

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Katolická teologická fakulta

Tomáš LEJSAL

**PASTORAČNÍ SLUŽBA PROSTŘEDNICTVÍM
INTERNETOVÉ LINKY DŮVĚRY**

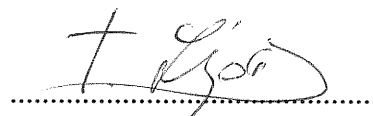
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Aleš Opatrný, Th.D.

PRAHA 2006

Děkuji Ing. Aleši Opatrnému, Th.D. za moudré vedení a laskavé povzbuzování při psaní této práce, týmu Linky důvěry při Pastoračním středisku za poskytnutí dotazů ke zpracování, všem spolupracovníkům Linky důvěry za zodpovězení dotazníku a Adrianě Kopecké za podporu a technickou pomoc.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a v seznamu literatury uvedl veškeré informační zdroje, které jsem použil.

V Praze dne 17. dubna 2006


.....
Tomáš Lejsal

1. ÚVOD

Ve své bakalářské práci se budu zabývat pastorační službou prostřednictvím internetové Linky důvěry provozované při Pastoračním středisku Arcibiskupství pražského. Tato služba je v provozu již od roku 1999. Křesťanská kontaktní služba, jak se sama nazývá, je umístěna na webové stránce www.vira.cz a odkazy jsou i na dalších stránkách (např. www.pastorace.cz). Je anoncována jako služba pro každého, kdo má nějaké otázky týkající se víry či smyslu života, kdo hledá pomoc nebo radu a chce se svěřit. Je zde možnost, jak dále ukáži, prostřednictvím elektronické pošty zahájit dialog, který někdy je jednorázový a někdy může přejít i v dlouhodobější pastorační působení i formou osobního setkání.¹

Nejprve přistoupím k tématu z hlediska vybrané literatury, vztahující se k tomuto tématu. Uvedu zde významné církevní dokumenty, další důležitou literaturu a diplomové práce na toto téma.

V další části vyhodnotím četnost dotazů ve vybraném období a zařadím je do kategorií podle tematiky. K tomuto účelu mi byly dočasně poskytnuty dotazy z databáze Linky důvěry.

Následně zpracuji dotazník zodpovězený spolupracovníky, který by měl poskytnout potřebné údaje o pohledu z pozice odpovídajících dobrovolníků. Rozbor obou oblastí těchto získaných dat pak bude východiskem k závěrečné úvaze o možnostech dalšího rozvoje Linky důvěry.

Cílem mé práce je roztrždit a zhodnotit dotazy z pastoračního hlediska a posoudit pastorační význam těchto interakcí a ukázat tak práci linky, jak z hlediska tazajících se, kteří hledají podporu a pomoc, tak i z hlediska pracovníků, kteří na dotazy odpovídají. Oba tyto pohledy pak vytvoří celek, který přispěje k závěrečné reflexi činnosti Linky důvěry.

¹ Srov. www.vira.cz.

2. LITERATURA VZTAHUJÍCÍ SE K PROBLEMATICE

2.1. Církevní dokumenty

Pastorální konstituce o církvi v dnešním světě *Gaudium et spes* povzbuzuje k dialogu se světem v jeho současných proměnách a dynamismu. „Zvláště v dnešní době máme naléhavou povinnost chovat se jako bližní vůbec ke každému člověku, a kdekoli se s ním potkáme, poskytnout mu účinnou službu, ať je to ode všech opuštěný starý člověk, ať nespravedlivě přehlížený pracující cizinec, ať vyhnanec, ať nemanželské dítě nezaslouženě trpící za hřích, kterého se nedopustilo, ať hladovějící, který se dovolává našeho svědomí a připomíná tím slova Páně: „Cokoli jste udělali pro jednoho z těchto mých nejposlednějších bratří, pro mne jste udělali.“(Mt 23,40)²

Toto poslání plní i internetová linka důvěry v prostředí internetu. Bližní mohou být uvedené kategorie lidí, ale, jak ukáže následující, i mnozí další v rozličných životních situacích. Bližního žádajícího o pomoc na internetu reálně nevidíme, ale neměli bychom ho přehlédnout, jako by neexistoval. Počítačový způsob komunikace se pro řadu lidí stal z mnoha důvodů velmi důležitý. Mnoho lidí zde může přijít poprvé do kontaktu s vírou a církví. Pro tyto lidi je důležité být zde pro ně na síti.

„Z mnoha problémů, které dnes kdekoho naplňují starostí, je třeba se zvláště zmínit o manželství a rodině, o kultuře, o hospodářsko-společenském a politickém životě, o solidaritě mezi národy a o míru. Na tyto jednotlivé otázky je třeba vrhnout světlo Kristových zásad; „ty ať vedou věřící a poskytují jasno všem lidem při hledání řešení tolika obtížných problémů.“³ To je právě úkolem linky důvěry: kromě akutní krizové intervence a informace, je to rozměr pastorační péče (... „vrhnout světlo Kristových zásad“ ...) pro různé situace, konkrétní osobnosti klientů a jejich postavení a problémy, s kterými přicházejí. Právě Pastorální konstituce *Gaudium et spes* může být v tomto úsilí vodítkem a inspirací.

Internet je přímo ve středu zájmu dokumentů Papežské rady pro hromadné sdělovací prostředky z roku 2002. První dokument *Církev a internet* zdůrazňuje

² GS 27.

³ GS 46.

komunikační funkci internetu a jeho další pozitivní vlastnosti (jako překonávání vzdáleností, izolace, možnost dialogu). Dokument povzbuzuje k využití pozitivních možností internetu při pastoraaci. Vedle toho upozorňuje i na možnosti zneužití.

Autoři se mohou skrývat za určitou anonymitu tohoto komunikačního prostředku a výsledkem pak mohou být stránky hanobící a neodpovídající skutečnosti. Zde se ukazuje nutnost odpovědného užívání. „Je zapotřebí velké rozvážnosti, abychom jasně stanovili směrnice tohoto nového prostředku, jasně rozlišili jeho potenciál dobra a zla, aby bylo možné postavit se směle tváří v tvář výzvám, které předkládá, a příležitostem, které nabízí.“⁴

Zcela přirozeně tak můžeme chápat návaznost dalšího dokumentu Papežské rady pro hromadné sdělovací prostředky, který nese název *Etika na internetu* a ukazuje veliké možnosti internetu k dobru, ale stejně tak neopomíná i rizika, která se objevují: „Rozšíření internetu vyvolává také jistý počet etických otázek, týkajících se soukromí, bezpečnosti a důvěrnosti údajů, autorských práv a intelektuálního vlastnictví, pornografie, internetových stránek, jež podněcují k nenávisti, rozšiřování urážek a pomluv, vydávaných za zprávy a k mnoha dalším věcem.“⁵

Zde dokument koresponduje s dalším důležitým místem: „Jsme znepokojeni tím, k čemu dochází v oblasti kultury. Jedná se zvláště o skutečnost, že nové informační technologie a internet coby mocné nástroje globalizačního procesu předávají a podporují takovou kulturu hodnota takové vnímání společenských vztahů, rodiny, náboženství, postavení člověka, že jejich fascinace a novost mohou vzdorovat tradičním kulturním hodnotám a potlačovat je.“⁶

Právě tato situace dává možnosti zneužití internetu od lehčích způsobů až po „kybernetický terorismus“. Je právě na křesťanech a dalších lidech dobré vůle, aby tvořivě nacházeli pozitivní možnosti rozvoje využití tohoto technického prostředku. Takovým dobrým a úspěšným počinem tímto směrem je právě internetová linka důvěry provozované

⁴ Papežská rada pro hromadné sdělovací prostředky, *Církev a internet*, vydal Sekretariát České biskupské konference, Praha 2002 (pro vnitřní potřebu), s. 16.

⁵ Papežská rada pro hromadné sdělovací prostředky, *Etika na internetu*, vydal Sekretariát České biskupské konference, Praha 2002 (pro vnitřní potřebu), s. 23 – 24.

⁶ Tamtéž, s. 27.

při Pastoračním středisku Arcibiskupství pražského, která může čelit, spolu s dalšími stránkami, právě podobným nebezpečím a působit pastoračně i jako první pomoc v krizi a informační zdroj.

Závěrem bych rád uvedl myšlenku do značné míry shrnující již napsané a zdůrazňující právě pozitivní možnosti námi zkoumaného předmětu: „Internet může být cenným přínosem pro lidský život. Může podporovat blahobyt a mír, intelektuální a estetický rozvoj, vzájemné pochopení mezi národy v celosvětovém měřítku. Může také pomoci mužům a ženám při jejich stálé snaze o pochopení sebe sama. V každé době, včetně naší, si lidé stále kladou tytéž základní otázky (...)“⁷ Církev má příležitost i po internetu hlásat odpovědi, které v jistém smyslu slova vlastní.

2.2. Pastore v postmoderní společnosti

Publikaci „Pastore v postmoderní společnosti“ uvádím v naší souvislosti nejen pro její velký význam z hlediska pastore všeobecně, ale také pro její poslední kapitolu „Nový svět internetu a jeho duchovní rozměr“, která se podrobně zabývá tímto fenoménem.

Přesně se zde uvádí, že internet již není jen nějakou módou, která je dočasná, ale jeden z dalších způsobů komunikace mezi lidmi. A ještě více – postupem času se zdá, že internet ještě nabývá na míře rozšíření, přesně jak se uvádí v této publikaci. „V dalším textu nebudeme sledovat technické možnosti internetu jako takové ani výhled na jejich rozšíření, ale spíš možnosti vlivu internetu na utváření kultury, hodnotové orientace lidí, na podporu a kvalitu mezilidské komunikace a zajímat nás bude také způsobilost internetu k předávání duchovních hodnot.“⁸ Již v položení těchto otázek vidím veliký přínos této práce.

Ale autor dává i odpovědi na tyto svou novostí nesnadné otázky. „Výsledná kulturní charakteristika tohoto „světadílu“ tedy je a bude dána souhrnem toho, co na něj

⁷ Tamtéž, s. 32.

⁸ OPATRŇY, A., *Pastore v postmoderní společnosti*, Kostelní Vydří, 2001, s. 139.

uživatelé vnesou stylem, kterým na něm budou komunikovat. Předběžně lze říci, že charakteristiky webové sítě, dané internetovou technikou, do velké míry předurčují odlišnost „světa dílu internet“ od dosavadních známých kulturních prostředí."⁹

Dále se autor zmiňuje o něčem velmi důležitém také právě pro práci internetové linky důvěry. Jsou to určité charakteristiky tohoto média, která určují v mnohém i způsoby komunikace. Zvláště mne zaujal postřeh, že se díky anonymitě internetu snižuje pocit odpovědnosti, což je jistě důležitou charakteristikou. Ta může být i výhodou z hlediska člověka, který potřebuje pomoci, ale není rozhodnut vyhledat odborníka osobně.

Je také charakteristické, že je zde svoboda volby a člověk musí vědět, co hledá na internetu. Může vyhledat informace pozitivní i negativní. V případě těch pozitivních je tedy ne bez důležitosti snadnost přístupu. Je potěšitelnou skutečností, že i stránky Linky důvěry se objevují na velkých serverech v rámci odkazů. Osloven tak může být i člověk, který by jinak osloven nebyl.

Internet je prostředek komunikace. Je množství stránek, kde je možné se zeptat, téměř na cokoli, ne tak zřídka ovšem i s podtextem zisku a bohužel někdy i podvodu a lži. Je proto tak důležité, že je v tomto prostředí zastoupen i hlas evangelia.

Proto je i důležitá, v této práci zmiňovaná, autenticita autorů. Tato autenticita značky se ukazuje postupem času jako velmi důležitá deviza a je zdůrazňována i výše zmíněnými církevními dokumenty. Ukazuje se totiž, že na internetové stránky si v současnosti lidově řečeno každý může napsat, co chce, ale váha takových slov je povážlivá.

Postupem času tak bude, doufejme, docházet k přirozenému výběru stránek směrem k větší čitelnosti a pravdivosti. Internet snese snad všechno a pouze jeho účastníci rozhodují o tom, co převládá a zda uživatelé všechno nesnesou. Zde je i tolikrát zmiňovaný problém, že například za katolické jsou vydávány i stránky, které ve skutečnosti nerepresentují názor církve. Zde je také obrovská přednost internetové Linky důvěry v tom, že je skutečně katolickou, začleněnou do života církve.

⁹ Tamtéž, s. 142.

Internetová komunikace jakkoli má svá mnohá omezení a nijak nemůže nahrazovat osobní setkání lidí, pro mnohé může být důležitým prvním krokem směrem do neznáma. Dříve se Honza vydává do světa s uzlíčkem buchet, dnes mnozí mladí mohou vyrazit na internet s balíčkem volných minut, či lépe na vysokorychlostní internet bez finančního omezení, např. v knihovně či studovně školy. Jde o to, aby v tomto světě nepotkali jenom nástrahy sobectví a vlastního finančního prospěchu, ale i dobré bytosti, které jim nezištně pomohou. Odhadem je poměrně značná část lidí, kteří se neodvážejí stisknout kliku zakristie, ale odváží se kliku na svém počítači. To je výzva a šance pro tuto službu a jedno z jejích poslání. Podobně čteme v této práci: „Internet sám o sobě samozřejmě duchovní dimenzi nemá; je jen nástrojem, prostředkem komunikace. Záleží však na tom, kdo ho vezme do rukou. Pokud anděl, je nástrojem andělským, pokud ďábel, je nástrojem ďábelským, pokud člověk, je nástrojem lidským, tedy nástrojem ve službách jeho intelektuální, duchovní, smyslové, pudové stránky člověka.“¹⁰

Dále je zde uvedena jedna podstatná skutečnost právě v souvislosti s naším tématem: „Co internet nemůže? Nemůže navázat a tvořit vztah k oné přesahné skutečnosti právě proto, že ta přesahuje vše, co je stvořeno přírodou, člověka nevyjímaje. A nemůže ani vytvářet sám o sobě vztahy mezi více lidmi; může ovšem být jedním z jejich prostředníků. A může i více. Může člověku zpřístupnit jak informace o duchovních hodnotách a o cestách k nim, tak první kontakty s těmi, kdo mohou duchovní hodnoty osobně zprostředkovat díky svým zkušenostem, znalostem, díky ochotě k otevřenému lidskému vztahu, který se týká i hloubek lidské osobnosti, jeho víry a jeho náboženských zkušeností.“¹¹

Tuto zkušenost mám i osobně a chápu, jak je mnohdy těžké přijít do určitého prostředí a říci: „Tak tady jsem, zajímáte mě.“ V případě náboženského prostředí to snad platí dvojnásob. Svaz zahrádkářů se mne nikdy nebude takto osobně dotýkat a je možné tam, z pohledu určitých lidí, zajít daleko snáz než do prostředí církve. Zde jde o oblast intimity a tudíž i studu a pocitů, které si věřící již nezřídka jen těžko uvědomuje. K tomu všemu může být tedy, mimo jiné, dobrá i tato Linka důvěry.

¹⁰ Tamtéž, s. 146.

¹¹ Tamtéž, s. 146.

2.3. Diplomové práce na toto téma

Bylo také již napsáno několik velmi zajímavých a kvalitních diplomových prací na toto téma. Nicméně jsou mezi nimi velmi podstatné rozdíly zejména v úhlech pohledu, pod kterým na náš předmět nahlížíjí.

Tyto práce na naše téma začínají prací Josefa Ptáčka „*Internet – jak nám může být užitečný?*“. Jde o průkopnickou práci na toto téma. „Tato práce má za cíl poskytnout informace o možnostech internetu lidem, kteří pracují v církvi, popř. neziskových organizacích.“¹² Ostatně není náhodou, že autor stál u zrodu této Linky důvěry na internetu. Součástí práce je základní obeznámení s internetem, a to i z hlediska technického. Je to pochopitelné, neboť internet byl v té době daleko méně rozšířen, než je tomu dnes. I z tohoto srovnání vidíme vzrůstající možnosti a překvapivě rychlé rozšiřování počítačové sítě o další uživatele. Když uvážíme, že práce vznikla pouze před šesti lety, můžeme pozorovat, jak mnohé se tak rychle v této oblasti změnilo.

Autor se zabývá i aspekty, které se přímo vztahují k našemu tématu, z nichž vybírám významné postřehy: „Internet může přinést do oblasti pastorační služby několik prvků, kterými významně obohatí jiné existující nabídky a postupy.“¹³ Dále je důležité, že klient Linky důvěry se nemusí bát nátlaku či manipulace. To je významné zejména pro klienty úzkostlivější, se špatnou zkušeností či strachem z přímé komunikace. Nezanedbatelným faktorem je i možnost se takřka neomezeně stanovit svůj čas a v klidu formulovat svůj dotaz. Zde může být ozdravný již samotný proces formulace a identifikace problému, který nemusí být jednorázovou akcí, ale i dlouhodobějším procesem.

Již vícekrát jsem se setkal s klienty, kteří právě tuto vlastnost internetu zmínili jako velmi důležitou. V podstatě jde o to, že se klient může i po několika dnech vrátit k dotazu a má snahu jej reformulovat skrze hlubší pochopení. To platí i pro klienty, kteří navazují i dlouhodobější komunikaci s pracovníkem linky důvěry.

¹² PTÁČEK, J., *Internet – jak nám může být užitečný?*, diplomová práce obhájena na KTF UK v roce 2000, s. 4.

¹³ Tamtéž, s. 26.

Jde při tom o to, aby klient hlouběji reflektoval a řešil své vlastní problémy, ne aby pracovník Linky vnášel nová témata, která nejsou v dotazu obsažena a jsou spíše projekcí osobnosti odpovídajícího. Podobně inspirující mi přijde ještě další myšlenka této práce: „Na pozadí stojí myšlenka, že technický pokrok musí být vždy ve prospěch člověka a že je nutné využít všech dostupných komunikačních prostředků ke sdílení evangelia, zlepšení lidského života, ke vzájemné pomoci a snížení lidského utrpení ve všech jeho formách.“¹⁴

Další diplomovou práci k našemu tématu je od Michala Pulce „*Internetová linka důvěry jako pomoc v krizových situacích*“¹⁵, která se již zabývá podrobně problematikou provozu Linky důvěry. V úvodu autor definuje pojmy krize, krizová intervence, zejména ve srovnání internetové a klasické telefonické linky důvěry, a její vztah k pastorační péči. Ve vztahu k našemu tématu je blízko zejména praktická část této práce, kde autor srovnává přednosti i nedostatky obou medií.

Jako poslední z této řady uvádím bakalářskou práci „*Internet jako prostředek farní pastorace*“¹⁶ od Františka Jirsy. Zabývá se, jak říká název, především možnostem pastoračního působení ve farnostech, srovnání jednotlivých farních prezentací na síti a možnostem rozvoje na tomto poli. Je velmi zajímavým srovnáním mnoha internetových stránek za předem definovaných kritérií. Našeho tématu se však dotýká pouze částečně, neboť my se budeme zabývat speciálně Linkou důvěry na internetu při Pastoračním středisku Arcibiskupství pražského, nikoli prezentací jednotlivých farností na internetu.

Přesto zde najdeme nemálo cenných podnětů a postřehů i ve vztahu k našemu předmětu. Za všechny uvádím následující myšlenku, která jen podporuje to, co zde již bylo zmíněno: „Zatímco prohlížení internetových stránek může podporovat izolaci a osamělost jednotlivce, využití internetu pro komunikaci podporuje vytváření přátelství a společenství, která se mohou stát ne-internetová, v mnoha případech umožňuje lépe překonat ostych při navazování hlubšího kontaktu.“¹⁷

¹⁴ Tamtéž, s. 29.

¹⁵ PULEC, M., *Internetová linka důvěry jako pomoc v krizových situacích*, Praha, diplomová práce obhájena na KTF UK v roce 2003.

¹⁶ JIRSA, F., *Internet jako prostředek farní pastorace*, bakalářská práce obhájena na KTF UK v roce 2003.

¹⁷ Tamtéž, s. 28.

3. KATEGORIZACE DOTAZŮ VE VYBRANÉM ČASOVÉM ÚSEKU

Při zpracování dotazů bylo prvním krokem databázi dotazů za určitý, dostatečně dlouhý časový úsek, získat. Jak se ukázalo, nebylo to tak snadné, jak jsem zprvu předpokládal. Ač na Lince působím jako dobrovolník již od roku 2000, bylo nutné nejdříve vyřešit bezpečnost poskytnutých citlivých dat. Je pochopitelné, že by takové množství dotazů a kontaktů mohlo být v případě odcizení zneužito a je jedním z hlavních úkolů Linky důvěry tato data chránit před zneužitím.

Nakonec se našlo dostatečné řešení. Data jsou chráněna heslem v paměti počítače (ne na přenosném médiu jako CD či disketa) a poskytnuta pouze na dobu jejich zpracování. Pro vedení Linky důvěry je tento přístup určitě výborné vysvědčení. Důvěrnost informací, se kterými se na linku klienti obrazejí, je opravdu hodnotou, která je srovnatelná se zpovědním tajemstvím, či etickým kodexem pomáhajících profesí.

Celkově se jedná o více než dvě stovky dotazů, které jsem přečetl a snažil se zařadit do statistiky v této práci. Nyní tuto **databázi dotazů kategorizuji podle tématu a četnosti**. Jsem si při tom vědom, že je často taková statistika spíše orientační, neboť každý případ je individuální a někdy se jedná i o více témat zároveň.

Přesto jsem vždy stanovil hlavní téma dotazu, pro tyto potřeby. Při vlastní práci odpovídajícího bych se však takové zjednodušení neměl dovolit. Tam je jistě důležité neopomenout i další přidružená témata, která se v dotazu objevují.

3.1. Způsob kategorizace dotazů

Byly mi poskytnuty dotazy od 19. srpna 2005 do 24. února 2006. Celkově se jedná o 212 dotazů, což již je statisticky významný vzorek pro zpracování.

Nebylo snadné určit hlavní téma dotazu. Většinou se jeví, že za hlavním tématem se ukazuje ještě další neméně významné, které by při odpovědi také nemělo být

přeslechnuto. Někdy se jedná o několik takových vedlejších témat. V rámci internetové stručnosti se při tom někdy jedná jen o narážku, či vedlejší větu, která však má při tomto způsobu komunikace větší význam, než více slovy popsané téma při jiném způsobu komunikace.

Je všeobecně známo, že internetová komunikace vede k zestručňování a zjednodušování. Zkušenosti z internetové Linky důvěry a zkoumaný soubor dotazů tento fakt zcela potvrzují. Naprostá většina dotazů ze zpracovávaného vzorku je rozsahem do půl strany. Zcela výjimečně jde o více než jednu stranu (pouze 4 procenta). Nezřídka také chybí oslovení. I tím je dán poněkud jiný charakter komunikace po počítačové síti a je nutné s ním i v tomto ohledu dopředu počítat. Padají některé konvence, ale v mnohém je tu šance větší bezprostřednosti.

Jsou ovšem i nemalé limity spočívající zejména v absenci nonverbální složky komunikace. Je tím dán daleko větší prostor pro možný protipřenos, tedy promítání pocitů, úzkostí a neošetřených zranění odpovídajícího do tak nekonkretizovaného partnera v dialogu. Psychologické výzkumy dlouhodobě upozorňují na skutečnost, že verbální složka je pouze menší část komunikace mezi lidmi (uvádějí se dokonce čísla až kolem pouhých 20 procent).

3.1.1. Specifika kategorizace dotazů po internetu

O to významněji vystupují tato fakta v naší souvislosti, kde nonverbální složka zcela chybí. Nejedná se však o negativní skutečnost, protože právě ta zdánlivá nedostatečnost se obrací v klady pro druhé i pro nás po jiných stránkách. V čem? Nemálo tázajících se uvádí, že Linka důvěry na internetu je pro ně poslední instancí, kam se odvažují napsat. Takovým příkladem může být následující výňatek z dotazu A, který se jako myšlenka periodicky opakuje u různých klientů. (Dotazy budu v rámci zachování anonymity označovat písmeny, jak vysvětlím níže.)

„Jsem ráda, že se Vám mohu svěřit. Vlastně nemám s kým mou situaci probrat. V práci by mne to ohrozilo, s kamarádkou nemám odváhu takové věci probírat, nevím, zda

by našla pochopení a vztahy s manželem jsou již tak napjaté a právě o nich chci mluvit. Jsem ráda, že se mohu svěřit alespoň Vám.“

Uvádím tento příklad pro ilustraci výše zmíněné skutečnosti, jak právě specifika internetové Linky důvěry mohou v takových souvislostech sehrát jednoznačně kladnou roli, pokud tázající dostane adekvátní odpověď.

Můžeme se domnívat, že právě význam oné nonverbální složky zvyšuje úzkost klienta a činí momentálně subjektivně nemožným osobní oslovení příslušného profesionála. V této absenci je tato nabídka stoprocentní a je tak specifickou nízkoprahovou službou, která má své nezastupitelné poslání a překvapivě významný okruh potenciálních klientů.

Vše má hlubší sociologické souvislosti tkvící v nadějích i ohroženích současné společnosti, která má paradoxně přes množství dostupných informací tendenci vést lidi k izolaci tím více, jak stoupá její zaměření na zvyšování výkonu a konkurence. V takovém prostředí jako by nebylo místo pro krizi, selhání a upřímný vztah bez postranních úmyslů. Při tomto globálním pohledu pak můžeme lépe pochopit význam této služby pro společnost jako celek.

Internetová Linka důvěry tak může sehrát (a sehrává) určitou transitorní roli. Přes úspěšně zvládnutý tento menší krok může být klient, pokud to jeho situace vyžaduje, nasměrován a převeden k trvalému řešení krizového stavu podle svých specifických potřeb. Toto první navázání kontaktu je velmi důležité zejména u krizových stavů a také u prvního zájmu o víru na základě vnitřního oslovení, nějaké události v životě atp. Jak níže doložím, je takových dotazů nezanedbatelné množství. To je také jedno z poslání této Linky důvěry: převést tázající se k dlouhodobé pastorační péči, pokud je to vhodné. Nesmíme zapomínat, že se nejedná jen o běžnou formu pomoci (i když by měla splňovat i tato kritéria), ale navíc o službu, která by měla mít pokud možno vždy i pastorační rozměr následujícím smyslu:

„Pastorační péčí v širším slova smyslu rozumíme takové jednání s člověkem, ve kterém ho respektujeme v jeho jedinečnosti, přistupujeme k němu z pozice věřících křesťanů, doprovázíme ho v jeho obtížích, nemoci, utrpení či umírání a pomáháme mu

k lidsky důstojnému zvládnutí jeho životní situace včetně smrti, a to na jemu dostupné úrovni víry s perspektivou jejího možného rozvoje.“¹⁸

Dalším neméně důležitým aspektem vlastním právě této formě pomoci je zvládnout krizové stavy a nabídnout adekvátní prostředky odborné péče a dlouhodobější terapie. Také zde se jedná o výše zmíněnou transitorní funkci. Odpovídající se zde dostává do role mediátora, který postupně, podle možností tazajícího, pomáhá odbourat obavy a předsudky z příslušné komunikace s odborníkem, který poskytne následnou péči. Obrazně řečeno je to funkce mostu přes rozbouřené vody na cestě dál.

Z tohoto pohledu o to víc vyplývá nutnost neopomenout žádný z výše zmíněných aspektů dotazu. Pro účely této práce jsem byl nicméně nucen vždy vybrat jedno převládající téma a zařadit ho v závěru do celkového srovnání a zevšeobecnění zpětně užitečnému pro možnosti této služby. V následující statistice si tedy dovoluji určitou vědeckou abstrakci s vědomím toho, že každý dotaz je originální v míře, jak je každý člověk originálním vyjádřením láskyplné „myšlenky“ Boží. Vždy určím převládající tematiku dotazu, i když jako odpovídající bych si takové zjednodušení nedovolil, ale naopak se snažil neopomnět žádné ze zmíněných témat.

3.2. Přehled získaných údajů

V případě citací dotazů záměrně neuvádím jakékoli osobní údaje z důvodu zachování anonymity a cituji také pouze jejich části, nakolik se týkají zmiňované kategorie a nakolik jsou ilustrativní. Jednotlivé klienty označuji písmeny pro zachování plné anonymity, nicméně dotazy jsou archivovány na Lince důvěry při Pastoračním středisku.

Nejprve uvedu získaná data v přehledných tabulkách, které bezprostředně v následující kapitole vyložím. U jednotlivých podkategorií uvádím pouze skupiny, které jsou reprezentovány více než jedním dotazem. Jednotlivé dotazy na různá témata tvoří tedy

¹⁸ OPATRŇY, A., *Pastorační péče v méně obvyklých situacích. Část I. Pastorační středisko při Arcibiskupství pražském*, Praha, 2001.

zbytek do sta procent. Jedná se již o statisticky ne tak významnou hodnotu menší půl procenta.

3.2.1. Tabulky početního rozložení dotazů podle převažujících témat

ŽÁDOST O INFORMACI

<u>ŽÁDOST O INFORMACI CELKEM</u>	<u>57</u>
- Zprostředkování kontaktu na odborníky (psychologa, lékaře, kněze atp.)	11
- právní	4
- evoluce	4
- vypracovat seminárku ap.	4
- na společenství	2

VZTAHOVÉ PROBLÉMY

<u>VZTAHOVÉ PROBLÉMY CELKEM</u>	<u>55</u>
- v rodině, s partnerem	32
- svatba v kostele	9
- křest dítěte	3
- rozvod	3
- seznámení	2
- násilí	2

DUCHOVNÍ OTÁZKY

<u>DUCHOVNÍ OTÁZKY CELKEM</u>	<u>54</u>
- zájem a oslovení vírou	12
- informace na různá témata (proč Vánoce, co je vzkříšení, hřích, ap.)	9
- skrupulosní svědomí, úzkosti	8
- modlitba	5
- morálka prakticky	4
- zájem o řády	4
- námitky proti víře	2
- zlo, satanismus	2

PATOLOGIE

<u>PATOLOGIE CELKEM</u>	<u>16</u>
- bulimie	2
- alkoholismus	2
- deprese	2
- nutkání k sebevraždě	2

PODĚKOVÁNÍ ZA SLUŽBU

<u>PODĚKOVÁNÍ ZA SLUŽBU</u>	6
- odkaz na webové stránky	14

POMOC DRUHÝM

<u>POMOC DRUHÝM CELKEM</u>	<u>12</u>
----------------------------	-----------

PODLE VYZNÁNÍ

<u>PODLE VYZNÁNÍ CELKEM</u>	<u>65</u>
- katolíci	42
- ostatní křesťané	14
- nevěřící	9

3.3. Vyhodnocení a zařazení do celku

Během zpracovávání tolika dotazů jsem si ještě více uvědomil, jak je jich většina komplexních. Vztahové problémy si žádají často i informaci nebo kontakt. Naproti tomu mnohé dotazy, které se mohou na první pohled jevit jako čistá informace, mohou být také skrytě duchovní tematikou. Právě toto poznání nad tak velikým množstvím dotazů může být cenným inspirujícím zdrojem pro další práci internetové Linky důvěry.

Nyní vyložím jednotlivé tématické okruhy dotazů u vědomí všeho již výše zmíněného. Proto i následná formulace názvů oddílů, která hovoří o převládající tematice, nikoli jako absolutně jediné. Dotazů, které by bylo možno takto stoprocentně zařadit, bylo jen několik, jak dále uvedu.

Pro ilustraci řečeného budu několikrát citovat relevantní části dotazů přímo z databáze Linky důvěry při Pastoračním středisku Arcibiskupství pražského. Pro nutné zachování anonymity z výše zmíněných důvodů, označuji citované dotazy jednotlivých klientů písmeny abecedy. Dotazy neupravuji kvůli zachování autenticity. Měním pouze osobní identifikační znaky, jako jména atp.

3.3.1. Dotazy, kde převládá žádost o informaci

Tyto dotazy vykazují pozoruhodnou šíři. Nejen, že jich je nejvíce, ale na jedné straně spektra se těžko rozeznatelně překrývají s dotazy s duchovní tematikou, a je jen věcí odpovídajícího, aby otevřel cestu pro případné vyjasnění do budoucna tím, že se například zeptá na motivaci. Typickým příkladem takového klienta Linky důvěry je dotaz B:

„Jsem pokřtěn, ale nepřijal jsem ještě svátost biřmování. Ptal jsem se na to pana faráře a ten říkal, že musím dlouho čekat a připravovat se. Koupil jsem si dvě příručky podle mého uvážení (např. kartičky Cesta víry), ale nevím, jestli to stačí. Co mě ale trápí nejvíce je to, že nevím (a stydím se pana faráře zeptat), kdy můžu jít poprvé v životě ke zpovědi a kdy vlastně můžu jít při mši poprvé ke svatému přijímání. Až po první zpovědi? Když chci jít prvně ke zpovědi, co mám udělat. Musím o to osobně pana faráře požádat, nebo čekat, až mě vyzve sám? Moc vám děkuji.“

Dotaz by bylo možno chápat jako informaci. Po racionální stránce by mohlo jít čistě o informaci, jak v tomto případě postupovat, a je to tak správné, základ odpovědi by měl tuto informaci obsahovat. Nicméně by neměl být přeslechnut i emocionální rozměr. V dotazu je asi hlavním slovem slovo „stydím“. Je to velmi pochopitelné z pozice člověka, který je osloven Bohem a chce svou víru realizovat. Pro člověka víry se vše někdy může zdát poněkud nepochopitelné jaksi z druhé strany, že takto oslovený člověk nejedná rozhodněji a nevidí, v čem je problém. Právě zde je snad nejvlastnější poslání Linky důvěry: každé takové klíčící sémě citlivě nenechat bez povšimnutí a směřovat ho k růstu v Boží milosti a odstraňovat při tomto procesu veškeré překážky.¹⁹

Na druhé straně jsou zde i dotazy typu: „Vypracujte mi prosím seminárku na téma světová náboženství, odevzdat ji musím pozítří.“ Dotazů toho typu je mimochodem nezanedbatelné množství (4). Jako perličku lze uvést dotaz novinářky, která si tímto způsobem podle všeho chtěla usnadnit napsání článku pro periodikum. Myslím, že je dobré také v těchto případech tázajícího se nějak uspokojit a minimálně ho zaujmout

¹⁹ Srov. Lk 13, 18-19.

laskavostí. I to může být pro něho svého druhu svědectví, i když to je samozřejmě možné jen za předpokladu, že Linka není dotazy zahlcena a nejsou tím ohroženy odpovědi klientům, kteří mají dotazy bližší vlastnímu poslání této služby.

Jistě není divu, že podobně významná část dotazů se týká právní oblasti. I zde je na místě nejen suchá informace, ale téměř vždy je i prostor pro povzbuzení a ukázání duchovního rozměru situace. Tento prostor při tom nevytváří odpovídající, ale naopak: odpovídající se pohybuje v prostoru, který vytvořil tazající se. Překračuje jej pouze ukázáním cesty dál, pouze ukázáním směru. Nikoli ukazováním svého místa, ale postavením se vedle klienta, do jeho situace.²⁰

Zajímavé je, že čtyřmi tazajícími také hýbají otázky evoluce ve vztahu ke křesťanství. I za těmito informacemi můžeme tušit nejen zájem o fakta, ale skrytě snad až daleko hlubší zájem odstranit překážky na cestě na hlubinu.²¹

Dva dotazy směřují k problematice vedení společenství. Zde se jedná také o informační dotaz, ale ani zde není od věci povzbuzení k této činnosti, poskytnutí podpory a duchovního rozměru.

3.3.2. Dotazy, kde převládá vztahová problematika

Tito tazající se v kvantitativním měřítku umístili na druhém místě. Nejvíce dotazů v této podskupině se týká vztahů s partnerem, rodiči a v širší rodině (32). Jak jsem již výše ukázal, množství takových dotazů je jaksi maskováno tím, že se tváří jako žádost o informaci. Takovým příkladem může být dotaz C:

„Poradte mi prosím, jaké jsou možnosti církevního rozvodu, nemohu to již se svým mužem vydržet.“

V podstatě se může spíše jednat o vztahový problém, se kterým si dotyčná neví rady, než o žádost o informaci. Ale to by ukázal až další kontakt s klientkou, u níž vidíme,

²⁰ Srov. tamtéž 24,15.

²¹ Srov. tamtéž. 5,4.

že se jedná spíše o výkřik zoufalství než o běžný dotaz. Na tento rozměr je tedy nutno zaměřit i odpověď a vidět, že nepůjde o krátkou reakci, ale spíše o dlouhodobější kontakt, popř. přeměrování na odborné pracoviště ve fázi, kdy jej klientka bude schopna realizovat.

Z toho vyplývá, že vztahové problémy jsou vlastně vedle informací hlavním tématem tazajících se. Jde o rodinné vztahy ve všech kombinacích (manžel – manželka, rodič – dítě) a vztahy s partnerem. Dále se objevují i vztahy k příbuzenstvu, které však jsou do značné míry zároveň i variace základního vztahu manžel – manželka. Typickým dotazem tohoto druhu je dotaz D:

„S manželem jsme spolu oddáni již téměř deset let, máme spolu tři krásné děti. Do nedávno se mi zdálo, že vše je tak jak má být. Poslední půlrok však došlo ke zvláštní změně, cítím najednou, že už vše není, jak bývalo. Manžel jako by se odcizoval, jsme spolu čím dál tím méně. Cítím, že něco není v pořádku, ale nevím si s tím rady. Manžel říká, že je vše v pořádku, jen má teď trochu víc práce. Již se bojím na toto téma s ním hovořit, protože vše vždy skončilo tak, že jsem nějaká divná já. Jsem ráda, že alespoň zde se mohu svěřit a napsat Vám.“

Jedná se o častý dotaz na téma vztahových problémů, kterých se objevuje v této statistice velké množství. Je samozřejmě nutné vybídnout klienta ke komunikaci s partnerem nějakými novými způsoby, než jaké dosud neúspěšně uplatňoval. Důležité při tom je nezapomenout na podporu, onen pohled, nakolik je to možné, jsem tu s Tebou. A víc, nasměrování na Toho, který je s námi. Pokud však takový dialog není dostačující, je jistě na místě nasměrovat klientku na dlouhodobější terapeutickou práci. Zde panuje mnoho předsudků, s kterými je dobré se vypořádat. Z neznámých důvodů, které nejsou předmětem této práce, jsou lidé všeobecně předem většinou zaujati vůči jakékoli odborné péči. Tyto mýty máme možnost, k dobru těch, kteří se na nás obracejí, bořit.

Často je v této souvislosti slyšet reakce klienta, zda je možné dostat kontakt na psychologa, ale věřícího. Je jistě dobré mít takovou databázi, ale je také vhodné ukázat, že víra a psychologická pomoc jsou do určité míry odlišné věci. Trochu to připomíná fiktivní žádost pacienta, že nechce dobrého chirurga při operaci srdce, ale věřícího. Za touto

žádostí je cítit všeobecná nedůvěra k této profesi, kterou by Linka důvěry měla uvést na pravou míru.

Ne že by takové pocity byly zcela neopodstatněné. O to víc vyplývá potřeba, aby si Linka důvěry uvědomila i tento rozměr své existence, jako kontaktní službu pro lidi s problémy v těchto oblastech, které se ukázaly jako hlavní, a vedla databáze takových odborníků.

3.3.3. Dotazy, kde převládají duchovní otázky

Řeklo by se, že duchovní otázky budou na této Lince důvěry na prvním místě, ale ony jsou až na třetím místě! Ovšem tak by mohla vypadat statistika bez vysvětlení, ale podívejme se na věc přesněji.

Všechny tři hlavní oblasti dotazů (informace, vztahy, duchovní) jsou vlastně naprosto vzácně vyrovnané v intervalu 54 (duchovní) přes vztahy po žádost o informaci (57). Z této perspektivy vše vypadá již úplně jinak. Když k tomu přidáme, že i dotazy z dalších oblastí nezdědka mají nezanedbatelnou duchovní složku, pak můžeme říci, že nakonec Linka důvěry plní své poslání tak, jak bylo i původním smyslem jejího založení. Informace se často týkají řešení duchovních problémů a vztahy mají rovněž v dotazu uveden tento kontext (např. uplatňování víry ve smíšeném manželství či vztahem k nevěřícím spolužákům apod.). Toto poslání by také mělo zůstat tím hlavním do budoucna, aniž by došlo k podcenění ostatních složek práce (krizová intervence, informace).

Jako nejčastější se v této oblasti ukazují dotazy, kde můžeme najít zájem o víru. Přesněji řečeno, je za takovými dotazy, věřím, oslovení Bohem. Často je z nich vidět překvapení a bezradnost nad takovým novým zážitkem. I když bychom takových momentů našli nemálo i v dalších dotazech jako vedlejší téma. Zde jsem uvedl ty, kde tato skutečnost převládá. I tak se jedná o statisticky nezanedbatelných 12 dotazů. Jako příklad uvádím dotaz E:

„Dobrý den,mám k vám pár otázek ohledně křesťanství, zaujalo mne a chci se stát také křesťanem. Jen nevím: za první jak mám křesťanství přijmout, co musím splňovat, jsou nějaké podmínky, nebo nedejbože privilegi. než navštívím kostel chci si být jistý že je křesťanství ta pravá víra. Jsou nějaké meze, které člověk nesmí za žádnou cenu překročit? odpustí mi bůh mé hříchy, kde a kdy a jak se mám modlit a podle jaké předlohy. Je podmínkou pro přijetí křesťanství nastudování bible? .. předem děkuji za odpověď. Pepík“

V takovém začátku víry vidím jako nejdůležitější nezašlápnout klíčící sémě, ale naopak mu pomáhat v růstu a odstraňovat při tom překážky, kterých je v dotazu vidět hned několik. V závěru takové interakce je důležité převést tohoto (a další) tázajícího se na pravidelnou pastorační péči. Opět zde vystupuje funkce Linky důvěry jako mostu, který převádí na druhou stranu.

Také za dalšími dotazy typu „co jsou Vánoce, hřích atp.“ můžeme tušit hlubší duchovní motivaci a neměla by být opomenuta. Těchto dotazů je ostatně nemalé množství (9) a je pravděpodobné, že jich spíše bude přibývat.

Další okruh otázek z duchovní oblasti je téměř na stejné úrovni významnosti, co se týká četnosti v této oblasti. Je to tematika nikterak nová v dějinách spirituality: souhrnně definovaná jako skrupulosní svědomí. V rámci duchovních otázek se týká v tomto vzorku téměř sedmnácti procent. Jako příklad uvádím tento typický dotaz klienta F:

„dobry den,
rada bych se obratila na vasi linku s prosbou o pomoc. uz delsi dobu mam problem s modlitbou a vubec ucasti na msi svate. Problem s modlitbou je spojen s tim, ze mam pocit, ze nedovedu bojovat se zlem, ktere jakoby ve me pusobi a naseptava mi neco spatneho, napr. kdys se s nekym nepohodnu, su na nekoho nastvana napadaji me nekdy az ty nejhorsí veci, uplne se stydim to napsat, napr. ze by bylo lepsi, kdyby ten clovek treba umrel, ... atd mam potom treba pocit, kdyz se modlim a tyto myslenky me napadaji a nemuzu je odehnat, ze se za to soucasne modlim a mam potom takovy divny pocit viny, ze mu preju neco spatneho a kdyby se mu nahodou neco stalo, muzu za to ja...“

diskutovala sem o tom s par knezimi, rekli mi, ze se mam modlit dal, ale ja proste nemuzu, bojím se, a tech myslenek, nekdy opravdu uzkostnych se nemuzu zbavit ... citim

v srdci touhu po modlitbě, ale mám strach, že se mi nepodari to překonat ... nemuzu dokonce ani poslouchat třeba nějakou náboženskou hudbu, když je tam nějaký text na způsob modlitby, a mě zase obkličují tyto zlé myšlenky, radši to vypnu ... prosím o radu, co mám dělat ... jestli se mi da nějak poradit ...

dekuju a prosím nemyslete si o mě, že jsem blázen, akorát mě to hodně trápí ...

predem dekuji za odpoved s pozdravem

Jarka“

I zde je pro práci odpovídajícího důležité disponovat se značnou mírou trpělivostí. Právě tyto tazající jsou mnohdy až neodbytní svými dotazy: co je správné, co ještě mohou, popř. kam až smějí zajít v myšlenkách, pocitech atp. Je na místě tyto bratry a sestry nasměrovat k problémům jejich reálného života, ukázat, že se jedná o přechodnou záležitost, kdy se ozývá emoční složka osobnosti, kterou je úkolem přijmout a zapojit do celkového růstu osobnosti.

Početně ne příliš odlišně se profilují dotazy z oblasti problémů s modlitbou, které mají nezřídka mnoho společného s výše zmíněnou problematikou skrupulosního svědomí, emoční stránky osobnosti a prohlubování duchovního života. I v problémech s modlitbou jde často o to uklidnit a povzbudit na cestě. Ukázat, že přechodné problémy jsou průvodním projevem duchovního života a známkou rozvoje osobnosti. K tomu patří i to, nenechat tyto těžkosti bez povšimnutí a jít i odvážně k jejich kořenům, které jsou bezesporu možnými ukazateli na cestě dál.

Podobně další dotazy týkající se morální oblasti mohou mít i výše zmíněný rozměr. Je jich také nezanedbatelné množství v rámci práce Linky důvěry. Někdy se jedná spíše o informaci jako následující dotaz G:

„Točí křesťané porno?“

Jedná se o dotazy na morální téma, které by se daly odpovědět dvěma znaky, ale pravděpodobně ani zde nejde o čistou informaci, ale i o osobní zájem, když už tazající se neváhal na Linku důvěry napsat. Je tedy velmi místné neodbyť tohoto tazajícího se jen touto odpovědí, ale alespoň mu naznačit bohatství křesťanského pohledu na tuto oblast. Můžeme se domýšlet, že tento klient má zájem o víc než jen o tuto odpověď, a je důležité, aby vedle všech faktů cítil i otevřené dveře směrem, kudy by opravdu měl jít.

Naproti tomu jsou dotazy na morální téma úzkostlivé, které nemají s předešlými dotazem v užším slova smyslu mnoho společného. Takovým příkladem může být dotaz H:

„Dobrý den, zajímal by mě názor církve na sex před svatbou. Nevím, zda již se nejedná o hřích, nevím kam až můžem zajít. Jsem věřící a nemám v tom jasno, rodiče jsou jasně proti. Předem děkuji za odpověď“. Hanka“

Tento dotaz připomíná významnou skupinu dotazů typu „kam až“, které patří k odpovědně prožívanému vztahu. Zde je jistě na místě podat jasné stanovisko církve, vysvětlit ho a k tomu povzbudit k vlastní odpovědnosti, se všemi riziky, která s sebou přináší. Při tom ukázat na dlouhodobou perspektivu vztahu, širší souvislosti a otevřít cestu k dlouhodobějšímu dialogu.

Další skupinou jsou také ne tak zřídka se vyskytující námitky a útoky proti církvi a víře. Jako příklad jsem vybral dotaz CH:

„Vadí mi ti frátři, co kážou vodu a pijí víno. Je to pořád. Z hrůzou jsem zjistil že katedrálu sv.Víta jste dostali do opatrování , jak se asi o tento skvost budete starat budete to opatrovat modlením nebo slíknete ty hadry a půjdete na brigádu.Vy se tam budete válet a chlastat mešní víno a stát vám to bude za naše peníze opravovat a nebo zase uděláte nějaký zázrak a ono se to opraví samo. Těch zázraků již máte tolik že by to nebyl problém udělat něco navíc. Možná bývalí papež na vás myslel a nějaký ten zázrak udělal ale asi musíte počkat až se všechny přečtoun již jich je tolik že to bude dlouho trvat.....“

Zázrak by nastal až přijde společnost která pozná že jste na obtíž a vyžene vás dělat něco užitečného a ne využívat

obyčejný lidi kteří na vás dělají a vy se jen modlíte a lžete jen promluvíte.

Zkáza lidstva není v počasí nebo ve válkách ale v rozlézání náboženství a jeho počtu. Toto je již vidět na každém kroku.

Vždy byla v náboženství tiranie kdo nechtěl poslouchat a dávat dary toto žije jen z krádeží ne z práce.

Jarda“

I takový dotaz, ačkoli poněkud výjimečný, nikoli však ojedinělý, je nutno brát se vši vážností a odvažují se vyslovit hypotézu, že právě tito lidé mají mnohdy veliký potenciál ve vztahu k duchovnímu životu. Jistě, jedná se tak trochu o provokaci, ale nutno počítat i s tím, že taková provokace je myšlena jako zkouška, kterou bychom měli být schopni ustát. Vzpomeňme jen na zapáleného svatého Pavla, který horlivě bojuje proti křesťanům.²² Nemohl si v takové situaci klást podobné otázky?

Právě internetová Linka důvěry by neměla být těmto budoucím možným Pavlům (je jich třeba) zůstat uzavřena, ale naopak jim otevřít dveře dokořán, nakoľik tento způsob komunikace je méně ohrožující, než kontakt z očí do očí. Osobně zde vidím jeden z pokladů, kterými může Linka důvěry disponovat, zvláště pokud se moje premisy ověří a jeden takový „svatý Pavel by do smrti v Římě o Lince hovořil jako o těch, kteří ho shodili z koně“.

Dalším vážným tématem, se kterým se dobrovolníci na Lince důvěry čas od času potýkají, je skutečnost setkání jednotlivců se zlem v koncentrované podobě například v následující podobě dotazu I:

„Dobrý den

Jmenuji se Michal

Ja mám takový problém. Hodně přemýšlím o dobru a zlu a Bohu a opaku Boha atd. Od mala chodím do kostela, sem křesťan. Dost přemýšlím o tom, jestli třeba dokaže zlo pomoci? Ja moc nevím o těchhle věcech a nejradši bych byl, kdybych

²² Sk 9,1.

o tom nevěděl vůbec. Ale definoval bych to jako určitý Faustův syndrom. Prostě on se upsal ďáblu a zato se mu nějaký čas dařilo... ja si v duchu prostě říkám, že takovým věcem nevěřím, ale prostě tomu nemůžu přijít na kloub. Jeden farář nám jako dětem říkal, že někde četl, že kdosi slavný o svou slávu prosil satana a slavný byl, ale pak umřel...

Ja prostě nějak nevěřím tomu, že by zlo dokázalo člověku v něčem pomoci. Ale prostě nevím, jestli si mám třeba u lidí jako jsou různí satanisti spíš tukat na čelo, nebo se toho bát...

Co vy si o tom myslíte?

Ja si prostě říkám, že než abych měl něco s pomocí zla, tak radši nebudu mít nic a hned nato si říkám, že stejně tomu nevěřím, že by zlo dokázalo něčemu pomoci. To se prostě vymyká logice. Aby ze zleho vyšlo něco dobrého... někdy mně takové přemýšlení způsobuje menší stavy úzkosti, nevím proč. Prostě se asi tak nějak bojím, jako bych byl na té druhé straně-špatné...

Co si o tomhle myslíte? Je to vůbec normální..

Jinak sem chtěl říct, že mně je 23 let

díky moc

Michal“

Tento typ dotazů ve své extrémní poloze končí až v úvahách o prospěšnosti satanismu a zde jsou takoví klienti zcela na správné adrese. Naštěstí takových není tolik (2). Kdo jiný by měl vedle naprosto legitimní psychologizace nabídnout i výklad, který jde ke kořenu věci. Nejde jen o teorii, ale mnohdy i naprosto konkrétní praxi.²³

3.3.4. Dotazy, kde převládají otázky patologické

Touto cestou se dostáváme při této sondě do obsahu dotazů až k těm, kde je již zjevná patologie a nutná, pokud možno, odborná lékařská pomoc. Takových dotazů je zbylých 16, což ovšem je nezanedbatelné číslo, přibližně osm procent. Jsou zde rovnoměrně rozloženy čtyři hlavní oblasti: bulimie, alkoholismus a drogy, deprese a

²³ 1P 5, 8.

nutkání k sebevraždě. I pro tyto případy jsou již na Lince důvěry pracovníci, kteří absolvovali kvalitní trénink v této oblasti a je perspektiva, že další spolupráce s Diakonií ČCE může na poli tohoto vzdělávání být prospěšná.

3.3.5. Poděkování za službu

Nedalo mi, abych v této statistice nezpracoval také poněkud jiná hlediska kategorizace dotazů. Patří sem poděkování za službu Linky důvěry, bez předešlého dotazu (poděkování za zodpovězený dotaz přichází jednotlivým spolupracovníkům pravidelně). Šlo o ne nevýznamných šest takových reakcí. Ještě více lidí (14) takto i v rámci svých dotazů pochvalně oceňuje webové stránky vira.cz.

3.3.6. Dotazy, kde je motivem pomoc druhým

Podobně zajímavou skutečností je, že téměř celých šest procent dotazů (12) se prezentuje jako pomoc někomu blízkému. Jistě se zde může někdy jednat pouze o úhybný manévr, kdy tázající se není ochoten presentovat přímo sebe jako toho, kdo potřebuje pomoci. Na druhou stranu však zřejmě jde i o nezištnou pomoc bližním, které je nutné si velmi cenit.

3.3.7. Dotazy podle vyznání

Při vyhodnocení těchto dotazů jsem také viděl jako užitečné uvést hledisko vyznání, pokud bylo v dotazu zmíněno. Vyšlo mi tak, že téměř dvacet procent výslovně uvádí, že jsou katolíky, či je to možné vyčíst z kontextu otázky. Ostatní křesťané jsou zastoupeni cca sedmi procenty. Výslovně ateistů bylo čtyři procenta.

Při určitém zevšeobecnění si tak snad můžeme dovolit hypotézu, že se na Linku důvěry obracejí především již věřící katolíci a další křesťané a neméně hledající, kdy se nedá z dotazu určit konkrétní vyznání. Vysloveně ateistů je pak zřejmě menšina.

4. DOTAZNÍK PRO SPOLUPRACOVNÍKY LINKY DŮVĚRY

Zatímco dosud jsme uvedli statistické údaje o dotazech ve sledovaném období, nyní zaměříme svou pozornost na druhou stranu Linky důvěry.

Odpovídající jsou dobrovolníci z různých pracujících v různých oborech, většinou v pomáhajících profesích. Jsou nedílnou částí tohoto celku a podmínkou nutnou pro jeho fungování. Proto i tyto údaje poslouží k závěrečnému vyhodnocení pastoračních možností služby prostřednictvím internetové linky důvěry.

4.1. Dotazník pro spolupracovníky

Za tímto účelem jsem rozeslal všem spolupracovníkům následující dotazník:

- 1. Odkdy pracujete na internetové Lince důvěry při Pastoračním středisku (měsíc, rok)?*
- 2. Jakou máte kvalifikaci pro tuto práci?*
- 3. Uvítali byste další vzdělávání pro tuto činnost?*
- 4. Kolik času byste výše zmíněnému vzdělávání byli ochotni věnovat? (hodin za měsíc, popř. za rok)*
- 5. V jaké lhůtě většinou odpovídáte? (do 24, 48, více hodin)*
- 6. V kolika procentech z celkového počtu Vám zaslanych dotazů je vracíte ke zodpovězení jinému pracovníkovi Linky důvěry, protože se nepovažujete za vhodného odpovídajícího? (odhadem)*
- 7. V kolika procentech z celkového počtu Vám zaslanych dotazů se kontakt rozvine v dlouhodobější dialog?
(odhadem)*

4.2. Získaná data

(zpracována v přehledných tabulkách)

1. *Odkdy pracujete na této lince důvěry?*

Rok	1999- 2000	2001	2002- 2003	2005
Počet respondentů	2	3	3	1

2. *Jakou školu, kurs či kvalifikaci máte?*

Dosažené relevantní vzdělání	Teologická fakulta	Jiné pomáhající profese	Konkrétní výcvik na lince důvěry	Terapeutický výcvik
Počet respondentů	5	2	2	2

3. *Nakolik jste ochotni se dále vzdělávat?*

Míra ochoty se dále vzdělávat	Všichni respondenti projevili zájem o další vzdělávání.	Z toho tři se již vzdělávali individuálně.
----------------------------------	--	---

4. *Kolik času jste ochotni vzdělání věnovat?*

Čas pro vzdělávání	Den ročně	Dva dny ročně	Hodiny měsíčně
Počet respondentů	1	1	7

5. *Jaká je lhůta pro odpověď?*

Doba odpovědi	Většinou do 24 hodin	Do hodin	Do dvou dnů
Počet respondentů	7	1	1

6. *Jaký je počet vrácených dotazů?*

Počet vrácených dotazů	Cca 2x ročně	Cca 5 procent	Cca 10 procent	Nevracíme
Počet respondentů	1	4	1	3

7. *Jak často dochází k dlouhodobějšímu dialogu?*

Odhad respondentů v procentech	5	10	15	20
Počet respondentů	2	5	1	1

4.3. Výklad získaných dat a jejich význam z hlediska pastorace

Celkem byli takto osloveni všichni spolupracovníci Linky důvěry, kterých bylo v březnu 2005 deset. Odpověď mi přišla od devíti z nich. Nyní se pokusím vše vyhodnotit v následujícím.

1. Odkdy pracujete na internetové Lince důvěry při Pastoračním středisku (měsíc, rok)?

Z odpovědí vyplývá, že většina odpovídajících pracuje na lince již několik let, většinou od roku 2001, pouze jeden odpovídající je na Lince pouze dobu kratší jednoho roku. Naopak tři odpovídající působí na Lince již od dob jejího vzniku v roce 1999 či krátce poté.

Svědčí to o dlouhodobé věrnosti a přesvědčení těchto dobrovolníků. Jejich práce je podmínkou nutnou pro její fungování. V pozadí musí být silnější motivace pro tuto činnost, která nezdědka vyžaduje i nemálo času pro formulování adekvátních odpovědí či zjištění relevantních informací.

Jak vyplývá z pravidelných informativních schůzek Linky důvěry, rozhodně se nejedná o nějaké šablonovité kopírování odpovědí a jejich přizpůsobování jednotlivci. Většina otázek je originál, který je pečlivě zvažován, prožit a promodlen.

2. Jakou máte kvalifikaci pro tuto práci?

Z došlých odpovědí můžeme vyčíst, že se zde ve třech případech jedná o kněze a absolventy teologických fakult. Ve třech případech jsou zastoupeni odpovídající z oboru jiných pomáhajících profesí, kteří mají i příslušné teoretické vzdělání. Ve třech případech jsou pracovníci i absolventy určité formy praktického výcviku blízkého této práci (psychoterapeutický výcvik, stáž na Lince důvěry, výcvik pracovníků linek důvěry).

Nejde ale jen o formální vzdělání, ale i o neformální kurzy a životní zkušenosti a zejména denní praxi práce s lidmi i praktického života. Neméně důležitý je praktický duchovní život, který by měl být jedním z předpokladů pro tuto práci.

Je to určitě námět k jednání a další práci, aby došlo k vyjasnění možností kvalifikačního rozvoje pracovníků Linky důvěry. K tomuto tématu se ostatně vztahují hned následující otázky.

3. *Uvítali byste další vzdělávání pro tuto činnost?*

Zde dochází k vzácné shodě, že všichni uvedli, že by uvítali další vzdělávání a zvyšování kvalifikace pro tuto činnost.

Tři uvedli, že se vzdělávají i sami nad rámec svých profesí, a pět uvedlo, že takové vzdělání by uvítali za podmínky, že bude odpovídat jejich omezeným časovým možnostem.

Vidíme tedy obrovský potenciál ve vztahu ke vzdělávání. Pravděpodobně by bylo vhodné dohodnout se na srazu pracovníků a jeho časovém rámci a obsahu. Jako nejdůležitější vidím praktický výcvik první pomoci v krizových situacích, pastorační péče a základů psychoterapie.

4. *Kolik času byste výše zmíněnému vzdělávání byli ochotni věnovat? (hodin za měsíc, popř. za rok)*

Čtvrtá otázka upřesňuje časové možnosti a očekávání pracovníků při vlastním zvyšování kvalifikace pro tuto práci. Všichni odpovídající uvedli konkrétní časové možnosti. Jde od méně intenzivního vzdělávání den ročně (1 odpověď), přes dva dny ročně (3 odpovědi), až po několik hodin měsíčně (zbytek). V podstatě jde tedy pouze o to dohodnout konkrétní formu vzdělávacího setkávání. Rovnoměrně jsou zastoupeni příznivci

jednoho takového studijního dne až víkendu za rok a na druhé straně je dáována přednost pravidelným měsíčním setkáním zhruba na odpoledne.

5. *V jaké lhůtě většinou odpovídáte? (do 24, 48, více hodin)*

Na tento dotaz po rychlosti odpovědi na internetové Lince důvěry jsem obdržel také vyrovnané odpovědi. Naprostá většina odpovídajících uvedla, že odpovídá do jednoho dne, tedy do 24 hodin. Jeden odpovídající pak uvedl, že se jedná jen o hodiny, a jeden uvedl, že do 48 hodin i déle. Hodně při tom zřejmě záleží na dostupnosti internetu, pracovní vytíženosti, typu práce atp.

Je tedy vidět, že 24 hodin pro odpověď na dotaz není nikterak nereálný ideál, ale naopak v naprosté většině běžná praxe. Bylo by jistě dobré tuto časovou hodnotu držet i do budoucna jako normu a případně se snažit i pomoci vyřešit obtíže, které by mohly vést k pozdějším odpovědím. To je nejvíce důležité u klientů, kteří se nalézají v akutní krizi, ale je dobrým standardem i pro ostatní dotazy.

6. *V kolika procentech z celkového počtu Vám zaslaných dotazů je vracíte ke zodpovězení jinému pracovníkovi Linky důvěry, protože se nepovažujete za vhodného odpovídajícího? (odhadem)*

Otázka souvisí s problematikou rozdělování došlých dotazů na Linku důvěry kompetentním pracovníkem. Samozřejmě jde o to, aby takových vrácených dotazů nebylo mnoho, ale aby také měli odpovídající tuto možnost, neboť ne vždy a každý je vhodným odpovídajícím pro konkrétní situaci. Proto na Lince důvěry existuje rozdělení témat, kterými se jednotliví pracovníci zabývají. Jde o okruhy vzešlé z požadavků tazajících se na straně jedné a možnostem odpovídajících na straně druhé.

Odpovědi opět byly vyrovnané. Dva odpovídající uvedli, že vracejí pouze výjimečně dotaz, asi dva ročně. Další dva uvedli, že vracejí dotazy zhruba v pěti procentech případů,

což zhruba může odpovídat zmíněným dvěma dotazům ročně. Zbytek pak uvedl, že dotazy nemusí vracet nikdy.

Z rozboru dotazů vyplývá, že třídění dotazů je nutná a náročná činnost. Svědčí to o zkušenostech vedení Linky za léta provozu, kdy již jsou typy dotazů spojovány s konkrétními odpovídajícími.

Osobně mám zkušenost, že toto přerozdělování je velmi důležitou součástí této pomoci a funguje výborně. Když jsem měl možnost číst při tomto studiu i dotazy, které odpovídali další spolupracovníci, pochopil jsem, jak klíčový je to přínos pro dobré fungování této služby. Alespoň z mého pohledu jsem musel uznat, že mnohé z dotazů, které mi „na štěstí“ nechodí, bych musel vrátit. Přesto jsem se při vracení dotazů někde v průměru toho, jak uvedli tazající se dále.

Na straně druhé, by však měla být vždy možnost dotaz obratem vrátit především v myslích odpovídajících, pokud by cítili třeba nekompetentnost. V takových případech však většinou k odpovědi dochází obratem s tím, že příslušný kontakt na kompetentního odborníka je s vysvětlením v odpovědi.

7. V kolika procentech z celkového počtu Vám zaslaných dotazů se kontakt rozvine v dlouhodobější dialog?

Údaje opět nevykazují, žádná těžko vysvětlitelná čísla u jednotlivých tazajících se, která by se nějak výrazně odlišovala. Pohybují se v intervalu pět až dvacet procent, přičemž dvacet procent uvádí pouze jeden respondent. Jeden patnáct až dvacet. Většina odpovědí je kolem deseti procent a dva uvádějí pět procent. Znamená to, že odpověď byla natolik vyčerpávající, že již není co dodat, nebo je to známka naopak ztráty kontaktu proto, že odpověď neuspokojila.

Vysvětlení je nad rámec tohoto dotazníku a vyžadovalo by si zřejmě do budoucna např. požádat o určitou zpětnou vazbu výslovně. Ta by pak mohla poskytnout potřebná data.

Z rozboru odpovědí vyplývá, že určitá vyrovnanost v této kategorii je velmi zajímavá. Pokud se u osmi pracovníků Linky důvěry pohybuje v průměru kolem deseti procent s nevelkou odchylkou v jednotlivých případech, zdá se, že se jedná o něco běžného bez ohledu na to, kdo odpovídá.

5. ZÁVĚREČNÉ VYHODNOCENÍ A ZAŘAZENÍ DO CELKU

Touto prací jsem chtěl ukázat na strukturu dotazů, které přicházejí na Linku důvěry Pastoračního střediska při Arcibiskupství pražském. Ukázalo se, že výše zmíněné oblasti byly zvoleny tak, že pokrývají celé spektrum problematiky poměrně vyrovnaně od žádosti o informaci, přes vztahové problémy, po duchovní otázky. Zvláštní skupinu pak tvořila skupina méně častá, tím spíše však závažná a náročná na osobnost odpovídajícího, patologické případy a krizové stavy s nutností včasné první pomoci.

Proto se ukázala jako prioritní pro fungování Linky důvěry dostatek kvalitních dobrovolníků a zaměstnanců. Sonda do této oblasti ukázala, že se jedná o tým vzdělaných lidí, kteří mají navíc zájem se dále vzdělávat a jsou zde dlouhodobě k dispozici. Tato otázka je důležitá zejména ve vztahu ke krizové intervenci, dlouhodobější pastorační péči a také duchovnímu životu. Pravidelná setkání typu balintovského semináře, při němž jde o sdílení vzájemných zkušeností, pocitů a práce, se stala tradicí, která má velký smysl.

Právě v těchto souvislostech ještě více vyplývá nutnost kvalitního managementu Linky v mnoha ohledech. Prakticky je např. velmi důležité, aby pracovník, který dotazy rozesílá, poslal příslušný dotaz člověku, který má zaměření na příslušnou oblast. Vzdálenější tématu této práce, ale přesto neméně důležité, jsou vztahy navenek, umístění reklam, nabídka dostupnosti této služby.

Osobně musím, říci, že při četbě všech dotazů za dobu více než půl roku, jsem si více uvědomil, jak důležitá je činnost třídění, neboť pro některé dotazy prostě není každý odpovídající vhodný. To, že vráceno (a tím i pozdrženo) je dotazů minimum, poukazuje na tuto výbornou práci, za níž jsou zkušenosti i vzdělání.

6. ZÁVĚR

Linka důvěry při Pastoračním středisku již za léta existence ukázala svou potřebnost a ve svých dnes již tisících klientů je za ní jistě důležitá část práce, kterou jsem se pokusil hlouběji osvětlit v této práci.

Pomáhalo mi při tom, že mám i pohled jaksi zevnitř, z pozice dobrovolníka, který je aktivně činný již mnoho let. Ze získaných dat vyplývají některé dlouhodobější trendy rozvoje této služby. Do budoucna tedy vyplývají ze zjištěných skutečností priority dalšího rozvoje:

1. Možnost vzdělání pro zájemce při krizové intervenci, pastorační péči i psychoterapie, využití kontaktů v rámci Pastoračního střediska.
2. Zpracování, co nejúplnějších databází, vždyť žádosti o informaci jsou na prvním místě a nezdá se, že se jedná o kontakt na věřícího psychologa, lékaře, společenství, atp.
3. Prohloubit pravidelné možnosti sdílet úskalí práce na Lince v rámci pravidelných setkání.
4. Nezanedbat ani další možnosti inzerce a nabídek pomoci na vhodných místech (internet, křesťanský tisk atp.).
5. Získávání prostředků pro další rozšíření činnosti.

Jedná se o možnosti dlouhodobějšího charakteru a soustavné práce, které jsou již dnes z velké části realizovány. Tato práce ukazuje, na základě provedené analýzy dotazů i odpovědí dobrovolníků, že se jedná o správný směr rozvoje, který by měl přispět k dalšímu zkvalitnění této služby na internetu.

7. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ

Církevní dokumenty

Dokumenty II. vatikánského koncilu, Praha: Zvon, 1995.

Papežská rada pro sdělovací prostředky, *Církev a internet*, Praha: sekretariát ČBK, 2002 (pro vnitřní potřebu).

Papežská rada pro sdělovací prostředky, *Etika na internetu*, Praha: sekretariát ČBK, 2002 (pro vnitřní potřebu).

Literatura

OPATRŇÝ, A., *Pastorace v postmoderní společnosti*, Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2001.

OPATRŇÝ, A., *Pastorační péče v méně obvyklých situacích. Část I.*, Praha: Pastorační středisko při Arcibiskupství pražském.

Diplomové práce

JIRSA, F., *Internet jako prostředek farní pastorace*, bakalářská práce obhájena na KTF UK v roce 2003.

PTÁČEK, J., *Internet – jak nám může být užitečný?*, diplomová práce obhájena na KTF UK v roce 2000.

PULEC, M., *Internetová linka důvěry jako pomoc v krizových situacích*, Praha, diplomová práce obhájena na KTF UK v roce 2003..

Internetové zdroje

www.pastorace.cz

www.vira.cz

8. ANGLICKÁ ANOTACE

PASTORAL SERVICE USING AN INTERNET HELPLINE

This bachelor-level thesis entitled *Pastoral service using an internet helpline* examines issues relating to the way the internet helpline operated by the Pastoral Centre of the Prague Diocese functions in practice, and its potential for effective pastoral work. In the first part, which is more theoretical, I examine the sources that deal with these issues: church documents, literature, and students' theses on related themes.

In the next part, I present the data I obtained from a statistically significant sample of questions that was provided to me for analysis. These were questions sent by clients of the internet helpline over a period of more than half a year. I then classify them according to their individual fields. Following this I interpret them and position them within the overall functioning of this service. In a similar way I analyse the data that were kindly provided to me by helpline workers by means of a questionnaire dealing with the way they work in practice and their expectations for the future.

Finally I compare the information obtained as a whole and attempt to evaluate it in the way it interconnects. On the basis of the data obtained and its analysis I then present a view of the possible future development of pastoral service using the internet.

Internet – Helpline – Pastoral – Service - Bachelor-level thesis

OBSAH

1. ÚVOD	3
2. LITERATURA VZTAHUJÍCÍ SE K TÉMATU PRÁCE	4
2.1. Církevní dokumenty	4
2.2. Pastorace v postmoderní společnosti	6
2.3. Závěrečné práce na toto téma	9
3. KATEGORIZACE DOTAZŮ VE VYBRANÉM ČASOVÉM ÚSEKU	11
3.1. Způsob kategorizace dotazů a jeho úskalí	11
3.1.1. Specifika kategorizace dotazů po internetu	12
3.2. Přehled získaných údajů	14
3.2.1. Tabulky početního rozložení dotazů podle převažujících témat	15
3.3. Vyhodnocení a zařazení do celku	17
3.3.1. Dotazy, kde převládá žádost o informaci	18
3.3.2. Dotazy, kde převládá vztahová problematika	19
3.3.3. Dotazy, kde převládají duchovní otázky	21
3.3.4. Dotazy, kde převládají otázky patologické	26
3.3.5. Poděkování za službu	27
3.3.6. Dotazy, kde je motivem pomoc druhým	27
3.3.7. Dotazy podle vyznání	27
4. DOTAZNÍK PRO SPOLUPRACOVNÍKY LINKY DŮVĚRY	28
4.1. Dotazník pro spolupracovníky	28
4.2. Získaná data	29
4.3. Výklad získaných dat a jejich význam z hlediska pastorace	31

5. ZÁVĚREČNÉ VYHODNOCENÍ A ZAŘAZENÍ DO CELKU	36
6. ZÁVĚR	37
7. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ	38
8. ANGLICKÁ ANOTACE	39
OBSAH	40