



**Informace o činnosti a cílech bezplatných poradenských
stránek www.poradna-lasky.cz
a provozovateli stránek Cordatum Praha, o. s.**

Obsah

1 Úvod.....	3
2 Občanské sdružení Cordatum Praha.....	3
2.1 Jaká je naše činnost.....	4
2.2 Základní cíle sdružení a vize do budoucna.....	4
2.3 Co nás nepřímo charakterizuje.....	4
3 Dění uvnitř sdružení, spolupracovníci a dobrovolníci.....	5
3.1 Dobrovolníci.....	5
4 Vize a cíle poradenských stránek www.poradna-lasky.cz	5
5 Stručné informace o jednotlivých sekcích a rubrikách poradenských stránek z hlediska jejich cílů	6
5.1 Rubrika Úvod.....	7
5.2 Poradna.....	7
5.3 Zábava.....	7
5.4 Vaše komunikace.....	8
5.5 Tvůrčí koutek.....	8
5.6 O nás.....	9
6 Práce pro klienty.....	10
6.1 Důležité charakteristiky Poradny-lásky.....	10
6.2 Rozvoj.....	11
7 Styk s veřejností a propagace, spolupráce.....	11
7.1 Navázaná spolupráce.....	12
8 Co plánujeme dál.....	12
9 Finance.....	13
10 Závěr.....	14
11 Příloha č. 1 – Poradna-lásky v číslech.....	15
11.1 Základní data a čísla.....	15
11.2 Dotazy v rubrice Poradna.....	15
11.3 Příklad aktivity našich uživatelů v dalších rubrikách.....	16
11.4 Naším uživatelům jsme připravili (a nadále připravujeme).....	16
12 Příloha č. 2 - Statistické údaje v grafické podobě.....	17
12.1 Zdroje návštěvnosti.....	17
12.2 Přístupy uživatelů dle jednotlivých zemí.....	18
12.3 Věková struktura uživatelů.....	19
12.4 Kategorie zaslaných dotazů do poradny.....	21
12.5 Počet zaslaných dotazů jedním klientem.....	22
13 Příloha č. 3 – Vzkazy našich klientů.....	23
14 Příloha č. 4 – Vyjádření vybraných dobrovolníků.....	25
15 Příloha č. 5 – Kodex poradce.....	27

1 Úvod

Tímto dokumentem bychom chtěli zprostředkovat co nejkomplexnější náhled na činnost **bezplatné internetové poradny pro mladé a dospívající www.poradna-lasky.cz**. Snažili jsme se v něm vystihnout takové roviny, o kterých se domníváme, že jsou důležité pro potenciální sponzory, partnery či spolupracovníky.

Naším záměrem je poskytnutí strukturovaných informací, které lze v případě zájmu ještě dále prohlubovat a upřesňovat. Obsahem dokumentu tedy bude v jednotlivých kapitolách průřez toho, co bezprostředně **souvisí s fungováním Poradny-lásky**.

Nejprve se dotkneme občanského sdružení Cordatum Praha, které provoz poradenských stránek zajišťuje, a dále se text rozvine směrem k samotné činnosti Poradny-lásky - jejímu cíli a vizi, **popisu obsahu jednotlivých rubrik** internetových stránek, navazování spolupráce a prezentaci na veřejnosti, grafickému vyjádření **statistických informací**, reakcí našich klientů i dobrovolných poradců.

Věříme, že následující kapitoly vzbudí u čtenáře zájem, poskytnou mu **ucelený obraz o rozměrech činnosti** Poradny-lásky a v důsledku toho možná i inspiraci k zamyšlení se nad možnostmi **podpory tohoto projektu či na formách vzájemně prospěšné spolupráce**.

2 Občanské sdružení Cordatum Praha

Následující informace se budou týkat o. s. Cordatum Praha, které věnuje podstatnou část své práce provozování Poradny-lásky a veškerým organizačním činnostem spojených s jejím fungováním.

Sdružení Cordatum Praha **vzniklo na jaře roku 2010** za účelem všestranné podpory **rozvoje osobnosti a sebepoznání zejména prostřednictvím poradenství a vzdělávání**.

2.1 Jaká je naše činnost

Prvním krokem o. s. bylo **převzetí poradenského serveru www.poradna-lasky.cz**, na kterém fungovala poradenská činnost **od roku 2001**. Účelem tohoto serveru je nadále poskytovat anonymní a bezplatnou podporu uživatelům, pokusit se nabídnout smysluplnou zábavu, která může podpořit sebepoznání, **rozšíření obzorů a nebo jen nabízet témata k zamyšlení**. Chceme navázat na tuto tradici a pokusit se použít **internet jako moderní médium** pro podporu lidí v nelehkých situacích, dát jim prostor pro jejich anonymní i neanonymní vyjádření a vzájemné sdílení prožitků, zkušeností, ale i problémů.

2.2 Základní cíle sdružení a vize do budoucna

Rádi bychom rozšířili naše služby na poradenském serveru. Jednou z našich vizí je nabízet větší spektrum služeb (na základě impulzů od uživatelů stránek), pokoušet se o jejich další zkvalitnění a soustředit se na **reflektování konkrétních potřeb našich uživatelů**.

Dále se chceme zabývat pořádáním vzdělávacích akcí, které se zaměřují především na měkké dovednosti (tzv. soft skills) a na **poznání sebe sama**. Rádi bychom působili rovnoměrně ve virtuálním prostředí (na internetu) a i v prostředí reálného světa. Naší snahou je tyto dva světy vzájemně co nejvíce propojovat.

2.3 Co nás nepřímo charakterizuje

Při zakládání sdružení jsme kladli důraz na jasné **vymezení naší identity**. Latinské označení Cordatum v překladu znamená **nadané srdcem**. Jde nám totiž nejen o poskytování služeb na vysoké úrovni, ale i o to, aby to, co děláme a prezentujeme, bylo „od srdce“. Z **hlubokého přesvědčení a se silným nasazením**.

Cordatum vyjadřuje i „něco“, co má **srdčitý tvar**. Proto volba srdčitého listu v našem logu. Překrývající se obdélníky mají mimo jiné vizuálně reflektovat jedno z mnoha pojetí vrstev osobnosti. V obecné rovině hovoříme o vrstvách vnějších, prezentovaných světu a o těch vnitřních, soukromých – určitým způsobem skrytých. Naše sdružení podporuje **vnímavost klientů** k těmto vrstvám. Chceme se zabývat tím, aby naši klienti mohli sami pro sebe lépe poznávat své skryté vrstvy a mohli na sobě pracovat. Ideálem je, aby tyto vrstvy byly vzájemně v souladu.

V poslední řadě je nutno zmínit i naše krédo. Citát od Fridricha Nietzscheho, který vystihuje podstatu našeho poradenství - **Obracej se ke slunci, ne k stínu**. Víme, že každý z nás má své problémy, ale i radosti. Důležité je vidět své problémy, snažit se je řešit, postavit se jim, ale ne se jimi nechat pohltit. I v těžkých chvílích existuje něco, k čemu se můžeme vztahovat, obracet, a z čeho lze čerpat sílu.

3 Dění uvnitř sdružení, spolupracovníci a dobrovolníci

Potřebné zázemí pro chod občanského sdružení a stránek Poradny-lásky zajišťují jak členové, tak externí spolupracovníci na odborných pozicích - **účetní a programátor** (student ČVUT). Mezi další nezbytné spolupracovníky patří **poskytovatel webhostingových služeb a administrátor** stránek.

Dále se na činnosti podílejí **dobrovolní poradci** – taktéž **studenti VŠ**, kterým umožňujeme získání odborné praxe, **bezplatně je školíme** a dále je rozvíjíme. Zvyšujeme tím i jejich **konkurenceschopnost na trhu práce** po dokončení studií.

Každodenní činností o. s. je **odpovídání na zasláné problémy**, komunikace s dobrovolnými poradci, jejich **koordinování a supervize** jimi zpracovaných odpovědí. Webové stránky Poradny jsou **každodenně aktualizovány** (viz Příloha č. 1). Dále je samozřejmou nutností vykonávání prací spojených se samotným chodem a **organizačními záležitostmi** občanského sdružení.

3.1 Dobrovolníci

Jsme velice spokojeni s přístupem našich dobrovolných poradců. Jejich odpovědi klientům jsou na vysoké úrovni a svou práci dělají opravdu **od srdce a se zájmem**. I když pracují **bez nároku na finanční odměnu**, pokládají to za dobrou možnost získání praxe a potřebných zkušeností (potvrzujeme pro VŠ). K tomu jim **poskytujeme konzultace, zázemí** v podobě odborných informací a neustálý osobnostní rozvoj.

Poděkování za jejich činnost realizujeme v různých formách – např. **společné rozvojové setkání**, zaslání poukázek na odbornou literaturu (od nakladatelství Portál) či občasné jednorázové příspěvky na internetové připojení, které je nezbytné pro jejich práci.

O dobrém vztahu s nimi svědčí **zájem spolupracovat** s naším o. s. **dlouhodobě**. Užitek ze spolupráce mají nejen klienti, ale i dobrovolníci samotní (viz Příloha č. 4). Průběžně je zveřejňována **inzerce na nové dobrovolné** poradce. Vzhledem k vysokému počtu dotazů klientů zasílaných do Poradny, odhadujeme potřebu v brzké době přijmout do našeho týmu ještě alespoň čtyři další poradce.

4 Vize a cíle poradenských stránek www.poradna-lasky.cz

Tato kapitola se zaměřuje na **východiska, smysl a směřování projektu** www.poradna-lasky.cz. Samotné strukturu stránek a konkrétním informacím o obsahu se bude věnovat kapitola následující.

Hlavním cílem webových stránek je uživatelům poskytovat **bezplatné poradenské služby** a dát **prostor k jejich seberozvoji**, k zamyšlení se nad problémy všedními i nevšedními a umožnit vzájemnou interakci. Dávají možnost **podívat se na internet a i na realitu z jiných úhlů pohledu**, což zprostředkovávají nejen dobrovolníci v roli poradců, ale i jiní uživatelé stránek.

Dlouhodobou vizí stránek je snažit se o **přiblížení světa virtuálního a reálného**, např. pomocí setkání uživatelů, školení, kurzů apod. Poskytujeme možnost, aby se anonymní uživatelé byli schopni dívat na své problémy i „neanonymně“.

Přestože je současným trendem jakýsi odstup od reality a stále ve větší míře dochází k navazování vztahů ve virtuálním světě, je **naší vizí tyto dva světy opět více přiblížit** a v dlouhodobém horizontu nastolit možnost opačného vývoje.

Cílem je vystupovat rovnocenně – aby každá ze stran měla svůj prostor a mohla dát najevo svůj názor, aby se lidé mohli na těchto stránkách setkávat a sdílet své radosti i starosti. Principem je „**podpora mladých mladými**“. Na jedné straně těch mladých, kteří potřebují pro své obtíže a dotazy prostor a na straně druhé těch, kteří mají již něco za sebou, mají **utříděné hodnotové žebříčky** a chtějí ze svého přesvědčení vyvíjet činnost na podporu ostatních – lidí neznámých, ale zároveň jim velmi blízkých. Principy poradenské činnosti jsou shrnuty v Kodexu poradce (viz Příloha č. 5). V žádném případě se webové stránky **nesnaží nijak suplovat práci odborníků a specialistů**, ať už se jedná o lékaře, psychology, pedagogy apod.

Webové stránky nabízejí i části, jejichž cílem má být **zábava**, která může mimo jiné rozšířit obzory. Jejím prostřednictvím se mohou uživatelé dostat k **informacím, které primárně nehledali**. Celkově nabízíme stránky, kde se **ctí zdravé lidské hodnoty** jako vzájemný respekt, vstřícnost a **skutečný zájem o druhé**. Tento druh vystupování vyžadujeme od našich uživatelů, což má směřovat ke stále kvalitnějšímu a smysluplnějšímu obsahu webových stránek.

5 Stručné informace o jednotlivých sekcích a rubrikách poradenských stránek z hlediska jejich cílů

Následující text má za cíl přiblížit čtenáři **obsahovou strukturu stránek**, aby si mohl na základě předchozího odstavce věnovanému vizím a myšlenkovému zaměření vytvořit konkrétnější představu, a to bez nutnosti otevření reálných stránek v PC. Chtěli bychom tímto okomentovat pojetí, záměr a **účel jednotlivých rubrik**.

5.1 Rubrika Úvod

Rubrika, která umožňuje užívání stránek plnohodnotně. Tedy návštěvníkům (osoby, které nejsou registrované, nemohou na stránkách vyvíjet aktivitu a pouze si je prohlíží) dává možnost stát se uživateli (aktivními osobami na stránkách, kteří mohou vkládat obsah a využívat plně služeb stránek).

Registrace - Psaní dotazů a užívání některých služeb je vázáno na registrační proces. Registrace je anonymní a řídí se Všeobecnými podmínkami. Smysl registrace je především v tom, abychom věděli, kdo a jak navazuje svými dotazy v Poradně. Slouží i k ochraně klientů navzájem.

Nápověda – Usnadňuje pohyb po našich stránkách méně zdatným uživatelům, kteří zde najdou přesný popis i s obrazovou dokumentací jednotlivých kroků, které jsou potřeba k aktivnímu používání webových stránek.

Všeobecné podmínky – Dokument, kterým se řídí užívání našich stránek, a to nejen aktivita registrovaných uživatelů, ale i pohyb po stránkách našich návštěvníků.

5.2 Poradna

Stěžejní rubrika našich stránek. Sekce pro psaní otázek a odpovědi pro naše klienty.

Časté dotazy – Články našich dobrovolníků jsou zpracovány na témata, která se objevují v naší poradně nejčastěji. Slouží k předání obecných informací a k zamyšlení. Články se nepravidelně přidávají.

Naše odpovědi – Po zpracování odpovědi na dotazy klientů se zde kompletní texty zobrazují. Uživatelé i návštěvníci si je mohou libovolně pročítat, hledat dotazy s podobnou tematikou, listovat jimi a inspirovat se tak ze starších odpovědí při řešení svých problémů.

Kontakty na odborníky – Vzhledem k faktu, že nechceme suplovat odbornou pomoc, uvádíme zde užitečné kontakty na potřebné odborníky z nepřeberného množství oblastí.

5.3 Zábava

Naším cílem je nabídnout zábavu, která je smysluplná. Mimo jiné i proto, že někteří lidé mohou přijít na naše stránky primárně za účelem této zábavy. Může to vést k tomu, že budou mít zájem se o sobě více dozvědět, budou se inspirovat v jiných rubrikách, které se již týkají poradenství a seberozvoje. Dostane se jim informací, které nemuseli cíleně hledat, nicméně jim jsou k prospěchu.

Testy – Slouží k zamyšlení se nad sebou méně vážnou formou. Testy se zaměřují na více oblastí – nejen na vědomosti, ale především na sebepoznání např. ve vztazích, lásce, škole, povolání apod.

Ankety – Dávají uživatelům možnost konfrontovat své názory a zjistit, jaké názory mají jejich vrstevníci. Anketní témata jsou vybírána tak, aby vedla k hlubšímu zamyšlení.

Soutěž – Snažíme se motivovat k přemýšlení a ke strukturovanému osobnímu projevu. Soutěž funguje na principu psaní textů (např. příběhů, úvah, názorů apod.) na zadané téma.

Fotosoutěž – V současné době se stránka připravuje. Cílem je navést uživatele k tomu, aby se pozorněji dívali na svět kolem sebe a případně se jej naučili zaznamenat ve formě fotografie.

5.4 Vaše komunikace

Sekce sloužící k podpoře slušné a smysluplné komunikace mezi našimi uživateli navzájem. Chceme dát prostor takovému vyjádření na internetu, které může podpořit navazování osobních a ne jen virtuálních vztahů.

Profily – Rubrika obsahující profily registrovaných uživatelů – tedy jejich libovolné osobnostní charakteristiky. Tyto popisy osob by měly usnadnit vzájemnou komunikaci a dovolit uživatelům vidět profily lidí, kteří píší dotazy do poradny – pro jejich lepší představu o sobě navzájem.

Pokec – V tuto chvíli se rubrika připravuje. Bude se jednat o prostor k diskutování nad tématy, která mohou vést k dalšímu zamyšlení a k učení se, jak vyjádřit názor a umět komunikovat s druhými.

Seznamka, Bazar a Hledárna – Klasické rubriky sloužící k seznamování a k prodeji či nákupu předmětů. Možnost hledat osoby, které si mohou vzájemně pomoci či trávit společně čas za jasným účelem.

5.5 Tvůrčí koutek

Prostor pro sebevyjádření našich uživatelů a pročitání textů s tematikou, která může vést k zamyšlení a zároveň rozvíjet.

Láska v literatuře – Cyklus článků, který se odráží od klasických literárních děl. Má inspirovat nejen k četbě jako takové, ale i k vnímání přesahu knih.

Příběhy – Cílem rubriky je inspirovat návštěvníky ke sdílení vlastních pocitů z prožitků, které mohou být pro jejich život zásadní.

Básničky - Prostor pro ty, kteří se chtějí vyjádřit netradiční cestou.

Citáty, Příслови, Blbinky – Texty pro inspiraci, zamyšlení, ale i na zasmání a uvolnění.

5.6 O nás

Sekce, ve které se chceme představit – ukázat, co je našim cílem, proč existují tyto stránky apod.

O poradně lásky – Stručná charakteristika našeho projektu, prezentace našich hlavních myšlenek.

Informace o vzniku, historii, současné práci, ale i o směřování do budoucna.

Poradna v číslech - Statistické informace, které mohou vypovídat o naší činnosti a aktivitě našich uživatelů - přinášejí jasnější představu o dynamice našich stránek.

Kodex poradce – Jasná definice pravidel pro naše dobrovolníky. Slouží klientům pro představu toho, jaké principy zastáváme a z jakého úhlu pohledu se díváme na zaslané dotazy.

Cordatum Praha o. s. - Představení Občanského sdružení, které je provozovatelem stránek, ale má i jiné aktivity a cíle.

Naši dobrovolníci - Prostor pro charakteristiku těch, kteří píší články, odpovídají klientům a tvoří technické zázemí.

Napsali o nás - Prezentace článků a informací, které jsme dali k dispozici médiím, uvedení odkazů na články týkající se našich stránek.

Sponzoři, Spřátelené weby, Kontakty – Rubriky sloužící pouze k uvedení informací a představení těch, kteří s námi spolupracují a těch, kteří podporují naši činnost.

Kniha hostů – Zpětná vazba našich návštěvníků je pro nás rozhodující – zde je tedy prostor na psaní komentářů, zhodnocení naší práce, vyjádření spokojenosti či nespokojenosti s odpověďmi našich dobrovolníků a se stránkami jako takovými.

Tiskové zprávy - Textové podklady, které je možno volně šířit - slouží nejen k naší propagaci, ale i k dodání doplňkových informací, které nejsou primárně určeny našim klientům, ale spíše veřejnosti a médiím, potenciálním sponzorům a spolupracovníkům.

Do budoucna plánujeme další rozšiřování našich stránek, např. o rubriky týkající se školy (podněty na psaní referátů, seminárních prací, maturitních otázek apod.), zdraví a krásy (životní styl, stravovací návyky apod.). Další rozvoj stránek bude záviset nejen na časových a finančních možnostech sdružení, ale především na zájmu našich uživatelů.

6 Práce pro klienty

Základním pilířem naší práce je práce pro klienty - aby uživatelé stránek stále mohli **anonymně klást své dotazy a poradenství pro ně bylo bezplatné**; aby se jim dostalo podpory, po které touží, a aby se mohli střetnout s názory jiných v tomto bezpečném prostředí.

Kromě faktu, že Poradna-lásky je **jednou z nejstarších internetových poraden**, stala se za 12 let svého fungování **největší poradnou tohoto typu v ČR**. Veškerá naše činnost je nasměrována tak, abychom i nadále byli u našich klientů vnímáni jako **důvěryhodný prostor** pro svěřením se se svými problémy, jako spolehlivý a často **vyhledávaný zdroj informací** i jako možnost smysluplné zábavy na internetu. Nejdůležitějším hlediskem při veškerém našem rozhodování je **provoz Poradny ve prospěch klientů**. Domníváme se, že naše snaha je úspěšná (viz Příloha č. 3).

Garantujeme zodpovězení zaslanych problémů max. do 5ti pracovních dní, na stránkách jsou vždy **aktuální informace** týkající se uživatelů stránek (novinky), pro registrované i nadále funguje program „7 dní“ (e-mailové zasílání citátů, přísloví, nejzajímavějších problémů, častých dotazů apod.), pravidelné vyhlásování anket a soutěží, **přidávání článků na téma mezilidských vztahů** (viz Příloha č. 1).

6.1 Důležité charakteristiky Poradny-lásky

Předkládáme několik hlavních charakteristik a výhod internetových poradenských stránek, které dále ilustrují využitelnost a prospěšnost našich služeb:

- pro klienty jsme **dostupní odkudkoli** z ČR i zahraničí – jediná podmínka je přístup k internetu
- **jsme pro každého**, kdo chce využít našich služeb – bez rozdílu věku, sociální skupiny, vzdělání, profese, jsme pro zaměstnané i nezaměstnané, pro zdravotně postižené
- svým působením **přispíváme ke vzdělávání a výchově v oblasti primární prevence, sexuální výchovy a osvětové činnosti** týkající se mezilidských vztahů
- **podporujeme osobnostní rozvoj** klientů – schopnost komunikovat, orientovat se ve vztazích a zamýšlet se nad světem i sebou samými i z jiných úhlů pohledu apod.
- **poskytujeme ucelené, ověřené a fakticky správné informace**, které jsou zpracovány a trvale umístěny na stránkách ve formě vhodné **pro širokou veřejnost**.

6.2 Rozvoj

Neustále se snažíme **klást důraz na rozvoj stránek** a jejich rozšiřování. A to nejen kvůli obecným trendům na internetu, ale především pro naše klienty – chceme jim nabízet takové spektrum informací a služeb, aby jejich povědomí týkající se nejen mezilidských vztahů, ale i osobnostního rozvoje, bylo co největší.

V listopadu 2012 jsme dokončili další fázi rozvoje stránek Poradny-lásky. Stránky byly obohaceny o **precizně zpracovanou nápovědu** pro uživatele stránek a o nové a **aktualizované rubriky**, ze kterých lze čerpat informace o naší činnosti, o prezentaci, o spolupráci s dalšími subjekty apod. – jedná se o rubriky Poradna v číslech, Napsali o nás, Tiskové zprávy. Technické úpravy přinesly větší **uživatelský komfort**.

7 Styk s veřejností a propagace, spolupráce

Tuto oblast pokládáme za nezbytnou a důležitou součást naší práce. **Dobré povědomí** o poradenských stránkách a **otevření se veřejnému prostoru** je jednou z cest, jak udržovat a přitáhnout pozornost stávajících/potenciálních klientů a uživatelů stránek Poradny-lásky. Dále se tím zvyšuje možnost navázání spolupráce jak s organizacemi, tak s novými dobrovolníky. **Nebráníme se žádné spolupráci**, která přinese prospěch našich klientů. Tyto snahy vyvíjíme neustále v pravidelných intervalech a to **aktivním oslovováním subjektů**, jejichž cíle a zaměření jsou podobné.

Pro zvýšení povědomí o stránkách Poradny-lásky jsme již oslovili **220 domů dětí a mládeže a 50 center volného času, 120 školních časopisů** (včetně celostátních) a studentských portálů. Někteří z oslovených publikovali články o nás a doporučili nás svým návštěvníkům či čtenářům.

Webové stránky jsou prezentovány prostřednictvím velkého množství **PR článků** mimo jiné i na stránkách **web-recenze.cz a okowebu.cz**, zviditelnili jsme se taktéž na portálu **Lupa.cz**. Dlouhodobě pravidelně spolupracujeme s **regionálním periodikem TOK** a jeho internetovou verzí **iTOK**. Průběžně **distribuuje**me letáčky v tištěné i elektronické formě.

Můžeme jednoznačně potvrdit, že výše uvedené formy propagace a jejich propojení se pozitivně odrazilo v návštěvnosti našich stránek a **zvýšení počtu nově zaregistrovaných** uživatelů.

Stránky www.poradna-lasky.cz jsou **snadno dohledatelné** zadáním klíčových slov do vyhledávačů mimo jiné z důvodu **enormního množství zveřejněného textu**. Ze statistiky přístupů je patrné, že je na ně odkazováno z velkého množství blogů, osobních stránek i příspěvků na sociálních sítích včetně těch nejrozšířenějších jako je např. Facebook. Výše uvedenými způsoby se na stránky dostává největší množství uživatelů (viz Příloha 2).

Nejen spolupracovníky, ale i sponzory, kteří naši činnost jakkoli podpoří, budeme rádi **prezentovat** jak na stránkách www.poradna-lasky.cz, tak i na stránkách www.cordatum.cz v rubrice Sponzoři a oznámeními na hlavní straně obou webů formou aktuality. **Samozřejmě lze domluvit i jinou formu prezentace**, která bude vyhovovat jak představám sponzora, tak občanského sdružení.

7.1 Navázaná spolupráce

Jak bylo výše uvedeno, snažíme se nejen o propagaci našich stránek, ale i o navazování takové spolupráce, která přinese zisk cílové skupině.

Jako občanské sdružení jsme navázali spolupráci s **Lanovým centrem PROUD Praha**, dále s **o. s. Artmovement**, s ředitelkou a s výchovnou poradkyní **ZŠ v Lysé n. L.**, s celostátním studentským časopisem **RedWay** a webem **Alkohol-alkoholismus**.

Snažíme se i o vzájemnou propagaci, např. spolupracujeme s **studak.cz** nebo s **detskeletnitabry.cz** a podobně.

Byli jsme osloveni **studentem fakulty sociálních věd UK** s tím, že získal informace o naší Poradně z veřejně dostupných zdrojů (přes vyhledávač Google) a píše o ní svou ročníkovou práci. Rádi jsme mu poskytli potřebné materiály a přislíbili poskytování dalších konzultací.

Kromě výše uvedených forem se snažíme o navázání spolupráce, která může **šetřit výdaje** občanského sdružení – např. zasedací místnost si nepronajímáme, nýbrž její zapůjčení je sponzorským darem, právní služby poskytuje renomovaná advokátní kancelář bezplatně, apod.

8 Co plánujeme dál

V budoucnu chceme naši činnost obohacovat tak, aby byly poradenské stránky co **nejkomplexnějším zdrojem informací** pro naše klienty.

V dalším období je naším úmyslem **rozšíření stránek** o další poradenskou rubriku zaměřenou na **zdravý životní styl a stravu** (o tuto tematiku je ze strany uživatelů značný zájem), budeme pokračovat v navazování spolupráce s konkrétními **ZŠ a SŠ**. Chceme získat nové dobrovolníky a rozvíjet stávající dobrovolné poradce. I nadále je zapotřebí náš projekt propagovat a za tímto účelem oslovíme reklamní agentury a nabídneme prostor pro reklamu na stránkách Poradny, čímž bychom si zajistili další zdroj financování.

Další formy rozvoje budou navázány především **na přání a potřeby našich klientů** a samozřejmě jsou spjaty i s **finančními možnostmi** občanského sdružení a jeho spolupráci s ostatními subjekty, spolupracovníky a samozřejmě sponzory.

9 Finance

Finanční prostředky občanské sdružení vynakládá především na **chod poradenských stránek** (včetně webhostingu, administrativy, pravidelné údržby apod.) a na činnosti popsané v tomto dokumentu. Obsah a rozsah činností spojených s chodem dokresluje dokument Poradna v číslech (viz Příloha č. 1). Činnost je částečně pokryta i z vlastních zdrojů.

Finance jsou **investovány zejména směrem ke klientům**, do rozvoje a odborné práce s dobrovolníky a dále do dalších spolupracovníků, což jsou převážně studenti VŠ. Kromě dobrovolníků, kteří pracují bez nároku na finanční odměnu, jsou ostatní spolupracovníci za část práce odměňováni hodinovou mzdou a **část práce odvádějí zdarma**. Hodinová mzda u nikoho z nich **nepřevyšuje 100 Kč**, kromě IT specialisty - programátora (jeho odměna se liší podle druhu a náročnosti činností).

Celkově se dá říci, že finanční náklady vynaložené na poradenskou činnost jsou ve vztahu k službám, které poskytujeme, zanedbatelné. Faktem ale zůstává, že bez finančních darů se nemůže naše práce obejít a přestože se **snažíme náklady minimalizovat**, je pro nás finanční podpora naprosto nezbytná. **Hlavním cílem je zachovat bezplatnost poradenských služeb** pro naše klienty, kteří se na nás dlouhá léta s důvěrou obrací.

10 Závěr

Pevně věříme, že z výše uvedeného a z příložených materiálů je zřejmé, že naše práce má smysl a **přináší užitek** nejen registrovaným uživatelům, ale i návštěvníkům stránek Poradny-lásky, ať už na ně přicházejí za účelem vyhledávání informací, či z potřeby pomoci v komplikovaných životních situacích. Za dlouhou dobu naší praxe se nám potvrzuje a není o tom pochyb, jak důležitá je pro mnoho mladých lidí **dostupnost takovéto bezplatné anonymní služby**, která si jako funkční a podporující mezičlánek našla své místo v prostoru mezi jedincem, školou, odbornými zařízeními, rodinou a přáteli. Je však také evidentní, že by **bez materiální podpory sponzorů** nemohla fungovat ve stávající kvalitě a rozměru, a nadále se rozvíjet.

Chtěli bychom taktéž vyjádřit, že si **velice vážíme jakékoli poskytované podpory**. Jsme schopni nést záruku, že **prostředky vynakládáme smysluplně** a uvědomujeme si zodpovědnost, kterou máme při rozhodování se o jejich použití. Naší investicí do projektu Poradny-lásky je dobrá práce všech členů občanského sdružení a jejich spolupracovníků, aby byl zajištěn každodenní chod, **vysoká kvalita komunikace s klienty, péče o dobré jméno** i propagace našeho webu na veřejnosti a taktéž propagace a snaha o **zviditelnění našich sponzorů**.

Velice Vám děkujeme za čas věnovaný přečtení a posouzení tohoto materiálu. Potěší nás, pokud nám zašlete svoje vyjádření. Budete-li mít zájem o další informace či upřesnění, rádi Vám je poskytneme.

Cordatum Praha, o. s.

Jménem Cordatum Praha, o. s. :

Mgr. Blanka Pytlíčková – předseda

Mgr. Ivana Pospíšilová – místopředseda

E-mail: info@cordatum.cz

Tel: +420 602 817 735

11 Příloha č. 1 – Poradna-lásky v číslech

Naše webové stránky obsahují obrovské množství textů a to nejen v sekci Poradna, kde najdete otázky klientů s odpověďmi našich dobrovolníků, ale i texty týkající se smysluplné zábavy a velké množství příspěvků od našich uživatelů. Vážíme si dlouhodobé přízně našich uživatelů i návštěvníků a pro představu vám přinášíme několik čísel ...

Údaje jsou zpracovány k datu 1. 11. 2012.

11.1 Základní data a čísla

- *Datum založení poradenských stránek:* **podzim 2001** (více než 11 let s konstantním počtem návštěvníků)
- *Inovovaná verze stránek spuštěna:* **2. 2. 2011** (graficky i technicky obnovená verze)
- *Měsíční návštěvnost:* pohybuje se okolo **30 000 návštěvníků**
- *Měsíčně zhlédnuto:* cca **300 000 - 750 000** stránek na našem webu (kolísání návštěvnosti je dáno potřebou našich služeb – jsou období, kdy jsou klienti pod větším tlakem (např. konec školního roku, trávení vánočních svátků s rodiči, osamělost v „měsíci lásky“ v květnu apod.)
- **Není přímá úměra** mezi počtem návštěvníků a počtem zhlédnutí.
- Za téměř **12 let provozu** se zaregistrovalo více než **42 000 uživatelů**.

11.2 Dotazy v rubrice Poradna

- *Celkem k datu 1. 11. 2012:* **82 947 dotazů** (počet dotazů, který zaslali naši klienti prostřednictvím webového rozhraní od založení stránek - v součtu není zahrnut cca jeden tisíc dotazů, které byly zodpovězeny prostřednictvím e-mailu)
- *Průměrný počet za den:* více než **20 dotazů denně**

Počet dotazů dle jednotlivých rubrik:

- Láska - **27443** dotazů
- Sex - **32768** dotazů
- Škola - **2808** dotazů
- Rodina - **2607** dotazů
- Různé - **17321** dotazů

11.3 Příklad aktivity našich uživatelů v dalších rubrikách

- Návštěvníci sami pro sebe vytvořili **10776 testů**.
- Zasláno bylo **5 245 básniček**.
- Do soutěže bylo zařazeno **4126 příspěvků**.
- Uživatelé nám napsali **4488 vzkazů do Knihy hostů**.

11.4 Našim uživatelům jsme připravili (a nadále připravujeme)

- Články na aktuální témata - **93 zpracovaných častých dotazů**.
- **289** anketních otázek.
- Uživatelé mohli zasílat své soutěžní příspěvky na **132 témat**.
- Téměř **100 testů**, které slouží k sebepoznání.
- Inspirovat se mohou uživatelé **1392 citáty** dělených dle jednotlivých témat.
- *Mnohé další články např.:*
 - **96** vtipných textů
 - **37** článků v cyklu **Láska v literatuře**
 - **324** českých i světových **příslaví**
 - **121** **Murphyho zákonů**.
- Od spuštění nové verze v roce 2011 jsme připravily **377 novinek**.
- Na **každý den** je připraven krátký text, který si mohou uživatelé přečíst na hlavní stránce a nebo si jej nechat zaslat mailem - celkem za dobu fungování se jednalo o více než **4000 textů**.

12 Příloha č. 2 - Statistické údaje v grafické podobě

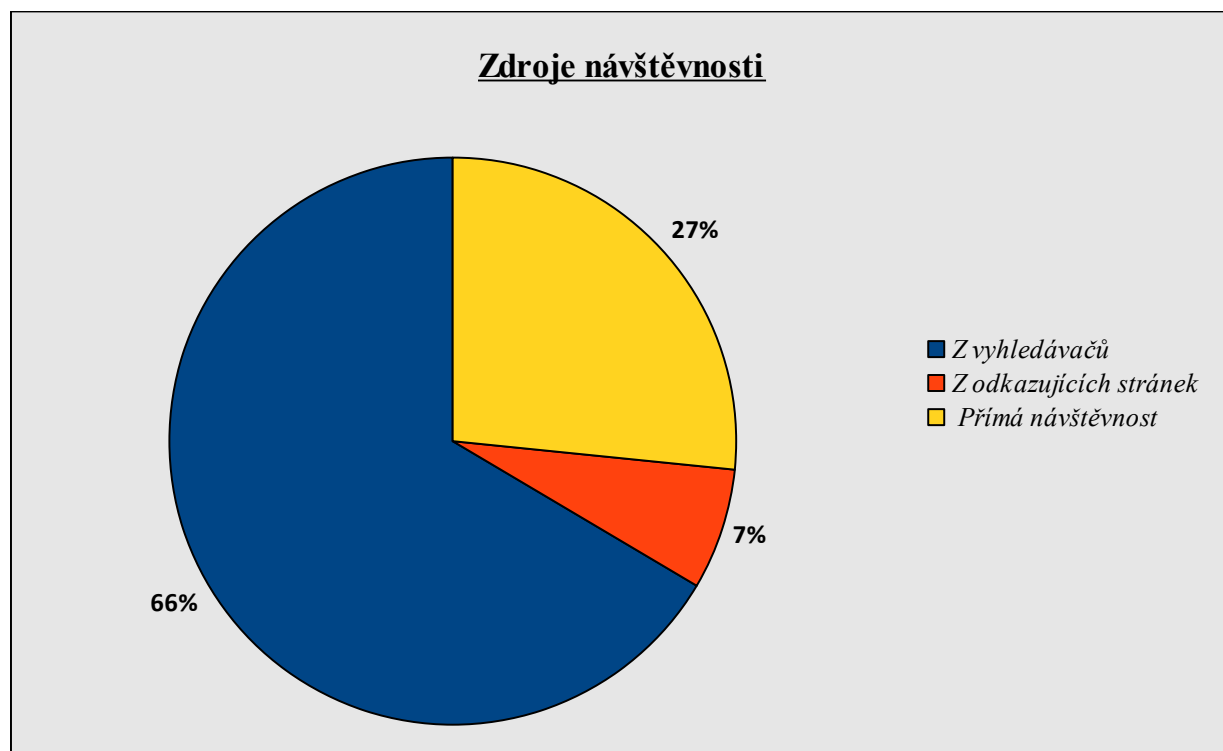
Následující komentáře a grafy mají lépe ilustrovat aktivitu uživatelů na poradně. Vzhledem k rozsahu stránek a jejich návštěvnosti Vám přinášíme základní informace o naší činnosti. Statistické údaje jsou zpracovány ke dni 28. 11. 2012.

12.1 Zdroje návštěvnosti

Následující graf ukazuje procentuální poměr míst, odkud se na naše poradenské stránky dostávají naši klienti. Zdroje jsou rozloženy tak, že nejčtenějším způsobem přístupu na stránky jsou vyhledávače. Tato informace spolu s dalšími údaji svědčí o tom, že primárně na webové stránky přicházejí klienti za účelem hledání informací. Pomocí vyhledávačů se v mnoha případech snaží získat faktické informace (např. o sexuálních problémech, dotazy týkající se rozchodů a vztahů jako takových apod.). Vzhledem k tomu, že naše stránky přinášejí obrovské množství textů, klíčová slova vyhledávání jsou na našich stránkách obsažena.

Druhým zdrojem v pořadí je přímá návštěvnost, z čehož vyplývá, že klienti naše stránky znají a vědomě se na ně opakovaně vrací.

Posledním uvedeným zdrojem jsou odkazující stránky. Procentuální zastoupení je slabší a proto bychom se i nadále rádi věnovali propagaci našich stránek a to nejen elektronickou formou.

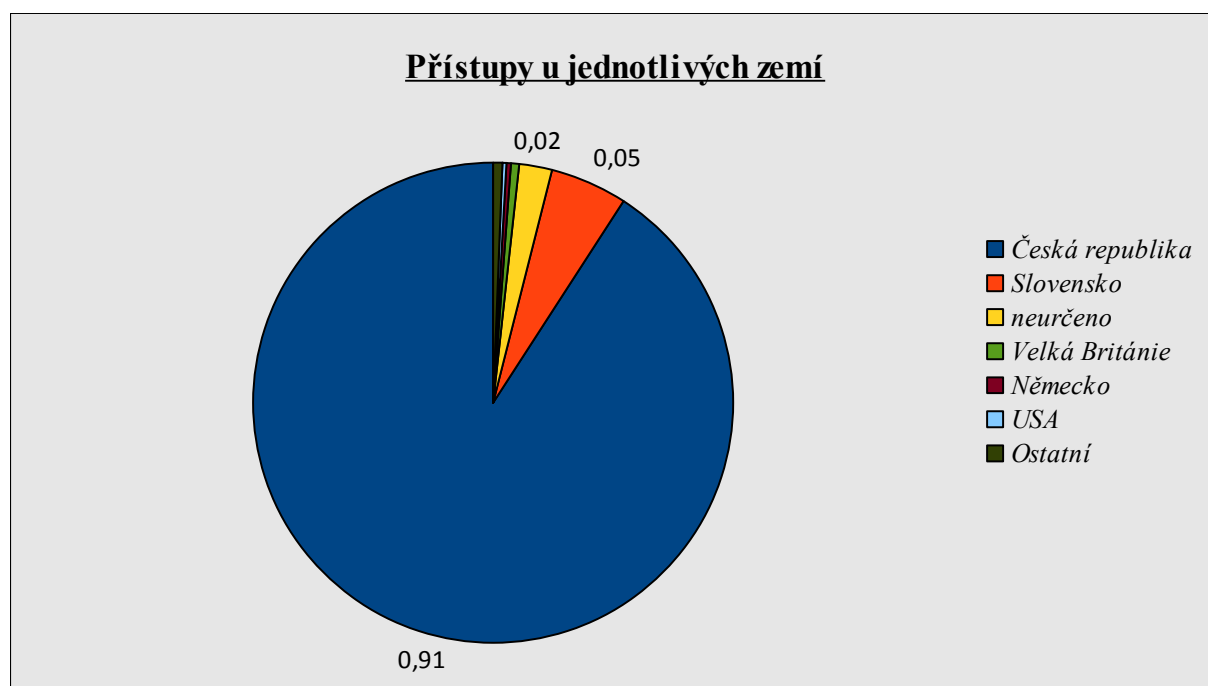


12.2 Přístupy uživatelů dle jednotlivých zemí

Tento graf znázorňuje procentuální rozložení dle jednotlivých zemí, odkud se na naše stránky přihlašují uživatelé. Rozložení odpovídá jazyku stránek – stránky jsou psány výhradně v českém a slovenském jazyce a přístup uživatelů mluvících jiným jazykem tedy není umožněn. Z důvodu povahy a množství obsahu a taktéž kulturní a sociální specifčnosti řešených problémů nejsou stránky přeloženy do jiných jazykových verzí.

Nejčetnější je tedy návštěvnost z České republiky, na druhém místě je Slovenská republika (není zde jazyková bariéra a některé články a odpovědi na dotazy máme taktéž ve slovenském jazyce).

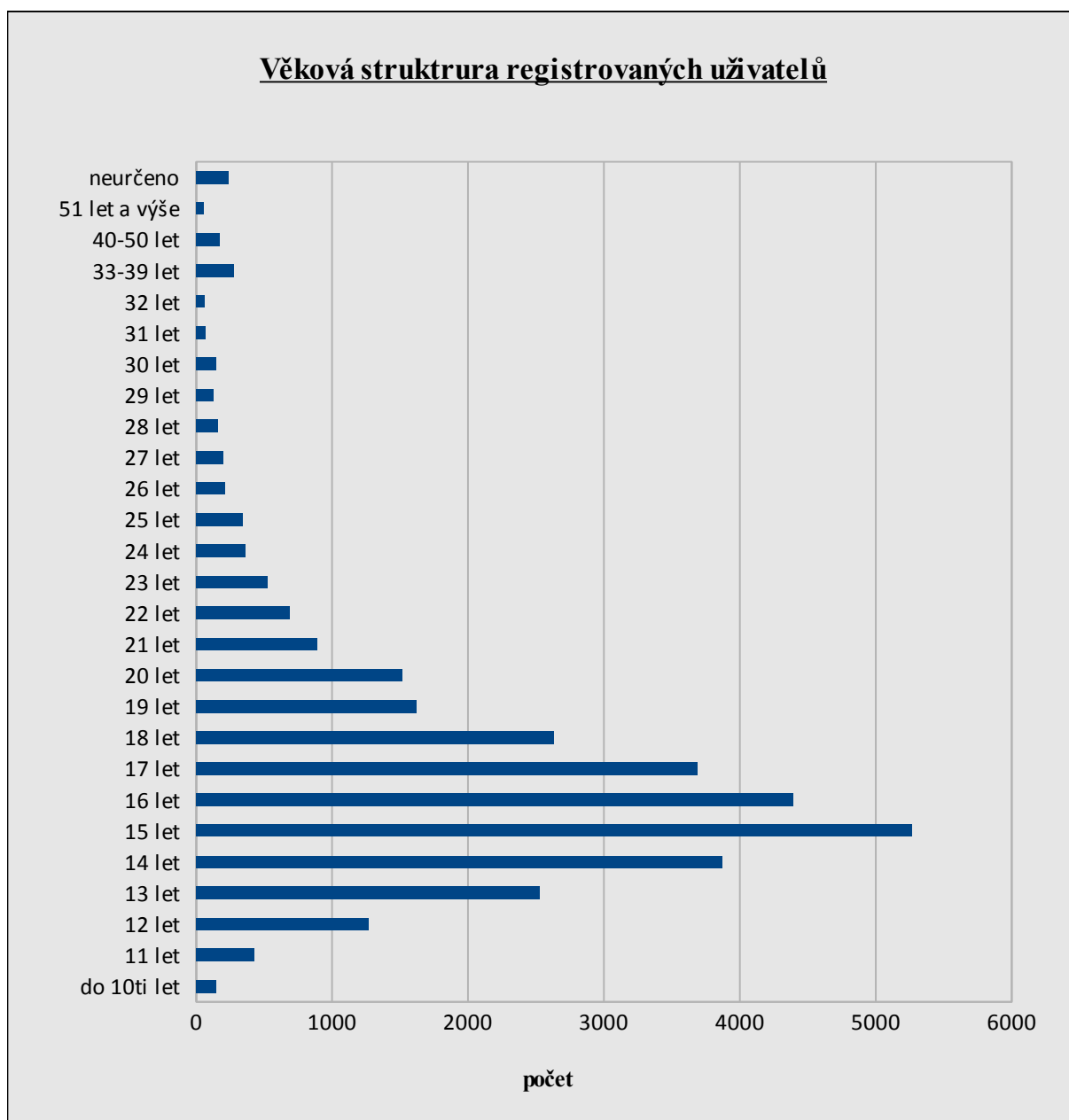
Velmi nás ale z výše uvedených důvodů těší, že naši uživatelé si na nás vzpomenu i mimo svůj domov, o čem svědčí níže uvedený graf.



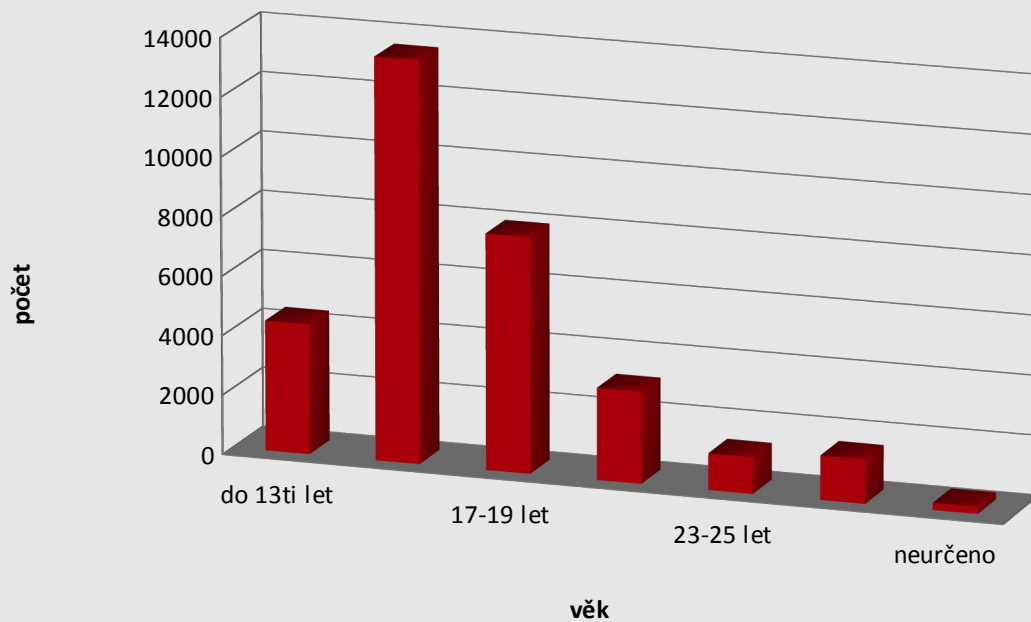
12.3 Věková struktura uživatelů

Připravili jsme pro Vás 3 grafy týkající se věku našich uživatelů. Cílová skupina je tak jasně patrná a těší nás, že někteří uživatelé s námi i „rostou a stárnou“. Grafy týkající se věku poukazují na registrované uživatele stránek. Je ale vysoce pravděpodobné, že návštěvníci (tj. neregistrovaní uživatelé stránek) budou v podobném věkovém složení.

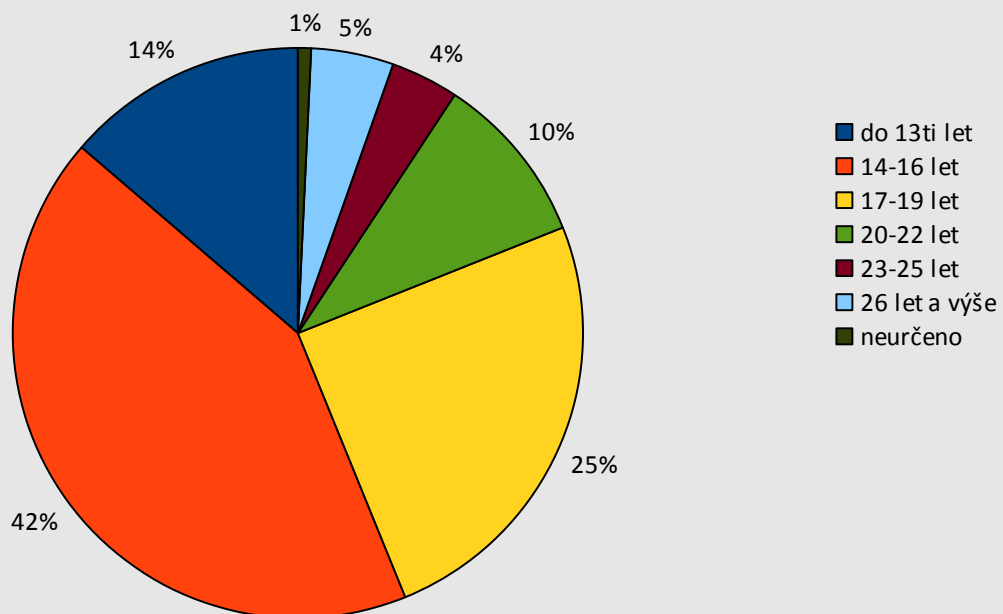
Pro lepší přehlednost a orientaci přinášíme tři grafy – věkovou strukturu podrobnou, rozdělenou po věkových kategoriích a konečně procentuální rozložení. Z uvedených informací vyplývá, že za naši hlavní cílovou skupinu můžeme považovat osoby mezi 13 a 22 lety.



Věková struktura registrovaných uživatelů

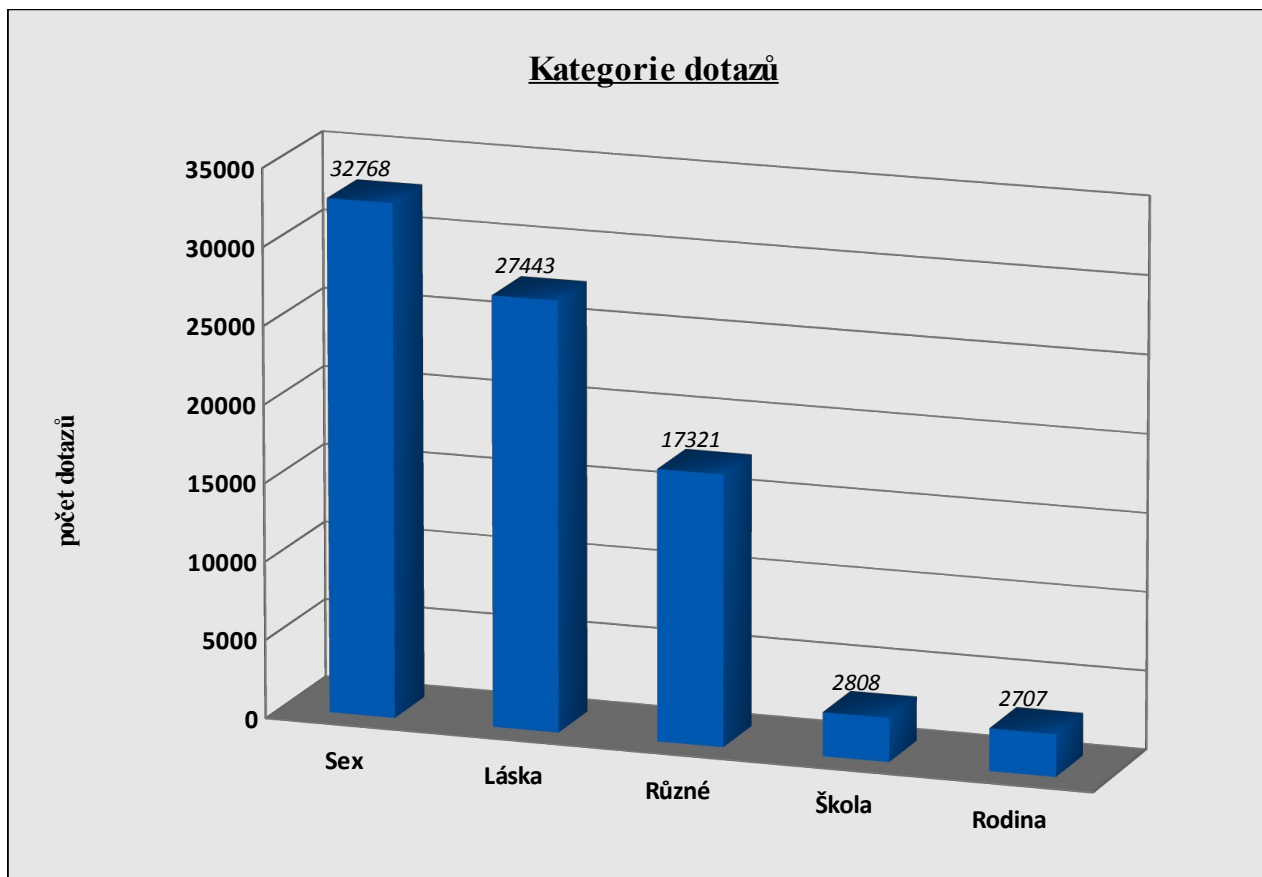


Procentuální věkové složení



12.4 Kategorie zaslanych dotazu do poradny

Nejvíce užívanou rubrikou našich stránek je samozřejmě po celou dobu jejího fungování poradenské stránky – tj. dotazy našich uživatelů s odpověďmi našich dobrovolníků, které jsou rozděleny do 5ti hlavních tematických sekcí. Přinášíme vám graf, který ukazuje počty zaslanych problémů dle jednotlivých kategorií.



12.5 Počet zaslanych dotazu jedním klientem

Jak bylo uvedeno, naši klienti jsou různého typu – ti, kteří se snaží najít konkrétní informaci a kteří ve většině případů potřebují jednorázovou odpověď na svou otázku a ti, kteří využívají našich poradenských služeb pravidelně a opakovaně (často i několik let).

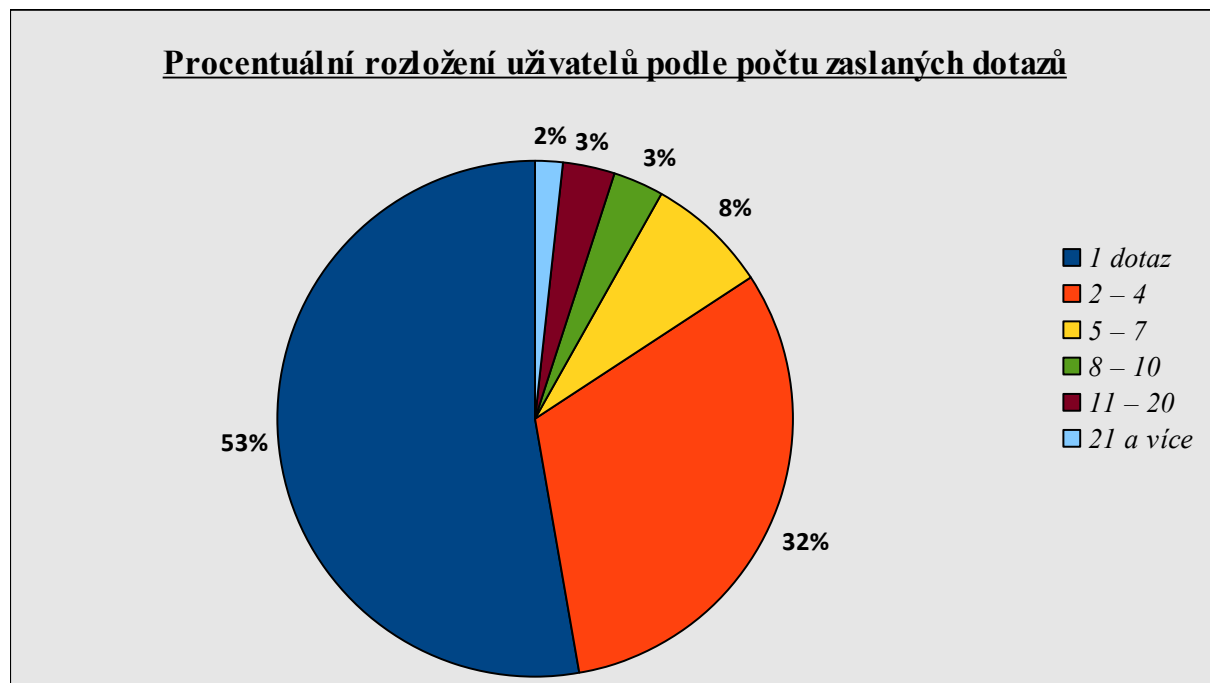
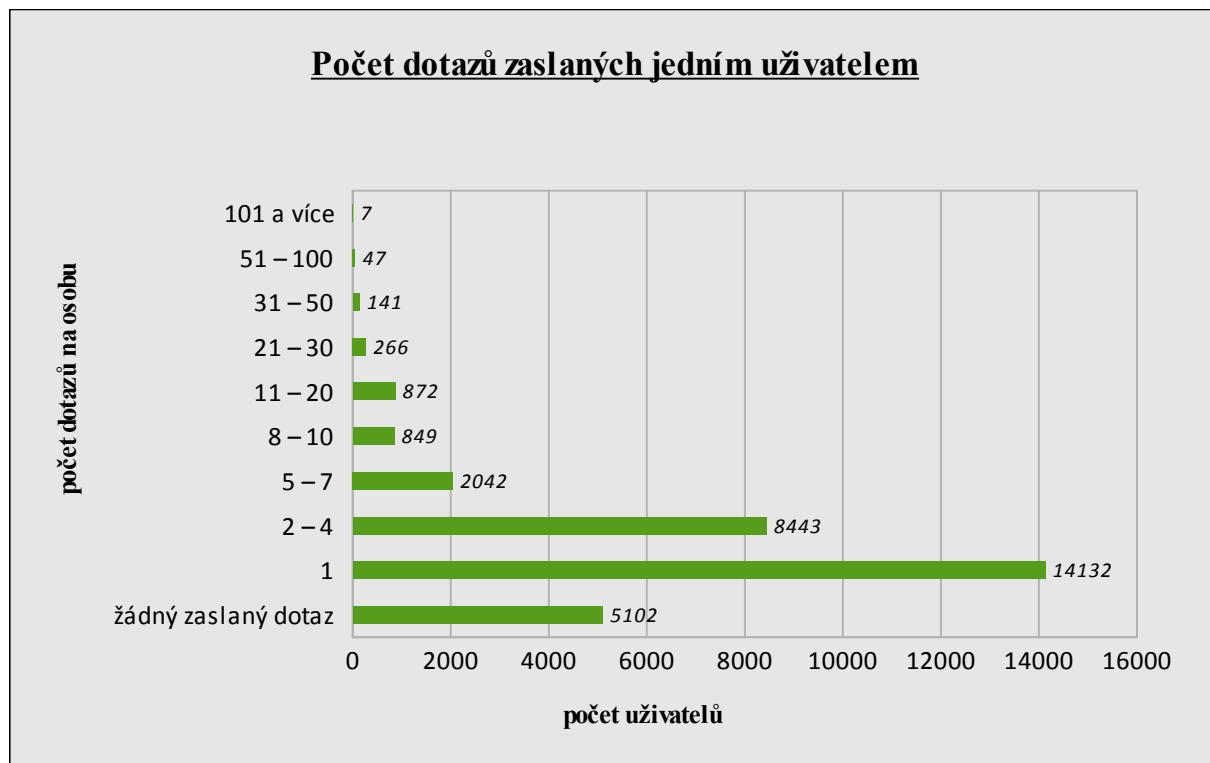
Následující grafy ukazují na to, že někteří uživatelé (nezanedbatelné procento) se registrují na naše stránky i kvůli jiným aktivitám, než je psaní dotazů (žádný nenapíše) – např. smysluplná zábava, tvorba testů, soutěže s rozvojovou tematikou apod.

Dále je z grafů patrné, že mnoho lidí se na naše stránky opakovaně vrací a někteří z nich napsali i více než 100 dotazů. Přináší nám to informaci o spokojenosti těchto uživatelů a o jejich důvěře, kterou v naše stránky a především v naše dobrovolné poradce vkládají.

V prvním grafu jsou zaneseni všichni registrovaní uživatelé, tedy i ti, kteří se na nás neobraceli se svým dotazem, v druhém grafu jsou pouze ti, kteří dotaz jednou či vícekrát na naše

stránky odeslali (pro lepší přehlednost je počet dotazů rozdělen do kategorií).

Uvedené údaje neobsahují několik tisíc dotazů a uživatelů, kteří se z osobních důvodů obrátili s žádostí o pomoc „soukromě“ prostřednictvím mailové komunikace.



13 Příloha č. 3 – Vzkazy našich klientů

Přinášíme několik vzkazů od našich klientů, které nám dokazují, že naše práce má smysl a nachází své uplatnění v praktickém životě jednotlivců (příspěvky přinášíme v původním znění bez úprav).

Ahoj poradňa :) , veľmi by som sa Vám chcela podakovať za Vaše rady a že mi vždy pomôžete snád lepsie ako moje kamarátky ;).Naozaj si veľmi vážim Vašu prácu ! :).Ste jednoducho super,a chcem Vám odkázať, že to čo robíte má význam a že to naozaj pomáha. Ešte raz veľmi pekne dakujem :)

Katherine

Nový stránky jsou super, i ty na facebooku - bezva, že jste modernizovali :-). Ale chtěla bych se zeptat, jestli funguje pořád funkce zasílání citátů na mail? Dělal mi to hezčí sobotu, vždycky když jsem každý víkend otevřela mail a měla tam citát o lásce, kterým jsem se třeba další týden řídila :-). Bude to probíhat i dál? Díky moc za odpověď.

Veronika

Ste super. Hodně štěstí!

Ewiks

Ahojkiii zdravím všechny co tyto stránky navštívili. JA jsem tu poprvé a tak je nemam jeste tak moc dobre proctene,ale zacina se mi tu moooc libit.Zatim vase

Sara

Chtěla bych Vám moc a moc poděkovat za to, co tu pro ostatní děláte i mě osobně strašně moc pomáháte a věřím že i mnoha dalším :o)... Přeju mnoho úspěchů :o)

Vendy

Ahojky, Děkuju moc, za všechny co nám pomáháte. I mi jste mockrát pomohli a to opravdu hodně :) Rád vás

doporučuji a budu doporučovat :)
Ještě jednou díky ahoj.

Jakub

Ahoj poradno, já jsme chtěla moc poděkovat protože jsou chvíle když člověk potřebuje názor nezávislé strany a potřebuje poradit děkuju že tu jsi... Moc si toho vážím a Děkuju za všechny důležité rady. :)

Andrea

Zdravím autory těchto stránek a posílám pochvalu za testy. Podíval jsem se sem docela náhodou a i když patřím už do té trochu starší generace (49 let), tak jsem si zkusil udělat pár testů abych se dozvěděl, jaký jsem. Máte můj obdiv, výsledek testů byl pohledem do zrcadla. Ovšem nejen testy, ale celý web je perfektní. Tak ať se vám daří !

Kelvyt

Ahoj moje poradničko.jsem rada že tu jsi.vždy když mám něaky problem za který se stydím nebo nechci nikomu znamemu říkat tak tu jsi vždy ty.Vždy mi dobře poradíš a ja se pak cítím i lepe když vím že jsem se se svym problemem svěřila.Ještě jednou děkuji že tu jsi.-)přeji krasny zbytek prazdnin
Pavla

Dobrý deň, chcem len povedať, že ste dobrá poradňa a je veľmi šľachetné, že pomáhate ľuďom s fyzickými i psychickými problémami a snažíte sa vždy odpovedať čo najskôr, aj keď určite máte na práci kopu iných vecí. To by bolo asi všetko, pekný večer :-)
Anna

Chtela bych podekovat vsem, kteri se podileji na tomhle serveru, myslim si, ze jsou tu super veci.Je sice pravda, ze ja jsem tuto stranku jeste nevyuzila, ale budu se snazit si v ni dobre pocist, zatim se mi to dari.Myslím si, ze by takovych stranek melo byt vice, jiste pomahaji mnoha lidem, ikdyz ne asi, jak by si prali, ale snazi se je alespon vyslyset a to je velmi dulezite a cloveku to pomuze, to mi verte.Dekuji za vsechny jste super, ctenarka Petra, v pristich dnech se na vas take obratim se s vym uz asi vyresenym problemem, ale chtela bych slyset vas nazor.
Petra

Ahoj milá porando.
zaregistrovala jsem se teprve před několika hodinami a už mám již několik otázek a odpovědi přečtených.Jsem ráda že jsem na tuhle stránku náhodně přišla,doufám že mi taky budete moct poradit s mými problémy.Přeji pěkný zbytek dne.
Kateřina

Ahojky poradno je úžasně jak to všechno stíhate máte můj obdiv.Jste úplně nej poradnička na světě.Opravdu tak akojky a mějte se dobře!!určitě ste prima lidičky!!!!
kiki123

Ahoj všichni kdo se na této stránce podílí. Na tuto stráněčku jsem přišla asi tak před týdnem,ale co mohu říci je,že je to nádherá, pěkná, roztomilá, senzační,primová,elegantní,suprová, bombastická,jedničková,krásná,odp očinková,naučná,prospěšná,..
..stránečka,za kterou Vám mockrát děkuji.
Willow

Reakcí si moc vážíme a děkujeme za dlouholetou přízeň našich uživatelů!

14 Příloha č. 4 – Vyjádření vybraných dobrovolníků

Přinášíme vám vyjádření dvou náhodně vybraných dobrovolnic, které zodpověděli několik otázek týkající se jejich práce – spolupráce ve formě odpovídání dotazů našich klientů a psaní článků s tematikou mezilidských vztahů.

Lenka

Jsem studentkou transkulturní komunikace na univerzitě v Hradci Králové, velmi mě zajímá i psychologie, kterou bych chtěla taktéž vystudovat. Mimo školu ráda sportuji, baví mě běh, plavání, bruslení... zkrátka všechno možné. Když mám chvíli pro sebe, můžete mě najít někde v koutku s knížkou, ráda si přečtu sci-fi, fantasy, psychologické a filozofické romány a vlastně téměř všechno, co se mi dostane k ruce. Ráda cestuji a poznávám nové lidi, ovšem všude dobře, doma nejlíp. Doma vždycky najdu své kamarády, rodinu a zvířenu, vždycky se ráda vracím. Ale co dělám nejraději a hodně často – směju se! :-) Optimismus je mým životním motorem. I když svět není vždycky růžový, s úsměvem se v něm žije hned mnohem líp. Můžu dodat snad už jen mé motto: nic není nemožné! No vážně...

Proč jsi se rozhodla stát dobrovolnicí?

Dobrovolničit jsem začala asi před třemi lety, mou prvotní motivací byla snaha získat potvrzení o praxi k přijímacím zkouškám na VŠ. Tehdy jsem pracovala s dětmi v programu KOMPAS, chytlo mě to, a když už na to nebyl čas, začala jsem hledat, kde dál bych mohla být užitečná, a co by mě bavilo. A právě tehdy jsem se dostala do Poradny.

Co ti práce na poradně přináší?

Přináší toho spoustu, samá pozitiva. Samozřejmě je to dobrý pocit, že ve svém volném čase dělám něco užitečného, něco, co může někomu prospět. Za tu dobu, co jsem v poradně jsem se toho také mnoho naučila. Problémy klientů často odpovídají něčemu, co se objevuje i v mém životě a to, že se nad nimi pokouším zamýšlet s odstupem, pomáhá i mě osobně. A to není všechno, někdy narazím i na otázku, o které nic netuším, a musím různé informace dohledávat, člověk se dozví spoustu věcí, o kterých by normálně neuvažoval, ale které se mu můžou v životě hodit.

Máš pocit, že jsi někomu pomohla? Jak?

Klienti se leckdy ozvou s poděkováním, doufám tedy, že moje práce opravdu pomáhá. Není to tak úplně o tom přesně poradit, co a jak by měl klient dělat. Svůj úkol vidím hlavně v tom informovat a poskytnout náhled na problém ze všech možných stran, a hlavně, vyslechnout. Je už na klientovi, co si z toho vezme. A já doufám, že moje snaha je alespoň z části úspěšná.

Využíváš nějak poznatky z této práce ve škole /v životě?

Jak už jsem psala, poradna mi toho dává hodně. Když přemýšlím, nad trápením klienta, často vycházím z vlastní zkušenosti či zkušenosti někoho z mého okolí. To, co nás trápí je často podobné. Snad každý smutní kvůli lásce, každý někdy zažije rodinnou krizi, či špatné období, kdy mu to třeba nevychází ve škole, každý se někdy potřebuje na něco zeptat. Když odpovídám na dotaz, nutí mě to přemýšlet s chladnou hlavou. Často si zpětně uvědomím, že jsem si něčím podobným prošla a můžu si to sama pro sebe uzavřít, nebo dokonce něčím podobným procházím právě v tu chvíli. Z hodně dotazů je vidět, že lidé mezi sebou málo mluví. Komunikace mezi rodinou a přáteli je omezená jen na jakési "tlachání", o tom, co člověk cítí a po čem touží, se prostě nemluví. A to, že si kdokoliv tento, i jiný problém uvědomí, je prvním krůčkem ke změně...

Markéta

Pracuji jako pomocná síla v městské galerii a zároveň jako fyzioterapeutka na velmi volné noze. V životě mě nejvíce naplňuje pestrost a humor. Vždy se snažím rozhlížet kolem sebe a přiložit ruku k dílu tam, kde je potřeba. Velmi důležitou hodnotou je pro mě lidské zdraví – ať už na úrovni těla a mysli, duše, nebo ducha. Mám velkou radost z toho, že v současné době existuje spousta možností, jak lze uzdravovat sám sebe. Že stačí jen vykročit na cestu za zdravím (a štěstím), zajímat se o terapeutické proudy a činnosti, které nám „svět“ nabízí, a pak je aplikovat ve svém životě, aby se nám „lehčeji dýchalo“ a mohli jsme žít více svobodně. Mé zájmy jsou všestranné a tudíž i proměnlivé. Miluji divokou přírodu, ale i poznávání lidských kultur, národních povah. Mám ráda hraní si a recesi, pořádně si zatancovat na koncertě, podívat se na kvalitní dokument, ochutnávat uměleckou tvorbu všeho druhu. Mám ráda zodpovědné chování, vůči sobě i vůči druhým. Neříkám něco, co si nemyslím a nerada dělám věci napůl. Občas chybuji a mýlím se. I tehdy se snažím mít se ráda.

Proč jsi se rozhodla stát dobrovolnicí?

Téma mezilidských vztahů mě vždycky zajímalo, proto jsem si vybrala pro spolupráci Poradnu lásky, kde jsem cítila vřelost a lidskost. Možnost seberealizace formou dobrovolnictví je velmi milá. Člověk se dozví mnohé o sobě i druhých a může se hodně naučit i rozvinout, zároveň i mít dobrý pocit, že dělá něco užitečného a smysluplného.

Co ti práce na poradně přináší?

Přináší radost ze spolupráce s příjemnými kolegy a radost z toho, že můžeme společně někomu trošinku pomoci v porozumění jeho trápení. Poradna mi dává pocit, že na světě není nikdo sám a opuštěný. Práci na poradně vnímám jako takové spoluzamýšlení se nad různými problémy a snad i bolestmi, které život přináší. Cítím tu hodně naděje, že se všim se dá něco dělat a že vždycky může být i lépe.

Máš pocit, že jsi někomu pomohla?

Upřímně, nevím, jestli jsem někomu pomohla, protože zpětnou vazbu od klientů jsem zatím žádnou neobdržela. Ale ráda odpovídám na dotazy a doufám, že v mých odpovědích druzí nacházejí nějakou inspiraci pro svůj život.

Jak?

Jestli jsem někomu pomohla, tak možná svou účastí a pozorností. Tím, že druhým přeju štěstí. To jejich.

Využíváš nějak poznatky z této práce ve škole /v životě?

Ano, využívám poznatky z této práce ve škole života. Vážím si všech svých učitelů.

15 Příloha č. 5 – Kodex poradce

Základní myšlenky a východiska pro práci poradce

1) Poradenství vnímáme jako podporu a službu.

2) Klient a poradce jsou lidsky na stejné úrovni. Nikdo není výše a ani níže.

3) Pracujeme stylem „mladí mladým“. Naše internetové poradenství nenahrazuje

- Na dotazy odpovídáme za sebe a od srdce.
- Klient i poradce má své hranice, které je nutno vzájemně respektovat.
- Jsme lidé a nestavíme se do pozic, které nám nepřísluší (např. Děd Vševed, věštkyně, soudce, učitelka, mravokárce atd.).
- Každý dotaz považujeme za důležitý, přestože jej tak sami nemusíme vnímat. Malý problém z našeho hlediska může být zásadním problémem pro druhého člověka.
- Důležitý je individuální přístup ke každému klientovi.
- Nemusíme za každou cenu odpovědět. Nevadí, když něco nevíme.
- Je třeba všimnout si toho, že některé problémy jsou zástupné a jejich podstata tkví jinde.
- I vyslechnutí je podpora a pomoc. Nejde o litování, ale o sdílení pocitů a pochopení.
- Internetové poradenství má své meze a úskalí – některé typy problémů nelze na dálku vyřešit.
- Nebojíme se klienta ptát na další informace a udržovat dlouhodobější kontakt.
- Pokud nám něco není jasné, nedomýšlíme si, ale ptáme se (často klient píše něco jiného a něco jiného má na mysli).
- Nepíšeme spekulace a neověřené informace faktického charakteru.
- Vždy odpovídáme s ohledem na uvedený věk klienta. Nezapomínáme na to, že nemusí být uveden pravdivě.
- Anonymita má své výhody i nevýhody (např. Smyšlené problémy, předstíraný věk, výhrůžky atd.).
- Nenecháme se citově vydírat a tlačit někam, kam nepatříme.
- Pokud se mě problém osobně dotýká, nechám si časový odstup, než budu odpovídat nebo ho nebudu zpracovávat a předám jej kolegovi.
- Podporujeme zdravé lidské vztahy a snažíme se řídit mravními principy (např. Neradíme, jak někoho fyzicky napadnout, jak přebírat partnery, nepodporovat msty atd.).
- Na stejnou problematiku mohou mít dva poradci odlišný názor – je třeba vzájemný respekt, protože u určitých typů dotazů není jedna „správná“ odpověď.
- Veškeré odpovědi musí být v souladu se zákony platnými v ČR (např. Pohlavní styk od 15ti let, užívání drog atd.).
- Nehodnotíme jazykový projev klientů – zajímá nás podstata sdělení.
- Naš jazykový projev je na patřičné úrovni (tj. Nepoužívat vulgaritu, snažit se o spisovnou češtinu; v určitých případech nevádí hovorové výrazy).