

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav speciálněpedagogických studií

Martina Sekaninová

3. ročník – prezenční studium

Obor: Speciální pedagogika – komunikační techniky

INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ VE SPECIÁLNÍ PEDAGOGICE

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Vojtech Regec

OLOMOUC 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Internetové poradenství ve speciální pedagogice“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce a za použití pramenů uvedených v závěru bakalářské práce.

.....

V Olomouci, 8. 4. 2011

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu Mgr. Vojtechu Regecovi, Ph.D.za vydatnou pomoc a odborné vedení mé bakalářské práce.

Martina Sekaninová

OBSAH

0	ÚVOD.....	3
1	TEORETICKÁ ČÁST	4
1.1	Pojem speciální pedagogika	4
1.1.1	Cíl a předmět péče speciální pedagogiky.....	4
1.2	Definice, cíl a význam poradenství	5
1.3	POJEM SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÉHO PORADENSTVÍ.....	8
1.3.1	Obsah speciálně pedagogického poradenství	8
1.3.2	Poradenské služby pro osoby se zdravotním postižením.....	10
1.3.2.1	Pedagogicko-psychologická poradna (PPP).....	11
1.3.2.2	Speciálně pedagogické centrum	12
1.3.2.3	Škola.....	13
1.4	Internetové poradenství.....	14
1.4.1	Pojem internet.....	14
1.4.2	World Wide Web	15
1.4.3	Internetová komunikace	16
1.4.3.1	Pozitiva a negativa internetové interakce	17
1.4.4	Proces poradenství v internetové síti	18
1.4.4.1	Zásady internetového poradenství	19
1.4.5	Formy internetového poradenství.....	21
1.4.6	Internetové poradenství v ČR.....	25
1.5	INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM.....	27
1.5.1	Internetové poradenství pro osoby se zrakovým postižením	27

1.5.1.1	Analýza WWW stránek SONS (Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých)	28
1.5.1.2	Blind Friendly Web.....	28
1.5.2	Internetové poradenství pro osoby se sluchovým postižením.....	28
1.5.2.1	Analýza WWW stránek Svazu neslyšících a nedoslýchavých v České republice (SNN v ČR).....	29
1.5.2.2	Telekomunikační centrum neslyšících (TKCN)	29
1.5.3	Internetové poradenství pro osoby s tělesným postižením	30
1.5.3.1	Analýza WWW stránek Liga práv vozíčkářů	30
1.5.4	Internetové poradenství pro osoby s mentálním postižením.....	31
1.5.4.1	Analýza WWW stránek Dobromysl.cz	31
1.5.5	Informačně-poradenský systém www.heplnet.cz	32
1.5.6	Informačně-poradenský portál InternetPoradna.cz.....	33
2	PRAKTICKÁ ČÁST	35
2.1	Uvedení do průzkumného šetření	35
2.2	Cíl průzkumu	35
2.2.1	Částečné cíle průzkumu	35
2.3	Průzkumné šetření.....	36
2.4	Analýza průzkumné činnosti	39
2.4.1	Kvantitativní průzkumná činnost.....	39
2.4.2	Zhodnocení průzkumné činnosti.....	59
3	ZÁVĚR.....	61
	SEZNAM LITERATURY	62
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	68
	SEZNAM PŘÍLOH.....	70

0 ÚVOD

Na počátku vývoje společnosti tvořili lidé s postižením minoritní skupinu, k níž se většinová společnost stavěla odmítavě. Dnes lidé s postižením stále tvoří minoritu, asi 10% z celkového počtu obyvatel, ale v souvislosti s vývojem společnosti, došlo k výrazné změně přístupů k nim. Nacházíme se v moderní době, plně moderních technologií, které nám v mnoha směrech život usnadňují.

Internet je masově rozvíjející se komunikační médium, které proniklo skoro do každé domácnosti a práce s internetem se stala součástí každodenních aktivit. A právě možnosti využití internetu mezi zdravotně postiženými je předmětem mé bakalářské práce.

Fakt, že je člověk zdravotně postižený neznamena snížení kvality jeho života. A právě internet ukazuje skutečnost, že i člověku postižením je umožněn kontakt s většinovou společností. Zvláště dostatek informací má pro člověka se zdravotním postižením velký význam.

Cílem práce je zmapovat oblast speciálně pedagogických center, které poskytují zdravotně postiženým služby z oblasti psychologické, somatopedické, surdopedické, tyflopédické a v neposlední řadě z oblasti logopedické.

Základy vzniku internetového poradenství byly vytvořeny pracovníky z pomáhajících profesí a právě speciální pedagogika je jedním z odvětví pedagogiky, ve které je pomoc druhému člověku na prvním místě. Přestože, vznik internetového poradenství je datován před více než 10 lety, najde se množství odborníků, kteří stále upřednostňují klasickou formu poradenství a to formu přímého kontaktu s klientem.

Doufám, že tato práce poskytne plnohodnotné informace o situaci ve speciálně pedagogických centrech a bude podnětem pro zlepšení informovanosti a rozšíření tohoto druhu poradenství.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Pojem speciální pedagogika

V případě, že se zabýváme problematikou internetového poradenství ve speciální pedagogice, bylo by vhodné nejprve objasnit co pojmem „speciální pedagogika“ znamená. Jedná se o termín, který byl v naší společnosti ustálen od 60. let 20. století. Slowík (2007) uvádí, že název speciální pedagogika byl poprvé použit již v polovině 20. století. Přesto ji můžeme označit za vědu, která je vývojově poměrně mladá, protože její odborné poznatky nejsou systematicky budovány v takovém časovém horizontu jako v některých jiných vědních oborech, jako například v přírodních vědách.

Speciální pedagogiku můžeme definovat jako: „vědní obor, který se zabývá zákonitostmi výchovy a vzdělávání a rozvojem jedinců, kteří jsou znevýhodněni vůči většinové populaci v oblasti fyzické, psychické nebo sociální a mají speciálně výchovné vzdělávací potřeby“ (Fischer, Škoda 2008, s. 14).

Vašek (In Renotiérová, 2003) definuje speciální pedagogiku jako vědní obor zkoumající teorii a praxi výchovy, vyučování a vzdělávání dětí, mládeže a dospělých se speciálními potřebami z důvodu určitého defektu, poruchy nebo omezení somatického, sensorického, mentálního, řečového nebo psychosociálního charakteru.

1.1.1 Cíl a předmět péče speciální pedagogiky

Jako každá vznikající věda, má i speciální pedagogika vymezený svůj předmět péče. Předmětem zájmu tohoto pedagogického oboru jsou zdravotně nebo sociálně znevýhodnění jedinci, kteří vyžadují podporu v oblasti výchovy, vzdělávání, pracovního, společenského začlenění a pomoc při jeho realizaci (Renotiérová, 2003).

Podle Slowíka (2007) se v průběhu vývoje rozšířilo věkové rozmezí osob, které bychom mohli zařadit do popředí zájmu speciální pedagogiky. V počátečním

stádiu vývoje oboru se péče soustředila především na děti. Dnes je to postižený člověk od narození až po smrt.

Slowík (2007, s. 16) dále uvádí, že: „v centru zájmu speciální pedagogiky totiž nestojí žádné vady, poruchy, postižení nebo handicapy, se kterými se můžeme u člověka setkat, samy o sobě, ale zájem tohoto oboru je soustředěn především na člověka, jehož životní situace je ovlivněna znevýhodněním a který ke své společenské existenci potřebuje obdobnou intervenci a podporu. Speciální pedagogika není tedy vědou o postižení, ale o člověku.“

Z toho vyplývá, že speciální pedagogika je vědou humanitní tzn. uznávající hodnoty každého člověka, tedy i člověka odlišujícím se od normy (Renotiérová, 2003).

Cíl, ke kterému speciální pedagogika směřuje je dle Pipekové (In Slowík, 2007, s. 16): „maximální rozvoj osobnosti člověka s postižením a dosažení maximální úrovně jeho socializace“.

1.2 Definice, cíl a význam poradenství

V každodenním jazyku můžeme termín poradenství chápat mnoha způsoby. Většinou mají společné, že poradenství je založeno na pomoci druhé osobě, kdy poradce má snahu podpořit růst, rozvoj a lepší zařazení klienta do společnosti (Gabura, 1995).

Poradenství lze definovat jako jednu ze základních služeb u pomáhajících profesí ve všech oblastech, kde se snažíme podpořit člověka v aktivním řešení jeho nepříznivé životní situace a v řešení nastalých nesnází (Novosad, 2009).

Baštecká (In Novosad 2009, s. 99) uvádí: „Poradenství můžeme vymezit jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřené k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co

nejlépe řešit nebo přijmout rozhodnutí, včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky svého rozhodnutí“.

Jak uvádí Drapela (In Novosad, 2009) poradenství můžeme také popsat jako preventivní proces, pomocí kterého se vytváří podmínky pro osobní růst klientů. Je to proces nápravný, který se zaměřuje zejména na odstraňování zábran osobnostního rozvoje u klientů a pomáhá jim při řešení problémů.

Nejobecnější cíl poradenství spočívá v pomoci lidem ve složité životní situaci. Drapela (In Novosad, 2009) řadí mezi obecné **cíle poradenství**:

- pomoc klientovi, rozpoznat příčiny problému a pomoc tyto problémy řešit
- pomoc klientovi při přijetí svobodného rozhodnutí i jeho důsledků
- pomoc klientovi ujasnit krátkodobé i dlouhodobé osobní cíle
- rozvoj sebepoznání, poznání vlastních slabin i předností
- dosažení kladného sebehodnocení, sebedůvěry, schopností důvěřovat sobě i ostatním lidem

Podle Novosada (2009) můžeme rozlišit tyto **formy poradenské činnosti**:

- Vedení, informování (*guidance*)- forma poradenství, která má osvětový, podpůrný charakter a snaží se poskytnout informace a další vstupy potřebné pro to, aby klient byl schopný adekvátně řešit situaci, ve které se nachází. Je orientované na větší skupinu klientů např. komunita, školní třída. Může se jednat o jednosměrné předávání informací např. ve formě přednášek, instruktáží, odpovědí na otázky.
- Poradenství v užším slova smyslu (*counselling*)- vedení klienta k hlubší analýze problému, příčiny a možnosti řešení problému. Je založen na oboustranné komunikaci, tedy klienta i terapeuta, individuální diagnostice a terapeutické intervenci. Vyžaduje vyšší kvalifikaci a klade si vyšší cíle v oblasti dosažení změny v klientově situaci, jeho adaptaci, chování, prožívání.

- Konzultační činnost- představuje odbornou poradu, která je poskytována jinému odborníkovi v rámci péče o klienta.

Jako příklady poradenské činnosti a způsoby poradenské činnosti Novosad (2009) definuje:

1. lékařské poradenství- vztahuje se na specifika určitého onemocnění
2. psychologické poradenství- psychologická, psychiatrická, sociální pomoc člověku v krizi
3. pedagogicko-psychologické poradenství- týká se např. problematiky školního prospěchu, poruch učení. Bývá s ním úzce spojeno studijní a profesní poradenství.
4. profesně-kariérní poradenství- orientuje se na volbu vhodného zaměstnání s ohledem na možnosti a nadání jedince
5. sociálně-právní poradenství- vztahuje se na sociální zabezpečení, bydlení, orientaci v systému sociální politiky, zaměstnávání
6. „technicko-kompenzační“ poradenství- doporučení a úprava ortopedických či kompenzačních pomůcek pro osoby s tělesným, smyslovým či komunikačním postižením, bariérové úpravy vnějšího a vnitřního prostředí
7. pastorační činnost- poskytnutí duchovní pomoci člověku v nesnázích na základě křesťanské etiky

1.3 POJEM SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÉHO PORADENSTVÍ

Speciálně pedagogické poradenství je součástí systému komplexní rehabilitace. Speciální poradenství se dotýká široké oblasti směrů pomoci. Do tohoto systému můžeme začlenit služby z lékařské, psychologické výchovy a vzdělávání, zdravotnictví, ale také sociální práce. Je to zcela pochopitelné, jelikož problém života jedince s postižením zasahuje nejen do osobnostního, ale také do etického, sociálního, vzdělávacího, právního, ekonomického a v neposlední řadě i zdravotního postavení ve společnosti (Novosad, 2009).

Ludíková (2003a) uvádí, že speciální poradenství má mezioborový charakter, čerpá tedy z poznatků filozofie, psychologie, etiky, speciální pedagogiky, sociologie, ale také z lékařských disciplín.

Dále se autorka zabývá realizací speciálně pedagogického poradenství a uvádí fakt, že je realizováno prostřednictvím státních institucí, které jsou řízeny resorty zdravotnictví, školství, práce a sociálních věcí, ale také organizace soukromé.

Novosad (2009, s. 100) definuje speciální poradenství jako: „komplex poradenských služeb určených specifickým skupinám jedinců, kteří jsou znevýhodněni zdravotně či sociálně, jejichž primární postižení (nemoc, postižení, porucha, dysfunkce) mívá dlouhodobý (chronický) či trvalý charakter a jimž hrozí vznik sekundárního handicapu nebo se mohou nacházet ve stavu životní nepohody a sociálního vyloučení.“

1.3.1 Obsah speciálně pedagogického poradenství

V rámci školské soustavy České republiky může speciální pedagog či jiný pomáhající odborník využít odborných poradenských služeb, jejichž činnosti se vzájemně doplňují. Jelikož speciálně pedagogické poradenství je systémem komplexním, k poskytnutí kvalitní poradenské péče, je potřebná dobrá spolupráce institucí z oblasti zdravotnictví, školství a institucí poskytující poradenské služby (Novosad, 2009). Standardní poradenské služby jsou poskytovány dětem, žákům

studentům, zákonným zástupcům, školám a školskými zařízeními. Standardní poradenské služby jsou poskytovány bezplatně.

V systému zajišťování speciálně pedagogického poradenství je zařazeno výchovné poradenství, poradenství speciálně pedagogické, poradenství pedagogicko-psychologické a poradenství pro volbu povolání.

Významnou pozici v systému speciálně pedagogického poradenství zaujímají Vyhlášky Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy č. 72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských zařízeních ze dne 9. února a Vyhláška 73/2005 Sb. o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných ze dne 9. února.

Obsah poradenských služeb - Vyhláška č. 72/2005 Sb., §2, s. 254 říká: „obsahem poradenských služeb je činnost přispívající zejména k:

- „vytváření vhodných podmínek pro zdravý tělesný, psychický, sociální vývoj žáků a pro kvalitní rozvoj osobnosti žáka před zahájením vzdělávání a v průběhu vzdělávání,
- naplňování vzdělávacích potřeb a rozvoj schopností, dovedností a zájmů před zahájením vzdělávání a v průběhu vzdělávání,
- prevenci a řešení výukových a výchovných obtíží, sociálně patologických jevů souvisejících se vzděláváním,
- vytváření vhodných podmínek, forem a způsobů integrace žáků se zdravotním postižením,
- vhodné volbě vzdělávání a pozdějšího profesního uplatnění,
- vytváření vhodných podmínek, forem a způsobů práce pro žáky, kteří jsou příslušníky národnostních menšin nebo etnických skupin,
- vytváření vhodných podmínek, forem a způsobů práce pro žáky nadané a mimořádně nadané,

- rozvoj pedagogicko-psychologických a speciálně-pedagogických znalostí a profesních dovedností pedagogických pracovníků ve školách a školských zařízeních,
- zmírňování důsledků zdravotního postižení a prevenci jeho vzniku“.

Tyto vyhlášky řadí speciálně pedagogické poradenství jako oddíl výchovně vzdělávací soustavy v České republice. Vyhláška 73/2005 Sb. definuje vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami, které je nedílnou součástí vzdělávacího systému v České republice.

1.3.2 Poradenské služby pro osoby se zdravotním postižením

V následující části se zaměřím na vysvětlení typů poskytovaných poradenských služeb. Opekarová (2010, s. 20) považuje za poslání a obsah školních poradenských služeb především: „vytváření vhodných podmínek pro zdravý tělesný, psychický a sociální vývoj žáků, pro rozvoj jejich osobnosti před zahájením vzdělávání a v průběhu jejich vzdělávání“. Z této definice můžeme usoudit, že jsou poradenské služby poskytovány nejenom dětem v předškolním věku, ale i žákům v průběhu školní docházky, u kterých se objevily nějaké vzdělávací či společenské problémy.

Typy školských poradenských služeb:

- a) Pedagogicko-psychologická poradna
- b) Speciálně pedagogické centrum
- c) Škola

Školská poradenská zařízení zajišťují speciálně pedagogickou, pedagogicko-psychologickou, preventivně-diagnostickou, informační, metodickou a poradenskou činnost. Nyní se v této části zaměřím na popis jednotlivých zařízení.

1.3.2.1 Pedagogicko-psychologická poradna (PPP)

Jedná se o jeden z nejznámějších typů školských poradenských zařízení, které se zaměřuje na speciálně pedagogickou diagnostiku a intervenční činnosti určené pro děti a mládež. Podle Vyhlášky 72/2005 Sb., § 5, s. 254 poskytuje pedagogicko-psychologická poradna (dále jen PPP) služby: „pedagogicko-psychologického a speciálně pedagogického poradenství a pedagogicko-psychologickou pomoc při výchově a vzdělávání žáků“.

Poradenská činnost se uskutečňuje ambulantně na pracovišti poradny nebo prostřednictvím návštěv odborníků ve školách a školských zařízeních. Tým odborníků, který klientovi zprostředkovává poradenské služby, by měl být vytvořen z psychologa, speciálního pedagoga, sociálního pracovníka, logopeda. V praxi je tato skutečnost poněkud odlišná, ne vždy jsou tito odborníci na pracovišti. Služby poradny jsou určeny dětem, mládeži, rodičům a pedagogickým pracovníkům všech typů školských zařízení a škol.

PPP spolupracují se specializovanými školskými, zdravotnickými i sociálně-právními pracovišti, jejichž úkolem je přispět k odstranění klientova problému (Novosad 2009).

Vyhláška 72/2005 Sb., § 5, odst. 3 řadí mezi činnosti PPP:

- vyšetření školní zralosti (např. pozornost, psychomotorika, senzomotorická koordinace atd.) a vydávání odborných posudků,
- zjišťování speciálních vzdělávacích potřeb žáků ve školách, které nejsou samostatně zřízené pro žáky se zdravotním postižením a vypracování odborných posudků včetně návrhů opatření pro školy a školská zařízení,
- poradenské služby žákům s rizikem školní neúspěšnosti,
- provádění psychologických a speciálně pedagogických vyšetření pro zařazení žáků do škol,
- poskytování metodické činnosti školám,
- prostřednictvím metodika prevence zajišťování prevence sociálně patologických jevů, realizaci preventivních opatření,

- koordinace školních metodiků prevence,
- diagnostika sociálního klimatu třídy,
- pomoc při výchově zdravotně postižených dětí, řešení vztahových problémů v rodinách, mezi vrstevníky,
- řešení případů týrání, zneužívání, šikanování dětí, pomoc při problémech s kouřením, alkoholem, drogami, patologickým hráčstvím.

1.3.2.2 Speciálně pedagogické centrum

Speciálně pedagogické centrum (dále jen SPC) nejčastěji vzniká při speciálních školách. SPC jsou rozděleny podle typu postižení, na které se specializují např. SPC pro zrakově postižené, SPC pro sluchově postižené, SPC pro mentálně postižené nebo SPC pro vady řeči, SPC pro kombinované vady. Vhodným modelem specialistů, kteří poskytují poradenskou péči klientům SPC je přítomnost speciálního pedagoga, zaměřující se na konkrétní druh postižení, psychologa, sociálního pracovníka a také logopeda.

Vyhláška 72/2005 Sb., § 6, odst. 1, s. 255 uvádí, že poradenské služby SPC jsou určeny:

- a) „žákům se zdravotním postižením a žákům se zdravotním znevýhodněním integrovaným ve školách a školských zařízeních
- b) žákům se zdravotním postižením a žákům se zdravotním znevýhodněním ve školách, třídách, odděleních nebo studijních skupinách s upravenými vzdělávacími programy
- c) žákům se zdravotním postižením v základních školách speciálních
- d) dětem s hlubokým mentálním postižením“

Dále tato zařízení poskytují poradenskou činnost školám a školským zařízením, zařízením sociální péče, rodinám s dětmi s postižením, střediskům rané péče, PPP nebo sdružením, které zajišťují služby pro osoby se zdravotním postižením (Novosad, 2009).

Vyhláška 72/2005 Sb. § 6, odst. 4 definuje činnosti SPC:

- zjišťuje speciální připravenost žáků se zdravotním postižením a zdravotním znevýhodněním, jejich speciální vzdělávací potřeby,
- zpracovává odborné podklady pro integraci těchto žáků,
- zajišťuje speciálně pedagogickou péči a speciálně pedagogickou vzdělávání pro žáky se zdravotním postižením a zdravotním znevýhodněním,
- poskytuje poradenské služby, které jsou zaměřeny na pomoc při řešení problémů ve vzdělávání, v psychickém a sociálním vývoji žáků se zdravotním postižením a žáků se zdravotním znevýhodněním,
- poradenskou činnost pedagogickým pracovníkům a zákonným zástupcům v oblasti vzdělávání žáků se zdravotním postižením žákům se zdravotním znevýhodněním.

1.3.2.3 Škola

Do skupiny zařízení, které se významně podílí na zajišťování poradenských služeb určené dětem, žákům a zákonným zástupcům lze zařadit i základní, střední a vyšší odborné školy. Poradenské služby jsou zprostředkovávány prostřednictvím školního metodika prevence a také výchovného poradce. Jejich činností je spolupráce se třídními učiteli či dalšími pedagogickými pracovníky. V některých případech může být poradenství ve škole zprostředkováváno školním psychologem nebo školním speciálním pedagogem.

Zde uvádím některé činnosti výchovného poradce, které jsou uvedeny ve vyhlášce 72/2005 Sb., příl. 3:

- Poradenské činnosti- kariérové poradenství, vyhledávání a orientační šetření žáků, jejichž vývoj a vzdělání vyžadují pozornost, diagnostika speciálních vzdělávacích potřeb, příprava podmínek pro integraci žáků se zdravotním postižením.
- Metodické a informační činnosti- zprostředkování nových metod pedagogické diagnostiky a intervence, metodická pomoc

pedagogickým pracovníkům školy kariérového rozhodování žáků, shromažďování odborných zpráv o žácích v poradenské péči, vedení písemných záznamů dokládající rozsah a obsah činnosti výchovného poradce.

1.4 Internetové poradenství

V kapitole internetové poradenství definuji síť internet a jeho stále rostoucí vliv v oblasti poradenství. Dále se zaměřím na vymezení základních pojmů související s internetem, rozbořím pozitivních a negativních vlivů internetu a také poradenským procesem v síti internet.

1.4.1 Pojem internet

Člověk je tvor společenský. Každý člověk žijící ve společnosti si vytváří určité sociální vztahy. Nastanou-li v životě člověka problémy, ve většině případů hledá pomoc a vhodné řešení prostřednictvím komunikace s jinými lidmi, se svým okolím. Komunikace je v tomto procesu zcela podstatnou a důležitou součástí a hraje tedy klíčovou roli (Horská, 2010).

S vývojem společnosti dochází ve světě k výraznému rozvoji informačních sítí a především k širokému využití počítačů pro komunikaci. Je zřejmé, že vývoj společnosti stále více orientuje člověka ke schopnosti využívat všudypřítomné technické nástroje jako prostředky pro plnohodnotnou existenci ve společnosti.

V souvislosti s rozvojem informačních sítí ve společnosti, narůstala i potřeba sdělování informací jiným způsobem než tomu bylo činěno doposud prostřednictvím televize, novin, časopisů či knih. Zde vzniká prostor pro vznik celosvětové sítě, která je nazývána internet (Broža, 1999).

Internet je jedno z nejvíce rozvinutých médií na světě. Média nám zprostředkovávají prakticky veškerý přísun informací (Mrázek, 1999).

Internet lze charakterizovat dvěma hlavními slovy „komunikace a informace“. Rozborem slova internet se zabývá Horská (2010, s. 18) a definuje ji jako: „globální počítačovou síť, propojující sítě lokální a poskytující různé služby, zejména přístup k informacím, možnost písemné, audio i video komunikace, přenos dat atd.“ Jedná se tedy především o rozsáhlý zdroj informací.

Samotný vznik internetu je datován do roku 1973 a prvotní myšlenka pro vznik sítě internet byla spojena s armádou, která jej vytvořila pro vojenské účely.

První historické připojení k síti internet zaznamenaly české země v roce 1990. Jedna z prvních česko- slovenských sítí se nazývala FESNET a po roce 1993 se název změnil na CESNET. Ten je dnes jedním z mnoha poskytovatelů internetového připojení (Horská, 2010).

1.4.2 World Wide Web

Jedná se o službu internetu, kterou lze vystihnout pojmem, který vychází z anglického překladu „*pavučina, která pokrývá celý svět*“.

Mrázek (1999, s. 53) hovoří o World Wide Webu jako o: „hypertextovém informačním systému, který umožňuje navigaci z jednoho dokumentu do dalších dokumentů umístěných v síti“.

Součástí hypertextové stránky může být nejen text, ale i obrázky, zvuky. Jednotlivé objekty v dokumentu mohou odkazovat na jinou stránku, která k nim podává bližší vysvětlení (Mrázek, 1999). Zvýrazněnou nebo jakkoliv odlišenou část textu můžeme označit slovem odkaz nebo-li link. Tím, vzniká propojení, pavučina, jednotlivých WWW stránek, které jsou umístěny na internetu (Broža, 1999).

Proces funkčnosti internetu spočívá na připojení počítače k síti a následné osvojení IP adresy. Každý počítač má svoji IP adresu. Nemůže se tedy stát, aby dva počítače měly adresu stejnou. Důležitou funkci při přenosu informací hrají servery. Jejich hlavní úloha spočívá, zjednodušeně řečeno, v evidenci databáze IP adres a zajišťování, aby každá informace byla poslána do správného počítače (Broža, 1999).

1.4.3 Internetová komunikace

Rozvojem internetu dochází k výrazné změně ve společnosti a to především v oblasti mezilidských vztahů. Na tomto místě bylo vhodné ukázat, do jaké míry má internet pozitivní a do jaké míry negativní vliv na rozvoj mezilidské komunikace.

Vybíral (2009) poukazuje na internet jako na činitele umožňujícího zrychlenou formu komunikace, na jehož základech můžeme u jedince, který využívá služeb internetu jako např. e-mailu, chatů, ICQ, blogů a jiných, zpozorovat změnu komunikačních návyků. Konverzace prostřednictvím internetové sítě může být méně osobitá a více „chladnější“.

V souvislosti se změnami v komunikačních návycích jedince uvádí Vybíral (2009, s. 272) pojem „*disinhibice v komunikaci*“. Jedná se o tzv. odložení zábran, překonání ostychu, plachosti, odvázanosti. Gackenbachová et al. (In Vybíral, 2009) tvrdí, že právě tento jev je uváděn jako jeden z nejspecifičtějších znaků elektronické komunikace.

Suler (In Vybíral, 2009) uvádí, že na inhibici se podílí několik faktorů:

1. **Anonymita**- druhý neví, kdo jsem já a mohu skrýt svou identitu
2. **Neviditelnost**- druhý nemůže vidět, jak vypadám, jak se komunikují tváří
3. **Asynchronicita komunikace**- komunikující si svou reakci může promyslet, nemusí reagovat ihned
4. **Solipsistní introjekce**- komunikující si vytváří určité fantazie, představy o druhém člověku, takže si vytváří nereálný svět
5. **Neutralizace statusu**- postavení komunikujícího v reálném světě se stává nepodstatným
6. **Interakce**

1.4.3.1 Pozitiva a negativa internetové interakce

Horská (2010) řadí mezi **pozitiva** internetové interakce následující fakta:

- Prostřednictvím internetu je kontakt realizován snadněji, u osoby odpadají obavy, zda je spojení navázáno ve vhodnou chvíli či situaci nebo vhodným způsobem.
- Internet umožňuje navazovat sociální kontakty i jednotlivcům, kteří trpí sociální izolací.
- Elektronická komunikace, v případě správného využití, může vést k vytváření sociálních dovedností u sociálně hůře disponovaných jedinců.
- Prostředí internetu přináší možnost dlouhodobějších kontaktů, než ty, které jsou navázány prostřednictvím telefonu či poštovního spojení.

Mezi **negativa** internetové interakce bychom podle Horské (2010) mohli zařadit následující situace:

- Kvalita sociální interakce ustupuje kvantitě.
- Je omezena nonverbální komunikace, smyslové vnímání je zaměřeno především na zrakové a sluchové vnímání.
- Komunikující se při internetové interakci soustředí spíše na sebe, na své prožívání.
- Vznik dvojitych vztahů, kdy pro komunikujícího se stává online svět hlubším a otevřenějším než vztah offline.
- Zvyšující se sociální izolace a rozvoji depresivních poruch z důvodu upřednostňování internetové komunikace před přirozenou sociální komunikací.

Výsledky výzkumu, který provedl Faltýnek (In Horská, 2010) uvádí, že 66 % respondentů považuje internetovou komunikaci za méně kvalitní než komunikaci v reálném prostředí. Za převažující příčinu tohoto stavu je uvedena především absence osobního kontaktu.

Veselský (2004) nabízí myšlenku, že internet je určen také skupině osob, která trpí určitou komunikační bariérou a lze jej tedy považovat za alternativní komunikační médium. Internetových služeb jako zdroj pomoci mohou využít např:

1. Zdravotně postižené osoby
2. Osoby bez přístřeší
3. Osoby v osobní krizi

Počítač a internet mohou představovat kompenzační pomůcku např. u zrakově či sluchově postižených. Služeb počítače a internetu jde v podstatě využít u všech typů postižení. V současnosti existuje velké množství počítačových programů, které zdravotně postiženým osobám usnadňují práci na počítači.

1.4.4 Proces poradenství v internetové síti

Jak už jsem uvedla výše, stále více lidí komunikuje prostřednictvím internetu. V 90. letech 20. století byla poradenská činnost poskytována především prostřednictvím telefonického spojení. Hlavními poskytovateli telefonické pomoci byly linky důvěry, které prováděly tzv. telefonickou krizovou intervenci.

S vývojem nových technologií a stále rostoucím zájmem o využití internetu, který prošel neuvěřitelným vývojem a je využíván miliardami lidí na celém světě, zájem o poskytnutí pomoci prostřednictvím linek důvěry ustoupil.

Díky e-mailům, chatům, sociálním sítím se mohou lidé v nouzi poradit přímo s odborníky, kteří v minulosti, ale stále ještě v současnosti pomáhají prostřednictvím linek důvěry. Situace v dnešní době je taková, že kromě linek důvěry pomáhají stále častěji internetové poradny.

Abychom lépe pochopili internetové poradenství, uvedla bych jednu z definic, která vznikla dlouhodobým studiem odborníků, zabývajících se problematikou telefonické krizové intervence.

Lásková (2010a, s. 33) popisuje internetové poradenství jako: „poradenskou službu klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně“.

Telefonická a internetová forma pomoci je zařazena mezi tzv. distanční formu pomoci. Špatenková (2004) představuje jako distanční formu pomoci telefonickou pomoc a pomoc internetovou:

1. Telefonická pomoc- poskytnutí pomoci pouze prostřednictvím telefonu, kterou zajišťují linky důvěry. Ty se mohou různě specializovat např. linka důvěry.
2. Internetová pomoc- pomoc realizována pouze prostřednictvím internetu.

1.4.4.1 Zásady internetového poradenství

Lásková (2010a) při formulování zásad internetového poradenství vychází především ze zkušeností, které získala z e-mailového poradenství uskutečňovaného v rámci linek důvěry. Mezi základní zásady podle autorky patří:

1. **Anonymita**- klient si volí, které údaje o své osobě uvede nebo zda neuvede údaje žádné.
2. **Nezávaznost**- klient není ničím povinován. Pracovník v rámci internetového poradenství nemůže za klienta přebírat zodpovědnost. Spíše jej povzbuzuje k aktivnímu samostatnému jednání.
3. **Bezpečí**- u klienta odpadá nejistota z osobního kontaktu, situace pro klienta nemusí být tak ohrožující. Využití internetového poradenství je mnohdy prvním kontaktem s profesionálním způsobem pomoci.
4. **Dostupnost**- internet se stává naprosto běžnou součástí života a je tak dostupný velkému množství uživatelů.
5. **Zásada trvanlivosti**- zásada, která dělá internetové poradenství specifické. Klient i poradce se mohou opakovaně vracet k textu i v pozdější době.

Jedním z hlavních rozdílů internetového poradenství a klasickým poradenským procesem je ten, že klient a poradce jsou při klasickém poradenství neustále v přímém kontaktu a úkolem poradce je vytvořit adekvátní vztah mezi jeho

osobou a klientem. Na rozdíl od poradenství internetového, kdy informace o klientovi je dána především prostřednictvím elektronického přenosu informace a je pouze na klientovi zda poradci poskytnou adekvátní údaje o své osobě či ne.

S poskytováním internetového poradenství je spojena řada pozitivních aspektů, které se v pomáhajícím procesu mohou vyskytnout. Pozitivními či negativními zkušenostmi se zabýváme v analýze průzkumné činnosti obsažené v praktické části práce. Mezi **pozitiva** Veselský (2004) řadí:

1. Prostřednictvím internetu jsou poskytnuty základní informace, které slouží k základní orientaci klienta.
2. Informace na internetu může využít každý, kdo má přístup k síti internet a počítači.
3. Internet může odstraňovat komunikační bariéry.
4. Lze zvolit i témata, u kterých klienti volí anonymitu.

S poskytováním internetového poradenství je spojena i řada rizik. Např. Veselský (2004) řadí mezi možná negativa internetového poradenství absenci kontaktu face to face. Tento fakt, dle mého názoru v internetovém poradenství není zcela přesný. Kontakt face to face je možno zprostředkovat pomocí aplikace ICQ či Skype a jsou tak poradci poskytnuty informace i nonverbálního charakteru. Tím přecházím ke druhému uvedenému negativu formulovaného stejným autorem, který uvádí možnost rizika limitované zpětné vazby. Posledním negativem je uvedena skutečnost, že internet je spíše vhodný pro krátkodobý kontakt a klientem. V následující kapitole hovořím o aplikaci Facebook a právě tato aplikace může být, dle mého názoru, využívána i při dlouhodobější spolupráci s klientem.

1.4.5 Formy internetového poradenství

V současnosti se internetové poradenství realizuje pomocí:

1. E-mailová komunikace

Elektronická pošta je nejvyžívanější službou v síti internet. Prostřednictvím e-mailu lze zaslat množství multimediálních dokumentů v krátkém časovém úseku. V současnosti e-mailová pošta nahradila klasický způsob poštovní korespondence.

Lásková (2010b) uvádí, že internetové poradenství bylo na konci 90. let minulého století, v oblasti linek důvěry, realizováno především prostřednictvím e-mailové komunikace. Komunikace prostřednictvím e-mailu můžeme v oblasti internetového poradenství označit jako jednu z nejvíce rozvinutých a využívaných služeb. Nevýhodou tohoto typu internetového poradenství je doba poskytnutí odpovědi od odborníka. Zatímco prostřednictvím chatu či Skypu je klient v přímé interakci s odborníkem a může získat informace v krátkém časovém úseku, formou e-mailové komunikace se doba odpovědi prodlužuje.

2. Instant Messaging

V současnosti se v internetovém poradenství využívají softwary pro přímou komunikaci s klientem. Mezi pozitiva těchto softwarů mohu uvést fakt, že komunikace probíhá v reálném čase a dochází ke vzájemnému působení mezi klientem a poradcem.

Termín Instant Messaging je využíván jako souhrnné označení programů, určených pro komunikaci prostřednictvím internetu. Úvodem bych chtěla objasnit, co si pod tímto pojmem představit. Jedná se o programy, které umožňují výměnu informací, dat, prostřednictvím internetu v reálném časovém úseku. Jednoduše lze říci, že v případě když chceme komunikovat s jinou osobou, ihned vidíme, zda je tato osoba dispozici tzv. on-line či ne. Stair a Reynolds (2011, s. 451) definují Instant Messaging jako: „metodu která umožňuje dvěma nebo více lidem komunikovat v reálném čase prostřednictvím internetu“. Hlavním rozdílem mezi touto formou komunikace a e-mailovou komunikací je možnost rychlé odpovědi.

a) Chat

Podle Ptáčka (2007, s. 18) je chat: „forma on-line komunikace, při které dva, nebo více současně připojených osob k internetu a spojených nějakým programem spolu písemnou formou (zasíláním zpráv a chronologickým zobrazením probíhající komunikace na monitoru počítače) komunikuje v reálném čase“. Dále uvádí, že jde o důležitou alternativní formu patřící k e-mailovému poradenství.

Můžeme rozlišit dva základní způsoby využívání chatu:

- Program určený přímo pro chatování- např. ICQ, Skype.
- Vytvoření místnosti na stránkách provozovatele- klient uvede pouze svoji přezdívku.

Z důvodu podpory, co největšího pocitu bezpečí u klienta se jako vhodnější jeví způsob druhý.

U toho to typu poradenského procesu se může jevit jako problematická větší časová vytiženost poradce. Lásková (2010b) uvádí jako jedno z možných řešení tohoto problému, poskytovat poradenskou službu prostřednictvím chatu pouze v určitých dnech a hodinách. S tím je ale spojen fakt, že poradce by nebyl k dispozici v době, kdy klient jeho pomoc vyžaduje a tím ovlivňoval význam internetového poradenství.

b) ICQ

Jedná se o software, který je mezi uživateli internetu velmi rozšířený. Poskytovatel této služby, firma Mirabilis uvádí, že v současnosti existuje okolo 12 milionů uživatelů, kteří využívají služby ICQ. Množství uživatelů v Evropě se předpokládá okolo 40%.¹

Zakládající firma Mirabilis definuje ICQ jako: „revoluční, uživatelsky příjemný internetový nástroj, který vám řekne, kdo je on-line za všech okolností a umožňuje spojit se komunikujícími na požádání“.²

¹ [online]. [cit.2011-22-03]. Dostupné na [www< http://www.internetnews.com/bus-news/article.php/21011>](http://www.internetnews.com/bus-news/article.php/21011)

² [online]. [cit.2011-22-03]. Dostupné na [www< http://www.icq.com/info/press/press_release2.html>](http://www.icq.com/info/press/press_release2.html)

Umožňuje zasílat textové zprávy, soubory, obrázky, chat s více uživateli. Program ICQ zprostředkovává obousměrnou komunikaci na přání uživatelů. Jako výhodu při využití tohoto softwaru v internetovém poradenství spatřuji fakt, že lze uložit veškerá historie komunikace mezi klientem a poradcem.

c) Skype

Program určený pro bezplatné telefonování po internetu, který se stal velmi oblíbeným mezi desítkami milionů internetových uživatelů. Thomann (In Stadlerová, 2006) popisuje aplikaci Skype jako software, který umožňuje uživatelům bezplatné volání. Klient při využívání tohoto programu potřebuje pouze mikrofón, zvukovou kartu, sluchátka a internetové připojení. Lásková (2010b), zmiňuje fakt, že pracovníci linek důvěry uvádí, že tato služba je inovací klasického způsobu komunikace s klientem prostřednictvím telefonu a umožňuje kontakt pomocí hlasového spojení. Spojení je poskytováno zdarma a právě jeho snadná dostupnost je důvodem, k častému zneužívání. Program zprostředkovává i telefonický kontakt na pevné linky či mobilní telefony. Tato služba je už zpoplatněna. Pracovníci v internetovém poradenství využívají přítomnost na Skypu jako alternativu k telefonickým hovorům, kdy klienti mohou touto formou komunikovat s odborníky a výhodou je, že tato služba je poskytována zdarma.

d) Facebook

Graham (2008) popisuje Facebook jako aplikaci, která umožňuje uživatelům vzájemnou interakci a to novým způsobem, kdy samotný uživatel má možnost vytvářet obsah stránek.

Tento webový systém je velice rozsáhlým komunikačním médiem, vytvořeným roku 2004. Podle posledních statistik můžeme uvést, že s odhadovaným množstvím 500 milionů aktivních uživatelů, je jeden z nejrozšířenějších komunikačních webů.³

Facebook umožňuje efektivnější komunikaci mezi přáteli a rodinnými příslušníky. Systém je využíván i ve firmách, může být tedy určen i ke komunikaci

mezi zaměstnanci. V oblasti internetového poradenství lze software také využít. Tento způsob zprostředkování poradenských služeb nabízí InternetPoradna v Olomouci (kap. 1.5.6) nebo Modrá linka v Brně. Jednou ze zásad internetového poradenství je anonymita, o které podávám informace v předchozí kapitole a právě anonymita je v případě využití Facebooku poněkud porušena. Podmínky vytvoření profilu v aplikaci uvádí, že každý, kdo má zájem vytvořit si svůj profil, musí uvést své reálné osobní údaje. Jedná se o jednu z hlavních zásad Facebooku.⁴ I tady může nastat situace, že klient uvede nepravdivé údaje a tím pádem je zásada anonymity porušena.

Přestože je internetové poradenství uvedeno jako krátkodobá forma poradenství, v případě využití tohoto softwaru, bych se přiklápěla k názoru, že jde využívat i ke dlouhodobější spolupráci. Jestliže klient poskytne poradci pravdivé informace, může být vytvořen kvalitní poradenský proces. Pozitivně hodnotím i možnost vytváření skupin. Zde bych si dovolila navrhnout možnost využití, při které by pracovníci poradenských zařízení koordinovali virtuální činnost např. rodičů a umožnili tak přímou interakci mezi ním a rodiči, ale i rodičů mezi sebou. Potenciál Facebooku by byl zde kvalitně rozvinut a nabídnul by tak možnost poskytnutí poradenských služeb bez nutnosti osobního kontaktu, který může být pro zdravotně postižených problematický.

V souvislosti s internetovým poradenstvím bych se u tohoto softwaru zmínila o zásadě snadné dostupnosti této služby. Fakt, že je v současnosti tento způsob komunikace velmi využíván, dokazují i statistiky, které uvádí, že 50% uživatelů navštěvují Facebook každý den.⁵ Je to tedy důkaz toho, že internet je velmi rozšířeným médiem a práce v síti internet se stává každodenní aktivitou.

3. Videokonference

Popisem této služby se zabývá Lásková (2010b), která uvádí, že se jedná o novinku v oblasti internetového poradenství. Služba je prováděna prostřednictvím kamery, která přenáší obraz do vzdáleného počítače. K bezproblémovému fungování

³ [online]. [cit.2011-28-03]. Dostupné na [www<http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>](http://www.facebook.com/press/info.php?statistics)

⁴ [online]. [cit.2011-28-03]. Dostupné na [www <http://www.facebook.com/terms.php?ref=pf#!/terms.php>](http://www.facebook.com/terms.php?ref=pf#!/terms.php)

⁵ [online]. [cit.2011-28-03]. Dostupné na [www< http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>](http://www.facebook.com/press/info.php?statistics)

této služby je zapotřebí kvalitní internetové připojení, jehož rychlost je mnohonásobně vyšší než při využití programu Skype či ICQ. Jako pozitivum se jeví fakt, že si pracovník může všimnout i neverbálních projevů u klienta. Dle Láskové (2010b) nelze službu využít u linek důvěry, protože by zde byla porušena jedna z hlavních zásad, anonymita klienta.

1.4.6 Internetové poradenství v ČR

Počátky internetového poradenství můžeme nalézt v 90. letech 20. století. Velký vliv na vývoj internetového poradenství měl dle Ptáčka (2007) rozvoj linek důvěry, které označuje jako největší a nejviditelnější poskytovatele této poradenské služby. Vztah mezi internetovým poradenstvím a linkami důvěry lze vystavět na velmi podobných základech. Na území České republiky činnost linek důvěry zastřešuje Česká asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD). Právě linky důvěry můžeme uvést jako jednoho z častých poskytovatelů odborné formy krizové intervence. Vymětal (2009, s. 16) definuje krizovou intervenci jako: „specializovanou pomoc lidem, kteří se ocitli v krizi. Jejím cílem je vrátit jedinci psychickou rovnováhu, která byla narušena kritickou životní událostí“. Pomoc je poskytována profesionály jako např. psycholog, psychiatr, sociální pracovník, pracovníci v pomáhajících profesích.

Charakter intervence může být ve formě:

- a) osobního setkání, kdy dochází ke kontaktu pracovníka a klienta face to face
- b) telefonického kontaktu (linky důvěry)
- c) elektronického kontaktu (e-linky důvěry, internetové poradny)

Jedna z prvních linek důvěry v naší zemi byla založena roku 1964. U telefonické intervence prostřednictvím linek důvěry získává pracovník od klienta informace, které jsou potřebné pro momentální rozhovor, nesoustředí se na minulé situace, které se mohly v životě klienta vyskytnout. Jak jsem uvedla v kapitole 1.4.4.1. je jedním z důvodů, proč klient využívá služeb telefonického či internetového kontaktu vysoká míra jeho anonymity. Je tedy zcela na něm, jaké informace pracovníkovi poskytne. Dále si klient tuto formu pomoci

může zvolit z důvodu nezávaznosti. Znamená to, že on je iniciátorem hovoru, určuje délku hovoru, jeho začátek a i konec. Úlohou pracovníka je spíše klienta povzbuzovat k samostatnému jednání. Internetové poradenství nenahrazuje klasickou formu psychoterapie, spíš klientovi poskytuje určitou formu pomoci, podpory a porozumění. Prostřednictvím internetu se klientovi může dostat velké množství informací o daném problému a právě pomocí internetového poradenství získat odborné a ověřené informace (Pulec, 2004).

Internetové poradenství je poskytováno prostřednictvím internetových poraden či internetových poraden při linkách důvěry. Za internetovou poradnu lze dle Ptáčka (2010, s. 51) považovat: „organizaci sociálních služeb, nebo její organizační či provozní jednotku, která v praxi dle svého poslání a vymezení cílů poskytuje službu aktivního internetového poradenství jako sociální službu“.

Ptáček (2010) dále vymezuje základní vnitřní parametry internetové poradny:

- a) Hlavní nebo jedna z hlavních činností,
- b) určen konkrétní pracovník, kterému je vymezen časový prostor.
- c) na internetovou poradnu se vztahuje etický kodex internetového poradenství či jiný profesní dokument určený pro službu internetového poradenství,
- d) pracoviště nemá statut linky důvěry,
- e) pracoviště má povahu poradenského zařízení v sociálních službách,
- f) adekvátní vzdělání pracovníků.

U internetových poraden se může vyskytnout situace, že se tímto termínem bude označovat organizace, která se na tuto problematiku nespécializuje. Na tomto místě bych chtěla podotknout, že v případě, odpovíme-li např. e-mailovou formou na nějaký dotaz z oblasti poradenství, nemůžeme se považovat za pracovníka internetové poradny.

Pořád je málo pracovišť, které by se zabývaly pouze internetovým poradenstvím. V současnosti existuje spousta organizací zaměřujících se na pomoc v mnoha oblastech (např. problematika drogově závislých, domácího násilí), ale

stále je vznik organizace zaměřující se pouze na službu internetového poradenství, jevem sporadickým.

1.5 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Osobnost každého člověka se utváří na základě společenského kontaktu a také pod vlivem ostatních členů sociální skupiny. U jedinců s postižením může být komunikace narušena. Vlivem rozvoje informačních technologií je v současné době umožněn přístup k informacím prostřednictvím internetu i zdravotně postiženým osobám.

V následující kapitole se budu zabývat zmapováním dostupných informačně-poradenských systémů, zaměřující se na určitý druh postižení.

1.5.1 Internetové poradenství pro osoby se zrakovým postižením

Ludíková (2003b, s. 186) vymezuje termín zrakové postižení jako: „absenci nebo nedostatečnost kvality zrakového vnímání.“ U každého zrakového postižení můžeme nalézt různé symptomy, které mohou ovlivnit kvalitu života jedince. K tomu, aby byl zrakově postižený plně integrován do společnosti, přispívá i využití kompenzačních pomůcek. Tyto pomůcky lze využívat bez rozdílu věku. Protože se nacházíme v moderní společnosti, která přináší pokrok v oblasti techniky, je i u zrakově postižených jedinců možnost využití technických kompenzačních pomůcek. Jako jedna z nejrozšířenějších pomůcek mezi zrakově postiženými mohu uvést počítač, který je doplněn o příslušný speciální program.

S využitím počítače je velmi úzce spojena možnost přístupu zdravotně postižených k internetovému připojení. Internet zde plní funkci informační, ale také umožňuje kontakt s ostatním jedinci se stejným postižením např. prostřednictvím e-mailové komunikace či chatu.

Dále bych chtěla uvést informačně-poradenské systémy, které se zabývají problematikou zrakového postižení.

1.5.1.1 Analýza WWW stránek SONS (Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých)

Organizace byla založena jako občanské sdružení sdružující okolo 12 000 zrakově postižených, včetně jejich rodinných příslušníků nebo příznivců.⁶ Na stránkách organizace nalezneme informace o zrakových vadách, zásadách komunikace se zrakově postiženými, nabídce kompenzačních pomůcek a mnoho dalších.

V oblasti poradenských služeb organizace poskytuje kontakty na poskytovatele služeb pro osoby se zrakovým postižením. Internetovému poradenství je zaměřen odkaz s názvem Internet pro nevidomé. SONS zajišťuje internetové poradenství hlavně e-mailovou formou. Zrakově postižené osoby se zde mohou informovat o aktuálních projektech z tyflopédické oblasti.

1.5.1.2 Blind Friendly Web

Jedná se o projekt, který vznikl v roce 2000 jako reakce na fakt, že mnoho webových stránek je pro zdravotně postižené osoby nepřístupných.

Jako jeden z hlavních cílů organizace mohu uvést např. poskytování dostatečného množství informací jak vytvářet weby, tak aby byly přístupné pro osoby se zrakovým postižením a následně vést evidenci těchto webů.⁷

1.5.2 Internetové poradenství pro osoby se sluchovým postižením

V České republice je zhruba půl milionu osob se sluchovým postižením, tedy osoby nedoslýchavé či neslyšící. V případě, že máme zájem o problematiku osob se sluchovým postižením můžeme na internetu navštívit webové stránky jako např. www.ruce.cz, www.ticho.cz, www.neslysici.cz.⁸

⁶ [online]. [cit. 2011-13-03]. Dostupné na [www< http://www.sons.cz/sons.php>](http://www.sons.cz/sons.php)

⁷ [online]. [cit. 2011-13-03]. Dostupné na [www<http://blindfriendly.cz/o-projektu>](http://blindfriendly.cz/o-projektu)

⁸ [online]. [cit. 2011-13-03]. Dostupné na [www<http://www.helpnet.cz/sluchove-postizeni>](http://www.helpnet.cz/sluchove-postizeni)

1.5.2.1 Analýza WWW stránek Svazu neslyšících a nedoslýchavých v České republice (SNN v ČR)

Jedna z významných organizací zajišťující informační a poradenský servis pro osoby se sluchovým postižením. Organizace vznikla v roce 1990, jejím posláním je „ochrana a obhajoba potřeb, práv a zájmů sluchově postižených osob ČR“.⁹ Jednou z hlavních činností SNN v ČR je účast při organizaci a uskutečňování vzdělávacích, kulturních, společenských, sportovních a jiných aktivit sloužících zájmům sluchově postižených. V poradenské oblasti se zaměřuje na realizaci programů poradenství, zdravotní, sociální a pracovní rehabilitaci a rekvalifikaci pro sluchově postižené občany.¹⁰

SNN v ČR poskytuje informace o své činnosti prostřednictvím publikační činnosti.

1.5.2.2 Telekomunikační centrum neslyšících (TKCN)

V oblasti internetového poradenství pro sluchově postižené považují za nutné zmínit, vznik zcela nového Telekomunikačního centra pro neslyšící, o jehož rozvoj se zasloužila Unie neslyšících v Brně. Provoz centra je datován na 21.2. 2011. Jedná se tedy o poměrně krátce trvající službu. Hlavní činností centra je propojení všech dostupných komunikačních prostředků jako např. mobilních i pevných telefonů, faxů, internetové telefonie, psacích telefonů) Zajistí však i on-line tlumočení do znakového jazyka. Pracovníkem je slyšící operátor centra, který je speciálně vyškolen pro činnost operátora. Pracovníci jsou označováni termínem komunikační asistenti.

Toto centrum zprostředkovává pracovní uplatnění osob se zdravotním postižením, protože na pozici komunikačních asistentů jsou osoby se zdravotním postižením, jejichž handicap jim umožňuje tuto práci zastávat.

Služba funguje způsobem, kdy v případě, že se slyšící chce telefonicky spojit s neslyšícím, zavolá na telefonní číslo centra, kde je spojen s operátorem. Ten se spojí textovou formou s psacím telefonem neslyšícího a následně neslyšící reaguje svým psacím telefonem či jiným typem komunikačního prostředku a operátor

⁹ [online]. [cit. 2011-14-03]. Dostupné na [www <http://www.snn-cr.cz/index.php?id=3>](http://www.snn-cr.cz/index.php?id=3)

¹⁰ [online]. [cit. 2011-14-03]. Dostupné na [www <http://www.snn-cr.cz/index.php?id=8>](http://www.snn-cr.cz/index.php?id=8)

následně odhovoří text zpět ke slyšící osobě.¹¹ Služba je poskytována bezplatně a hovory nejsou monitorovány.

1.5.3 Internetové poradenství pro osoby s tělesným postižením

Renotierová (2003, s. 204) definuje tělesné postižení jako: „přetrvávající nebo trvalé nápadnosti, snížené pohybové schopnosti s dlouhodobým nebo podstatným působením na kognitivní, emocionální a sociální výkony“.

I přesto, že existuje mnoho organizací, poskytující služby pro osoby s tělesným postižením, jsou stále v naší společnosti lidé, kteří nemají k dispozici dostatek informací v oblasti vzdělávání, legislativy, sociálních služeb, kultury, poradenství, léčby aj. Tato situace velmi ovlivňuje kvalitu jejich života. Jako reakce na tuto skutečnost vzniklo velké množství organizací, které se problematikou tělesného postižení zabývají. Mohu jmenovat internetové stránky organizací např. www.paraple.cz, www.ligavozic.cz, www.prosaz.cz a mnoho dalších.

1.5.3.1 Analýza WWW stránek Liga práv vozíčkářů

Hlavní poslání organizace je snaha o zařazování osob s tělesným postižením do většinové společnosti. Organizace se snaží prosazovat stejná práva a povinnosti pro osoby se zdravotním postižením prostřednictvím nabídnutí rovných příležitostí. V každodenním životě se zdravotně postižení setkávají s bariérami, které jim činí život problematictější. Právě otázka bariér ve společnosti je hlavním tématem této organizace.

Stránka je vytvořena především pro osoby tělesně postižené. Je zde množství informací např. o osobní asistenci tělesně postiženým, o pracovních příležitostech, možnostech vzdělání aj.

V oblasti poradenství organizace realizuje poradnu pro osoby se zdravotním postižením. Tato poradna nese název **Paragragík** a poskytuje bezplatné odborné sociální poradenství, informuje také o nabídce kompenzačních a rehabilitačních pomůcek včetně kontaktů na půjčovny, o problematice sociálního poradenství aj.

¹¹ [online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na [www <http://www.brnovinky.cz/foto-zpravodajstvi-z-brna-a-okoli/slyfici-rozumi-neslysicim-nove-telekomunikacni-centrum-v-brne>](http://www.brnovinky.cz/foto-zpravodajstvi-z-brna-a-okoli/slyfici-rozumi-neslysicim-nove-telekomunikacni-centrum-v-brne)

Klient se v případě potřeby může s poradnou kontaktovat prostřednictvím bezplatné telefonní linky, ale také internetovou formou pomocí e-mailu či Skypu. Organizace poskytuje také službu tzv. virtuální asistence¹², kdy v případě potřeby klient zavolá na uvedené telefonní číslo, na kterém je odborník, který mu s daným problémem pomůže.

Pod odkazem **Nápadník** může návštěvník webové stránky nalézt údaje o informační brožuře určenou osobám, které se ocitly v těžké životní situaci spojenou s postižením. Brožura je k dispozici ve zdravotnických či rehabilitačních zařízeních, ale může být poskytnuta také jednotlivcům. Snaha autorů je v publikaci podávat komplexní informace o novinkách, legislativních změnách, kontaktních údajích aj.

1.5.4 Internetové poradenství pro osoby s mentálním postižením

Pojem mentální postižení je souhrnné označení vrozeného defektu rozumových schopností. Jedná se o specifickou skupinu osob se zdravotním postižením, kterou tvoří jedinci všech věkových skupin. Jednu z nejpočetnějších skupin mentálně postižených tvoří jedinci s mentální retardací. Bendová (2007) uvádí, že v České republice jsou asi 3% lidí s diagnózou mentální retardace. Mezi známé internetové stránky zabývající se problematikou mentálního můžeme zařadit např. www.pamatovacek.cz, www.nadeje.cz aj.

Je důležité, aby i mentálně postiženým klientům byl poskytován plnohodnotný poradenský systém. Jedním z důležitých informačních portálů na internetu určeným mentálně postiženým, bychom mohli označit portál heplnet.cz., kterému se budu věnovat v následující kapitole.

1.5.4.1 Analýza WWW stránek Dobromysl.cz

Dobromysl.cz patří mezi internetové servery, které poskytují komplexní informace o problematice zdravotního postižení - konkrétně různých forem mentálního postižení a poruch autistického spektra - a integrace lidí s tímto typem

¹² [online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na [www<http://www.ligavozic.cz/index.php?akce=225>](http://www.ligavozic.cz/index.php?akce=225)

postižení do společnosti. Jedná se o nestátní neziskovou organizaci, fungující od roku 1998.

„V České republice je stále citelný nedostatek informací o možnostech integrace lidí s postižením, existující zdroje jsou často nedostupné. Dobromysl.cz je vytvářena s cílem změnit tuto situaci s efektivností moderního informačního média dosažitelného z každého místa v ČR“.¹³

V oblasti poradenství stránky poskytují širokou nabídku informací ze sociální, zdravotní oblasti, z oblasti školství.

Formu poradenství prostřednictvím internetu zde zastupuje program Informačního a poradenského centra, který nabízí služby klientům s mentálním postižením prostřednictvím telefonní linky, e-mailové komunikace či osobní schůzky. Dále na svém webu provozuje internetovou poradnu. Poradenství poskytuje také pro InternetPoradnu.cz.

1.5.5 Informačně-poradenský systém www.helpnet.cz

Jedná se o jeden z největších informačně-poradenských portálů, který vznikl v roce 2003 jako reakce na fakt, že v prostředí internetu nebylo možné nalézt portál, který by umožňoval poskytnutí komplexních informací. Tedy informací z odvětví zdravotnictví, sociálních služeb, školství určených pro všechny typy zdravotního postižení. Helpnet.cz lze označit za poradensko-informační systém určený pro osoby se specifickými potřebami a usnadňující orientaci v problematice zdravotního postižení.¹⁴ Portál helpnet.cz vytvořil pole, ve kterém byl návštěvníkovy webové stránky umožněn přístup do všech oblastí v problematice zdravotního postižení. Nabízí mu ucelený pohled do problematiky postižených.

V levé části stránky návštěvník nalezne jednotlivé odkazy rozdělené podle typu postižení. Po zvolení druhu postižení se mu objeví nabídka témat, o kterých může získat podrobné informace.

¹³ [online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na [www< http://www.dobromysl.cz/o-nas.htm>](http://www.dobromysl.cz/o-nas.htm)

¹⁴ [online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na [www< http://www.helpnet.cz/o-portalu>](http://www.helpnet.cz/o-portalu)

V případě, že návštěvník vyžaduje obecnější informace týkající se legislativy, vzdělávání, sociálních služeb, pomůcek, či poradenství zvolí si nabídku ve střední části nabízených odkazů.

Při zvolení odkazu **Poradenství** se objeví nabídka, ve které si návštěvník zvolí druh postižení, o kterém chce získat informace z poradenství. Dále zde odkazují na poradenský portál InternetPoradna.cz.

1.5.6 Informačně-poradenský portál InternetPoradna.cz

„Jedná se o portál, který je v současnosti jedničkou v poskytování poradenství osobám se specifickými potřebami, který disponuje zázemím více než 250 odborníků, kteří pochází z řad sociálních pracovníků, právníků, lékařů, psychologů a dalších odborníků, kteří jako dobrovolníci odpovídají na dotazy z oblastí zrakového, sluchového, tělesného a mentálního postižení, drog a závislostí, zaměstnanosti, menšin a cizinců, občanského, duchovního a psychologického poradenství.“¹⁵

Organizace vznikla v roce 2001 a mezi její hlavní poslání patří „prostřednictvím moderních technologií přispívat na rozvoj vzdělávání a sociálního začleňování osob, které se ocitli v nepříznivé životní situaci.“¹⁶

Organizace poskytuje poradenský servis v oblasti zrakového, sluchového, tělesného, mentálního postižení. Následuje poskytování informací z oblasti občanského, duchovního, psychologického poradenství či poradenství týkajícího se drogově závislých.

Poradna poskytuje poradenské služby přímo v poradně nebo prostřednictvím internetu. Na dotazy odpovídá přes 230 odborníků z oblasti psychologie, logopedie, speciální pedagogiky, sociální pracovníky.

Internetové poradenství je poskytováno bezplatně a veškeré dotazy jsou anonymní. Prostřednictvím internetové sítě zprostředkovat informace, které jsou určeny osobám se zdravotním znevýhodněním. Z dalších služeb, které poradna

¹⁵[online],[cit. 2011-14-03].Dostupné na [www <http://www.helpnet.cz/poradenstvi>](http://www.helpnet.cz/poradenstvi)

¹⁶[online],[cit. 2011-14-03].Dostupné na [www< http://iporadna.cz/dokumenty/vyrocn_i_zprava_web_2009.pdf>](http://iporadna.cz/dokumenty/vyrocn_i_zprava_web_2009.pdf)

realizuje, patří chatová E-linka důvěry. Klient může poradnu zkontaktovat prostřednictvím ICQ či programu Skype.

Od roku 2007 realizuje poradna projekt s názvem RESTART. Tento program pomáhá sociálně znevýhodněným osobám prostřednictvím aktivizačních a vzdělávacích programů, zajistit kvalitní a plnohodnotný způsob života.

Výroční zpráva z roku 2009 vymezuje osoby, kterým je služba určena:

- Osobám s tělesným postižením (osobám na invalidním vozíku můžeme poskytnout některé služby v domácím prostředí, ale jejich výběr je omezen),
- osobám s chronickým onemocněním, které významně snižuje jejich společenské uplatnění,
- osobám s psychickým onemocněním,
- osobám s kombinovaným postižením, dle výše uvedených skupin,
- blízkým osobám výše uvedených osob, které o ně dlouhodobě pečují¹⁷.

¹⁷[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na [www<http://iporadna.cz/dokumenty/vyrocnizprava_web_2009.pdf >](http://iporadna.cz/dokumenty/vyrocnizprava_web_2009.pdf)

2 PRAKTICKÁ ČÁST

2.1 Uvedení do průzkumného šetření

Pokud se chci alespoň částečně zabývat rozbořem internetového poradenství ve speciální pedagogice, je nezbytné stanovit si základní otázky, na které budu nalézat odpovědi v průběhu průzkumné části.

1. Do jaké míry je internet využíván na pracovištích SPC?
2. Jaké informace na internetu jsou vyhledávány pracovníky SPC?
3. Jaký nejčastějším způsobem klient zkontaktuje pracoviště?
4. Jaké jsou zkušenosti s poradenským procesem poskytovaným prostřednictvím internetu?

2.2 Cíl průzkumu

Cílem průzkumu je podat ucelený přehled o aplikaci informačních a komunikačních technologií v poradenském procesu a ověření názorů na využití internetu jako komunikačního média ve speciálně pedagogických centrech.

2.2.1 Částečné cíle průzkumu

- Analýza aktuálního zájmu o elektronické poradenství mezi pracovníky SPC a zdravotně postiženými klienty.
- Rozbor dosavadních zkušeností pracovníků SPC s poskytnutím poradenských služeb prostřednictvím internetu.
- Poukázat na charakter informací nejčastěji vyhledávaných v síti internet mezi pracovníky SPC.
- Zjistit využití elektronické komunikace jako způsobu prvního zkontaktování pracoviště klientem.

2.3 Průzkumné šetření

Informace, které byly potřebné k realizaci průzkumné činnosti, jsem čerpala z internetové stránky Asociace pedagogů speciálně pedagogických center (dále jen APSPC). Je zde kompletní seznam SPC v České republice, kontaktní údaje, internetové stránky pracovišť, ale také informace o novinkách na poli speciálně pedagogického poradenství.

Pro získání údajů o současném stavu využití internetu a následné zodpovězení výše položených otázek jsem zvolila kvantitativní formu výzkumné činnosti, metodu dotazníku. Kompletní podobu dotazníku lze nalézt v příloze 1. Gavora (2010) popisuje dotazník jako jednu z nejfrekventovanějších metod pro zjišťování údajů a to z důvodu nenáročné konstrukce. Gavora (2010, s. 121) dále uvádí, že „dotazník lze považovat za ekonomický výzkumný nástroj. Můžeme jím získávat velké množství informací při malé investici času“.

Dotazník je složen z otevřených a uzavřených otázek. Dvě otázky byly vytvořeny bez možnosti výběru odpovědi, tedy jako otázky otevřené. Respondent byl vyzván, aby vyjádřil svůj názor na danou problematiku (otázky 7, 10).

Počet odeslaných dotazníků byl 50. Množství navrácených dotazníků se rovnal číslu 38. Návratnost byla tedy vysoká, přesně 76 %. Přestože jsem se obávala nízké návratnosti, protože dotazníky byly rozeslány v období před vánočními svátky, byla jsem velmi překvapena tímto číslem. Důvodem, že se mi dotazníky navrátily zpět, byl podle mého názoru i fakt, že jsem do obálek vložila také prázdnou obálku se známkou. Způsob odeslání byl tedy pro pracovníky bezproblémový.

Pracoviště jsou na stránkách APSPC rozděleny podle krajů. Při volbě výzkumného vzorku jsem postupovala systematicky. Nejprve jsem si určila, do kterých typů SPC budu dotazníky zasílat. Usoudila jsem, že pro co největší kvalitu práce bude nejlepší zvolit všechny typy SPC bez ohledu, na jaký druh postižení se specializují.

Jak uvádím výše, jelikož jsem ve všeobecných informacích na začátku dotazníku uvedla, že informace jsou anonymní, nebudu nikde uvádět název ani

přesnou adresu pracoviště a zaměřím se pouze na všeobecné údaje, které budou sloužit pouze pro lepší představu o stavu internetového poradenství ve speciálně pedagogických centrech.

Při výběru SPC jsem se snažila, aby z každého kraje bylo vybráno stejné nebo alespoň přibližně stejné množství SPC. Zde nastala situace, že v některých krajích nebylo zastoupeno SPC specializující se na určitý druh postižení. Tento stav jsem vyřešila, že jsem vybrala buď SPC zaměřující se na jiný druh postižení nebo jej vybrala z jiného kraje.

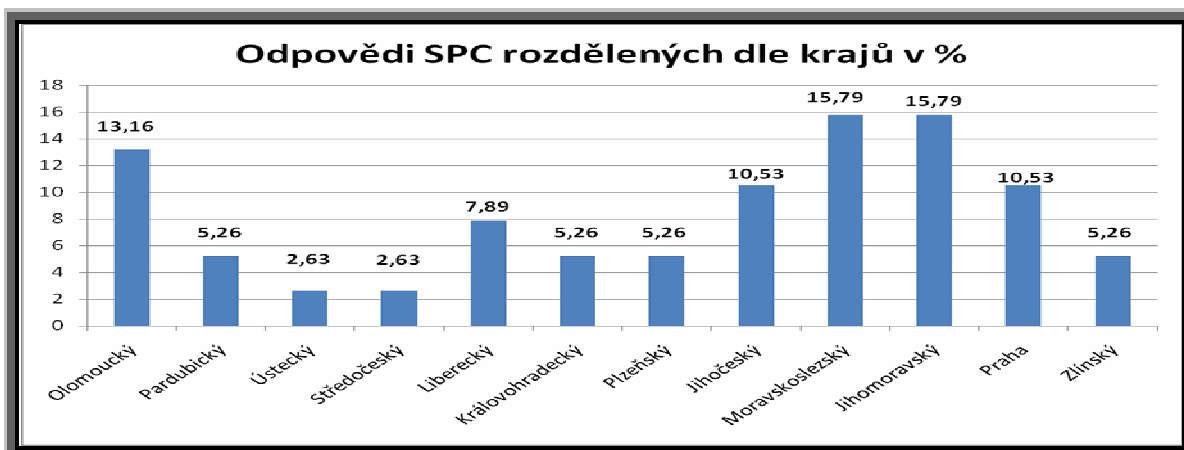
Oslovila jsem SPC pro zrakově, sluchově či tělesně postižené. Dále SPC pro osoby s kombinovanými vadami, SPC specializující se na vady řeči. SPC soustřeďující se na činnost s mentálně postiženými lidmi jsem sloučila s SPC pro osoby s PAS.

Pro ilustraci uvádím tabulku 1, která uvádí množství doručených odpovědí, které jsou rozděleny dle krajů. Jak je možné spatřit, nejvíce odpovědí bylo doručeno z Jihomoravského a Moravskoslezského kraje. Následuje graf 1, který slouží pro lepší přehlednost získaných informací. Tabulka 2 podává souhrnný přehled o obdržených dotaznících dle zaměření SPC. Pro procentuální vyjádření této skutečnosti slouží graf 2.

Tabulka 1 Souhrnný přehled získaných dat rozčleněných dle krajů

Kraj	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
Olomoucký	5	13,16
Pardubický	2	5,26
Ústecký	1	2,63
Středočeský	1	2,63
Liberecký	3	7,89
Královohradecký	2	5,26
Plzeňský	2	5,26
Jihočeský	4	10,53
Moravskoslezský	6	15,79
Jihomoravský	6	15,79
Praha	4	10,53
Zlínský	2	5,26
Celkem získaných dotazníků	38	100%

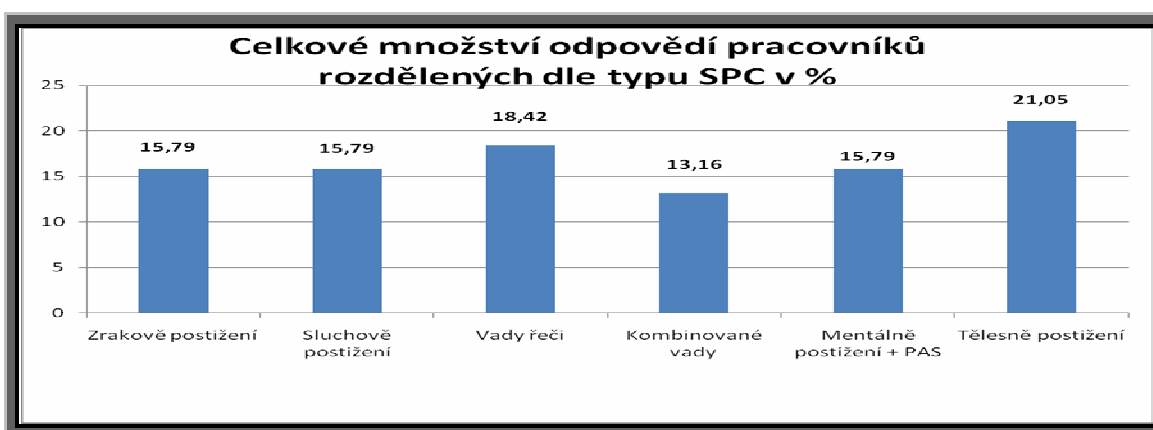
Graf 1 Grafické znázornění odpovědí vyplývající z dotazníkového šetření



Tabulka 2 Souhrnný přehled získaných dat rozčleněných dle zaměření SPC

Typ SPC	Počet odpovědí	Počet odpovědí v %
Zrakově postižení	6	15,79
Sluchově postižení	6	15,79
Vady řeči	7	18,42
Kombinované vady	5	13,16
Mentálně postižení + PAS	6	15,79
Tělesně postižení	8	21,05
Celkem získaných dotazníků	38	100%

Graf 2 Grafické znázornění odpovědí pracovníků, které jsou rozděleny dle typu SPC



2.4 Analýza průzkumné činnosti

V následující části předkládám ucelený přehled o provedeném dotazníkovém šetření. Každá otázka je pro větší přehlednost rozpracována do tabulky a následně do grafů.

2.4.1 Kvantitativní průzkumná činnost

Otázka 1 Jak často využíváte ke své práci internet?*

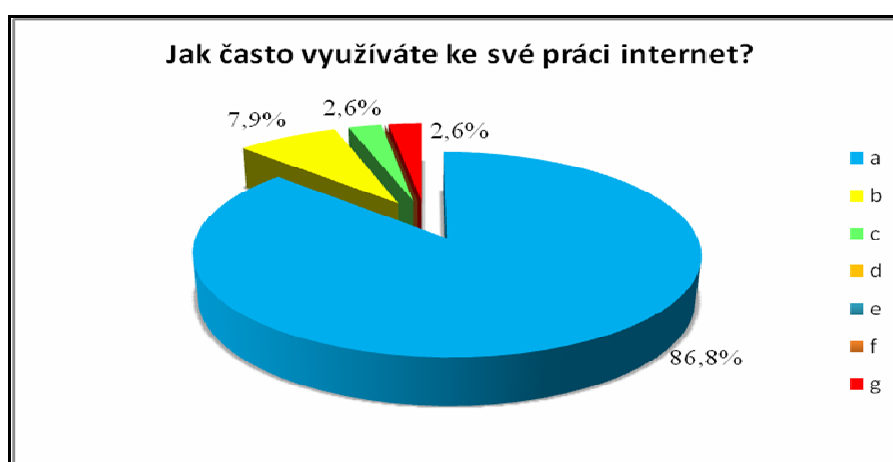
- a) denně b) 2-3x za týden c) 1x za týden d) 1x za 14 dní
e) 1x za měsíc f) méně než je uvedeno g) nevím

Tabulka 3 Frekvence práce v internetové síti u zaměstnanců SPC

Odpověď	a	b	c	d	e	f	g	Celkem
Četnost odpovědí	33	3	1	0	0	0	1	38
Četnost v odpovědi %	86,8%	7,9%	2,6%	0%	0%	0%	2,6%	100%

*Odpověď a) v otázce odpovídá odpovědi a) v tabulce

Graf 3 Grafické znázornění využití internetu při práci



Na tuto otázku mi odpověděla všechna dotazovaná SPC. Z odpovědí vyplývá, že internet je součástí každodenní činnosti. Ukazuje se, že v případě, kdy pracovníci internet nevyužívají denně, je frekvence práce 2x až 3x do týdne. Možnost odpovědi c) zvolil jeden pracovník SPC. Stejně jako odpověď g), ta byla zodpovězena 1 respondentem. Zakroužkování odpovědi „nevím“ může znamenat, že dané otázce respondent neporozuměl nebo si nebyl zcela jist, jakou frekvencí je síť internet na pracovišti využívána.

V roce 2007 provedl Český statistický úřad průzkum, týkající se využití informačních a komunikačních technologií v domácnostech i mezi jednotlivci. Z šetření vyplynulo, že pro každodenní činnosti je internet využíván 50% dotázaných uživatelů internetu. Dále podle výzkumů je druhým nejčastějším místem, kde respondenti využívají internet, jejich pracoviště, asi 42%.¹⁸ Tuto informaci potvrzují i výsledky této otázky.

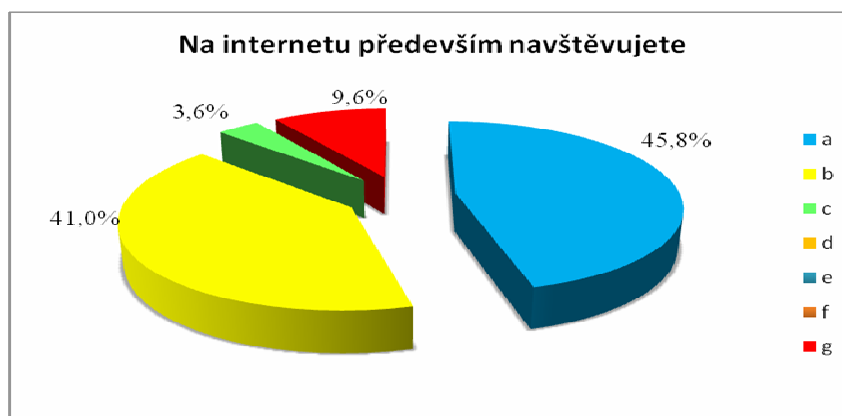
Otázka 2 Na internetu především navštěvujete:

- a) elektronickou poštu b) odborné stránky zaměřené na problematiku zdravotně postižených osob c) noviny, magazíny d) TV archiv
- e) hry f) sociální sítě (Facebook, Skype)
- g) jiné (uveďte) _____

Tabulka 4 Typy nejčastěji navštěvovaných stránek na internetu

Odpověď	a	b	c	d	e	f	g	Celkem
Četnost odpovědí	38	34	3	0	0	0	8	38
Četnost odpovědí v %	45,8%	41,0%	3,6%	0%	0%	0%	9,6%	100%

Graf 4 Grafický přehled navštěvovaných internetových stránek v SPC



Celkem odpovědělo 38 pracovišť. Z odpovědí je patrné, že síť internet je využívána u pracovníků SPC především pro účely e-mailové komunikace. Zde se mi potvrdila informace, uvedená v teoretické části (kap. 1.4.5.), že elektronická pošta je jedna z nejvyužívanějších služeb na internetu, která nahradila klasickou poštovní korespondenci. Při vyhodnocování této otázky jsem pracovala s celkovým množstvím odpovědí 83. Tato situace nastala proto, že již v úvodní části týkající se všeobecných informací o dotazníku uvádím, že je možno zaškrtnout více odpovědí, které budou, co nejpřesněji vyjadřovat názor pracovníka. Ve většině případů volili pracovníci možnosti odpovědí *a*) či *b*). U 8 dotazníků nastala situace, že pracovníci také zvolili odpověď *g*) a uvedli, jaký druh webových stránek navštěvují.

Nejvíce informací o typu navštěvovaných webových stránek mi poskytla pracoviště SPC v Moravskoslezském kraji. Z výše uvedeného počtu dotazníků (8), odpověděly 4 pracoviště tohoto kraje více obsáhleji. Mezi navštěvovanými stránkami byly nejčastěji uvedeny internetové stránky Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Dále pracovníci SPC uváděli stránky týkající se informací o školských zařízeních, především vyhledávání kontaktů na odborníky.

Mezi dalšími nejčastějšími odpověďmi byly uvedeny odborné stránky, týkající se kompenzačních pomůcek. Tato skutečnost potvrzuje jednu ze standardních činností SPC, kterou je zapůjčování rehabilitačních kompenzačních pomůcek. S činností souvisí fakt, že SPC poskytují nejen zapůjčení kompenzačních pomůcek, ale také informačně-poradenské aktivity k této oblasti. Internet je tedy

¹⁸ [online]. [cit. 2011-19-03]. Dostupné na [www<http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/t/71002D37F9/\\$File/970107m-CZ.pdf>](http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/t/71002D37F9/$File/970107m-CZ.pdf)

jeden z informačních zdrojů, který pracovníkům poskytuje potřebné informace např. o novinkách nebo cenové dostupnosti kompenzačních a rehabilitačních pomůcek.

Pracovníci SPC v síti internet dále vyhledávají informace o firmách, kartografické informace, ale i odpovědi na otázky legislativní povahy.

3 pracovníci uvedli, že na internetu vyhledávají také informace z tiskovin a magazínů.

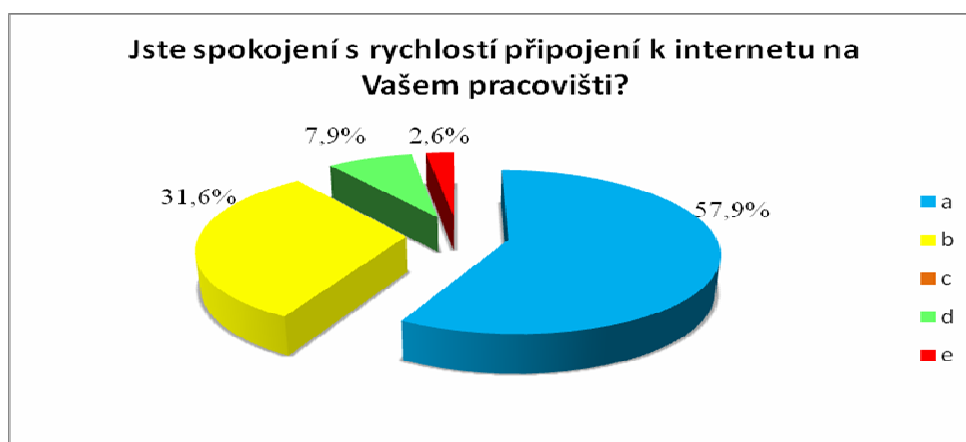
Otázka 3 Jste spokojeni s rychlostí připojení k internetu na Vašem pracovišti?

- a) ano b) spíše ano c) ne d) spíše ne
e) nevím

Tabulka 5 Spokojenost zaměstnanců SPC s typem připojení do sítě internet

Odpověď	a	b	c	d	e	Celkem
Četnost odpovědí	22	12	0	3	1	38
Četnost odpovědí v %	57,9%	31,6%	0%	7,9%	2,6%	100%

Graf 5 Grafické znázornění spokojenosti zaměstnanců s rychlostí připojení do sítě internet



Otázka se týkala spokojenosti pracovníků SPC s připojením k sítí internet a tedy i rychlostí práce PC v síti internet. Jak dokazuje graf 5 celkem 33 pracovišť zvolilo možnost odpovědi „ano“ či „spíše ano“. V procentuální výměře se jedná o celkové číslo 89,5 % respondentů, kteří reagovali na tuto skutečnost pozitivně. Z toho vyplývá, že toto procento pracovníků je s rychlostí připojení a s tím související rychlostí práce PC spokojeno.

3 respondenti, tedy 7,9 %, hodnotí rychlost připojení negativně a pouze jeden uživatel internetu zvolil možnost „nevím“. V otázce 1 jsem uvedla, že ČSÚ provedl v roce 2007 výzkum, v oblasti využívání informačních technologií v domácnostech. Jeho výsledky si dovoluji uvést i v tomto zhodnocení otázky. Při odpovědi na otázku, aby respondenti uvedli důvody, proč ve své domácnosti nevyužívají služeb vysokorychlostního připojení, byla nejčastější příčinou nepotřebnost vysokorychlostního připojení v domácnosti. Tady mě napadá myšlenka, zda-li je u pracovníků SPC vysokorychlostní připojení nutné. Tento druh připojení je nezbytný v internetových poradnách, které poskytují poradenskou činnost např. prostřednictvím videokonference. O této formě poradenské činnosti hovořím v kapitole 1.4.5.

Otázka 4 Počítač, který využíváte na pracovišti, sdílíte:

- a) sám b) s 1 osobou c) s více osobami
d) počítač v práci nepoužívám

Tabulka 6 Sdílení počítače pracovníky SPC

Odpověď	a	b	c	d	Celkem
Četnost odpovědí	31	5	2	0	38
Četnost odpovědí v %	81,6%	13,2%	5,3%	0%	100%

Graf 6 Počet osob, které na pracovišti sdílí počítač



ČSÚ z výsledků svých výzkumů, které byly provedeny v roce 2007, označil největší skupinou osob, které využívají počítač, osoby ve věku mezi 16-24 rokem, následují za ní osoby ve věku 35-44 let. Výzkum byl zaměřován mezi uživatele PC-jednotlivce. Při tvorbě dotazníku jsem se opírala právě o tento fakt. A zajímalo mě, jaká je situace mezi pracovníky SPC. Právě otázkou 4 jsem chtěla zjistit, zda pracovníci ke své práci využívají počítač, který je určen pouze pro jejich osobu či jej sdílí s jinými pracovníky centra. Dotaz byl zodpovězen u všech doručených dotazníků. Celkem 31 pracovníků odpovědělo, že počítač využívá každý sám. Druhé největší množství odpovědí bylo u možnosti odpovědi *b*), 13,2 %. Výsledky poskytují informaci, počítač je v centrech využívám nejenom jednou osobou, ale i více osobami.

Tento graf informuje o skutečnosti, že pracovníci SPC ke své práci využívají počítač, který je určen pouze pro jejich osobu. Jako pozitivní hodnotím fakt, že poslední možnost odpovědi, tedy, že pracovník ke své práci počítač nevyužívá, nebyla ani jednou vybrána jako možnost odpovědi.

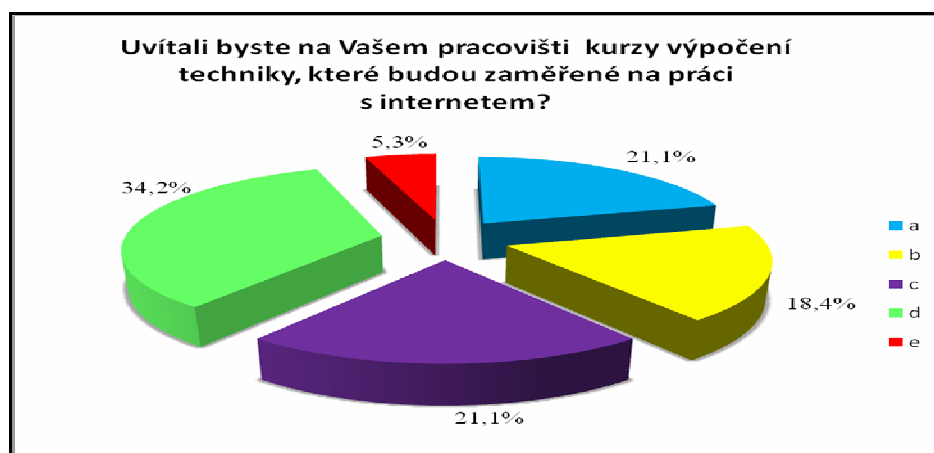
Otázka 5 Uvítali byste na Vašem pracovišti kurzy výpočetní techniky, které budou zaměřené na práci s internetem?

- a) ano b) spíše ano c) ne d) spíše ne
e) nevím

Tabulka 7 Spokojenost pracovníků s úrovní znalostí v oblasti výpočetní techniky

Odpověď	a	b	c	d	e	Celkem
Četnost odpovědí	8	7	8	13	2	38
Četnost odpovědí v %	21,1%	18,4%	21,1%	34,2%	5,3%	100%

Graf 7 Hodnocení nezbytnosti kurzů výpočetní techniky mezi pracovníky SPC



Pro stále zkvalitňující se poskytování poradenských služeb je samozřejmostí zvyšování a prohlubování znalostí v oblasti výpočetní techniky. Předpokladem pro kvalitní práci v síti internet je potřebný dostatečný stupeň počítačové gramotnosti.

Zajímalo mě, zda-li by pracovníci na pracovišti uvítali kurzy výpočetní techniky zaměřené na práci v síti internet. V 15 případech, 39,5% celkem, pracovníci odpověděli, že by kurzy tohoto typu na pracovišti přivítali. U 1 dotazníku z Moravskoslezského kraje a 2 z kraje Jihomoravského byly uvedeny přímo druhy činností z oblasti výpočetní techniky, ve kterých by se pracovníci rádi

zdokonalili. Jednalo se o tvorbu webových stránek a práci v programu MS Outlook Express.

Nejpočetnější skupinou respondentů v této otázce byla skupina s negativními odpověďmi. 21 pracovníků SPC se ke kurzům na pracovišti staví negativně. 2 pracovníci center se k situaci přítomnosti kurzů výpočetní techniky vyjádřili neutrálně volbou možnosti odpovědi *e*).

Na základě výsledků lze říci, že většina pracovníků SPC je s úrovní znalostí v oblasti výpočetní techniky spokojena a kurzy by se jevíly zbytečné.

Otázka 6 Jakým způsobem Vás klient zkontaktoval?

- a) osobní návštěvou b) telefonicky c) poštou d) e-mailem
e) chatem/Skypem

Tabulka 8 Způsob komunikace mezi klientem a pracovištěm

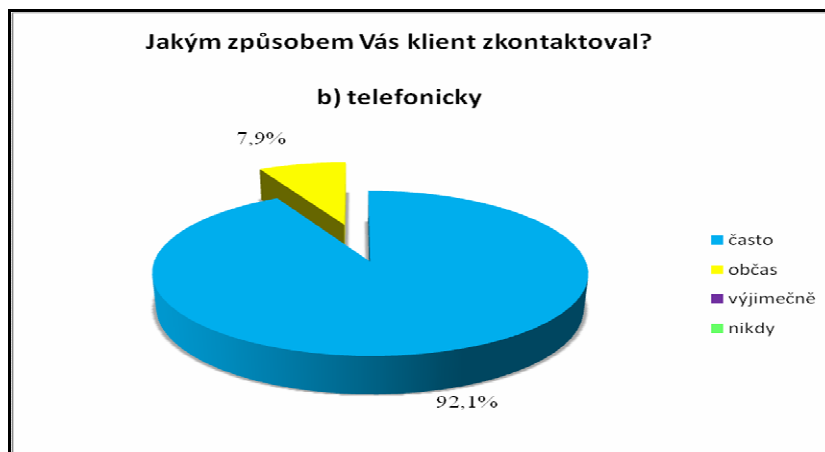
Odpověď	a		b		c		d		e	
	Absol. p. odp.	Poč. odp. v %	Absol. p. odp.	Poč. odp. v %	Absol. p. odp.	Poč. odp. v %	Absol. p. odp.	Poč. odp. v %	Absol. p. odp.	Poč. odp. v %
Odp. často	12	31,6%	35	92,1%	3	7,9%	8	21,1%	0	0%
Odp. občas	18	47,4%	3	7,9%	11	28,9%	16	42,1%	1	2,6%
Odp. výjimečně	8	21,1%	0	0%	18	47,4%	9	23,7%	4	10,5%
Odp. nikdy	0	0%	0	0%	6	15,8%	5	13,2%	33	86,8%
Celkem	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%

Pro větší přehlednost jsem zhodnocení otázky 6, rozčlenila do více grafů. Každý způsob zkontaktování SPC klientem je znázorněn v příslušném grafu(8-12). Otázka byla zaměřena na zjištění informací, které se týkaly prvního kontaktu klienta s SPC. Pracovník měl možnost výběru odpovědí často – občas – výjimečně – nikdy. Vyhodnocení otázky bylo poněkud náročnější než hodnocení předchozích odpovědí.

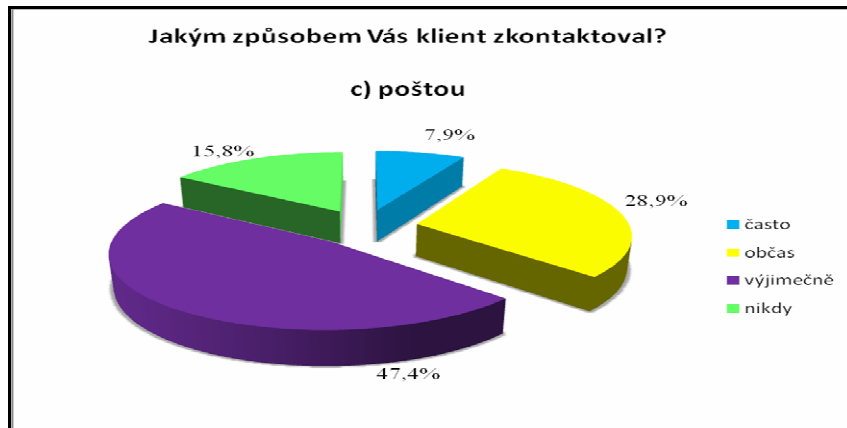
Graf 8 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (osobní návštěva)



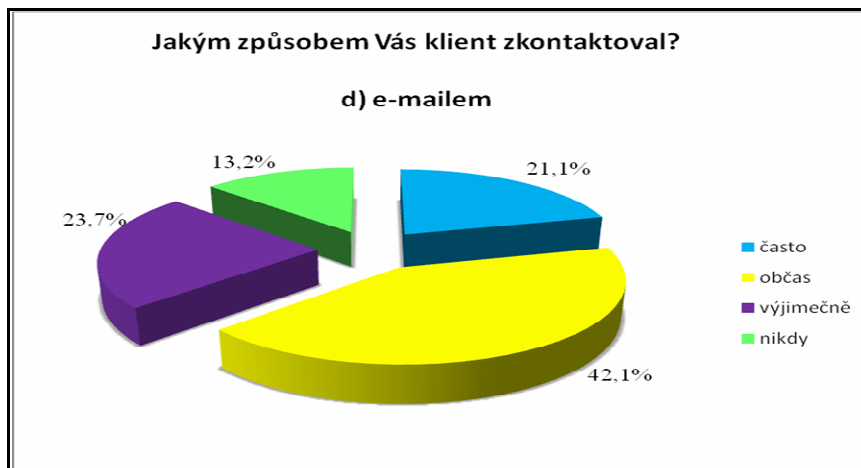
Graf 9 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (telefonický způsob)



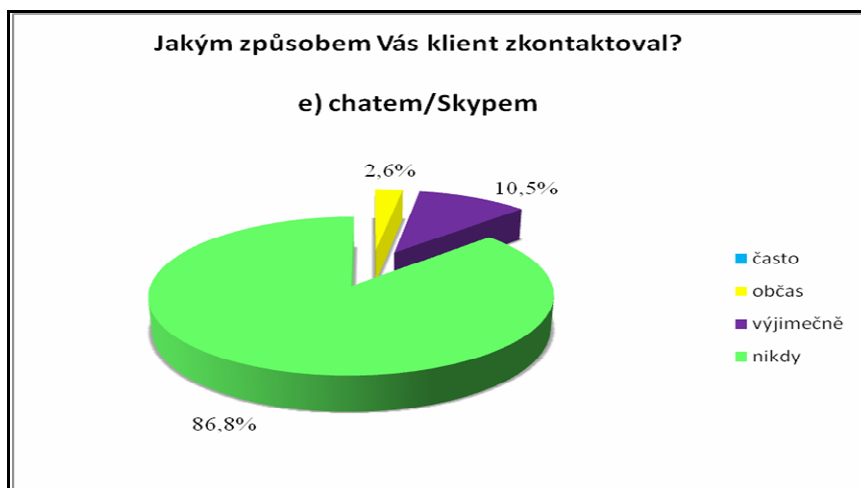
Graf 10 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (pošta)



Graf 11 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (e-mail)



Graf 12 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (chat/Skype)



Z grafů vyplývá, že mezi nejčastější způsoby, které si klient zvolí pro zkontaktování pracoviště lze zařadit:

- a. telefonický kontakt
- b. osobní návštěvu
- c. e-mail

Telefonický kontakt je z odpovědí „často“ a „občas“ využíván téměř na 100 %. Důvodem, proč si klienti volí tuto formu kontaktu jako první, je dle mého názoru časová nenáročnost telefonu. Když porovnáme časovou náročnost telefonického kontaktu a kontaktu prostřednictvím e-mailu, je čas srovnatelný.

Při telefonním kontaktu je pracovník schopný poskytnout klientovi odpověď ihned, na rozdíl od e-mailové komunikace, kdy na odpověď může čekat několik dní. Snažší je i domluva termínu návštěvy.

Klient může vyšetření v zařízení projednat např. s pediatrem, neurologem, psychiatrem nebo se školským zařízením a požádat, tak o objednání jejich prostřednictvím. S tím souvisí i druhý nejčastější způsob kontaktu klienta s pracovištěm, kontakt osobní návštěvou. Jak dokazuje graf 8, skoro 32 % klientů si volí způsob prvního kontaktu právě osobní setkání.

Třetí způsob, jak zařízení zkontaktovat je prostřednictvím e-mailu. 21% respondentů uvádí, že jejich zařízení bylo klientem zkontaktováno právě touto formou.

Graf 12 vyjadřuje procento odpovědí, kdy pracovníci zvolili možnost odpovědi „nikdy“. Ta byla uvedena celkem v 86,8 %, Tento fakt ukazuje na skutečnost, že klienti o poskytování poradenské činnosti prostřednictvím internetu, především prostřednictvím chatu či Skypu, nejeví větší zájem.

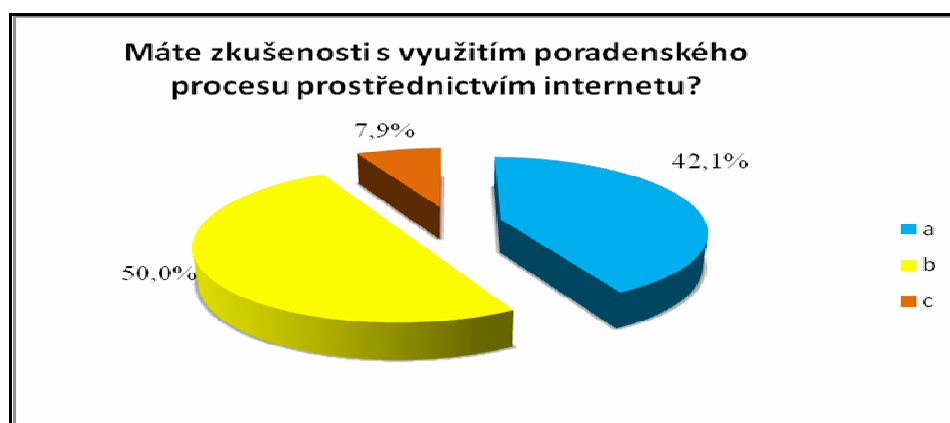
Otázka 7 Máte zkušenosti s využitím poradenského procesu prostřednictvím internetu?

- a) ano b) ne c) jiná odpověď (uved'te) _____

Tabulka 9 Využití internetového poradenství ve SPC

Odpověď	a	b	c	Celkem
Četnost odpovědí	16	19	3	38
Četnost odpovědí v %	42,1%	50%	7,9%	100%

Graf 13 Grafické znázornění nevyužívání poradenské činnosti prostřednictvím internetu



Ačkoliv podle Ptáčka (2007) lze internetové poradenství považovat za legitimní poradenský nástroj, z výsledků této otázky je patrné, že pracovníci SPC příliš mnoho zkušeností s touto poradenskou metodou nemají. Důvody mohou být např. nedostatečné znalosti v oblasti internetového poradenství nebo nezájem o službu ze strany klientů. Při zhodnocení otázky jsem narazila na situaci, kdy u 3 SPC byla uvedena odpověď *c*). Jednalo se o SPC z Prahy, Zlínského kraje a kraje Jihočeského. Pracovníci uvedli, že internet k poradenským službám využíván pouze k 1. kontaktu nebo je prostřednictvím internetu poskytováno poradenství určené pedagogům. Pro zajímavost uvádím jednu z odpovědí obdrženu pracovníkem SPC ze Zlínského kraje. Pracovník se jasně nevyjádřil, zda má či nemá zkušenosti s internetovým poradenstvím, ale využil možnost odpovědi *c*) a uvedl konkrétní příklad činnosti, kterou provádí jejich SPC prostřednictvím internetu. Jedná se o aktivitu, kdy pracovníci SPC ve spolupráci se školou hodnotí individuální integraci žáka a právě tato spolupráce se odehrává prostřednictvím internetu. Bohužel, zde

nebylo uvedeno, jakou formou komunikace probíhá, ale odhaduji, že zde bude využíván jeden z nejčastějších způsobů internetové komunikace a to komunikace e-mailem. Lze říci, že v tomto centru je realizována jedna z forem internetového poradenství.

Dále nastala situace, kdy 2 pracovníci SPC pod tuto otázku uváděli informace o typu navštěvovaných internetových stránek. Může to ukazovat na fakt, že si pracovníci nesprávně přečetli zadání otázky nebo si nebyli zcela jisti, jaký je obsah internetového poradenství.

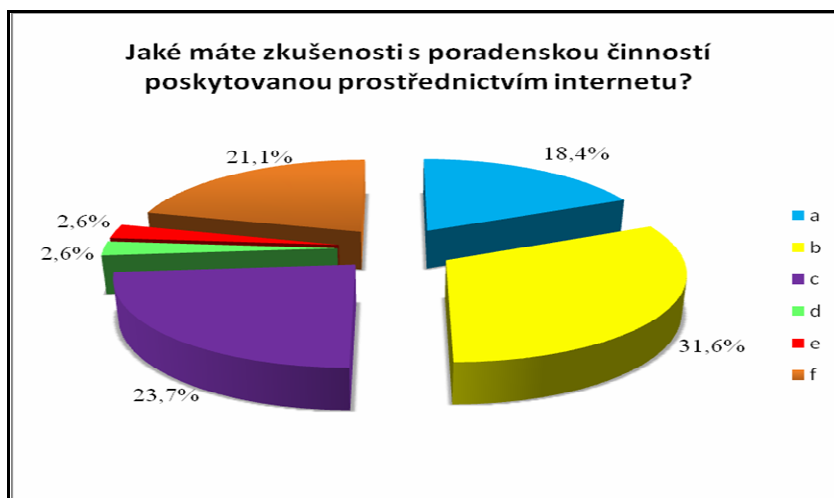
Otázka 8 Jaké máte zkušenosti s poradenskou činností poskytovanou prostřednictvím internetu?

- a) žádné b) spíše pozitivní c) pozitivní d) spíše negativní
e) negativní f) nevím

Tabulka 10 Charakter zkušeností s využitím poradenské činnosti u pracovníků SPC

Odpověď	a	b	c	d	e	f	Celkem
Četnost odpovědí	7	12	9	1	1	8	38
Četnost odpovědí v %	18,4%	31,6%	23,7%	2,6%	2,6%	21,1%	100%

Graf 14 Pozitivní či negativní zkušenosti s využitím poradenské činnosti v SPC



Otázka 8 byla zaměřena na zjištění informací, jaké mají pracovníci zkušenosti s poradenskou činností prostřednictvím internetu. Z tohoto grafu je patrné, že převládají spíše pozitivní zkušenosti.

Pozitivní zkušenost má více než 55% dotazovaných pracovníků. Můžu uvést SPC např. z hlavního města Prahy, Plzeňského nebo Olomouckého kraje.

Zajímavým faktem této otázky je, že možnost odpovědi *f*), tedy odpověď „nevím“. Tu zvolilo 21 % dotazovaných pracovníků. Jedná se o třetí nejvyšší údaj v tabulce 10. Zde si kladu otázku, proč právě těchto 8 pracovníků volilo tuto možnost odpovědi. Zda to byl fakt, že se nechtěli tímto dotazníkem více zabývat např. z důvodu časové zaneprázdněnosti či fakt, že si nebyli jisti svou odpovědí a tato možnost volby byla nejjednodušší.

Dále se zaměřím na skutečnost, že skoro 19 % z dotazovaných pracovišť nemá žádné zkušenosti s poradenskou činností prostřednictvím internetu. Jedná se např. o některá centra z Jihočeského, Jihomoravského kraje či kraje Moravskoslezského. V této souvislosti bych se ráda zmínila o možnosti účasti pracovníků na jedné z nabízených konferencí pořádané organizací Modrá linka, která se jako jedna z mála zabývá právě internetovým poradenstvím.

Otázka 9 Souhlasíte, aby byl schválen návrh ve vyhlášce 72/2005 Sb., týkající se evidence e-mailových a telefonických žádostí o poskytování poradenských služeb?

- a) ano b) spíše ano c) ne d) spíše ne
e) nevím

Tabulka 11 Postoj zaměstnanců SPC ke změně vyhlášky 72/2005 Sb.

Odpověď	a	b	c	d	e	Celkem
Četnost odpovědí	7	14	6	3	8	38
Četnost odpovědí v %	18,4%	36,8%	15,8%	7,9%	21,1%	100%

Graf 15 Grafické znázornění postojů zaměstnanců SPC ke změně ve vyhlášce 72/2005 Sb.



Dle vyhlášky 72/2005 Sb., §1, odst. 2 je nezbytné, aby zákonný zástupce či zletilý klient písemně vyjádřili souhlas s vyšetřením. V případě, že dohoda není podepsána, jedná pracoviště SPC v rozporu s touto vyhláškou. Podpis souhlasu je vyžadován při prvním setkání klienta s pracovníkem.

Na stránkách APSPC jsou uvedeny změny, které se týkají této vyhlášky. Můžeme zde nalézt původní znění vyhlášky i připomínky k těmto navrhovaným změnám. Jak jsem uvedla výše, k poskytnutí poradenské služby je potřebný písemný souhlas. Všechny tyto dokumenty musí být evidovány. Nový návrh vyhlášky uvádí, že evidence se musí provádět nejen u písemných, telefonických žádostí, ale nově i e-mailových žádostí o poskytnutí poradenské služby.

Zajímala mě reakce na tuto skutečnost, a proto jsem do dotazníkového šetření uvedla dotazy týkající se této situace. Z grafu vyplývá, že návrh je pracovníky SPC přijímán pozitivně. Nadpoloviční většina respondentů s návrhem souhlasí a hodnotí jej kladně. Zápornými odpověďmi se budu zabývat v otázce 10.

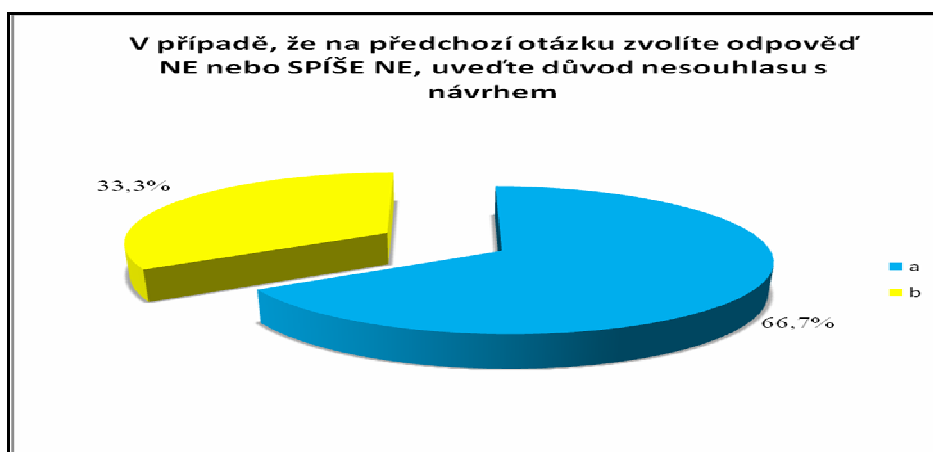
Otázka 10 V případě, že na předchozí otázku zvolíte odpověď NE nebo SPÍŠE NE, uveďte důvod nesouhlasu s návrhem:

- a) odpověděli NE b) odpověděli SPÍŠE NE

Tabulka 12 Množství získaných odpovědí z průzkumné činnosti

Odpověď	a	b	Celkem
Četnost odpovědí	6	3	38
Četnost odpovědí v %	66,7%	33,3%	100%

Graf 16 Procentuální zhodnocení množství odpovědí



Tato otázka 10 byla vytvořena jako otázka otevřená. Cílem bylo získat informace, které by pomohly lépe pochopit negativní názory pracovníků k plánovaným změnám ve vyhlášce 72/2005 Sb. Jednou z nejčastějších odpovědí byla časová vytíženost pracovníků center, se kterou souvisí i mnoho administrativních povinností. Nárůst administrativy je dalších z důvodů, proč pracovníci se změnami ve vyhlášce nesouhlasili.

Zaujala mě, odpověď pracovníka z Jihomoravského kraje, který uvedl, že se změnami souhlasí, pouze v případě, že schválení změn, nepřinese nárůst administrativy.

Možným řešením této situace by vytvoření počítačového programu, který by pomohl při evidenci písemných, telefonických a e-mailových žádostí a poskytl tak dobré a přehledné informace o množství klientů v SPC.

Výroky lze sumarizovat do jednoho názoru, že změny ano, ale ne na úkor času, kterého by pracovník mohl využít pro práci s klientem.

Otázka 11 Evidujete již žádosti o poskytnutí poradenské služby v elektronické podobě?

- a) ano b) ne c) nevím

Tabulka 13 Evidence žádostí o poskytnutí poradenské činnosti v elektronické podobě

Odpo věď	a	b	c	Celkem
Četnost odpovědí	13	23	2	38
Četnost odpovědí v %	34,2%	60,5%	5,3%	100%

Graf 17 Evidence elektronických žádostí o poradenské služby



Zde nadpoloviční většina dotazovaných pracovníků uvedla, že v jejich SPC není evidována žádná žádost v elektronické podobě. Dalším výrazným číslem v grafu je číslo uvádějící množství SPC, které již tuto formu žádosti o poradenskou službu evidují.

Mezi centra, která evidují žádosti v elektronické podobě, jsou např. SPC v Libereckém kraji, Pardubickém, Středočeském, Moravskoslezském kraji či kraj Jihomoravský. Mezi centra, která v současnosti neevidují žádosti v elektronické podobě, můžeme zařadit např. SPC v Jihočeském kraji.

Otázka 12 Komunikujete s jinými odbornými pracovišti prostřednictvím internetu?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

Tabulka 14 Komunikace SPC s odbornými pracovišti prostřednictvím internetu

Odpověď	a	b	c	d	e	Celkem
Četnost odpovědí	29	5	2	2	0	38
Četnost odpovědí v %	76,3%	13,2%	5,3%	5,3%	0%	100%

Graf 18 Grafické znázornění komunikace SPC s odbornými pracovišti prostřednictvím internetu



Cílem otázky 12 bylo zmapovat situaci, zda pracoviště mezi sebou vzájemně komunikují. Překvapilo mě, že mezi pracovišti internetová komunikace běžná.

Z grafu 18 je patrné, že 90 % pracovníků celkem uvedlo, že s jinými odborníky komunikují prostřednictvím sítě internet. Zde bych ráda uvedla skutečnost, že by bylo vhodné zabývat se touto otázkou podrobněji. Bohužel jsem v dotazníku neuvedla žádnou z otázek, která by zjišťovala, s jakými pracovišti SPC nejčastěji komunikují. V případě zdravotně postižených občanů zajišťuje SPC i pomoc v orientaci sociálně-právního poradenství. Právě úřady, které poskytují zdravotně postiženým sociálně-právní podporu, mohou být jedny z míst, se kterými

SPC komunikují prostřednictvím internetu. SPC také klientům zprostředkovávají pomoc při řešení problémů se zdravotními pojišťovnami.

Jedním z faktorů, které činí práci kvalitní je dostatek informací. Abychom měli všechny potřebné informace k poskytnutí kvalitní péče klientovi je zapotřebí dobrá komunikace. Pozitivně hodnotím skutečnost, že SPC s odborníky komunikují a zprostředkovávají tak klientovi plnohodnotné služby.

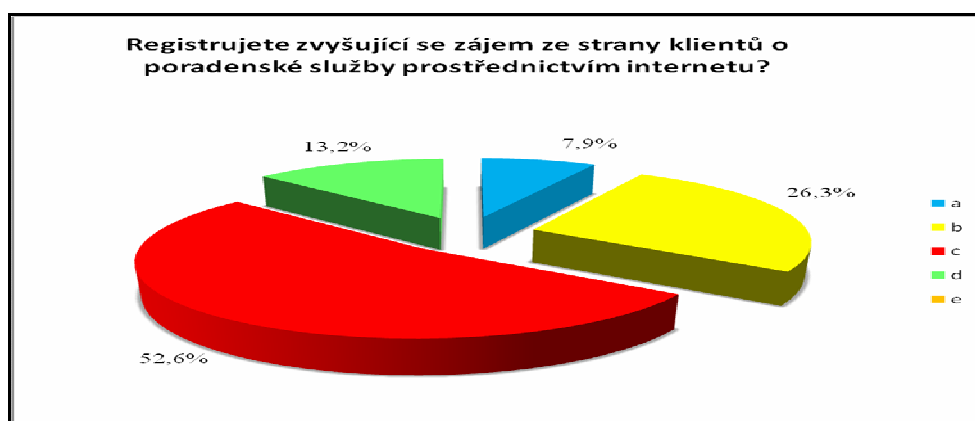
Otázka 13 Registrujete zvyšující se zájem ze strany klientů o poradenské služby prostřednictvím internetu?

- a) ano b) spíše ano c) ne d) spíše ne
e) nevím

Tabulka 15 Znázornění zájmu o internetové poradenství mezi laickou společností

Odpověď	a	b	c	d	e	Celkem
Četnost odpovědí	3	10	20	5	0	38
Četnost odpovědí v %	7,9%	26,3%	52,6%	13,2%	0%	100%

Graf 19 Snížený zájem o poradenské služby prostřednictvím internetu



Poslední otázka podává přehled o tom, jestli pracovníci zaregistrovali zvyšující se zájem o poradenské služby prostřednictvím internetové sítě.

I přestože je internetová síť využívána u některých klientů každodenně, zájem o poradenské služby poskytované tímto médiem je z jejich strany nízký. Dokazuje to fakt, že více než 50 % pracovníků nepostřehlo výrazný nárůst zájmu o poradensví přes internet. Napadá mě, že jedna příčin může být nedostatečná informovanost o možnostech zkontaktování SPC formou inetrentu nebo také fakt, že kontakt prostřednictvím např. telefonem či osobní návštěvou je pro klienta více spolehlivější.

2.4.2 Zhodnocení průzkumné činnosti

Předložené výsledky poskytují údaje, do jaké míry je tato forma poradenské činnosti, tedy forma internetového poradenství, realizována mezi pracovníky speciálně pedagogických center. Tito odborníci představují jeden článek z celého řetězce služeb, které jsou osobě se zdravotním postižením nabízeny. Čím více poznatků a znalostí odborníci získají, tím komplexnější a ucelenější jsou služby pro zdravotně postižené osoby.

Touto průzkumnou činností jsem došla k závěru, že odborníci ze speciálně pedagogických center ke své práci internet využívají. Nejčastější frekvence práce na počítači se pohybuje v rozmezí od každodenní činnosti po činnost prováděnou 2x až 3x týdně. Jednou z hlavních činností pracovníků SPC je poskytovat odborné poradenské služby a právě zde je využíván velký informační potenciál internetu. Z výsledků průzkumné činnosti lze usuzovat, že charakter vyhledávaných údajů na internetu z oblasti speciální pedagogiky je především vzdělávací. Mezi běžně navštěvované internetové stránky patří ty, které se zaměřují se na problematiku speciálně pedagogického vzdělávání, kompenzačních a rehabilitačních pomůcek či sociální a zdravotnické oblasti.

Dále jsem dospěla k názoru, že pracovníci jsou s úrovní svých znalostí o výpočetní technice spokojeni a v případě, kdyby jim byla nabídnuta další vzdělávací činnost s touto tematikou, nejspíš by ji nevyužili. V

I když je internetové poradenství dle Ptáčka (2007) považováno za plnohodnotnou poradenskou metodu, která je v praxi uplatňována např. prostřednictvím internetových poraden, je z výsledků průzkumné činnosti známo, že mezi pracovníky center není tato metoda příliš rozšířena. Ačkoliv mezi pracovníky převažují pozitivní zkušenosti s využitím internetového poradenství, je stále upřednostňován přímý kontakt klienta a pracovníka.

Aby došlo k rozvoji této poradenské metody je potřebné, zvýšit propagaci internetové sítě a prostřednictvím něj poskytované služby. A proto doufám, že jsem touto prací podala ucelený přehled k problematice internetového poradenství a tím přispěla ke zlepšení péče o osoby se zdravotním postižením.

3 ZÁVĚR

S rozvojem moderních trendů se mění i možnosti mezilidské komunikace. V naší společnosti již nejsou nejrozšířenějšími médii televize či noviny, ale jejich místo momentálně zaujalo jiné médium a to internet.

Teoretická část práce se zabývá nejprve obecným vymezením oboru speciální pedagogika. Poté následují informace z oblasti poradenství a speciálně pedagogického poradenství. V předposlední části uvádím data o internetovém poradenství jako poradenské metody, která může být použita při práci se zdravotně postiženým klientem. Zabývám se i otázkou on-line komunikace jako je chat, ICQ, Skype či v neposlední řadě Facebook. Jako závěrečnou kapitolu jsem zvolila zařadit kratší rozbor informačních portálů, zabývajících se problematikou zdravotního postižení.

V praktické části jsem si jako cíl svého průzkumu stanovila zjistit postoj, který zauímají pracovníci speciálně pedagogických center na rozvíjející se možnost zprostředkování poradenského procesu pomocí internetové sítě. Z analýzy zpracovaných výsledků vyplývá, že internet je sice využíván pro každodenní činnost a reakce na něj jako na informační a komunikační médium jsou kladné, avšak z pohledu internetového poradenství si své místo jako plnohodnotná poradenská metoda mezi pracovníky SPC teprve vytváří. V souvislosti s úrovní znalostí výpočetní techniky mezi odborníky je nutné nezapomenout také na úroveň vzdělání týkající se výpočetní techniky mezi osobami se zdravotním postižením. I když mnoho osob se zdravotním postižením využívá síť internet, najdou se stále jedinci, kteří o této možnosti zprostředkování poradenských služeb nejsou informováni. Proto si dovoluji klást důraz na zvyšování povědomí nejenom laické veřejnosti o možnostech využití internetu v oblasti poradenství.

SEZNAM LITERATURY

- BAŠTECKÁ, B. Východiska a cíle poradenské činnosti. IN NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. 1.vyd. Praha 8 : Portál, 2009. s. 99-115. ISBN 978-80-7367-509-7.
- BENDOVI, A. Poradenství pro jedince s mentální retardací. IN KOLEKTIV AUTORŮ. *Poradenství pro osoby se zdravotním postižením*. 1.vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2007. 21-31 s. ISBN 978- 80-244-1799-8.
- BROŽA, P. *Tvorba WWW stránek pro úplné začátečníky*. 1.vyd. Praha 4 : Computer Press, 1999. 128 s. ISBN 80-7226-164-9.
- DRAPELA, V. J. Východiska a cíle poradenské činnosti. IN NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. 1.vyd. Praha 8 : Portál, 2009. s. 100-115. ISBN 978-80-7367-509-7.
- FISCHER, S., ŠKODA, J. *Speciální pedagogika*. 1.vyd. Praha : Triton, 2008. 205 s. ISBN 978-80-7387-014-0.
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha : Slon, 1995. 147 s. ISBN 80-8585-010-9.
- GRAHAM, W. *Facebook API Developers Guide*. New York : Apress, 2008 137 s. ISBN 13:978-1-4302-0969-0.
- HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1.vyd. Praha : Slon, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.
- HORSKÁ, B. Sociálněpsychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství. IN HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1.vyd. Praha : Slon, 2010. s. 17-30. ISBN 978-80-7419-034-6.
- KOLEKTIV AUTORŮ. *Poradenství pro osoby se zdravotním postižením*. 1.vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2007. 76 s. ISBN 978- 80-244-1799-8.
- LÁSKOVÁ, A. 2010a. Definice a pojetí internetového poradenství. IN HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1.vyd. Praha : Slon, 2010. s. 17-30. ISBN 978-80-7419-034-6.

- LÁSKOVÁ, A. 2010b. Formy internetového poradenství. IN HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1.vyd. Praha : Slon, 2010. s. 31-41. ISBN 978-80-7419-034-6.
- LUDÍKOVÁ, L. 2003a. Poradenství ve speciální pedagogice. IN RENOTIÉROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L. *Speciální pedagogika*. 1.vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2003, s. 151-154. ISBN 80-244-0646-2.
- LUDÍKOVÁ, L. 2003b. Speciální pedagogika osob s postižením zraku. IN RENOTIÉROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L. *Speciální pedagogika*. 1.vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2003, s. 185-200. ISBN 80-244-0646-2.
- MRÁZEK, L. *První kroky internetem aneb Je to na WWW!* 3.vyd. České Budějovice : Kopp, 1999. 120 s. ISBN 80-7232-050-5.
- NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. 1.vyd. Praha 8 : Portál, 2009. 272 s. ISBN 978-80-7367-509-7.
- OPEKALOVÁ, O. *Kapitoly z výchovného poradenství*. 2. vyd. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského, 2010, ISBN 978-80-86723-96-9.
- PTÁČEK, L. Současný stav internetového poradenství v ČR. IN HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1.vyd. Praha : Slon, 2010. s. 50-60. ISBN 978-80-7419-034-6.
- PTÁČEK, L. *Služba internetového poradenství jako nástroj práce s klientem : bakalářská práce*. Brno : Masarykova univerzita. Fakulta sociálních studií, 2007. 65 s., 5 příl. Vedoucí diplomové práce Mirka Nečasová.
- PULEC, M. *Internetová linka důvěry jako pomoc v krizových situacích*. Praha 6 : Pastorační středisko při Arcibiskupství pražském.
- RENOTIÉROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L. *Speciální pedagogika*. 1.vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2003, 290 s. ISBN 80-244-0646-2.
- SLOWÍK, J. *Speciální pedagogika*. 1.vyd. Praha 7 : Grada Publishing, 2007, 160 s. ISBN 978-80-247-1733-3.
- STADLER, J. *An investigation into Skype technologies*. 1.vyd Norderstedt : GRIN Verlag, 2006, 69 s. ISBN 978-3-640-25739-3.

STAIR, R., REYNOLDS, G. *Fundamentals of information systems*. 6. vyd. Boston : USA, 2011. 480 s. ISBN 13:978-0-8400-618-5.

ŠPATENKOVÁ, N. et al. *Krizová intervence pro praxi*. 1.vyd. Praha 7 : Grada Publishing, 2004. 200 s. ISBN 80-247-0586-9.

VESELSKÝ, P. Formy využití internetu. IN ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1.vyd. Praha 7 : Grada Publishing, 2004. s. 39-42. ISBN 80-247-0586-9.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha 8 : Portál, 2009. 319 s. 978-80-7367-387-1.

Vyhláška 72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních.

Vyhláška 73/2005 Sb. o vzdělávání dětí, žáků a studentů se vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných.

VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Internetové zdroje:

1) AOL Buys Israel's Mirabilis

[online].[cit.2011-22-03]. Dostupné na [www<http://www.internetnews.com/business/article.php/21011>](http://www.internetnews.com/business/article.php/21011)

2) New Solutions For P2P Communications

[online].[cit.2011-22-03]. Dostupné na [www<http://www.icq.com/info/press/press_release2.html>](http://www.icq.com/info/press/press_release2.html)

3) Facebook- statistics

[online].[cit.2011-28-03].

Dostupné na [www< http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>](http://www.facebook.com/press/info.php?statistics)

4) Statement of Rights and Responsibilities

[online].[cit.2011-28-03].

Dostupné na [www<http://www.facebook.com/terms.php?ref=pf#!/terms.php>](http://www.facebook.com/terms.php?ref=pf#!/terms.php)

5) *Facebook- statistics*

[online].[cit.2011-28-03]. Dostupné na

www<: <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>>

6) *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých*

[online].[cit. 2011-13-03]. Dostupné na

www< <http://www.sons.cz/sons.php>>

7) *Přístupný web nejen pro zrakově postižené*

[online].[cit. 2011-13-03]. Dostupné na

www< <http://blindfriendly.cz/o-projektu>>

8) *Informační web pro osoby se sluchovým postižením*

[online].[cit. 2011-13-03]. Dostupné na

www<<http://www.helpnet.cz/sluchove-postizeni>>

9) *Svaz neslyšících a nedoslýchavých*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www<<http://www.snn-cr.cz/index.php?id=3>>

10) *Svaz neslyšících a nedoslýchavých*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www<<http://www.snn-cr.cz/index.php?id=8>>

11) *Slyšící rozumí neslyšícím-nové Telekomunikační centrum v Brně*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www<<http://www.brnovinky.cz/foto-zpravodajstvi-z-brna-a-okoli/slysici-rozumi-neslysicim-nove-telekomunikacni-centrum-v-brne>>

12) *Informační portál pro osoby s tělesným postižením*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www<<http://www.ligavozic.cz/index.php?akce=225>>

13) *Informační portál pro osoby s mentálním postižením*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www<<http://www.dobromysl.cz/o-nas.htm>>

14) *Informační portál pro osoby se zdravotním postižením*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www< <http://www.helpnet.cz/o-portalu>>

15) *Informační portál pro osoby se zdravotním postižením*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www< <http://www.helpnet.cz/poradenstvi>>

16) *Internetová poradna Olomouc*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www < http://iporadna.cz/dokumenty/vyrocn_i_zprava_web_2009.pdf>

17) *Internetová poradna Olomouc*

[online].[cit. 2011-14-03]. Dostupné na

www<http://iporadna.cz/dokumenty/vyrocnizprava_web_2009.pdf>

18) *Český statistický úřad*

[online].[cit.2011-19-03].Dostupnéna

www<[http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/t/71002D37F9/\\$File/970107m-CZ.pdf](http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/t/71002D37F9/$File/970107m-CZ.pdf)>

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tabulka 1 Souhrnný přehled získaných dat rozčleněných dle krajů.....	37
Tabulka 2 Souhrnný přehled získaných dat rozčleněných dle zaměření SPC...38	
Tabulka 3 Frekvence práce v internetové síti u zaměstnanců SPC.....	39
Tabulka 4 Typy nejčastěji navštěvovaných stránek na internetu	40
Tabulka 5 Spokojenost zaměstnanců SPC s typem připojení do sítě internet.....	42
Tabulka 6 Sdílení počítače pracovníky SPC.....	43
Tabulka 7 Spokojenost pracovníků s úrovní znalostí v oblasti výpočetní techniky.....	45
Tabulka 8 Způsob komunikace mezi klientem a pracovištěm.....	46
Tabulka 9 Využití internetového poradenství ve SPC.....	50
Tabulka 10 Charakter zkušeností s využití poradenské činnosti u pracovníků SPC.....	51
Tabulka 11 Postoj zaměstnanců SPC ke změně vyhlášky 72/2005 Sb.....	53
Tabulka 12 Množství získaných odpovědí z průzkumné činnosti.....	54
Tabulka 13 Evidence žádostí o poskytnutí poradenské činnosti v elektronické podobě.....	56
Tabulka 14 Komunikace SPC s odbornými pracovišti prostřednictvím internetu ...	57
Tabulka 15 Znázornění zájmu o internetové poradenství mezi laickou společností.....	58
Graf 1 Grafické znázornění odpovědí vyplývající z dotazníkového šetření.....	38
Graf 2 Grafické znázornění odpovědí pracovníků, které jsou rozděleny dle typu SPC.....	38
Graf 3 Grafické znázornění využití internetu při práci	39
Graf 4 Grafický přehled navštěvovaných internetových stránek	41

Graf 5 Grafické znázornění spokojenosti zaměstnanců s rychlostí připojení do sítě internet.....	42
Graf 6 Počet osob, které na pracovišti sdílí počítač.....	44
Graf 7 Hodnocení nezbytnosti kurzů výpočetní techniky mezi pracovníky SPC	45
Graf 8 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem osobní návštěvou.....	47
Graf 9 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (telefonický způsob).....	47
Graf 10 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (pošta).....	48
Graf 11 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (e-mail).....	48
Graf 12 Grafické znázornění způsobu zkontaktování pracoviště klientem (chat/Skype).....	48
Graf 13 Grafické znázornění nevyužívání poradenské činnosti prostřednictvím internetu.....	50
Graf 14 Pozitivní či negativní zkušenosti s využitím poradenské činnosti v SPC.....	52
Graf 15 Grafické znázornění postojů zaměstnanců SPC ke změně ve vyhlášce 72/2005 Sb.....	53
Graf 16 Procentuální zhodnocení množství odpovědí	55
Graf 17 Evidence elektronických žádostí o poradenské služby.....	56
Graf 18 Grafické znázornění komunikace SPC s odbornými pracovišti prostřednictvím internetu.....	57
Graf 19 Snížený zájem o poradenské služby prostřednictvím internetu	58

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Dotazník Internetové poradenství ve speciální pedagogice

DOTAZNÍK
Internetové poradenství ve speciální pedagogice

Vážení respondenti,

jmenuji se Martina Sekaninová a jsem studentkou Univerzity Palackého v Olomouci, oboru Speciální pedagogika – komunikační techniky.

Obracím se na Vás s žádostí o spolupráci při výzkumné činnosti. Předložený dotazník slouží jako součást bakalářské práce s názvem: „*Internetové poradenství ve speciální pedagogice.*“

Cílem dotazníku je zjistit, do jaké míry je internet využívám ve speciálně pedagogických centrech.

Při zodpovídání otázek, můžete zaškrtnout i více odpovědí, které co nejpřesněji vyjadřují Váš názor. Jeho vyplnění Vám nezabere více než 5 minut a veškeré uvedené informace jsou anonymní. Níže uvedené pracoviště nebude v bakalářské práci uvedeno, proto Vás prosím, abyste dotazník vyplnili zcela pravdivě.

Předem děkuji za ochotu a čas, který věnujete na vyplnění tohoto dotazníku.

Kontakt: sekaninova.martina@seznam.cz

Věk, pohlaví:

Název pracoviště:

1. Jak často využíváte ke své práci internet?

- denně 2-3x za týden 1x za týden 1x za 14 dní 1x za měsíc
 méně než je uvedeno nevím

2. Na internetu především navštěvujete:

- elektronickou poštu odborné stránky zaměřené na problematiku zdravotně postižených osob
 noviny, magazíny TV archiv hry sociální sítě
(facebook, skype...) jiné (uved'te): _____

3. Jste spokojeni s rychlostí připojení k internetu na Vašem pracovišti?

- ano spíše ano ne spíše ne nevím

4. Počítač, který využíváte na pracovišti, sdílíte:

- sám s 1 osobou s více osobami počítač k práci nepoužívám

5. Uvítali byste na vašem pracovišti kurzy výpočetní techniky, které budou zaměřené na práci s internetem (MS Outlook Express, tvorba WWW stránek, uložení a tisk webové stránky, vyhledávání na internetu...)?

- ano spíše ano ne spíše ne nevím

6. Jakým způsobem Vás klient zkontaktoval? Odpovězte na každé písmeno v otázce.

a) osobní návštěvou

často občas výjimečně nikdy

b) telefonicky

často občas výjimečně nikdy

c) poštou

často občas výjimečně nikdy

d) e-mailem

často občas výjimečně nikdy

e) chatem/skypem

často občas výjimečně nikdy

7. Máte zkušenosti s využitím poradenského procesu prostřednictvím internetu?

ano ne jiná odpověď (uved'te): _____

8. Jaké máte zkušenosti s poradenskou činností poskytovanou prostřednictvím internetu?

žádné spíše pozitivní pozitivní spíše negativní negativní nevím

9. Souhlasíte, aby byl schválen návrh ve vyhlášce 72/2005 Sb., týkající se evidence emailových a telefonických žádostí o poskytování poradenských služeb?

ano spíše ano ne spíše ne nevím

10. V případě, že na předchozí otázku zvolíte odpovědi NE nebo SPÍŠE NE, uveďte důvod nesouhlasu s návrhem: _____

11. Evidujete již žádosti o poskytnutí poradenské služby v elektronické podobě?

ano ne nevím

12. Komunikujete s jinými odbornými pracovišti prostřednictvím internetu?

ano spíše ano ne spíše ne nevím

13. Registrujete zvyšující se zájem ze strany klientů o poradenské služby prostřednictvím internetu?

ano spíše ano ne spíše ne nevím

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Martina Sekaninová
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	Mgr. Vojtech Regec, Ph.D.
Rok obhajoby:	2011

Název práce:	Internetové poradenství ve speciální pedagogice
Název v angličtině:	Internet Counselling in Special Education
Anotace práce:	<p>Prostřednictvím internetu lze velmi usnadnit orientaci v problematice zdravotního postižení. Internet stal jedním z nejvíce rozšířených médií, zabývám se tedy otázkou, do jaké míry je možné využít jeho potenciálu v oblasti speciální pedagogiky a umožnit tak zdravotně postiženým jedincům kvalitní a komplexní poradenské služby. Úvod teoretické části je zaměřen na obecnější popis speciálně pedagogického poradenství, následuje vymezení samotného termínu internetového poradenství včetně popisu jednotlivých forem tohoto typu poradenství. Závěr teoretické části je věnován přehledu jednotlivých webových stránek zaměřených na jednotlivé typy zdravotního postižení.</p> <p>Jednou z hlavních otázek, je zodpovědět dotaz, zda je mezi odborníky tato forma poradenství přijímána či je na ni pohlíženo spíše odmítavě. Reakce na tuto problematiku uvádím v praktické části práce, kde je provedena analýza dotazníkového šetření, která byla provedena mezi pracovníky speciálně pedagogických center po celé České republice. Lze říci, že přestože je internet mezi pracovníky využíván ke každodenní činnosti, internetové poradenství si své místo mezi odborníky teprve vytváří a stále je více mezi profesionály upřednostňován klasický způsob zprostředkování poradenských služeb prostřednictvím osobního kontaktu či telefonickým způsobem.</p>

Klíčová slova:	Internetové poradenství, Instant Messaging, analýza www stránek, kvantitativní výzkumná metoda
Anotace v angličtině:	<p>Using the Internet is much easier in orientation, disability. The Internet has become one of the most advanced media, deal with the question of to what extent it is possible to exploit its potential in the field of special education and allow disabled individuals to quality and comprehensive consulting services. Introduction The theoretical part focuses on the general description of special education counseling, followed by the definition of the term online counseling, including a description of the various forms of this type of advice. Conclusion The theoretical part is devoted to an overview of Web sites aimed at different types of disability. One of the main questions is to answer the question whether this form of the experts advice is accepted or regarded it rather dismissively. Responses to this issue I mention in the practical part, which is an analysis of survey that was conducted among workers of special education centers throughout the Czech Republic. We can say that although the Internet is used by the staff of daily activities, internet consulting their place among the professionals still in the making and still more among professionals preferred the classical method of procurement of consultancy services through personal contact or telephone manner.</p>
Klíčová slova v angličtině:	Internet counselling, Instant Messaging, website analysis, quantitative exploratory method
Přílohy vázané v práci:	Příloha 1 Dotazník- Internetové poradenství ve speciální pedagogice
Rozsah práce:	70 stran
Jazyk práce:	Čeština

