujú v negatívnom vnímaní poradenských zručností zo strany psychológa v online poradenstve. Ich výsledky spochybňujú účinnosť online poradenstva v porovnaní s face-to-face poradenstvom. Na druhej strane, štúdie autorov Cohena a Kerra (1999) a Daya a Schneidera (2002) nezaznamenali v online poradenstve a face-to-face poradenstve rozdiely z hľadiska jeho účinnosti.

1.9 Špecifiká online poradenstva a face-to-face poradenstva

Ako sme už uviedli, v súčasnosti neexistujú jednoznačné, empiricky overené, závery, ktoré by poukázali na významné rozdiely pri poskytovaní poradenských služieb v online priestore a pri poskytovaní služieb osobne, face-to-face, t. j. tvárou v tvár.

Online poradenstvo sa javí ako poradenstvo prvého kontaktu, na ktorý sú poradcovia špeciálne vyškolení. Niektoré formy online poradenstva zahŕňajú textové správy, e-maily, chaty, telefónne hovory a video služby. Pre niektorých ľudí je to jediný spôsob, ako môžu získať pomoc od profesionála. Väčšina online poradcov je, samozrejme, schopná poskytovať poradenstvo aj face-to-face. Profesionáli však reflektujú požiadavky, trendy a dopyt súčasnej doby a uvedomujú si potrebu vedieť poskytovať podobné služby aj v online priestore (Procházka et al., 2014; Zlevská et al., 2015; Grohol, 2016; Shahak, 2017; Berger, 2014; Irvine et al., 2020; McGee, 2022; Ainsworth, 2022).

Klienti a poradcovia sa nemusia stretávať vo fyzickom priestore, čím sa následne zníži požiadavka na cestovanie, starosti súvisiace so schôdzkami a režijné náklady (Abney, & Cleborne, 2004; Cartreine et al., 2010; Green-Hamann et al., 2011). Klienti môžu hľadať služby umožňujúce anonymitu, bezpečnosť a súkromie, čím sa zlepši každá potenciálna negatívna paradigma súvisiaca s návštevou poradcu (Barak et al., 2009; Cartreine et al., 2010; McAdams, & Wyatt, 2010). Anonymita a viac času na sledovanie reakcií boli pre Kinga a jeho tím (2006) v procese poradenstva zásadné. Výhodou online poradenstva je menšie riziko zaujatosti, pretože vek, pohlavie, rasa či etnický pôvod a sociálno-ekonomický status je často ťažšie možné odhaliť či vnímať v online prostredí (Barak et al., 2009; Miller, & Gergen, 1998). Zároveň je tu oveľa viac možností ako možno pracovať s ľuďmi, pomáhať im pri riešení problému, napriek geografickej vzdialenosti (Green-Hamann et al., 2011; Holmes, & Foster, 2012). Na druhej strane sa klienti počas online poradenstva cítia uvoľnenejší, keď majú pocit, že sa nachádzajú v bezpečnom, neposudzujúcom prostredí, a zvyčajne sa pred poradcom viac otvoria a odhalia problémy skôr, ako by sa to dialo pri face-to-face poradenstve (King et al., 2006; Goss, & Anthony, 2004; Reynolds et al., 2006; Suler, 2004b). Priestor na odhalenie osobných problémov sa znásobuje v prostredí, v ktorom klient nie je fyzicky videný a nemusí prezradiť a odhaliť svoju osobnosť (Cartreine et al., 2010). Odhalenie môže byť postupné, avšak vždy realizované so súhlasom klienta (Joinson et al., 2008; Jones, 2013). Textová komunikácia vytvára kompaktný záznam, ktorý môže byť prospešný pre poradcov a klientov (Kessler et al., 2009). Goss a Anthony (2004) zistili, že poradcovia a klienti mali lepšiu kontrolu nad stretnutím, pretože sú schopní ukončiť stretnutie, odhlásiť sa alebo vzdialiť sa od kamery podľa

svojich potrieb. V skutočnosti mnoho poradcov a klientov uvádza ako jeden z dôvodov, prečo sa zúčastňujú online poradenstva, možnosť ovládať práve prostredie, v ktorom sa nachádzajú (Leibert et al., 2006; Partala, 2011).

Naša pozornosť sa sústreďuje na špecifikovanie práve rozdielov medzi týmito dvomi typmi poradenstva. Rôzne formy poradenstva majú svoje výhody aj nevýhody pri poskytovaní podpory, pomoci či usmernenia klientovi v jeho životných výzvach. Face-to-face poradenstvo, osobné poradenstvo, tradičné poradenstvo alebo poradenstvo tvárou v tvár je poradenstvo, kde sa poradca a klient stretávajú v rovnakej miestnosti v rovnakom čase v off-line situácii. Sú teda v priamej interakcii (Griffiths, 2010; Zlevská et al., 2015). Na druhej strane pohodlné pripojenie k poradenstvu z domu poskytuje prístup pre mnohých s obmedzenými možnosťami. Avšak, neutrálny priestor poradcovej kancelárie klienta odvádza od každodenného života a ponúka sústredenejšie prostredie (Person, 2020; McGee, 2022).

Irvine a kolektív (2020) sa vo svojej prehľadovej štúdií systematicky analyzovali 15 štúdií a ich závery o výhodách a nevýhodách online poradenstva vo vzťahu k face-to-face poradenstvu. Kľúčovými sa stali rozdiely v: anonymite, empatii, pozornosti, vo vytvorení si vzťahu medzi klientom a poradcom a v dĺžke trvania sedenia. Na základe komplexných analýz dospeli k záveru, že neexistuje žiaden relevantný dôkaz, ktorý by potvrdil signifikantný rozdiel medzi online poradenstvom a face-to-face poradenstvom. Naopak, McGee (2022) a Markowitz a jeho tím (2020) určité rozdiely zachytili. Aj keď klientovi face-to-face poradenstvo vyhovuje, prináša určité nevýhody, ako sú dochádzanie do kancelárie poradcu, nutnosť disponovať flexibilným pracovným časom. Ďalší rozdiel je v tom, že klient už nie je v miestnosti, ale na obrazovke. Namiesto toho, aby sa dve ľudské bytosti naplno zapájali do spoločnej interakcie, stretnú sa na obrazovke počítača iba s obrazom toho druhého (alebo hlasom bez tela), pričom absentuje celkový pohľad na osobu, čo znemožňuje hodnotenie neverbálneho správania. Zvyčajnou požiadavkou v online poradenstve je, aby si klient našiel súkromný, tichý priestor, kde je nepravdepodobné, že ho niekto bude počuť alebo vyrušovať, ale to nie je vždy možné. Často je počas sedenia klient, ale aj poradca obklopený viacerými rušivými podnetmi a vplyvmi. Na obrazovke sa môžu objavovať iní ľudia alebo domáce zvieratá. Na druhej strane, to umožňuje poradcovi nahliadnuť do domácnosti a súkromného života klienta. Taktiež, vonkajšie zvuky odvádzajú pozornosť. Aj samotné počítače majú rušivý vplyv. Napríklad zvýšená hlasitosť počítača, časté pípanie prichádzajúcich e-mailov alebo iných hlásení sa vyskytuje na oboch stranách. Klienti skenujú obrazovku, akoby čítali text, nezameriavajú sa na nadviazanie očného kontaktu. Samotný očný kontakt je zložitý, ak klient sleduje šošovku

počítačovej kamery a vytvára virtuálny očný kontakt, nemusí sa však pozerat' na tvár poradcu, a naopak. Pohľad klienta tak môže byť zavádzajúci. Blízkosť klávesnice zvyšuje pokušenie kontrolovať ostatné internetové platformy (napr. e-mail, sociálne siete a pod.). Oddialenie sa od kamery umožňuje čistejšie zaostrenie na klienta. Na druhej strane, príliš veľká vzdialenosť od mikrofónu môže poškodiť kvalitu zvuku, ako aj samotné slúchadlá môžu pôsobiť rušivo.

Vzhľadom na prezentovanie mnohých rozdielov medzi online poradenstvom a face-to-face poradenstvom, rozhodli sme sa rozdiely kategorizovať na základe kľúčových kategórií, kde pri každej forme poradenstva uvádzame jeho výhody aj nevýhody. Uvedené kategórie uvádzame v tabuľke 3, kde špecifikácie vychádzali z mnohých teoretických, meta-analytických i vedecko-výskumných štúdií (napr. Abbott, 2016; Berger, 2014; Chester, & Glass, 2006; Cook, & Doyle, 2002; Grohol, 2016; Gróf, 2006; Hub, 2021; Mallen et al., 2005; Markowitz et al., 2020; McGee, 2022; Person, 2020; Šmahaj et al., 2014; Špatenková et al., 2004; a i.).

Tabuľka 3 *Rozdiely v jednotlivých kategóriách medzi face-to-face poradenstvom a online poradenstvom*

Face-to-face poradenstvo		Online poradenstvo	
Klienti			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
preferencia osobného rozhovoru	potreba dostaviť sa, otvoriť sa a komunikovať	preferencia počítačov alebo inej technológie	navigácia v online priestore môže zvyšovať úroveň úzkosti
		online priestor – najsilnejší a najvplyvnejší faktor na výber	vznik závislosti od online prostredia
			klienti sú zväčša veľmi emočne vypätí a úzkostní
		vedieť odhadnúť signály v online komunikácii	príliš rýchla a intenzívna komunikácia – znakom paniky je nesúvislá, nezrozumiteľná komunikácia s preklepmi – kríza, suicidálne ohrozenie

Anonymita klienta			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
prvý kontakt: základné informácie o klientovi, viacej informácií o veku, sociálnom postavení, kultúrnom zázemí, osobnosti	cesta do poradne	kontrolovaná anonymita klientom	anonymita na oboch stranách
	videný inými v čakárni alebo na parkovisku	možnosť ignorovať poradcu	nevhodné pre závažnejšie formy duševných chorôb (psychózy)
		predchádza pocitu trápnosti, odsúdenia či zosmiešnenia	úroveň zabezpečenia, ochrana osobných údajov pred únikom tretím stranám
		otvorenejší a úprimnejší	málo informácií
		nové reakcie a typy správania sa	nevieme poskytnúť včasnú intervenciu
Poradca			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
osobný vzťah	osobná zaujatosť	anonymita – ochrana poradcu	anonymita – vyššia direktívnosť poradcu
		výber – predstava klienta o poradcovi podľa vlastných potrieb	zvýšená psychická záťaž, problém s ukončením sedenia
			nedostatočná diagnostika
Odbornosť poradcu			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
profesionál, špecialista	nevhodná špecializácia	dostupnosť ktoréhokoľvek poradcu	vysoká odbornosť, zrelosť v etike vzťahu
jasne definované odborné požiadavky na poradcu	nedostatočná špecializácia	rýchlosť a široká dostupnosť rôznych postrehov, názorov	ochrana súkromia overovanie kompetencií, licenčné dekréty sa líšia v štátoch a krajinách
vzdelávací proces, špecializácia, supervízia	dlhodobá príprava	dostupnosť špecializácií, jazykov, odbornosti, pohlavia...	riziko zneužitia, neregulovaná kontrola, reklamácia pri neetickom alebo nesprávnom konaní
plná kapacita – 20 až 25 klientov za týždeň			neexistuje presný údaj o počte klientov, ktorým sa poskytne pomoc (nonstop linky pomoci)

Interakcia a komunikácia			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
priama a fyzická		otvorená, rôzne formy (videohovor, chat, sms, e-mail)	obmedzená
dominuje verbálna komunikácia	zvýšená kontrola prejavov	aktívna komunikácia – opisovanie	nemožnosť pozorovať prejavy neverbálnej komunikácie priamo
jasná neverbálna komunikácia, veľké množstvo informácií	obavy z osobnej návštevy v poradenských priestoroch, obavy o dôvernosť	vizualizácie a riadená komunikácia	zameranie na paraverbálne signály
očný kontakt, fyzická interakcia	stigmatizácia	dominuje aktívne počúvanie	dezinterpretácie, nedostatočné pochopenie, neporozumenia
neverbálne podnety podporujú verbálnu komunikáciu a porozumenie	kultúra kontaktu: určitá úroveň správania a úpravy zovňajšku na oboch stranách	jasné vyjadrenie a pomenovanie emócií	osobné spojenie a pocit prejavenej empatie
využitie rôznych pomôcok, cvičení		znižuje úzkosť	kolísavá kvalita procesu
		stručnosť, vecnosť, faktickosť, zameranie na obsah	
		rýchlejší pokrok cez intenzívny kontakt	
Prostredie			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
neutrálnosť priestoru	nový priestor	priestorová flexibilita	technické limity, spoľahlivosť pripojenia, dáta, výpadky elektriny, vybitie batérie
ochrana a bezpečie klienta		pohodlie svojho domova	dôveryhodnosť elektronických zariadení
		kedykoľvek prerušiť/obnoviť spojenie	nemožnosť zabezpečiť ochranu zdravia a bezpečia klienta
		pocit slobody a kontroly	zdroj stresu pre poradcu, ak nevieme, čo sa s klientom stalo
		odľahlý priestor	riziko suicidálnych tendencií
	hluk z vonku, zvuky z okolia alebo nepríjemné teplotné podmienky		problémy so zvukom alebo obrazom

Vyhľadanie a nadviazanie kontaktu, dostupnosť			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
	objednať sa a rezervovať si termín	rýchlosť, dostupnosť a jednoduchosť pre klientov s rôznymi výzvami (rôzne poruchy, sociálne požiadavky, telesné, geografické limity, imobilita)	
	poradovník, dlhé čakacie doby na termín	bez výmenných lístkov všeobecných lekárov	
		rýchle nadviazanie kontaktu cez prvú otázku	
	ťažkosti nájsť skúseného poradcu, v prípade špecifik a jedinečných potrieb klienta	žiadna logistická záťaž	
		konzistentnosť a častosť kontaktu	
Finančné náklady			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
	finančná náročnosť	zadarmo, dobrovoľnícke združenia, osvetové linky, na náklady poradcu	poisťovne nechcú preplácať
Časový stres			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
prerušenie stretnutia je skôr zriedkavé	potreba viac času na nadviazanie kontaktu s klientom	rýchlejšie, jednoduššie a flexibilnejšie plánovanie	nutnosť rýchlo nadviazať kontakt, inak hrozí strata dôvery, klient kontakt preruší
		časová flexibilita	rýchle rozviazanie kontaktu
Terapie, podporné (interaktívne) formy poradenstva			
výhody	nevýhody	výhody	nevýhody
liečba prevažne depresie, úzkostných stavov, poruchy osobnosti		podpora pri úzkosti a suicídálnych myšlienkach	
individuálne a dlhodobé		individuálne a krátkodobé	
skupinové podporné stretnutia			
najčastejšie využívaná forma – kognitívno-behaviorálna terapia		najčastejšie: krízová intervencia	

podporné terapie: aromaterapia, muzikoterapia, terapia hrou... zvyšujú intenzitu kontaktu		video, telefonát bez videa, chat, email, rôzne online nástroje	
--	--	--	--

Aktuálne trendy naznačujú, že práve online poradenstvo bude naďalej rásť a rozširovať sa (Grohol, 2016; McGee, 2022), získava na popularite, hlavne po tom, ako bolo mnoho poradcov nútených prejsť počas pandémie COVID-19 a tým získať aj osobnú skúsenosť z face-to-face poradenstva na online poradenstvo. Mnohé štúdie poukazujú na porovnateľnú účinnosť intervencií realizovaných online, ako aj face-to-face poradenstva. Ďalšie štúdie dokonca preukázali porovnateľnú účinnosť niektorých druhov psychoterapie realizovaných u pacientov trpiacich depresiami, panickou poruchou či schizofréniou. Online poradenstvo sa tak stáva nástrojom, ktorý má potenciál výrazne zvýšiť prístup k rôznym druhom podporných služieb. Avšak stále je potrebné podrobnejšie empirické preskúmanie účinnosti online poradenstva (Bergström et al., 2010; Wagner et al., 2014). Anthony (2000) uzatvára, že v konečnom dôsledku nie je rozhodujúce, prostredníctvom akých prostriedkov komunikácia prebieha, ale vzťah, ktorý psychológ s klientom v online prostredí nadviaže.

1.10 Analýza skúseností pomáhajúcich profesionálov, psychológov, s face-to-face poradenstvom a online poradenstvom

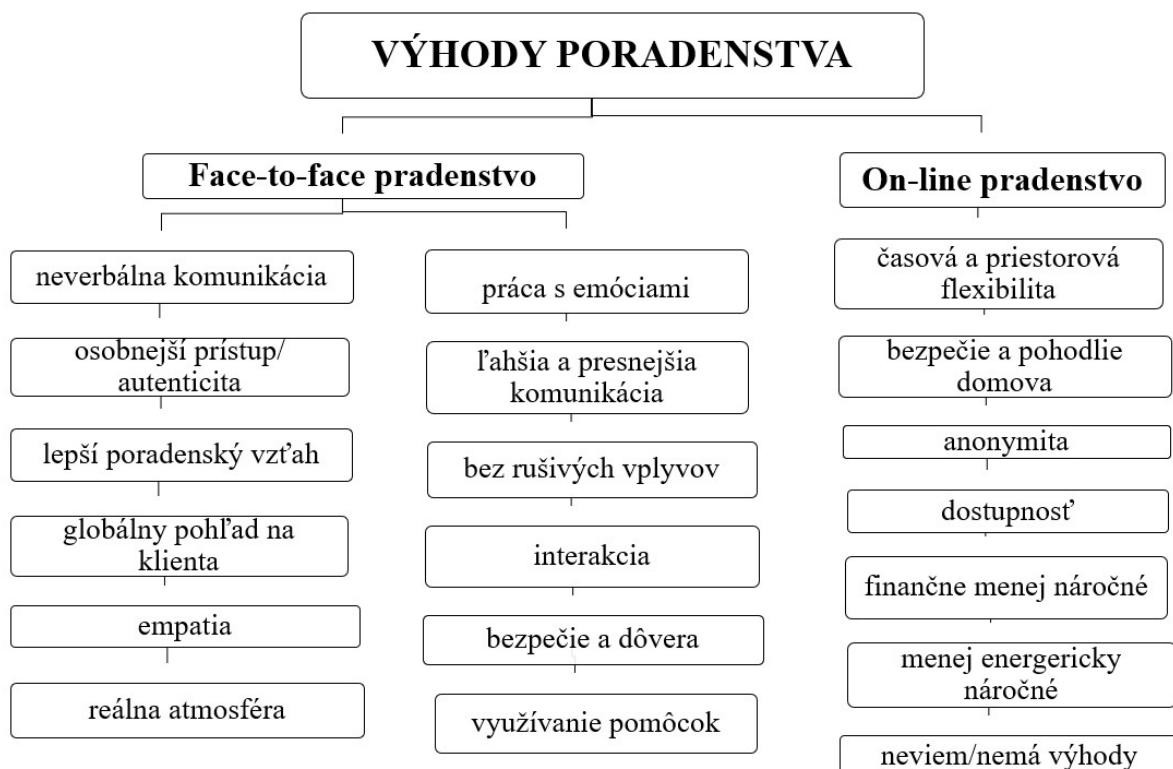
Pracovali sme s názormi psychológov, ktorí pracujú a poskytujú svoje služby v online poradenstve a aj vo face-to-face podobe, kde uvedené výskumné šetrenie bolo realizované ako súčasť záverečnej práce Sojákovej (2022). Prieskumnú vzorku tvorilo 51 dobrovoľných psychológov s rôznym zameraním a zo štyroch krajov Slovenskej republiky, kde 38 psychológov malo skúsenosť s face-to-face poradenstvom aj on-line poradenstvom a 13 psychológov malo skúsenosť iba s face-to-face poradenstvom. Respondenti boli oslovení prostredníctvom online sociálnej siete, online psychologických komunít a prostredníctvom e-mailov. Údaje sa zbierali v rokoch 2021 a 2022.

Na základe výsledkov konštatujeme, že väčšina psychológov uvádzala za hlavné výhody face-to-face poradenstva vnímanie neverbálnej komunikácie, autenticitu a osobnejší prístup. Niektorí psychológovia navyše uviedli, že vo face-to-face poradenstve vnímajú vyššiu kvalitu poradenského vzťahu, možnosť využívať terapeutické pomôcky, ľahšiu a presnejšiu

komunikáciu, získavajú globálnejší pohľad na klienta, dokážu eliminovať rušivé vplyvy, zvýšiť bezpečie a dôveru a vzájomnú interakciu. Taktiež medzi výhody face-to-face poradenstva psychológovia zaraďujú účinnejšiu prácu s emóciami, empatiou a s vytvorením reálnejšej poradenskej atmosféry.

Čo sa týka online poradenstva, psychológovia najčastejšie za výhody uvádzali časovú a priestorovú flexibilitu a dostupnosť poradenstva. Okrem toho uviedli, že medzi výhody patrí aj bezpečie a pohodlie domova, anonymita a táto forma poradenstva sa javí ako menej energeticky a finančne náročná. Viacerí psychológovia tiež uviedli, že online poradenstvo nemá výhody alebo nevedeli na túto otázku odpovedať. Predchádzajúci výskum zistil, že jednou z hlavných výhod online poradenstva je možnosť poskytovať pomoc klientom aj napriek geografickým, fyzickým alebo iným prekážkam. Online poradenstvo sa javí ako flexibilnejšia forma poskytovania pomoci a intervencií (Feijt et al., 2020; Sloan et al., 2011).

Naše zistenia ilustrujeme aj prostredníctvom konkrétnych výpovedí psychológov v nasledujúcich obrázkoch a tabuľkách.



Obrázok 3 Výhody face-to-face poradenstva a online poradenstva podľa slovenských psychológov (zdroj: Sojáková, 2022)

Tabuľka 4 *Ilustratívne príklady výhod face-to-face poradenstva a online poradenstva (zdroj: Sojáková, 2022)*

FACE-TO-FACE	Konkrétne príklady výpovedí profesionálov	N	N38/ N13
neverbálna komunikácia	„vnímanie celotelového prejavu (ako sedí, dýcha, gestikuluje)“	23	21/2
osobnejší prístup/ autenticita	„ľudskosť – neoddelenosť od našich vzájomných i vnútorných procesov“	18	12/6
lepší poradenský vzťah	„dokážem nadviazať užší vzťah s klientom“	10	8/2
globálny pohľad na klienta	„klienta vnímam celého“	7	5/2
bez rušivých vplyvov	„viem, že sme na rozhovor len my dvaja, neruší nás chod rodiny u mňa alebo u neho/nej“	5	3/2
bezpečie a dôvera	„rýchlejší proces nastolenia bezpečia, dôvery...“	5	5/0
využívanie pomôcok	„mám k dispozícii iné intervencie, napr. pri práci s pohybom alebo telom, pri hraní rol a pod.“	5	5/0
interakcia	„osobnostný prínos zúčastnených na procese poradenstva“	5	3/2
ľahšia a presnejšia komunikácia	„presnejšie stanovenie cieľov a určenie problému“	5	4/1
práca s emóciami	„spracovávanie emócií ide ľahšie“	4	4/0
empatia	„väčší priestor pre empatiu, „dýchať pacienta““	3	1/2
reálna atmosféra	„reálna atmosféra rovnakého priestoru, vnímanie rovnakého okolia“	2	2/0
ONLINE	Konkrétne príklady výpovedí profesionálov	N	N38/ N13
časová a priestorová flexibilita	„časové možnosti – lepšie dohodnutie sa, odpadáva čas na dochádzanie, vieme sa pripojiť hneď“	30	28/2
neviem/nemá výhody	„Nevidím veľké výhody v OP. Skôr nevýhody.“	14	5/9
dostupnosť	„je možné pracovať s ľuďmi kdekoľvek na svete z domu“	13	9/4
bezpečie a pohodlie domova	„niektorí klienti sa cítia bezpečne doma, sú uvoľnenejší a otvorenejší v rozhovore“	9	9/0
menej energeticky náročné	„mne sa zdá menej energeticky náročné“	2	2/0
finančne menej náročné	„šetrenie prostriedkov na prepravu“	2	2/0
anonymita	„anonymita“	2	2/0

Legenda: N=38 – psychológovia pracujúci vo face-to-face priestore aj v online priestore, N=13 – psychológovia pracujúci vo face-to-face priestore

Na základe ďalších výsledkov konštatujeme, že väčšina psychológov nevedela, resp. nevidela riziká alebo nevýhody vo face-to-face poradenstve. Niektorí psychológovia za riziká face-to-

face poradenstva uviedli stratu anonymity, hlavne pre klientov so sociálnymi fóbiami, obmedzené časové možnosti, agresivitu zo strany klientov, prenos a protiprenos. Taktiež medzi riziká face-to-face poradenstva psychológovia zaraďujú možnosť nesympatie, zdĺhavejší proces, zneužitie tohto druhu poradenstva a vznik nesamostatného vzťahu.

Čo sa týka online poradenstva, psychológovia najčastejšie za riziká uvádzali technické limity, chýbajúcu neverbálnu komunikáciu, stratu súkromia a absenciu fyzickej blízkosti. Okrem toho psychológovia uviedli, že je náročnejšie vytvoriť si vzťah s klientom. Medzi ďalšie riziká podľa nich patrí nezainterosovanosť, únik informácií, nepochopenie klienta, zámerné prerušenie kontaktu zo strany klienta, nižšia úroveň spätnej väzby, zneužitie poradenstva, nedôvera voči online poradenstvu a absencia podpory priestoru. Avšak, viacerí psychológovia nevedeli uviesť riziká online poradenstva.

Naše zistenia ilustrujeme aj prostredníctvom konkrétnych výpovedí psychológov v nasledujúcich obrázkoch a tabuľkách.



Obrázok 4 Riziká face-to-face poradenstva a online poradenstva podľa slovenských psychológov (zdroj: Sojáková, 2022)

Tabuľka 5 Ilustratívne príklady rizík face-to-face poradenstva a online poradenstva (zdroj: Sojáková, 2022)

FACE-TO-FACE	Konkrétne príklady výpovedí profesionálov	N	N38/ N13
neviem, bez odpovede	„Nenapadá mi žiadne vážne riziko, ktoré by bolo spôsobené práve týmto typom poradenstva. Aj keby sa objavilo, je pri tomto type poradenstva vždy veľký priestor toto riziko nejakým spôsobom ošetriť.“	34	24/10
strata anonymity/ sociálne fobie	„pre niektorých klientov je už samotný kontakt v miestnosti prekročením hranice“	5	4/1
časové možnosti	„väčšia náročnosť vo vzťahu k časovému manažmentu“	4	3/1
agresivita	„slovné napádanie, fyzické napádanie“	4	3/1
prenos a protiprenos	„prenosové vzťahy, ale to aj v online poradenstve, ale tu môžu byť intenzívnejšie, ak už ide o blízky terapeutický vzťah“	4	4/0
nesympatia	„terapeut a klient si nemusia ,sahnúť“	3	3/0
dlhší proces	„predĺženie psychoterapeutického procesu“	2	1/1
zneužitie poradenstva	„žiak bude chýbať z hodiny účelovo, príde, aby sa ulial zo školy“	1	1/0
nesamostatný vzťah	„viac hrozí nadviazanie závislého, nesamostatného vzťahu k poradcovi“	1	1/0
ONLINE	Konkrétne príklady výpovedí profesionálov	N	N38/ N13
neviem/bez odpovede	„žiadne riziko mi nenapadá“	14	8/6
technické limity	„prerušenie spojenia v náročnom momente“	13	12/1
chýbajúca neverbálna komunikácia	„znížená kvalita neverbálnej komunikácie (najmä komunikácie telom – napr. naklonenie sa telom ku klientovi)“	11	9/2
nedostatočné súkromie	„nevedomosť či je niekto okolo klienta, či má súkromie“	8	8/0
neosobné/chýbajúca fyzická blízkosť	„nemožnosť byť pri klientovi, keď by potreboval aj fyzickú blízkosť“	7	5/2
náročnejšie vytvoriť blízky vzťah	„ťažšie sa nadväzuje kontakt“	5	4/1
nezainteresovanosť	„neviem niekedy byť plne prítomný v procese“	5	4/1
únik informácií	„únik informácií (screenshoty, napadnutie cez internet, preposielanie informácií a i.)“	5	3/2
nepochopenie klienta	„nepochopenie a nesprávne dešifrovanie drobných signálov“	4	4/0
klient zámerne preruší kontakt	„v slabej chvíli sa klient jednoducho odpojí a už nie je možná ďalšia práca, pritom je vysoko nepravdepodobné, že by vám klient ušiel z kancelárie“	4	3/1
nižšia úroveň spätnej väzby	„klient nás účelne klamlivo presvedčí o zlepšení stavu“	4	3/1

možnosť zneužitia	„Online poradenstvo čelí vyššiemu riziku, že sa napojí človek, ktorý nemá reálne problém, len to chce zo zábavy skúsiť (typu: môj pes ma neposlúcha, poraďte mi, ako na neho – reálny prípad z praxe). Poradenské zariadenie navštívia len klienti, ktorí majú reálny problém.“	2	0/2
nedôvera zo strany klienta	„niektorí klienti sú nedôverčiví (že to je postačujúce – online)“	2	2/0
absentuje podpora priestoru	„absentuje podpora priestoru, v ktorom sa poradenstvo vykonáva“	1	0/1

Legenda: N=38 – psychologovia pracujúci vo face-to-face priestore aj v online priestore, N=13 – psychologovia pracujúci vo face-to-face priestore

Dôvera patrí medzi najdôležitejšie komponenty poskytovania poradenstva, má vplyv na výsledok interakcií. Rovnako ako pri tradičnom face-to-face poradenstve možno predpokladať, že dôvera hrá dôležitú úlohu aj pri vytváraní poradenského vzťahu v online poradenstve (Fletcher-Tomenius, & Vossler, 2009). Na základe toho predpokladáme, že vytvorený pozitívny vzťah bude ovplyvňovať aj podporu k sebestačnosti klienta. Naše predpoklady korešpondujú aj so zisteniami autorov Knaevelsrud a Maercker (2006), kde práve poradenský vzťah je relevantným prediktorom výsledku poradenstva.

Je možné, že práve problémy s vytvorením poradenského vzťahu v online priestore, ako preukázali aj niektorí autori vo svojich štúdiách (Machluf et al., 2021, Messin, & Loffler-Stastk, 2021, Békés et al., 2021), ovplyvňuje podporu a pomoc viesť klienta k sebestačnosti. Práve psychologovia majú pocit neistoty pri vytváraní poradenského vzťahu v online priestore a to má významný a dlhodobý vplyv na ich postoje a názory na realizovanie a poskytovanie online poradenstva.

Čo sa týka face-to-face poradenstva, názory poradcov na jeho výhody boli vo veľkej miere v súlade s nevýhodami online poradenstva. Medzi výhody uvádzali okrem iného osobnejší prístup, už spomínané vytvorenie poradenského vzťahu a globálnejší pohľad na klienta. Za najväčšiu výhodu face-to-face poradenstva psychologovia považujú vnímanie celkovej neverbálnej komunikácie. To je zároveň jednou z hlavných vnímaných nevýhod online poradenstva. Okrem toho respondenti uvádzali aj technické limity. Výsledky nášho výskumu sa zhodujú s výsledkami iných štúdií. Zistenia Barkera a Barkera (2020) a Feijta a jeho tímu (2020) ukazujú, že psychologovia, ale aj klienti, majú problémy čo sa týka technickej funkčnosti video aplikácií a spoľahlivosti internetového pripojenia. Tak isto poradcovia uvádzali ťažkosti s nadviazaním vzťahu s klientmi. Pri poradenskej interakcii, poradcovia

uviedli, že im chýbali neverbálne podnety, na ktoré sú zvyknutí pri osobných stretnutiach a ktoré sú dôležité pri vytváraní vzťahu s klientmi. Až 67% respondentov nevedelo uviesť alebo neuviedlo nevýhody face-to-face poradenstva. Výsledky nášho výskumu ukazujú, že je signifikantný rozdiel vo vnímaní spokojnosti s face-to-face poradenstvom a online poradenstvom v prospech face-to-face poradenstva.

Podľa Machlufa a jeho spolupracovníkov (2021) a Feijta a jeho tímu (2020) však predchádzajúce skúsenosti s online poradenstvom znižujú obavy psychológov z tohto typu poradenstva. Prax ukázala, že online poradenstvo si vyžaduje, aby poradcovia absolvovali špecializované školenie pokrývajúce všetky jedinečné charakteristiky online poradenskej práce a aby boli odborníci vybavení špeciálnymi zručnosťami, ktoré umožnia poskytovanie kvalitných služieb (Trepal et al., 2007; Haberstroh et al., 2008; Murphy et al., 2008). Predpokladáme, že mnohí poradcovia nemali čas ani možnosti počas urýchleného prechodu z face-to-face poradenstva na online poradenstvo absolvovať špecializované školenia, aby mohli prispôbiť svoje poradenské zručnosti online priestoru.

1.11 Legislatívne a etické východiská online poradenstva

V súvislosti s realizáciou online poradenstva je potrebné oboznámiť sa aj so zákonnými podmienkami, štandardmi a usmerneniami na používanie technológií v online priestore, ktoré už boli vyvinuté a prijaté profesionálnymi organizáciami. Tieto dokumenty sa vo všeobecnosti zaoberajú právnym a etickým dodržiavaním zásad, technickými požiadavkami, získavaním informovaného súhlasu ohľadom rizík a výhod, nepredvídateľnými technickými prerušeniami, preverovaním a hodnotením klientov a riadením krízových situácií (American Association of Marriage and Family Therapy, 2017; American Psychiatric Association, & American Telemedicine Association, 2018; National Association of Social Workers et al., 2017).

Etické otázky spojené s online poradenstvom sú dôležitým aspektom, ktorý ovplyvňuje kvalitu a dôveryhodnosť týchto služieb. V Slovenskej republike neexistuje legislatívna norma, upravujúca poskytovanie poradenstva vo virtuálnom prostredí. Môžeme sa oprieť o Gaburu (2013), ktorý uvádza, že online poradenstvo je založené na neosobnom styku poradcu a klienta a podľa neho napĺňa kritériá základného poradenstva: poskytovanie informácií klientom, zorientovanie klientov v problémových oblastiach, siet'ovanie na odborníkov a poskytované poradenstvo. V prípade online poradenstva pre klientov a ich rodiny dominuje osobná

skúsenosť poradcu, vzájomná podpora a pomoc s absenciou kvalifikovaných poradenských služieb. K menej častým, podľa Gaburu (2013), radí online poradenstvo zamerané na špecializované poradenstvo z dôvodu využívania vzťahových väzieb. Poradca v tomto prípade uprednostňuje osobné stretnutie s klientom. Avšak, ako sme už uviedli, anonymita online poradenstva môže byť niekedy osožná v kontexte prehĺbenia spolupráce poradcu a klienta a javí sa ako efektívna cesta v prípade nadviazania prvého kontaktu.

Medzi základné podmienky poskytovania poradenstva v online priestore patrí dodržiavanie pravidiel etiky. Poradenský proces medzi poradcom a klientom je dôverný a musí byť zabezpečená ochrana osobných údajov klienta. Z tohto dôvodu je poradca viazaný dodržiavaním kódexu, viažuceho sa k danej profesii a jeho špecializácii. Napr. psychológ je povinný dodržiavať Etický kódex psychológa schválený Slovenskou komorou psychológov a sociálny pracovník, poskytujúci online poradenstvo, je povinný dodržiavať Etický kódex sociálneho pracovníka, ktorý bol schválený valným zhromaždením Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce 18. 9. 2015 a nadobudol účinnosť od 1. 10. 2015. Online poradenstvo čelí riziku úniku osobných údajov, preto je nevyhnutné, aby poradcovia dodržiavali prísne zásady ochrany údajov a zabezpečili, že informácie nebudú zverejnené bez súhlasu klienta. Na druhej strane anonymita online prostredia ponúka môže podporiť otvorenosť klientov, no môže tiež viesť k zneužitiu situácie, ako je poskytovanie neetických alebo nevhodných usmernení či odporúčaní. Poradcovia musia byť obozretní a dodržiavať etické normy aj v anonymnom prostredí.

Aj kvalifikácia poradcov vzbudzuje obavu, že nie všetci poskytovatelia online poradenstva sú dostatočne kvalifikovaní. Je dôležité, aby poradcovia mali adekvátne vzdelanie a odborné zručnosti, aby mohli poskytovať kvalitné a bezpečné poradenstvo. Neodborné poradenstvo môže viesť k nesprávnym postupom, radám a usmerneniam, čím sa potenciálne môže zhoršiť situácia klienta. Je nevyhnutné, aby aj v online prostredí boli klienti jasne informovaní o povahe poradenstva, jeho výhodách, ale aj o jeho rizikách či obmedzeniach. Preto je potrebné, aby poradcovia ponúkli možnosť klientovi vyjadriť svoj súhlas pred začatím poradenstva, pričom sa snažíme ako poradcovia dodržať všetky princípy a zásady informovaného súhlasu.

Cieľom je, aby online poradenstvo vytvorilo akceptovateľnú a prijateľnú alternatívu face-to-face poradenstva, kde dodržiavaním aj etických noriem a princípov sa zabezpečí kvalitné, bezpečné a efektívne poskytovanie týchto služieb.

2 PRÍKLADY DOBRE FUNGUJÚCEJ PRAXE PRI POSKYTOVANÍ NÁCVIKU ZRUČNOSTÍ ONLINE PORADENSTVA

2.1 Projekt SenSkype – online poradenstvo pre seniorov

2. apríla 2020 (budúci) psychológovia Katedry psychológie Pedagogickej fakulty UMB v Banskej Bystrici spustili Linku psychologickéj pomoci a podpory „SenSkype“ („Skype-ujeme“ so seniormi). Pri zrode projektu bola myšlienka iniciátoriek, prof. PhDr. Evy Sollárovej, CSc., a doc. PaedDr. Lady Kaliskej, PhD., ktoré si uvedomovali nutnosť prispieť svojím profesionálnym aj ľudským vkladom pri riešení aktuálnej situácie spojenej s vírusom COVID-19 na Slovensku. Vďaka obmedzeniam a opatreniam chrániť sa pred šírením koronavírusu sa výrazne zhoršila a sťažila situácia tým, ktorí patria k najohrozenejším občanom Slovenskej republiky, t. j. seniorom umiestneným v zariadeniach sociálnych služieb. Zároveň si uvedomili, že „v prvej línii ohrozených“ stojí aj celý zdravotnícky, opatrovateľský a technický personál zariadení, ktoré sa starajú o našich seniorov.

Po úvahách, kde, s kým a ako projekt realizovať, padlo rozhodnutie ponúknuť ho Zariadeniu sociálnych služieb Viničky v Nitre, ktorého zriaďovateľom je VÚC Nitra. Zariadenie má takmer 200 klientov – seniorov s vekovým priemerom 80 rokov a takmer 150 zamestnancov. Vedenie zariadenia na čele s riaditeľkou PhDr. Jankou Moravčíkovou, PhD., ponuku s nadšením privítalo a za pomoci Bc. Janky Tráčovej zabezpečovalo organizačnú a technickú podporu aktuálne prebiehajúceho projektu.

Na vytvorenie tímu autorky myšlienky oslovili študentov 2. ročníka bakalárskeho štúdia odboru psychológia a všetkých študentov magisterského štúdia odboru psychológia. V prvom roku záujem prejavilo 16 študentov (čo príjemne prekvapilo všetkých zúčastnených, keďže pre obidve strany išlo o novú skúsenosť realizovania online psychologického poradenstva).

Celý tím sa dva týždne venoval odbornej príprave a organizačnému a technickému zabezpečeniu projektu SenSkype. Projekt sa tak stal prvým a originálnym v našich univerzitných podmienkach, lebo aktívne umožňoval rozvoj psychologicko-poradenských zručností (budúcich) psychológov, poskytoval dennú špecifickú psychologickú starostlivosť seniorom zo zariadenia Viničky (4-krát do týždňa) a zároveň ich podpornému personálu (raz do týždňa). Online priestor tak vytvoril kvalitnú náhradu osobného kontaktu klienta s poradcom

v krízovej situácii COVID-19. Zároveň autorky projektu poskytovali na dennej báze individuálnu supervíziu a raz týždenne skupinovú supervíziu všetkým poradcom. V druhom roku fungovania projektu sa rozšírili rady online poradcov o nových členov, čo prinieslo nové osobnostné, odborné i profesionálne obohatenia do dvojice poradenského tímu. Poskytovanie poradenstva sa začalo realizovať vo dvojici, kde spolupôsobili skúsený a nový poradca. Poradcovia veľmi pozitívne hodnotili formát poradenských tandemov, ktorý bol tvorený zo skúsenejších (minuloročných) a menej skúsených (nových) poradcov. Skúsení poradcovia si uvedomujú nielen zodpovednosť, ale reflektujú nárast pocitu kompetencie v práci so seniormi a zároveň bezprostredne po službe si poskytujú „peer“ supervíziu. Nováčikovi zároveň táto situácia poskytuje podporu, znižuje stres a umožňuje rýchlejšie učenie sa. Postupne sa poradenstvo poskytovalo seniorom už len dvakrát do týždňa.

Poradcovia v online priestore v rámci projektu SenSkype reflektovali, čo sa naučili, v čom sa zdokonalili či posunuli. Uvádzame niektoré významné zistenia:

- rozvoj nových skúseností;
- práca v kontexte poradenského rozhovoru: aký dôležitý je úvod, aby sa klient cítil dobre a príjemne už od začiatku. Potom je dôležité prejsť k jadrú, kde sa s klientom rieši to, čo potrebuje, a tiež je dôležité vedieť sedenie vhodne ukončiť;
- **porozumieť špecifikám online poradenstva;**
- práca s vymedzeným časom a priestorom;
- vzájomný rešpekt;
- **formulovanie otázok;**
- používanie **otázok smerujúcich na príčinu;**
- nepoužívanie v otázkach prečo;
- aktívne počúvanie;
- **viac počúvať** a robiť si popri tom aj poznámky;
- vnímať aj odkazy medzi riadkami, čítať z výrazu tváre a zo zafarbenia hlasu, dešifrovať správy z obmedzenej gestikulácie pred monitorom;
- nebojovať s tichom klienta;
- zostať s klientom v poradenskej práci tam, kde je on, a nie utekať do svojich konštrukcií a objavov;
- práca s vlastnými obsahmi a témami, pocitmi, emóciami;
- vhodne reagovať (i keď to v niektorých prípadoch nebolo pre mňa ľahké);
- byť empatický;
- **budovanie poradenského vzťahu.**

Viacere reflexie poukázali na to, že projekt priniesol osobné a ľudské obohatenie na oboch stranách. Zároveň bol aj výzvou pre študentov zvládnuť psychologické poradenstvo cez nové informačno-komunikačné technológie. Zrealizovaný projekt sa tak môže stať inšpiráciou a výzvou pre ostatných v pomáhajúcich profesiách.

Spomína Rebecca Laura Richterová, študentka 3. roku štúdia Bc. stupňa v odbore psychológia: *„Po sociálnych sieťach kolujú rôzne projekty týkajúce sa podpory/potešenia seniorov v týchto ťažkých časoch. Účelom je potešiť seniora darčekom, ktorý mu niekto neznámy vyskladá a pošle. Nádherný projekt, no otázkou pre nás je, čo s tým darčekom, ktorý svoj účel splnil a potešil seniora? Má sa s kým o radosť podeliť? Má sa komu poďakovať, že keksík, ktorý mal v krabičke, vlastne vôbec nemá rád, alebo to bol keksík, ktorý celé detstvo kupoval svojim deťom? Tu prichádzame na rad my, náš projekt SenSkype, plniť si svoj účel, naše poslanie.“*

Pani Tráčová, zamestnankyňa zariadenia, hodnotí: *„V ťažkých časoch zažívame na Viničkách aspoň trochu nefalšovanej radosti z dobrej veci, akou SenSkype je. Vidíme, že seniori, ktorí už poradenstvo zažili, sa tešia na stretnutia, pripravujú sa, nosia staré rodinné fotografie, chcú ukázať študentom svoje izbičky, v ktorých bývajú... Vidíme, že projekt má význam. Dni sú už ponuré, klienti neopúšťajú zariadenie z dôvodu povinnej izolácie a skypovanie ich vnáša do iného sveta. Je zaujímavé pozorovať ich, ako vychádzajú po stretnutí so študentmi z miestnosti usmíati, vracia sa im elán do života, prísľub ďalšieho stretnutia ich posúva do ďalšieho života.“*

Dagmar Halušková a Nikola Kabáčová, študentky 2. roku štúdia Bc. stupňa v odbore psychológia, konštatujú: *„Tento rok bol pre mnohých z nás veľkou skúškou, keď sme prekonávali samých seba, testovali svoje zručnosti a adaptovali sa na rôzne situácie, ktoré bolo potrebné akceptovať a zvládať. Vďaka našim vyučujúcim sa naskytla možnosť pracovať so seniorami cez Skype v rámci projektu SenSkype. Prvotné otázky (Ako to asi vyzerá komunikovať cez Skype, čo odo mňa asi tak tí ľudia očakávajú, som dostatočne dobrá, kompetentná, aby som zvládla náročnú psychickú situáciu, ktorá by mohla nastať?) sa zmenili na pocit naplnenia a zmysluplnosti poskytovania tejto intervencie. Počúvať históriu a spomienky starších a skúsenejších je pre mňa významne obohacujúce, keďže ja osobne som nemala túto možnosť od svojich starých rodičov. Vedomé prijatie toho, čo seniori prinášajú do stretnutia, im umožňuje vyrovnanie a zmierenie sa s nimi v mysli aj v duši. Pozorné po/načúvanie klientovi je cesta, ktorou kráčate spolu s ním.“*

Ján Pišta, študent 2. roku štúdia Mgr. stupňa v odbore psychológia a Zuzana Valachová, študentka 1. roku štúdia Mgr. stupňa v odbore psychológia hovoria o svojej osobnej skúsenosti s klientami: *„Jedna z klientok nám rozprávala o svojich vážnych zdravotných problémoch a Zuzka sa jej spýtala: ‚Čo vám vtedy pomáha?‘ Pani nám vďačne porozprávala o rôznych*

drobnostiach, vďaka ktorým čerpá v tých ťažkostiach silu. S ďalšou klientkou som sa zasa ja pokúšal hľadať všetko, čo jej môže pomôcť v ťažkých chvíľach.“

Rebecca Laura Richterová opisuje svoje skúsenosti aj ako sled krokov, kde prvé stretnutie sa nieslo v duchu obáv z rozhovoru (Zvládnem to? Čo sa budem klientov pýtať? Čo keď nebudem mať čo povedať a ostane ticho?), druhé z obáv z organizácie poradenstva v tandeme (Budem vedieť, kedy môžem rozprávať ja alebo mám byť ticho?), následne z obáv ohľadom tém (Čo ak sa dostanem k téme, kde sa nám budú s klientom diametrálne líšiť názory? Čo ak ma klient začne tlačiť do tém, ktoré komunikovať nechcem?) a v neposlednom rade obáv zo spolupôsobenia s novým začínajúcim poradcom (Do akej miery som zodpovedná aj za nového kolegu? Ako sa zosúladiť? Ako mám dať najavo, kedy má rozhovor viesť? Ako správne motivovať a podporiť?). Po pár stretnutiach sa obavy premenili na istotu. Istotu v seba a v kolegyňu v tandeme. Každú spomenutú obavu mohli študenti prežiť do istej miery, no vždy mali možnosť komunikovať ju na supervíznom stretnutí. Obavy z rozhovoru už viac neboli obavami, pretože tieto otázky pred stretnutím už neprichádzali, dokonca obava z ticha, ktorú môžu poradcovia prežívať aj v osobnom živote, sa premenila na poznanie, že ticho niekedy napovie viac ako vyslovené slová. Porozumenie, že ostať v téme s klientom neznamena ísť proti svojim názorom, prispelo ku skvalitneniu poradenského procesu. Obavy z organizácie sa zmenili na súzvuk tímovej práce, kde schopnosť vedieť sa zosúladiť v online priestore je oveľa náročnejšia, ako sa zdá, no je to priestor na učenie sa organizačným schopnostiam a schopnostiam načúvať. Obavy z tém, v ktorých sa jeden poradca necítil komfortne, prebral zodpovedne ten druhý v tandeme.

2.2 Ďalšie príklady fungujúceho online poradenstva

Online poradenstvo je využívané v rôznych zariadeniach a poradniach.

- Poradňa Mojra.sk spolupracuje s časopisom pre ženy od roku 2023. Odborníci radia čitateľkám v zložitých životných situáciách, odborne posudzujú ich reálne príbehy a motivujú ich k čo najlepšiemu riešeniu ich problémov. Spolupráca sa osvedčila a veria, že je prínosom nielen pre čitateľky www.vlasta.cz, ale aj pre tých, ktorí sa nechávajú inšpirovať ostatnými a často zložito hľadajú jednoduché riešenia v rôznych životných situáciách.

- S poradňou Mojra.sk sú klienti v kontakte od januára 2020 a spoluprácu si pochvaľujú. Sú to profesionáli nielen vo svojom odbore, ale aj v spracovaní príspevkov a materiálov pre detský online časopis. Veľmi citlivou a čitateľnou formou spracovávajú pre časopis články na témy, ktoré často trápia deti i rodičov z českých a zmiešaných rodín žijúcich v zahraničí. Sú radi, že spoluprácu nadviazali, a veria, že sú prínosom pre malých čitateľov a ich rodičov.
- Spoločnosť Mojra.sk spolupracuje s čitateľmi časopisu *Program* od roku 2018 nielen na platforme časopisu, ale aj článkov na webových stránkach www.eprogram.cz. Čitatelia periodika využívajú poradenstvo na danú tému, prípadne prechádzajú priamo na web stránku Mojra.sk a riešia svoje problémy s odborníkmi. Táto spolupráca umožňuje prekonať pocity hanby často spojené s vyhľadávaním psychológa a mnohým ľuďom pomáha nájsť cestu k tomu „svojmu psychológovi“ časovo menej náročnou cestou.

V susednej Českej republike nachádzame aj príklady dobrej praxe v poskytovaní online psychologického poradenstva pre pracovníkov rezortu práce a sociálnych vecí (2021). Vplyvom pandémie, počas ktorej pracovníci sociálnych služieb hľadali východiská z neriešiteľnej situácie a často sa ocitli v samote, nachádzali pomoc v bezplatnej poradenskej službe. V ponuke bol telefón, platforma aplikácií Skype, WhatsApp so zaručením anonymity.

Základné sociálne poradenstvo nielen pre obyvateľov z Ukrajiny poskytuje v Českej republike platforma Sociálny pracovník v mobile. Tento koncept je rozvíjaný od roku 2019 a umožňuje v pilotnom režime užívateľom telefónov s operačným systémom Android nasmerovať klientov a sociálnych pracovníkov na potrebnú sociálnu pomoc. Zároveň na základe spätnej väzby od užívateľov umožňuje rozvíjať a zdokonaľovať koncepciu sociálnej pomoci. Benefitom je poskytovanie služby v ukrajinsko-českej mutácii.

3 TIPY A TRIKY DOBREJ PRAXE V ONLINE PORADENSTVE

Rozvíjať dôverný vzťah a úspešne realizovať poradenstvo v rôznych špecializáciách si vyžaduje špecializovanú prípravu poradcu vrátane nadobúdania skúseností s online prostredím a v online prostredí. Poradca sa musí naučiť nadviazať a udržať kontakt s klientom, identifikovať jeho očakávania, vytvárať priestor pre ventiláciu emócií, poskytovať aktuálnu pomoc a tiež motivovať klienta k osobnému kontaktu. Zahŕňa to teda absolvovanie základného profesijného vzdelávania a následne niekoľkohodinového špecializovaného tréningu a realizovanie poradenstva pod supervíziou odborníka s dlhodobými skúsenosťami v poskytovaní týchto služieb aj v online priestore. Ako je nám známe, takýto špecializovaný tréning ponúka svojim zamestnancom jedine organizácia IPčko.

Medzi **základné metódy** a techniky práce s klientom (aj) v online prostredí radíme (Vodáčková, 2002; Zlevská et al., 2015):

- **poskytovanie informácií a edukácia** – poradca by nemal klienta poučať, edukovať bez toho, aby si to klient sám vyžiadal. Keď si to klient vyžiada, až vtedy môže poradca klienta poučiť či podať informáciu.
- **poradenský rozhovor** – pomáha klientovi vytvoriť si predstavu o svojej situácii, aktivizuje ho k zmene a pomáha mu participovať na riešení jeho problému. Poradca prináša podnety a posilňuje kompetencie klienta k uskutočneniu samostatného rozhodnutia o spôsobe riešenia situácie a k odhodlaniu uskutočniť ho. Poradca pomáha klientovi nájsť čo najužitočnejšie cesty, pričom rozhodnutie, čo je užitočné a čo nie, necháva na klientovi.
- **sprevádzanie a ventilácia** – niekedy klient nepotrebuje rady a riešenia od poradcu, ale ide mu skôr o vyrozprávanie sa z problému a uvoľnenie nahromadeného napätia.
- **povzbudenie** – dôležité je pri práci s klientom ocenenie a povzbudenie. Poradca klienta podporuje a povzbudzuje aj v jeho drobných úspechoch, povzbudzuje ho aj v prejavovaní svojich pocitov.
- **distribúcia** – v prípade, že poradca nie je kompetentný na riešenie daného problému klienta, pomôže mu vyhľadať a kontaktovať príslušného odborníka a distribuuje klienta ďalej.

Vodáčková (2002) a Zlevská a kol. (2015) odporúčajú, aby poradca na linke dôvery:

- dostal klienta do bezpečia a stabilizoval ho do doby, keď je možné poskytnúť mu ďalšiu pomoc, ak to je potrebné,
- viedol s klientom neustály dialóg a udržiaval s ním kontakt,
- orientoval sa na preskúmanie faktov, udalostí, okolností a detekoval potreby klienta,
- normalizoval a stabilizoval situáciu a klientovo prežívanie,
- všímal si nielen obsah rozhovoru (fakty), ale aj emócie,
- viac počúval ako hovoril,
- nemenil tému, nechal klienta hovoriť, nenaháňal ho, doprial mu čas,
- používal primeraný jazyk, ktorý je zrozumiteľný klientovi,
- plánoval najbližšie kroky, nie celú budúcnosť.

Na druhej strane odporúčajú, aby sa poradcovia v online prostredí vyvarovali:

- prílišnému rozoberaniu emócií,
- rýchlym radám a dávaniu „dobrých rád“,
- vynucovaniu rýchlych rozhodnutí,
- sľubovaniu nereálnych vecí,
- utešovaní klienta prázdnyimi rečami,
- vnucovaniu klientovi svoje názory, riešenia,
- zveličovaniu jeho problémov tým, že by potvrdzoval to, aké je to hrozné a neriešiteľné,
- utešovaní, moralizovaní, poučovaniu, napomínaní,
- brzdení alebo potláčaní emočných reakcií klienta.

3.1 Praktické typy na realizáciu online poradenstva cez videohovor

1. Pred online stretnutím upozorníte svojho klienta, aby: sa pripojil na poradenstvo z miestnosti, v ktorej má maximálne súkromie a pokoj; si zatvoril všetky karty v prehliadači, ktoré by mohli rozptyľovať jeho pozornosť; si stíšil zvonenie na telefóne a odložil ho zo svojho zorného poľa; v ideálnom prípade používal slúchadlá, ktoré eliminujú rušivé vplyvy z vonkajšieho prostredia; si pripravil na stôl pohár s vodou.
2. Pred videohovorom sa uistíte, že vaša technika vrátane pripojenia na internet je v poriadku.

3. Majte záložný plán. Pre prípad, ak vám alebo vášmu klientovi vypadne internet, majte k dispozícii telefónne číslo klienta.
4. Upozornite klienta, aby si po online poradenstve doprial čas na reflexiu a spracovanie poradenského stretnutia. Pri face-to-face poradenstve majú klienti čas na premýšľanie o stretnutí po ceste domov. Po online poradenstve však môže mnoho klientov inklinovať k okamžitému návratu ku každodenným činnostiam – starostlivosť o dieťa, práca a iné.

3.2 Praktické typy na realizáciu online poradenstva cez e-mail a chat

Ide o poradenstvo, ktoré prebieha pomalším tempom. Z tohto dôvodu je vhodné poskytnúť klientom tieto informácie:

1. V správe opíšte situáciu, v ktorej sa nachádzate, ako aj všetky zainteresované osoby.
2. Na vašu správu odpovieme hneď, ako to bude možné. Občas sa môže stať, že sú naši poradcovia vyťažení, a z tohto dôvodu vám odpovedáme v intervale do 24 hodín od prijatia správy.
3. V odpovedi vám poradca môže položiť sériu ďalších otázok, aby lepšie porozumel vašej situácii.
4. Buďte pripravení zvážiť ďalšie možnosti podpory, ako je napríklad live chat, telefón alebo videohovor pre efektívnejšiu a rýchlejšiu komunikáciu. Rozhodnutie je však stále na vás. E-mailové a chatové poradenstvo je rovnako v poriadku.

3.3 Príklady tém na začatie rozhovoru v online priestore

Uvedené príklady vychádzajú práve z projektu SenSkype zameraného na seniorov – obyvateľov sociálnych zariadení, ktorým sa poskytovala poradenská činnosť v čase pandémie COVID-19. Je teda možné konštatovať, že uvedené otázky a príklady sú svojím zameraním a obsahom špecifické, nedajú sa aplikovať ako všeobecné úvodné otázky, ktoré nájdeme v dostupných monografiách a publikáciách o poradenstve (napr. Oravcová, 2013; Smitková et al., 2014; Schavel, 2017; Pavlov, 2020; a i.). Ich úlohou je ilustrovať a ponúknuť inšpiráciu poradcom, ktorí sa nachádzajú v online priestore po prvýkrát.

Je možné začať s otázkami zameranými na:

Rutinu

- Čo robíte každý deň v rovnakom čase?
- Pekne po poriadku...
- Na čo prvé myslíte, keď sa ráno preberiete?
- Čo potom?
- ... môžeme sa takto pýtať veľmi detailne na všetky okamihy celého dňa.

Pohyb

- Máte aj nejaký pohyb?
- Kedy a ako sa hýbete?
- Myslíte si, že by ste sa mohli začať viac hýbať hlavne večer pred tým, ako idete spať?

Jedlo

- Čo ste dnes jedli?
- Viete, čo budete mať na obed/na večeru?
- Tešíte sa na to?
- Aké jedlo by vám urobilo radosť?
- Myslíte si, že by to mohli pre vás uvariť?
- V akých časoch jedávate?
- Je to pravidelné?

Blízkych ľudí

- Ste v kontakte s niekým blízkym? Dcérou, synom, vnukom...
- Kedy ste sa s nimi naposledy spojili?
- Čakáte na ich zavolanie alebo im zavoláte aj vy?
- Ako sa majú?
- Čo robia?

Fotografie

- Máte fotografie svojich blízkych?
- Môžete mi ich ukázať?
- Porozprávajte mi, kto je kto.
- Porozprávajte mi o nejakej príhode, ktorú ste zažili s ľuďmi na fotografii.

- Pri akej príležitosti to bolo odfotené?
- Čo sa vtedy dialo?

Správy z domu a zo sveta

- Viete, čo sa vo svete deje?
- Čo si o tom myslíte?
- Pozeráte alebo počúvate to často?
- Kde to pozeráte, počúvate alebo čítate?
- Myslíte si, že by vám stačilo iba raz denne si vypočuť rádio alebo pozrieť správy v televízii?

Obavy, strachy, neistota z prítomnosti či budúcnosti

- Myslíte si, že by ste mi dokázali porozprávať o svojich obavách, ktoré teraz cítite?
- Rozprávate sa o tom s niekým?
- Čo vám na to hovorí?
- Čo si o tom myslíte?
- Poznáte niekoho, kto má napriek tomu všetkému dobrú náladu?
- Ako to dokáže?
- Dá sa to vôbec?
- Dokázali by ste aj vy cítiť pokoj napriek tomu, čo sa deje?
- Čo vás z toho vyrušuje?
- Čo vás naopak upokojí?

Spánok

- Ako spíte?
- Darí sa vám večer zaspáť?
- Čo sa vám sníva?
- Ako sa ráno zobúdzate?
- Čo robíte ráno prvé, hneď v tom momente, ako sa preberiete? Na čo myslíte? A čo potom? A ďalej?
- Čo robíte, keď sa vám nedarí zaspáť?
- Ako to je ráno? Máte budíček? Ešte by ste chceli spať, ale už musíte vstávať?

Hygiena

- Ako sa ráno umývate?
- Ako sa cítite vo svojom tele?
- Čo robíte pre to, aby ste sa cítili aspoň trochu lepšie?

Voľný čas

- Čo robíte, keď sa skončia bežné ranné rituály?
- Čo by ste robili, keby ste nemali žiadne obmedzenia? Keby ste si mohli vybrať čokoľvek?
- Viem, už nemôžete robiť hocičo, ale predsa...
- Čo tak zájsť k niekomu inému na návštevu alebo pozvať niekoho k sebe na návštevu. Ak máte nejaké keksíky, ovocie, cukríky. Určite to môžete pripraviť na tanierik, upraviť, aby to pekne vyzeralo, a potom sa spolu do toho pustiť a spýtať sa navzájom na deti, mladosť a všetko.

3.4 Ďalšie príklady na prehĺbenie online poradenských stretnutí

Výhodou online poradenstva je zverenie sa do starostlivosti odborníkov, ktorí klientovi poskytnú nový, objektívny pohľad na problém, potrebnú podporu a oporu v náhlych aj dlhotrvajúcich stresových situáciách. Odmenou je uvoľnenie vnútorného napätia, obnova duševnej rovnováhy a pocit porozumenia sebe samému. Klient sa tak môže pod skúseným vedením naučiť riešiť problémy a ťažkosti každodenného života.

V nasledovnej časti uvádzame príklady praktických aktivít zameraných na sebaopoznanie, ako aj na plánovanie konkrétnych strategických krokov v online prostredí.

SWOT analýza (analýza silných a slabých stránok, príležitostí a hrozieb): časové trvanie 40 minút; začnite tým, že si spoločne s klientom stanovíte ciele, ktoré chcete dosiahnuť prostredníctvom poradenstva. Následne zadajte klientovi úlohy aby: 1. identifikoval svoje silné stránky a pozitívne vlastnosti; 2. identifikoval slabé stránky, ktoré môžu znižovať pravdepodobnosť naplnenia stanoveného cieľa; 3. identifikoval všetky externé faktory, ktoré by mohli klientovi poskytnúť príležitosti a pozitívne zmeny smerujúce k naplneniu cieľa; 4. identifikoval všetky „hrozby“ externého prostredia. V ďalšom kroku nasmerujte klienta k hľadaniu odpovedí na otázku – *Ako by mohli silné stránky napomôcť riešiť a eliminovať vplyv*

slabých stránok/hrozieb? Ako by ste mohli naďalej posilňovať svoje silné stránky a príležitosti? a iné.

ABZ plánovanie: časové trvanie 20 minút; úlohou klienta je vytvoriť plán obsahujúci 3 alternatívy alebo stratégie zamerané na splnenie stanovaného cieľa. *Plán A:* obsahuje naideálnejší „scénar“. *Plán B:* predstavuje všetky aktivity a kroky, ktoré klient podnikne v prípade, ak bude nutné zmeniť cieľ alebo spôsob, ako ho dosiahnuť. *Plán Z:* je „záložné riešenie“, teda všetky alternatívy, ktoré môže klient zrealizovať v prípade, ak by plán A a plán B nevyšli. Istota plánu Z tak klientovi dovoľuje prijímať riziká predchádzajúcich plánov.

Ako príklad efektívneho vedenia poradenstva možno uviesť koučovací model **GROW** (Whitmore, 2019), ktorý bol vyvinutý v 80. rokoch 20. storočia. Tento model sa skladá z týchto krokov a koučovacích otázok:

1. GROW (cieľ): stanovenie si cieľa, ktorý je konkrétny, merateľný a dosiahnuteľný:

- *Aký cieľ chcete dosiahnuť?*
- *Prečo to chcete dosiahnuť? Je tento cieľ reálny?*
- *Aké výhody vám prinesie dosiahnutie tohto cieľa?*
- *Disponujete dostatkom času a prostriedkov na dosiahnutie svojho cieľa?*
- *Čo sa stane v prípade, ak svoj cieľ nedosiahnete?*

2. REALITY (realita): opis aktuálnej situácie vrátane vnútorných a vonkajších prekážok:

- *Aká je vaša súčasná situácia/čo vás sem priviedlo?*
- *Aká naliehavá je pre vás táto situácia na stupnici od jeden do desať?*
- *Aké prekážky vás brzdia a ako často im čelíte?*
- *Čo ste sa už pokúsili urobiť, aby ste to zmenili?*
- *Čo by ste mohli na sebe zlepšiť, aby ste boli schopní zmeniť vašu situáciu?*
- *Ako blízko/daleko ste od dosiahnutia svojho cieľa?*

3. OPTIONS (možnosti): všetky možnosti, ktoré možno využiť na splnenie cieľa:

- *Čo môžete urobiť, aby ste vyriešili vašu situáciu?*
- *Čo vám fungovalo v minulosti v podobných prípadoch? A naopak, čo nefungovalo?*
- *Aké výhody a nevýhody využitia týchto možností vidíte?*
- *Akým prekážkam by ste mohli čeliť, ak by ste sa rozhodli pre vymenované možnosti?*

4. WILL (vôľa): ide o vôľu, ktorú je potrebné vynaložiť na splnenie cieľa:

- *Na stupnici od jeden do desať, nakoľko ste motivovaný dosiahnuť svoj cieľ?*
- *Ako môžete zvýšiť úroveň svojej motivácie?*
- *Na ktoré kroky riešenia sa tešíte najviac? A naopak, na ktoré najmenej?*

- *Aký bude váš prvý krok?*
- *Ako budete merať, zaznamenávať alebo oznamovať svoj pokrok a komu?*

3.5 Odporúčania profesionálnych organizácií poskytujúcich online poradenské služby

V Georgetown Psychology funguje online poradenstvo veľmi podobne ako bežné sedenie, avšak klient a poradca nie sú spolu v jednej miestnosti. Poradenstvo je klientom poskytované v bezpečnom prostredí s využitím najnovších technológií. Všetky pravidlá ochrany osobných údajov HIPAA (právnny predpis Spojených štátov amerických, ktorý poskytuje ustanovenia o ochrane osobných údajov a bezpečnosti lekárskeho informácií) sú prísne dodržiavané. Online poradenstvo môže byť tiež prekvapivo dôverné, a to aj bez obvyklej interakcie tvárou v tvár. V skutočnosti to môže byť ešte dôvernejšie, pretože profesionál má možnosť nahliadnuť do života klienta v reálnom čase spôsobom, ktorý sa v kancelárskom prostredí nikdy nedá úplne odhaliť. Štúdie citované Telemental Health Institute naznačujú, že „*telementálne zdravie poskytované v online priestore je ekvivalentné priamej starostlivosti face-to-face a v rôznych prostrediach je prijateľnou alternatívou*“ (GP Team, 2020).

Australian Counselling Association (ACA, 2020) odporučila poradcom:

- zabezpečiť bezpečnosť v online prostredí, ako aj bezpečný priestor, kde sa dá sústrediť len na aktuálne sedenie a vyhnúť sa rozptyľovaniu,
- nemať otvorené dvere v pozadí,
- vyhýbať sa online sedeniam vo vonkajších priestoroch,
- dávať pozor na osvetlenie, uhol kamery a stabilizáciu zariadenia na stole alebo statíve. Campos-Castillo (2012) uvádza, že svetlé farby a textúry na stenách sú spojené s väčšou intimitou a že dobre osvetlené virtuálne prostredie je vnímané ako príťažlivejšie, na rozdiel od tmavšieho prostredia.

Blogger Psychotherapy.net (Federico, 2020) zdôraznil dve kľúčové premenné pri poskytovaní online poradenstva:

- potrebu oboznámiť sa s technológiou
- a snažiť sa o pozitívne naladenie na klienta.

McCord a kolektív (2015) navrhli, že na vytvorenie poradenského vzťahu musí poradca najprv posúdiť klientove predchádzajúce skúsenosti pomocou video aplikácie. Poradca musí najprv normalizovať povahu online komunikácie a vysvetliť, že keď sa poradca pozerá na klienta na **obrazovke**, môže sa zdať, že sa pozerá nadol, v závislosti od umiestnenia kamery. Aj keď sa poradcovi odporúča nastavenie obrazu v obraze, na sledovanie toho, čo klient vidí, je lepšie, ak táto funkcia na strane klienta je vypnutá, aby sa nerozptyľoval pohľadom sám na seba. Poradca sa tiež musí rozhodnúť, či je tesné orámovanie jeho tváre – ktoré vytvára dojem naklonenia – výhodnejšie ako širší rám, ktorý klientovi umožňuje vidieť pohyby poradcovho tela a gestá rúk.

Je dobré využiť **kreativitu poradcu**, ktorá súvisí s použitím potrieb a hračiek dostupných v domovoch klientov napr. na terapiu hrou; vankúše, prikrývky a iné predmety pre somatické techniky; domáce zvieratá na terapiu pomocou zvierat; uloženie nábytku na intervencie na prázdnych stoličkách (Abundance Practice Building, 2020; Federico, 2020).

Je potrebné zhrnúť, že pri poskytovaní online poradenstva je potrebné (Bolton, 2017):

1. Identifikovať obavy na strane klienta, ktoré sa môžu vyskytnúť pri poskytovaní online poradenstva.
2. Vyjasniť si oblasti nedorozumenia v online priestore vznikajúce v dôsledku chýbajúcich neverbálnych podnetov.
3. Nastaviť a udržiavať profesionálne hranice.
4. Zabezpečiť elektronickú dôvernosť a ochranu osobných údajov a súkromia klienta.
5. Vyjasniť si situácie v prípade prerušenia stretnutia z dôvodu technických problémov.
V procese prípravy informovaného súhlasu by poradcovia mali prediskutovať s klientom možnosť, že poradenstvo môže byť prerušené v dôsledku technických problémov (poruchy zariadenia alebo výpadku internetu a pod.).
6. Pripraviť sa na poradenský vzťah cez online poradenstvo.
7. Špecifikovať kompetencie poradcu.
8. Špecifikovať identitu klienta na stanovenie si podmienok a procesu fungovania.
9. Špecifikovať identitu poradcu, čím sa buduje dôvera v poradenskom vzťahu.
10. Stanoviť časové rámce.
11. Nahrávať online stretnutia.
12. Spísať informované súhlasy v online priestore a zachytiť v nich všetky limity, ktoré súvisia s online poradenstvom.

4 VÝZVY A OČAKÁVANIA ONLINE PORADENSTVA V BUDÚCNOSTI

Uvedená učebnica chcela po prvýkrát v slovenskom poradenstvom prostredí predstaviť špecifiká online poradenstva ako novodobej formy poskytovania pomoci druhým. Očakávame však, že v budúcnosti bude práve online poradenstvo, či už psychologické, sociálne, andragogické, pracovné, či iné, čeliť viacerým výzvam, ktoré môžu ovplyvniť jeho efektívnosť, prístupnosť a hlavne bezpečnosť pre klientov, ale aj samotných poradcov. Je nevyhnutné uvedomiť si tieto výzvy, aby sme sa na ne vedeli dôsledne a zodpovedne pripraviť, keďže naším cieľom je zabezpečiť kvalitnú pomoc a podporu všetkým klientom, ktorí takúto pomoc vyhľadávajú či potrebujú.

Online poradenstvo je jednou z foriem pomoci klientovi, kde sa zdôrazňuje princíp personalizácie reflektovaním individuálnych potrieb klienta, čím sa zvyšuje samotná efektívnosť a prístupnosť poradenstva. Avšak, s rýchlym vývojom technológií vrátane rozvoja virtuálnej reality a umelej inteligencii bude dôležité udržiavať krok a prispôbovať sa novým platformám a nástrojom, ktoré sa stávajú prostriedkom na poskytovanie online poradenstva. Tieto inovácie budú meniť spôsoby komunikácie a interakcie s klientmi, ale budú aj vyžadovať schopnosti adaptácie na nové formy komunikácie a poskytovania poradenstva. Poradcovia budú musieť neustále rozvíjať svoje technické zručnosti, aby sa im podarilo vyvinúť nové stratégie na vytvorenie dôvery a empatie bez (alebo len s minimálnym množstvom) neverbálnych signálov v online poradenskom vzťahu, vzdelávať sa, ako efektívne nadviazať, udržať, usmerňovať či interpretovať rôzne signály klienta v online prostredí. To zahŕňa rozvoj inovatívnych technických a profesionálnych zručností, ako aj schopnosti empaticky reagovať na klientov aj bez fyzickej prítomnosti.

S tým bude narastať požiadavka na zdokonaľovanie zručností poradcov ohľadom ochrany súkromia a dôvernosti daného poradenského vzťahu a to najmä v súvislosti s narastajúcimi hrozbami kybernetickej bezpečnosti. Poradcovia budú musieť implementovať prísne bezpečnostné opatrenia a postupy na ochranu citlivých informácií klientov. Rastúca popularita online poradenstva tak bude zvyšovať požiadavky na vytvorenie jasných, presných a klienta i poradcu chrániacich etických smerníc a regulačných rámcov, ktoré budú riešiť otázky, ako je online dôvernosť, hranice vzťahu a kompetencie poradcov. Tieto štandardy budú dôležité pre zachovanie dôvery verejnosti v poradenstvo, so zvyšujúcim sa záujmom o online poradenstvo. S narastajúcou diverzitou budú prichádzať aj zmeny v potrebách klientov, ktorým sa bude potrebné prispôbovať, hľadať nové spôsoby, postupy, prístupy a metódy poradenstva. Pomáhajúci profesionáli budú musieť byť flexibilní a otvorení novým prístupom, aby efektívne reagovali na meniace sa potreby a očakávania klientov.

Okrem ochrany poradcov a klientov bude potrebné hľadať možnosti, ako zabezpečiť, aby online poradenstvo bolo prístupné pre všetkých bez ohľadu na geografickú polohu, socioekonomický status alebo zdravotné znevýhodnenie. Výzva bude založená na prekonávaní digitálnej priepasti a zabezpečení, aby online služby boli dostupné, prístupné a vhodné pre rôznorodé populácie. Avšak, s narastajúcim využívaním online poradenstva bude dôležité venovať zvýšenú pozornosť práve prevencii závislosti od technológií a ich nadmerného používania. Poradcovia budú musieť vzdelávať klientov o zdravom používaní online služieb a podporovať vyvážený prístup k duševnému zdraviu.

No a v neposlednom rade si uvedomujeme, že online poradenstvo by malo byť integrované do tradičných foriem face-to-face poradenstva tak, aby sa zabezpečila komplexná, aktuálna a moderná starostlivosť. Výzva bude spočívať v hľadaní rovnováhy medzi online a offline prístupmi a vytvorení efektívneho modelu spolupráce medzi rôznymi formami poradenstva.

Tieto výzvy vyžadujú interdisciplinárny prístup a spoluprácu medzi odborníkmi z oblasti duševného zdravia, technológií, etiky a verejného zdravia a aj práve preto je uvedená učebnica výsledkom spolupráce profesionálov z radov pomáhajúcich profesií. Len tak bude možné naplno využiť potenciál online poradenstva a poskytnúť klientom bezpečné, efektívne a prístupné služby v budúcnosti.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- Abbott, J. (2016, 22. apríl). *Is online therapy as good as talking face-to-face with a clinician? The Conversation*. <https://theconversation.com/is-online-therapy-as-good-as-talking-face-to-face-with-a-clinician-51492>.
- Abney, P. C., & Cleborne, D. (2004). Counseling and technology: Some thoughts about the controversy. *Journal of Technology in Human Services*, 22(3), 1–24. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J017v22n03_01
- Abundance Practice Building (2020). *COVID-19 and your practice: Resources, support, information*. <https://abundancepracticebuilding.com/covid/>
- ACA (2020). *Effective remote counseling*. <https://www.counseling.org/knowledge-center/mental-health-resources/trauma-disaster/telehealth-information-and-counselors-in-health-care/remote-counseling>
- Ainsworth, M. (2022). *ABCs of Internet Therapy Guide: consumer review of online counseling cybertherapy e-mail chat videoconference mental health services*. <https://www.metanoia.org/imhs/index.html>
- Allerman, J. R. (2002). Online counseling: The internet and mental health treatment. *Psychotherapy. Theory, Research, Practice, Training*, 39, 199–209. <https://psycnet.apa.org/buy/2002-18679-007>
- Anthony, K. (2000). *The Nature of the Therapeutic Relationship Within Online Counselling*. <https://www.onlinetherapyinstitute.com/wp-content/uploads/2011/02/thesis2000Anthony.pdf>
- Asca. (n. d.). *Planning for virtual/distance school counseling during an emergency shutdown*. <https://www.schoolcounselor.org/asca/media/asca/home/EmergencyShutdown.pdf>
- Baker, K. D., & Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341–346. https://www.researchgate.net/publication/233157945_Online_counseling_The_good_the_bad_and_the_possibilities
- Bambling, M. et al. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single session counselling to younger people. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2), 110–116. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1080/14733140802055011>
- Barak, A. et al. (2009). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26, 109–160.
- Barak, A., Klein, B., & Proudfoot, J. G. (2009). Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38(1), 4–17. <https://doi.org/10.1007/s12160-009-9130-7>
- Barker, G. G., & Barker, E. E. (2020). Online therapy: Lessons learned from the COVID-19 health crisis. *British Journal of Guidance & Counselling*, 50(1), 66–81. <https://doi.org/10.1080/03069885.2021.1889462>
- Barnett, J. E. (2005). Online counseling: New entity new challenges. *Counseling Psychologist*, 33, 872–880. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0011000005279961>
- Best Practices in the Online Practice of Couple and Family Therapy*. (n. d.). <https://www.aamft.org/store/detail.aspx?id=DLBPITOPOCAFT>
- Békés, V., & Aafjes-van Doorn, K. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238–247. <https://doi.org/10.1037/int0000214>

- Békés, V., Aafjes–van Doorn, K., Prout, T. A., & Hoffman, L. (2020). Stretching the Analytic Frame: Analytic Therapists' Experiences with Remote Therapy During COVID-19. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 68(3), 437–446. <https://doi.org/10.1177/0003065120939298>
- Békés, V., Aafjes-van Doorn, K., Luo, X., Prout, T. A., & Hoffman, L. (2021). Psychotherapists' Challenges With Online Therapy During COVID-19: Concerns About Connectedness Predict Therapists' Negative View of Online Therapy and Its Perceived Efficacy Over Time. *Frontiers in Psychology*, 12(12). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.705699>
- Beneš, M. (2014). *Andragogika*. Praha: Grada.
- Berger, T. (2014, október). *Internet-based psychotherapy treatments*. <https://societyforpsychotherapy.org/internet-based-psychotherapy-treatments>
- Bremsová, Ch. (2018). *Dětská psychoterapie a poradenství*. Praha: TRITON.
- Campos-Castillo, C. (2012). Copresence in Virtual Environments. *Sociology Compass*, 6(5), 425–433. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9020.2012.00467.x>
- Cartreine, J. A. et al. (2010). A roadmap to computer-based psychotherapy in the United States. *Harvard Review of Psychiatry*, 18, 80–95. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3109/10673221003707702>
- Centore, A. J., & Milacci, F. (2008). A study of mental health counselors' use of and perspectives on distance counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 30, 267–282. <https://www.changeincorporated.org/wp-content/uploads/2016/02/A-study-of-mental-health-counselors-use-of-and-perspectives-on-distance-counseling.pdf>
- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1998). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15, 13–26. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J407v15n04_02
- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1999). Computer-Mediated Counseling. *Computers in Human Services*, 15(4), 13–26. https://doi.org/10.1300/j407v15n04_02
- Cook, J. E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology & Behavior*, 5(2), 95–105. <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/109493102753770480>
- Čerešník, M. (2012). *Základy poradenskej psychológie*. Nitra: PF UKF.
- Čornaničová, R. (2006). *Od kultúrnej ku kultúrno-osvetovej andragogike. Trendy rozvoja andragogiky a jej systematizácie*. Bratislava: GerlachPrint.
- Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 499–503. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.49.4.499>
- Domhardt, M., Geßlein, H., von Rezori, R. E., & Baumeister, H. (2018). Internet- and mobile-based interventions for anxiety disorders: A meta-analytic review of intervention components. *Depression and Anxiety*, 36(3), 213–224. <https://doi.org/10.1002/da.22860>
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interactions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31, 1–21.
- Európsky referenčný rámec. Kľúčové kompetencie pre celoživotné učenie*. (2018). [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=en](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=en)
- Fabián, D. (1997). *Poradenská psychológia*. In L. Ďurič, M. Bratská (Eds.), *Pedagogická psychológia. Terminologický a výkladový slovník* (234). Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.

- Federico, L. (2020). *Moving your practice to online during the coronavirus crisis*. <https://www.psychotherapy.net/blog/title/moving-your-practice-online-during-the-coronavirus-crisis>.
- Feijt, M., de Kort, Y., Bongers, I., Bierbooms, J., Westerink, J., & Ijsselstein, W. (2020). Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care During the COVID-19 Pandemic. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(12). <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0370>
- Fletcher-Tomenius, L., & Vossler, A. (2009). Trust in Online Therapeutic Relationships: The Therapist's Experience. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 24–34. <http://oro.open.ac.uk/17204/>
- Foody, M., Samara, M., & Carlbring, P. (2015). A review of cyberbullying and suggestions for online psychological therapy. *Internet Interventions*, 2(3), 235–242. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2015.05.002>
- France, M. H. et al. (1995). Letter therapy: A model for enhancing counseling intervention. *Journal of Counseling and Development*, 73, 317–318. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.1556-6676.1995.tb01755.x>
- Gabura, J., & Pružinská, J. (1995). *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Gabura, J. (2013). *Teória a proces sociálneho poradenstva*. Bratislava: Iris.
- Gabura, J. (2005). *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca.
- Galek, R. (2019). *Online psychologické poradenstvo vo vzťahu k vybraným osobnostným črtám*. [Diplomová práca, Univerzita Palackého v Olomouci]. <https://theses.cz/id/1xb20t/GALEKdiplVstag.pdf>
- Goss, S., & Anthony, K. (2004). *Technology in counselling and psychotherapy: A practitioner's guide*. Palgrave Macmillan.
- GP TEAM. (2020). *Brain Health, Mental Health, Stress, Therapy*. Georgetown Psychology. <https://georgetownpsychology.com/author/gp-staff/>
- Green-Hamann, S. et al. (2011). An exploration of why people participate in second life social support groups. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 16, 465–491.
- Griffiths, M. (2010). *Online Advice, Guidance and Counseling for Problem Gamblers*. <https://www.igi-global.com/dictionary/face-to-face-therapy/10807>
- Gróf, R. (2006). *Online psycholog*. <http://www.onlinepsycholog.sk/>
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B., & Gee, R. (2008). Facilitating Online Counseling: Perspectives From Counselors in Training. *Journal of Counseling & Development*, 86(4), 460–470. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x>
- Hadj-Moussová, Z. (2004). *Intervence : pedagogicko-psychologické poradenství III*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- Hanley, T., & Reynolds, D. J. (2009). Counselling Psychology and the internet: A review of the quantitative research into online outcomes and alliances within text-based therapy. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 4–13. <https://doi.org/10.53841/bpscpr.2009.24.2.4>
- Hargašová, M. (1983). *Poradenská psychológia. Predmanželské, manželské a rodinné poradenstvo*. Bratislava: UK.
- HEALTH HUB/Blog. (2021). *What You Need to Know About Online Therapy During COVID-19*. Health Hub by Walley Oaks.

- Holmes, C., & Foster, V. (2012). A preliminary comparison study of online and face to face counseling: Client perceptions of three factors. *Journal of Technology in Human Services*, 30, 14–31. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228835.2012.662848>
- Humer, E., Stippl, P., Pieh, C., Pryss, R., & Probst, T. (2020). Psychodynamic, humanistic, systemic, and behavioral psychotherapists' experiences with remote psychotherapy during COVID-19 in Austria: A cross-sectional online survey (Preprint). *Journal of Medical Internet Research*, 22(11). <https://doi.org/10.2196/20246>
- Hvozdič, S. (2015). *Príspevok k dejinám psychológie na Slovensku*. Košice: Vienala.
- Irvine, A., Drew, P., Bower, P., Brooks, H., Gellatly, J., Armitage, C. J., Barkham, M., McMillan, D., & Bee, P. (2020). Are there interactional differences between telephone and face-to-face psychological therapy? A systematic review of comparative studies. *Journal of Affective Disorders*, 265(265), 120–131. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.01.057>
- Jiang, X., Deng, L., Zhu, Y., Ji, H., Tao, L., Liu, L., Yang, D., & Ji, W. (2020). Psychological crisis intervention during the outbreak period of new coronavirus pneumonia from experience in Shanghai. *Psychiatry Research*, 112903. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112903>
- Joinson, A. N. et al. (2008). Measuring self-disclosure online: Blurring and non-response to sensitive items in web-based surveys. *Computers in Human Behavior*, 24, 2158–2171.
- Jones, C. (2013). On-line counselling: A reflection on professional practice. *Journal of the Australian & New Zealand Student Services Association*, (42), 31–35.
- Kessler, D. et al. (2009). Therapist-delivered internet psychotherapy for depression in primary care: A randomised controlled trial. *Lancet*, 374(9690), 628–634. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0140673609612575>
- King, R. et al. (2006). The motives and experiences of young people who choose the internet instead of face-to-face or telephone counselling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 169–174. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1080/14733140600848179>
- Kliment, P. (2003). Poradenství jako součást formálního curricula studijního odboru andragogika. In D. Šimek (Ed.), *Kurikulum andragogiky* (237–240). Olomouc: Univerzita Palackého.
- Knaevelsrud, C., & Maercker, A. (2006). Does the Quality of the Working Alliance Predict Treatment Outcome in Online Psychotherapy for Traumatized Patients? *Journal of Medical Internet Research*, 8(4), 31. <https://doi.org/10.2196/jmir.8.4.e3>
- Kohútová, V., & Madro, M. (2018). Online poradenstvo ako pomoc dieťaťu v kríze. In Z. Filípková. (Ed.), *Podpora duševného zdravia detí a rodín – nové výzvy a vízie* (29–36). Bratislava: Výskumný ústav detskej psychológie a patopsychológie.
- Kopřiva, K. (2000). *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál.
- Koščo, J. a kol. (1987). *Poradenská psychológia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- Koščo, J. (1980). *Teória a prax poradenskej psychológie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- Kryštofová, B. (2021). *Zkušenosti s online psychoterapií a psychologickým poradenstvím*. [Bakalárska práca, Univerzita Palackého v Olomouci]. https://theses.cz/id/x798sq/Zkusenosti_s_online_psychoterapii_a_psychologickym_porade.pdf
- Kubr, M. (1994). *Jak si vybrat poradce*. Praha: Management Press.
- Lau, P. L. et al. (2013). Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 103, 1243–1251.

- Leibert, T. et al. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28, 69–83.
- Lovašová, S. (2015). *Etické otázky v dištančnom poradenstve*. Košice: FF UPJŠ.
- Machalová, M. (2008). Andragogické asociálno-andragogické poradenstvo v kontexte celoživotného učenia sa a vzdeláva. In J. Matulčík (Ed.), *Acta Andragogica 1* (63–70). Bratislava: Univerzita Komenského.
- Machluf, R., Abba Daleski, M., Shahar, B., Kula, O., & Bar-Kalifa, E. (2021). Couples Therapists' Attitudes Toward Online Therapy During the COVID-19 Crisis. *Family Process*. <https://doi.org/10.1111/famp.12647>
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819–871. <https://doi.org/10.1177/0011000005278624>
- Markowitz, J. C., Milrod, B., Heckman, T. G., Bergman, M., Amsalem, D., Zalman, H., Ballas, T., & Neria, Y. (2020). Psychotherapy at a Distance. *American Journal of Psychiatry*, 178(3), <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.2020.20050557>
- Matějček, Z. (2011). *Praxe dětského psychologického poradenství*. Praha: Portál.
- Matula, Š. (2010). Základné východiská a znaky koncepcie pedagogicko-psychologického poradenského systému a otázky jeho implementácie do praxe. In M. Hargašová (Ed.), *Efektívna prevencia pred nezamestnanosťou začína kariérovou výchovou a kariérovým poradenstvom v školách a školských zariadeniach*. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum. http://web.saaic.sk/nrcg_new/doc/Zbornik/22_Kap-6.1.pdf
- McAdams, C. R. III, & Wyatt, K. L. (2010). The regulation of technology-assisted distance counseling and supervision in the United States: An analysis of current extent, trends, and implications. *Counselor Education and Supervision*, 49, 179–192.
- McBeath, A. G., Plock, S., & Bager-Charleson, S. (2020). The challenges and experiences of psychotherapists working remotely during the coronavirus* pandemic. *Counselling and Psychotherapy Research*, 20(3), 394–405. <https://doi.org/10.1002/capr.12326>
- McCord, C. E., Saenz, J. J., Armstrong, T. W., & Elliott, T. R. (2015). Training the next generation of counseling psychologists in the practice of telepsychology. *Counselling Psychology Quarterly*, 28(3), 324–344. <https://doi.org/10.1080/09515070.2015.1053433>
- McGee, V. (2022, 7. október). *Virtual Therapy vs. In-Person Therapy: What You Should Know*. Psychology.org | Psychology's Comprehensive Online Resource. <https://www.psychology.org/resources/virtual-therapy-vs-in-person/>
- McKenna, K. Y. A., & Bargh, J. A. (2000). Plan 9 from cyberspace: The implications of the internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 4, 57–75.
- Melville, K. M. et al. (2010). Dropout from Internet-based treatment for psychological disorders. *The British Journal Of Clinical Psychology*, 49(4), 455–471. doi:10.1348/014466509X472138
- Memorandum o celoživotnom vzdelávaní* (2000). https://www.minedu.sk/data/files/2607_2000_memorandum_o_celozivotnom_vzdelavani.pdf
- Messina, I., & Löffler-Stastka, H. (2021). Psychotherapists' perception of their clinical skills and in-session feelings in live therapy versus online therapy during the COVID-19 pandemic: a pilot study. *Research in Psychotherapy: Psychopathology, Process and Outcome*, 24(1). <https://doi.org/10.4081/ripppo.2021.514>
- Ministerstvo vedy výskumu a športu (2021). *Stratégia celoživotného vzdelávania a poradenstva na roky 2021 – 2030*. <https://www.minedu.sk/data/att/22182.pdf>

- Miller, J. K., & Gergen, K. J. (1998). Life of the line: The therapeutic potentials of computer-mediated conversation. *Journal of Marital and Family Therapy*, 24, 189–202.
- Mlčák, Z. (2005). K Výzkumu profesních kompetencí sociálních pracovníků. In M. Blatný, D. Vobořil, P. Květon, M. Jelínek & V. Sobotková (Eds.), *Sociální procesy a osobnost* (269–281). Brno: Psychologický ústav. <http://www.spao.eu/files/spo-proceedings05.pdf>
- Mohr, D. C. et al. (2008). The effect of telephone-administered psychotherapy on symptoms of depression and attrition: A meta-analysis. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 15, 243–253.
- Murphy, L., MacFadden, R., & Mitchell, D. (2008). Cybercounseling Online: The Development of a University-Based Training Program for E-mail Counseling. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2–4), 447–469. <https://doi.org/10.1080/15228830802102081>
- Mydlíková, E., Gabura, J., & Schavel, M. (2005). *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: ASSP.
- National Association of Social Workers. (2017). *Standards for technology in social work practice*. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=lcTcdsHUeng%3d&portalid=0>
- Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- Němcová, L., & Svoboda, J. (2017). *Praxe dlouhodobých poradenských a seberozvojových skupin*. Praha: TRITON.
- Novosad, L. (2000). *Základy speciálního poradenství: Struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál.
- Oravcová, J. (2013). *Poradenstvo v pomáhajúcich profesiách*. PF UMB: Banská Bystrica.
- Osvaldová, Z., & Štefániková, J. (2022). *Kariérny akčný plán*. Banská Bystrica: Kariérne centrum UMB.
- Palán, Z. (2002). *Výkladový slovník lidské zdroje*. Praha: Academia.
- Palán, Z., & Langer, T. (2003). *Základy andragogiky*. Praha: Univerzita J. A. Komenského.
- Partala, T. (2011). Psychological needs and virtual worlds: Case second life. *International Journal of Human Computer Studies*, 69, 787–800.
- Paulík, K. (2009). *Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry*. Ostrava: OU.
- Pavlov, I. (2020). *Andragogické poradenstvo*. Praha: Česká andragogická společnost.
- Person, M. (2020, 11. apríl). *Online Therapy vs. In-Person Therapy*. <https://www.choosingtherapy.com/online-vs-in-person-therapy/>
- Pietrabissa, G., Manzoni, G. M., Algeri, D., Mazzucchelli, L., Carella, A., Pagnini, F., & Castelnuovo, G. (2015). Facebook Use as Access Facilitator for Consulting Psychology. *Australian Psychologist*, 50(4), 299–303. <https://doi.org/10.1111/ap.12139>
- Pollock, S. L. (2006). Internet counseling and its feasibility for marriage and family counseling. *Family Journal*, 14(1), 65–70.
- Procházka, R., Šmahaj, J., Kolařík, M., & Lečbych, M. (2014). *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada Publishing.
- Prusáková, V. et al. (2005). *Základy andragogiky*. Bratislava: Gerlach Print.
- Räsänen, P., Lappalainen, P., Muotka, J., Tolvanen, A., & Lappalainen, R. (2016). An online guided ACT intervention for enhancing the psychological wellbeing of university students: A randomized controlled clinical trial. *Behaviour Research and Therapy*, 78, 30–42. 10.1016/j.brat.2016.01.001

- Reynolds, D. J. et al. (2006). An investigation of session impact and alliance in internet based psychotherapy: Preliminary results. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 164–168.
- Richards, D. (2009). Features and benefits of online counselling: Trinity College online mental health community. *British Journal of Guidance and Counselling*, 37(3), 231–242.
- Richards, D., & Viganó, N. (2012). Online counseling. In Y. Zheng (Ed.), *Encyclopedia of cyber behavior* (roč. 1, 699–713). IGI Global.
- Rohland, B. M. (2001). Telepsychiatry in the heartland: If we build it, will they come? *Community Mental Health Journal*, 37, 449–459.
- Rochlen, A. B. et al. (2004). Online counseling: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60, 269–283.
- Rosenstock-Huessy, E. (1924). *Andragogik*. Berlin: Pass & Garleb.
- Shahak, S. (2017). Technological Development Creates Social Opportunity: Online Group Counseling for Postpartum Women. *Group*, 41(4), 281. <https://doi.org/10.13186/group.41.4.0281>
- Schavel, M. et al. (2017). *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: SPRSP.
- Schavel, M., & Oláh, O. (2008). *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.
- Schmidt-Weitmann, S., Bösch, S., Weidt, S., & Brockes, C. (2015). Psychological Online Consultation Service Attracts Men: A New Approach to Close the Gap Between Being Ill and Being Treated. *Telemedicine and E-Health*, 21(1), 48–54. <https://doi.org/10.1089/tmj.2013.0370>
- Situmorang, D. D. B. (2018). How amazing music therapy in counseling for millennials. *COUNS-EDU: The International Journal of Counseling and Education*, 3(2), 73–79.
- Skinner, A., & Zack, J. S. (2004). Counseling and the Internet. *American Behavioral Scientist*, 48, 434–446. <https://doi.org/10.1177/0002764204270280>
- Sloan, D. M., Gallagher, M. W., Feinstein, B. A., Lee, D. J., & Pruneau, G. M. (2011). Efficacy of Telehealth Treatments for Posttraumatic Stress-Related Symptoms: A Meta-Analysis. *Cognitive Behaviour Therapy*, 40(2), 111–125. <https://doi.org/10.1080/16506073.2010.550058>
- Smitková, H. et al. (2014). *Kapitoly z poradenskej psychológie*. Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave.
- Sojáková, V. (2022). *Špecifická online poradenstva vs. poradenstva face-to-face*. [Diplomová práca]. Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici. Pedagogická fakulta. Vedúca práce doc. PaedDr. Lada Kaliská, PhD.
- Spijkerman, M. P. J., Pots, W. T. M., & Bohlmeijer, E. T. (2016). Effectiveness of online mindfulness-based interventions in improving mental health: A review and meta-analysis of randomised controlled trials. *Clinical Psychology Review*, 45(1), 102–114. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2016.03.009>
- Stamm, B. H. (1998). Clinical applications of telehealth in mental health care. *Professional Psychology: Research and Practice*, 29, 536–542. <https://psycnet.apa.org/record/1998-11734-002>
- Stead, L. F. et al. (2013). Telephone counselling for smoking cessation. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 3, 1–93. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23934971/>
- Stefan, R., Mantl, G., Höfner, C., Stammer, J., Hochgerner, M., & Petersdorfer, K. (2021). Remote Psychotherapy During the COVID-19 Pandemic. Experiences With the Transition and the Therapeutic Relationship. A Longitudinal Mixed-Methods Study. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.743430>

Stewart, D. (2023, august). *How Many Clients Do Therapists Have Per Day?* Alliant International University. <https://www.alliant.edu/blog/how-many-clients-do-therapists-have>

Strieženec, S. (2001). *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: Tripsoft.

Suler, J. (2002). Psychological Aspects of Cyberspace: Theory, Research, Applications. In A. Barak (Ed.), *Cybertherapeutic theory and techniques* (102–128). Cambridge University Press.

Suler, J. (2004a). The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology & behavior : the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*, 7, 321–326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>.

Suler, J. (2004b). Online Counselling: A Handbook for Mental Health Professionals. In R. Kraus, J. Zack, G. Stricker (Eds.), *The psychology of text relationships* (19–50). San Diego: Elsevier Academic.

Suler, J. (2002). Psychological Aspects of Cyberspace: Theory, Research, Applications. In A. Barak (Ed.), *Cybertherapeutic theory and techniques* (102–128). Cambridge University Press.

Šírová, L. (2010). Poradenstvo ako nástroj rozvoja človeka v službách pre dospelých. *E-Pedagogium*, 10(88), 34–44. https://e-pedagogium.upol.cz/artkey/epd-201088-0004_poradenstvo-ako-nastroj-rozvoja-cloveka-v-sluzbach-pre-dospelych.php

Špatenková, N. et al. (2004). *Krízová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing.

Švec, Š. (2002). *Základné pojmy v pedagogike a andragogike*. Bratislava: IRIS.

Taročíková, T. (1997). Poradenstvo. In L. Ďurič, M. Bratská. (Eds.), *Pedagogická psychológia. Terminologický a výkladový slovník* (235–236). Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.

Trepal, H., Haberstroh, S., Duffey, T., & Evans, M. (2007). Considerations and Strategies for Teaching Online Counseling Skills: Establishing Relationships in Cyberspace. *Counselor Education and Supervision*, 46(4), 266–279. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6978.2007.tb00031.x>

Veteška, J. (2016). *Přehled andragogiky*. Praha: Portál.

Vincová, K. (2020). E-mailové poradenstvo ako nástroj psychologickéj pomoci v krízovej intervencii. In E. Gajdošová, M. Madro & M. Valihorová (Eds.), *Duševné zdravie v školách v kontexte kríz a krízovej intervencie*. Žilina: IPV Inštitút priemyselnej výchovy.

Vodáčková, D. (2002). *Krízová intervence*. Praha: Portál.

Wagner, B. et al. (2014). Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial. *Journal of affective disorders*, 152, 113–121.

Wang, H., Li, T., Barbarino, P., Gauthier, S., Brodaty, H., Molinuevo, J. L., Xie, H., Sun, Y., Yu, E., Tang, Y., Weidner, W., & Yu, X. (2020). Dementia care during COVID-19. *The Lancet*, 395(10231), 1190–1191. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(20\)30755-8](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(20)30755-8)

Watts, A. G. (2013). False dawns, bleak sunset: the Coalition Government's policies on career guidance. *British Journal of Guidance & Counselling*, 4(41), 442–453. <https://doi.org/10.1080/03069885.2012.744956>

Whitmore, J. (2019). *Koučování*. Praha: Management Press.

Young, K. S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *CyberPsychology & Behavior*, 8(2), 172–177. <https://doi.org/10.1089/cpb.2005.8.172>

Zákon č. 568/2009 Z. z., zákon o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Zákon č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Zlevská, D., Fibichová, J., Gymská M., Madro, M., Hric, F. & Vincová, K. (2015). *Príručka dištančného poradenstva so zameraním na poskytovanie služby prostredníctvom chatu*. Bratislava: Inštitút prijatia.

Autorský kolektív	Lada Kaliská (70 %), Katarína Minarovičová (10 %), Michal Kozubík (10 %), & Anna Baláž Ďurechová (10 %)
Názov	ŠPECIFIKÁ ONLINE PORADENSTVA V POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH
Recenzenti	Prof. PhDr. Soňa Kariková, PhD., Mgr. Martina Kubealaková, PhD.
Formát	A4
Rozsah	76 strán (4,8 AH)
Náklad	online
DOI	https://doi.org/10.24040/2023.9788055720883
Vydanie	Prvé
Vydavateľ	Belianum – Vydavateľstvo Univezity Mateja Bela v Banskej Bystrici
ISBN (online verzia)	978-80-557-2088-3
EAN	9788055720883