

Obsah	5
Předmluva	11
Úvod	13

Kapitola 1. **Sociálněpsychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství** | 17

- 1.1 K historii internetu | 18
- 1.2 Co internet dává a bere | 19
- 1.3 Přitažlivost internetu | 23
- 1.4 Dopad internetové komunikace | 24
- 1.5 Poradenství prostřednictvím internetu | 26

Kapitola 2. **Definice a pojetí internetového poradenství** | 31

- 2.1 Vývoj definic internetového poradenství z prostředí linek důvěry | 31
- 2.2 Definice internetových aktivit na poli poradenství v zahraničí | 34
- 2.3 Základní principy internetového poradenství | 35

Kapitola 3. **Formy internetového poradenství** | 37

- 3.1 Poradenství prostřednictvím e-mailu | 37
- 3.2 Poradenství prostřednictvím přenosu zpráv z internetových stránek | 38
- 3.3 Poradenství prostřednictvím chatu | 38
- 3.4 Poradenství prostřednictvím VOIPu (telefonování přes internet) | 39
- 3.5 Poradenství prostřednictvím videokonference | 40

Kapitola 4. **Internetové poradenství v zahraničí** | 42

- 4.1 Internetové poradenství v USA | 42
- 4.2 Internetové poradenství ve Velké Británii | 44
- 4.3 Internetové poradenství v německé jazykové oblasti | 47
- 4.4 Závěr | 49

Kapitola 5. **Současný stav internetového poradenství v ČR** | 50

5.1 Vývoj internetového poradenství | 50

5.2 Základní terminologie | 52

5.3 Pohled na aktuální stav internetového poradenství v ČR | 54

5.4 Procesy umožňující rozvoj internetového poradenství | 58

Kapitola 6. **Internetové poradenství jako sociální služba** | 60

6.1 Internetové poradenství v kontextu zákona o sociálních službách | 60

6 | 6.2 Spektrum možného uplatnění internetového poradenství | 62

Kapitola 7. **Specifika prostředí linek důvěry** | 65

7.1 Obecné principy linek důvěry | 65

7.2 Přínos linek důvěry českému prostředí internetového poradenství | 66

7.3 Specifika poradenského procesu v internetovém poradenství z hlediska pracovníka | 67

Kapitola 8. **Mýty o internetovém poradenství** | 69

8.1 Vyjasnění základních pojmů | 69

8.2 Nejběžnější mýty o internetovém poradenství z obecného hlediska | 70

8.3 Nejběžnější mýty o internetovém poradenství z hlediska klientů (v kontextu převážně e-mailového poradenství) | 72

Kapitola 9. **Hranice a možnosti internetového poradenství** | 78

9.1 Nevýhody | 78

9.2 Výhody | 79

9.3 Co a kam internetové poradenství nemůže | 80

9.4 Internetové poradenství může | 81

Kapitola 10. **Typologie e-mailových kontaktů** | 84

10.1 Rozdělení e-mailových kontaktů | 84

10.2 Informativní e-maily | 85

10.3 Testovací a zneužívající e-maily | 88

10.4 Poradenské e-maily | 92

10.5 Naléhavé e-maily | 99

Kapitola 11. **Metodika internetového poradenství** | 103

11.1 Proces e-mailové výměny klient – poradna | 103

11.2 Čtyři pilíře odpovědi klientovi | 106

11.3 Zakázka v internetovém poradenství | 110

- 11.4 Další metodická doporučení | 118
- 11.5 Investice v e-mailové výměně | 120

Kapitola 12. Specifické situace a postupy v internetovém poradenství | 122

- 12.1 Nestandardní postup v internetovém poradenství | 122
- 12.2 Reakce internetové poradny na nestandardní typy kontaktů | 123
- 12.3 Nestandardní požadavky na internetovou poradnu | 125
- 12.4 Další specifické situace | 126

| 7

Kapitola 13. Právní aspekty internetového poradenství | 128

- 13.1 Internetové poradenství v kontextu zákona o sociálních službách | 128
- 13.2 Ochrana osobních údajů | 128
- 13.3 Oznamovací povinnost | 131
- 13.4 Poskytování informací jiným institucím a plnění oznamovací povinnosti | 133
- 13.5 Souhrn tématu | 134

Kapitola 14. Etika internetového poradenství | 136

- 14.1 Náhled | 136
- 14.2 Tvůrci etiky v rámci internetového poradenství | 138
- 14.3 Etický kodex internetové poradny (neboli „iKodex“) | 140
- 14.4 Nároky vyplývající z iKodexu | 142

Kapitola 15. Supervize internetového poradenství | 146

- 15.1 Pojem supervize | 146
- 15.2 Formy supervize | 147
- 15.3 Kvalifikační předpoklady supervizora | 149
- 15.4 Supervize realizovaná v internetovém poradenství | 149
- 15.5 Specifika supervize internetového poradenství | 155
- 15.6 Etika supervize internetového poradenství | 156

Kapitola 16. Osobnost pracovníka internetové poradny | 158

- 16.1 Osobnost pracovníka internetové poradny linky důvěry v legislativním kontextu | 159
- 16.2 Nároky na pracovníka internetové poradny linky důvěry vyjádřené profesní zastřešující organizací | 159
- 16.3 Pracovník internetové poradny jako pracovník pomáhajících profesí | 160
- 16.4 Výbava pracovníka internetové linky důvěry | 160
- 16.5 Fenomén osamělosti poradce | 164

Kapitola 17. **Požadavky na pracoviště internetové poradny** | 166

17.1 Procedurálně-organizační požadavky | 166

17.2 Personální požadavky pracoviště | 171

17.3 Provozně-materiální požadavky | 173

Kapitola 18. **Pasivní poradenství** | 178

18.1 Vymezení pasivního poradenství | 178

18.2 Hlavní cíl pasivního poradenství | 179

18.3 Druhy poskytovaných informací | 180

8 | 18.4 Širší cíle a možnosti pasivního poradenství | 182

18.5 Další poznámky k pasivnímu poradenství | 184

Závěr | 186

Místo doslovu... | 187

Slovník pojmů | 188

Literatura a zdroje | 192