

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

ONLINE PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVO VO VZŤAHU
K VYBRANÝM OSOBNOSTNÝM ČRTÁM

ONLINE PSYCHOLOGICAL COUNSELING IN RELATION
TO SELECTED PERSONALITY TRAITS



MAGISTERSKÁ DIPLOMOVÁ PRÁCA

Autor: Bc. Rastislav Galek

Vedúci práce: PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

Olomouc
2019

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma:
Online psychologické poradenstvo vo vzťahu k vybraným osobnostným črtám vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne

Podpis

Pod'akovanie

Na tomto mieste by som rád poďakoval najmä školiteľovi PhDr. Jánovi Šmahajovi, Ph.D. za odbornú pomoc, povzbudivý prístup, čas venovaný revíziám a podnetné otázky.

OBSAH

ÚVOD.....	5
1 ONLINE PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVO A TERAPIA	7
1.1 Vybrané definície, termíny a formy online poradenstva	8
2 ONLINE PORADENSTVO A JEHO ASPEKTY	10
2.1 Genéza a prítomnosť	10
2.2 Pozitívne a negatívne aspekty online poradenstva	12
2.2.1 Pozitívne aspekty	12
2.2.2 Negatívne aspekty	14
2.3 Online poradenstvo v praxi	16
2.4 Perspektíva online poradenstva	19
3 OSOBNOSTNÉ ČRTY A POSTOJE V SPOJENÍ S ONLINE.....	22
3.1 Meranie osobnostných črt a nástroj IPIP	22
3.2 Osobnostné črty, faktory vo vzťahu k OPP.....	24
3.3 Postoje	25
3.4 Meranie postojov v online	26
4 VYMEDZENIE VÝSKUMNÉHO PROBLÉMU	27
4.1 Výskumné ciele a hypotézy.....	28
5 VÝSKUMNÝ DIZAJN.....	31
5.1 Typ výskumu a populácia.....	31
5.2 Metódy zberu dát a ich zdôvodnenie.....	31
5.3 Organizácia zberu dát	33
5.4 Spracovanie dát	35
6 VÝSLEDKY	36
6.1 Výskumný súbor a demografické hodnoty.....	36
6.2 Výsledky výskumných cieľov a hypotéz.....	38
7 DISKUSIA	42
8 ZÁVER	49
SÚHRN.....	51
ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV	55
PRÍLOHY	

ZOZNAM ILUSTRÁCIÍ, TABULIEK A SKRATIEK

ILUSTRÁCIE

Obrázok 1 Spôsoby a prostriedky OPP	9
--	---

TABUĽKY

Tab. 1 Preferovaný spôsob online psychologického poradenstva	36
Tab. 2 Demografické odpovede	37
Tab. 3 Hodnotenia postoja k OPP	38
Tab. 4 Sémantická analýza postoja k OPP	38
Tab. 5 Big Five.....	39
Tab. 6 Pohlavie: Deskriptíva a výsledky ANOVA	40
Tab. 7 Skúsenosť: Deskriptíva a výsledky ANOVA	40
Tab. 8 Extraverzia a prívetivosť	41

SKRATKY

FFM – päťfaktorový model osobnosti [Five Factor Model]

IPIP – medzinárodný zdroj osobnostných položiek [International Personality Item Pool]

KBT – kognitívno behaviorálna terapia

OCAS – škála postoja k online poradenstvu [On-line Counselling Attitude Scale]

OC-D – podškála hodnotenia diskomfortu s online poradenstvom
[Discomfort with On-line Counselling]

OC-V – podškála hodnotenia prínosov online poradenstva
[Value of On-line Counselling]

OPP – online psychologické poradenstvo

VRET – expozičná terapia virtuálnou realitou

ÚVOD

Už od skorých osemdesiatych rokov sa v západnej Európe, ale aj severnej Amerike psychológovia venovali výskumu využitia internetových technológií pre vzdialené online psychologické poradenstvo, ktoré malo a dodnes i má, viacero foriem, ale i pomenovaní (Melville, Casey, & Kavanagh, 2010; Young, 2005). Viac ako tri desaťročia výskumu online poradenstva, ale aj terapie priniesli stovky štúdií zameraných na rôznorodé aspekty poskytovania psychologickej pomoci bez priameho kontaktu s klientom. K tým najfrekventovanejším dnes patria výskumy z oblasti kognitívno-behaviorálnej terapie, poskytovanej vo forme e-mailovej komunikácie, online textových správ, videokonferencií, či automatizovaných aplikácií s poradenským obsahom (Vybíral & Vondráčková, 2012). Výskum sa teda už dávnejšie presunul od otázky, či „Je psychologické poradenstvo realizovateľné prostredníctvom internetu?“, k otázke „Pre aké diagnózy a akou formou je možné využívať online psychologické poradenstvo?“. Celosvetové štatistiky vravia, že v roku 2018 presiahol počet užívateľov internetu 4 miliardy, čo v kontexte celkovej populácie našej planéty, ktorá dosiahla 7,6 miliardy znamená, že už viac ako 55% ľudí má dnes celosvetovo prístup k internetu (Miniwatts Marketing Group, 2018). Pre porovnanie podľa Eurostatu (2018) malo v Českej republike v roku 2017 prístup k internetu až 83% domácností, pričom priemer v Európskej únii je dokonca až 87%. Je teda zjavné, že internet sa nezvratne stáva každodennou súčasťou nášho života a preniká do všetkých aspektov života, pričom výnimkou nie je ani psychológia. Prihliadnuc k neustále sa zväčšujúcemu počtu jeho užívateľov, ale aj vzniku špecifických sociálnych skupín, ako sú napríklad digitálni nomádi, je pravdepodobné, že jeho využitie bude mať pre psychológiu i vo forme online poradenstva svoj rastúci potenciál a klientsku základňu. Nové a neznáme má neraz svojich odporcov, ale i nadšencov a inak na tom nie je ani online poradenstvo, ktoré má naďalej množstvo odporcov či skeptikov. Dôvodom je napríklad aj názor, že psychológia bez priameho kontaktu s klientom opäť stráca to hlavné zo svojho záberu, a to „človeka“. Množstvo kritiky sa však postupne znižuje, za čo možno vďačiť najmä zlepšujúcim sa technológiám zahŕňajúcim do vzdialeného kontaktu s klientom čoraz viac „ľudského“. Dnes je už okrem textu, či obrázkov, cez relatívne lacný internet možný prenos hlasu, ale i obrazu v reálnom čase. To psychológom prináša možnosť i vzdialene sledovať gestikuláciu, mimiku či paralingvistiku klienta (Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004), čo online poradenstvu pridáva v minulosti kritizované elementy. Fyzická, ale i cenová dostupnosť kvalitného internetového pripojenia umožňujúceho prenos zvuku, ale i obrazu celosvetovo rastie, pričom aj tento

faktor je pozitívnym signálom pre online psychologické poradenstvo, ale aj psychoterapiu. Výhodami online poradenstva je napríklad eliminácia cestovania za vybraným psychológom desiatky či stovky kilometrov, možnosť časovo flexibilnejšieho poradenstva, ale i variabilná forma klientskej anonymity, ktorá môže byť povzbudzujúcou napríklad v prípade, že klient je určitým spôsobom stigmatizovaný. Okrem pozitívnych aspektov sú však s online poradenstvom nateraz spojené i menej rozvinuté oblasti, akými sú napríklad bezpečnosť a ochrana informácií prenášaných prostredníctvom internetu, etické alebo právne aspekty. Výrazné napredovanie je však pozorovateľné aj v týchto zaostávajúcich oblastiach. Doterajší výskum online poradenstva sa zameriaval prevažne na akceptáciu a efektivitu jednotlivých techník aplikovaných prostredníctvom rôznych online foriem. Len vo veľmi malej miere sa zaoberal napríklad problematikou vzťahu online poradenstva a osobnostných faktorov (Klein & Cook, 2010; Kofmehl, 2017; Tsan & Day, 2007). Poznanie tohto vzťahu môže napomôcť napríklad pri voľbe psychologickéj pomoci, pričom adekvátnejšie posúdenie vhodnosti využitia online poradenstva vo vzťahu k rôznym faktorom môže viesť k vyššej efektívite a nižšej mortalite.

Snahou našej práce je nadviazať na predošlý výskum realizovaný v tejto oblasti na slovenskom výskumnom súbore (Galek, 2016), rozšíriť a porovnať jeho zistenia o dáta získané v rámci českého výskumného súboru, zapracovať viaceré metodologické zmeny, ako napríklad využitie osobnostného dotazníka s vyššou validitou a reliabilitou, ale aj striktnejšie vymedziť rozdiely medzi psychologickým poradenstvom a terapiou. Na základe týchto údajov chceme podať ucelený prehľad súčasných možností využitia online poradenstva a prostredníctvom výskumných zistení priniesť informáciu o postoji českého výskumného súboru k tejto forme poradenstva, ako i jeho vzťahu k vybraným osobnostným faktorom či demografickým ukazovateľom. Analýza postoja k online psychologickému poradenstvu je v tejto práci realizovaná na výstupoch získaných prostredníctvom online dotazníka obsahujúceho základné demografické otázky, 50 položkový Medzinárodný inventár pre meranie piatich osobnostných faktorov (50 IPIP FFM; Goldberg, 1999) a Škálu postoja k online psychoterapii (OCAS; Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004). Výsledky poskytujú základný prehľad o danej problematike a podávajú informáciu o možných demografických či osobnostných aspektoch ovplyvňujúcich výber spôsobu psychologickéj pomoci u českej populácie. Tieto informácie sú z pohľadu Českej republiky pravdepodobne prvotinou a môžu slúžiť ako hodnotná analýza prijatia online psychologického poradenstva, či tiež ako orientačný prehľad o potenciálnych klientoch a aspektoch ovplyvňujúcich výber spôsobu poradenstva.

1 ONLINE PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVO A TERAPIA

Forma psychologického poradenstva či terapie, prebiehajúca prostredníctvom komunikačných technológií, akými sú videokonferencia, e-mailové správy, alebo iné formy sprostredkované sieťou internet, teda bez priameho kontaktu klienta a psychológa, má najmä v prostredí cudzojazyčných zdrojov množstvo menných variácií. Často sa u nej tiež stretávame s rozdielnym definovaním a používaním pojmov psychoterapia a psychologické poradenstvo. Hoci by sa dalo povedať, že genéza oboch pojmov je nateraz neukončená, je na tomto mieste vhodné zdôrazniť, že terapia a poradenstvo nepredstavujú identické pojmy.

Pri poradenstve sa jedná predovšetkým o podporu a pomoc. Poradca sa snaží podporiť rast, zrelosť a rozvoj klienta, aby sa efektívne orientoval vo svete a vyrovnával sa so životom. Poradenstvo možno chápať ako metódu vzdelávania, výchovy, redukovania emočného napätia a metódu pomáhajúcu klientovi pri riešení problémov. Poradca by mal byť len katalyzátorom, ktorý umožňuje a uľahčuje takýto proces a napomáha klientovi uvedomiť si svoje možnosti pre konštruktívne zmeny seba samého, okolia a fungovania v medziľudských vzťahoch (Baštecká & Škábová, 2009). Poradenstvo je ciele a namierené na odstránenie pochyb, problémov a konfliktov, pričom sa zameriava na ľudí, ktorí sú ešte schopní zvládnuť svoju životnú situáciu samostatne a dokážu prevziať zodpovednosť za svoje konanie. Psychoterapia je na rozdiel od poradenstva zameraná na ľudí, ktorí si nedokážu sami regulovať život bez porúch ťažkého stupňa a potrebujú odbornú pomoc (Schavel & Olah, 2008). Na to, že psychoterapiu nepotrebuje každý, kto sa uchádza o poradensko-psychologickú pomoc podobne poukazuje i Koščo (1987, 38), pričom dodáva že, *„Dokázat' rozpoznat' špecifické okolnosti na strane klienta, ktoré rozhodnú o nutnosti aplikovat' psychoterapiu, znamenalo by význačný krok vpřed pri utváraní koncepcie poradenskéj psychoterapie. Podľa R. Büchlera má psychoterapia v praxi poradenstva (i profesionálne) svoje osobitné miesto. Je potrebná vtedy, keď klient nevie spracúvať informácie, ktoré mu poskytuje poradca, keď nevie využiť testové výsledky, je pasívny, nenapreduje, necháva za seba pracovať psychológa, informácie konzumuje bez úžitku pre vlastnú osobu. Klient má teda nedostatočnú alebo úplne blokovanú špecifickú schopnosť riešiť problémy.“*

Nakoľko sa stotožňujeme so skutočnosťou, že online prostredie má nateraz svoje limitácie a rôzne úskalia, ktoré komplikujú využitie psychoterapie v tomto prostredí, zameriavame sa v našej práci i výskume primárne na **využitie online psychologického poradenstva** (OPP) v kontexte jeho definícií zaužívaných v našom prostredí. Pre rozšírenie

prehľadu sa však venujeme i výskumným štúdiám z oblasti online psychologickkej terapie, ktoré naznačujú, že v budúcnosti existuje možnosť využitia online prostredia i za hranice poradenstva.

1.1 Vybrané definície, termíny a formy online poradenstva

Vzhľadom k rôznorodosti možností online poradenstva sa u tejto formy psychologickkej pomoci stretávame i s viacerými definíciami. Najmä americká literatúra a výskum pracuje s pojmom „*therapy*“, v preklade terapia. Používa ho pritom veľmi voľne a možno ho tak nájsť i pri opise pomoci, ktorá podľa našich definícií spadá pod psychologické poradenstvo, ale aj pri popise špecifických terapeutických postupov, najmä z oblasti kognitívno behaviorálnej terapie (KBT). V cudzojazyčnej, prevažne európskej literatúre však možno nájsť aj pojem „*counselling*“, v preklade poradenstvo, ktorý je i vo svojom popise príbuzný našej definícii psychologického poradenstva. Tento tiež používame v našej práci ako východisko pre popis a definovanie online psychologického poradenstva (OPP). Pre ukotvenie tohto pojmu možno použiť definíciu internetového poradenstva, ktorá vznikla kombináciou definícií a je takmer synonymom OPP: „*Internetové poradenstvo je poradenskou službou klientom, ktorí sa ocitli v situácii, pre ktorej riešenie vyhľadávajú pomoc odborníkov prostredníctvom internetu a zároveň nechcú alebo nemôžu komunikovať s odborníkom pomocou telefónu alebo osobne*“ (Horská, Lásková, & Ptáček, 2010, 33). Vzhľadom k technologickému napredovaniu, najmä v oblasti virtuálnej reality, ktorá nemusí byť priamo spojená s internetom, nahrádzame v našej práci výraz „internetové“ pojmom „online“. Zo zahraničných autorov, Bloom a Sampson (2001) popisujú OPP ako spôsob profesionálneho poradenstva, ktoré je využité v prípade, že klient a psychológ sú vo vzdialených lokalitách a na komunikáciu používajú elektronické prostriedky. Mallen a Vogel (2005) popisujú OPP ako službu zameranú na mentálne a behaviorálne zdravie, napríklad vo forme poradenstva, konzultácií a psycho-edukácie, poskytovanú klientovi prostredníctvom psychológa bez priameho kontaktu, cez komunikačné nástroje akými sú napríklad telefón, e-mail, čít alebo videokonferencia. Medzi najzaužívanejšie názvy vzťahujúce sa k online poradenstvu patria:

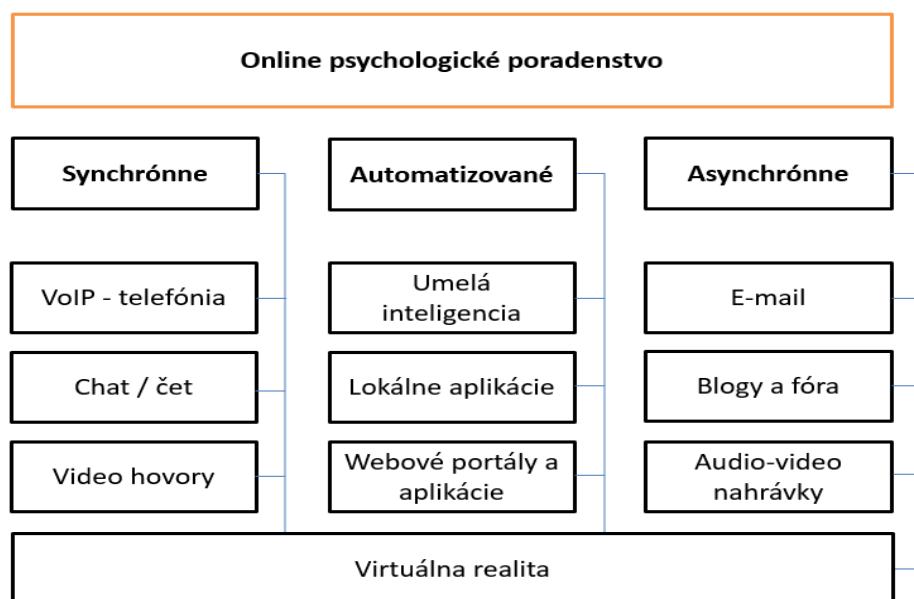
- a) online poradenstvo [on-line counselling], (Manhal-Baugus, 2001)
- b) e-poradenstvo [e-counselling], (Tate, Jackvony, & Wing, 2003)
- c) internetové poradenstvo [internet counselling], (Pollock, 2006)
- d) webové poradenstvo [web counselling], (Swan & Tyssen, 2009)

Spomenuté výrazy tak naznačujú, že OPP môže nadobúdať rôzne formy, ktoré sa od seba líšia nielen obsahom, časovou dostupnosťou, ale napríklad i nákladmi na ich prevádzku, či inými obmedzeniami.

Tieto formy možno rozdeliť napríklad do nasledovných kategórií:

- a) informačné webové stránky s poradenským obsahom, online psychologickými testami, online podpornými skupinami alebo aplikáciami (Ybarra & Eaton, 2005)
- b) online fóra a miestnosti pre textové diskusie (Fenichel et al., 2002)
- c) individuálne poradenstvo prostredníctvom internetu asynchrónnym spôsobom, napríklad prostredníctvom e-mailu, alebo synchrónnym spôsobom, napríklad prostredníctvom výmeny textových správ v reálnom čase nazývaného textový rozhovor, prípadne čat [chat, or instant messaging], (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004)
- d) videokonferencia alebo hlas cez IP [voice-over IP], čo je vlastne prenos hlasu alebo obrazu prostredníctvom internetu (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, 2003)
- e) poradenstvo prostredníctvom virtuálnej reality patrí medzi tie najmladšie (Mohr, Burns, Schueller, Clarke, & Klinkman, 2013)

OPP môže byť v tomto ponímaní poskytovaná ako primárny spôsob poradenstva, ale i ako doplnok ku klasickým formám psychologického poradenstva (Kofmehl, 2017). Spôsoby a prostriedky OPP z pohľadu časovej dostupnosti a využitia jednotlivých technológií sme pre lepšiu názornosť schematicky spracovali v rámci nasledovného obrázku.



Obrázok 1 Spôsoby a prostriedky OPP

2 ONLINE PORADENSTVO A JEHO ASPEKTY

2.1 Genéza a prítomnosť

Nakoľko sa začiatky výskumu venovaného potenciálnemu prínosu online psychologického poradenstva (OPP) a terapie datujú už k prvej polovici osemdesiatych rokov a ich históriu dnes popisujú mnohé práce i česká literatúra, napríklad „Internet jako cesta pomoci“ (Horská et al., 2010), stručne načrtneme len základné míľniky. V spomenutom období začali vznikať prvé online podporné skupiny, pričom pravdepodobne prvou organizovanou službou poskytujúcou rady v oblasti mentálneho zdravia bola služba „Spýtaj sa strýka Ezra“ [Ask Uncle Ezra]. Táto bola neplatenou službou poskytovanou študentom Cornellovej univerzity v USA a bola v prevádzke do roku 1986 (Ainsworth, 2002). Určitú paralelu s OPP však možno nájsť i v oveľa hlbšej minulosti. V dobe, kedy bola OPP ešte len nepredstaviteľnou budúcnosťou. Máme na mysli pôsobenie veľikána psychológie S. Freuda a jeho psychoanalýzu. Už v tejto dobe totiž Freud využíval pre rýchlejšie a hlbšie preniknutie do pomyselného problému svojich klientov efekt disinhibície, ktorý navodzoval aj za pomoci obmedzeného kontaktu s klientom ležiacim mimo priameho zorného poľa terapeuta. Freud navyše poskytoval poradenstvo a terapiu niektorým klientom výhradne písomnou formou, ktorá je vlastne predchodcom dnešných e-mailov, či populárnejšej formy synchronnej textovej komunikácie, online četu. Práve táto dnes prirodzene navodzuje rovnaký efekt disinhibície (Fenichel et al., 2002). Dalo by sa teda povedať, že internet dnes slúži ako médium pre systém poradenstva bez priameho kontaktu s klientom, ktorý pre psychológiu nie je novinkou. Pri návrate späť do roku 1993, možno v súvislosti s OPP vyzdvihnúť prácu I. Goldberga, ktorý ako jeden z prvých začal zodpovedať online otázky v oblasti liečby depresie (Skinner & Zack, 2004) a neskôr v roku 1995, J. Grohol vyvinul bezplatné poradenstvo v oblasti mentálneho zdravia prostredníctvom poradenskej webovej stránky (Young, 2005).

Podobne sa v deväťdesiatych rokoch postupne začali objavovať i platené webové služby zamerané na duševné zdravie, ktoré ponúkali zodpovedanie otázok za malý poplatok (Ainsworth, 2002). Prvou známou platenou službou v tejto oblasti bolo poradenstvo zriadené D. Sommersom v roku 1995, ktoré sa však zameriavalo viac na dlhodobé poradenské vzťahy, ako len na zodpovedanie jednotlivých poradenských otázok (Skinner & Zack, 2004). V rovnakom roku si E. Needham pripísal prvenstvo v poradenstve prostredníctvom online četu v reálnom čase (Ainsworth, 2002). Ku koncu deväťdesiatych rokov poradcovia začali experimentovať s online poradenstvom, ako rozšírením svojej

existujúcej súkromnej praxe (Young, 2005). Následne sa začali objavovať početné e-kliniky, ktoré ponúkali psychologom rôzne zdroje pre vykonávanie OPP, ku ktorým patrili zabezpečené webové stránky, aktívny marketing a iné nástroje pre vedenie praxe (Skinner & Zack, 2004).

Založenie Medzinárodnej spoločnosti pre online duševné zdravie [International Society for Mental Health Online, ISMHO], organizácie podporujúcej porozumenie, používanie a vývoj online komunikácie, informácií a technológií v roku 1997, bolo ďalším zásadným míľnikom vo vývoji OPP (Manhal-Baugus, 2001). Za zmienku stojí i založenie portálu www.here2listen.com v roku 1999, ktorý si i vďaka odbornej záštite uznávaného psychológa P. Zimbarda, niekdajšieho prezidenta Americkej Psychologickej Asociácie, rýchlo získala legitimitu i podporu. Ani Zimbardova podpora však nebola dostatočnou obranou pri prasknutí internetovej bubliny na prelome milénia a portál bol za mierne nejasných okolností zrušený (Kraus, 2004).

I napriek neľahkým začiatkom, či už z dôvodu nedostatočnej technickej dostupnosti, chýbajúcej prípravy pre psychologov, ale i nejasností okolo legislatívy a nezhôd z pohľadu etického kódexu, si online poradenstvo našlo vo svete svoje miesto a dnes sú po celom svete dostupné tisíce psychologov poskytujúcich OPP (Manhal-Baugus, 2001). Počiatky online poradenstva na území Čiech a Slovenska možno datovať do druhej polovice 90. rokov, kedy sa internet i u nás stáva súčasťou života ľudí. Spočiatku len v rámci veľkých spoločností a akademickej pôdy, no rýchlo si našiel cestu i do bežných domácností.

Z legislatívneho pohľadu spadá internetové, teda online poradenstvo v Čechách do kategórie sociálnych služieb, ktoré vymedzuje zákon 108/2006 Sb. - o sociálnych službách. Základnou požiadavkou zákona je, aby došlo ku kontaktu klienta a poradcu, čo spĺňajú všetky formy internetového poradenstva. Iné požiadavky zákon ani vykonávacie predpisy nestanovujú. V zákone je len uvedený rozdiel medzi základným a odborným sociálnym poradenstvom, čo do obsahu a náplne poradenského procesu. Zákon nestanovuje spôsob poradenského procesu, či iné kvalitatívne požiadavky na poradenstvo. Internetové poradenstvo sa dokáže rovnako dobre uplatniť tak v základnom, ako i odbornom poradenstve. Zákon o sociálnych službách zaviedol organizáciám povinnosť registrovať sa a poskytovať klientom také služby, ktoré pozná. Internetové poradenstvo tak umožňuje organizáciám poskytovať viac sociálnych služieb zároveň (Horská et al., 2010). Na Slovensku je legislatívna situácia obdobná, no „internetové poradenstvo“ je explicitne spomenuté ako forma dištančného poradenstva v rámci zákona 448/2008 Z. z. - o sociálnych službách.

Z pohľadu poskytovania služieb internetového poradenstva majú silnú pozíciu najmä poradne pri linkách dôvery a ich prehľad možno nájsť na www.capld.cz. V prevažnej miere ide o emailové poradenstvo, no vyskytujú sa tu aj odkazy na čítanie alebo aj video hovory prostredníctvom technológie Skype, ako napríklad na www.modralinka.cz. Zaujímavým projektom v tejto oblasti je v Čechách napríklad portál www.spondea.cz, ktorý prostredníctvom online čítania, e-mailu, ale i telefonicky poskytuje bezplatné psychologické poradenstvo najmä pre mladých. Podobným ekvivalentom pre Slovensko je napríklad www.ipcko.sk. Podobne, ako je to už niekoľko rokov v západných krajinách i v Čechách a na Slovensku si postupne svoju kredibilitu a popularitu získavajú aj súkromné projekty a psychológovia. Občania tak pri vyhľadávaní na internete môžu nájsť viacero internetových stránok poskytujúcich najčastejšie e-mailové poradenstvo, prípadne verejné diskusné fóra i v češtine, alebo slovenčine. V Českej republike napríklad www.mojra.cz. Dostupné online sú i platené služby psychológov, ktorí poskytujú OPP napríklad prostredníctvom internetových hovorov aj s web kamerou, čítania, prípadne e-mailovou komunikáciou. Z viacerých dostupných portálov pre Slovensko možno spomenúť napríklad www.onlinepsycholog.sk, u ktorého je OPP primárnym spôsobom poradenstva alebo www.salvus.sk, prípadne www.bbpsycholog.sk, kde je OPP alternatívnou možnosťou k tradičnej forme poradenstva. Ide len o stručný výber, ktorý naznačuje, že OPP má v našom prostredí svoje rozvíjajúce sa postavenie.

2.2 Pozitívne a negatívne aspekty online poradenstva

Od spomenutých počiatkov OPP sa jej výskumu a diskusii o potenciálnom prínose venovalo množstvo štúdií, ktoré k danej problematike prinášajú rôznorodé pohľady vyzdvihujúce nielen jej prínosy, ale i potenciálne nedostatky (Fenichel et al., 2002; Finn, 2002; Horská et al., 2010; Suler, 2000). V nasledujúcej kapitole preto podávame len stručný prehľad vybraných aspektov.

2.2.1 Pozitívne aspekty

Dostupnosť a pohodlnosť pre ľudí v časovej tiesni alebo problematickou geografickou vzdialenosťou, problémovou dopravou, či inou fyzickou alebo sociálnou izoláciou (Shiller, 2009). Virtuálna dostupnosť môže byť pozitívnym elementom i pre klientov s rôznym typom fyzického, alebo psychologického zdravotného postihnutia, ktoré im môže brániť v pravidelných návštevách psychológa, ako je tomu u klasického kontaktného poradenstva. Pod takýmito si možno predstaviť aj sociálne fobie alebo rôznu fyzickú stigmatizáciu

(Fenichel et al., 2002). V neposlednom rade je dobré spomenúť i ľahšie rozhodovanie pri podstupovaní prvých krokov pre ľudí, ktorí by inak osobne tieto služby, napríklad pre strach z neznámeho, nevyužili (Suler, 2000).

Mobilita je jedným z nových fenoménov našej doby, popri ktorom vznikla i špecifická skupina ľudí pracujúca na cestách okolo sveta. Sú ňou takzvaní „digitálni nomádi“. Jedná sa o podnikateľov/živnostníkov/freelancerov, ktorí na svoju prácu potrebujú väčšinou len notebook a dobré internetové pripojenie. Cestujú po svete a počas svojich ciest pracujú a zarábajú (Nomadi.sk, 2018). Keďže mobilné pripojenie dnes umožňuje byť online kedykoľvek a kdekoľvek, možno k výhodám dostupnosti OPP zaradiť i stabilitu zdroja psychologickéj podpory. Táto môže byť veľkým prínosom napríklad aj pre spomenutých digitálnych nomádov. OPP tak umožňuje klientovi i psychológovi variabilnejšie a flexibilnejšie plánovanie sedení, ktoré môže klient absolvovať i z opačnej strany zemegule.

Anonymita najmä v zmysle eliminácie rizika neželaných stretnutí so známymi v psychologickéj čakárni, prípadne zahliadnutia pri návštevách poradenských zariadení, je ďalším elementom v prospech OPP (Suler, 2000). Anonymita so sebou prináša i ďalšie faktory, ako napríklad efekt disinhibície. Pri niektorých formách OPP je nejasné pohlavie, vek, etnická príslušnosť a ďalšie faktory, ktoré môžu navodiť disinhibovanú atmosféru pre rýchlejšiu a otvorenejšiu komunikáciu medzi psychológom a klientom, pričom je pravdepodobné, že klient komunikuje i o záležitostiach, o ktorých by sa pri klasickom poradenstve neodvážil rozprávať (Manhal-Baugus, 2001). K OPP patria i rôzne asynchrónne spôsoby poradenstva, kedy klient svojpomocne pracuje s aplikáciami, databázami či iným druhom informácií, ku ktorým má anonymný prístup a môže tak podľa potreby získavať hodnotné informácie (Suler, 2000).

Časový odstup, záznamy a sebareflexia patria k ďalším pozitívnym aspektom OPP. Pri komunikácii medzi klientom a psychológom napríklad prostredníctvom e-mailu alebo iným asynchrónnym spôsobom, sa klientovi otvára časový priestor na správnu formuláciu svojich myšlienok, pri zostavovaní ktorých sa nemusí cítiť pod tlakom, môže ich v čase upraviť, napríklad následkom odznenia emočných vplyvov (Suler, 2000). Hodnotou OPP pri takejto asynchrónnej forme je i permanentný a hmatateľný záznam z poradenských sedení, ktorý môže mať viacero benefitov. Klient sa môže k týmto záznamom kedykoľvek vrátiť a pripomenúť si diskutované postupy tak, aby sa napríklad v budúcnosti ľahšie vyhol opakovaným nepríjemnostiam. Obaja, klient i psychológ, môžu tieto záznamy použiť na

osvieženie pamäte pred ďalšími sedeniami, alebo i ako ohliadnutie späť v čase pri bilancovaní pokroku v jednotlivých sedeniach (Manhal-Baugus, 2001). Pri spomínanej písomnej forme OPP nemožno nespomenúť i samotný „psychologický“ efekt písania (Walker, in Shiller, 2009), ktorý môže byť vnímaný ako mechanizmus, ktorý zabezpečuje ventiláciu myšlienok, externalizáciu problémov a navodzuje i priestor pre seba-reflexiu (Barak, 1999).

Znížené náklady za psychologické služby sú zaujímavým aspektom najmä v menej rozvinutých regiónoch. Tieto sa v niektorých prípadoch prejavujú v podobe odbúrania potrieb na údržbu ordinácie či čakárne (Finn, 2002). Asynchrónna komunikácia tiež znižuje priamy čas poradenstva, nakoľko premyslenie, reformulácia a sebareflexia svojich myšlienok a odpovedí prebieha mimo platený čas (Suler, 2000).

Z dnešných meta-analýz vyplýva, že OPP môže byť nielen pozitívnym doplnkom ku klasickému poradenstvu, či už ako zdroj podpory pri čakaní v poradovníku, alebo i priamo počas nej, ale v niektorých prípadoch ju môže i plne nahradiť (Anderson, Cuijipers, Carlbring, Riper, & Hedman, 2014; Barak, Hen, Bonuel-Nissim, & Shapira, 2008; De Bitencourt Machado et al., 2016). Okrem potenciálneho prínosu má OPP však aj v dnešnej dobe viaceré riziká, etické dilemy a výzvy, nielen v oblasti legislatívy a bezpečnosti.

2.2.2 Negatívne aspekty

Strata ľudského faktora a neverbálnych prejavov boli najmä v minulosti často vytýkaným faktorom OPP. Ľudský faktor vo forme fyzickej prítomnosti nemožno nahradiť ani v dnešnej dobe a pre niektorých ľudí môže táto absencia brzdiť navodenie dôvery a záväzku v poradenskom vzťahu, no pre iných môže mať táto i opačný, pozitívny efekt (Suler, 2000). Podobne kritizovaným aspektom OPP je i absencia neverbálnych prejavov pri poradenstve prostredníctvom textovej formy, no i tu už existujú dostupné alternatívy, napríklad vo forme videohovorov prostredníctvom internetu (Manhal-Baugus, 2001). Niektorí psychológovia však zdôrazňujú, že nie všetky prístupy možno aplikovať bez priameho kontaktu a bez prítomnosti neverbálnych prejavov. Takto problematická môže byť už samotná diagnostika. Z tohto dôvodu je dôležitým faktorom pre správne nastavenie OPP diagnóza i poradenský prístup (Alleman, 2002).

Vplyv písaného slova sme už spomenuli v časti pozitív, no textová forma OPP má i svoje úskalia. Podľa niektorých je totiž písomná komunikácia pozbavená neverbálnych prejavov a môže pôsobiť neosobne či chladno. Slová môžu pôsobiť tvrdšie a ich význam tak môže

byť druhou stranou nesprávne interpretovaný (Suler, 2000). V neposlednom rade je vhodné spomenúť i fakt, že pri písomnej forme je možné ľahko zakryť emócie, i iné podstatné informácie, ktoré sú často dôležitou zložkou poradenstva a voľby správneho prístupu (NASW, in Shiller, 2009).

Časový odstup pri OPP, napríklad prostredníctvom e-mailov, môže u niektorých klientov vyvolávať i rôzne negatívne pocity a otázky typu „Čo znamená táto odmlka?“ Podobne tomu môže byť i pri synchronných typoch OPP, napríklad u online textovej diskusii, kedy rôzne dlhé odmlky môžu vyvolávať rôzne reakcie (Suler, 2000).

Krízová intervencia je často skloňovaným nedostatkom OPP, avšak niektoré zdroje poukazujú na fakt, že krízové intervencie v OPP majú porovnateľné možnosti, ako intervencie u klasického kontaktného poradenstva, najmä ak ide o synchronný spôsob komunikácie (Fenichel et al., 2002; Harris, Danby, Butler, & Emmison, 2012).

Nedostatok zručností pri vedení OPP, akými sú napríklad práca s počítačom, či dostatočne rýchla technika strojopisu, môžu byť taktiež obmedzujúcim faktorom. Obaja, klient i poradca musia byť najmä v prípade textovej formy OPP dostatočne počítačovo gramotní a mali by byť tiež dobrými čitateľmi, ako i pisateľmi (Skinner & Zack, 2004).

Etické a právne aspekty sú i naďalej oblasťou s množstvom nejasností a výziev. Patrí k nim napríklad zachovanie súkromia z pohľadu ochrany klientskych dát, ako je prepis konverzácií, či archivované e-maily. K podobnému porušeniu súkromia, či úniku citlivých informácií môže dôjsť i neúmyselným zavinením, napríklad pri používaní nedostatočného technologického a bezpečnostného vybavenia (Mallen & Vogel, 2005). OPP prostredníctvom internetu prekonáva geografické vzdialenosti, a tým pádom zasahuje i do rozdielnej jurisdikcie, ktorej úprava a najmä exekúcia býva často nejasná a viac ako komplikovaná. Podstatná je i korektná identifikácia psychológa tak, aby mal klient dostatočnú istotu, že sa zveril do rúk odborníka a nie maskovaného podvodníka. (Fenichel et al., 2002).

Pri hodnotení nevýhod, ale i výhod OPP by bolo možné pokračovať vyčerpávajúcim zoznamom, no pre stručnosť už uvedieme len posledné dve, ku ktorým môžeme zaradiť i rôzne technické ťažkosti spojené s elektronickou komunikáciou, akými môžu byť problémy s internetovou linkou, aplikáciami či počítačom. Negatívnym aspektom OPP môže byť tiež jej nedostupnosť pre klientov s nízkym príjmom bez prístupu k internetu alebo nedostatočnou technickou gramotnosťou.

2.3 Online poradenstvo v praxi

Ako sme naznačili už v úvode, výskum online psychologického poradenstva sa už dávnejšie presunul od otázky, či „Je poradenstvo realizovateľné prostredníctvom internetu?“, k otázke „Pre aké diagnózy a akou formou je OPP možné využívať?“.

Ešte donedávna dostupné menšie množstvo neoficiálnych správ demonštrujúcich predovšetkým pozitívne výsledky OPP (Carlbring et al., 2007; Clarke et al., 2014; Griffiths & Christensen, 2006; Lange et al., 2003; Wagner, Knaevelsrud, & Maercker, 2005) sa postupne rozrastal o čoraz väčší počet empirických štúdií zameraných na účinnosť OPP s rozličnou veľkosťou výskumných súborov a rôznym zameraním na psychologické či sociálne oblasti, vrátane porúch stravovania (Robinson & Serfaty, 2008; Celio et al., 2000), panickej poruchy (Klein & Richards, 2001), posttraumatickej stresovej poruchy (Lange et al., 2003), alebo napríklad aj úbytku hmotnosti (Tate, Jackvony, & Wing, 2003). Už tieto, dnes staršie výskumy vo všeobecnosti považovali OPP za porovnateľne efektívnu alternatívu ku klasickému kontaktnému poradenstvu a postupne sa k nim začalo pridávať čoraz väčšie množstvo meta-analýz, ktoré štatisticky sumarizujú účinnosť OPP na dnes už početnom množstve štúdií z tejto oblasti. Napríklad Barak et al. (2008) prostredníctvom analýzy 64 publikovaných článkov podáva prehľad o efektivite OPP na vzorke 92 štúdií. Tieto štúdie boli rozdelené do troch kategórií v závislosti od typu OPP, pričom najviac, 65 bolo z oblasti „*individuálneho webového poradenstva*“, založeného primárne na svojpomocnom spracovávaní informácií dostupných na konkrétnej internetovej stránke. Na druhom mieste s počtom 18 boli štúdie, ktoré sa zameriavali na „*skupinové web poradenstvo*“. Toto je podobné predošlej variante, avšak poskytuje i nástroje na kolektívnu interakciu, ako je napríklad blog, prípadne skupinový čat. Najmenšie zastúpenie malo „*individuálne e-poradenstvo*“ s 9 štúdiami. Pri týchto prebiehalo poradenstvo určitou elektronickou formou priamo medzi psychológom a klientom. Tieto štúdie pokrývali celkovo 9764 klientov, ktorí podstúpili niektorú zo spomenutých foriem OPP, či už ako doplnok, alebo ako náhradu kontaktného poradenstva. Boli zamerané najmä na podporu pri riešení panických a úzkostných porúch ($n = 23$), depresie ($n = 16$), chudnutia ($n = 16$) a ďalej odvykania od fajčenia či pitia alkoholu a iných. Poradenstvo, prípadne terapia pri týchto štúdiách bolo založené dominantne na princípoch KBT ($n = 51$), psycho-edukačných princípoch ($n = 25$), behaviorálnych ($n = 14$) a dve štúdie boli klasifikované ako „iné“. Závery tejto meta-analýzy naznačujú, že psychologické intervencie prostredníctvom internetu za použitia rôznych metód môžu byť rovnako efektívne ako klasické metódy, a to

najmä v oblasti podpory liečby úzkostných porúch a stresu pretrvávajúceho po ukončení klasickej terapie, či poradenstva. Zaujímavým záverom je i zistenie, že textová forma poradenstva je preferovanou pred poradenstvom prostredníctvom audio-video kontaktu (Barak et al., 2008). Menšou, avšak novšou analýzou účinnosti OPP, je štúdia českých autorov Vybírala a Vondráčkovej (2012), ktorá podáva prehľad o 30 štúdiách z tejto oblasti. Podobne ako u predošlej meta-analýzy i tu dominujú štúdie z oblasti KBT (n = 25) a zvyšok BT, prípadne iné. Z pohľadu formy OPP sa najväčšia časť venovala „*individuálnemu webovému poradenstvu*“ (n = 17) a na druhom mieste „*individuálnemu e-poradenstvu*“ (n = 11). Vybrané výskumy boli zamerané prevažne na podporu pri liečbe depresie, panických a úzkostných porúch, mentálnej bulímie, nespavosti, ale i sociálnych porúch, či závislosti na návykových látkach. Podobne ako vo vyššie uvedenej meta-analýze i Vybíral a Vondráčková (2012) usudzujú, že OPP môže byť rovnako efektívna ako klasické poradenstvo. Poukazujú však na vyššiu mortalitu, ktorá pre prostredie OPP nie je ojedinelým negatívnym faktorom, a to najmä u „*individuálneho webového poradenstva*“, ktoré svojím charakterom určitým spôsobom pripomína samoštúdium cudzieho jazyka, kedy človek bez podpory a spätnej väzby skúseného človeka takéto štúdium neraz vzdá.

Obdobný trend, kedy meta-analýzy hodnotia efekt online psychologického poradenstva ako porovnateľný s tradičným poradenstvom, možno vidieť dokonca aj pri terapeutických analýzách. Takýmto príkladom je meta-analýza venovaná terapeutickým prístupom (Anderson et al., 2014), ktorá sa zameriavala na porovnanie efektivity online KBT a klasickej kontaktnej KBT. V prvom kroku bolo analyzovaných 1286 článkov, ktoré boli vylučovacou metódou a filtrovaním ustálené podľa vybraných kritérií len na 13 relevantných KBT štúdií (N = 1053) z Austrálie, Holandska, Španielska, Švédska, Švajčiarska a USA. Z týchto boli tri štúdie zamerané na sociálne úzkostnú poruchu, tri na panickú poruchu, dve na depresívne príznaky, dve na nespokojnosť s telesným výzorom, jedna na tinnitus (široká škála subjektívne vnímaných hučiacich, pískavých a šumivých zvukov, ktoré nie sú bezprostredne spôsobované vonkajšími príčinami), jedna na sexuálnu dysfunkciu u mužov a jedna na arachnofóbiu. Pri kontaktnej KBT šlo buď o individuálnu (n = 6), alebo skupinovú terapiu (n = 7). Výsledkom je konštatovanie, že riadená online KBT prináša v porovnaní s jej klasickou formou ekvivalentné účinky. Ako poslednú a najnovšiu spomeňme systematickú prehľadovú štúdiu zameranú na psychoterapiu dospelých (De Bitencourt Machado et al., 2016), ktorá analyzovala 59 štúdií, pričom väčšina opäť predstavovala rôzne formy KBT a 2 boli zamerané na psychodynamickú terapiu. Väčšina štúdií pochádzala z Austrálie, Švédska, USA a Nemecka, pričom v malej miere boli zastúpené aj krajiny ako

Kanada, Holandsko, Anglicko, Švajčiarsko, Nórsko a Španielsko. Pätnásť štúdií zahŕňalo „samoterapeutické“ programy ako primárny nástroj. U väčšiny z nich sa kontakt s terapeutom uskutočnil asynchrónnym spôsobom prostredníctvom e-mailu až po samoterapii. Ďalšou formou komunikácie bolo použitie četu, teda synchronnej textovej komunikácie. Niektoré formy terapie obsahovali doplnky, ako rôzne kvízy a diskusné skupiny, ktoré boli v niektorých prípadoch moderované terapeutom. Medzi najčastejšie diagnózy v tejto analýze patrili post-traumatická stresová porucha, generalizovaná úzkostná porucha, panická porucha a depresia. Okrem vyššie uvedených diagnóz zahŕňali štúdie aj ženy, ktoré potratili, problémy spojené so stresom pri práci vysokoškolákov s rizikovými faktormi poruchy príjmu potravy. Štyri boli longitudinálne štúdie, z ktorých dve sledovali pacientov liečených OPP 3 a 6 mesiacov po poslednej liečbe, pričom bolo zistené, že v týchto časových bodoch došlo k zlepšeniu. Ďalšie dve zistili zlepšenie symptómov pri liečbe sexuálnych porúch a post-traumatickej stresovej poruchy. Podľa hesla, „kto hľadá, nájde, čo hľadá“, by sa mohlo zdať, že existujú len pozitívne zistenia a nie je dôvod zaoberať sa viac klasickým poradenstvom či terapiou. Pri pohľade na výskum negatívnych postojov či aspektov sa nateraz stretávame len s malým množstvom empirických štúdií, realizovaných napríklad len na študentskom výskumnom súbore (Musiat, Goldstone, & Tarrier, 2014). Vo svojej štúdií získali veľký študentský súbor (N = 490) a študentov žiadali o hodnotenie prijateľnosti rôznych možností liečby problémov duševného zdravia. Účastníci hodnotili napríklad vnímanú užitočnosť intervencie, schopnosť motivovať používateľov, dôveryhodnosť alebo okamžitý prístup bez čakania. Účastníci sa vyjadrili, že poradenstvo tvárou v tvár by pre uspokojenie ich potrieb vyhovovalo viac ako počítačová forma a inteligentné telefónne aplikácie. Účastníci štúdie celkovo deklarovali veľmi nízku pravdepodobnosť použitia počítačovej formy pre liečbu duševných problémov v budúcnosti.

Z predchádzajúcich informácií sa zdá, že OPP môže byť pre podporu liečby niektorých duševných porúch porovnateľne efektívnym spôsobom, ako tradičné kontaktné prístupy. Tieto zistenia je však nutné naďalej brať s rezervou a prihliadať na limitácie a úskalia jednotlivých výskumných štúdií, ako i na špecifiká samotného online psychologického poradenstva. Oblasťou pre ďalší výskum sa zdá byť aj akceptácia tohto druhu poradenstva u rôznych demografických skupín.

2.4 Perspektíva online poradenstva

V predchádzajúcej kapitole sme podali rozsiahly prehľad výskumu zameraného na efektivitu rôznych foriem online psychologického poradenstva (OPP). Veľká časť týchto štúdií pracovala s online formami, ktoré vo svojej podstate neumožňujú sledovanie neverbálnych prejavov, za čo je OPP neraz kritizovanou formou poradenstva. Patria sem rôzne druhy diskusných fór, svojpomocných aplikácií, emailového poradenstva, prípadne četu (Horská et al., 2010). Tieto formy OPP sú dnes postupne vytlačené modernejšími formami, ako sú videohovory, prípadne rýchlo sa rozvíjajúca oblasť virtuálnej reality. Nad'alej však majú najmä v našom prostredí silné zastúpenie a svojej obľube vďačia pravdepodobne nielen pre pomalší rozvoj technológií, ale aj pre výhody asynchrónnej komunikácie, pri ktorej si napríklad klient môže svoje myšlienky pred odoslaním prečítať a pozmeniť ich textovú formu. Z pohľadu osobnostného rozvoja poradenských pracovníkov pre túto asynchrónnu oblasť je teda nutné poukázať napríklad na potrebu špecifických poradenských zručností, ktoré nemusia byť pri klasickom, kontaktnom poradenstve zásadnou potrebou. K týmto možno zaradiť nielen potrebu rozšírenejšieho prehľadu v technologickej oblasti či dostatočne rýchly strojopis, ale napríklad i budovanie zručností empatickej textovej komunikácie, zahŕňajúcej nahrádzanie neverbálnych prejavov rôznou formou písomných vyjadrení, metafor, ale i „zhlukov znakov“, pripomínajúcich rôzne obrázky, najmä vyjadrenie mimiky, nazývané tiež emotikony (Mallen & Vogel, 2005). Efektívne a vyvážené používanie sondážnych otázok tak, aby nedošlo k zahlteniu klienta a poskytlo mu dostatok priestoru na premyslenie i odpoveď, je taktiež dôležitým aspektom zručností v OPP. Nemenej dôležité sú i otázky potvrdzujúce adekvátne porozumenie, ktoré je pri textovej forme a absencii neverbálnych prejavov značne citlivou oblasťou s veľkým potenciálom pre nedorozumenia (Young, 2005).

Spomínaná forma videohovorov, prípadne stretnutí v rámci virtuálnej reality patrí medzi synchrónne formy, pri ktorých sa poradenstvo približuje klasickej kontaktnej forme. Predpokladáme, že najmä táto oblasť bude mať v oblasti rozvoja OPP kľúčové postavenie a vo veľkej miere nahradí najmä rôzne formy asynchrónneho OPP, pričom pravdepodobne preberie ďalšiu časť klientov aj z oblasti klasickej kontaktnej formy poradenstva. Vzhľadom na technickú aj finančnú náročnosť patria formy poradenstva v rámci virtuálnej reality zatiaľ k málo využívaným, no predpokladáme, že podobne, ako tomu bolo pri jej predchodcoch, bude využitie poradenstva poskytovaného týmto spôsobom narastať na svojej popularite. Pre ilustráciu je vhodné aspoň krátko predstaviť expozičnú terapiu virtuálnou realitou (VRET),

pri ktorej dnes klient osobne navštevuje psychológa a ktorá je v podstate fundovanejším súrodencom OPP. VRET predstavuje formu, pri ktorej psychológ sprevádza klienta, ktorý prostredníctvom počítačovej simulácie a príslušenstva pre virtuálnu realitu rieši terapeutické úlohy v rámci počítačom vytvorenej simulácie reality. Medzi oblasť s najširším záberom výskumu VRET dnes patrí oblasť úzkostných porúch, najmä rôznych druhov fóbií. Ide predovšetkým o kognitívno-behaviorálne techniky, pri ktorých VRET umožňuje klientom namiesto vlastných imaginácií oveľa realistickejšiu expozíciu, dnes už blízku zážitku in vivo (Šmahaj & Procházka, 2014). Pri týchto expozíciách má klient bezpečnú možnosť pracovať na fóbiách, ktorých realizácia v reálnych situáciách predstavuje komplikáciu z pohľadu asistencie terapeuta (napríklad strach z lietania, arachnofóbia, alebo agorafóbia), alebo môže byť výraznejšie riziková a komplikovaná (napríklad strach z používania výťahu, pri ktorom hrozí neželané privolanie alebo strach s výšok, pri ktorom odpadá výstup na rozhl'adňu). VRET patrí medzi najmladšie formy poskytovania psychologickej pomoci, pre ktorú sú však už dostupné prvé prehľadové štúdie o jej účinnosti. Na úzkostné poruchy sa zamerali Šmahaj a Procházka (2014), ktorí analyzovali a rozšírili prehľad výskumu z tejto oblasti. Konkrétne šlo o strach z lietania, akrofóbie a sociálnej fóbie (Opris et al. 2012, in Šmahaj & Procházka, 2014). V závere ich práce uvádzajú, že „*VRET dosahuje významné výsledky na poli liečby u vybraných anxiózných porúch a stala sa bežným pomocníkom v lekárstve a psychologických odboroch*“ (Šmahaj & Procházka, 2014, 577). Čerstvou prehľadovou štúdiou zameranou na oblasti porúch príjmu potravy je *The Use of Virtual Reality in Patients with Eating Disorders* [Využitie VR u pacientov s poruchami príjmu potravy] autorov Clus, Larsen, Lemey, a Berrouiguet (2018), ktorí finálne analyzovali 27 výskumov, pričom len opatrne poukazujú na pozitívne výsledky a zdôrazňujú, že analyzované výskumy mali svoje limitácie spôsobené komplikovaným náborom klientov a nízkou frekvenciou týchto porúch. Väčšina tohto výskumu bola zameraná na ženskú populáciu, čo bolo zdôvodňované prevahou porúch príjmu potravy, ktoré sú častejšie práve u žien. Všetky štúdie vypracovali európske tímy, najmä tím Giuseppeho Rivu, čo môže súvisieť aj s výkladovou zaujatosťou v konečnej analýze článkov.

Predpokladáme, že virtuálna realita bude v budúcnosti širšie využívaná nielen v rámci VRET, ale svoje uplatnenie nájde aj v rámci OPP. Tu umožní klientovi vzdialene komunikovať s psychológom v prostredí virtuálneho sveta, v ktorom bude môcť svoju identitu anonymizovať a vyjadriť v podobe avatarov (fantáziou vytvorených postáv), ale napríklad aj nacvičiť rôzne spôsoby komunikácie a chovania v špecifickej disinhibovanej atmosfére.

Z uvedených štúdií vyplýva, že OPP je špeciálnou psychologickou kategóriou, ktorá si zaslúži svoje miesto nielen na poli výskumu, ale aj osobitného vzdelávania psychológov so záujmom o poskytovanie pomoci týmto spôsobom. V západných krajinách sú okrem štandardov pre OPP bežné aj certifikované kurzy pre poskytovanie dištančnej formy poradenstva (Mallen & Vogel, 2005). Vzhľadom na demografické a geografické podmienky Českej republiky a Slovenska, by bolo možné predpokladať, že s prihliadnutím na súčasné limitácie OPP si bude táto modalita u nás hľadať svoje miesto iba veľmi pomaly. Ak však zoberieme do úvahy rôznorodosť osobnostných črt i špecifiká dnešnej doby, v ktorej takmer každý prichádza do styku s počítačovou technikou a internetom, nemusí byť tento predpoklad úplne samozrejмый. Aby však bolo možné podať zodpovedné odpovede na možnosti OPP v našich podmienkach, je nutné vyplniť doposiaľ prázdne miesto empirického výskumu v tejto oblasti.

3 OSOBNOSTNÉ ČRTY A POSTOJE V SPOJENÍ S ONLINE

3.1 Meranie osobnostných črt a nástroj IPIP

Osobnosť človeka je zložitý a komplexný fenomén, ktorý sa snažili vysvetliť ľudia už stáročia pred nami. Ako jeden z prvých prišiel s takýmto popisom grécky lekár Hippokrates (460 - 377 pr. n. l.), ktorý spolu s Galenom hľadali jej podstatu vo fyziologickom fungovaní tela. Následne sa poňatie tohto pojmu rozvíjalo ďalej, až sa v psychológii v 30. rokoch 20. storočia vďaka G. Allportovi vydělila samostatná psychologická disciplína nazvaná Psychológia osobnosti. Táto sa pokúša vedeckým spôsobom vystihnúť podstatu tohto fenoménu, pričom medzičasom vzniklo veľké množstvo teórií, no žiadna z nich nevystihuje zložitost' a komplexnosť osobnosti tak, ako by si priala, či ako pôvodne zamýšľala. Je to pravdepodobne aj preto, že v tak stručnom výroku nie je možné niečo tak komplexného úplne vystihnúť (Blatný, 2010). Zo spomenutých definícií uveďme aspoň najpoužívanejšiu definíciu osobnosti od zakladateľa jej odboru G. Allporta, ktorá hovorí, že „*osobnosť je dynamická organizácia psychofyzických systémov vnútri individua, ktoré determinuje jeho jedinečné prispôsobenie k jeho prostrediu*“ (in Blatný, 2010, 12). Aby sme nevynechali prínosy autorov nášho prostredia, za zmienku stojí i jedna definícia významného českého autora „*osobnosť predstavuje individuálny súbor duševných a telesných vlastností, ktoré sa utvárajú v priebehu vývoja a prejavujú sa v sociálnych vzťahoch*“ (Praško, 2003, 15). Ako ďalší krátko rozoberieme vývoj Päťfaktorového modelu [Five Factor Model, FFM]. Ten siaha k počiatkom lexikálnych analýz osobnosti, ktoré sa snažili hľadať vzájomnú prepojenosť slov popisujúcich individuálne osobnostné črty. K prvým autorom z tejto oblasti patrili v druhej polovici štyridsiatych rokov 20. storočia už spomenutý G. Allport a jeho kolega H. Odbert. Ich nasledovníci R. Cattell, H. Eysenck, D. Fiske a ďalší sa snažili o kategorizáciu týchto črt na základe vzájomnej korelácie, ktorá časom vyústila do spomenutého Päťfaktorového modelu (Goldberg et al., 2006).

V rámci FFM boli vyvinuté viaceré nástroje merania, od tých proprietárnych, akými sú napríklad NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) a NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI), autormi ktorých sú P. Costa a R. McCrae, až po verejne prístupné nástroje s variabilným rozsahom, ako je napríklad Medzinárodný zdroj osobnostných položiek [International Personality Item Pool, IPIP] od L. Goldberga (1999). Novším nástrojom, ktorý je však voľne dostupný len pre akademické a výskumné použitie je aj BFI-2 (Soto & John, 2017). Táto dostupnosť nechránených nástrojov pre meranie FFM je povzbudzujúca najmä pre akcelerovaný rozvoj výskumu rôznych oblastí spojených s osobnostnými faktormi, či črtami

(Johnson, 2014). Vzhľadom k otvorenosti štandardu IPIP sa práve tento dostal do popredia nástrojov pre meranie FFM, najmä v online oblasti a poskytuje široké možnosti pri tvorbe rôzne komplexných dotazníkov (Ehrhart, K. H., Roesch, Erhart, M. G., & Kilian, 2008). Goldbergov nástroj IPIP od jeho počatia v roku 1996 získal už stovky škál skonštruovaných na podklade jeho položiek preložených do viac ako 25 jazykov. Okrem svojej nechránenej dostupnosti vďaka IPIP za svoju rýchlo rastúcu popularitu i faktu, že položky možno okamžite stiahnuť prostredníctvom internetu. V súčasnosti obsahuje viac ako 2000 položiek, hodnotiace kľúče sú rovnako dostupné a jednotlivé položky môžu byť usporiadané podľa potrieb v ľubovoľnom poradí, preložené do ďalších jazykov a administrované v prostredí internetu bez predchádzajúceho súhlasu autorov. Čo nie je dostupné sú normy, od ktorých využívania sa Goldberg dištancuje a upozorňuje, že tieto môžu byť pri využívaní v rôznom prostredí zavádzajúce (Goldberg et al., 2006). Pôvodný IPIP obsahoval 1252 položiek, z ktorých približne 750 malo svoj pôvod v Holandskom projekte iniciovanom A. Hendriksom, W. Hofstedeom a B. de Raadom na Groningenskej univerzite. Formát otázok IPIP taktiež dodržiava odporúčania Groningenského výskumného tímu, ktorý poukazoval na skutočnosť, že jednoslovné označenia črt sú často príliš abstraktné na to, aby bol možný ich adekvátny preklad i do lingvisticky príbuzných jazykov, akými sú holandčina, angličtina a nemčina. Rovnako sú tieto označenia náchylné na odlišnú interpretáciu u rôznych respondentov a z týchto dôvodov bolo navrhnuté využívanie krátkych kontextualizovaných fráz (Hendriks, in *ibid.*). K jednej z populárnejších škál vychádzajúcej z IPIP patrí 50 položkový IPIP FFM (Goldberg, 1999). Pre online prostredie, ale aj pre dotazníky s veľkým množstvom položiek, je nutné brať do úvahy rôzne negatívne faktory, ktoré so sebou prináša veľké množstvo položiek. K týmto patrí napríklad únava alebo demotivácia. Aj z týchto dôvodov je potrebné konštruovať dotazníky s optimálnym zložením položiek tak, aby bol čas na jeho vyplnenie verzus reliabilita adekvátne. Toto sú dôvody, ktoré viedli ďalších autorov ku skracovaniu Goldbergovho 50 položkového IPIP FFM. Jedným z najkratších pokusov je Desiat' položkový osobnostný inventár [Ten Item Personality Inventory, TIPI], ktorý je však kritizovaný pre extrémny redukcionizmus a neadekvátnosť merania osobnostných črt na základe dvoch položiek (Saucier, in *ibid.*). K vyžívanejším možno zaradiť 20 položkovú verziu IPIP, dostupnú pod názvom Mini IPIP (Donnellan et al., 2006). Mini IPIP prešiel i nezávislým hodnotením viacerých autorov, ktoré naznačujú, že podchyťáva 5 faktorovú štruktúru a väčšina škál má akceptovateľnú reliabilitu (Baldasaro, Shanahan, & Bauer, 2013; Cooper, Smillie, & Corr, 2010; Donnellan et al., 2006).

3.2 Osobnostné črty, faktory vo vzťahu k OPP

Využitie testovania osobnostných črt má v priebehu posledných rokov rastúcu tendenciu a široké spektrum uplatnenia, pričom najrozšírenejším konceptom sa stáva testovanie pomocou spomínaného Päťfaktorového modelu [Five Factor Model, FFM], známeho aj ako Veľká päťka [Big Five], (Goldberg et al., 2006). Big Five obsahuje faktory extravenzie [extraversion, E], prívetivosti [agreeableness, A], svedomitosti [conscientiousness, C], neuroticizmu [neuroticism, N] a otvorenosti [openness to experience, O].

Z pohľadu výskumu prijatia OPP sa v súčasnosti do popredia dostáva najmä faktor extravenzie a neuroticizmu. K charakteristickým črtám extravenzie patrí sociabilita, afiliácia, spoločenskosť, energickosť a smelosť. Introverzia je chápaná ako opak extravenzie, pričom introverti sú rezervovaní, nezávislí a so stabilným tempom. Autori štúdie, ktorá sa zaoberala vzťahom extravenzie a vyhľadávania pomoci (Amirkhan, Risinger, & Swickert, in Tsan & Day, 2007) zistili, že extravertia pozitívne ovplyvňovala vyhľadávanie odbornej pomoci u vysokoškolských študentov. Výsledky naznačujú, že extravertia bola prediktorom vyhľadávania sociálnej pomoci a extroverti vyhľadávali pomoc skôr ako introverti. Hamburger a Ben-Artizi (in *ibid.*) zistili, že introvertné ženy preferovali pre sociálne účely využitie internetu, ktorý im umožňoval využitie ich vnútorného sveta pre komunikáciu s ostatnými. Výskum Tsana a Daya (2007) zaoberajúci sa rozdielmi v preferencii klasického poradenstva a rôznych metód OPP naznačuje, že faktor extravenzie signifikantne ovplyvňoval pozitívne prijatie OPP. Emočná stabilita zahŕňa pripravenosť, stabilitu a sebestačnosť, avšak tento faktor je často popisovaný v jeho opačnom negatívnom rozmere, a to ako emočná labilita, prípadne neuroticizmus. Tento obsahuje črty nerozhodnosti, neistoty, nervozity a napätia (Ehrhart et al., 2008). Podľa výskumu Swickerta, Hittnera a Harrisa (in Tsan & Day, 2007) neurotici, podobne ako introverti, preferovali internet pre sociálnu interakciu prostredníctvom textových online konverzácií a e-mailu. Tieto výstupy sú konzistentné i so zisteniami už spomenutého výskumu, ktorý uskutočnil Hamburger a Ben-Artizi (in *ibid.*) a naznačujú, že anonymita internetu dovoľuje neurotikom vnímať a chovať sa im komfortným spôsobom. Obdobný záver potvrdzuje i austrálska štúdia Kleina a Cooka (2010), zaoberajúca sa vzťahom medzi pozitívnym a negatívnym prijatím OPP. Tsan a Day (2007) však vo svojom výskume vplyv neuroticizmu na pozitívnu preferenciu OPP nepotvrdili. Osobnostné črty, ako prediktor prijatia OPP celkovo spochybnili dve štúdie austrálskych autorov, pričom jedna bola zameraná na adolescentov a druhá na dospelú populáciu. U adolescentov nebola zistená žiadna signifikantná súvislosť črt s prijatím OPP,

pričom diskutujú o nižšej stabilite črt v tomto období, ako jednej z možných príčin (Sweeney, Donovan, March, & Forbes, 2016).

Ostáva nám ešte spomenúť tri faktory, ktoré doteraz vo výskume vzťahu OPP a osobnostných črt významne nefigurovali, i keď výskum Kleina a Cooka (2010) poukazuje na signifikantné rozdiely v prijatí OPP aj u faktorov prívetivosti a otvorenosti. Súčasťou faktoru prívetivosti je altruizmus, štedrosť, kooperatívnosť a láskavosť. Na tomto mieste spomeňme druhú štúdiu austrálskych autorov zameranú na dospelú populáciu, ktorá zistila len slabý, avšak významný súvis pozitívneho prijatia OPP a faktorov prívetivosti a neuroticizmu (Sweeney, Donovan, March, & Laursen, 2015). Podobné zistenie, avšak signifikantné len pre faktor prívetivosti, zistil vo svojej výskumnej štúdii aj Galek (2016). V rámci svedomitosti sú to črty spoľahlivosti, opatrnosti, zodpovednosti, organizovanosti a efektívnosti. Posledný faktor, otvorenosť, zahŕňa najmä rozsah predstavivosti, zvedavosť, originalitu, tvorivosť a nezávislé myslenie (Ehrhart et al., 2008). Zdá sa, že posledné dva uvedené faktory nemali doposiaľ podľa žiadnej štúdie signifikantný vzťah k prijatiu OPP.

3.3 Postoje

Štúdie z oblasti online psychologického poradenstva sa doposiaľ nevenovali vzťahu či existencii závislosti medzi osobnostnými faktormi a postojom k tejto forme poradenstva. Pri hľadaní spomenutých vzťahov je preto vhodné i stručné vymedzenie použitého pojmu „postoj“. Postoj má v oblasti psychológie relatívne dlhú históriu a do jazyka vedy sa dostal prostredníctvom práce Charlesa Darwina, *Prejavy emócií u človeka a zvierat*, publikovanej v roku 1872. Na začiatku 20. storočia sa postoj stáva ústrednou kategóriou vznikajúcej disciplíny, sociálnej psychológie. Postoj je psychologická tendencia, ktorá sa prejavuje pozitívnym alebo negatívnym hodnotením konkrétnej entity. Predpokladá sa, že časť postojov je vrodených, no väčšina postojov sa vytvára prostredníctvom osobnej skúsenosti alebo sociálnym učením (Výrost, 2008). Nakonečný (2009, 234) hovorí o postojoch aj vo vzťahu k hodnoteniu, kedy „*vzťah k hodnotám tvorí obsah postojov a tak môže byť postoj vymedzený ako hodnotiaci vzťah; predmetom postojov môže byť čokoľvek, môže to byť bytosť, vec, udalosť idea... Postoj vyjadruje hodnotenie objektu subjektom, ktoré sa pohybuje na kontinuu, ktorého krajné póly tvoria úplne pozitívny a negatívny vzťah, napríklad úplný súhlas či nesúhlas s určitým výrokom*“. Kollárik (1993, 70) tiež označuje postoje ako „*relatívne stále psychické systavy vyjadrujúce vzťah človeka k svetu a jeho zložkám*“.

Postoje sa väčšinou popisujú prostredníctvom troch dimenzií, pričom každá z nich prispieva k jeho celku. *Kognitívna dimenzia* sa týka názorov a myšlienok o objekte postoja,

emocionálnu dimenziu predstavujú emocionálne reakcie, ktoré objekt postoja vyvoláva a *behaviorálna dimenzia* sa prejavuje v jednaní k objektu postoja a v úmysle k takémuto chovaniu (Hayesová, 2013). Analogicky k trojdimenzionálnemu modelu by sme mohli hovoriť o modely jednozložkovom. Takýmto je teória M. Fishbeina a I. Ajzena založená na princípe kombinácie očakávaní a hodnôt. Postoj je tu vymedzený ako výslednica očakávania a hodnotenia (Výrost, 2008). Dôležitým kritériom, ktoré nám tiež pomôže rozpoznať postoj, je jeho súvislosť s hodnotami, pričom hodnoty sú pomerne stále osobné predpoklady, ktoré ležia v samotnom základe postojov. Týkajú sa všeobecných princípov, ako napríklad toho, čo je morálne, alebo sociálne žiadúce (Hayesová, 2013). Postoje majú v sociálnom svete viacero funkcií. *Inštrumentálna funkcia* sa prejavuje v postojoch, ktoré sú zastávané z praktických dôvodov, ako maximalizácia ziskov a minimalizácia strát. *Poznávacia funkcia* postojov umožňuje organizovať a spracovávať skúsenosti. Prostredníctvom *hodnotovej funkcie* vyjadrujú postoje hodnoty jedinca, alebo odrážajú jeho sebapoňatie. *Ego-obranná funkcia* postoja chráni pred úzkosťou z konfliktov a z náročných situácií. *Sociálne adjustačná funkcia* postojov sprostredkováva vzťahy k iným ľuďom (Výrost, 2008).

Smith, Bruner a White (in Hayesová, 2013) sa domnievajú, že postoje nám pomáhajú hodnotiť objekty a umožňujú sociálnu identifikáciu a integráciu nevedomej motivácie s vonkajšími podmienkami. Štúdie kognitívnej rovnováhy tiež ukázali, že sa postoje menia tak, aby napomáhali kognitívnemu súladu. Festinger túto myšlienku rozvinul a ukázal, že hlavným motívom pre zmenu postoja môže byť kognitívna disonancia.

3.4 Meranie postojov v online

Pre meranie postojov bolo vytvorených množstvo metód, ku ktorým patrí Likertova škála, sémantický diferenciál, sociometria a mnoho ďalších (Hayesová, 2013). Nakoľko je OPP mladou modalitou, je pre meranie jej prijatia, respektíve postoja k OPP dostupné len limitované množstvo škál s dostatočne vysokou test-retest reliabilitou a internou konzistenciou, pričom tieto sú založené prevažne na meraní za pomoci Likertovej škály. Z dvoch škál s dostatočnými informáciami o ich konštrukcii, Škála postoja k online poradenstvu [On-line Attitude Scale, OCAS], (Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004) a Škála EAS [E-therapy Attitude Scale], (Finn, 2002) bola pre použitie v našom výskume vybraná prvá z nich. Škála EAS využíva pojem E-therapia, čo prirodzene evokuje elektronickú formu psychologickéj terapie, nie poradenstva a nakoľko je OCAS tiež mladšou škálou s vysokou reliabilitou a internou konzistenciou, využívaná vo viacerých výskumoch zameraných na postoje OPP, stala sa v tomto výbere našou prirodzenou voľbou.

4 VYMEDZENIE VÝSKUMNÉHO PROBLÉMU

Množstvo literatúry a výskumu venovaného online psychologickému poradenstvu (OPP) sa postupne rozrastá a pribúdajú i zdroje vychádzajúce z rôznorodého kultúrneho a etnického prostredia (Demirci, Sar, & Manap, 2014; Mlačić & Goldberg, 2007; Vybíral & Vondráčková, 2012). Počet štúdií, ktoré by si kládli za cieľ preskúmať vzťah osobnostných črt a výberu spôsobu online poradenstva, je však ku dnešnému dňu veľmi limitovaný. Celkovo bolo možné prostredníctvom databáz EBSCO, ResearchGate a Google Scholar dohľadať len štyri príbuzné štúdie zo zahraničia (Klein & Cook, 2010; Sweeney et al., 2015, Sweeney et al., 2016; Tsan & Day, 2007), jednu bakalársku prácu (Galek, 2016) a jednu dizertačnú prácu, ktorá sa venovala len čрте extravenzie (Kofmehl, 2017). V našich podmienkach tejto téme nebol nateraz venovaný ďalší výskumný záujem.

Vzhľadom k zvyšujúcej sa penetrácii internetového pripojenia, zrýchľovaniu životného tempa a celkovej globalizácii je možné predpokladať, že služby založené na OPP budú narastať na svojej popularite a využití i v prostredí Českej republiky. Dokazujú to nielen zahraničné štúdie (Anderson et al., 2014; Barak et al., 2008; De Bitencourt Machado et al., 2016), ale i prax v oblasti OPP, ktorá si postupne nachádza cestu aj v našich podmienkach. Navyše už i u nás sa do popredia dostáva nová problematika okolo existencie a fungovania “virtuálnej generácie“, teda generácie dnešných mladých ľudí, ktorú ako prvú internet sprevádza počas celého života (Vrabec, 2010). Využitie a adaptabilita OPP v našom prostredí sú aj z tohto pohľadu zaujímavými oblasťami pre hlbší výskum a z týchto dôvodov bol za cieľ vytýčený lokálny výskum, ktorý by zmapoval očakávania, ale i postoj ľudí k OPP.

Empirická časť výskumu má mapujúci charakter a cieľom je nadviazať na predošlý výskum realizovaný na slovenskom výskumnom súbore (Galek, 2016), rozšíriť a porovnať jeho zistenia o dáta získané v rámci českého výskumného súboru získaného samovýberom, zapracovať viaceré metodologické a štatistické zmeny, ako napríklad využitie dlhšieho osobnostného dotazníka s vyššou validitou i reliabilitou. Na základe týchto údajov chceme podať ucelený prehľad súčasných možností využitia online poradenstva, ako aj priniesť uspokojivé odpovede na to, aký je postoj českého výskumného súboru k OPP a kto je potenciálnym klientom pre jeho využitie. V rámci výskumu sa zameriavame na faktory, ktoré majú vzťah k výberu poradenstva nielen z pohľadu demografických premenných, ale i z pohľadu osobnostných črt vychádzajúcich z konceptu Big Five.

Výstupy nášho výskumu tak môžu napomôcť k lepšej pripravenosti českých psychológov pre prácu s touto modalitou, identifikácii adekvátneho výberu skriningových metód v rámci OPP, prispôbeniu zamerania obsahovej stránky poradenstva, ale i k identifikácii možných úskalí a oblastí pre ďalší výskum a rozvoj.

4.1 Výskumné ciele a hypotézy

Výsledky viacerých, relatívne starších zahraničných štúdií naznačujú na neutrálny až negatívny postoj ľudí k OPP, pričom za príčinu považujú najmä nedostatočnú skúsenosť s touto metódou a taktiež poukazujú na niektoré negatívne a menej rozvinuté oblasti OPP spomenuté v kapitole 2.2.2 Negatívne aspekty (Barak, 1999; Finn, 2002; Klein & Cook, 2010; Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004). Nakoľko však čoraz viac meta-analýz poukazuje na porovnateľnú účinnosť OPP a klasickej formy poradenstva (Anderson et al., 2014; Barak et al., 2008; De Bitencourt Machado et al., 2016) a taktiež vzhľadom k absencii výskumu OPP, ktorého cieľom by bolo zmapovanie postoja i využitia tejto metódy v našich podmienkach, formulujeme:

Výskumný cieľ č. 1: *Zistiť hodnotenie postoja v českom výskumnom súbore s prístupom k internetu na využitie služieb OPP.*

V oblasti výskumu prijatia OPP a osobnostných črt vychádzajúcich z Big Five sa nám podarilo dohľadať iba niekoľko výskumných štúdií (Galek, 2016; Klein & Cook, 2010; Kofmehl, 2017; Sweeney et al., 2015, Sweeney et al., 2016; Tsan & Day, 2007), ktoré však naznačujú na nejednoznačné výsledky. Dve štúdie naznačujú, že existujú rozdiely najmä v miere extravenzie, pričom vyššie skóre sa viaže s pozitívnejším postojom k OPP (Tsan & Day, 2007). Klein a Cook (2010) okrem extravenzie poukazujú i na významné rozdiely v miere prívetivosti, emočnej lability a otvorenosti. Signifikantné, avšak len malé rozdiely pri faktore prívetivosti zistili aj Galek (2016) a Sweeney et al. (2015). Výskum na populácii adolescentov však žiadne významné rozdiely vo vzťahu prijatia OPP a osobnostných črt nenašiel (Sweeney et al., 2016). Na základe nejednoznačnosti výsledkov predošlého výskumu formulujeme:

Výskumný cieľ č. 2: *Overiť, či niektorý z faktorov Big Five naznačuje na významne pozitívnejší postoj k OPP z pohľadu jeho prínosov a diskomfortu s jeho využitím.*

Existujúci výskum poukazuje na väčší záujem o OPP u žien, ako je tomu u mužov (Chester & Glass, 2005; DuBois, 2004; Richards, 2009). V kontraste s týmito zisteniami

však Rochlen, Beretvas, & Zack (2004) poukazujú na skutočnosť, že v ich výskume sa pri hodnotení prínosu a diskomfortu spojeného s OPP významný rozdiel medzi pohlaviami nepreukázal. Z niektorých novších štúdií možno usudzovať na signifikantný, aj keď len nízky rozdiel vnímania pozitívnych aspektov OPP u žien ako u mužov (Galek; 2016; Sweeney et al., 2016).

Hypotéza č. 1: *Ženy v českej populácii majú k prínosom OPP pozitívnejší postoj ako je tomu u mužov.*

Zistenia viacerých autorov naznačujú (Barak et al., 2008; Chester & Glass, 2006; DuBois, 2004), že najpočetnejšou skupinou užívateľov OPP sú ľudia vo vekovej kategórii 20 až 40 rokov. Novšie výskumy zaoberajúce sa individuálnymi charakteristikami ovplyvňujúcimi vzťah k OPP však žiadny signifikantný vzťah medzi vekom a prijatím OPP neuvádzajú (Galek, 2016; Klein & Cook, 2010; Sweeney et al., 2015, 2016).

Hypotéza č. 2: *So stúpajúcim vekom klesá pozitívny postoj k hodnoteniu prínosov OPP.*

Sweeney a kolektív (2015, 2016) vo svojom výskume naznačujú, že u ľudí so znalosťami o OPP existuje významný, i keď len slabý rozdiel v pozitívnom postoji, respektíve hodnotení prínosov OPP. Príbuzné zistenie priniesla i bakalárska práca Galeka (2016), v ktorej respondenti, ktorí o OPP nepočuli, dosahovali signifikantne vyššie skóre diskomfortu s jeho využitím. Zaujímalo nás, či existuje rozdiel v prijatí OPP aj v českom výskumnom súbore v závislosti od informácií a skúsenosti s OPP.

Hypotéza č. 3: *Respondenti, ktorí majú informácie o OPP, prípadne tento druh poradenstva využili, majú k tomuto druhu poradenstva významne pozitívnejší postoj.*

Podľa Leiberta a jeho kolegov (2006), respondenti využívajúci OPP trávajú na internete väčšinou viac ako 10 hodín týždenne a so stúpajúcim počtom hodín trávených na internete stúpa i pravdepodobnosť využívania OPP. Toto zistenie sa nepotvrdilo vo výskume na slovenskej výskumnej skupine (Galek, 2016), avšak vzhľadom k narastajúcemu množstvu pozitívnych informácií o OPP formulujeme nasledovnú hypotézu.

Hypotéza č. 4: *Respondenti tráviaci na internete aktívne viac ako 10 hodín týždenne, majú pozitívnejší postoj k prínosom OPP, ako respondenti, ktorí na internete trávajú menej času.*

Výskum vplyvu osobnostných faktorov na prijatie OPP sa dnes javí ako nejednoznačný (Klein & Cook, 2010; Tsan & Day, 2007; Sweeney et al., 2015, 2016), avšak na základe

výskumu realizovaného na slovenskej skupine (Galek, 2016), ktorá je geograficky a kultúrne blízka českej populácii, možno predpokladať, že zistenia budú príbuzné. Vo výskume na slovenskej skupine bol pre škálu hodnotenia *Prínosov OPP* signifikantný len faktor prívetivosti. V tomto výskume bola však z dôvodu odlišného výskumného dizajnu využitá aj škála postoja k E-terapii – EAS, ktorá hodnotila postoj k online psychoterapii z terapeutického pohľadu na rozdiel od škály OCAS, ktorá je konštruovaná so zameraním na psychologické poradenstvo. Výstupy EAS naznačovali na signifikantný, aj keď len malý súvis práve s faktormi extravenzie a prívetivosti (Galek, 2016). Formulujeme preto nasledovnú hypotézu.

Hypotéza č. 5: *Respondenti s vyšším skóre extravenzie a nižším skóre prívetivosti, majú k prínosom OPP pozitívnejší postoj.*

5 VÝSKUMNÝ DIZAJN

5.1 Typ výskumu a populácia

V našom výskume bol využitý kvantitatívny výskumný dizajn, pri ktorom sme na základe charakteru získaných dát pre overenie výskumných cieľov a hypotéz aplikovali príslušné deskriptívne a lineárne modely. Vzhľadom na špecifiká online psychologického poradenstva, ktorému je výskum venovaný, napríklad nutnosť prístupu k internetu alebo skúsenosť s využívaním výpočtovej techniky, bola cieľovou skupinou dospelá česká populácia (vek nad 18 rokov) s prístupom k internetu. Táto sa do výskumu mohla zapojiť prostredníctvom kompletného vyplnenia internetového dotazníka umiestneného na „<https://goo.gl/FDg1nZ>“. Samotný zber dát sme následne realizovali využitím lavínového zberu a samovýberom respondentov.

Pred samotným zberom dát sme na základe stanovených hypotéz a predpokladaného využitia štatistických metód prostredníctvom aplikácie G*Power 3.0.10 (Erdfelder, Faul, & Buchner, 1996) overili potrebnú veľkosť výskumného súboru. Pri predpoklade využitia regresnej analýzy a najväčšieho modelu „Big five“ s piatimi prediktormi bolo nutné pre zistenie strednej veľkosti účinku ($f = 0,25$; $p = 0,05$) a sile testu 0,90 získať 75 respondentov. V prípade využitia jednosmernej analýzy rozptylu (ANOVA) bolo pre rovnaké parametre s tromi prediktormi (model o informáciách a skúsenosti s využitím OPP) nutných 207 respondentov.

5.2 Metódy zberu dát a ich zdôvodnenie

Pre zber dát bol v našom výskume využitý online dotazník s celkovým rozsahom 78 krátkych otázok a predpokladanou dobou vyplnenia približne 15 minút. Dotazník obsahoval nami zostavený demografický dotazník, Škálu postoja k online poradenstvu [Online Counseling Attitude Scale, OCAS], (Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004) a ako nástroj pre meranie osobnostných faktorov sme využili 50 položkový Medzinárodný inventár osobnostných položiek päťfaktorového modelu [International Personality Item Pool – Five Factor Model, *IPIP-FFM*], (Goldberg, 1992).

Dôvodom pre voľbu online formy a prostredia bolo jednak zameranie na skupinu českých respondentov využívajúcich internetové prostredie, ktoré je základným predpokladom pre využívanie OPP, ale aj jednoduchosť, veľkosť množiny oslovených respondentov, rýchlosť a relatívne nízke náklady nielen pri zbere, ale i vyhodnocovaní výstupov, spojených s online charakterom zberu a vyhodnocovania dát. Online spôsob

výskumu so sebou prináša i určité nevýhody, akými môže byť ľahšia možnosť sfalšovania výsledkov či neúprimnosti spôsobenej väčšou anonymitou, ako pri „tlačených“ dotazníkoch (Jurík & Botek, 2011), no i po zhodnotení týchto faktorov sme usúdili, že online distribúcia bude dostatočne relevantnou formou pre náš výskum a spomenuté výhody výrazne prevažujú možné limitácie. V rámci výskumu boli použité:

Základný demografický dotazník obsahoval 18 otázok zameraných na získanie informácií ako je vek, pohlavie, kraj, v ktorom respondenti žijú, dosiahnuté vzdelanie, atď., ale obsahoval i otázky na získanie informácií spojených s využívaním internetu, skúsenosťou či preferenciou typu online poradenstva a jednu otvorenú otázku „*Jaké výrazné bariéry vnímáte pri využívaní online psychologického poradenstvi?*“.

Škála 50-item IPIP FFM je verejne dostupný nástroj, ktorý v rámci 50 položiek meria päť osobnostných faktorov vychádzajúcich z Big Five (extraverzia, prítvetivosť, svedomitosť, neuroticizmus a otvorenosť). Inštrukcie na jeho administrovanie sú prístupné prostredníctvom internetovej stránky <http://ipip.ori.org>. Preklad do češtiny realizoval výskumný tím Hřebíčková, Stehlík, Duriš, a Benkovič (emailová komunikácia 10. novembra 2017). Voľba jeho využitia v našom výskume bola konzultovaná priamo s hlavnou prekladateľkou do českého jazyka Doc. PhDr. M. Hřebíčkovou, Dr., DSc. a tímom organizácie Salmondo, zaoberajúcou sa voľbou povolania na základe osobnostných faktorov, s ktorým sme analyzovali aj možné výskumné synergie a spoluprácu. Škála IPIP FFM obsahuje 50 krátkych výrokov s rovnomerným rozložením pre každý z piatich osobnostných faktorov. Napríklad „*Mám potíže porozumět abstraktním myšlenkám.*“. Tieto sú bodované využitím 5 stupňovej Likertovej škály od „*Vůbec nevystihuje*“ (1), po „*Úplně vystihuje*“ (5). Goldberg (1999) udáva reliabilitu pre jednotlivé faktory v rozmedzí $\alpha = <0,79; 0,97>$. Štruktúra 50 položkového IPIP FFM bola validovaná naprieč viacerými kultúrami s potvrdením jej psychomotorickej validity (Gow, Whiteman, Pattie, & Deary, 2005; Mlačić & Goldberg, 2007; Zheng et al., 2008). Významný výskum realizoval škótsky tím (Gow et al., 2005), ktorý v rámci troch rôznych skupín dospelých (N = 906) validoval faktory Big Five v rámci IPIP, pričom jednej skupine (n = 207) boli administrované aj nástroje NEO-FFI a EPQ-R. Svedomitosť, extraverzia a emočná stabilita/neuroticizmus škály IPIP vysoko korelovali s týmito faktormi škály NEO-FFI ($r = 0,69$ až $0,83$, $p < 0,001$). Prítvetivosť a intelekt / otvorenosť korelovali slabšie ($r = 0,49$ a $0,59$, $p < 0,001$). Korelácie medzi IPIP a EPQ-R pre extraverziu a emočnú stabilitu / neuroticizmus boli vysoké, na úrovni ($r = 0,85$ a $0,84$, $p < 0,001$). Tento výskum potvrdil dobrú vnútornú konzistenciu i

validitu nástroja IPIP, ako aj skutočnosť, že jeho osobnostné faktory výrazne súvisia s faktormi významných nástrojov pre meranie Big Five, ako je NEO-FFI a EPQ-R.

Škála OCAS hodnotí postoj k online poradenstvu v rámci dvoch podškál. Prvá v rámci 5 položiek meria „Prínos OPP“ [Online Counseling-Value, OC-V], pričom v rámci otázok, ako napr. „Využití online poradenství by mi pomohlo dozvědět se něco o sobě.“ reprezentuje všeobecné pocity voči využívaniu OPP, vrátane vnímania jej benefitov. Druhá podškála reflektuje mieru „Diskomfortu s OPP“ [Online Counseling-Discomfort, OC-D], taktiež v rámci 5 položiek. Obsahuje otázky typu „Kdybych měl/a nějaký osobní problém, u online poradce bych hledal/a pomoc až na posledním místě.“, ktoré reprezentujú dojmy respondentov a reakcie ohľadne pohodlnosti a komfortu spojeného s využitím služieb OPP. Škála je hodnotená na 6 stupňovej Likertovej škále od „Vůbec nesouhlasím“ (1) po „Plně souhlasím“ (6). Test-retest reliabilita je autormi udávaná pre OC-V $r = 0,88$ a pre OC-D $r = 0,77$. Internú konzistenciu autori udávajú pre OC-V $\alpha = 0,89$ a pre OC-D $\alpha = 0,83$. V našom výskumnom výbere dosahovala reliabilita pre OC-V $\alpha = 0,90$ a pre OC-D $\alpha = 0,88$. Výsledné skóre je hodnotené sčítaním odpovedí pre jednotlivé podškály. Vysoké skóre pre OC-V naznačuje pozitívny pohľad na prínos OPP a pri OC-D naznačuje vysokú mieru diskomfortu spojenú s využitím OPP (Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004).

Škála bola preložená z angličtiny do češtiny licencovaným prekladateľom a nezávisle ďalšími piatimi študentmi psychológie štvrtého ročníka kombinovaného štúdia. Výsledky prekladu boli podrobené obsahovej analýze a drobné rozdiely po diskusii zjednotené. Následne bola česká verzia pre potvrdenie správnosti prekladu preložená späť do angličtiny ďalším licencovaným prekladateľom. Tento v ďalšom kroku porovnal výstup s originálnou verziou a potvrdil obsahový súhlas.

5.3 Organizácia zberu dát

V prvej fáze výskumu sme prostredníctvom aplikácie Google Forms vytvorili internetový dotazník a tiež pripravili informačný e-mail obsahujúci skrátený popis cieľa nášho výskumného projektu, ako i cestu k dotazníku. V úvode dotazníka boli účastníci oboznámení s cieľom výskumného projektu, základnými inštrukciami pre jeho vyplnenie, ako aj informáciou o jeho anonymite a informovanom súhlase s účasťou na výskume.

V druhej fáze výskumu bol pre overenie porozumenia a funkčnosti nástrojov e-mail odoslaný na limitovanú, vopred informovanú skupinu, s ktorou boli následne konzultované pripomienky a postrehy ku konštrukcii nástrojov a spôsobu zberu dát. Tieto sa týkali najmä

drobných jazykových a štylistických korekcií, ktoré boli následne zapracované do dotazníka a súvisiacich inštrukcií.

Samotný zber dát sme realizovali využitím lavínového zberu a samovýberom respondentov. Tretia fáza tak zahŕňala samotné odoslanie e-mailu na kontaktné osoby vo viacerých českých organizáciách (napr. vybraní zamestnanci Českej Poist'ovne, Europe Assistance, AIS servis a študenti piateho ročníka magisterského kombinovaného štúdia na FF Univerzity Palackého v Olomouci) so žiadosťou o jeho ďalšie kaskádovanie. Jeho zverejnenie bolo realizované aj vo forme výzvy v rámci sociálnych sietí LinkedIn a Facebook. V neposlednom rade, bola výzva na zapojenie do nášho výskumu zaradená aj do elektronického bulletinu organizácie Salmondo, ktorý bol distribuovaný na skupinu obsahujúcu približne 10 tisíc emailových adries. Vzhľadom k špecifikám mesiaca jún v ktorom bol dotazník publikovaný, teda napríklad koniec vysokoškolského skúškového a nástup dovolenkového obdobia, nebol pre jeho vyplnenie stanovený termín.

Štvrtá fáza nasledovala v druhej polovici mesiaca september, kedy bol stanovený termín pre vyplnenie dotazníka na koniec októbra. Uskutočnená bola opäť prostredníctvom e-mailu, ako aj aktualizáciou výzvy na sociálnych sieťach. Miernou úpravou tejto fázy bolo pridanie 10 % motivačnej zľavy na obrazy zo stránky www.obrazarenba.sk. Vzhľadom k nízkej návratnosti na konci štvrtej fázy, ktorá bola len mierne nad 100 kompletne vyplnených dotazníkov, bolo nutné prehodnotiť spôsob oslovenia cieľovej skupiny a predĺženie termínu zberu dát.

V rámci piatej fázy sme náš profil na sociálnej sieti Facebook prihlásili do viac ako päťdesiatich diskusných skupín v jednotlivých krajoch Českej republiky (názvy skupín obsahovali aj kraje) s rôznym zameraním. Išlo napríklad o študentské skupiny, skupiny zamerané na vyplňanie dotazníkov, hľadanie práce, predaja, nákupu a podobne. Výzva bola limitovaná do konca prvého decembrového týždňa 2018 a finančne podporená čiastkou 30 kč. Respondentom bola informácia o konkrétnom spôsobe získania finančnej odmeny zverejnená pri kompletnom odoslaní dotazníka. Táto predstavovala zverejnenie emailovej adresy, kam bolo potrebné zaslať respondentove číslo bankového účtu pre zaslanie odmeny. Výzva bola publikovaná s mottom "Vydělej za 10 min. na kafe" - Výzkum: ONLINE PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVÍ a obnovovaná približne v týždňových intervaloch. Táto fáza predstavovala náročnú distribúciu a určité finančné riziko, avšak predstavovala rapidne zvýšenie návratnosti v objeme takmer 150 odpovedí v priebehu mesiaca. Finančné riziko sa ukázalo ako zanedbateľné a žiadostí o zaslanie odmeny bolo prijatých celkovo len

25. Zaujímavosťou bola aj jedna žiadosť o zaslanie odmeny na účet organizácie na podporu týraných psov, ktorú sme aj realizovali.

Vzhľadom k rôznorodosti využitého spôsobu zberu dát, jeho limitáciám a výslednej veľkosti výskumného súboru, nie je v našom výskumnom súbore možné uvažovať o plne reprezentatívnej vzorke.

5.4 Spracovanie dát

Získané dáta boli upravené v programe Microsoft Excel (Microsoft Office 2013 Professional Plus) a štatistické spracovanie sme realizovali programom Statistica 13.4 (TIBCO, 2018). V prvom kroku sme pre správnosť výberu príslušných lineárnych štatistických metód dáta analyzovali z pohľadu vzájomnej kolinearity, homoskedasticity, normality rozloženia rezíduí a prítomnosti outlierov.

Nad získanými dátami sme preto následne realizovali relevantné deskriptívne a lineárne štatistické metódy, najmä analýzu rozptylu (ANOVA) a regresné analýzy.

6 VÝSLEDKY

6.1 Výskumný súbor a demografické hodnoty

Výskumu sa zúčastnilo celkom 272 respondentov, ktorí sa zapojili úplným vyplnením internetového dotazníka umiestneného na „<https://goo.gl/FDg1nZ>“. Na základe odpovedí na otvorenú otázku, ktoré naznačovali na občanov nespĺňajúcich podmienku českého občianstva, boli 2 dotazníky vyradené a tak výskumný súbor predstavoval celkovo 270 respondentov. Vekové rozpätie súboru sa pohybovalo v rozmedzí 19 až 66 rokov ($M = 29,61$; $Md = 26$; $SD = 10,68$). Z hľadiska zastúpenia pohlaví bolo v našom súbore 220 žien (81,5 %) a 50 mužov (18,5 %). Z pohľadu času tráveného aktívne na internete počas kalendárneho týždňa sa rozpätie v našom súbore pohybovalo v rozsahu 1 až 120 hodín ($M = 26,36$; $Md = 20$; $SD = 22,95$).

Prehľad ďalších demografických ukazovateľov uvádzame v tabuľkách (Tab. 1 a Tab. 2). Zaujímavosťou výskumného súboru je výrazné zastúpenie respondentov, ktorí pre primárne pripojenie k internetu využívajú mobilný telefón, celkovo až 61,9 % ($n = 167$), pričom na druhom mieste je s veľkým odstupom zastúpené pripojenie prostredníctvom notebooku, 27,0 % ($n = 73$). Uvedme tiež, že počet respondentov, ktorí o online psychologickom poradenstve počuli a tými, čo nepočuli, dosiahol v našom súbore vyrovnaný počet, pričom vlastnú skúsenosť s týmto spôsobom poradenstva má len 5,2 % ($n = 14$) respondentov.

Tab. 1 Preferovaný spôsob online psychologického poradenstva

Který z následujících způsobů online psychologického poradenství se Vám osobně zdá nejpříjemnější a byl by Vámi preferován?	(N=270)	%
Individuální textový rozhovor (chat - neanonymní bezpečná on-line komunikace přímo s psychologem)	96	35,6
Individuální videokonference s psychologem (např. Skype)	58	21,5
Individuální emailová korespondence s psychologem	44	16,3
Diskusní místnosti (např. virtuální anonymní místnosti v "reálném čase", moderované s psychologem)	32	11,9
Individuální setkání s psychologem ve virtuální realitě	21	7,8
Individuální automatizované posouzení osobnosti a doporučení, prostřednictvím specializovaných portálů	19	7,0

Tab. 2 Demografické odpovědi

Demografické otázky	Demografická hodnota	(N =270)	%
Národnost:	Česká	256	94,8
	Slovenská	13	4,8
	Anglická	1	0,4
Kraj, ve kterém žijete:	Praha	48	17,8
	Jihomoravský kraj	45	16,7
	Středočeský kraj	26	9,6
	Moravskoslezský kraj	22	8,1
	Liberecký kraj	18	6,7
	Olomoucký kraj	17	6,3
	Zlínský kraj	17	6,3
	Jihočeský kraj	15	5,6
	Pardubický kraj	14	5,2
	Karlovarský kraj	13	4,8
	Královohradecký kraj	11	4,1
	Ústecký kraj	10	3,7
	Kraj Vysočina	7	2,6
	Plzeňský kraj	7	2,6
Nejvyšší dosažené vzdělání:	Vysokoškolské III. stupně	8	3,0
	Vysokoškolské II. stupně	51	18,9
	Vyšší odborné vzdělání/Bc.	42	15,6
	Střední vzdělání	144	53,3
	Základní vzdělání	25	9,3
Rodinný stav:	Svobodný (á)	166	61,5
	Ženatý/vdaná	58	21,5
	Druh/družka	27	10,0
	Rozvedený (á)	15	5,6
	Vdova/vdovec	4	1,5
Jaké zařízení nejčastěji používáte k připojení do internetu?	Mobil	167	61,9
	Notebook	73	27,0
	Klasický počítač	24	8,9
	Tablet	6	2,2
Je vaše nepoužívanější zařízení online nonstop?	Ne	162	60,0
	Ano	108	40,0
Vyžaduje Vaše pracovní pozice aktivní práci s počítačem?	Ano	182	67,4
	Ne	88	32,6
Slyšeli jste už o online psychologickém poradenství?	Ano	135	50,0
	Ne	135	50,0
Máte vlastní zkušenost s online psychologickým poradenstvím?	Ne	256	94,8
	Ano	14	5,2
V případě, že máte vlastní zkušenost s online psychologickým poradenstvím, získali jste ji dříve, než zkušenost s klasickým psychologickým poradenstvím?	Nemá zkušenost	256	94,8
	Ano	7	2,6
	Ne	7	2,6
Vyžili byste tento způsob poradenství v případě, že by byl zpoplatněn?	Ne	194	71,9
	Ano	76	28,1

6.2 Výsledky výskumných cieľov a hypotéz

Výskumný cieľ č. 1: Zistiť hodnotenie postoja v českom výskumnom súbore s prístupom k internetu na využitie služieb OPP.

Hodnotenie postoja k online psychologickému poradenstvu sme posudzovali za pomoci vytvorenia pomocnej premennej „OC-Rozdiel“, ktorá vznikla rozdielom hodnôt škál *Prínosu OPP* [Online Counseling-Value, OC-V], OC-V a *Diskomfortu s OPP* [Online Counseling-Discomfort, OC-D]. Hodnoty pre pomocnú premennú OC-Rozdiel dosahovali kladné hodnoty ($M = 4,03$; $Md = 4,50$; $SD = 11,57$), na základe čoho predpokladáme, že postoje k OPP sú prevažne kladné.

Tab. 3 Hodnotenia postoja k OPP

(N = 270)	M	Md	Minimum	Maximum	SD
OC-V	20,19	21,00	5,00	30,00	6,46
OC-D	16,16	16,00	5,00	30,00	6,65
OC-Rozdiel*	4,03	4,50	-25,00	25,00	11,57

Posúdenie postoja výskumného súboru k OPP sme realizovali aj na základe sémantickej analýzy odpovedí na otvorenú otázku „*Jak byste charakterizoval online psychologické poradenství?*“. Jednotlivé odpovede sme na základe ich frekvencie v prvom kroku rozdelili do šiestich kategórií. Tieto boli následne na základe ich konotácie rozdelené do 3 kategórií. Odpovedí s kladnou, teda pozitívnou konotáciou smerom k využitiu OPP uviedlo najviac respondentov, celkovo 48,1 % ($n = 130$). Odpovede s neutrálnou konotáciou uviedlo 29,6 % ($n = 80$) a záporné, teda odpovede s negatívnou konotáciou, uviedlo len 22,2 % ($n = 60$). Aj na základe tejto sémantickej analýzy tak možno usudzovať, že respondenti v našom výskumnom súbore mali k využitiu OPP skôr pozitívny postoj.

Tab. 4 Sémantická analýza postoja k OPP

Sémantické zoskupenie	Konotácia	(N = 270)	%
Iné (email, internet, skype, online, neviem...)	Neutrálna	66	24,4
Nedôvera, obava, neosobnosť, nepohodlie, zvláštne...	Záporná	60	22,2
Pomoc	Kladná	54	20,0
Dostupnosť, užitočné, účinné, šikovné, praktické...	Kladná	43	15,9
Anonymita	Kladná	18	6,7
Rýchlosť, krízová pomoc-linka	Kladná	15	5,6
Poradenstvo	Neutrálna	14	5,2

Výskumný cieľ č. 2: *Overiť, či niektorý z faktorov Big Five naznačuje na významne pozitívnejší postoj k OPP z pohľadu jeho prínosov a diskomfortu s jeho využitím.*

Analýza dát naznačuje, že naša kontinuálna závislá premenná, ako aj nezávislé premenné vykazovali lineárne vzťahy, pri ktorých nebola prítomná výrazná kolinearita, ani heteroskedasticita a distribúcia rezíduí vykazovala normálne rozloženie. Výsledky jednoduchej lineárnej regresnej analýzy následne naznačujú, že z pohľadu hodnotenia *Prínosov OPP* (OC-V) majú faktory Big Five len malý význam, nakoľko model vysvetľuje len 7 % (resp. 5 %) rozptylu. S *Prínosom OPP* (OC-V) významne a kladne súvisí len faktor neuroticizmu ($\beta = 0,23$; $p < 0,001$) a faktor prívetivosti ($\beta = 0,18$; $p < 0,05$). Z pohľadu *Diskomfortu s využitím OPP* (OC-D) výsledky naznačujú na záporný vzťah s týmto postojom len pre faktor prívetivosti ($\beta = -0,19$; $p < 0,05$). Ostatné faktory veľkej päťky sa pri našom výskumnom súbore ako významné nejavajú.

Tab. 5 Big Five

Big Five	OC-V, $R^2 = 0,07$; Adj. $R^2 = 0,05$; F(5,264) = 4,06; $p < 0,001$; SE: 6,28				OC-D, $R^2 = 0,06$; Adj. $R^2 = 0,04$; F(5,264) = 3,43; $p < 0,005$; SE: 6,50			
	β	SE	t	p	β	SE	t	p
Konštanta			1,77	0,08			6,85	0,00**
Neuroticizmus	0,23	0,06	3,57	0,00**	-0,02	0,06	-0,31	0,76
Otvorenosť	0,00	0,06	-0,01	0,99	-0,10	0,06	-1,59	0,11
Prívetivosť	0,18	0,06	2,75	0,01*	-0,19	0,06	-3,04	0,00*
Extraverzia	0,03	0,07	0,41	0,68	-0,03	0,07	-0,44	0,66
Svedomitosť	-0,03	0,06	-0,46	0,65	0,00	0,06	0,01	0,99

Štatistická významnosť: * - $p < 0,05$; ** - $p < 0,001$

Hypotéza č. 1: *Ženy v českej populácii majú k prínosom OPP pozitívnejší postoj ako je tomu u mužov.*

Vzhľadom na kategoriálnu povahu nezávislej premennej „pohlavie“ a splnenia podmienok pre využitie lineárnych modelov sme využili testy jednocestnej analýzy rozptylu (ANOVA), ktoré naznačujú na nevýznamné rozdiely medzi mužmi a ženami z pohľadu *Prínosov OPP* (OC-V), ako aj *Diskomfortu s využitím OPP* (OC-D). Tieto výsledky naznačujú, že rozdiel medzi mužmi a ženami nemá významný efekt na postoj k OPP a z tohto dôvodu našu hypotézu zamietame. Popisnú štatistiku, ako aj výsledky ANOVA uvádzame v rámci Tab. 6 na nasledujúcej strane.

Tab. 6 Pohlavie: Deskriptíva a výsledky ANOVA

(N = 270)	OC-V				OC-D		
Pohlavie	N	M	SD	SE	M	SD	SE
Ženy	220	20,51	0,43	19,66	16,20	6,82	0,46
Muži	50	18,76	0,91	16,97	15,98	5,91	0,84

Pohlavie (N = 270)	R ²	Adj. R ²	F(1,268)	p
OC-V	0,01	0,01	3,03	0,08
OC-D	0,00	0,00	0,05	0,83

Hypotéza č. 2: *So stúpajúcim vekom klesá pozitívny postoj k hodnoteniu prínosov OPP.*

Vzhľadom na nerovnomerné rozloženie dát pre danú hypotézu sme testovanie realizovali prostredníctvom Spearmanovej korelácie. Vzťah veku z pohľadu *Prínosov OPP* nie je signifikantný ($r_s = 0,01$; $p = 0,86$). Z pohľadu *Diskomfortu s využitím OPP* ($r_s = -0,17$; $p = 0,01$) sa tento vzťah javí ako signifikantný, avšak viaže sa len slabo a negatívne s klesajúcim vekom. Našu hypotézu preto zamietame.

Hypotéza č. 3: *Respondenti, ktorí majú informácie o OPP, prípadne tento druh poradenstva využili, majú k tomuto druhu poradenstva významne pozitívnejší postoj.*

Vzhľadom na kategoriálnu povahu nezávislej premennej „skúsenosť s OPP“ a splnenia podmienok pre využitie lineárnych modelov sme využili testy jednocestnej analýzy rozptylu (ANOVA). Hypotézu však zamietame, nakoľko výsledky ANOVA naznačujú na nevýznamné rozdiely medzi respondentmi s informáciami o možnostiach OPP, respondentmi so skúsenosťou s OPP a respondentmi bez informácii o OPP, vo vzťahu k *Prínosom OPP* (OC-V), ako aj *Diskomfortu s využitím OPP* (OC-D).

Tab. 7 Skúsenosť: Deskriptíva a výsledky ANOVA

Skúsenosť (N = 270)	OC-V				OC-D		
Skupina	N	M	SD	SE	M	SD	SE
0	135	20,24	6,70	0,58	16,56	6,88	0,59
1	121	19,88	6,27	0,57	16,03	6,47	0,59
2	14	22,36	5,56	1,48	13,43	5,50	1,47

Skupina 0 - Respondent nepočul o online psychologickom poradenstve, ani nemá skúsenosť

Skupina 1 - Respondent počul, ale nemá skúsenosť

Skupina 2 - Respondent počul a aj využil možnosť tohto poradenstva

Skúsenosť (N=270)	R ²	Adj. R ²	F(2,267)	p
OC-V	0,01	0,00	0,93	0,40
OC-D	0,01	0,00	1,46	0,24

Hypotéza č. 4: Respondenti tráviaci na internete aktívne viac ako 10 hodín týždenne, majú pozitívnejší postoj k prínosom OPP, ako respondenti, ktorí na internete trávajú menej času.

Počet respondentov, ktorí na internete trávili aktívne menej ako 10 hodín týždenne dosiahol v našom súbore 27,8 % (n = 75), čo je necelá tretina celkového súboru (N = 270). Vzhľadom k nerovnomernému rozloženiu dát sme pre testovanie využili neparametrický Mann Whitney U-test, ktorého výsledky naznačujú, že rozdiel medzi časom stráveným na internete do a nad 10 hodín a pozitívnym hodnotením *Prínosov OPP* (U = 7143,00; p = 0,77), ani *Diskomfortu s využitím OPP* (U = 7260,00; p = 0,93) nie je významný a tak našu hypotézu zamietame.

Hypotéza č. 5: Respondenti s vyšším skóre extravenzie a nižším skóre prívetivosti, majú k prínosom OPP pozitívnejší postoj.

Hypotézu zamietame a podobne, ako pri hypotéze č. 1, aj lineárny model obmedzený na faktory extravenzie a prívetivosti, poukazuje na významný pozitívny vzťah postoja k hodnoteniu *Prínosov OPP* (OC-V) a negatívny k *Diskomfortu s využitím OPP* (OC-D) len pre faktor prívetivosti. Aj tento model má len malý význam a vysvetľuje len 2 % rozptylu pri hodnotení *Prínosov OPP* a 4 % rozptylu pri hodnotení *Diskomfortu s využitím OPP*. S *Prínosom OPP* významne a kladne súvisí faktor prívetivosti ($\beta = 0,16$; $p < 0,05$) a z pohľadu *Diskomfortu s využitím OPP* výsledky rovnako naznačujú na záporný vzťah s týmto postojom len pre faktor prívetivosti ($\beta = -0,21$; $p < 0,05$).

Tab. 8 Extraverzia a prívetivosť

(N=270)	OC-V , $R^2 = 0,02$; Adj. $R^2 = 0,02$; $F(2,267) = 3,13$; $p < 0,05$; SE: 6,41				OC-D , $R^2 = 0,05$; Adj. $R^2 = 0,04$; $F(2,267) = 7,27$; $p < 0,00$; SE: 6,50			
	β	SE	t(267)	p	β	SE*	t(267)	p
Konštanta			4,97	0,00**			9,37	0,00**
Extraverzia	-0,05	0,06	-0,79	0,43	-0,06	0,06	-0,90	0,37
Prívetivosť	0,16	0,06	2,50	0,01*	-0,21	0,06	-3,32	0,00*

Štatistická významnosť: * - $p < 0,05$; ** - $p < 0,001$

7 DISKUSIA

V našom výskume bol využitý kvantitatívny dizajn, ktorý v rámci získanej výskumnej vzorky, samotných cieľov a získaných dát, podáva prostredníctvom relevantných štatistických metód informácie z oblasti postojov k využívaniu online psychologického poradenstva. Výsledný výskumný súbor predstavoval celkovo 270 respondentov. Okrem demografických premenných, ktoré bližšie rozoberáme v rámci jednotlivých výskumných otázok a hypotéz stojí za zmienku napríklad výrazné zastúpenie respondentov, ktorí pre primárne pripojenie k internetu využívajú mobilný telefón, celkovo až 61,9 % (n = 167), pričom na druhom mieste je s veľkým odstupom zastúpené pripojenie prostredníctvom notebooku, 27,0 % (n = 73). Aj tieto dáta nasvedčujú na dynamický rozvoj informačných a komunikačných technológií, ktoré ovplyvňujú náš život a fungovanie v rámci virtuálneho internetového sveta. Možný progres vidieť aj v počte respondentov, ktorí o online psychologickom poradenstve počuli a tými, čo o ňom nepočuli. Ten v súčasnom výskume dosiahol vyrovnaný počet pre obe skupiny (n = 135), pričom vlastnú skúsenosť s týmto spôsobom poradenstva má naďalej len 5,2 % (n = 14) respondentov. Pre porovnanie vo výskume realizovanom na slovenskej výskumnej vzorke v roku 2015 (N = 134) tvorili účastníci, ktorí o možnostiach OPP počuli len 28,4 % a len 2,2 % (n = 3) z celkového súboru malo vlastnú skúsenosť s OPP (Galek, 2016). Spomenutý rozvoj technológií a jeho vplyv na OPP možno badať aj z odpovedí na preferovaný spôsob OPP, kde sa tradičná emailová korešpondencia s poradcom umiestnila až na treťom mieste so 16,3 % (n = 44). Predbehol ju individuálny textový rozhovor (chat) s 35,6 % (n = 96) a s 21,5 % (n = 58) tiež individuálna videokonferencia s psychológom. Virtuálna realita sa pravdepodobne najmä z dôvodu jej súčasnej obmedzenej dostupnosti umiestnila na predposlednom mieste len so 7,8 % (n = 21). Na poslednom mieste možno nájsť najmenej osobnú a z tohto dôvodu pravdepodobne najmenej preferovanú OPP poskytovanú prostredníctvom automatizovaného „samoporadenstva“ so 7 % (n = 19). Relatívne povzbudivým výstupom je aj informácia, že 28,1 % (n = 76) respondentov by využilo služby OPP aj v prípade jeho spoplatnenia a to aj napriek bariéram, ktoré respondenti vnímajú pri využívaní OPP. Medzi najčastejšie odpovede na otvorenú otázku ohľadne bariér sa vyskytovala nedôvera v tento spôsob, neosobnosť, absencia kontaktu a neverbálnych prejavov, problematickejšie budovanie dôvery a niekoľko odpovedí naznačovalo aj nedôveru v bezpečnosť virtuálneho prostredia, či požiadavky na prácu s PC. Druhou otvorenou otázkou mali respondenti možnosť vyjadriť svoj názor, komentár, alebo pripomienku. Odpovede na túto otázku zväčša

kopírovali odpovede z prostredia bariér OPP, avšak v tejto časti sa vyskytovali aj povzbudivé a pozitívne komentáre smerom k OPP, ako napríklad „*Online poradenství je dobrá forma pro krizovou intervenci, zvláště u určitých skupin (teenageři, ženy ohrožené domácím násilím) právě díky své dostupnosti. Pro dlouhodobější práci mi příliš vhodné nepřipadá, zvl. z důvodu chybějící návaznosti.*“, „*Vynikající nápad, nevím, zda opravdu je taková poradna. A pokud ano měla by být více propagována. V nynější době hodně lidí potřebuje odbornou pomoc.*“, „*Myslím si, že je to velmi dobrý nápad. Taky bych kolikrát někam zašla, ale není čas a zřejmě ani dostatek financí, ale napsat někomu a vyslechnout si odborný názor zní velmi lákavé (časově nenáročné z pohodlí domova) i na tuhle dobu uspěchanosti s tím že málo lidí se chce jen tak někomu otevřít*“.

Týmto sa dostávame k nášmu **prvému výskumnému cieľu**, ktorým bolo *získanie informácií o postoji českého výskumného súboru s prístupom k internetu na využitie služieb OPP*. Z predchádzajúceho výskumu v tejto oblasti vyplýva, že ľudia majú k tejto forme poradenstva skôr neutrálny postoj, pričom za príčinu považujú najmä nedostatočnú skúsenosť s touto metódou a taktiež poukazujú na niektoré negatívne a menej rozvinuté oblasti OPP spomenuté v kapitole 2.2.2 Negatívne aspekty (Barak, 1999; Finn, 2002; Klein & Cook, 2010; Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004). V našom výskume sme tento postoj posudzovali za pomoci vytvorenia pomocnej premennej „*OC-Rozdiel*“, ktorá vznikla rozdielom hodnôt škál *Prínosu OPP (OC-V)* a *Diskomfortu s OPP (OC-D)*. Hodnoty tejto premennej dosahovali kladné hodnoty ($M = 4,03$; $Md = 4,50$; $SD = 11,57$), na základe čoho usudzujeme, že postoje nášho českého výskumného súboru k OPP sú prevažne kladné. Posúdenie postoja sme realizovali aj na základe sémantickej analýzy odpovedí na otvorenú otázku „*Jak byste charakterizoval online psychologické poradenství?*“. Na základe najčastejších odpovedí s kladnou, teda pozitívnou konotáciou smerom k využitiu OPP rovnako možno usudzovať na pozitívny postoj, celkovo 48,1 % ($n = 130$). Odpovede s neutrálnou konotáciou uviedlo 29,6 % ($n = 80$) a záporné, teda odpovede s negatívnou konotáciou uviedlo len 22,2 % ($n = 60$). Jedna z najnovších zahraničných štúdií sledujúca tento postoj na vzorke 289 licencovaných Talianskych psychológov taktiež poukazuje na to, že až 62,6 % z nich má k OPP pozitívny postoj (Cipolletta & Mocellin, 2018). Pre zaujímavosť opäť spomeňme výsledky nášho predchádzajúceho výskumu, kde pre obdobný výskumný cieľ Slováci vyjadrili k OPP len neutrálny postoj (Galek, 2016).

Druhým výskumným cieľom bolo, *overiť, či niektorý z faktorov Big Five naznačuje na významne pozitívnejší postoj k OPP z pohľadu jeho prínosov a diskomfortu s jeho využitím*. Rovnako ako pri našom prvom výskumnom ciele aj v oblasti výskumu prijatia OPP

a osobnostných črt vychádzajúcich z Big Five panujú nejednoznačné výsledky, pričom napríklad dve štúdie naznačujú, že existujú rozdiely najmä v miere extravenzie a vyššie skóre sa viaže s pozitívnejším postojom k OPP (Tsan & Day, 2007). Klein & Cook (2010) okrem extravenzie poukazujú i na signifikantné rozdiely v miere prívetivosti, emočnej lability a otvorenosti. Signifikantné, avšak len malé rozdiely pri faktore prívetivosti zistili aj Galek (2016) a Sweeney et al. (2015). Výskum na populácii adolescentov však žiadne významné rozdiely vo vzťahu prijatia OPP a osobnostných črt nenašiel (Sweeney et al., 2016). Výsledky nášho výskumu naznačujú, že z pohľadu hodnotenia *Prínosov OPP* majú faktory Big Five len malý význam, nakoľko model vysvetľuje len 7 % (resp. 5 %) rozptylu. Tento dôležitý fakt nebol v spomenutých výskumoch uvádzaný, alebo bol spomenutý len okrajovo a na tomto mieste je preto nutné spomenúť, že z našich výsledkov usudzujeme, že osobnostné faktory vychádzajúce z Big Five vysvetľujú len malé percento variácie v postoji k OPP. S *Prínosom OPP* v našom výskume významne kladne, avšak len slabo súvisí len faktor neuroticizmu ($\beta = 0,23$; $p < 0,001$) a faktor prívetivosti ($\beta = 0,18$; $p < 0,05$). Z pohľadu *Diskomfortu s využitím OPP* výsledky naznačujú na slabý záporný vzťah s týmto postojom len pre faktor prívetivosti ($\beta = -0,19$; $p < 0,05$). Ostatné faktory veľkej päťky sa pri našom výskumnom súbore ako významné nejavia.

Z pohľadu interpohlavných rozdielov starší výskum poukazuje na väčší záujem o OPP u žien, ako je tomu u mužov (Chester & Glass, 2005; DuBois, 2004; Richards, 2009), no v kontraste s týmito zisteniami napríklad Rochlen, Beretvas, a Zack (2004) poukazujú na skutočnosť, že v ich výskume sa pri hodnotení prínosu a diskomfortu spojeného s OPP významný rozdiel medzi pohlaviami nepreukázal. Z novších štúdií možno usudzovať na signifikantný, aj keď len nízky rozdiel vnímania pozitívnych aspektov OPP u žien ako u mužov (Galek, 2016; Sweeney et al., 2016). Z hodnotenia **prvej hypotézy** v našom výskume, ktorá znela „*Ženy v českej populácii majú k prínosom OPP pozitívnejší postoj ako je tomu u mužov.*“ však aj napriek výraznej disproporcii z hľadiska zastúpenia pohlaví (ženy: $n = 220$; 81,5 %; muži: $n = 50$; 18,5 %) usudzujeme, že v postoji k OPP z pohľadu interpohlavných rozdielov významný rozdiel neexistuje a našu hypotézu zamietame.

Z pohľadu veku starší výskum naznačoval, že najpočetnejšou skupinou užívateľov OPP sú ľudia vo vekovej kategórii 20 až 40 rokov (Barak et al., 2008; Chester & Glass, 2006; DuBois, 2004). Novšie výskumy zaoberajúce sa individuálnymi charakteristikami ovplyvňujúcimi vzťah k OPP však žiadny signifikantný vzťah medzi vekom a prijatím OPP neuvádzajú (Galek, 2016; Klein & Cook, 2010; Sweeney et al., 2015, 2016). Rovnako tomu bolo aj pri hodnotení našej **druhej hypotézy**: „*So stúpajúcim vekom klesá pozitívny postoj*

k hodnoteniu prínosov OPP.“ z pohľadu *Prínosov OPP*. Z pohľadu *Diskomfortu s využitím OPP* ($r_s = -0,17$; $p = 0,01$) sa však tento vzťah javí ako signifikantný. Viaže sa len slabo a negatívne s klesajúcim vekom, čo pravdepodobne súvisí s progresívnym vývojom internetových technológií. Na základe našich výstupov a najmä faktu, že *Prínosy OPP* sa signifikantne nejavia však našu hypotézu zamietame.

Ako je na tom vzťah skúsenosti s OPP a hodnotenia postoja k OPP sme zisťovali v rámci **tretej hypotézy**. Respondenti, ktorí majú informácie o OPP, prípadne tento druh poradenstva využili, majú k tomuto druhu poradenstva významne pozitívnejší postoj. V tejto oblasti napríklad Sweeneyho výskumy naznačujú, že u ľudí so znalosťami o OPP existuje významný i keď len slabý rozdiel v pozitívnom postoji, respektíve hodnotení prínosov OPP (Sweeney et al., 2015, 2016). Podobné zistenie priniesla naša práca zo slovenským súborom (Galek, 2016), v ktorej respondenti, ktorí o OPP nepočuli, dosahovali signifikantne vyššie skóre diskomfortu s jeho využitím. Výsledky hodnotenia tejto hypotézy v našom súčasnom výskume však na žiadne signifikantné rozdiely z pohľadu informácií o OPP, prípadne jeho využitím nenaznačujú a tak aj túto hypotézu zamietame. Predpokladáme, že dôvodom môže byť zvyšujúca sa informovanosť respondentov o možnostiach tohto spôsobu poradenstva a výrazne vyššie zastúpenie respondentov, ktorí o OPP počuli, alebo s ním majú vlastnú skúsenosť. Počet respondentov, ktorí o online psychologickom poradenstve počuli a tými, čo nepočuli dosiahol v našom súbore vyrovnaný počet ($n = 135$), pričom vlastnú skúsenosť s týmto spôsobom poradenstva má len 5,2 % ($n = 14$) respondentov.

Hodnotenie postoja k OPP z pohľadu času tráveného respondentmi online bolo ďalšou oblasťou, ktorej sme sa venovali v rámci **štvrtej hypotézy**. Respondenti tráviaci na internete aktívne viac ako 10 hodín týždenne, majú pozitívnejší postoj k prínosom OPP, ako respondenti, ktorí na internete trávia menej času. Starší výskum naznačoval, že pozitívnejší vzťah k OPP majú respondenti, ktorí trávia na internete väčšinou viac ako 10 hodín týždenne a so stúpajúcim počtom hodín trávených na internete stúpa i pravdepodobnosť využívania OPP (Leibert et al., 2006). Toto zistenie sa nepotvrdilo vo výskume na slovenskej výskumnej skupine (Galek, 2016) a inak tomu nebolo ani pri českom výskumnom súbore, u ktorého výsledky nenaznačujú na signifikantné rozdiely. Dôvodom pre tento trend je pravdepodobne aj zmena vo využívaní internetových technológií a predlžujúci sa čas, ktorí respondenti trávia vo virtuálnom prostredí. V našom súbore sa udávaný čas pohyboval v rozmedzí 1 až 120 hodín týždenne ($M = 26,36$; $Md = 20$; $SD = 22,95$), pričom v predošlom výskume realizovanom na slovenskom súbore sa tento pohyboval v rozmedzí 1 až 90 hodín ($M = 14,29$; $Md = 10$; $SD = 11,87$).

V rámci poslednej, **piatej hypotézy** sme sa zamerali na bližší pohľad na dva vybrané osobnostné faktory, ktorými sú extravézia a prívetivosť. V tejto oblasti je výskum OPP najmenej jednoznačný, pričom niektoré novšie štúdie vzťah OPP a faktorov Big Five spochybňujú (Sweeney et al., 2016). Starší výskum Kleina a Cooka (2010) napríklad poukazuje na významné rozdiely v prijatí OPP u faktorov prívetivosti a otvorenosti. Súčasťou faktoru prívetivosti je tiež altruizmus, štedrosť, kooperatívnosť a láskavosť. Iná austrálska štúdia realizovaná na dospeléj populácii naznačuje na slabý, avšak významný súvis pozitívneho prijatia OPP u faktorov prívetivosti a neuroticizmu (Sweeney et al., 2015). Podobné zistenie pre škálu hodnotenia *Prínosov OPP*, avšak významné len pre faktor prívetivosti, sme zistili v našom predošlom výskume na slovenskom výskumnom súbore. V tomto slovenskom výskume sme však z dôvodu odlišného výskumného dizajnu využívali aj dodatočnú škálu Postoja k E-terapii – EAS, ktorá hodnotila postoj k online psychoterapii z terapeutického pohľadu na rozdiel od škály OCAS, ktorá je konštruovaná so zameraním na psychologické poradenstvo. Výstupy EAS naznačovali na významný aj keď len malý vzťah práve s faktormi extravézie a prívetivosti (Galek, 2016). V našom českom výskumnom súbore nás preto zaujímalo, či sa táto situácia zmení jednoznačnejším definovaním psychologického poradenstva a využitím len jednej škály pre postoj k OPP, škály OCAS. Našu hypotézu, ktorá znela: „*Respondenti s vyšším skóre extravézie a nižším skóre prívetivosti, majú k prínosom OPP pozitívnejší postoj.*“ sme zamietli, nakoľko podobne ako pri prvej hypotéze, aj lineárny model obmedzený na faktory extravézie a prívetivosti, poukazuje na významný pozitívny vzťah postoja k hodnoteniu *Prínosov OPP* ($\beta = 0,16$; $p < 0,05$) a negatívny k *Diskomfortu s využitím OPP* ($\beta = -0,21$; $p < 0,05$) len pre faktor prívetivosti. Aj tento model má len malý význam a vysvetľuje len 2 % rozptylu pri hodnotení prínosov OPP a 4 % rozptylu pri hodnotení diskomfortu s využitím OPP.

Z pohľadu výhod a limitácií nášho výskumu je vhodné opäť spomenúť, že online dotazník bol distribuovaný prostredníctvom sociálnych sietí, ale aj elektronického bulletinu Salmodo a rozoslania skupiny emailov so žiadosťou o zapojenie do výskumu. Prirodzenou výhodou tohto spôsobu, je napríklad široký dosah v rámci zvolenej populácie, časová flexibilita pri zapojení do výskumu, relatívne nízke náklady a rýchle vyhodnotenie výsledkov so zníženým rizikom spracovania digitálnych dát. Nevýhodou na druhej strane môže byť možnosť sfalšovania výsledkov, či neúprimnosti spôsobenej väčšou anonymitou, ako pri „tlačených“ dotazníkoch, ale aj nízka návratnosť v porovnaní s veľkosťou oslovenenej populácie (Jurík & Botek, 2011). Nízka návratnosť sa významne prejavila aj v našom výskume a pre získanie štatisticky relevantnej vzorky bolo nutné distribúciu pravidelne

opakovať a využívať aj rôzne formy distribúcie a motivácie. Napríklad už spomenutá forma distribúcie prostredníctvom elektronického bulletinu spoločnosti Salmondo, alebo „inzercia“ v rámci viac ako päťdesiatky skupín sociálnej siete Facebook, ktorá bola v rámci jednotlivých fáz obohatená o finančnú motiváciu vo forme zľavy na umelecké diela, ale aj priamu finančnú odmenu v hodnote 30 korún českých. Za nízkou návratnosťou vidíme najmä vysokú saturáciu online prostredia výskumom realizujúcim zber dát obdobnou dotazníkovou formou, ktorá môže byť už v blízkej budúcnosti významným faktorom komplikujúcim online zber výskumných dát. Iným faktorom problematickej návratnosti v našom výskume môže byť zaradenie spoľahlivejšieho a dlhšieho osobnostného dotazníka „Big Five“, konkrétne 50 podložkovej škály IPIP FFM (Goldberg, 1999). Viac ako dvojnásobné množstvo položiek, ako bolo využitých v osobnostnom dotazníku Mini IPIP (Donnellan et al., 2006) použitom v našom predošlom výskume (Galek, 2016), rozšírilo výsledný počet položiek dotazníkovej batérie až o 20 položiek, na celkových 78. Okrem škály IPIP FFM, tvorila náš aktuálny dotazník aj 10 položková škála OCAS (Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004) zameraná na meranie postoja k OPP a 18 položkový demografický dotazník s dvoma otvorenými otázkami a priestorom pre vyjadrenie vlastného slovného postoja k OPP. Nakoľko vnímame výrazne problematickú návratnosť v porovnaní s našim predošlým výskumom, predpokladáme, že využívanie kratších škál s dobrou reliabilitou a validitou môže byť významným faktorom pozitívne ovplyvňujúcim návratnosť dotazníkov v online prostredí. Limitáciou nášho výskumu je aj napriek dosiahnutej veľkosti štatisticky významného výskumného súboru jeho charakter, ktorý pravdepodobne nie je možné považovať za reprezentatívnu vzorku českej online populácie. Pre túto špecifickú skupinu nie sú dostupné demografické štatistické ukazovatele na ktorých by sme mohli porovnávať priemerný vek alebo zastúpenie jednotlivých krajov, avšak dôvodom pre naše konštatovanie je napríklad nutnosť zapojenia rôznych motivačných incentív pre získanie nášho štatisticky významného súboru.

S prihliadnutím na spomenuté limitácie nášho výskumu usudzujeme na nasledovné závery. Aj vzhľadom k neutíchajúcemu prieniku internetových technológií do našich životov sa rozdiely v prijatí OPP a rôznych premenných, ktorým sme sa venovali v našom výskume stávajú nevýznamné a tento trend bude pravdepodobne pozorovateľný i v ďalšom výskume. Zdá sa, že i špecifické premenné, ako sú napríklad osobnostné faktory majú vo vzťahu postoja k OPP len malý význam a vysvetľujú len zlomok rozdielov tohto postoja. Nakoľko sú však tieto výstupy naďalej nejednoznačné a ovplyvnené rôznymi limitáciami, naďalej existuje priestor pre revíziu našich hypotéz a záverov. Napríklad uplatnením

komplexnejšieho zberu dát náhodným výberom z populácie, či už využitím jednoduchého náhodného, alebo stratifikovaného výberu. Určitou možnosťou je i skupinový výber, avšak tento by vzhľadom k cieľovej skupine vyžadoval rozsiahlu a komplexnú skupinu respondentov. Iným smerom pre zvýšenie reliability a validity výstupov je zaradenie novšieho a štandardizovaného osobnostného dotazníka, ktorý by však vzhľadom k už spomenutým limitáciám mal mať výrazne obmedzené množstvo položiek, ktoré by ovplyvnili množstvo, ale aj spôsob odpovedí respondentov. Podstatnými zisteniami sú aj výstupy, ktoré naznačujú na zvyšujúce sa povedomie o možnostiach OPP, s ktorým pravdepodobne súvisí aj pozitívnejší postoj k tomuto spôsobu poradenstva, ako v predchádzajúcich štúdiách. Zvýšený čas trávení respondentmi na internete rovnako naznačuje, že tento virtuálny priestor sa pravdepodobne stáva prirodzenou voľbou napríklad aj pre vyhľadávanie psychologickej pomoci a do popredia sa dostávajú technológie, ktoré umožňujú prenos čoraz väčšieho množstva neverbálnych prvkov. Či už ide o textovú komunikáciu v reálnom čase, ktorú možno obohatiť o neverbálne symboly, ako sú emotikony, alebo o videokonferenciu, ktorá dnes poskytuje vysoké rozlíšenie obrazu a kvalitu zvuku. S určitým zovšeobecnením možno usudzovať, že pozitívnym zistením je aj malá významnosť osobnostných faktorov, čo naznačuje na fakt, že OPP môže byť prirodzenou voľbou pomoci bez rozdielu na klientove osobnostné črty. Pri rozhodovaní o vhodnosti využitia OPP je tak pravdepodobne nutné uvažovať skôr o povahe problému s ktorým klient prichádza a minimalizácií obáv spojených s týmto spôsobom poskytovania psychologickej pomoci. Takýmito obavami môžu byť napríklad dôvera v psychológa, zabezpečenie anonymity, alebo ochrany osobných údajov. Ďalším ovplyvňujúcim faktorom vhodným pre ďalší výskum v tejto oblasti môže byť napríklad počítačová gramotnosť na strane klienta, alebo aj oblasť konkrétnej psychologickej pomoci pre ktorú si potenciálny klient vie predstaviť vhodnosť OPP. Výstupy nášho výskumu teda naznačujú, že OPP môže byť voľbou primárnej psychologickej pomoci pre širokú verejnosť nezávisle na osobnostných faktoroch, ale aj rôznych demografických premenných na strane klienta. Tieto závery sú však naďalej podnetným materiálom pre ďalší výskum, ktorý môže priniesť informácie o významnejších a signifikantnejších faktoroch, ako boli tie sledované v našom výskume.

8 ZÁVER

Výsledky nášho výskumu rozširujú poznatky o súčasných možnostiach využitia online psychologického poradenstva, prinášajú odpovede na to, aký je postoj českého výskumného súboru k OPP, ale aj na to, kto je potenciálnym klientom pre jeho využitie z pohľadu vybraných faktorov. Najmä tých, ktoré majú vzťah k výberu poradenstva z pohľadu demografických premenných, ale i z pohľadu osobnostných črt vychádzajúcich z konceptu Big Five. Využitím relevantných štatistických modelov a interpretácie našich výsledkov tak usudzujeme, že:

- *postoje nášho českého výskumného súboru k využitiu OPP sú prevažne kladné;*
- *z pohľadu hodnotenia Prínosov OPP majú faktory Big Five len malý význam, nakoľko model vysvetľuje len 7 % (resp. 5 %) rozptylu. Tento dôležitý fakt nebol v predošlých výskumoch uvádzaný, alebo bol spomenutý len okrajovo a na tomto mieste je preto nutné spomenúť, že z našich výsledkov usudzujeme, že osobnostné faktory vychádzajúce z Big Five vysvetľujú len malé percento variácie v postoji k OPP. S Prínosom OPP v našom výskume významne a kladne súvisí len faktor neuroticizmu a faktor prívetivosti. Z pohľadu Diskomfortu s využitím OPP výsledky naznačujú na slabý záporný vzťah s týmto postojom len pre faktor prívetivosti a ostatné faktory veľkej päťky sa pri našom výskumnom súbore ako významné nejavia;*
- *napriek výraznej disproporcii z hľadiska zastúpenia pohlaví usudzujeme, že v postoji k OPP z pohľadu interpohlavných rozdielov významný rozdiel neexistuje;*
- *medzi vekom a Prínosmi OPP nebol zistený signifikantný vzťah, avšak z pohľadu Diskomfortu s využitím OPP sa tento vzťah javí ako signifikantný. Viaže sa negatívne a len slabo s klesajúcim vekom, čo pravdepodobne súvisí s progresívnym vývojom internetových technológií;*
- *v našom výskume neboli zistené žiadne signifikantné rozdiely postoja k OPP z pohľadu informovanosti o možnostiach OPP, alebo jeho vlastného využitia.*
- *z pohľadu času tráveného respondentmi aktívne na internete, najmä pri viac ako 10 hodinách týždenne, ale aj ďalším stúpajúcim počtom hodín trávených na internete signifikantné rozdiely zistené neboli.*

- *ani bližší pohľad na dva vybrané osobnostné faktory, ktorými sú extravergia a prívetivosť, pri ktorých je v tejto oblasti výskum OPP najmenej jednoznačný, nevykazoval signifikantný vzťah. Významný pozitívny vzťah postoja k hodnoteniu Prínosov OPP a negatívny k Diskomfortu s využitím OPP bol zistený len pre faktor prívetivosti. Aj tento model má len malý význam a vysvetľuje len 2 % rozptylu pri hodnotení prínosov OPP a 4 % rozptylu pri hodnotení Diskomfortu s využitím OPP.*

Podstatnými zisteniami sú aj výstupy, ktoré naznačujú na zvyšujúce sa povedomie o možnostiach OPP, s ktorým pravdepodobne súvisí aj pozitívnejší postoj k tomuto spôsobu poradenstva, ako v predchádzajúcich štúdiách. Zvýšený čas trávený respondentmi na internete rovnako naznačuje, že tento virtuálny priestor sa pravdepodobne stáva prirodzenou voľbou napríklad aj pre vyhľadávanie psychologickéj pomoci a do popredia sa dostávajú technológie, ktoré umožňujú prenos čoraz väčšieho množstva neverbálnych prvkov.

S určitým zovšeobecnením tak možno usudzovať, že pozitívnym zistením je aj malá významnosť osobnostných faktorov, čo naznačuje na fakt, že OPP môže byť prirodzenou voľbou pomoci, bez rozdielu na klientove povahové črty. Výstupy nášho výskumu teda naznačujú, že OPP môže byť voľbou primárnej psychologickéj pomoci pre širokú verejnosť nezávisle na osobnostných faktoroch, ale aj rôznych demografických premenných na strane klienta. Tieto závery sú však naďalej podnetným materiálom pre ďalší výskum, ktorý môže priniesť informácie o významnejších a signifikantnejších faktoroch, ako boli tie sledované v našom výskume. K týmto faktorom možno zaradiť povahu problému s ktorým klient prichádza, obavy spojené s týmto spôsobom poskytovania psychologickéj pomoci, ako je napríklad dôvera v psychológa, zabezpečenie anonymity, počítačovej gramotnosti alebo aj ochrany osobných údajov

SÚHRN

V rámci našej diplomovej práce sme nadviazali na predošlý výskum realizovaný v oblasti online psychologického poradenstva (OPP), ale aj psychoterapie najmä vo vzťahu k vybraným osobnostným a demografickým faktorom. Snahou bolo rozšíriť a porovnať jeho zistenia o dáta získané v rámci českého výskumného súboru. V porovnaní s naším predchádzajúcim slovenským výskumom, na ktorý primárne nadväzujeme (Galek, 2016), boli zapracované viaceré metodologické zmeny, ako napríklad využitie osobnostného dotazníka s vyššou validitou a reliabilitou, ale aj striktnjšie vymedzené rozdiely medzi psychologickým poradenstvom a terapiou. Výskumná časť bola zameraná striktnie na psychologické poradenstvo a osobnostné, či demografické faktory, na základe ktorých bolo našou snahou podať ucelený prehľad súčasných možností využitia online poradenstva a priniesť informáciu o postoji českého výskumného súboru k tejto forme poradenstva, ako i jeho vzťahu k vybraným osobnostným faktorom či demografickým ukazovateľom.

Prvá kapitola sa venuje základnému vymedzeniu psychologického poradenstva a terapie, ako aj vymedzeniu základných pojmov a metód, či spôsobov poskytovania pomoci v rámci online psychologického poradenstva. Nadväzujúca kapitola zachytáva vývoj OPP vo svete i v našich geografických podmienkach od jeho vzniku až po súčasnosť. Stručne tiež rozoberá pozitívne i negatívne aspekty tohto spôsobu poradenstva. V závere prináša extenzívny prehľad súčasného výskumu zaoberajúceho sa pôsobením online psychologického poradenstva i terapie z rôznych perspektív, na ktoré nadväzuje kapitola o budúcom vývoji a perspektívach tejto metódy. Výskum v oblasti využitia a postoja OPP dnes prináša nejednoznačné výsledky (Klein & Cook, 2010; Kofmehl, 2017; Sweeney et al., 2015, Sweeney et al., 2016; Tsan & Day, 2007), pričom v rámci Čiech a Slovenska sa nám okrem našej predošlej práce s podobným zameraním a slovenským výskumným súborom (Galek, 2016) nepodarilo dohľadať materiál, ktorý by podobným spôsobom podával informácie o potenciálnych klientoch OPP, ich pohľade na tento spôsob poskytovania pomoci a osobnostných, ale i demografických faktoroch, ktoré môžu ovplyvňovať voľbu tohto druhu poradenstva. Osobnostné črty a postoje v rámci OPP preto tvorili tretiu kapitolu, v rámci ktorej bola stručne predstavená história päťfaktorového osobnostného modelu (Big Five). Taktiež bola predstavená história a konštrukcia nami využívaného 50 položkového Medzinárodného inventára pre meranie piatich osobnostných faktorov (50 IPIP FFM; Goldberg, 1999). Ďalej v nej nasledoval prehľad faktorov Big Five, časť venovaná postojom a ich meraniu v rámci OPP.

Na základe poznatkov výskumu uvedených v teoretickej časti, sme realizovali kvantitatívny mapujúci výskum, v ktorom nás zaujímal najmä postoj českého výskumného súboru k OPP a faktory, ktoré tento postoj ovplyvňujú. Vzhľadom na špecifiká online psychologického poradenstva, ktorému je výskum venovaný, napríklad nutnosť prístupu k internetu, alebo skúsenosť s využívaním výpočtovej techniky, bola cieľovou skupinou dospelá česká populácia (vek nad 18 rokov) s prístupom k internetu. Táto sa do výskumu mohla zapojiť prostredníctvom kompletného vyplnenia internetového dotazníka umiestneného na „<https://goo.gl/FDg1nZ>“. Tento obsahoval základné demografické otázky, 50 položkový Medzinárodný inventár pre meranie piatich osobnostných faktorov (50 IPIP FFM; Goldberg, 1999) a Škálu postoja k online psychoterapii (OCAS; Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004). Samotný zber dát sme následne realizovali využitím lavínového zberu a samovýberom respondentov. Detailnej metóde zberu dát, dôvodom výberu zvolených dotazníkov, ako aj ich popisu a nástrojom pre ich spracovanie sa venujú kapitoly 5.2 až 5.4. Z pohľadu limitácií nášho výskumu spomeňme jeho online formu, ktorá môže poskytovať možnosť sfalšovania výsledkov, či neúprimnosti spôsobenej väčšou anonymitou, ako pri „tlačených“ dotazníkoch, ale aj nízku návratnosť v porovnaní s veľkosťou oslovenenej populácie. Limitáciou je aj napriek dosiahnutej veľkosti štatisticky významného výskumného súboru jeho charakter, ktorý pravdepodobne nie je možné považovať za reprezentatívnu vzorku českej online populácie. Pre túto špecifickú skupinu nie sú dostupné demografické štatistické ukazovatele na ktorých by sme mohli porovnávať priemerný vek alebo zastúpenie jednotlivých krajov, avšak dôvodom pre naše konštatovanie je napríklad nutnosť zapojenia rôznych motivačných incentív pre získanie nášho štatisticky významného súboru. Výskumu sa zúčastnilo 272 respondentov, avšak na základe odpovedí na otvorenú otázku, ktoré naznačovali na občanov nespĺňajúcich podmienku českého občianstva, boli 2 dotazníky vyradené a tak výskumný súbor predstavoval celkovo 270 respondentov. Vekové rozpätie súboru sa pohybovalo v rozmedzí 19 až 66 rokov ($M = 29,61$; $Md = 26$; $SD = 10,68$). Z hľadiska zastúpenia pohlaví bolo v našom súbore 220 žien (81,5 %) a 50 mužov (18,5 %). V rámci výskumu sme si stanovili dva výskumné ciele a päť hypotéz.

Prvým výskumným cieľom, bolo *získanie informácií o postoji českého výskumného súboru s prístupom k internetu na využitie služieb OPP*, pričom v našom výskume sme tento postoj posudzovali za pomoci rozdielu škál *Prínosov OPP* a *Diskomfortu s OPP*. Na základe hodnôt tejto premennej, ktoré dosahovali kladné hodnoty, usudzujeme, že postoje nášho českého výskumného súboru k OPP sú prevažne kladné. Posúdenie postoja sme realizovali

aj na základe sémantickej analýzy odpovedí na otvorenú otázku „*Jak byste charakterizoval online psychologické poradenství?*“. Na základe najčastejších odpovedí s kladnou, teda pozitívnou konotáciou smerom k využitiu OPP rovnako možno u nášho výskumného súboru taktiež usudzovať na pozitívny postoj, celkovo 48,1 % (n = 130).

Druhým výskumným cieľom bolo, *overiť, či niektorý z faktorov Big Five naznačuje na významne pozitívnejší postoj k OPP z pohľadu jeho prínosov a diskomfortu s jeho využitím*. Výsledky jednoduchej regresnej analýzy naznačujú, že z pohľadu hodnotenia *Prínosov OPP* majú faktory Big Five len malý význam, nakoľko model vysvetľuje len 7 % (resp. 5 %) rozptylu. Tento dôležitý fakt nebol v spomenutých výskumoch uvádzaný, alebo bol spomenutý len okrajovo a na tomto mieste je preto nutné spomenúť, že z našich výsledkov usudzujeme, že osobnostné faktory vychádzajúce z Big Five vysvetľujú len malé percento variácie v postoji k OPP. S *Prínosom OPP* v našom výskume významne a kladne súvisí len faktor neuroticizmu ($\beta = 0,23$; $p < 0,001$) a faktor prívetivosti ($\beta = 0,18$; $p < 0,05$). Z pohľadu *Diskomfortu s využitím OPP* výsledky naznačujú na záporný vzťah s týmto postojom len pre faktor prívetivosti ($\beta = -0,19$; $p < 0,05$). Ostatné faktory veľkej päťky sa pri našom výskumnom súbore ako významné nejavia.

Prvá hypotéza v našom výskume znela „*Ženy v českej populácii majú k prínosom OPP pozitívnejší postoj ako je tomu u mužov*“. Aj napriek výraznej disproporcii z hľadiska zastúpenia pohlaví (ženy: n = 220; 81,5 %; muži: n = 50; 18,5 %) spĺňala podmienky pre využitie testu ANOVA, no na základe nesignifikantných výsledkov bola zamietnutá.

Druhá hypotéza „*So stúpajúcim vekom klesá pozitívny postoj k hodnoteniu prínosov OPP*“ sa z pohľadu *Prínosov OPP* signifikantne nejavila, avšak z pohľadu *Diskomfortu s využitím OPP* ($r_s = -0,17$; $p = 0,01$) sa tento vzťah javí ako signifikantný. Viaže sa len slabo a negatívne s klesajúcim vekom, čo pravdepodobne súvisí s progresívnym vývojom internetových technológií. Nakoľko výsledky neboli pre *Prínosy OPP* signifikantné, bola hypotéza zamietnutá.

Tretia hypotéza „*Respondenti, ktorí majú informácie o OPP, prípadne tento druh poradenstva využili, majú k tomuto druhu poradenstva významne pozitívnejší postoj*“ sledovala vzťah skúsenosti s OPP a hodnotenia postoja k OPP. Výsledky jednocestnej analýzy rozptylu na žiadne signifikantné rozdiely z pohľadu informácií o OPP, prípadne jeho využitím nenaznačujú a tak aj táto hypotéza bola zamietnutá.

Štvrtá hypotéza „*Respondenti tráviaci na internete aktívne viac ako 10 hodín týždenne, majú pozitívnejší postoj k prínosom OPP, ako respondenti, ktorí na internete trávajú menej*

času“ sledovala hodnotenie postoja k OPP z pohľadu času. Vzhľadom k nerovnomernému rozloženiu dát sme pre testovanie využili neparametrický Mann Whitney U-test, ktorého výsledky naznačujú, že rozdiel medzi časom stráveným na internete do a nad 10 hodín a pozitívnym hodnotením *Prínosov OPP* ($U = 7143,00$; $p = 0,77$), ani *Diskomfortu s využitím OPP* ($U = 7260,00$; $p = 0,93$) nie je významný a tak bola i táto hypotéza zamietnutá.

Piata hypotéza „*Respondenti s vyšším skóre extravenzie a nižším skóre prívetivosti, majú k prínosom OPP pozitívnejší postoj*“ sa zameriavala na bližší pohľad na dva vybrané osobnostné faktory, pričom bola zamietnutá, nakoľko lineárny model obmedzený na faktory extravenzie a prívetivosti, poukazuje na významný pozitívny vzťah postoja k hodnoteniu *Prínosov OPP* ($\beta = 0,16$; $p < 0,05$) a negatívny k *Diskomfortu s využitím OPP* ($\beta = -0,21$; $p < 0,05$) len pre faktor prívetivosti. Aj tento model má len malý význam a vysvetľuje len 2 % rozptylu pri hodnotení prínosov OPP a 4 % rozptylu pri hodnotení diskomfortu s využitím OPP. Z výsledkov naznačujúcich na masívne rozšírenie využitia mobilného prístupu k internetu, predĺženie času stráveného na internete, ale aj ústupu preferencie klasického e-mailového poradenstva tiež usudzujeme, že vplyvom prieniku internetových technológií do nášho života sa mení i náhľad na možnosť poskytovania psychologickej pomoci prostredníctvom OPP. To v porovnaní so starším zahraničným výskumom možno badať napríklad vo vytrácaní sa rozdielov prijatia OPP z pohľadu viacerých premenných, na ktoré sme sa zamerali v našom výskume. Konzistentne so zahraničnými zisteniami možno tiež konštatovať, že účastníci nášho výskumu negatívne vnímajú i úskalia OPP, akými sú napríklad zabezpečenie komunikácie či anonymita. Z našich zistení však vyplýva, že vnímané sú aj pozitíva a progresívny rozvoj technológií, ktorý radí OPP k zaujímavým alternatívam psychologickej pomoci budúcnosti u širokého spektra klientov nezávisle na rôznych demografických premenných či osobnostných faktorov Big five.

Pri rozhodovaní o vhodnosti využitia OPP je tak pravdepodobne nutné uvažovať skôr o povahe problému s ktorým klient prichádza a minimalizácií obáv spojených s týmto spôsobom poskytovania psychologickej pomoci, ako je napríklad dôvera v psychológa, zabezpečenie anonymity, počítačovej gramotnosti alebo ochrany osobných údajov. Naše výsledky poskytujú základný prehľad o problematike OPP a podávajú informáciu o možných demografických či osobnostných aspektoch ovplyvňujúcich výber spôsobu psychologickej pomoci u vybranej českej populácie. Tieto informácie sú z pohľadu Českej republiky pravdepodobne prvotinou a môžu slúžiť ako hodnotná analýza prijatia online psychologického poradenstva, či tiež ako orientačný prehľad o potenciálnych klientoch a aspektoch ovplyvňujúcich výber spôsobu poradenstva.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- Ainsworth, M. (2002). *Metanoia: The ABC's of internet counseling*. Získané 30. septembra 2018 z <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm>
- Alleman, J. R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39(2), 199–209. doi:10.1037/0033-3204.39.2.199
- Andersson, G., Cuijpers, P., Carlbring, P., Riper, H., & Hedman, E. (2014). Guided Internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: a systematic review and meta-analysis. *World Psychiatry: Official Journal Of The World Psychiatric Association (WPA)*, 13(3), 288–295. doi:10.1002/wps.20151
- Baldasaro, R. E., Shanahan, M. J., & Bauer, D. J. (2013). Psychometric properties of the mini-IPIP in a large, nationally representative sample of young adults. *Journal of personality assessment*, 95(1), 74–84. doi:10.1080/00223891.2012.700466
- Baštecká, B., & Škábová, M. (2009). *Poradenství v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.
- Barak, A. (1999). Psychological applications on the internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied & Preventive Psychology*, 8(2/4), 231–245. doi:10.1016/S0962-1849(05)80038-1
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., Shapira, N. (2008). A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2), 109–160. doi:10.1080/15228830802094429
- Blatný, M. et al. (2010). *Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy*. Praha: Grada.
- Bloom, J. W. & Sampson, J. P., Jr. (2001). Telephone and cybercounseling regulations: Legal and ethical issues. *ERIC Clearinghouse on Counseling and Student Services*. Získané 30. septembra 2018 z <http://eric.ed.gov/?id=ED449400>
- Carlbring, P., Gunnarsdóttir, M., Hedensjö, L., Andersson, G., Ekselius, L., & Furmark, T. (2007). Treatment of social phobia: randomised trial of internet-delivered cognitive-behavioural therapy with telephone support. *The British Journal Of Psychiatry: The Journal Of Mental Science*, 190(2), 123–128. doi:10.1192/bjp.bp.105.020107
- Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F., & Riva, G. (2003). From psychotherapy to e-therapy: the integration of traditional techniques and new communication tools in clinical settings. *Cyberpsychology & Behavior: The Impact Of The Internet, Multimedia And Virtual Reality On Behavior And Society*, 6(4), 375–382. doi:10.1089/109493103322278754
- Celio, A. A., Winzelberg, A. J., Wilfley, D. E., Eppstein-Herald, D., Springer, E. A., Dev, P., & Taylor, C. B. (2000). Reducing risk factors for eating disorders: comparison of an

- Internet- and a classroom-delivered psychoeducational program. *Journal Of Consulting And Clinical Psychology*, 68(4), 650-657. doi:10.1037/0022-006X.68.4.650
- Cipolletta, S., & Mocellin, D. (2018). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction†. *Psychotherapy Research*, 28(6), 909–924. doi:10.1080/10503307.2016.1259533
- Clarke, J., Manicavasagar, V., Harrison, V., Hadzi-Pavlovic, D., Parker, G., Birch, M. R., & ... Proudfoot, J. (2014). Effects of mental health self-efficacy on outcomes of a mobile phone and web intervention for mild-to-moderate depression, anxiety and stress: secondary analysis of a randomised controlled trial. *BMC Psychiatry*, 14(1), 1–19. doi:10.1186/s12888-014-0272-1
- Clus, D., Larsen, M. E., Lemey, C., & Berrouguet, S. (2018). The Use of Virtual Reality in Patients with Eating Disorders: Systematic Review. *Journal Of Medical Internet Research*, 20(4), e157. doi:10.2196/jmir.7898
- Cooper, A. J., Smillie, L. D., & Corr, P. J. (2010). A confirmatory factor analysis of the Mini-IPIP five-factor model personality scale. *Personality & Individual Differences*, 48(5), 688–691. doi:10.1016/j.paid.2010.01.004
- De Bitencourt Machado, D., Braga Laskoski, P., Trelles Severo, C., Margareth Bassols, A., Sfoggia, A., Kowacs, C., ... Laks Eizirik, C. (2016). A Psychodynamic Perspective on a Systematic Review of Online Psychotherapy for Adults. *British Journal of Psychotherapy*, 32(1), 79–108. doi:10.1111/bjp.12204
- Demirci, İ., Şar, A. H., & Manap, A. (2014). The Validity And Reliability Of The Turkish Version Of The Online Counseling And Face-To-Face Counseling Attitudes Scale. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 1(1), 15–22. doi:10.17220/ijpes.2014.01.002
- Donnellan, M. B., Oswald, F. L., Baird, B. M., & Lucas, R. E. (2006). The Mini-IPIP Scales: Tiny-yet-effective measures of the Big Five Factors of Personality. *Psychological Assessment*, 18(2), 192–203. doi:10.1037/1040-3590.18.2.192
- DuBois, D. (2004). Clinical and demographic features of the onlinecounselling client population. *Counselling & Psychotherapy Research*, 4(1), 18–22. doi:10.1080/14733140412331384028
- Ehrhart, K. H., Roesch, S. C., Ehrhart, M. G., & Kilian, B. (2008). A test of the factor structure equivalence of the 50-item IPIP Five-factor model measure across gender and ethnic groups. *Journal Of Personality Assessment*, 90(5), 507–516. doi:10.1080/00223890802248869
- Erdfelder, E., Faul, F., Buchner, A., (1996). GPOWER: a general power analysis program. *Behav. Res. Methods Instrum. Comput.* 28(1), 1–11. doi:10.3758/ BF03203630
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., ... Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and Realities of Online Clinical Work. *CyberPsychology & Behavior*, 5(5), 481–497. doi:10.1089/109493102761022904

- Finn, J. (2002). Msw Student Perceptions of the Efficacy and Ethics of Internet-Based Therapy. *Journal of Social Work Education*, 38(3), 403–419. doi:10.1080/10437797.2002.10779107
- Goldberg, L. R. (1992). The development of markers for the Big-Five factor structure. *Psychological Assessment*, 4(1), 26–42. doi:10.1037/1040-3590.4.1.26
- Goldberg, L. R. (1999). A broad-bandwidth, public domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models. In I. Mervielde, I. Deary, F. De Fruyt, & F. Ostendorf (Eds.), *Personality Psychology in Europe*, 7, 7–28. Získané 10. mája 2018 z <https://www.tib.eu>
- Goldberg, L. R., Johnson, J. A., Eber, H. W., Hogan, R., Ashton, M. C., Cloninger, C. R., & Gough, H. G. (2006). The international personality item pool and the future of public-domain personality measures. *Journal of Research in Personality*, 40(1), 84–96. doi:10.1016/j.jrp.2005.08.007
- Galek, R. (2016). *Možnosti „on-line“ psychoterapie vo vzťahu k vybraným osobnostným črtám* (Nepublikovaná bakalárska práca). Trnava: Katedra psychológie FF TU.
- Gow, A. J., Whiteman, M. C., Pattie, A., & Deary, I. J. (2005). Goldberg's 'IPIP' Big-Five factor markers: Internal consistency and concurrent validation in Scotland. *Personality & Individual Differences*, 39(2), 317–329. doi:10.1016/j.paid.2005.01.011
- Griffiths, K. M., & Christensen, H. (2006). Review of randomised controlled trials of Internet interventions for mental disorders and related conditions. *Clinical Psychologist*, 10(1), 16–29. doi:10.1080/13284200500378696
- Harris, J., Danby, S., Butler, C. W., & Emmison, M. (2012). Extending client-centered support: counselors' proposals to shift from e-mail to telephone counseling. *Text & Talk*, 32(1), 21–37. doi:10.1515/text-2012-0002
- Hayesová, N. (2013). *Základy sociální psychologie*. 7. vyd. Praha: Portál.
- Horská, B., Lásková, A., & Ptáček, L. (2010). *Internet jako cesta pomoci*. Praha: Slon.
- Chester, A., & Glass, C. (2006). Online counselling: a descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 34(2), 145–160. doi:10.1080/03069880600583170
- Johnson, J. A. (2014). Measuring thirty facets of the five factor model with a 120-item public domain inventory: Development of the IPIP-NEO-120. *Journal of Research in Personality*, 51, 78–89. doi:10.1016/j.jrp.2014.05.003
- Jurík, J., & Botek, O. (2011). Využitie online dotazníka a jeho úskalia v spoločenskovednom výskume. *Inštitút pre paradigmatické reformy*. Získané 30. septembra 2018 z <http://goo.gl/Cb0IvI>

- Klein, B., & Cook, S. (2010). Preferences for e-mental health services amongst an online Australian sample. *E-Journal of Applied Psychology*, 6(1), 28–39. doi:10.7790/ejap.v6i1.184
- Klein, B., & Richards, J. C. (2001). A brief Internet-based treatment for panic disorder. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 29(1), 113–117. doi:10.1017/S1352465801001138
- Kraus, R. (2004). Ethical and legal considerations for providers of mental health services online. In R. Kraus, J. S. Zack, & G. Stricker (Eds.), *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. 123–144. New York, NY: Elsevier Science. Získané 10. mája 2018 z <https://goo.gl/FrjRsN>
- Kofmehl, J. J. (2017). *Online versus in-person therapy: Effect of client demographics and personality characteristics*. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*. ProQuest Information & Learning. Získané 10. mája 2018 z <https://goo.gl/5EjyLV>
- Kollárik, T. (1993). *Sociálna psychológia*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- Koščo, J. (1987). Poradenstvo v profesionálnom vývine. In: J. Koščo – D. Fabian (Eds.), *Poradenská psychológia* (189–288). Bratislava: SPN.
- Lange, A., Rietdijk, D., Hudcovicova, M., van de Ven, J.-P., Schrieken, B., & Emmelkamp, P. M. G. (2003). Interapy: A controlled randomized trial of the standardized treatment of posttraumatic stress through the internet. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 71(5), 901–909. doi:10.1037/0022-006X.71.5.901
- Leibert, T., Archer, J. . J., Munson, J., & York, G. (2006). An Exploratory Study of Client Perceptions of Internet Counseling and the Therapeutic Alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69–83. doi:10.17744/mehc.28.1.f0h37djr89nv6vb
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Online Counseling: A Need for Discovery. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 910–921. doi:10.1177/0011000005280182
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-Therapy: Practical, Ethical, and Legal Issues. *CyberPsychology & Behavior*, 4(5), 551–563. doi:10.1089/109493101753235142
- Melville, K. M., Casey, L. M., & Kavanagh, D. J. (2010). Dropout from Internet-based treatment for psychological disorders. *The British Journal Of Clinical Psychology*, 49(4), 455–471. doi:10.1348/014466509X472138
- Miniwatts Marketing Group (4. januára 2018). *Internet World Stats*. Získané 4. januára 2018 z <https://www.internetworldstats.com>
- Mlačić, B., & Goldberg, L. R. (2007). An Analysis of a Cross-Cultural Personality Inventory: The IPIP Big-Five Factor Markers in Croatia. *Journal of Personality Assessment*, 88(2), 168–177. doi:10.1080/00223890701267993

- Mohr, D. C., Burns, M. N., Schueller, S. M., Clarke, G., & Klinkman, M. (2013). Behavioral intervention technologies: Evidence review and recommendations for future research in mental health. *General Hospital Psychiatry, 35*(4), 332–338. doi:10.1016/j.genhosppsy.2013.03.008
- Musiat, P., Goldstone, P., & Tarriner, N. (2014). Understanding the acceptability of e-mental health--attitudes and expectations towards computerised self-help treatments for mental health problems. *BMC Psychiatry, 14*, 109. doi:10.1186/1471-244X-14-109
- Nakonečný, M. (2009). *Psychologie osobnosti*. 2. vyd., Praha: Academia.
- Janešíková, N., & Kováč, T. (10. mája 2018). *Nomádi*. Získané 10. mája z <https://www.nomadi.sk>
- Pollock, S. L. (2006). Internet Counseling and Its Feasibility for Marriage and Family Counseling. *The Family Journal, 14*(1), 65–70. doi:10.1177/1066480705282057
- Praško, J., et al. (2003). *Poruchy osobnosti*. 1. vyd. Praha: Portál.
- Richards, D. (2009). Features and benefits of online counselling: Trinity College online mental health community. *British Journal of Guidance & Counselling, 37*(3), 231–242. doi:10.1080/03069880902956975
- Robinson, P., & Serfaty, M. (2008). Getting better byte by byte: a pilot randomised controlled trial of email therapy for bulimia nervosa and binge eating disorder. *European Eating Disorders Review, 16*(2), 84–93. doi:10.1002/erv.818
- Rochlen, A. B., Zack, J. S., & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology, 60*(3), 269–283. doi:10.1002/jclp.10263
- Rochlen, A. B., Natasha Beretvas, S., & Zack, J. S. (2004). The Online and Face-to-Face Counseling Attitudes Scales: A Validation Study. *Measurement & Evaluation in Counseling & Development, 37*(2), 95–111. doi:10.1080/07481756.2004.11909753
- Schavel, M., & Olah, M. (2008). *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. 3. vyd. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety.
- Shiller, I. (2009). Online Counselling: A Review of the Literature. *East Metro Youth Services, 11*, 103. Získané 10. mája 2018 z <https://goo.gl/xghzx2>
- Skinner, A., & Zack, J. S. (2004). Counseling and the Internet. *American Behavioral Scientist, 48*(4), 434–446. doi:10.1177/0002764204270280
- Šmahaj, J., & Procházka, R. (2014). Virtuální realita jako možnost léčby úzkostných poruch. *Ceskoslovenska Psychologie, 58*(6), 571–579. Získané 10. mája 2018 z EBSCOhost database.
- Soto, C. J., & John, O. P. (2017). The Next Big Five Inventory (BFI-2): Developing and Assessing a Hierarchical Model With 15 Facets to Enhance Bandwidth, Fidelity, and

- Predictive Power. *Journal of Personality & Social Psychology*, 113(1), 117–143. doi:10.1037/pspp0000096
- Statistical Office of the European Communities. (1990). *EUROSTAT: Regional statistics: Reference guide*. Luxembourg: Eurostat. Získané 4. januára 2019 z <https://ec.europa.eu/eurostat/>
- Suler, J. R. (2000). Psychotherapy in Cyberspace: A 5-Dimensional Model of Online and Computer-Mediated Psychotherapy. *CyberPsychology & Behavior*, 3(2), 151–159. doi:10.1089/109493100315996
- Swan, A. J., & Tyssen, E. G. (2009). Enhancing treatment access: Evaluation of an Australian Web-based alcohol and drug counselling initiative. *Drug & Alcohol Review*, 28(1), 48–53. doi:10.1111/j.1465-3362.2008.00006.x
- Sweeney, G. M., Donovan, C. L., March, S., Forbes, Y. (2016). Logging into therapy: Adolescent perceptions of online therapies for mental health problems, *Internet Interventions*, doi:10.1016/j.invent.2016.12.001
- Sweeney, G. M., Donovan, C. L., March, S., Laursen, S. D. (2015). Logging into therapy: parent attitudes and intentions to access computer-based therapies for youth mentalhealth. *Internet Interventions*, 2(4), 437–445. doi: 10.1016/j.invent.2015.11.001
- Tate, D. F., Jackvony, E. H., & Wing, R. R. (2003). Effects of Internet Behavioral Counseling on Weight Loss in Adults at Risk for Type 2 Diabetes: A Randomized Trial. *JAMA: Journal of the American Medical Association*, 289(14), 1833. doi:10.1001/jama.289.14.1833
- TIBCO Software Inc. (2018). Statistica (data analysis software system), version 13. <http://tibco.com>.
- Tsan, J. Y., & Day, S. X. (2007). Personality and Gender as Predictors of Online Counseling Use. *Journal of Technology in Human Services*, 25(3), 39–55. doi:10.1300/J017v25n03pass:[]03
- Vrabec, N. (2010). ON-LINE GENERÁCIA: informácie, komunikácia a digitálna participácia mládeže v informačnej spoločnosti, *IUVENTA*. Získané 10. mája 2018 z <https://goo.gl/PNNzE1>
- Vybíral, Z., Vondráčková, P. (2012). Co vyplýva z výzkumu účinnosti online psychoterapie?. *Ceskoslovenska Psychologie*, 56(6), 545–557. Získané 30. septembra 2017 z EBSCOhost database.
- Výrost, J. (2008). Postoje, jejich utváření a změna. In: J. Výrost – I. Slaměník (Eds.), *Sociální psychologie. 2., přepracované. a rozšířené vydání*, (127–143). Praha: Grada.
- Wagner, B., Knaevelsrud, C., & Maercker, A. (2005). Internet-based treatment for complicated grief: Concepts and case study. *Journal Of Loss & Trauma*, 10(5), 409–432. doi:10.1080/15325020590956828

Ybarra, M. L., & Eaton, W. W. (2005). Internet-Based Mental Health Interventions. *Mental Health Services Research*, 7(2), 75–87. doi:10.1007/s11020-005-3779-8

Young, K. S. (2005). An Empirical Examination of Client Attitudes Towards Online Counseling. *CyberPsychology & Behavior*, 8(2), 172–177. doi:10.1089/cpb.2005.8.172

Zheng, L., Goldberg, L. R., Zheng, Y., Zhao, Y., Tang, Y., & Liu, L. (2008). Reliability and Concurrent Validation of the IPIP Big-Five Factor Markers in China: Consistencies in Factor Structure between Internet-Obtained Heterosexual and Homosexual Samples. *Personality And Individual Differences*, 45(7), 649–654. doi:10.1016/j.paid.2008.07.009

PRÍLOHY

Príloha 1 Zadanie diplomovej práce

Príloha 2 Abstrakt diplomovej práce (SK)

Príloha 3 Abstrakt diplomovej práce / Abstract of thesis (AJ)

Príloha 1 Zadanie diplomovej práce

Príloha pre verziu do STAGu na základe inštrukcií vypustená.

Príloha 2 Abstrakt diplomovej práce (SK)

ABSTRAKT DIPLOMOVEJ PRÁCE

Názov práce: Online psychologické poradenstvo vo vzťahu k vybraným osobnostným črtám

Autor práce: Bc. Rastislav Galek

Vedúci práce: PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

Počet strán a znakov: 61 strán, 137 559 znakov

Počet príloh: 3

Počet titulov použitej literatúry: 78

Abstrakt:

Diplomová práca približuje odpovede na otázky vzťahu medzi osobnosťami, ale aj ďalšími demografickými faktormi a postojom k online psychologickému poradenstvu. Výskumu sa zúčastnilo 270 českých respondentov vo veku 19 až 66 rokov, pričom údaje boli získané prostredníctvom online dotazníka obsahujúceho demografický dotazník, Škálu postoja k online (OCAS) a ako nástroj pre meranie osobnostných faktorov sme využili 50 položkový inventár päťfaktorového modelu osobnosti (50 *IPIP-FFM*). Výsledky naznačujú, že český respondenti majú k online poradenstvu skôr pozitívny postoj, pričom sa nepotvrdil vzťah medzi vekom, časom stráveným na internete, skúsenosťou s týmto druhom poradenstva, ani pohlavím. Z pohľadu osobnostných faktorov sa významne javili len faktory prítivosti a neuroticizmu, ktoré však tento vzťah vysvetľujú len slabo a v malom rozsahu. Výstupy tak naznačujú, že online poradenstvo môže byť voľbou psychologickej pomoci pre širokú verejnosť nezávisle na osobnostných a iných premenných na strane klienta. Pri rozhodovaní o vhodnosti využitia je pravdepodobne nutné uvažovať skôr o povahe problému s ktorým klient prichádza a minimalizácií obáv spojených s týmto spôsobom pomoci.

Kľúčové slová: Big Five, online psychologické poradenstvo, osobnostné faktory, postoj.

Príloha 3 Abstrakt diplomovej práce / Abstract of thesis (AJ)

ABSTRACT OF THESIS

Title: Online psychological counseling in relation to selected personality traits

Author: Bc. Rastislav Galek

Supervisor: PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

Number of pages and characters: 61 pages, 137 559 characters

Number of appendices: 3

Number of references: 78

Abstract:

The diploma thesis provides answers to the questions of relationship between personality, other demographic factors and attitude to online psychological counseling. The survey contains 270 Czech respondents aged 19 to 66. The data were obtained through an online questionnaire containing a demographic questionnaire, Online counseling attitude scale and as a tool for measuring personality factors a 50 item inventory of a five-factor personal model (50 IPIP- FFM). The results indicate that Czech respondents have rather a positive attitude towards online counseling, not affirming the relationship between age, time spent on the Internet, experience with this type of counseling, or gender. From the personality factors, only the factors of agreeableness and neuroticism appeared significant, but this relation is weak and explains a small extent. The outcomes suggest that online counseling can be a choice of psychological help for the general public, independent of personality and other variables on the client side. When deciding on the appropriateness of the use, it is probably necessary to consider rather the nature of the problem with which the client comes and the minimization of the concerns connected with this way.

Key words: Big Five, online psychological counseling, personality traits, attitude.