

# ETICKÉ OTÁZKY V DIŠTANČNOM PORADENSTVE

LOVAŠOVÁ SOŇA

Filozofická fakulta, Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach

## Abstrakt

*Príspevok sa zaoberá problematikou a postavením etiky a etických otázok v oblasti dištančného poradenstva. Porovnávaním etických kódexov jednotlivých inštitúcií. Absenciou oficiálnych základných etických zásad v dištančnom poradenstve v Slovenskej republike. Porovnáva situáciu v Slovenskej republike a Českej republike z hľadiska legislatívy, výhod, nevýhod a možností. Rozoberá aj právne otázky a s tým súvisiace etické dilemy v dištančnom poradenstve. Ako možnosť riešenia zdôrazňuje prípravu pracovníkov v dištančnom poradenstve.*

## Kľúčové slová

*Dištančné poradenstvo. Linky dôvery. Etický kódex. Legislatívna úprava dištančného poradenstva.*

## Abstract

*The paper deals with a situation of ethics and ethical issues in distance counseling. Comparing the ethical codes of the institutions. Absence of formal ethical principles in distance counseling in Slovakia. It compares the situation in Slovakia and the Czech Republic in terms of legislation, benefits and possible drawbacks. It analyzes the legal issues and related ethical dilemmas in distance counseling. As a solution emphasizes staff training in distance counseling.*

## Key words

*Distance counseling. Helplines. Code of ethics. Legislative regulation of distance counseling.*

## Úvod

Problematika etiky a etických otázok je v dištančnom poradenstve v Slovenskej republike neustále aktuálna. Hoci samotné dištančné poradenstvo už nie je žiadnou novinkou a je relatívne bežne poskytované a dostupné pre klientelu, etické a legislatívne otázky stále nie sú vyriešené. Je pritom zvláštne, že samotné dištančné poradenstvo má základ v dôvere klienta v poradcu a táto dôvera ostáva tzv. nepísaná, neošetrená oficiálnym spôsobom. Mnohí poskytovatelia dištančného poradenstva však majú svoje vlastné normy, stanovky či kódexy, ktoré ošetrojú správanie pracovníka aj klienta a ich dodržiavanie sa kontroluje.

## 1. Dištančné poradenstvo

S technickým pokrokom vznikla možnosť poradenstva bez nutnosti osobného stretnutia poradcu a klienta – dištančné poradenstvo. Ide o poradenstvo, pri ktorom je poradca s klientom v inom než osobnom kontakte. Základné formy predstavujú telefonické a e-mailové poradenstvo, využitie chatov, sociálnych sietí, či internetových poradní (pod internetovou poradňou rozumieme každú formu poradenstva prostredníctvom internetu). Dištančné poradenstvo otvorilo v pomáhajúcich profesiách nové možnosti, a to ako z pohľadu klientov, tak aj poradcov. Pod dištančným poradenstvom chápeme sociálne a psychologické poradenstvo v širšom slova zmysle.

Pre klientov predstavuje dištančné poradenstvo možnosť rýchlej, dostupnej, bezpečnej a anonymnej pomoci. Samotné poradenstvo sa tak stalo pre určitý typ klientely dostupným, napr. pre klientov, ktorí nemajú v blízkosti bydliska poradenské zariadenie, pre tých, ktorí majú akýkoľvek zdravotný problém, neumožňujúci im voľný pohyb, pre klientov, ktorí sa hanbia rozprávať o svojich problémoch tvárou v tvár či sa jednoducho hanbia za svoje problémy. V neposlednom rade je tento typ pomoci určený aj deťom a mladým ľuďom. Ak

má dieťa či mladý človek do 18 rokov problém, v rámci prezenčnej formy poradenstva je nútené vyhľadať pomoc prostredníctvom svojich rodičov. Mnohokrát však deti nechcú o svojich problémoch informovať rodičov, chcú sa pokúsiť problém riešiť sami, nevedia ako ho rodičom povedať či majú problém práve s rodičmi. Dištančné poradenstvo im ponúka možnosť riešenia týchto situácií a sprístupnilo im možnosť individuálneho riešenia vlastných problémov. V našej republike však tento spôsob pomoci deťom nie je legislatívne upravený. Svojim spôsobom sa teda pohybuje na hrane zákona, keďže rodič o tom nie je informovaný.

Z pohľadu poradcov ide v porovnaní s prezenčným poradenstvom o ťažšiu formu práce s klientom. Môžu síce ťažiť z toho, že sú pre klienta anonymní – odpadá obava z toho, ako ich klient bude vizuálne vnímať, pracovať môžu napr. z pohodlia domu, v teplákoch, môžu si robiť poznámky, pri niektorých formách tohto typu poradenstva (e-mail, i-poradne) majú čas premyslieť a zvážiť si odpoveď a vedia sa vrátiť k celému priebehu komunikácie. Na druhej strane však ani oni klienta nevidia, nemôžu využiť možnosť sledovania neverbálneho prejavu klienta a vôbec pozorovania klienta – čo je základom práce s klientom. Z dôvodu anonymity klienti často predkladajú závažné osobné problémy, otvárajú zložité témy.

Za najväčší problém však považujeme nedostatok, resp. väčšinou absolútnu absenciu spätnej väzby od klienta. Pri dištančnom poradenstve ide často o jednorazový kontakt s klientom. Pracovník sa nemá ako dozvedieť, či sa klientovi problém podarilo vyriešiť, ako ho vyriešil, ako sa zmenila jeho situácia. Sú prípady, keď klient dá vedieť, ako „dopadol“, no sú skôr výnimkou. Práve naopak, pri závažných problémoch (osobnostné problémy, násilie v rodine, samovražedné myšlienky) poradca takmer nikdy nemá spätnú väzbu, čo mu neumožňuje prežiť uspokojenie z práce, alebo má dokonca obavy, ako sa klient zachová.

#### **a) Formy dištančného poradenstva poskytované v Slovenskej republike**

Ako sme už spomínali, dištančné poradenstvo môže byť realizované viacerými formami. Hoci konkrétnych podôb práce s klientom je viac, môžeme ich podľa typu komunikácie s klientom rozdeliť na dve hlavné formy:

**Telefonické poradenstvo** – poradenstvo prebieha na verbálnej úrovni prostredníctvom telefonického rozhovoru; väčšinou ide o jednorazové kontakty; tento typ pomoci poskytujú Linky dôvery, ktoré sa zameriavajú na určitú cieľovú skupinu; cieľovú skupinu predstavuje buď vek volajúceho – najčastejšie ide o Linky pre deti alebo pre dospelých, alebo môže byť cieľová skupina definovaná problémom, na ktorý sa linka špecializuje, napr. závislosti, duševné ochorenia apod.; z technického hľadiska môžeme pri telefonickom poradenstve hovoriť o troch formách:

- *prostredníctvom telefónu* – klasická forma, hovor prebieha prostredníctvom telefónu, je najstaršou formou dištančného poradenstva,
- *prostredníctvom internetovej telefonickej služby* – napr. skype, kvôli anonymite sa nepoužíva videohovor,
- *videohovory* – prostredníctvom internetu, využívané niektorými poradcami, sú zvláštnym typom dištančného poradenstva, keďže sú doplnené o vizuálny kontakt pracovníka a klienta, anonymitu nie je možné dodržať.

**Písomné poradenstvo prostredníctvom internetu** – ide o písomnú formu, zahŕňa viacero možností komunikácie s klientom, jeho výhodou oproti telefonickému kontaktu je pre poradcu možnosť porozmýšľať nad odpoveďou a jej formuláciou (pri časovo posunutom poradenstve, napr. e-mail), ako aj možnosť kedykoľvek sa k celej komunikácii vrátiť:

- *e-mailové poradenstvo* – prežíva v dnešnej dobe veľký vzostup; ide o písomné poradenstvo, komunikuje sa prostredníctvom e-mailu, poskytuje ho väčšina Liniek dôvery; riešia sa závažné problémy a využívajú ho dospelí aj deti; zastrešované inštitúciou je bezplatné, platené býva e-mailové poradenstvo poskytované

súkromnými psychologickými ambulanciami, kde je potrebné spolu s otázkou, či problémom zaslať na účet stanovenú sumu,

- *chaty* – tento typ poradenstva poskytujú niektoré organizácie (v Slovenskej republike Linka detskej istoty); na svojej webstránke majú uvedené podmienky, za ktorých sa kontakt uskutočňuje, aj spôsob, ako sa pracuje; tiež je vymedzený čas na jedného klienta, ktorý vystupuje pod prezývkou,
- *sociálne siete* – fungujú podobným spôsobom ako chaty, mnohé inštitúcie ich však využívajú skôr ako možnosť podávania informácií než ponuku aktívneho poradenstva z dôvodu nemožnosti zachovania anonymity,
- *internetové poradne* – fungujú v rôznych odvetviach na princípe zaslania otázky, problému, ku ktorému sa v určitom časovom rozmedzí vyjadrí odborník; mnohé sú verejné, teda otázka aj odpoveď je prístupná na stránke danej inštitúcie každému návštevníkovi; tým sa stáva tento typ poradenstva dosť neosobným; Lásková (2010) ich označuje ako web-based message systémy, kde klient na stránke inštitúcie po registrácii zasiela prostredníctvom formulára svoju otázku.

Pri využívaní jednotlivých foriem dištančného poradenstva je možné vnímať dosť výrazné rozdiely u klientov z hľadiska veku. Deti a mladí ľudia využívajú s obľubou všetky spomenuté formy, snáď s výnimkou internetových poradní. Dôvodom je to, že trávia svoj čas na rôznych fórach a sociálnych sieťach, preto je pre nich tento spôsob pomoci blízky a dostupný. S rozmachom mobilných telefónov a bezplatných liniek pre deti využívajú vo veľkej miere aj telefonické poradenstvo, a to nielen ak majú problémy, ale čoraz častejšie pre naplnenie potreby osobnejšieho sociálneho kontaktu, než je internetový. Stretávame sa však aj s detskými klientmi, ktorí odmietajú telefonický kontakt a presadzujú, či dožadujú sa skôr písomných foriem poradenstva.

Dospelí klienti využívajú telefonické poradenstvo (klasické), e-mailovú formu a internetové poradne (najmä ak ide o právny alebo sociálno-právny problém).

### **b) Inštitúcie poskytujúce dištančné poradenstvo v Slovenskej republike**

V Slovenskej republike poskytujú dištančné poradenstvo viaceré inštitúcie. Ak vylúčime právne, ekonomické či medicínske poradenstvo (v súčasnosti sa na internete môžeme „poradiť“ takmer o všetkom) a zameriame sa na pomáhajúce profesie, ktoré poskytujú profesionálne poradenstvo, môžeme ich rozdeliť nasledovne:

- inštitúcie a zariadenia ponúkajúce klasické poradenské služby, sociálnu starostlivosť, služby alebo pomoc, ponúkajú aj možnosť telefonického (spoplatňovaného – pevná linka, mobil), prípadne e-mailového poradenstva; anonymita zo strany pracovníkov je otázna, takisto ich kvalifikácia, skúsenosti s dištančným poradenstvom a etické otázky,
- inštitúcie ponúkajúce poradenstvo na platených telefonických linkách, sú zamerané na určitú cieľovú skupinu, napr. obeť násilia, psychologické poradenstvo, závislosti; mnohé ponúkajú aj bezplatné e-mailové poradenstvo, často ide o inštitúcie poskytujúce aj ambulantnú starostlivosť o klienta, anonymita pracovníkov je opäť otázna, takisto kvalifikácia, skúsenosti s dištančným poradenstvom a etické otázky,
- inštitúcie ponúkajúce telefonické poradenstvo, ide o rôzne Linky dôvery zamerané na nejakú cieľovú skupinu, určené dospelým klientele, telefonáty sú spoplatnené, niektoré ponúkajú aj e-mailové poradenstvo, prípadne aj iné internetové formy poradenstva, zachovávajú všetky znaky dištančného poradenstva, v prípade potreby klienta distribuujú ďalším odborníkom, poskytujú aj krízové poradenstvo, nie sú školení pre prácu v dištančnom poradenstve,
- inštitúcie zamerané na deti a mládež – Linky dôvery pre deti a mládež, sú bezplatné, ponúkajú často rôzne formy internetového poradenstva a telefonické internetové

poradenstvo, zachovávajú znaky dištančného poradenstva, majú stanovený etický kódex, ktorý dodržiavajú, mnohokrát je zvlášť upravený pre telefonické aj internetové poradenstvo, klientov distribuujú, spolupracujú s ďalšími inštitúciami, poskytujú krízové poradenstvo a nadväznú službu (spolupráca s políciou, úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny apod.); v Slovenskej republike sú to jediné inštitúcie, ktoré majú pracovníkov vyškolených v oblasti dištančného poradenstva.

## 2. Etické kódexy

Podobne ako v iných odvetviach pomáhajúcich (ale nielen pomáhajúcich) profesií je aj v rámci poskytovania dištančného poradenstva snaha o dodržiavanie základných etických princípov. Aby prebiehalo dištančné poradenstvo na profesionálnej úrovni a bola zabezpečená ochrana, ale aj práva klientov a samozrejme aj pracovníkov, vznikli pre túto oblasť etické kódexy, a to ako pre telefonické poradenstvo, resp. pre pracoviská liniek dôvery, tak aj pre internetové poradenstvo. Etické kódexy sú inšpirované kódexmi iných pomáhajúcich odvetví. V Slovenskej republike však neexistuje všeobecne záväzný etický kódex pre poskytovateľov dištančného poradenstva. Vidieť to napr. na tom, kto každý chce, resp. sa pokúša poskytovať túto formu poradenstva (viď vyššie). Popritom dochádza k tomu, že nie sú dodržané ani základné pravidlá tohto typu poradenstva.

V Českej republike bol v roku 1998 v Hradci Králové prijatý snemom Českej asociácie pracovníkov liniek dôvery Etický kódex pracovníka linky dôvery a pracoviska linky dôvery ([www.capld.cz](http://www.capld.cz)). Obsahuje niekoľko základných pravidiel, ktoré si v prípade potreby jednotlivé pracoviská ešte dopĺňajú a upravujú. Pozostáva z deviatich základných pravidiel:

1. linka dôvery umožňuje bezprostredný telefonický kontakt s klientmi a kvalifikovanú pomoc klientom v tiesni,
2. pracovník linky dôvery aktívne načúva, hovorí s klientom a neobmedzuje ho v slobode vyjadrenia,
3. pomoc sa netýka len prvého kontaktu, platí po celú dobu krízového stavu a informuje aj o možnostiach ďalšej starostlivosti, prípadne ju so súhlasom klienta sprostredkuje,
4. pomoc pracovníka spočíva najmä v poskytnutí podpory a splnomocneniu klienta k vlastnému riešeniu jeho problémov a znášaniu jeho starostí,
5. pracovník linky dôvery musí dodržiavať absolútnu mlčanlivosť a rešpektovať anonymitu klienta aj pracovníka; ak tieto pravidlá poruší, klienta o tom informuje; správy pre orgány činné v trestnom konaní a súdy môže podávať len vedúci linky dôvery po písomnom vyžiadaní a súhlase klienta; je absolútne neprípustné nahrávanie hovorov,
6. na klienta nesmie byť vykonávaný nátlak týkajúci sa presvedčenia, náboženstva, politiky alebo ideológie,
7. pracovník linky dôvery nesmie využívať linku dôvery na uspokojovanie svojich obchodných, sexuálnych, emocionálnych, náboženských a iných potrieb a prianí,
8. pracovník linky dôvery musí prejsť pred začiatkom služby výberom a akreditovaným výcvikom zabezpečeným Českou asociáciou pracovníkov liniek dôvery, ktorých výsledkom sú schopnosti, vedomosti a spôsobilosti zodpovedajúce potrebám práce na linke dôvery; pracovník vystupuje ako člen tímu, má k dispozícii supervíziu a podporu,
9. pomoc na linke dôvery je dostupná nepretržite alebo v danom časovom limite, pracovník sa nesmie zaoberať činnosťami, ktoré odvádzajú jeho pozornosť.

Zaujímavý je najmä bod 8, ktorý upravuje vzdelávanie a prípravu pre vykonávanie tejto činnosti. V Slovenskej republike niečo také nie je vôbec ošetrené.

Etický kódex internetového poradenstva (Lásková, 2010) bol prijatý Českou asociáciou pracovníkov liniek dôvery v 2005 v Liberci, je obdobný, no udáva aj časový záväzok voči klientovi, teda časové rozpätie, v ktorom klient dostane odpoveď a ktoré inštitúcia musí dodržiavať, a jasné a jednoznačné označenie, kto je poskytovateľom a zriaďovateľom, aké sú ciele, služby a poslanie daného pracoviska.

Pre porovnanie uvádzame aj Etický kódex pracovníka Linky detskej dôvery, prijatý v roku 2011 v Košiciach pracovníčkami Linky detskej dôvery ([www.linkadeti.sk](http://www.linkadeti.sk)). Je rozdelený do piatich základných bodov a je relatívne konkrétny – adresný pre prácu Linky detskej dôvery:

#### *I) Všeobecné princípy*

1. Pracovník Linky detskej dôvery vykonáva svoju prácu v prospech detí, v duchu úcty k osobnosti klienta, rešpektujúc všetky ľudské práva a práva dieťaťa.
2. Záujmy klienta Linky detskej dôvery sú najvyššou hodnotou jeho činnosti.
3. Pomoc poskytnutá na Linke detskej dôvery je bezplatná a jej základom je vzájomná dôvera medzi pracovníkom Linky detskej dôvery a klientom.
4. Linka detskej dôvery poskytuje pomoc všetkým klientom bez ohľadu na ich pohlavie, náboženské presvedčenie, politickú a etnickú príslušnosť či sexuálnu orientáciu.

#### *II) Kompetencie*

1. Linka detskej dôvery poskytuje kvalifikovanú pomoc a poradenstvo svojim klientom dištančnou formou.
2. Internetové i telefonické poradenské služby sú jasne definované časovým rámcom. Sú pre klienta dostupné v danom časovom limite.
3. Pracovník permanentným vzdelávaním udržiava a rozvíja svoju profesionálnu kompetenciu.
4. Pracovník si je vedomý svojich kompetencií a dodržiava ich hranice.

#### *III) Dôvera*

Pracovník Linky detskej dôvery:

1. Zachováva mlčanlivosť a zabezpečuje ochranu všetkých informácií získaných v kontakte s klientom, a to aj po ukončení pracovného vzťahu na Linke detskej dôvery.
2. Všetky informácie získané od klienta sú považované za dôverné, pokiaľ to neodporuje zákonom Slovenskej republiky.
3. Vo výnimočných prípadoch, keď je predpoklad ohrozenia bezpečnosti, zdravia alebo života volajúceho, alebo porušenia právnych noriem, urobí pracovník kroky, ktoré sú nevyhnutné pre ochranu klienta, vrátane informovania oprávnených iných osôb bez jeho predchádzajúceho súhlasu. Tieto kroky vždy konzultuje so skúseným pracovníkom linky.
4. Zachováva mlčanlivosť i vo veci technického vybavenia Linky detskej dôvery, adresy Linky detskej dôvery a jej pracovníkov.
5. Informácie o Linke detskej dôvery pre médiá podáva len so súhlasom vedúceho Linky detskej dôvery.

#### *IV) Správanie pracovníka Linky detskej dôvery*

1. Ku klientovi sa správa s úctou, rešpektuje jeho osobnosť, neznevažuje jeho ťažkosti.
2. Vo vzťahu ku klientovi vytvára ľudsky prijímajúcu, podpornú atmosféru.

3. Nevykonáva službu, ak je jeho fyzický alebo psychický stav ovplyvnený chorobou, alkoholom, drogami, stresom, únavou alebo je ináč indisponovaný.
4. Nenadväzuje osobný ani písomný kontakt s klientom mimo rámec Linky detskej dôvery.
5. Počas služby sa nezaobrá činnosťami, ktoré ho odvádzajú od práce na Linke detskej dôvery.
6. V práci na Linke detskej dôvery vystupuje ako člen tímu. Rešpektuje pravidlá tímovej práce.

*V) Záverečné ustanovenia*

1. Pracovník sa pri nástupe do práce na Linke detskej dôvery oboznámi s Etickým kódexom Linky detskej dôvery a svojim podpisom sa zaviaže k jeho dodržiavaniu.
2. Tento text je pravidelne prehodnocovaný a revidovaný podľa požiadaviek praxe a podmienok vytvorených pre prácu Linky detskej dôvery.
3. Porušenie niektorého ustanovenia Etického kódexu Linky detskej dôvery môže byť dôvodom k zrušeniu alebo pozastaveniu pracovného vzťahu s Linkou detskej dôvery, ktorému predchádza pohovor s vedúcim Linky detskej dôvery.

Ako je vidieť, podstata kódexov je rovnaká, oba zahŕňajú základné etické princípy, či zásady. Dôraz je kladený na ich dodržiavanie, na vzdelanie pracovníkov a dodržiavanie mlčanlivosti a anonymity.

### **3. Legislatívne opatrenia**

Veľkým otáznikom v rámci problematiky liniek dôvery ostáva legislatívna úprava, najmä pri práci s deťmi. V Českej republike sú etické otázky dištančného poradenstva ošetrené Českou asociáciou pracovníkov liniek detskej dôvery, keďže túto formu poradenstva poskytujú linky dôvery. Zákonom 108/2006 Sb., o sociálnych službách je v Českej republike ošetrené poskytovanie dištančného poradenstva, tzv. telefonickej krízovej pomoci. Tento zákon ošetruje aj vzdelanie sociálnych pracovníkov. Zaujímavosťou je, že v dôsledku tohto zákona v Českej republike sú pracovníkmi liniek dôvery a pracovníkmi zariadení poskytujúcich telefonickú krízovú pomoc sociálni pracovníci. V Slovenskej republike chýba podobná úprava, nie je ani stanovené, ktorý profesionál môže vykonávať túto poradenskú činnosť. Už spomínané jednotlivé etické kódexy ošetrujú špeciálne výcviky (akreditovaný existuje v Slovenskej republike len jeden), no pracovníci sú odborníci rôznych pomáhajúcich profesií.

Aby sme to zhrnuli, poskytovanie dištančného poradenstva v Slovenskej republike ako také nie je legislatívne ošetrené. Vychádza zo základných zákonov a ľudských práv. Tie upravuje napr. Občiansky zákonník v paragrafe 7, ktorý hovorí, že spôsobilosť mať práva a povinnosti vzniká narodením. Medzinárodné dohovory, napr. Všeobecná deklarácia ľudských práv z roku 1948, Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd z roku 1950, Dohovor proti mučeniu a inému krutému, neľudskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu z roku 1984, Dohovor o právach dieťaťa z roku 1989, či Charta základných práv Európskej únie v roku 2000.

### **Záver**

V príspevku sme sa snažili načrtnúť situáciu v oblasti dištančného poradenstva v Slovenskej republike a v Českej republike. Hoci v Slovenskej republike nie je oficiálne ošetrené po etickej ani legislatívnej stránke, je na zváženie, nakoľko si brat príklad od našich

susedov. V úvode článku sme totiž spomenuli, že dištančné poradenstvo súhrnne a veľmi zjednodušene predstavuje psychologické a sociálne poradenstvo. Hoci je pravda, že sa zvyšuje požiadavka najmä na sociálno-právne poradenstvo, psychologické poradenstvo je veľmi dôležitou súčasťou. Je teda otázne, či prenechať túto formu poradenstva v oblasti liniek dôvery sociálnej práci, či nie je práve naopak najvhodnejšia multidisciplinarita, ktorá u nás v týchto zariadeniach vládne. Chýba však organizácia, ktorá by tieto inštitúcie zastrelila po etickej stránke, prípadne aj legislatívne ošetrila, kto môže, čo môže, komu môže poskytovať pomoc, akým spôsobom ju poskytovať apod. Považujeme však za dôležité spomenúť, že samotní pracovníci napr. detských liniek dôvery v Slovenskej republike k tomuto problému pristupujú veľmi zodpovedne, majú požadované vzdelanie, neustále u nich prebieha supervízia a doplnkové vzdelanie, navštevujú zahraničné zariadenia, konferencie, udržiavajú kontakty a dopĺňajú si informácie. Problémom ostávajú pracoviská, ktoré tieto zásady nedodržiavajú, prípadne o nich vôbec nevedia. A nikto na nich nemá dosah. To však môže zaopatríť len nejaká, už spomenutá, zastrešujúca organizácia.

#### **Literatúra:**

Etický kódex pracovníka LDD. [online]. 2011. [02.05.2012]. Dostupné na: <<http://linkadeti.sk/o-linke/eticky-kodex-pracovnika-ldd>>.

Etický kodex pracovníka linky dôvery pracoviská linky dôvery. [online]. 2004. [02.05.2012]. Dostupné na: <<http://www.capld.cz/show.php?sk=3>>.

Lásková, A. Formy internetového poradenství. In Horská, B. , Lásková, A. , Ptáček, L. Internet jako cesta pomoci. Praha: Slon, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6. S. 37-41.

Lovašová, D. Výročná správa LDD po desiatich rokoch. OZ Li(e)nka, 2009.

Špatenková, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha : Grada Publishing, 2004. 200 s. ISBN 80-247-0586-9.

#### **Kontakt:**

*Mgr. Soňa Lovašová, PhD.*

*Katedra sociálnej práce*

*Filozofická fakulta*

*Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach*

*Petzvalova 4*

*040 11 Košice*

*Slovensko*

*E-mail: [sona.lovasova@upjs.sk](mailto:sona.lovasova@upjs.sk)*