

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra psychologie

**Znalosti a postoje žáků středních škol
k internetovému poradenství**

**Knowledge and attitude of secondary
school students to e-therapy**



Bakalářská diplomová práce

Autor: Bc. Daniel Hlas

Vedoucí práce: PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

Olomouc

2018

Poděkování

Srdečné poděkování patří zejména PhDr. Janu Šmahajovi, Ph.D. za trpělivý a vždy pozitivní přístup při vedení práce.

Za vstřícné konzultace dále vděčím Mgr. Lucii Viktorové, PhDr. Danielovi Dostálovi Ph.D., Mgr. Miroslavu Charvátovi, Ph.D. a samozřejmě všem žákům, kteří se do výzkumu zapojili.

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: Znalosti a postoje středoškoláků k internetovému poradenství vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne

Podpis

OBSAH

ÚVOD.....	7
TEORETICKÁ ČÁST.....	8
1. Internet.....	9
1.1. Historie internetu.....	10
1.2. Současná dostupnost internetu	10
1.3. Specifika internetové komunikace	11
1.4. Etika na internetu	16
2. Poradenství.....	18
3. Internetové poradenství.....	19
3.1. Definice internetového poradenství	21
3.2. Historie.....	22
3.3. Formy internetového poradenství	24
3.3.1. E-mail.....	24
3.3.2. Chat	25
3.3.3. VOIP	26
3.3.4. Videokonference	26
3.3.5. Online kampaň	26
3.3.6. <i>Pasivní poradenství</i>	27
3.4. Specifika internetového poradenství	27
3.4.1. Rychlost a dostupnost	28
3.4.2. Anonymita a omezenost informací	28
3.4.3. Disinhibice	29
3.4.4. Zpětná vazba	29
3.4.5. Záznam.....	30
3.5. Možnosti a hranice internetového poradenství.....	30
3.6. Témata klientů internetového poradenství	31
3.7. Etika v internetovém poradenství.....	33
3.8. Právní aspekty internetového poradenství.....	34
3.8.1. Mlčenlivost a ohlašovací povinnost	35
3.8.2. Anonymita.....	36
3.8.3. Náhrada škody.....	37
4. Vybrané současné výzkumy	38

EMPIRICKÁ ČÁST	41
5. Výzkumný problém	42
5.1. Výzkumné cíle	42
5.2. Výzkumné otázky	42
6. Výzkumný design	43
6.1. Typ výzkumu	43
6.2. Metoda sběru dat.....	43
6.3. Metoda zpracování a analýzy dat.....	44
6.4. Výzkumný soubor	45
6.5. Etické otázky a způsoby jejich řešení	48
6.6. Předvýzkum	48
7. Výsledky	49
8. Diskuze	58
9. Závěry	61
10. Souhrn	62
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY	64
ABSTRAKT	
SEZNAM PŘÍLOH	

ÚVOD

Každému potřebnému je třeba nabídnout pomoc. Ne každý je však ochoten pomocnou ruku přijmout. Jednou z motivací odmítnutí pomoci v případě nouze může být i forma nabízené pomoci.

Faktem je, že mnoho dětí a dospívajících se stydí nebo bojí někomu o svém problému říct. Tomu se nelze příliš divit, protože často netuší, jakou reakci vlastně od druhého mohou očekávat. Řada z nich se neodvážá s odborníkem komunikovat osobně či po telefonu a tak nezbývá, než se obrátit na pomoc internetovou. Vždyť valná část mladé generace internetu rozumí a má s ním bohaté zkušenosti. Nabídka psychologické pomoci na internetu je však v České Republice poněkud omezená. Přirozeně se tak nabízí řada otázek. Vědí vůbec potřební o existenci této služby? Mají o ní zájem? Jsou to otázky, na které je třeba znát odpověď, abychom dle zjištění případně mohli přizpůsobit nabízenou formu pomoci. Jen tak můžeme podat zmíněnou pomocnou ruku způsobem, který bude příjemci přirozený a příjemný. Proto padlo rozhodnutí o výzkumu mapující znalosti a postoje ohledně internetového poradenství mezi středoškolskou populací.

TEORETICKÁ ČÁST

Výzkum, ke kterému celá práce směřuje, se samozřejmě nemůže obejít bez teoretické základny. Proto se nejdříve zaměříme na základní tematické okruhy jako je internet, poradenství, internetové poradenství, ale také na etické a právní aspekty problematiky. Poslední kapitola pak ukrývá vybrané současné výzkumy na tomto poli.

1. Internet

"Někteří jej milují, jiní zatracují. Někteří si už neumějí život bez něj představit, jiní neví, o čem je vlastně řeč. Své síť začal opatrně rozhazovat před více než půl stoletím, nyní hustě obepíná celý svět. Internet (Horská, 2010, 4).

Černá (2006, 9) internet definuje jako *"celosvětový systém vzájemně propojených počítačových sítí, které přenáší data"* a *"slouží jako přenosové médium pro různé informace a služby"*. Odtud se také vzal název *interconnected networks*, v překladu propojené sítě.

Jak vlastně děti a dospívající vnímají internet dále hezky shrnuje také Škoviera a Václavová (2013). Současné děti chápou virtuální svět jako zcela rovnocenný světu reálnému. Jen těžko představitelné je pro ně nebýt připojený. I zamilovanost mnohdy prožívají stejně intenzivně.

Opominout nelze ani autory Madra a Kohútovou (2017, 65): *„V dnešnej dobe wifi pripojenia takmer kdekoľvek sú mladí ľudia s mobilom v rukách online skoro stále. Keď sú doma, keď sú v škole, keď sa bavia s kamarátmi. Sú pripojení a takme neustále kontrolujú, čo je vo virtuálnom svet sociálnych sietí nové. Ich virtualita a realita nášho sveta sú pre generáciu dnešných mladých ľudí jeden a ten istý svet.“*

Situace došla tak daleko, že dnes již ve Velkém psychologickém slovníku (Hartl & Hartlová, 2010) nalezneme i pojem „internetonaut“, jakožto označení nadšence do internetu, který u něho tráví většinu volného času. Naumann (2009) internet dokonce vidí jako mediální střed celosvětové komunikace.

Jistého odmítání nových technologií si všímá Langr (2015, 102), který se ptá, proč mluvíme o *"studených, neosobních počítačových technologiích"* a přichází se zajímavým srovnáním. Zatímco stroje jako lednice nebo automobil lidem práci pouze mechanicky ulehčily, informační a komunikační technologie se kromě toho staly i *"nosieli myšlenek, pocitů, citů a vztahů"*. Zatímco počítače byly neosobní po desítky let, v posledních letech je již můžeme vnímat jako osobní. Jako zařízení, které umožňují komunikaci mezi jedinci i skupinami a zároveň při komunikaci bortí geografické či časové hranice (Langr, 2015).

Naopak Spitzer (2014) uvádí, že lidé (a hlavně děti) trpí tzv. digitální demencí, která se projevuje značným zhoršením jak rozumových schopností, tak inteligence. Lukavec (2014) je však názoru, že Spitzer selektivně hovoří jen o výzkumech prokazujících jeho hypotézu,

zatímco výzkumy se zcela opačnými výsledky opomíjí. Studie Google Effect on Memory: Cognitive Consequences of Having Information at Our Fingertips (Sparrow, Liu & Wegner, 2011) potvrzuje zhoršení schopnosti zapamatování, avšak zároveň poukazuje na lepší schopnost informací dohledat. Zdá se tedy, že jsou účinky v jistém ohledu pozitivní a v jiném zase negativní. Záleží jen na konkrétní oblasti.

1.1. Historie internetu

Internet, jak ho dnes známe, nevznikl hned a předcházela mu určitý vývoj. Začalo to ARPANETem na přelomu 50. a 60. let, tedy v období studené války. Firma RAND Corporation tehdy řešila, jak to udělat, aby orgány USA mohly bezproblémově komunikovat i po případné jaderné válce. Znamenalo to vytvořit důmyslný systém, který by zvládl fungovat i po zničení některých jeho částí. Jakákoliv hlavní či řídicí jednotka by se v opačném případě stala primárním cílem útoku nepřítele. Netrvalo dlouho a objevilo se množství dalších sítí, které se propojily s ARPANETem. Síť se dohromady začaly nazývat jako Internet s velkým I. Pravděpodobně nejdůležitější z těchto sítí byla NSFNET instituce National Science Foundation, která v USA řeší podporu vědy a výzkumů (Peterka, 1995).

NSFNET nakonec převzala roli hlavní sítě, proudilo po ní nejvíce dat a roku 1990 nakonec zcela nahradila ARPANET. Velká spousta menších sítí se připojila k NSFNETU a tak vznikl Internet (Chamurappi, 2004). Vůbec první e-mail byl odeslán roku 1971. Již o dva roky později se svět mohl těšit využitím dodnes používaného přenosového protokolu TCP/IP. První českou sítí byl FESNET, po rozpadu federace pak CESNET. Původně tak síť Internet (či jeho předchůdci) vycházel z vojenského prostředí, aby následně byl využíván také na akademické půdě, různými korporacemi a nakonec se rozšířil do všech veřejných i soukromých sfér (Faltýnek, 2002).

1.2. Současná dostupnost internetu

Dle aktuálních statistik internetového serveru Internetworldstats.com využívá internet k 30. červnu 2017 na 51,7 % světové populace. Mezi kontinenty ale najdeme značné rozdíly. V Africe je připojeno 31,2 % lidí, v Asii 46,7 %, zatímco největší pokrytí 88,1 % je v Severní Americe. Druhou příčku zaujímá Evropa s 80,2 %. Nicméně zmíněná Afrika s nejmenším pokrytím zároveň má zdaleka nejvyšší nárůst počtu nových připojení. Mezi lety 2000 a 2017 je nárůst 8503 %, zatímco v Evropě „pouze“ 527 % a Severní Americe 196 %. I mezi jednotlivými státy Evropy najdeme velké rozdíly, například severní státy jsou pokryté více

- Norsko 99,6 %, Švédsko 92,9 %, Finsko 92,5 %, Island dokonce 100 %, zatímco u jiných států je pokrytí naopak výrazně menší - Ukrajina 52,6 %, San Marino 53,6 %, Bulharsko 59,8 %. V České republice je připojeno 9,323,428 uživatelů z celkového počtu 10,555,130, což činí 88.3 %. Z toho zhruba 4 600 000 využívá sociální síť Facebook.

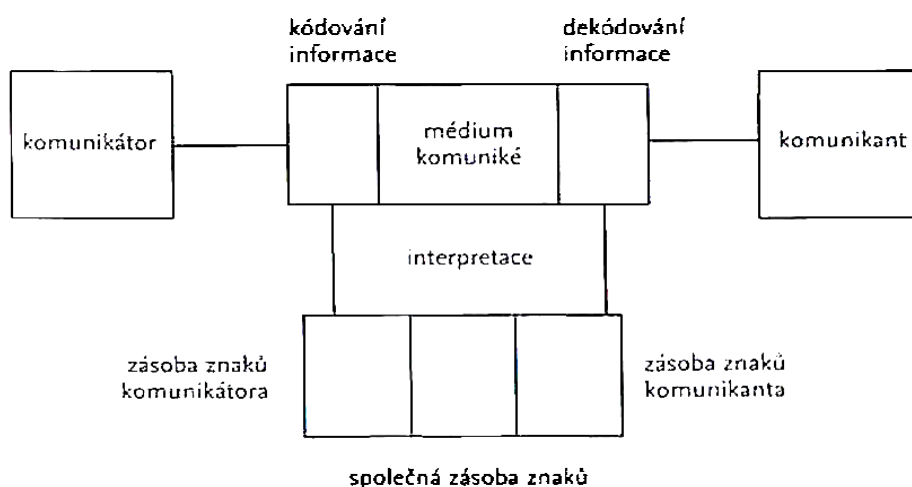
Rozdíly jsou však také mezi věkovými skupinami. Zajímavé údaje přinesl výzkum Gregussové (2010, in Lovašová, 2011), dle kterého má na Slovensku 97,2 % dětí od 7 do 15 let přístup k internetu a více než 90 % ho využívá denně či několikrát do týdne. I přesto je v Česku a na Slovensku dostupné jen minimum studií internetového poradenství.

1.3. Specifika internetové komunikace

V kontaktu s druhými je zcela klíčová komunikace, kterou lze definovat jako určité spojení mezi jedinci. Jde zejména o percepci, (ne)úmyslný přenos informací, ale dochází i ke zpětné vazbě (Sillamy, 2001). Hartl a Hartlová (2010) komunikaci pojmají jako dorozumívání se či sdělování. Připomínají pak, že komunikaci na rozdíl od jazyku najdeme také u zvířat. Možnosti a způsob mezilidské komunikace se však s nástupem a šířením moderních technologií razantně proměnil a způsobil tak revoluci ve způsobech naplňování sociálních potřeb (Horská et al., 2010).

Pokud bychom chtěli zobrazit komunikaci názorněji, případně ji rozložit na jednotlivé prvky, vztahy či procesy, můžeme k tomu využít přehledného schématu Nakonečného (2009, 287), viz obrázek číslo 1.

Obr 1: Schéma komunikace (Nakonečný, 2009, 287)



Kvůli komunikaci a sdílení informací ostatně vznikl i samotný internet. Ačkoliv mělo internetové připojení primárně sloužit vojenským účelům viz podkapitola 1.1. – historie internetu, netrvalo dlouho a internet se stal nedílnou součástí běžného života moderního člověka vyspělých států.

Internet se dnes již samozřejmě využívá i jinak – jako vyhledávač informací, zdroj zábavy, při práci i studiu (Horská et al., 2010). K přímé komunikaci koncových uživatelů se postupem času vyčlenily speciální aplikace, webové stránky a služby, třeba i v podobě seznamek či sociálních sítí. Komunikace nemusí probíhat jen mezi koncovými uživateli, ale funguje i mezi jedním uživatelem a institucí. Stejně tak lze internet užít ke komunikaci masové, například skrze zpravodajské webové stránky. V této práci se ale primárně zaměříme na komunikaci mezi jednotlivci. V případě komunikace mezi jednotlivci (či menšími skupinami) lze využít jak e-mail, tak *web-based message* systém, chat, VOIP (audio hovor) či videokonferenci (využití audia i videa). Každá z těchto pěti forem je v něčem specifická. Formy jsou zde seřazeny od nejméně po nejvíce se blížící osobnímu kontaktu.

Horská a kol. (2010) poukazují na zvláště výstižné vymezení důvodů přitažlivosti internetové komunikace. Jde o tzv. „motor tří A“ (*Triple A Engine*) Al Coopera, který se skládá z následujících tří bodů:

- přístupnost (*accessibility*)
- dostupnost (*affordability*)
- anonymita (*anonymity*)

Dále se komunikace dělí na záměrnou a nezáměrnou, dle toho, nakolik si ji uvědomujeme (Výrost & Slaměník, 2008). V případě internetu převažuje složka záměrná, neboť řeč těla či paraverbální složka je z větší části skryta. Co napíšeme si navíc můžeme rozmýšlet třeba i několik (desítek) minut, což v osobní konverzaci jde jen stěží.

Komunikace na internetu je specifická také ve vyjadřování emocí či nálad. Emoce (z lat. *emovere*) jsou přitom pro psychický i interpersonální život velmi významné. Proto je třeba jim věnovat zvýšenou pozornost (Plháková, 2005). V online prostředí je však projev emocí obtížně čitelný. K jisté kompenzaci dochází díky „smajlíkům“, avšak ani ti samozřejmě nemohou úplně nahradit neverbální komunikaci, kam v širším pojetí počítáme také mimiku či komunikaci paraverbální. Zmíněný smajlík je slangové označení pro emotikon (z angl. *smile*) a jde vlastně o obrázkovou komunikaci. V počátcích internetu šlo o pouhé složeniny

písmen a znaků, které symbolicky nahrazovaly mimiku obličeje. Hartl a Hartlová (2010) dokonce uvádí definice jednotlivých znaků, ačkoliv v praxi se běžně využívá široké množství modifikací. Můžeme spekulovat, nakolik je emotikon vynálezem moderní doby a nakolik se inspiruje obrázkovým písmem, které je staré tisíce let, viz třeba starověký Egypt.

Přitom právě srovnání toho, co od druhého slyšíme s tím, co vidíme, vede k poznání toho, co se v člověku děje. Přesto samozřejmě není snadné odhalit vnitřní svět a jakýkoliv závěr je pouze pravděpodobný (Pease & Pease, 2011). Paže, chodidla, oči, osobní prostor i nejrůznější fenomény jako je třeba zrcadlení, to vše se počítá. Pro některé odborníky je například mimika mimořádně důležitým tématem. Ekman (2015) tvrdí, že mimika je evolučně daná, vrozená a tak lze základní emoce rozpoznat u všech kultur. Alespoň ty emoce, které za základní považuje on sám. A co víc, prvotní mimický projev emoce, tzv. mikrovýraz, údajně nelze potlačit a poskytuje tak pozorovateli jedinečné vodítko.

Opominout ostatně nelze ani význam parajazyku. „*Parajazykem se rozumí v sociální psychologii soubor vokálních – hlasových projevů, vyskytujících se na pomezí mezi neverbální mimohlasovými prostředky a mluvenou řečí. Těmito projevy se zabývá také paralingvistika...*“ (Výrost & Slaměník, 2008, 223).

O to vše při online komunikaci přicházíme, a tak se na první pohled může zdát, že jde o značně ochuzenou (a méněcennou) činnost. Přesto i v případě internetové komunikace nalezneme mnoho pozitiv. Tak například lidé s ne příliš dobrými sociálními schopnostmi, někdy mají právě v prostředí internetu větší šanci uspět. Odpadají rozpaky, tréma či strach z toho, že se můžeme nevídaně neverbálně projevit. Novou příležitostí má i ten, kdo by jinak mohl mít problém podílet na sociálním životě pomocí osobního kontaktu, ať už kvůli psychickému, fyzickému či smyslovému postižení, případně geografické vzdálenosti nebo odloučenosti (Horská et al., 2010). Stejná publikace dokonce hovoří o možnosti zlepšení sociálních dovedností u některých disponovaných jedinců. Kim (2017) doplňuje, že online komunikace dává příležitost navodit kontakt pro ty, kteří by tak jinak neučinili, například lidé se sociální fobií. S tím souhlasí Cain (2012), dle které online komunikace dost možná posílila sociální život introvertů. Stejná autorka ve své knize uvádí, že v rámci svého výzkumu nabyla dojmu, že spousta introvertů byla skrze e-mail citelně vřelejší a milejší, než jak působili v reálném životě. Přesto uznává, že ne každý introvert internetovou komunikaci vidí pozitivně a samozřejmě ne každý ji využívá.

Prostředí internetu lze využít i pro precipitorní (*precipitor* = spouštěč) řešení mezilidských konfliktů, jelikož lze jednat z bezpečné vzdálenosti. Témata se tak mohou jen otevřít (načít) a teprve následně dořešit osobně (Horská et al., 2010). Zároveň se tak do jisté míry lze distancovat od případné nepříznivé asociace, kdy již pouhý pohled na druhého vzbudí negativní emoce, což samozřejmě není vždy žádoucí.

V širším měřítku online komunikace dokonce plní roli demokratizačního prvku (Kim, 2017). Kdokoliv, ať už je němý, mimořádně přemýšlivý či extrémně introvertně zaměřený, může svůj názor snadno a rychle sdělit velkému počtu lidí (například skrze sociální síť či článek). Morris a Auiglera (2012) zase spojují sociální síť Facebook s méně se vyskytujícím pocitem osamělosti a naopak větším pocitem propojenosti s ostatními.

Margalit (2014) se trefně pozastavuje nad paradoxem, že i lidé pracující celý den na PC, si po příchodu z práce často raději sednou k dalšímu PC, místo aby pro změnu vyhledali osobní lidský kontakt či jinou činnost. Jednu z významných příčin Margalit vidí v kognitivní a emocionální náročnosti osobního kontaktu. Člověk při fyzickém kontaktu automaticky (z části nevědomě) přijímá obrovské množství informací, třeba z řeči těla, meta-hlasu či monitorování situace kolem. Autorka tyto non-verbální signály dokonce označuje za srdce a duši komunikace. Online komunikace tedy nabízí významně méně podnětů, při čemž člověk má možnost kdykoliv a snadno ji přerušit. Zároveň není třeba do takové míry ovládat své vlastní projevy, aby odpovídaly standardům slušného chování dané sociální situace. To odpovídá i pojetí Pease a Pease (2011), dle kterých při osobním kontaktu valnou většinu informací přijímáme prostřednictvím očí, nikoliv sluchu (a tak valná část informací přichází z řeči těla). Pro některé tak online komunikace po opravdu náročném dni přece může být jen schůdnější cestou. Zároveň však platí, že kontakty s některými lidmi mohou energii dodávat. Vždy tedy záleží na osobnosti účastníků a dané situaci.

S online komunikací se samozřejmě pojí i řada negativ. Hned z kraje lze zmínit velké téma kyberšikany. Horská et al. (2010) také upozorňují, že některé výzkumy ukazují na negativní jev preference internetové komunikace před klasickou, což údajně vede k rozvoji depresivních poruch i sociální izolaci.

Tzv. internetovou osamělost Hartl a Hartlová (2010, 372) definují jako „*typ osamělosti u osob, jež tráví neúměrné množství času před obrazovkou počítače a kterým internet slouží jako výhradní náplň volného času; mohou se objevovat pocity stísněnosti, izolovanosti a osamění*“.

Obdobně to vidí i Morris a Auigelera (2012), kteří jdou ještě o krok dále a říkají, že takto navozená osamělost a izolace je jádrem mnoha poruch a jako významný faktor přispívá k psychickým onemocněním.

Internetová interakce je totiž spíše kvantitativní než kvalitativní. Vztahy jsou povrchnější. Komunikující se zároveň více zaměřuje na sebe sama, své prožívání, což navíc posiluje egoistické tendence. Kvůli své jednoduchosti a dostupnosti může být upřednostňována, což může mít za následek zhoršení sociálních dovedností (Horská et al., 2010).

V internetové komunikaci nelze opomenout ani disinhibiční faktor (či efekt). Kvůli větší uvolněnosti a smělosti dochází k redukci zábran, rozpaků a pochybností. To vede k větší otevřenosti a přímočarosti (Horská et al., 2010). Vybíral (2010) za důsledek disinhibice zase uvádí získání více odvahy, snazší "skamarádění", větší hovornost, překonání nesmělosti a ostychu. Jako negativní aspekt disinhibice pak označuje větší agresivitu, vulgarismus, obtěžování, snadnější a hlubší rozčílení. Suler (2004) hovoří o šesti faktorech disinhibice:

- 1) disociativní anonymita – v rámci anonymity dochází k jisté oddělenosti od reálné identity, což souvisí s menší zodpovědností a zranitelností, ale i větší agresí;
- 2) neviditelnost - komunikující se nevidí (mimo videokonferenci) a neslyší (mimo videokonferenci a VOIP);
- 3) asynchronicita - v komunikaci existuje možnost odložit svou reakci, tedy spojení kdykoliv snadno přerušit;
- 4) solipsistická introjekce - do určité míry zkreslené představy o druhé osobě, které se vytváří na základě chybějících informací;
- 5) disociativní představitost - uživatel může svou osobu v kyberprostoru (ne)vědomě stylizovat do jiné identity. Vytváří tak umělou osobnost, kterou zároveň chápe jakožto existující v jiném prostoru (nabízí se srovnání s postavou ve hře);
- 6) minimalizace autority - autorita dává svůj status mimo jiné najevo svým vzhledem či řečí těla. Jelikož u řady forem online komunikace o tyto zdroje informací přicházíme, snižuje se i míra autoritativnosti.

Jeden z nevídaných jevů je i tzv. „*flaming*“, tj. rozohnění neboli rozvášnění se. Znamená nezdvořilost, hrubé vyjadřování, projevoování vnitřních negativních emocí (Horská et al., 2010). Stejní autoři ještě dodávají, že v reakci na to vznikly různé netikety (anglicky *netiquette*), tedy pravidla slušného chování na internetu, viz blíže bod 1.4.

I chat může být chápán výrazně negativně. Příkladem je případ Sharon Seline, která si se svou dcerou často psala na chatu. Když se jednoho odpoledne ptala dcery, jak se jí daří na kolejích, dcera se vyjadřovala velmi pozitivně, použila i veselé smajlíky a srdíčka. Ještě toho večera spáchala sebevraždu. Dle Margalit (2014) by v tomto případě mohly být známky deprese rozpoznány skrze osobní kontakt. Otázkou ale je, zda by osobní či telefonický kontakt byl v této situaci vůbec uskutečněn.

Online komunikace se stává čím dál běžnějším prostředkem. Svou úlohu zajisté sehrávají i chytré mobilní telefony, které již umožňují přístup k internetu v podstatě kdekoliv a kdykoliv. Morris a Auigelera (2012) tvrdí, že smartphony v posledních 10 letech inicializovaly revoluci v osobní komunikaci. Smartphone autoři vnímají jako nástroj k vlastním projevu, sociálnímu učení i zkoumání sociálních rolí.

Pojmy z oblasti informačních technologií jako je třeba chat, email či skypování, se staly nedílnou součástí našeho jazyku. Netýkají se přitom jen mladé populace (Hanuš, 2010). Dle Škoviery a Václavové (2013) se tento jazyk do značné míry překrývá s řečí využívanou v SMS.

Zároveň je ale pravdou, že psaný text je náročný pro dysortografy (klad písmen, pravopis) i jiné poruchy dys. Klienti s nižším intelektem zase mohou mít problémy porozumět psanému slovu (Hulanová, 2013).

1.4. Etika na internetu

U začátku internetu stáli především technicky zkušení uživatelé. S nečekaně rychlým nárůstem počtu uživatelů se však jevilo jako užitečné vytvořit pro nováčky soubor doporučení (nikoli nařízení), aby internet využívali ke spokojenosti všech. Zmíněná pravidla byla nazvána jako síťová etiketa či netiketa. Přestože se jimi uživatelé řídit v podstatě nemusí, mohou být za porušení různě trestáni, například jim administrátor konkrétní webové stránky smaže příspěvek, komentář nebo jim (dočasně) zamezí přístup. Jako základní oporu při práci s internetem lze například užít tzv. Desatero slušného chování dle Čady (2008), viz dále.

1. *Neměl bys používat počítač k tomu, abys škodil ostatním lidem.*
2. *Neměl bys bránit ostatním lidem pracovat na počítači.*
3. *Neměl bys čmúchat v cizích souborech.*
4. *Neměl bys pomocí počítače krást.*
5. *Neměl bys pomocí počítače šířit fámy.*
6. *Neměl bys používat ani kopírovat program, za který si nezaplatil.*
7. *Neměl bys používat prostředky na cizím počítači bez svolení.*
8. *Neměl bys upírat ostatním lidem užívat svůj intelekt.*
9. *Měl bys myslet na společenské souvislosti programu, který píšeš.*
10. *Měl bys používat počítač s respektem a uvážením.*

2. Poradenství

Poradenstvím lze rozumět celou řadu specifických interakcí mezi klientem a poradcem. Konzultace přitom může být individuální, párová či skupinová. Hojně se dnes využívá například poradenství právní, výživové, lékařské, finanční, ale i další. Opatrný (2013) označuje poradenství za velmi rozšířené a zmiňuje také manželské poradny, pedagogické, právní, poradenství finanční nebo i duchovní. Jejich existenci zdůvodňuje tím, že dnešní člověk řeší výrazně více specializovaných záležitostí než kdy dříve, při čemž samozřejmě nemůže mít odborné znalosti v každém z těchto oborů. Právě kvůli existenci tolika typů poradenství je nutné zdůraznit, že zde tato práce pojednává o poradenství psychologickém.

Baštecká (2010, 30) poradenství hezky vystihuje tímto způsobem: *"Poradce pomáhá klientovi popsat současnou situaci, společně se snaží rozpoznat klientova slepá místa a mechanismy, kterými je problém vytvářen a udržován. Společně vyberou problém, kterým se budou zabývat nejdříve."*

Dle autorů Hartl a Hartlové (2010, 414) je to *"činnost zaměřená na překonávání psychologických problémů jedince a rozvoj jeho osobnosti"*. Stejní autoři také dodávají, že hranice mezi poradenstvím, psychoterapií, psychagogikou či sociální prací se do jisté míry překrývají.

Stručnost takových definic jde ruku v ruce s určitým zjednodušením. Ačkoliv psychologické poradenství má své kořeny teprve na přelomu 19. a 20. století, narazíme dnes již na celou řadu různých pojetí. Přesně definovat poradenství tedy rozhodně není jednoduché. Procházka (2014) popisuje hned několik různých pojetí, kam patří například behaviorální přístup, systemický přístup nebo individuální psychologickou koncepcí Alfreda Adlera.

3. Internetové poradenství

Internetové poradenství (zkráceně IP) je v užším pojetí podmnožinou klasického poradenství. V širším pojetí však pod tímto termínem nalezneme také krizovou intervenci. V této práci budeme IP chápat v pojetí širším. Mohli bychom sice použít přesnější název "odborná internetová psychologická pomoc", avšak internetové poradenství je již řadu let poměrně vžitým názvem, který využívají publikace i mezinárodní konference.

Ptáček (2011b) nicméně trvá na použití internetu pouze pro poradenství, nikoliv pro krizovou intervenci s výjimkou internetové telefonické formy (třeba skrze aplikaci Skype), jež v podstatě odpovídá klasickému telefonu. Ostatně i samotný Skype veřejně prohlašuje, že „není náhradou za telefon a nejde ho používat pro tísňová volání“. Obdobně se vyjadřuje i Lásková (2010), dle které IP ve formě e-mailu nemůže být stejně účinné jako klasická forma psychoterapie. Ačkoliv také Jakubeková (2010, 17) píše, že IP nelze chápat jako rovnocenné s osobním kontaktem, mají dle ní moderní komunikační prostředky své místo v pomáhající profesi.

Nicméně Špatenková (2011, 23) oponuje: „*Většina pracovníků v pomáhajících profesích se domnívá, že pro poskytování účinné pomoci je osobní setkání s klientem nezbytné. Jistým způsobem tak dochází k nepatřičné devalvací distančních forem pomoci, jako je například linka důvěry nebo internet. I distanční formy pomoci ale mohou být užitečnou příležitostí k poskytnutí pomoci, a to stejně efektivní (ne-li v některých případech dokonce i efektivnější) než osobní setkání pracovníka s klientem tváří v tvář.*“

Rychetský (2011) uvažuje nad otázkou, zda se ty nejvážnější případy porušování lidských práv před (ústavní) soud vůbec dostanou. Nejohroženější jsou přitom ti nejzranitelnější – děti a dospívající, osoby duševně nebo tělesné postižené, méně vzdělané, závislé nebo sociálně vyloučené, které si neumí nebo nemohou zajistit adekvátní pomoc. O to důležitější je přiblížit možnosti pomoci jejich směrem. Dle Rychtovského (2011) musí být pomoc nejen rychlá a účinná, ale zejména maximálně dostupná. Na ohroženost dětí poukazují taktéž Svoboda, Krejčířová a Vágnerová (2015, 702): „*...špatným zacházením v rodinně nebo mimo ni trpí v současnosti více dětí než všemi vážnými somatickými chorobami dohromady, a přestože se pozornost společnosti tímto směrem v posledních letech stále více zaměřuje ... mnoho dětí zůstává dosud nezachyceno.*“

A právě v případě dětí a mládeže je možné poskytnutím možností IP jít cílové skupině naproti. Tato skupina se již na internetu pohybuje přirozeně a tento typ komunikace je pro ně zcela běžnou záležitostí (Klouda, 2010). Dle Matejky (2011) se v IP mnoho klientů vyjadřuje způsobem, že kdyby nemohli napsat, tak by se službě nikdy neozvali.

Důležitost IP nakonec deklaruje také fakt, že již od roku 2008 je v ČR každé dva roky pořádána Modrou linkou Brno Konference internetového poradenství (Ptáček, 2011b). Cílem je nabídnout možnost setkávat se a diskutovat jak odborníkům, tak zájemcům o tuto oblast, což přispěje k profesionalizaci tohoto odvětví (Lásková & Ptáček, 2015). Kromě toho lze profesionalitu internetového poradenství zvyšovat etickým kodexem, reflexí poradenského procesu, zabýváním se kritérii kvality a supervizí (Rychlá & Veselský, 2015). Varvařovský (2013) dále poukazuje, že konferenci už zastřešily významné osobnosti jako ombudsman Otakar Motejl či předseda Ústavního soudu Pavel Rychetský.

Langr (2015, 112) píše *"pomoc s nacházením pomoci online která povede k tradiční sociální práci ... považuji za aktuálně nejdůležitější. Vycházím z teorie, že mnoho lidí se sociálním problémem o svém problému ví. Z nějakého důvodu se ovšem bojí nebo neumí požádat o pomoc skutečnou sociální službu. Důvodem může být strach, stud nebo třeba fyzická vzdálenost služby. Cílem ICT služby proto má být přiblížit se potenciálním klientům a zjednodušit jim cestu ke klientovi"*. Dále autor uvádí čtyři archetypy, klientů, kterým by mohlo IP pomoci:

- 1) Alkoholik/gambler středního věku, který svůj problém tají ze strachu o své společenské postavení, ale o diskrétní pomoc by stál.
- 2) Matka (samoživitelka) s dítětem s poruchou nebo postižením, jež nechce, aby její dítě bylo označeno za hloupé, neschopné, nemocné, méněcenné. Má obavu jej někam vzít.
- 3) Teenager s problémy v rodině, který chce službu pohodlně a rychle dostupnou, která je zároveň k dispozici způsobem, kterému rozumí a kde je "doma" - tedy online komunikace.
- 4) Fyzicky týraná žena, která se bojí násilníka v rodině, sama situaci jen tak nezmění a potřebuje pomoc. Zamaskovat konzultaci skrze internet se jí podaří snadněji utajit než kdyby někam šla fyzicky.

Langr (2015) svůj příspěvek uzavírá tím, že toho o využívání Informačních a komunikačních technologií stále příliš nevíme, ale to málo co víme, je pozitivní povahy. Dle jeho slov je zde velký prostor pro výzkum.

3.1. Definice internetového poradenství

Matoušek (2008, 81) internetové poradenství definuje jako *"službu pracující podobně jako běžná linka důvěry, ale klient s pracovníkem komunikuje psaným textem... výhodou je vysoká míra anonymity, v některých místech dobrá dostupnost této služby. Možnost pracovníka konzultovat případ s kolegy a možnost podat klientovi informace o krizovém centru na stálých webových stránkách."*

Je zřejmé, že dnes již ani tato definice není úplně aktuální, protože se k e-mailové komunikaci přidaly i další formy komunikace - chat, VOIP či videokonference, které podrobněji rozebírá podkapitola 3.3. Aktuálně zřejmě nejpřesnější česká definice vznikla v rámci nabízení Výcviku v internetovém poradenství, který akredituje Česká asociace pracovníků linek důvěry – *„Internetové poradenství je poradenskou službou 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."* (Horská et al., 2010, 33).

Pro úplnost zmiňme i zahraniční, poměrně jednoduchou, definici. Olasupo a Atiri (2013) IP vidí jako proces interakce s odborníkem probíhající konverzace v čase, kdy jsou klient a poradce v oddělených či vzdálených místech a využívají elektronické prostředky ke vzájemné komunikaci.

Pro doplnění lze dodat také definici od National Board for Certified Counselors, Inc.: internetové poradenství je distanční formou poradenství, kterou lze dále rozdělit na synchronní (minimální nebo žádná časová prodleva v komunikaci) a asynchronní (větší časová prodleva)

Při práci se zahraničními zdroji brzy narazíme na velkou šíři používaných termínů s různě se překrývajícími významy. Olasupo a Atiri (2013) jako primární název používají *e-therapy*, ale zmiňují celou sérii obdobných pojmů, například *online practice*, *e-counseling*,

web-based therapy, web-based counseling, e-mail counseling, internet therapy nebo *therap-e-mail*. Dle Horské et al. (2010) se lze setkat také s termíny *cyber therapy, cyber counselling, cyber advice, e-mail therapy, online counseling, online therapy, distance counseling, distance therapy net counseling, net therapy, psychotherapy online* nebo *web counseling*. Ani to ale není vše a Vybíral (2015) mluví o termínech *internet-delivered therapy, computer-mediated therapy, on-line psychotherapy* či *cyber-psychotherapy*.

Termín *e-therapy* má k námi vymezenému IP nejbližší. Poprvé tento pojem použil v roce 1999 americký psycholog John M. Grohol. Dle něj e-terapie využívá všech výhod internetu, aby zprostředkovala komunikaci mezi jedincem a odborníkem (Horská et al., 2010).

V psychologii ovšem pojem internetové poradenství nemá dlouhou tradici a například ve Velkém psychologickém slovníku (Hartl & Hartlová, 2010) takový pojem vůbec nenalezneme. Na druhé straně v této publikaci narazíme na obdobný pojem online terapie (e-terapie), která je údajně užívaná kvůli lepší dostupnosti ke klinickým službám, jež se jinak samozřejmě standardně poskytují prostřednictvím osobního kontaktu.

3.2. Historie

Pokud chápeme IP jako pomoc distanční, pak lze za určitého předchůdce označit jinou distanční formu - poradenství písemné. To v ČR můžeme znát jak z populárních časopisů (např. Mladý svět nebo Květy), tak z dopisů určených přímo poradenským institucím, třeba Modré lince (Horská et al., 2010).

Dle Marthy Ainsworth lze kořeny IP nalézt již v roce 1972, tedy v době počátku samotného internetu. V téže roce proběhla i první ukázka psychoterapeutického sezení uskutečněného přes PC. Dále internet klientům umožnil scházet se ve svépomocných a podpůrných skupinách, aby diskutovali. Nakonec ale nelze přesně určit začátky psychologické pomoci na internetu. Pravděpodobně byli mnozí odborníci osloveni klienty přes internet, kde někteří pomohli, jiní klienty směřovali na osobní setkání. O takové komunikaci však pochopitelně nejsou veřejné záznamy (Horská et al., 2010).

Vůbec první organizovaná a zároveň bezplatná poradenská služba se věnovala studentům na Cornell University v Ithace, NY. Nesla přívětivý název "Zeptej se strýčka EZRA" a založila ji dvojice Jerry Feist a Steve Worona v září 1986. Samozřejmě existovaly také placené služby, avšak ty se překvapivě objevily až od roku 1995. S heslem "Plat'te, jestliže to

pomáhá" poskytoval psychologické konzultace Leonard Holmes, ale zmínit lze i v témže roce vzniklé služby Help Net nebo Shrink Link. Všechny výše zmíněné služby pracovaly systémem jedné odpovědi na jeden dotaz. Dlouhodobější pomoc nabídl teprve David Sommers. V letech 1995-1998 pracoval s více jak 300 klienty z celého světa. Využíval e-maily, chat i videokonference. Naopak přímo na poradenství skrze chat se zaměřil Ed Needham, který měl za stejné časové období 44 klientů. Roku 1997 pak vznikla nezisková organizace Mezinárodní společnost pro duševní zdraví Online (zkráceně ISMHO) a dodnes funguje jako neoficiální organizace psychologicky působících odborníků, jež fungují online (Horská et al., 2010).

První internetové poradenské služby na českém území datujeme do druhé poloviny 90. let. Dle Antoše (2006) je úplně prvním IP při lince důvěry portál LD Ostrava z roku 1997. Brzy následovaly i další linky důvěry a roku 2001 jsme mohli spatřit InternetPoradnu Olomouc (z.s. InternetPoradna.cz).

Dokonce se objevily tzv. e-kliniky, které si klady za cíl zlepšit kvalitu IP a to včetně zabezpečení. Terapeuti mají za tyto služby každý měsíc zaplatit určitý poplatek, za což se stanou součástí databáze či přehledu, kde si potencionální klienti mohou vybírat odborníka rovnou dle několika parametrů. Roku 2000 se pak uskutečnil první vzdělávací kurz ohledně problematiky IP, avšak již od roku 2004 se systematictější tomuto vzdělávání věnuje Modrá linka (Horská et al., 2010).

Ačkoliv se zdá, že Linka bezpečí IP zdařile zvládá, Klouda (2010) by uvítal oddělení alespoň chatového poradenství. Dle svých zkušeností z praxe chatu na Lince bezpečí hovoří o ne úplně ideální situaci, když chat funguje na stejném pracovišti. Vyšší nároky jsou prý kladeny na personální pružnost organizace a vede k nutnosti zvažování jednotlivých služeb pracoviště, což nepomáhá ideálnímu fungování ani rozvoji.

V současné době v celosvětovém měřítku existuje velké množství odborníků a společností, které působí buďto výhradně, nebo taktéž online. Ve Velké Británii je to například SupportLine, Childline, Samaritans, v Rakousku zase najdeme Telefonseelsorge Österreich, což je v podstatě linka důvěry s dlouhou historií a dnes nabízí právě i internetové poradenství. V Německu je obdobná služba nazvaná TelefonSeelsorge Deutschland, která je specifická tím, že společnými zřizovateli jsou křesťanské církve. Švýcarsko oplývá organizací Dargebotene Hand, jež shrnuje 14 nezávislých organizací. Přesto mají společné

telefonní číslo a IP poskytují skrze e-mail, *web-based message* systém a chat. Z řečeného je zřejmé, že na Evropské půdě je vznik internetové poradenství víceméně spjato s linkami důvěry. Ty v ČR spadají pod Českou asociaci pracovníků linky důvěry ČAPLD, která má od roku 2005 také vlastní etický kodex. Zařízení, která ale poskytují IP a nejsou linkami důvěry, si pochopitelně dělají vlastní kodexy, např. InternetPoradna (Horská et al, 2010).

I na Slovensku je spojeno IP zejména s linkami důvěry, především v oblasti dětských linek. Zřejmě to má spojitost s tím, že se tyto linky chtěly zpřístupnit právě mladé generaci, která k internetu přece jen více tíhne (Lovašová, 2011).

„Komunikace o závažných tématech se mnohým dětem jeví snazší právě prostřednictvím online kanálů. Při psaní nemusí skrývat pláč, který tato témata často provází. Je pro ně jednodušší některé věci napsat než vyslovit. Přijetí, pochopení a podpora jsou pro ně odrazovým můstkem ve vyhledání další vhodné pomoci.“ (Výroční zpráva Linky bezpečí, 2017, 10).

3.3. Formy internetového poradenství

Internetové poradenství se od telefonické či *face to face* (tváří v tvář) pomoci různě liší. Vždy totiž záleží na konkrétní formě IP.

3.3.1. E-mail

Lásková (2010) e-mail definuje jako off-line elektronickou podobu pozemní pošty, kdy klient zašle "dopis" a poradna na něj v určitém časovém horizontu reaguje. E-mailová komunikace se tak nejvíce podobá klasickému dopisu. Uživatel i odborník svou zprávu zasílají pouze druhé osobě, která si ji může kdykoliv přečíst. Tato forma přitom neklade tak velké požadavky na rychlou reakci odborníka. Horák a Lásková (2011) zmiňují možnost supervize odpovědi jak při samotné tvorbě, tak po dokončení reakce odborníka, což má obrovský edukační potenciál.

E-mail je zároveň jediným kanálem, kde se klienta nemůžeme ihned doptat. Přitom jedním z hlavních úkolů poradce je vyjasnit si zakázku, což může být právě u e-mailu o to složitější (Svobodová & Veselský, 2013).

Přestože se mohou zdát jiné formy IP mnohem lákavější, dle poslední dostupné výroční Linky bezpečí byl za rok 2016 rekordní počet e-mailových dotazů – 1929.

3.3.2. Chat

Chat je vlastně „*elektronickou obdobu rozhovoru*“, jež probíhá online, tedy v reálném čase (Lásková, 2010, 37). Klouda (2010) dodává, že uživatel takových rozhovorů v jednu chvíli mívá mnohdy celou řadu.

Hulanová (2013, 37) popisuje význam chatu následovně *"chat představuje nejen pro dnešní děti a mladé lidi důležitou formu komunikace"*, ale *"chat je také vhodným místem právě pro ty, kteří mají problémy navázat komunikaci v reálném životě, např. prostřednictvím telefonu nebo tváří v tvář... uživatelé mají pocit bezpečí, klidu, rozvahy. Reálný dialog bývá ve srovnání s dialogem na chatu zpravidla mnohem náročnější, protože člověk musí reagovat daleko pohotověji."*

I zde Linka bezpečí od založení možnosti chatu v roce 2016 zaznamenala své maximum – 1194 chatů, což je o než 300 záznamů více než v předchozím roce. Na tom má dle Linky bezpečí vliv i lepší personální zajištění, které umožňuje otevřít dvě místnosti v jeden čas.

Chat lze provozovat buďto na webových stránkách samotné organizace, nebo na některém z řady obecně známých a rozšířených webových serverů. Druhá možnost znamená větší obeznámenost s prostředím, avšak nelze zde do takové míry ovlivnit práci s citlivými údaji uživatelů či řešení technických potíží (Klouda, 2010).

Hulanová (2013, 40) uvádí, jak by měla vypadat struktura chatu v rámci IP:

„1) Navázání kontaktu s klientem

2) mapování situace - základní údaje o klientovi, očekávání a zakázka, zjištění základních souvislostí)

3) pokud je více témat, řešíme nejprve jen jednoduché

4) rozpoznat pocity klienta - mluvit o nich

5) hledání řešení - co klient již zkusil, kdo může pomoci, odborné kontakty

6) rekapitulace toho, k čemu jsme s klientem došli

7) ukončení

8) nabídka dalšího kontaktu“

3.3.3. VOIP

Dle Láskové (2010) funguje VOIP (*voice over internet protocol*) jako online přenos hlasu po internetu. Je tedy moderní alternativou telefonického hovoru.

VOIP je spolu s chatem a videokonferencí on-line formou elektronické komunikace, čímž se liší od komunikace off-line (e-mail). V nejpoužívanější síti pro VoIP je Skype, který je veřejnosti dostupný od roku 2003. Skype vytvořili Niklas Zennström a Janus Friis, kteří věřili, že telefonování má být v 21. století zdarma. Skype je zdarma a uživatelé neruší ani reklamou. Díky šifrované komunikaci (2048 bitové RSA pro výměnu klíče a pro kódování přenosu 256 bitové AES) se také stává bezpečnější cestou než klasické hovory na veřejné telefonní síť, které nejsou šifrovány vůbec. Prostředí aplikace je navíc kompletně v českém jazyce. Bohužel ale nelze zajistit zcela stabilní spojení bez kvalitativních výkyvů. Nutností je také vlastnit mikrofón, což stolní počítače na rozdíl od notebooků a smartphonů v základu nemají. To platí také o reproduktorech a stabilním internetovém připojení. Přesto Modrá linka Skype nabídla v květnu 2005, kdy započal roční ověřovací provoz. Skype se ale osvědčil a v posledních letech navíc stoupá i kvalita, která již dohání kvalitu klasického hovoru (Horská, 2011)

3.3.4. Videokonference

Videokonference funguje stejně jako VOIP, avšak kromě hlasu přenáší také obraz (Lásková, 2010). I zde ale mívá přenos různou kvalitu, navíc nelze využít dotyky a možná samozřejmě není ani olfaktorická percepce (Jakubeková, 2010).

Jak správně podotýká Berger (2016), videokonference ze všech popisovaných forem nejvíce připomíná klasický osobní kontakt. Jeden druhého totiž může v reálném čase vidět i slyšet. Avšak tím zároveň přicházíme o důležité přednosti IP.

3.3.5. Online kampaň

Online kampaň má dle Langra (2015) nejčastěji preventivní charakter, při čemž cílí na sociálně-patologické problémy. Buďto může jít o rozšíření i jinak propagované kampaně nebo o online kampaň samostatnou. První případ odpovídá třeba kampani „Avon proti domácímu násilí“, která byla online, ale mohli jsme na ni narazit i jinde. Příklad druhé zmíněné je třeba „Seznam se bezpečně“ od české společnosti Seznam.cz. Ta se snaží zejména děti a mládež informovat o rizicích seznamování na internetu.

Také Tossmann (2012) mluví o právoplatném a hojném využívání internetu pro preventivní kampaně a výsledky hned několik výzkumů (Lilja et al., 2003; Tobler, 2000; De vries et brug, 1999) poukazují na větší účinnost této formy zaměřených informací oproti využití tištěných materiálů. Dále Tossmann (2012) zmiňuje využití online intervencí pro léčbu bolestí hlav, nespavosti, depresivních symptomů, dětské úzkosti, panické poruchy, trémy, snižování rizik osteoporotických zlomenin u žen, ale i odvykání kouření či konzumace alkoholu.

3.3.6. *Pasivní poradenství*

Ptáček (2010a, 178) pasivní poradenství popisuje jako *"veškerý příjem informací návštěvníkem webového prostoru IP, kdy nedochází k přímému kontaktu s klientem a uživatel služeb internetového poradenství nevstupuje do aktivní interakce klienta s internetovou poradnou/konkrétním pracovníkem."* Pasivní poradenství tak aktivní formu předchází. Pasivní forma může klientům poradit a tak je od aktivního "odradit", ale může naopak nové klienty i získat a to vybudováním důvěry a překonáním obav. Přesto pasivní forma IP není z hlediska platného zákona o sociálních službách chápána jako základní sociální poradenství. Nesplňuje totiž podmínku přímého kontaktu mezi klientem a poradcem.

3.4. Specifika internetového poradenství

Internetové poradenství se od toho tradičního zásadně liší hned v několika ohledech. Už jen vzhledem k odlišnostem v online komunikaci, viz blíže kapitola 1.3. Specifika online komunikace, je třeba tyto rozdíly odrážet i do samotné praxe IP.

To však nebylo zřejmé hned od začátku. Když Modrá linka spouštěla vlastní internetové poradenství, zpočátku se mylně domnívala, že může využít principů a zkušeností z telefonické krizové intervence (Horská et al., 2010). Brzy ale začalo být evidentní, že IP je natolik specifická forma pomoci, že je třeba k ní přistupovat odlišně. Proto také Modrá linka otevřela samostatný kurz s názvem *Výcvik v internetovém poradenství*, kde jsou zájemcům specifické principy adekvátně vysvětleny. Některé významné faktory IP dále popisují následující body.

3.4.1. Rychlost a dostupnost

Jednou z hlavních výhod IP je jeho okamžitá a snadná dostupnost. Není třeba překonávat geografické vzdálenosti (Taintor, 2002) a ušetříme i čas jinak strávený cestou k odborníkovi (Vybíral, 2015). Špatenková (2011) pak v případě face to face pomoci mluví o přímo zdlouhavém, velmi stresujícím a neefektivním procesu objednání, čekání, nutnosti se dostavit na místo a poskytnout řadu informací o vlastní osobě.

Bezbariérovost je o to důležitější u fyzicky postižených jedinců (Hulanová, 2013; Klouda, 2010) či klientů žijících na venkově. Možnost nemluvit ocení i lidé, kteří nemohou dočasně nebo trvale mluvit. Může jít o lidi po některých druzích operací či hluchoněmé. Psaní možná ocení i člověk s těžší angínou, který chce problém akutně řešit (Lásková, 2010). V potaz je třeba vzít také klienty v zahraničí, kteří chtějí rychle využít službu v rodném jazyce.

Rychlostí se zde chápe zejména rychlost započetí kontaktu, nikoliv rychlost samotného průběhu. U forem, kde je nutné psát text místo řeči se touto nutností může kontakt naopak prodloužit. Dle Hulanové (2013) na chatu probírá stejná věc déle než na telefonu. Lásková (2010) nicméně dodává, že více času na promýšlení a formulování toho, co klienti napíší (či řeknou), může být pozitivním faktorem. Stejně tak může klient delší dobu přemýšlet nad tím, co napíše poradce.

Opominout bychom neměli ani fakt, že není třeba platit žádné poplatky za zprostředkování kontaktu, což v případě telefonu vytváří nemalé náklady, ať už na straně klienta nebo organizace. Tím také odpadá časový tlak (Klouda, 2010). Nicméně to se týká spíše dospělých, protože dětem, dospívajícím a studentům do 26 let se ani za telefon obvykle nic neúčtuje.

3.4.2. Anonymita a omezenost informací

Neoddiskutovatelnou výhodou IP je samozřejmě také anonymita, s čímž se však pojí i omezenost informací. Její míra závisí na zvolené formě komunikace. Zatímco u videokonference získáme celou řadu informací, například u e-mailu o osobě klienta nemusíme vědět prakticky nic. Není tomu však tak, že bychom o klientovi zpravidla nic nevěděli, jen je míra odhalení přesunuta do jeho kompetence. Může nám odhalit cokoliv chce, při čemž poradce si tyto informace nemůže nikterak ověřit.

Bez možnosti využít neverbální a paralingvistické projevy se zvyšuje riziko nedorozumění či nepřesného chápání sdělení. Některé formy jako je VOIP nebo videokonference samozřejmě umožňují částečné rozšíření (Klouda, 2010; Lásková, 2010). Dle Hulanové (2013) máme bez vizuálního kontaktu a zaznamenání řeči těla, tváře či tónu hlasu, jen omezenou schopnost empatie. To potvrzuje také Jakubeková (2010) dle které je třeba dát pozor na vznikající projekce z nedostatku informací. Stejná autorka poukazuje na alespoň částečnou kompenzaci díky využití emotikonů či teazerů (různých slovních zkratk, např. „lol“). I tak lze dle Kloudy (2010) jen obtížně odhadovat případnou krizi klienta, takže hrozí podcenění či naopak přecenění jeho stavu

Vybíral (2015) potvrzuje, že někam (anonymně) a okamžitě napsat nevyžaduje takové odhodlání jako se někde třeba i objednávat a ukázat se tváří v tvář. Taintor (2002) dále zmiňuje, že klienti v rámci IP nemusí řešit svůj vzhled, takže se klienti nemusí obávat jakéhokoliv posuzování.

3.4.3. Disinhibice

Disinhibice, včetně její definice, byla popsána již v podkapitole 1.3. Řada autorů ale pojem zmiňuje i v přímé spojitosti s internetovým poradenstvím. Hulanová (2013) ji stručně chápe jako odložení zábran. Na internetu tak lidé řeknou věci, které by běžně neřekli. Taktéž Lásková (2010) označuje IP za případně přitažlivější formu pomoci pro vysoce stydlivé či ty, kteří prošli tragickými událostmi.

Tento faktor tak řeší problém, o kterém hovoří Jakubeková (2010, 16) - *"Mnohým klientům totiž velké vnitřní zábrany znemožňují vyhledání osobní psychologické pomoci. Těmito zábranami nejčastěji bývá strach, pocity studu, viny, nízké sebevědomí a další."*

3.4.4. Zpětná vazba

Mašková a Szotáková (2017, 53) jsou názoru, že *"pro internetové poradenství je typická chybějící zpětná vazba"*. Nicméně to platí spíše jen v oblasti e-mailu, nežli u všech forem obecně.

Na to navazují Rychlá a Veselský (2015), dle kterých v emailovém poradenství téměř žádné z obvyklých vodítek nemáme. To znamená zvětšující se prostor pro domněnky a fantazii, jelikož nelze ověřit, nakolik naše hypotéza odpovídá reálné situaci. Důležité je také si uvědomit, že odeslanou odpověď již nelze zvrátit, při čemž klient si ji naopak může číst opakovaně, což může vliv naší odpovědi ještě zesílit.

3.4.5. Záznam

Internetovou komunikaci lze velmi snadno zaznamenat, s čímž se pojí jak možnost pasivního poradenství, tak riziko zneužití důvěrných informací a otázka zabezpečení (Childress, 1998 in Horská et al., 2010). Není tedy divu, že koncem roku 2000 v průzkumu Jupiter Media Metrix uvedlo 42 % dospělých jedinců, že by nevyužilo IP kvůli obavám o ztrátu soukromí (Elias, 2006).

Na druhou stranu lze možnosti zachování textu (zejména u e-mailu a chatu) využít k návratu a například k povšimnutí si rozdílu svého vyjadřování v dané situaci a po "vychladnutí" (Hulanová, 2013).

3.5. Možnosti a hranice internetového poradenství

Internetové poradenství nabízí pomoc, ale nikoliv pomoc neomezenou. A tak Modrá linka vymezila specifický cíl internetového poradenství. Je jím *"nabídnout službu klientům, kteří používají internet nebo k němu mají přístup, ocitli se v náročné životní situaci a zároveň nechtějí nebo nemohou komunikovat po telefonu či osobně v poradnách"* (Rašticová & Lásková, 2001, 28).

Nicméně je třeba brát v úvahu, že ačkoliv řada klientů oslovuje IP s vidinou nalezení jasného a rychlého řešení, poradce nikdy nemůže dát definitivní odpovědi na komplexní situaci klienta. Zvláště pak v případech velmi stručných vyjádřeních, kdy klienti o své situaci napíší třeba jen několik málo vět.

Lásková (2010) popisuje hlavní nabídku IP v následujících bodech:

- Předání informací - internet je zaplaven informacemi. Mnohé z nich bohužel nejsou pravdivé a mohou mít negativní dopad.
- Emoční podpora - klientovi je vyjádřeno porozumění, povzbuzení i ocenění.
- Potvrzení práva prožívání - klientovi je potvrzeno, že jeho pocity a prožívání dané situace je pochopitelné.
- Nový pohled - poradce může klientovi poskytnout zcela nový pohled na situaci.
- Nabídnout možná řešení - klientovi je možné navrhnout několik možných úkonů, které by mu mohly pomoci. Zde je však mimořádně důležité dbát opatrnosti, protože situaci klienta často známe jen okrajově.

- Získat důvěru a odkázat na odborníka - může to být pro klienta poprvé v životě, co se obrací na psychologického odborníka. Díky IP přitom lze získat dojem, že žádat pomoc je v pořádku a klient tak může získat odvalu k navštívení jiného odborníka osobně.

Špatenková (2011) kromě výše zmíněného zmiňuje také **pocit bezpečí a úlevu**.

Na jisté hranice poukazuje dále Childress (1998, in Horská et al., 2010). Dle jeho názoru nelze v rámci IP řádně diagnostikovat klienta, protože v IP pracuje s řadou domněnek. Například klient s anorexií se může vnímat poněkud zkresleně a tak i jeho popis nebude reálný. Také Elias (2006) uvádí, že IP není vhodné pro lidi s vážnými duševními poruchami, jmenovitě pak v případě schizofrenie či maniodeprese. Na druhou stranu Vybíral (2015, 10) upozorňuje, že deprese *"není ve 36 až 43 % vůbec léčena (odhady WHO) možná i proto, že potenciální pacient jednoduše neví (a váhá) na koho se obrátit, je nabídka dostupné léčby prostřednictvím internetu velmi žádoucí"*.

IP také samozřejmě nemůže ani nahrazovat přirozené prostředí. Mnozí klienti mají tendenci se na IP příliš vázat. Vyžadují opakovaný kontakt, který však chtějí využít třeba jen na mluvení o běžných věcech jako je počasí či co zrovna běží v televizi (Lásková, 2010).

V případě navázání klienta na e-mailovou poradnu chce klient pokračovat v kontaktu, přestože mu již nijak nepomáhá, ba naopak, kontakt řešení dokonce brzdí. Poradce tak kontakt minimalizuje formou stručnějších a strohých odpovědí, zmiňuje nutnost ukončit kontakt. Poradce však klienta nenechává napospas, ale nabízí mu možnosti poradenství skrze chat, telefon nebo osobní kontakt (Horská, 2017).

Lásková (2015) definuje navázané klienty jako ty, kteří se ozývají opakovaně a zároveň se jejich příběhy vyvíjejí jen minimálně nebo vůbec. Tito klienti obvykle nereagují na žádná doporučení poradce a někdy dokonce působí, že je ani nečetli. Frekvence takových klientů bývá velmi různá, ale může se jednat dokonce i mnoho e-mailů v rámci jediného dne.

3.6. Témata klientů internetového poradenství

Vyhnálková (2012, 266-268) vymezuje témata, se kterými děti nejčastěji volají na Linku důvěry. Jde o *"špatný prospěch, přílišné nároky rodičů, rozvod, odchod rodiče nebo partnera rodičů, počátek nové rodiny, úmrtí v rodině, narození sourozence, problém se sourozencem, rodiče se hádají, alkohol rodičů, týrání, zneužívání dítěte, adopce, problém s*

učitelem, šikana ve škole, má problém s dětmi – s kamarády, se spolužáky, volá kvůli kamarádovi - má o něho starost nebo volá místo něho, dětské lásky, nevěří si, útěky z domova, sebevražedné myšlenky a chování, tajemství, drogy, AIDS, antikoncepce, otázky týkající se sexu, "neřešitelné situaci", něco ztratil(a) ukradl(a) nebo zalhal(a), nemoc dítěte, nemoc v rodině, změna bydliště, rodiče nechťejí koupit nebo dovolit to, po čemž dítě touží, zemřelo zvířátko, sám doma, bojí se, nudí se, otázky víry, má radost a chce ji sdělit, volný čas, informace z různých oblastí, testování LD“.

Jak se liší cílová témata při telefonním kontaktu, chatu a e-mailu u nezletilých dále ukazuje výroční zpráva 2016 Linky bezpečí. Srovnání zastoupení konkrétních témat u zmíněných tří distančních forem ukazuje tabulka číslo 1. Už na první pohled lze vidět značné rozdíly. Preference rozdílných témat různých forem odborné pomoci je dále řešena ve výzkumné části práce.

Tab. 1: Zastoupení jednotlivých témat u různých forem kontaktů Linky bezpečí

Téma	Telefonní hovory	Chat	E-mail
Problémy sexuálního zrání	20 %	4 %	2 %
Osobní témata	18 %	40 %	30 %
Vrstevnické vztahy	11 %	4 %	3 %
Problémy s láskou	11 %	4 %	7 %
Rodinné vztahy	11 %	17 %	26 %
Ostatní	10 %	5 %	8 %
Šikana	6 %	3 %	4 %
CAN	5 %	7 %	9 %
Škola	4 %	4 %	6 %
Závislost	2 %	0 %	1 %
Internet	1 %	1 %	4 %
Neurčeno	1 %	11 %	0 %

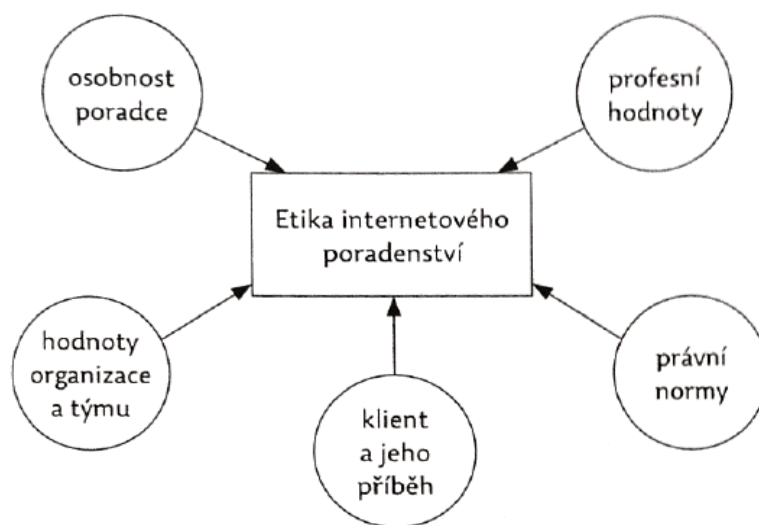
Taktéž Škoviera a Václavová (2013) ze svých zkušeností vnímají velký rozdíl v tématikách telefonického a chatového kontaktu u mládeže. Na chatu se více objevují otázky sexuální orientace, sexu, odporu k mužům po zneužití nebo třeba cítění příslušnosti k opačnému pohlaví, než čemu odpovídá anatomie. Ještě častěji se na chatu probírají osobnostní emocionální problémy jako je třeba sebevědomí či samota.

Klouda (2010) uvádí, že nejčastějším tématem na chatu LB je problematika sebevražedných tendencí, která tvoří 5 % všech kontaktů. To potvrzuje i Matejka (2011). Na telefonu LB přitom tvoří mnohem méně - 0,6 %. Velký rozdíl mezi těmito dvěma formami najdeme i u sebepoškození, kde chat má 3 % a telefon 0,4 % (Klouda, 2010). Pro úplnost zmiňme i Hulanovou (2013), dle které témata sebevražd a sebepoškození tvoří značnou část statistik chatových kontaktů s klientem, což může souviset právě s výhodami chatu – anonymitou a bezpečím.

3.7. Etika v internetovém poradenství

Kromě etiky na internetu viz bod 1.4., se do fungování IP promítá i celá řada dalších parametrů. Co vše do etických dilemat nakonec zasahuje, přehledně zobrazuje obrázek číslo 2 (Lásková, 2010, 139).

Obr 2: Aspekty ovlivňující etiku v IP



Vzhledem k mnoha proměnným, které vstupují do etického dilematu, bylo zapotřebí vytvořit alespoň základní oporu. A tak vznikl Etický kodex internetové poradny (zkráceně iKodex), vytvořený Českou asociací pracovníků linek důvěry a schválen XIII. sněmem ČAPLD dne 28. 5. 2005 v Liberci. Jeho znění je následující:

1. *Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísni pomocí internetových technologií.*
2. *Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.*

3. *iP je služba u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.*
4. *Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.*
5. *Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.*
6. *Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.*
7. *Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.*
8. *Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince - je výsledkem spolupráce týmu.*

3.8. Právní aspekty internetového poradenství

K internetovému poradenství se samozřejmě váže celá řada zákonů a vyhlášek, které je nutné dobře znát.

Od doby účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, byla řada poskytovatelů IP nucena nalézt své místo mezi zákoně ustanovenými druhy sociálních služeb, protože přímo o samotném IP se zákon nezmiňuje. Někteří využili § 37 - Odborné sociální poradenství, jiní § 55 - Telefonická krizová pomoc, a někteří prostě provádí IP bez registrace sociální služby. Autorky stanovují otázku, zda je tato situace v pořádku či zda má zákon přímo stanovit IP jako samostatnou sociální službu (Ševčíková Sladká, 2011).

IP coby sociální služba tedy není zákonem o sociálních službách (dále jen ZSS) a spojenými prováděcími vyhláškami upravena jako samostatná služba či forma kontaktu. Z toho však nevyplývá, že by IP bylo zcela mimo zákon, ale že se řídí pravidly a principy zákona o sociálních službách. Nejčastěji se tak IP řadí do kontextu odborného soc. poradenství dle § 37 ZSS, kde není vůbec upraveno, jakou formou se poskytuje (Ptáček, 2011a). Hanuš (2010) dodává, že tento zákon rozděluje sociální poradenství na základní a odborné. Obě lze zprostředkovat skrze internet, což má za výsledek významné zvýšení dostupnosti sociálního poradenství v České republice i ve světě.

V případě chápání IP jako sociální služby, se k výkonu činnosti pojí § 2 ZSS - Základní zásady poskytování sociální služby, § 79 - Podmínky registrace, § 88 - Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, § 91 - Smlouva o poskytování sociální služby, § 109 a § 111. Vyhláška č. 505/2006 Sb. definuje mj. Standardy kvality sociálních služeb, kde je však několik norem v oblasti IP problematických. Jako příklad lze uvést povinnost prokazatelně klienta informovat o tom, jak a kde může uplatnit stížnost v případě nespokojenosti s poskytnutou službou. Těchto 15 Standardů kvality sociálních služeb lze najít v příloze číslo dva prováděcí vyhlášky 505/2006 Sb (Ševčíková & Lovašová, 2017).

3.8.1. Mlčenlivost a ohlašovací povinnost

K problematice IP se kromě ohlašovací povinnosti zřetelně váže také povinnost mlčenlivosti dle § 100 a § 100a zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Ta se mimo pracovníky v oblasti IP vztahuje na všechny pracovníky sociálních služeb. I zde ale najdeme zákonné výjimky, jako je třeba ustanovení § 8 zákona č. 141/1961 Sb. (trestní řád), který stanovuje povinnost poskytnout součinnost orgánům činným v trestním řízení.

Problematice ohlašovací povinnosti se věnovala již 1. konference Internetového poradenství, která se uskutečnila roku 2008 v Jihlavě. Většina poskytovatelů IP je povinna znát ustanovení zákona č. 40/2009 Sb. (trestní zákoník), kde se oznamovací povinnost ustanovuje skrze § 367 - nepřekážení trestného činu. Opominout samozřejmě nelze ani § 368 - neoznámení trestného činu. Zmíněné paragrafy přímo vyjmenovávají, jaké trestné činy je třeba přezkat či ohlásit. Tím se poradci v IP liší od advokátů v rámci své praxe, duchovních při výkonu zpovědního tajemství či výkonu jemu podobnému, kteří mají z tohoto zákona výjimku. Opominutí oznamovací povinnosti je trestným činem s rizikem trestního stíhání s maximální trestní sazbou až 3 roky odnětí svobody. Tato povinnost však vzniká pouze v případě, kdy informaci o trestném činu obdržíme tzv. věrohodným způsobem. Oznamovací povinnosti se taktéž věnuje zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, kde již nemusí být splněna podmínka hodnověrnosti informace, ale stačí získat informaci, která "nasvědčuje" tomu, že se na dítě SPOD vztahuje (Ptáček, 2015).

Ačkoliv ústřední otázkou pro pracovníka IP se v tomto případě může zdát posouzení věrohodnosti informace, není tomu tak. Uplatňuje se totiž výklad, dle kterého *"mírou posouzení hodnověrnosti (či dalších aspektů vzniku oznamovací povinnosti) jsou primárně orgány činné v trestním řízení."* (Ptáček, 2015 ,77). Poradce tedy záležitost oznámí Policii

České republiky, která hodnověrnost posoudí sama. Stejný autor však vzápětí uvádí, že z diskuze na 4. konferenci Internetové poradenství pochází i jiná interpretace a to sice taková, že arbitrem toho, zda oznamovací povinnost skutečně vznikla, nakonec je jedinec komunikující přímo s klientem. V současnosti tak není zřejmé, jak zákon přesně vykládat. Dále lze dodat, že ohlašovací povinnost může jít i proti zájmům samotného klienta, který se na poradce obrátil.

Každý e-mail obsahuje IP adresu odesílatele, což je v podstatě ukazatel geografické pozice místa, odkud byl e-mail odeslán. V chatu se tato informace sice v chatu nezobrazuje, ale i v rámci této formy ji lze nakonec odhalit (Klouda, 2010). Dle Hulanové (2013) se na Lince důvěry Dětského krizového centra dohledání klienta dle IP adresy děje ve dvou případech. Buďto klient o pomoc přímo požádá nebo je klient v ohrožení života či ve stavu, kdy o pomoc není schopen požádat.

3.8.2. Anonymita

Mimořádně důležitým aspektem internetového poradenství je možnost (naprosté) anonymity, kvůli které řada klientů internetovou pomoc vlastně vyhledá. Jak podotýká Ptáček (2015), poskytovatel IP má z hlediska práva možnost upravit prostředí komunikace s klientem tak, aby klient získal skutečnou a nefalšovanou anonymitu. Ochrana osobních údajů je jedna ze základních stránek kvality služby a pojí se i k základním lidským právům. Česká republika se připojila ke státům věnující se ochraně osobních údajů přijetím zákona z roku 2000. Prvním dokumentem mezinárodního měřítka ale je Úmluva Rady Evropy č. 108 z roku 1981. Osobním údajem chápeme jakoukoliv informaci, díky které lze identifikovat konkrétní osobu. Osobní a citlivý údaj vymezuje § 4 zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. V této oblasti je zřejmě nejvíce diskutovaná míra anonymity.

Ševčíková a Lovašová (2017) připomíná, že všichni pod 18 let potřebují souhlas zákonného zástupce, aby vůbec mohli navštívit psychologickou poradnu. A jelikož z různých důvodů mnohdy nechtějí své problémy řešit před rodiči či příbuznými, problém raději neřeší vůbec. O to důležitější je existence služeb IP, kde se skryjí pod anonymitou.

3.8.3. Náhrada škody

V občanském zákoníku lze nalézt zásadu poskytovat informace v rámci IP pečlivě, odpovědně a v souladu s odbornými znalostmi. Najdeme zde ale i povinnost k náhradě škody, jeli způsobena podáním nesprávných informací či rad, což znamená ochranu klienta jakožto „slabší“ strany. Pokud škodu při IP způsobí konkrétní zaměstnanec, musí dle zákoníku práce zaměstnavateli škodu nahradit (Seemanová, 2015).

Dle Běliny (2012) však zároveň musí splnit tyto náležitosti: 1) škoda vznikla na straně zaměstnavatele, který je jinak odpovědný za škodu způsobenou příjemci rady/informace. 2) poradce porušil povinnosti ze strany zaměstnance, z čehož zároveň vyplývá příčinná souvislost mezi zmíněným porušením a způsobenou škodou 3) zavinění zaměstnancem formou záměru nebo z nedbalosti.

Náhrada škody zaměstnancem ale není neomezená. Dle § 250 ZPr může dosahovat maximálně 4,5násobku průměrného měsíčního výdělku zaměstnance (Seemanová, 2015).

Důvod k případné náhradě škody klientovi dobře vystihuje Ptáček (2011a, 47-48) *"Klient není odborníkem na proces internetového poradenství, není v okamžiku volby sociální služby obeznámen se všemi možnými důsledky (ať pozitivní, či negativní formy komunikace a není možné tak na jeho bedra přesouvat plnou zodpovědnost za volbu poradenského "kanálu" ". Klient navíc často jedná ve stresu a pod silným tlakem... "*

„Dne 1.1.2014 vešel v účinnost zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník... nahradil, téměř padesát let starou normu (zákon č.40/1964 Sb.)" (Seemanová, 2015, 27). Dále autorka říká, že aby skutečně vznikla povinnost nahradit škodu, musí poskytovatel dle první skutkové podstaty (§ 2950 ObčZ) 1. vystupovat jako odborník, 2. poskytnout neúplnou či chybnou informaci nebo radu, 3. poskytnout IP za úplatu, 4. poskytnout radu v rámci svého oboru. Dle druhé skutkové podstaty § 2950 ObčZ nemusí být naplněny všechny výše zmíněné body, pokud někdo způsobil škodu vědomě. Všechny instituce, které jsou uvedeny v příloze č. 3 poskytují IP bezplatně, takže se jich případná náhrada škody týká pouze v případě druhé skutkové podstaty. Rozsah náhrady škody by odpovídala uvedení do předešlého stavu, tzv. *restitutio in integrum*. Způsob náhrady škody upravují paragrafy § 2951 a § 2955 ObčZ, které zmiňují možnost náhrady v penězích či jiné přiměřené zadostiučinění.

4. Vybrané současné výzkumy

Ačkoliv je internetové poradenství relativně moderní formou pomoci, existuje řada studií, které se této problematice věnovaly. Berger (2016) uvádí, že v posledních letech počet výzkumů zabývajících se IP vzrostl, při čemž jejich výsledky poukazují na podobné výsledky jako u tradiční face to face intervence.

Day a Schneider (2002) na 80 klientech porovnávali tři formy intervence – face to face, telefonickou a videokonferenční. Rozdíly mezi výsledky se neukázaly jako statisticky signifikantní. Nicméně statisticky významný rozdíl se ukázal v míře zapojení klienta. Překvapivě se klienti ve face to face intervenci nezapojovali v takové míře, jako u zbylých dvou forem.

Linka detskej istoty, která funguje na celém území Slovenska, se prostřednictvím webu pokec.sk anonymně dotazovala 800 respondentů ohledně IP. 90 % respondentů vyjádřilo ve prospěch zavedení linky pomoci taktéž na internetu, 60 % by ji přímo využilo. 70 % tázaných by upřednostnilo využití ve večerních hodinách. V září 2000 se tak již bylo možné využít první chatový kontakt (Škoviera & Václavová, 2013).

Fukkink a Hermanns (2006) se v rámci nizozemské linky důvěry pro děti (Kindertelefoon) věnoval výzkumu vlivu chatu na prožívání uživatele. Po ukončení kontaktu chatu nebo telefonu byli respondenti tázáni na sérii otázek ohledně toho, jak se cítili při zahájení kontaktu, po ukončení či jak vážně vnímají svou situaci. Své pocity hodnotili na škále od 1 (nejhorší) po 9 (nejlepší), v případě závažnosti situace znamenali 1 (nejméně závažná) až 9 (nejzávažnější). Prožívání situací se ukázalo být u obou forem téměř stejné. Průměr u telefonního kontaktu byl 4,8, u chatu 4,7. Rozdíl nalezneme až ve vnímání závažnosti situace, kdy na telefonu klienti nevidí posun v závažnosti situace na začátku a po kontaktu (posun z 5,2 na 5), ale na chatu je posun z 6 na 4,9.

Studie věnující se využití zdravotnických služeb na internetu u občanů sedmi zemí EU (Andreassen et al., 2007) ukázala, že 53 % uživatelů internetu označilo internet jako důležitý nebo velmi důležitý zdroj informací se zdravotní tematikou, 27 % je zapojeno do některých svépomocných aktivit a 30 % již má zkušenosti s komunikací se zdravotníky či lékaři na internetu. 71 % uživatelů internetu jej využilo ke zdravotním účelům.

Smetanová (2013) využila nestandardizovaný dotazník o devíti uzavřených položkách, za druhé pak obsahovou analýzu otázek zaslaných přímo klienty. Pro účely výzkumů byly využity internetové portály babetko.sk, maaaja.sk, mamatata.sk a psychology.sk. Vzorek čítal 62 probandů, z toho 56 žen a 6 mužů. Mezi hlavní důvody zvolení internetové psychologické poradny uvedlo 51,61 % anonymitu, 33,87 % nedostatek času a 19,35 % nedostatečnou informovanost o poradnách. 64,52 % využívá IP nepravidelně, 29,03 % poprvé a jen 6,45 % pravidelně jedenkrát za měsíc nebo častěji. IP našlo 45,16 % lidí náhodně, 32,26 % se o něm dozvědělo od známých/přátel a 12,9 % díky médiím. 85,48 % uvedlo, že IP nahrazuje osobní styk s odborníkem při lehkých poruchách emocionality či chování. U závažných poruch toho stejného naopak uvedlo 95,16 %, že styk nenahrazuje. Dle tohoto výzkumu využilo 50 % ve věku 27-36, 29,03 % ve věku 37-50 a 19,35 % ve věku 19-29. *"Taktiež považujeme za vhodné, aby boli už i od základných škôl až po všetky pracoviská, informácie o tomto druhu poradenstva."* Smetanová (2013, 100).

I v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je velký zájem o technologie. Jelikož cílová skupina těchto zařízení tráví hodně času online, rozhodl se toho Nízkoprahový Brněnský klub Likusák využít. Pracovníci tak vstoupili na sociální síť Facebook, aby jej využili pro komunikaci s dětmi a mladistvými. Díky tomu mohou pracovníci sledovat trendy a jsou pro klienty zároveň dostupnější. Vytváří to i nová témata k rozhovoru s klienty. Hovořit lze třeba o tom, co se bude publikovat, co již bylo publikováno apod. Další využití je publikační činnost o plánovaných akcích, předávání informací, propagace zařízení a v neposlední řadě také možnost spojit se s klubem pro ty, kteří už do klubu nemohou například kvůli změně bydliště. Pro pracovníky to však zároveň znamená zvýšenou časovou zátěž, nejistotu, zda je na druhé straně opravdu klient, za kterého se vydává riziko, zda si rozhovor později nepřečte někdo, kdo k němu dostane přístup. Česká asociace streetwork od roku 2011 zajišťuje projekt Streetwork on-line. Ten se věnuje tématu metodiky práce na internetu v oblasti streetworku. Vidina využití spočívá zejména v propagaci nízkoprahové služby a nabídky pomoci. *"Internet se stal třetím prostorem (po terénu a ambulanci), kde mohou nízkoprahové zařízení pro děti a mládež pracovat s klienty"* (Čuprová, 2013, 88).

Ačkoliv internet v mnoha ohledech pomáhá, bohužel zároveň dává pachatelům šikany nové možnosti. A právě v oblasti klientů IP je větší šance, že se s kyberšikanou setkají, protože ta častěji potkává právě ty, kteří internet využívají častěji (Denglerová, 2011). Lenhart (2007) dokázala, že dospívající jedinci vlastníci sociální síť, se s kyberšikanou setkali téměř dvakrát častěji (ve 40 % oproti kontrolní skupině 22 % bez sociální sítě). Ačkoliv počet uživatelů

internetu jsme již uvedli, nevíme, kolik z toho je dětí. Dle projektu EU Kids Online v Evropě používá internet 75 % dětí ve věku od 6 do 17 let. V České republice to v roce 2008 bylo 84 % dětí. Stejný zdroj hovoří o tom, že v tomtéž věku potká kyberšikana 20 % dětí. Kyberšikanu lze chápat jako *"trýznění, hrozby, obtěžování, ponižování, ztrapňování a další útoky pomocí internetu, interaktivních a digitálních technologií nebo mobilních telefonů."* (Denglerová, 2011, 15-16). Americké pojetí pak trvá i na věku, tedy kyberšikana může vznikat jen mezi nezletilými. V ČR ani Evropě však toto kritérium obecně přijato nebylo (Denglerová, 2011).

Smith et al. (2008) ve studii prováděné v Anglii na dětech ve věku 11-16 zjistili, že pachatelé kyberšikany byli jiní než pachatelé fyzické školní šikany. V rámci kyberšikany častěji útočil jednotlivec.

Švédská studie s 360 adolescenty ve věku 12-20 let se taktéž věnovala kyberšikaně. Většina obětí kyberšikany uvedla, že žádný dospělý o jejich problému neví (Slonje & Smith, 2008). Tomu odpovídají také výsledky výzkumu autorů Dehue, Bolma a Völlink (2008), kteří poukázali na to, že 23 % dětí na základní škole se setkalo s kyberšikanou a 16 % dětí se přiznalo jako pachatelé. Jenže velká většina jejich rodičů byla názoru, že jejich děti kyberšikana nepotkala ani v roli oběti, ani pachatele.

Autoři Sweeney, Donovan, March a Forbes (2016) ve svém výzkumu na 217 adolescentech ve věku 13 až 18 let (71,9 % žen) ověřovali zájem o případnou online pomoc, pokud by se u nich objevily psychické potíže. 72 % z nich uvedlo, že by online pomoc využili a 31,9 % by ji dokonce požadovalo více než face to face formu. Mezi hlavní výhody zařadili lepší dostupnost. 99,1 % z nich uvedlo, že mají k dispozici minimálně jedno zařízení s dostupností k internetu.

Prabhakar (2013) je názoru, že sociální a kulturní pozadí ovlivňuje proces konzultace a to, zda se klientům vyhovuje online forma pomoci či nikoliv. I z tohoto důvodu bylo důležité uskutečnit výzkum věnující se české populaci. Zdá se, že odlišné státy IP zkoumají i z trochu odlišného pohledu. Při srovnávání šesti amerických a šesti tureckých výzkumů vyšlo najevo, že Američané se více zaměřují na prozkoumání efektivity distanční pomoci (Amanvermez, 2014).

EMPIRICKÁ ČÁST

5. Výzkumný problém

Tato kapitola se věnuje popisu základní problematiky, stejně jako stanovení výzkumného cíle a otázek, ze kterých přirozeně vychází výzkumný design. Studie se věnuje moderní formě poskytování psychologické pomoci, která může být blízká zvláště dětem a dospívajícím (Klouta, 2010). Přesto v současné době chybí dostatek relevantních dat pro Českou republiku, takže odborníci nemohou upravit míru nabízených forem pomoci dle požadavků cílové populace.

5.1. Výzkumné cíle

Výzkumným cílem je snaha zjistit znalosti a postoje středoškolské populace k internetovému poradenství. Nejde tedy o predikci ani explanaci, ale o pouhou deskripci, o zmapování aktuální situace napříč celou Českou republikou. Dílčí cíle takového záměru lze shrnout výzkumnými otázkami, které je potřeba zodpovědět.

5.2. Výzkumné otázky

K popisu postojů a znalostí žáků středních škol bylo zapotřebí stanovit řadu výzkumných otázek, na jejichž základě bylo možné vytvořit kompletní výzkumný design. Otázky, které tento výzkum mapuje, zní následovně:

1. Kolik středoškoláků ví o existenci IP a mají případně vlastní zkušenost?
2. Ví středoškoláci, kde ve škole najít informace o IP a uvítali by zde jasně viditelné kontakty?
3. Chtějí mít středoškoláci přístup ke školnímu psychologovi skrze internet, nebo před ním upřednostňují IP?
4. Chtějí žáci středních škol mít k dispozici odborníka na sociální síti?
5. Mají sami nebo někdo v jejich okolí problém, který nechtějí řešit po telefonu či osobně, ale skrze internetové poradenství by jej řešili?
6. Jaké formy pomoci IP středoškoláci preferují?
7. Jsou v rámci IP některá témata upřednostňována?
8. Jaké instituce nabízející IP studenti znají?
9. Jaké výhody a nevýhody spatřují středoškoláci v IP?

6. Výzkumný design

6.1. Typ výzkumu

Z hlediska úrovně metodologického přístupu byl zvolen kvantitativní přístup, který je reduktivním zkoumáním. Vybírají se tedy jen některé pozorované proměnné, což může být na úkor kontextu (Ferjenčík, 2010). Jako typ výzkumu bylo zvoleno dotazníkové šetření, které samo o sobě není intervencí a se kterým lze poměrně snadno získat mnoho informací i na větším území bez nutnosti někam cestovat. Jde tak o ideální volbu pro deskripci ne tolik prozkoumané oblasti, jakou internetové poradenství bezpochyby je.

Přesto je nutné počítat s některými nevýhodami, které sebou tento typ výzkumu přináší. Za prvé nelze pokládat doplňující otázky, takže jsme plně odkázáni pouze na to, co daný jedinec do dotazníku uvede. Stejně tak se proband nemůže doptávat na to, jak je otázka myšlena, pokud její formulaci nerozumí. Srozumitelnost proto byla testována v rámci předvýzkumu, viz blíže podkapitola 6.6. - předvýzkum.

6.2. Metoda sběru dat

Jak již napovídá název zvoleného typu výzkumu, metodou sběru dat byl dotazník, konkrétně jeho samovyplňovací online podoba. K vytvoření takového dotazníku byla využita služba Google Formuláře, která umožňuje jak vytvoření dotazníku, tak jeho administraci. Právě online verze dotazníku umožňuje rychlou a snadnou distribuci po celé České republice. Dalšími výhodami je ekologičnost a absolutní míra dobrovolnosti respondenta viz podkapitola 6.5. - etické otázky a způsoby jejich řešení. Aspektem, který má své výhody i nevýhody také je, že proband může dotazník vyplnit kdykoliv a odkudkoliv. Působí na něj tedy velká šíře okolností, takže podmínky pro vyplnění nejsou jednotné. Na druhou stranu nebyli respondenti ovlivněni momentálním společným faktorem, jako je například instrukce experimentátora ve školní třídě nebo únava třídního kolektivu v pozdější denní době.

K účelu šetření byl vytvořen dotazník o 13 položkách, kde 10 otázek je uzavřených a 3 jsou otevřené. V online podobě má dotazník dvě strany a některé položky mají více podotázek. Na první straně se nachází instrukce, včetně toho, že administrace je zcela dobrovolná a anonymní. Na první straně také respondent vyplnil svůj věk, pohlaví a typ školy (např. gymnázium). Druhá strana obsahovala krátký popis internetového poradenství včetně zmínky o jeho formách. Následovaly jednotlivé otázky, při čemž bylo využito

dichotomických položek s možnostmi ano/ne. Jedna taková položka respondenta vyzvala, aby otázku nevyplňoval, pokud nezná odpověď, což znamená odpověď nevím. Díky tomu mohla být tato otázka ve stejné tabulce s ostatními, což opticky zkrátilo dotazník. V dotazníku nechyběly ani položky Likertova typu či vizuálně zajímavé tabulky, kde proband zatrhával své odpovědi. Na konci formuláře následovala otevřená otázka s instrukcí „*Chcete nám ještě něco sdělit?*“, umožňující napsat jakýkoliv komentář, díky čemuž bylo možné zaznamenat případné hodnocení, názory na dotazník či internetové poradenství. Tuto otázku pro svou odpověď využilo 353 žáků. Ačkoliv se jednalo o nepovinnou položku, zhruba třetina odpovědí informuje o tom, že respondent nic sdělit nechce. Drtivá většina zbylých reakcí byla pozitivních.

Administrace dotazníku trvala zhruba pět až deset minut. Dotazník záměrně nebyl příliš dlouhý, aby probandy neodradil a podařilo se tak získat dostatek dat pro relevantní zodpovězení základních otázek. Dotazník si lze prohlédnout v příloze č. 1, nicméně je třeba dodat, že v tištěné podobě vypadá oproti své online verzi odlišně. Příloha č. 2 pak odhaluje část datové matice. V této ukázce však chybí sloupce posledních dvou otevřených otázek, jelikož se na stránku nevešly.

6.3. Metoda zpracování a analýzy dat

Přestože služba Google Formuláře automaticky zpracovává a vyhodnocuje data, její výsledky nezohledňují případnou nutnost vyřazení některých respondentů. Stejně tak skrze tuto službu nelze vyhodnotit otevřené otázky. Proto byla data stáhnuta a k analýze využit program Microsoft Excel 2016. Pro některé potřeby statistického zpracování byla využita také aplikace Statistica 13.

K vyhodnocení je směřováno prostřednictvím metod deskriptivní statistiky, kdy výsledkem jsou četnosti, případně procentuální poměr hodnot. Pro zpracování povinných otevřených otázek věnujících se výhodám a nevýhodám IP, byly vytvořeny kategorie. Každé jednotlivé odpovědi otevřené otázky byla dále přiřazena jedna nebo více těchto kategorií, jejichž seznam a vysvětlení je dále přiřazen u vyhodnocení příslušné otázky v kapitole 7 – výsledky. Počet kategorií byl následně kvantifikován a seřazen do tabulek od nejpočetnější po nejméně početnou.

6.4. Výzkumný soubor

Jak již bylo zmíněno, cílovou skupinou výzkumu jsou žáci středních škol. Dle Českého statistického úřadu studovalo k roku 2017 na středních školách v ČR 424 849 žáků.

Pro získání respondentů byly využity střední školy. Konkrétní školy byly vybrány pomocí webové stránky stredniskoly.cz, kde je aktuální seznam středních škol, ať už veřejných či soukromých. Školy jsou zde rozděleny dle krajů. Toho bylo ve výzkumu využito a z každého kraje bylo náhodně vybráno 50 % škol. Pokud výsledné číslo celkového počtu škol daného kraje po vydělení dvěma vyšlo s desetinným číslem, číslo bylo zaokrouhleno nahoru. Například v Jihomoravském kraji je 123 středních škol, polovina je tedy 61,5. Toto číslo bylo zaokrouhleno na 62 a následně přesně tolik škol osloveno. Rozložení oslovených škol ukazuje tabulka číslo 2. Internetové stránky stredniskoly.cz uvádějí, že v ČR funguje 1321 středních škol, on-line dotazník byl rozeslán 664 z nich.

Tab. 2: Počet oslovených škol v jednotlivých krajích

Kraj	Počet škol v kraji	Počet oslovených škol	Oslovených škol v kraji
Královéhradecký	84	42	50 %
Jihočeský	88	44	50 %
Jihomoravský	123	62	50,41 %
Karlovarský	37	19	51,35 %
Liberecký	50	25	50 %
Moravskoslezský	138	69	50 %
Olomoucký	94	47	50 %
Pardubický	77	39	50,65 %
Praha	198	99	50 %
Plzeňský	55	28	50,91 %
Středočeský	155	78	50,32 %
Ústecký	91	46	50,55 %
Vysočina	65	33	50,77 %
Zlínský	66	33	50 %
Celkem	1321	664	50,26 %

Žádost o zapojení se do výzkumu byla primárně zaslána přímo řediteli školy. Z důvodu nalezení příslušné e-mailové adresy bylo třeba otevřít webové stránky každé ze 664 oslovených škol. Jelikož oslovování škol prostřednictvím e-mailové komunikace je poněkud neosobní, byl do oslovení v e-mailu začleněn titul a jméno konkrétního ředitele, což zároveň

znamenaloby výrazně větší časovou investici do distribuce dotazníků. Některé školy na svých www stránkách nicméně neuvádějí e-mail na vedení. V takovém případě byla prosba o zapojení se do výzkumu zaslána na e-mail školy jako takové, což zřejmě znamenalo určitou prodlevu, než se e-mail dostal k vedení.

Součástí e-mailu byl popis výzkumu a odkaz na online dotazník, který školy mohly rovnou rozeslat studentům na jejich studentské emaily, společné třídní e-maily, případně jej umístit na své oficiální webové stránky nebo sociální síť školy.

Pro účely rozesílání dotazníku byl založen unikátní e-mail internetoveporadenstvi@gmail.com, na kterém lze kdykoliv dohledat téměř všechny e-mailové adresy, na které byl dotazník zaslán. Nejsou tam ale všechny, jelikož některé webové stránky škol umožňují instituci kontaktovat pouze skrze dotazník na těchto stránkách, čehož tedy případně bylo využito. Před každým zasláným e-mailem byl také uložen název oslovené školy. Tím vznikl seznam všech těchto škol, což umožňuje případné kontaktování dalších, dosud neoslovených škol.

Procento oslovených škol pravděpodobně nebude úplně přesné. V první řadě nemáme jistotu, zda portál stredniskoly.cz skutečně eviduje veškeré střední školy. Několikrát se také stalo, že uvedenou školu nebylo možné na internetu dohledat, což může znamenat, že webová stránka školy (dočasně) nefunguje, ale mohla zaniknout i samotná škola. V takovém případě byla kontaktována škola jiná. Některé školy jsou pak součástí složité struktury instituce zahrnující více škol. To znamená obtížnou orientaci a nejistotu v tom, jak dvě odlišné školy se společným vedením vlastně započítat. Jako u každého zasílání e-mailu, i zde připadá v úvahu malá šance na zařazení do spamu. Vzhledem k velkému počtu oslovených škol nicméně tyto výtky zřejmě nezpůsobily vyloženě nerovnoměrné pokrytí výsledků a s vědomím jejich existence je lze při interpretaci výsledků upozadit.

Z hlediska výběru vzorku jde o posloupnost stratifikovaného náhodného výběru, kdy každá střední škola daného kraje měla stejnou šanci být oslovena a dvojího samovýběru. I když byla škola náhodně vybrána, stále měla možnost se výzkumu nezúčastnit. V případě souhlasu naopak dotazník rozeslala žákům. Tím nastal druhý samovýběr, kdy se studenti sami rozhodovali, zda se zúčastní či nikoliv. Z toho samozřejmě vyplývá, že se zapojovali více ochotní jedinci.

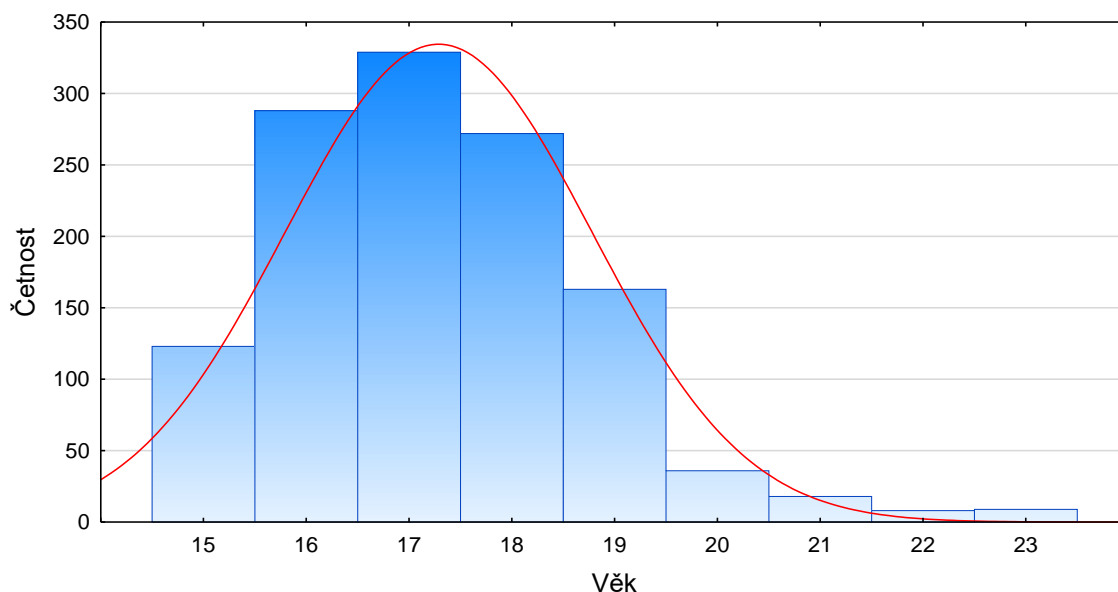
Vzhledem k absenci informací o tom, kolik ředitelů středních škol dotazník skutečně publikovalo či kolik studentů daná škola oslovila, není možné uvést údaje o návratnosti. Celkem dotazník vyplnilo 1480 respondentů. Řada dotazníků ale neodpovídala některému z kritérií. První kritérium je věkové rozpětí 15-23 let, dále nutnost navštěvovat střední školu a samozřejmě bylo třeba vyřadit dotazníky nevyplněné úplně, věrohodně či obsahující vulgaritu. Čtyři záznamy pak byly duplicitní. Ty bylo možné rozeznat díky poměrně originálnímu textu v otevřených otázkách a byl z nich tedy ponechán pouze jeden záznam. Z těchto důvodů bylo vyřazeno 234 dotazníků, z toho 83 mužů a 151 žen. Ve výsledku tedy zbylo 1246 probandů. Zastoupení pohlaví, jednotlivých typů škol a jejich kombinaci zobrazuje tabulka číslo 3.

Tab. 3: Popisné charakteristiky z hlediska pohlaví a typů škol

	Muži	Ženy	Celkem
Odborná střední škola	522	203	725 (58 %)
Gymnázium	100	252	352 (28 %)
Střední odborné učiliště	38	76	114 (9 %)
Lyceum	11	43	54 (4 %)
Celkem	353 (28 %)	893 (72 %)	

Průměrný věk probandů je 17,27 se směrodatnou odchylkou 1,486. Minimum je 15 a maximum 23, což je však dáno kritériem. Rozložení věku dále zobrazuje histogram na grafu číslo 1.

Graf 1: Rozložení věku vzorku na histogramu



6.5. Etické otázky a způsoby jejich řešení

Při rozdávání klasických dotazníků žákům přímo ve vyučování se vždy vytvoří určitý nátlak na každého z nich. I když sdělíme, že je dotazník zcela dobrovolný, student při myšlence na odmítnutí může pociťovat (podvědomou) obavu z reakce vyučujícího a jelikož většina studentů obvykle dotazník začne vyplňovat, vede případné odmítnutí i k určitému vyřazení ze skupiny. Z tohoto hlediska je dosaženo skutečné dobrovolnosti teprve zasláním online dotazníku, který žák může vyplnit kdykoliv ve svém volném čase. Nikdo se o jeho rozhodnutí nedozví. Tím je minimalizováno riziko nátlaku na účastníka. Díky období několika týdnů, kdy žáci mohli odpověď zaslat, se nedostali ani do tlaku časového.

Stejně tak nebyl vytvořen žádný nátlak ani na ředitele školy (případně jejich zástupce), kteří žádost o rozeslání dotazníku získali. I ti mohli snadno odmítnout nebo na e-mail zkrátka jen nereagovat.

6.6. Předvýzkum

Dotazník doplněný o připomínky z mnoha konzultací byl 6. února 2018 zaslán na e-mail dvěma žákyním 1. ročníku střední školy. Obě označily všechny otázky za zcela srozumitelné, avšak z popisu nevýhod internetového poradenství (předposlední otázka) jedné účastnice vyplynulo, že žákyně IP nechápe jako anonymní službu. Díky tomu bylo možné úvodní instrukci popisující mimo jiné internetové poradenství upravit. Právě v tomto textu totiž původně chyběla informace o tom, že IP je obvykle poskytováno jako anonymní služba.

7. Výsledky

Tato kapitola prezentuje výsledky dotazníkového šetření, aniž by se snažila dávat je do souvislosti se zmíněnou teorií či je podrobněji interpretovala. Stejně tak chybí hlubší zamyšlení nad nedostatky nebo případným přesahem do praxe. Tomu bude věnován prostor v kapitole 8 – diskuze.

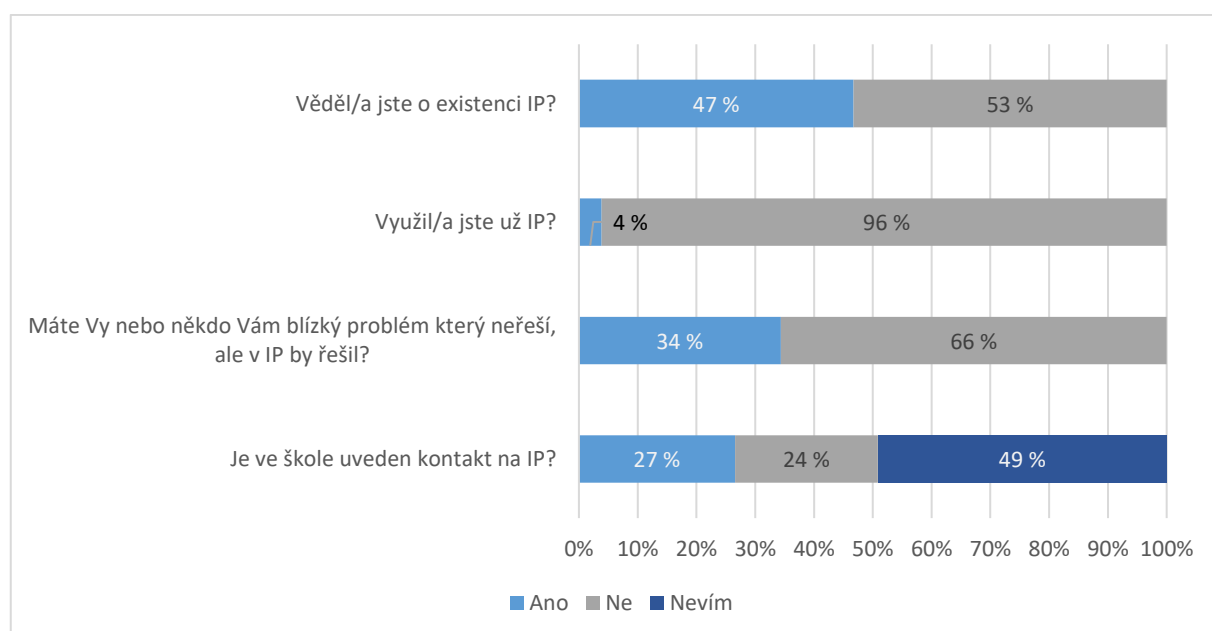
První čtyři otázky online dotazníku byly uzavřené a odpovědět bylo možné pouze „ano“ nebo „ne“. Pouze u čtvrté otázky byl respondent vyzván, aby na otázku neodpovídal, pokud neznal odpověď. Znění otázek a četnost odpovědí znázorňuje tabulka číslo 4.

Tab. 3: Znění a četnost odpovědí prvních čtyř položek

Znění položky	Ano	Ne	Nevím
Věděl/a jste o existenci psychologické internetové pomoci?	582	663	
Využil/a jste už odborné psychologické pomoci na internetu?	48	1198	
Máte vy nebo někdo okolo vás problém, který nechcete řešit osobně/telefonicky, ale na internetu byste jej řešili?	428	818	
Máte kdekoliv ve škole uveden kontakt na online psychologickou pomoc (na nástěnce, webové stránce...)? Pokud nevíte, neodpovídejte.	331	303	612

Pro lepší názornost následuje graf číslo 2, který odpovědi porovnává z hlediska procentuálního poměru. Díky přesnému popisu otázky výše, v grafu uvádíme pouze zkrácené popisky jednotlivých otázek.

Graf 2: Procentuální poměr odpovědí prvních čtyř položek



Z výsledků je patrné, že většina respondentů o IP nevěděla (53 %), ani jej nevyužila (96 %). Zároveň jen 27 % dotázaných ví o kontaktu ve škole, dle kterého by IP dohledali, zatímco 34 % tuto službu zřejmě hodlá využít pro řešení problému svého nebo někoho v okolí.

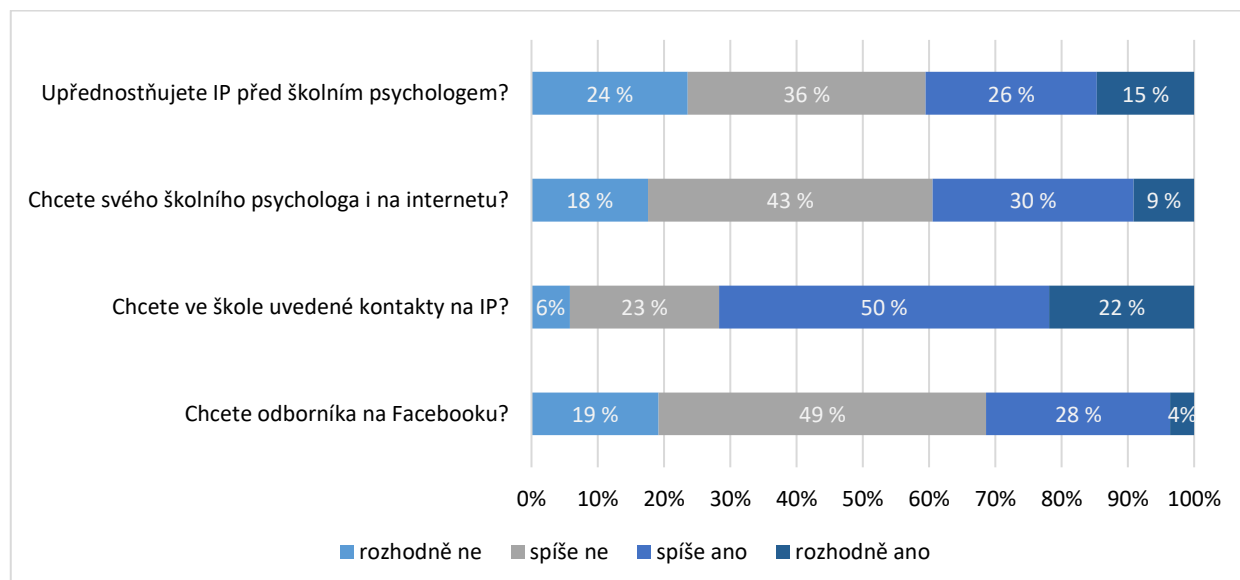
Znění dalších čtyř uzavřených položek Likertova typu a četnost odpovědí zobrazuje tabulka číslo 5.

Tab. 5: Znění a četnost odpovědí položek Likertova typu

Znění položky	Rozhodně ne	Spíše ne	Spíše ano	Rozhodně ano
Upřednostnil/a byste odborníka na internetu před školním psychologem?	294	447	322	183
Využil/a byste přístupu ke školnímu psychologovi skrze internet?	219	535	378	114
Uvítal/a byste ve škole jasné viditelné kontakty na webové stránky s psychologickou pomocí?	72	281	620	273
Chtěl/a byste mít k dispozici psychologickou pomoc na Facebooku?	239	616	346	45

I v tomto případě může čtenář ocenit o něco přehlednější zobrazení pomocí grafu číslo 3, kde jsou odpovědi porovnány z hlediska procentuálního zisku. Ukazuje se, že celkem 41 % dotázaných upřednostňuje internetové poradenství před školním psychologem a 39 % by svého školního psychologa rádo využilo i skrze internet.

Graf 3: Procentuální poměr odpovědí položek Likertova typu



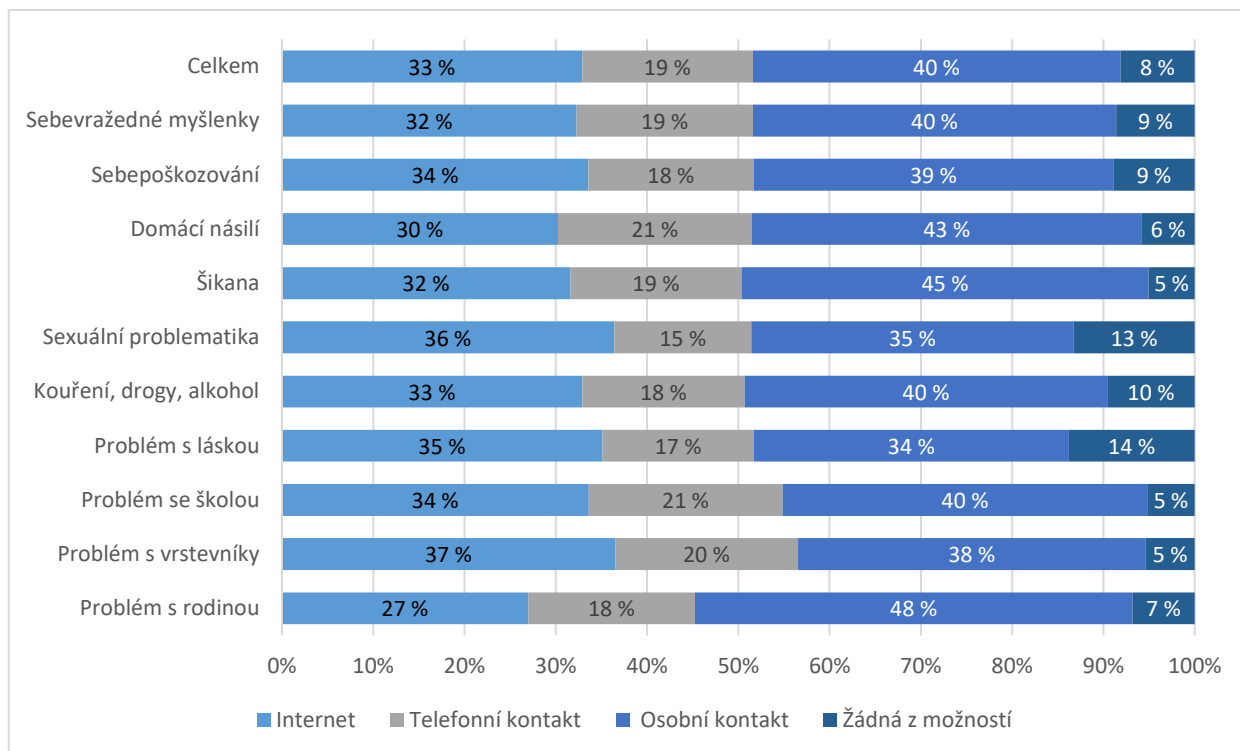
Další otázka zněla „Kdybyste se chtěl/a na někoho obrátit s problémem, jaké formy u jednotlivých témat byste preferoval/a? U každého řádku lze označit více možností.“ Snažila se zjistit, zda se liší preferované téma u jednotlivých forem psychologické odborné pomoci. Respondent vybíral z pěti možných odpovědí u každého tématu a mohl zároveň zatrhnout více možností. Jak můžeme vidět v tabulce číslo 6, určitý rozdíl lze naléznout.

Tab. 6: Četnost odpovědí formy pomoci v závislosti na tématice

Téma	Internetové poradenství	Telefonický kontakt	Osobní setkání	Jakákoliv z možností	Žádná z možností
Sebevražedné myšlenky	388	171	514	153	144
Sebepoškozování	417	165	515	130	145
Domácí násilí	356	202	570	162	99
Šikana	386	167	607	153	86
Sexuální problematika	463	135	446	95	203
Kouření, drogy, alkohol	394	147	505	143	156
Problém s láskou	434	132	424	139	225
Problém se školou	415	200	525	169	90
Problém s vrstevníky	470	190	497	150	91
Problém s rodinou	334	189	682	114	113
Celkem	4057	1698	5282	1408	1352

Pokud bychom chtěli porovnat všechny tři formy pomoci mezi sebou, lze také využít graf číslo 4, který zobrazuje procentuální podíl a je zde zároveň pominuta volba „*jakákoliv z možností*“, která je přepočítána ve prospěch všech tří forem pomoci. Hodnoty jsou zaokrouhleny na celá čísla. Internet je zde nejméně žádán u problémů s rodinou. Naopak největší preference internetového poradenství je u tématu vrstevníků (37 %) a sexuální problematiky (36 %). První sloupec s popiskem „celkem“ ukazuje preference jednotlivých forem napříč všemi tématy. Je vidět, že osobní setkání jasně vede se 40 %, následuje internet se 33 %, zatímco telefonní hovor získal pouhých 19 %.

Graf 4: Procentuální podíl forem pomoci v závislosti na tématice



Otevřená otázka „Které organizace nabízející online psychologickou pomoc znáte? Pokud žádné neznáte, pole nechte prázdné.“ zjišťovala, zda středoškoláci znají konkrétní organizaci poskytující IP, na kterou by se v případě potřeby mohli obrátit (případně o ní někomu říct). Celkem na tuto otázku odpovědělo pouze 77 respondentů, což je 6,18 % vzorku. Někteří přitom znali více než jednu instituci. Četnost jednotlivých institucí uvádí tabulka číslo 7. Zdaleka nejznámější se ukázala být Linka bezpečí, kterou uvedlo 3,6 % probandů. Do tabulky je zařazena i možnost „linka důvěry“, ačkoliv nejde o instituci ale o pojem.

Tab. 7: Četnost uvedených institucí poskytujících IP

Instituce	četnost	z celého souboru
Linka bezpečí	45	3,6 %
Modrá linka	17	1,4 %
Anabel	6	0,5 %
Linka důvěry	5	0,4 %
Mojra	2	0,2 %
Alik	2	0,2 %
7cups	2	0,2 %
iPoradna	1	0,1 %
Jiné	7	0,6 %
Celkem	87	7 %

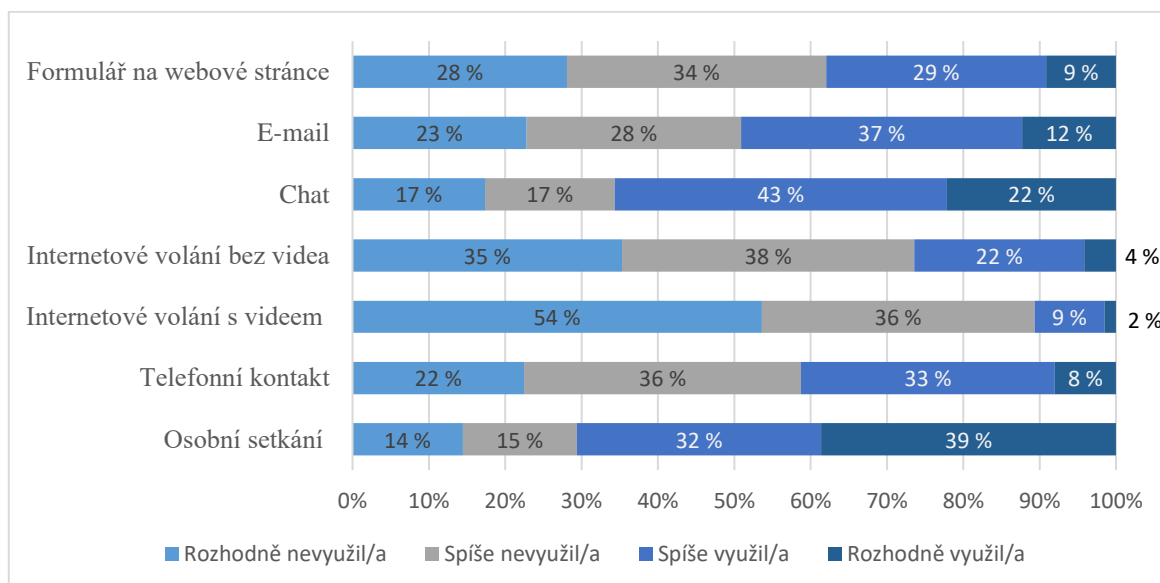
Poslední uzavřená položka mapovala, jakou formu pomoci respondenti vlastně preferují. Zatímco v případě oblíbenosti internetu výše uvedli jen obecný pojem „internetové poradenství“, nyní museli přímo zvolit, zda je jim blízký například chat, e-mail či jiná forma. Ani zde ale nechybí možnosti odpovědi „osobní setkání“ či „telefonní kontakt“, aby respondenti nebyli natlačeni do odpovědi, která by pro ně byla víceméně náhodná, protože by internet třeba rozhodně nechtěl použít. Více už v tabulce číslo 8, která formy pomoci řadí od nejméně po nejvíce „osobní“.

Tab. 8: Četnost preferovaných forem pomoci

Položka: Kdybyste se chtěl/a na někoho obrátit s problémem, jaké formy byste využil/a?				
Téma	Rozhodně nevyužil/a	Spíše nevyužil/a	Spíše využil/a	Rozhodně využil/a
Formulář na webové stránce	350	423	359	114
E-mail	284	350	459	153
Chat	216	212	542	276
Internetové volání bez videa	440	477	277	52
Internetové volání s videem	668	445	114	19
Telefonní kontakt	280	452	414	100
Osobní setkání	180	186	399	181
Celkem	2418	2545	2564	1195

Na grafu číslo 5 následuje grafické znázornění preference probandů, i tentokrát v procentech. Jako nejvíce preferovaná forma pomoci se ukázalo být osobní setkání (71 %), následuje chat (65 %) a e-mail (49 %). Pro srovnání uveďme také telefonní kontakt, který získal 41 %. Naopak nejméně chtěnou formou se ukázalo být internetové volání s videem (11 %) a bez videa (26 %).

Graf 5: Procentuální znázornění preferovaných forem pomoci



Dále dotazník obsahoval dvě povinné otevřené otázky, které se ptaly na výhody a nevýhody internetového poradenství. Tabulka číslo 9 udává četnost a zastoupení kategorií pro výhody IP. K lepšímu pochopení příslušných kategorií doporučujeme využít tabulku číslo 10, která obsahuje vysvětlení jednotlivých kategorií. Kategorie se nicméně do jisté míry překrývají a rozdíly jsou v některých případech jen velmi malé.

Tab. 9: Udávané výhody internetového poradenství

Kategorie	počet	zastoupení
Anonymita	341	27,4 %
Menší stud	258	20,7 %
Otevřenost	135	10,8 %
Dostupnost	129	10,4 %
Rychlost	119	9,6 %
Žádné	106	8,5 %
Menší strach	77	6,2 %
Není vizuální kontakt	39	3,1 %
Zjištění problému	37	3 %
Pohodlí domova	21	1,7 %
Cena	13	1 %
Více času na psaní	12	1 %
Nevím	87	7 %
Nevyplněno/nezařazeno	132	10,6 %

Tab. 10: Popis kategorií výhod internetového poradenství

Název kategorie	Popis kategorie
Anonymita	Klient nemusí prozradit svou identitu
Menší stud	Menší téma, stydlivost
Otevřenost	Snazší vyjadřování, jednodušší začátek, větší hovornost
Dostupnost	Časová i geografická dostupnost
Rychlost	Rychlost navázání kontaktu, okamžitý začátek řešení problému
Žádné	IP žádné výhody nemá
Menší strach	Nebojí se, nemá strach, pocit bezpečí
Není vizuální kontakt	Účastníci se nevidí, nejčastěji zmiňován oční kontakt
Zjištění problému	Problém klient se začne řešit, bez internetu by se neřešil
Pohodlí domova	Možnost napsat z pohodlí domova
Cena	Služba je levnější, případně zdarma
Více času na psaní	Možnost rozmyslet si co „říct“, možnost déle přemýšlet
Nevím	Respondenta žádné výhody nenapadly
Nevyplněno/nezařazeno	Odpovědi nesmyslné nebo nespádající do jiné kategorie

V rámci internetového poradenství si středoškoláci nejvíce cení anonymity (27,4 %), menšího studu (20,7 %), otevřenosti (10,8 %), dostupnosti (10,4 %) a rychlosti intervence (9,6 %).

Za otevřenou otázkou věnující se výhodám internetového poradenství následovala položka tážající se naopak na nevýhody. I zde jsou odpovědi vyhodnoceny pomocí četnosti jednotlivých kategorií a jejich procentuálního zisku. Data zde obsahovala velké množství nejasných či abstraktních vyjádření, které ani po delší úvaze nebylo možné smysluplně zařadit. Mnoho odpovědí tak spadá pod kategorii „nevyplněno/nezařazeno“. Četnost kategorií dále zobrazuje tabulka číslo 11. Na náležité vysvětlení konkrétních kategorií se pak zaměřuje tabulka číslo 12. Jako hlavní nevýhodu probandi uvedli bezpečnostní riziko (13,7 %), ale nezanedbatelnou část středoškoláků (12,2 %) žádné nevýhody nenapadly.

Tab. 11: Udávané nevýhody internetového poradenství

Kategorie	počet	zastoupení
Bezpečnost	171	13,7 %
Nevím	152	12,2 %
Méně osobní	139	11,2 %
Anonymita	126	10,1 %
Bez neverbální komunikace	96	7,7 %
Neefektivnost	74	5,9 %
Zneužití	72	5,8 %
Nedůvěryhodnost	58	4,7 %
Nedorozumění, nepochopení	57	4,6 %
Žádné	55	4,4 %
Falešný odborník	53	4,3 %
Zneužití služby vtipálky	48	3,9 %
Neznalost emocí druhého	17	1,4 %
Povrchnost	12	1 %
Časová náročnost kontaktu	12	1 %
Nutnost internetového připojení	10	0,8 %
Absence fyzického kontaktu	9	0,7 %
Nevyplněno/nezařazeno	198	15,9 %

Tab. 12: Vysvětlení kategorií nevýhod internetového poradenství

Název kategorie	Popis kategorie
Bezpečnost riziko	Riziko intervencí zaznamenat, sledovat, zpětně dohledat
Nevím	Respondenta žádné nevýhody nenapadly
Méně osobní	Kontakt je neosobní
Anonymita	Klient nezná identitu poradce
Bez neverbální komunikace	Absence neverbální komunikace
Neefektivnost	IP není tak efektivní jako osobní kontakt
Zneužití	Blíže nespecifikované zneužití
Nedůvěryhodnost	Nedůvěra v tuto formu pomoci
Nedorozumění, nepochopení	Větší pravděpodobnost nepochopení klienta
Žádné	IP žádné nevýhody nemá
Falešný odborník	Někdo se vydává za odborníka
Zneužití služby vtipálky	Možnost snadného zneužití služby pro legraci
Neznalost emocí druhého	Obtížné vnímání emocí druhé osoby
Povrchnost	Intervence nemá hloubku, odborník klienta blíže nezná
Časová náročnost kontaktu	Delší intervence nebo dlouhé čekání na odpověď
Nutnost internetového připojení	IP vyžaduje připojení k internetu
Absence fyzického kontaktu	Nemožnost doteku, obejmutí
Nevyplněno/nezařazeno	Odpovědi nesmyslné nebo nespádající do jiné kategorie

Dotazník byl zakončen otevřenou otázkou ve znění „Chcete nám k dotazníku ještě něco sdělit?“ V odpovědích se objevovaly texty nejrůznějšího charakteru, ale častěji se neopakoval žádný komentář určitého obsahu sdělení. Tato otázka byla zároveň užitečná při posuzování věrohodnosti odpovědí, jelikož zde řada respondentů zadala komentáře, ze kterých bylo zřejmé, že dotazník berou jen jako legraci, případně využili příležitosti pro vulgární vyjádření.

8. Diskuze

Tato kapitola se věnuje hlavním výsledkům dotazníkového šetření a jejich interpretaci v širších souvislostech. Poslední část diskuze je věnována případným omezením výzkumu a možnému praktickému využití.

Šetření s rozsahem vzorku 1246 probandů ukázalo, že většina středoškoláků (53 %) o existenci odborné psychologické pomoci na internetu vůbec nevědělo. Ačkoliv 47 % uvedlo, že o takové pomoci ví, jen 3,6 % žáků z celého vzorku dokázalo uvést konkrétní instituci, na kterou by se v rámci internetového poradenství mohli obrátit. Jednou z příčin může být, že středoškoláci ve škole (včetně www stránek) o internetovém poradenství buďto nemají žádnou informaci (24 %) nebo o takové informaci neví (49 %). To znamená, že 73 % středoškolákům nebyly poskytnuty informace o službách IP, případně byly poskytnuty takovou formou, že studentům v paměti nezůstaly. Takové výsledky odpovídají i studii Smetanové (2013), dle které našlo IP 45 % klientů náhodně a 32 % díky známým/přátelům, při čemž jen 19,6 % je názoru, že je informovanost o IP dostatečná.

Není tedy divu, že drtivá většina probandů (96 %) možností IP nikdy nevyužila. Do toho se však promítá i možnost, že odbornou pomoc dosud nepotřebovali. 34 % ale tvrdí, že oni nebo někdo v jejich okolí má problém, který osobně či telefonicky odmítá řešit, zatímco skrze internet by pomoc přijal. Nabízí se tedy otázka, proč dnešní společnost dospívající více neinformuje o možnostech internetového poradenství. Dospívající o takové informace přitom sami mají zájem, jak ukazuje další odpověď v dotazníku, dle které by 72 % středoškoláků uvítalo jasně viditelné kontakty na internetovou pomoc ve škole. 39 % žáků by rádo využilo internet ke komunikaci se školním psychologem a 41 % probandů dokonce IP před školním psychologem upřednostňuje.

Pomocí otevřených otázek byly dále zjištěny hlavní výhody a nevýhody internetového poradenství z pohledu středoškoláků. Jako největší výhody se ukázaly být anonymita (27,4 %), menší stud (20,7 %), otevřenost (10,8 %), dostupnost (10,4 %) a rychlost (9,6 %). Potřeba anonymity se zřejmě promítá i do toho, že 68 % středoškoláků by nechtěla mít odborníka dostupného na sociální síti Facebook. Dostupnost jako jedna z hlavních výhod se ukázala také ve výzkumu Sweeneyho a kol. (2016). Ve výzkumu Smetanové (2013) se coby pozitivní aspekty ukázaly anonymita (51,6 %) a nedostatek času (33,9 %), tedy jinak řečeno rychlost a dostupnost.

V případě nevýhod výsledky zmiňují zejména obavy z bezpečnosti (13,7 %), příliš neosobní kontakt (11,2 %), neznalost osoby odborníka (10,1 %) a chybějící řeč těla (7,7 %). Zajímavá je také četná odpověď, že by se IP mohlo stát terčem mnoha vtipálků (3,9 %). Obavy o ztrátu soukromí ukázala i studie Jupiter Media Metrix, kde 42 % probandů uvedlo, že by z tohoto důvodu IP nevyužilo (Elias, 2006).

Dotazníkové šetření dále zjišťovalo odpověď na otázku, jaká forma psychologické pomoci se dotazujícím jeví jako nejschůdnější. Za nejvíce preferovanou formu zvolili osobní setkání (71 %), následuje chat (65 %), e-mail (49 %) a telefonní kontakt (41 %). K podobným číslům se dospělo také na Slovensku, kde 60 % z 800 probandů vyjádřilo zájem internetové poradenství využít (Škoviera & Václavová, 2013). Ještě vyšší zájem se projevil ve výzkumu Sweeneyho a kol. (2016), kde o online pomoc projevilo zájem 72 % dotázaných.

Středoškoláci by naopak příliš nevyužili VOIP (26 %) a videokonferenci (11 %). Důvod, který se nabízí je, že videokonference (a částečně i VOIP) omezuje výhody jiných forem IP, jako je třeba zmíněná anonymita. Zároveň se klient oproti osobnímu setkání či telefonu potýká s některými nevýhodami, jako je například možnost zneužití osobních dat skrze informační technologie, větší pravděpodobnost nedorozumění nebo menší stabilita takového spojení. Ačkoliv VOIP a videokonference částečně simulují osobní setkání, jsou při spojování se s cizí osobou méně standardní. Zatímco dospívající může běžně fyzicky přicházet do styku s řadou cizích lidí (či odborníků), jen málokdy se s nimi kontaktuje skrze internetový hovor či videohovor.

Z hlediska spojitosti určité formy pomoci s konkrétním tématem se ukázaly pouze menší rozdíly. IP se ukazuje jako vyhledávanější pro téma problémů s vrstevníky (37 %), sexuální problematiku (36 %) či téma lásky (34 %). Naopak nejméně je internetová forma preferovaná u rodinné tematiky (27 %). Tyto údaje plně odpovídají zkušenostem Hulanové (2013) a Kloudy (2010), kteří na chatu vídají suicidální tendence a sebepoškození poměrně často. Sexuální tematiku, která v našich datech vyšla jako druhé nejčastější téma u IP, zmiňují také Škoviera a Václavová (2013). Ti ji udávají jako častější téma v rámci IP než u telefonního spojení. A skutečně i naše šetření ukázalo nejmenší podíl zájmu o telefonní formu pomoci u sexuální problematiky.

Důležité je také zmínit, že zatímco osobní kontakt s odborníkem je vyhledávanější u každé z tematik, telefonní pomoc je naopak očividně méně žádanou formou pomoci, než je

internetové poradenství. To znamená, že minimálně pro cílovou skupinu středoškoláků je vhodné zamyslet se nad omezením nabízené telefonní pomoci a rozšířením pomoci internetové. Souhlasíme totiž s Kloudou (2010), že potencionálním klientům je třeba vydat se naproti.

I tato práce samozřejmě má svá úskalí a omezení. Některé z nich uvádíme v rámci podkapitol 6.2 a 6.4. U některých z výše zmíněných výsledků je třeba brát v potaz, že ne každý respondent si dokázal představit situaci, ve které by odbornou pomoc chtěl nebo potřeboval vyhledat. To platí zvláště u jednotlivých témat problémů. Vzhledem k absenci informace o tom, z jakého kraje žák je, bohužel nelze zmapovat ani konečné zapojení jednotlivých krajů. Dále v instrukci dotazníku nebyla podrobněji popsána forma pomoci s názvem „formulář na webové stránce“ a možná ne každý tuto formu pochopil správně, což se mohlo odrazit do odpovědí na jednu z položek. Ke zvážení je také existující možnost zadat některé kombinace odpovědí tak, že z nich nelze vyvodit, co jimi proband vlastně chtěl říct, což vedlo k vyřazení desítek odpovědí. Možným řešením by bylo rozdělit tabulku do více otázek/tabulek, což by však v nemalé míře zvětšilo optickou velikost formuláře a zřejmě vedlo k menšímu počtu získaných odpovědí. V potaz je třeba brát také možné zkreslení větším počtem žen (72 %).

Praktický dopad výsledků lze spatřit zejména v případné úpravě nabízených forem institucí nabízejících (také) internetové poradenství. Například linky důvěry (zejména ty jež se věnují i dospívajícím) mohou nabídnout širší nabídku internetové formy pomoci, což může vést k zachycení mnoha klientů, kteří by se jinak neozvali nebo by se ozvali později (Matejka, 2011). To povede nejenom ke zlepšení stavu a zdraví klienta či jeho blízkého, ale případně i k záchraně samotného života. V rámci nabízených forem pomoci je tedy třeba zohlednit, jaké formy preferuje potencionální klient. Instituce nabízející IP také mohou zahájit činnosti vedoucí k většímu obeznámení o nabídce internetového poradenství. Určitá pomoc v této oblasti již učinila tato práce, která mnoho středoškoláků o takové formě pomoci informovala.

Vzhledem k tomu, že se dotazníkové šetření zaměřilo pouze na žáky středních škol, se dále nabízí provedení obdobného zmapování dalších věkových skupin, například dětí základních škol, které jsou dle Rychetského (2011) ohroženou a zranitelnou věkovou skupinou. Tím by instituce věnující se dětem a dospívajícím získaly úplnější představu o znalostech a postojích této věkové skupiny k internetovému poradenství.

9. Závěry

Dotazníkovému šetření se podařilo získat nezanedbatelný počet respondentů (1246), díky čemuž lze vyvodit hned několik dílčích závěrů ohledně jejich znalostí a postojů k internetovému poradenství.

1. 53 % dotázaných středoškoláků o existenci IP vědělo a 4 % jich tuto službu již využilo.
2. 24 % probandů ve své škole nemá uveden kontakt na IP a 49 % o tom alespoň neví. 72 % těchto žáků by přitom ve škole uvítalo jasně viditelné kontakty na IP.
3. 39 % odpovědí poukázalo na zájem o přístup ke školnímu psychologovi skrze internet a dalších 41 % by IP upřednostnilo před školním psychologem.
4. 68 % probandů nechce odborníka dostupného na sociální síti Facebook.
5. 34 % respondentů uvedlo, že mají sami nebo někdo v jejich okolí problém, který nechtějí řešit osobně či po telefonu, ale skrze IP by jej řešili.
6. Nejvíce preferovanou formou je osobní setkání (71 %), následuje chat (65 %), e-mail (49 %) a telefonní kontakt (41 %). Naopak nejméně žádanou formou je videokonference (11 %) a VOIP (26 %).
7. Výsledky ukázaly poněkud větší preferenci IP u tématu vrstevníků (37 %), sexuální problematiky (36 %) a tématu lásky (34 %). Naopak nejméně je internet žádán u problémů s rodinou (27 %), kde naopak dominuje osobní kontakt (48 %).
8. 6,8 % žáků zná některou instituci nabízející IP. Zdaleka nejvíce uváděná je Linka bezpečí (3,6 %) a Modrá linka (1,4 %).
9. Jako výhody žáci uvedli především anonymitu (27,4 %), menší stud (20,7 %), otevřenost (10,8 %), dostupnost (10,4 %) a rychlost začátku intervence (9,6 %). Za nevýhody naopak označili riziko zneužití osobních dat (13,7 %), příliš neosobní kontakt (11,2 %), neznalost osoby odborníka (10,1 %) a absenci neverbální složky komunikace (7,7 %).

Z výsledků vyplývá, že povědomí o internetovém psychologickém poradenství není velké a zajisté by se dalo zlepšit. Většina studentů o takové formě pomoci neví a zřejmě velké procento těch, kteří ji znají, neznají instituci, kde přesně ji naléznout. Ačkoliv zájem o internetovou formu není tak velký, jako o formu osobní, snadno předčí pomoc telefonickou. Data také vypovídají o tom, že část středoškoláků o využití služeb IP má zájem.

10. Souhrn

Bakalářská práce s názvem "Znalosti a postoje žáků středních škol k internetovému poradenství" se věnuje tématice internetového poradenství jakožto moderní formě psychologické pomoci. Reaguje tak na rychlý rozvoj informačních technologií i samotného internetového poradenství, jehož důkazem je i od roku 2008 pravidelně pořádaná Mezinárodní konference Internetového poradenství. Přesto v této oblasti existuje jen málo relevantních výzkumů, zvláště pak v České republice.

Teoretická část práce je rozdělena na čtyři kapitoly. Nejdříve jsou popsány základní prvky internetového poradenství, tedy samotný internet a poradenství. Kapitola první se věnuje internetu, jeho definici, historii vývoje a popisu současné dostupnosti ve světě i České republice. Jelikož komunikace na internetu probíhá do jisté míry odlišně než při osobním setkání, přibližujeme také jednotlivá specifika internetové komunikace, kam spadá zejména anonymita, dostupnost, specifické vyjadřování emocí či hned několik faktorů disinhbice. Nechybí ani zohlednění etického aspektu internetu, včetně stručného popisu netikety jakožto základní opory pro uživatele. Kapitola druhá se zabývá poradenstvím. Nejdlejší kapitola teoretické práce s číslovkou tři popisuje internetové poradenství. Kromě názorů řady odborníků na tuto formu pomoci tu nalezneme jak české, tak zahraniční chápání tohoto pojmu. Následuje historie vývoje a popis jednotlivých forem tohoto typu pomoci, jmenovitě e-mail, chat, VOIP, videokonference, online kampaň či pasivní poradenství. Následuje deskripce konkrétních specifík internetového poradenství, která jsou rozdělena do bodů rychlost a dostupnost, anonymita a omezenost informací, disinhbice, zpětná vazba a záznam (digitální stopa komunikace). Ačkoliv je internetové poradenství důležitou a užitečnou formou pomoci, je bylo třeba popsat i její hranice. Další podkapitola hovoří o rozdílech v tématice, se kterou klienti přichází do intervencí osobních, telefonických a internetových. Následuje text o etice a právních aspektech internetového poradenství, kde je třeba zmínit zejména anonymitu, mlčenlivost, ohlašovací povinnost a náhradu škody. Teoretickou část uzavírají vybrané současné výzkumy zejména zahraničních autorů.

Praktická část práce využila kvantitativního přístupu a dotazníkového šetření, které si kladlo za cíl zmapovat znalosti a postoje středoškoláků k internetovému poradenství, jakožto alternativní formě k pomoci osobní či telefonické. Za tímto účelem byl online dotazník zaslán na 50 % středních škol v každém kraji, které v případě zájmu distribuovaly odkaz k dotazníku svým žákům. Při sběru dat bylo získáno 1480 respondentů, z čehož zadaným

kritériím odpovídalo 1246 dotazníků. Analýza uzavřených otázek spočívala v kalkulaci četností jednotlivých odpovědí. V případě otevřených otázek byly vytvořeny kategorie, které se přiřadily konkrétním odpovědím. Následně byly spočítány četnosti jejich výskytu. Výsledky poukázaly na to, že povědomí středoškoláků o internetové psychologické pomoci je malé, při čemž internetová forma se projevila jako preferovanější než ta telefonická, nejvíce vyhledávanou formou pomoci ale zůstává osobní setkání. Stručný, ale úplný popis výsledků může čtenář nalézt v kapitole 9 – závěry, případně širší náhled včetně interpretace v kapitole 8 – diskuze. Získané informace korespondují s výstupy dostupných studií.

Přínosem práce je deskripce aktuálních základních znalostí a postojů žáků středních škol k internetovému poradenství. Na základě zjištěných informací je možné upravit aktuální nabídku forem psychologické pomoci, abychom umožnili využít odborné pomoci i těm, kteří z nějakého důvodu nemohou nebo nechtějí využít pomoc osobní či telefonickou. Pro maximální možné využití získaných dat budou výsledky zaslány řadě institucí, které internetové poradenství poskytují, případně bude výzkum prezentován při jiných příležitostech.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY

1. Amanvermez, Y. (2014). The Comparison of Online Counseling Researches in Turkey and USA. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 186, 966–969, doi: 10.1016/j.sbspro.2015.04.159
2. Andreassen, H. K., Bujnowska-Fedak, M. M., Chronaki, C.E, et al. (2007). European citizens use of e-health services: a study of seven countries [online]. *BMC Public Health* 2007, 7, p. 53. Získáno 20. února 2018 z <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/7/53>
3. Antoš, S. (2006). Internetové poradenství: snadná realita? *Sociální práce / Sociální práce.*, 1, (130–134).
4. Arlethová, P, Čadění, K., & Vodičková, D. (2011). Korespondenční kurzy a netstreetwork jako alternativní nástroje internetového poradenství. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (71-76). Brno: Modrá linka.
5. Baštecká, B. (2010). Poradenství v pomáhajících profesích. In *Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (28-33). Brno: Modrá linka.
6. Bělina, M. (2012). *Pracovní právo* (5., dopl. a podstatně přeprac. vyd.). Praha: C.H. Beck.
7. Berger, T. (2016). The therapeutic alliance in internet interventions: A narrative review and suggestions for future research. *Psychotherapy Research*, 27, doi: 10.1080/10503307.2015.1119908
8. Betsy Sparrow, Jenny Liu, & Daniel M. Wegner (2011). Wegner Google Effects on Memory: Cognitive Consequences of Having Information at Our Fingertips. *Science* 333, 776. Získáno 5. března 2018 z https://scholar.harvard.edu/files/dwegner/files/sparrow_et_al._2011.pdf
9. Bohatá, K., Finková, P., & Kotrlová, J. (2011). Když se stáří stane problémem...aneb jak pracujeme v internetové poradně Linky seniorů. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (81-85). Brno: Modrá linka.
10. Cain, S. (2012). *Ticho: síla introvertů ve světě, který nikdy nepřestává mluvit*. V Brně: Jan Melvil.
11. Chamurappi. (20. července 2004). A řekl Tim: Budiž web. Získáno 26. prosince 2017 z <http://www.webylon.info/K.01>

12. Cooper, A., Putnam, D., Planchon, L.A., & Boies, S.C. (1999). Online sexual compulsivity: Getting Tangled in the Net. *Sexual Addiction & Compulsivity*, 6: 79-104.
13. Čada (2008). Netiketa. Získáno 25. prosince 2017 z <http://wiki.siliconhill.cz/Netiquette>
14. Černá, L. (2006). *Trendy ve vyhledávání na Internetu* (diplomová práce). Získáno 20. května 2017 z <http://theses.cz/id/iazjye/metadataTheses.xml>
15. Černý, J., & Šilhanová, Z. (2011). Extc.cz - vše co jste chtěli vědět o drogách a báli jste se zeptat. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (77-80). Brno: Modrá linka.
16. Česká asociace pracovníků linek důvěry, z.s. (nedat.). *Etický kodex*. Získáno z <http://www.capld.cz/eticky-kodex>
17. Český statistický úřad. (nedat.). *Střední vzdělávání v České Republice*. Získáno z https://www.czso.cz/documents/10180/46173161/32018117_1203.pdf/58878486-8c10-49f1-98b3-d5e18df2f486?version=1.1
18. Čuprová, L. (2013). Streetwork on-line aneb Internetové poradenství v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (84-88). Brno: Modrá linka.
19. Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 499–503.
20. Dehue, F., Bolman, C. & Völlink, T. (2008). Cyberbullying: Youngsters' Experiences and Parental Perception. *CyberPsychology & Behavior*. 11, No. 2 Apr.217-223. doi:10.1089/cpb.2007.0008
21. Dětské krizové centrum. (nedat.). *Kdo jsme*. Získáno 10. března 2018 z www.ditekrize.cz/o-nas#kdo-jsme
22. Denglerová, D. (2011). Kyberšikana jako rizikový faktor ohrožující děti a dospívající na internetu, in *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (15-22). Brno: Modrá linka.
23. de Vries, H, & Brug, J. (1999). Computer-tailored interventions motivating people to adopt health promoting behaviours: Introduction to a new approach. *Patient education and counseling*, 36(2):99-105. doi:10.1016/S0738-3991(98)00127-X
24. Ekman, P. (2015). *Odhalené emoce: naučte se rozpoznávat výrazy tváře a pocity druhých*. Brno: Jan Melvil Publishing.

25. Elias, M. (2006). Internet therapy clicks for patients. *USA Today*. Získáno 20. prosince 2017 z <https://usatoday30.usatoday.com/news/health/2001-05-22-internet-therapy.htm>
26. Faltýnek, L. (2002). *Psychologické aspekty komunikace na internetu* (diplomová práce). Získáno 10. března 2018 z <http://files.psychickeobtezovani.webnode.cz/2000005176d5fe6db9f/Psychologicke%20aspekty%20komunikace%20na%20internetu.pdf>
27. Ferjenčík, J. (2010). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál
28. Fukkink, R. G., & Hermanns, J. M.A. (2006). Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 50: 759–766. doi:10.1111/j.1469-7610.2008.02024.x
29. Google. (nedat.). Google formuláře. Získáno z <https://www.google.cz/intl/cs/forms/about/>
30. Hanuš, P. (2010). Internetové poradenství jako sociální služba. In *Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství, (6-7)*. Brno: Modrá linka.
31. Hartl, P., & Hartlová, H. (2010). *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál.
32. Horák, M., & Lásková, A. (2011). Supervize v oblasti e-mailového poradenství. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství, (39-43)*. Brno: Modrá linka.
33. Horská, B. (2010). Úvodní slovo. In *Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství, (4-5)*. Brno: Modrá linka.
34. Horská, B. (2011). Skype jako soudobé komunikační médium v kontextu internetového poradenství. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství, (50-59)*. Brno: Modrá linka.
35. Horská, B. (2017). Specifika internetového poradenství v prostředí linek důvěry. In *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, (38-45)*. Brno: Modrá linka.
36. Horská, B., Lásková, A., & Ptáček, L. (2010). *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

37. Hulanová, L. (2013). Sebevražedné chování on-line (práce s klienty při suicidálním chování prostřednictvím chatu). In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (37-43). Brno: Modrá linka.
38. Jakubeková, I. (2010). Virtuální komunikace v krizových službách. In *Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (14-17). Brno: Modrá linka.
39. Kim, J. (2017). The Psychosocial Risks of Social Media and the Internet. *Psychology Today*. Získáno 20. prosince 2017 z <https://www.psychologytoday.com/blog/culture-shrink/201703/the-psychosocial-risks-social-media-and-the-internet>.
40. Klouda, M. (2010). Nové formy internetového poradenství – chat. In *Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (8-13). Brno: Modrá linka.
41. Lásková, A. (2010). Formy internetového poradenství. In *Internet jako cesta pomoci* (37-41). Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
42. Lásková, A. (2015). Navázaný klient v e-mailovém poradenství. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014*, (58-64). Brno: Modrá linka.
43. Lásková, A., & Ptáček, L. (2015). Internetové poradenství - svět bez hranic? In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014*, (7-9). Brno: Modrá linka.
44. Langr, O. (2015). Informační a komunikační technologie v pomáhajících profesích: více než nový nástroj? In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014*, (101-115). Brno: Modrá linka.
45. Lenhart, A. (2007). Cyberbullying and Online Teens. *Pew Internet and American Life Project*. Získáno 30. ledna 2018 z <https://www.education.com/reference/article/cyberbullying-facts/>
46. Lilja, J., Wilhelmsen B. U., Larsson, S., & Hamilton, D. (2009). Evaluation of Drug Use Prevention Programs Directed at Adolescents. *Substance Use & Misuse*, 38:11-13, 1831-1863, doi:10.1081/JA-120024243
47. Linka Bezpečí. *Výroční zpráva 2016*. Získáno z: http://spolek.linkabezpeci.cz/getattachment/O-nas/Ke-stazeni/Vyrocní-zpravy/Linka-bezpeci_Vyrocní-zprava-2016.pdf.aspx

48. Lišková, K. (2017). Dilemata v internetovém poradenství na Lince bezpečí. In *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, (57-64). Brno: Modrá linka.
49. Lovašová, D. (2011). Internetové poradenstvo na Slovensku: história, súčasnosť a perspektíva. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (33-38). Brno: Modrá linka.
50. Lukavec, J. (2014) *Spitzer, Manfred Digitální demence*. Získáno 20. prosince 2017 z <http://www.iliteratura.cz/Clanek/33047/spitzer-manfred-digitalni-demence>
51. Madro, M., & Kohútová, V. (2017). Odborník, internet, či samota. Kam idú mladí ľudia s problémom? In *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, (65-71). Brno: Modrá linka.
52. Margalit, L. (2014). The Psychology Behind Social Media Interactions. *Psychology Today*. Získáno 11. července 2017 z <https://www.psychologytoday.com/blog/behind-online-behavior/201408/the-psychology-behind-social-media-interactions>.
53. Mašková, L., & Szotáková, M. (2017). Dvě internetové poradny očima klienta. In *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, (52-56). Brno: Modrá linka.
54. Matejka, M. (2011). O čtení mezi řádky - internetové poradenství / Internetové poradenství v Rakousku. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (23-32). Brno: Modrá linka.
55. Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
56. Ministerstvo práce a sociálních věcí. (nedat.). *Zákon o sociálních službách*. Získáno z http://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf
57. Miniwatts Marketing Group. (2018). *Internet World Stats*. Získáno 4.3.2018 z <http://www.internetworldstats.com/>
58. Modrá linka, o.s., (nedat.). *Historie Modré linky*. Získáno 10. března 2018 z <http://www.modralinka.cz/?page=historie>
59. Morris E. M., & Auigelera A. (2012). Smarter phones, smarter practice. *Professional Psychology: Research and Practice*. Získáno 5. prosince 2017 z <http://www.apa.org/monitor/digital/ce-smartphones.aspx>

60. Mucha, I. (2013). Internetová křesťanská linka důvěr - hodnoty, filosofie, práce. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (69-78). Brno: Modrá linka.
61. Nakonečný, M. (2009). *Sociální psychologie* (Vyd. 2., rozš. a přeprac.). Praha: Academia.
62. National Board for Certified Counselors, Inc., & Center for Credentialing and Education, Inc. (nedat). *The Practice of Internet Counseling*. Získáno 2. února 2018 z https://www.commerce.alaska.gov/web/portals/5/pub/nbcc_internet_counseling_guidelines.pdf
63. Naumann, F. (2009). *Dějiny informatiky: od abaku k internetu*. Praha: Academia.
64. Olasupo M. O., & Atiri O. S. (2013). E-Therapy: Contemporary Tool in Psychotherapy. *IFE Psychologia; 2013 Special Edition*, 21 Issue 3-S, p277. Získáno 10. února 2018 z <https://journals.co.za/content/ifepsyc/21/3/EJC138718>
65. Opatrný, A. (2013). Duchovní poradenství jako odpověď na potřeby dnešního člověk. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (18-24). Brno: Modrá linka.
66. Pavelová, E. (2013). Internetové sociálně poradenstvo v oblasti závislostí. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (102-109). Brno: Modrá linka.
67. Pease, A., & Pease, B. (2011). *Řeč těla* (Vyd. 2.). Praha: Portál.
68. Petráková, H. (2011). Internetové poradenství v praxi linky bezpečí: Chat LB, E-mailová poradna LB a asistenční linka pro bezpečnější internet. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (60-62). Brno: Modrá linka.
69. Plháková, A. (2005). *Učebnice obecné psychologie* (Vyd. 1.). Praha: Academia.
70. Pomschárová, T., & Stanoeva J. (2017). Poradenství pro oběti domácího násilí: možnosti internetového poradenství v této oblasti. In *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, (18-20). Brno: Modrá linka.
71. Procházka, R. (2014). *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada.
72. Ptáček, A. (2010a). Pasivní poradenství. In *Internet jako cesta pomoci* (178-185). Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
73. Ptáček, A. (2010b). Metodika internetového poradenství. In *Internet jako cesta pomoci* (103-121). Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

74. Ptáček, L. (2011a). Právo v internetovém poradenství v praxi. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (44-49). Brno: Modrá linka.
75. Ptáček, L. (2011b). Úvodní slovo: Praxe a teorie současného internetového poradenství. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství* (9-10). Brno: Modrá linka.
76. Ptáček, L. (2015). Problematika oznamovací povinnosti v internetovém poradenství. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014*, (74-80). Brno: Modrá linka.
77. Prabhakar, E. (2013). E-Therapy: ethical considerations of a changing healthcare communication environment. *Pastoral Psychology*, 62(2), 211-218.
78. Prokopová, J. (2013). Otazníky internetového poradenství portálu umirani.cz. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (31-36). Brno: Modrá linka.
79. Peterka, J. (1995). Internet. Získáno 20. prosince 2017 z <http://www.earchiv.cz/a95/a504c500.php3>
80. Rašticová, L., & Lásková, A. (2001). Internetová krizová intervence. *Psychologie dnes*, 7, č. 1, (28-29).
81. Rychetský, P. (2011). Zdravice předsedy Ústavního soudu ČR účastníkům konference. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*, (7-8). Brno: Modrá linka.
82. Rychlá, K., & Veselský, P. (2015). Hranice profesionality psychologického poradenství prostřednictvím internetu. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014*, (15-26). Brno: Modrá linka.
83. Seemanová, J. (2015). Občanský zákoník, škoda způsobená informací nebo radou při internetovém poradenství. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014*, (27-35). Brno: Modrá linka.
84. Sillamy, N. (2001). *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého.
85. Slavíková, Š. (2017). Odborné poradenství ro onkologicky nemocné a jejich blízké. In *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství*, (31-37). Brno: Modrá linka.

86. Smetanová, D. (2013). Výsledky štúdie zameranej na internetové poradenstvo v SR v oblasti porúch emocionality a porúch správania. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (89-101). Brno: Modrá linka.
87. Spitzer, M. (2014). *Digitální demence: jak připravujeme sami sebe a naše děti o rozum*. Brno: Host.
88. Slonje, R., & Smith, P. K. (2008), Cyberbullying: Another main type of bullying?. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49: 147–154. doi:10.1111/j.1467-9450.2007.00611.x
89. Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008), Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49: 376–385. doi:10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x.
90. Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology and Behavior*, 7, Number 3. Získáno 8. ledna 2017 z <http://www.samblackman.org/Articles/Suler.pdf>
91. Svoboda, M., Krejčířová, D., & Vágnerová, M. (2015). *Psychodiagnostika dětí a dospívajících* (Vydání třetí). Praha: Portál.
92. Svobodová, I., & Veselský, P. (2013). Internetové poradenství pro osoby se zdravotním znevýhodněním. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (57-68). Brno: Modrá linka.
93. Sweeney, G.M., Caroline L. Donovan L. C., March, S., & Forbes, Y. (2016). Logging into therapy: Adolescent perceptions of online therapies for mental health problems. *Internet Interventions*, doi:10.1016/j.invent.2016.12.001
94. Šilhanová, Z., & Licehammerová, Š. (2015). Internetová psychologická poradna v akademickém prostředí - rozvoj, výzvy a dilemata. In *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014*, (36-42). Brno: Modrá linka.
95. Škyřík, P. (2008). *Nástroje a možnosti internetu*. Brno: Tribun EU.
96. Škoviera, A., & Václavová, L. (2013). Cesta internetového poradenstva Linky detskej istoty. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované*, (79-83). Brno: Modrá linka.
97. Špatenková, N. (2011). *Krizová intervence pro praxi* (2., aktualiz. a dopl. vyd.). Praha: Grada.
98. Ševčíková, V., & Lovašová, S. (2017). Možnosti dištančného poradenstva v školskej sociálnej práci. In *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V.*

- mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, (21-30).*
Brno: Modrá linka.
99. Šmahel, D., & Vybíral, Z. (2003). Komunikace uživatelů internetu: Co výzkumy zjistily a jaký výzkum potřebujeme? In *Modernizace a česká rodina*. Brno: Barrister & Principal, (299-314).
100. Ševčíková Sladká, J. (2011). Internetové poradenství a inspekce sociálních služeb. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství, (11-14)*. Brno: Modrá linka.
101. Taintor, Z. (2002). "Online or E-Therapy?" In Hersen, M. & Sledge, W. (eds.). *Encyclopedia of Psychotherapy*, 2, 261-270
102. Tobler, S. N., Roona, M. R., Ochshorn, P., Marshall D. G., Streke A. V., & Stackpol K. M. (2000). School-Based Adolescent Drug Prevention Programs: 1998 Meta-Analysis. *The Journal of Primary Prevention*, 20: 275. doi:10.1023/A:1021314704811
103. Tossmann, H. P. (2012). *Internetové terapeutické intervence pro uživatele drog: příklady dobré praxe a využití v členských státech EU*. Praha: Úřad vlády České republiky.
104. Trefná, K., & Konečná, H. (2017). Vytváření interních dohod. In *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, (46-51)*. Brno: Modrá linka.
105. Varvařovský, P. (2013). Zdravice Veřejného ochránce práv účastníkům konference. In *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované, (9-10)*. Brno: Modrá linka.
106. Veselský, P. (2011). Systém a forma internetového poradenství v InternetPoradně Olomouc. In *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství, (63-70)*. Brno: Modrá linka.
107. Vybíral, Z. (2010). Disinhibice v internetovém poradenství. In *Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství, (18-21)*. Brno: Modrá linka.
108. Vyhnálková, H. (2012). Krizová intervence u dětí a jejich rodin. In *Krizová intervence (3. vyd.) (262–277)*. Praha: Portál.
109. Vybíral, Z., & Kolofíková, K. (2013). *Úskalí internetového poradenství*. Brno: Masarykova univerzita.

110. Výrost, J., & Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie* (2., přeprac. a rozš. vyd.). Praha: Grada.
111. Zeman, V. (2001). *Psychologie na internetu*. Liberec: Technická univerzita.
112. Z.s. InternetPoradna. (nedat.). *Poslání InternetPoradny*. Získáno 20. února 2018
http://www.internetporadna.cz/o-nas/poslani-internetporadny#.WrTw_YjwY2

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Znalosti a postoje žáků středních škol k internetovému poradenství

Autor práce: Bc. Daniel Hlas

Vedoucí práce: PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

Počet stran a znaků: 73 stran, 108 209 znaků

Počet příloh: 4

Počet titulů použité literatury: 112

Abstrakt:

Bakalářská práce mapuje znalosti a postoje středoškolské populace v oblasti internetového poradenství. Teoretická část se věnuje tématům internet, poradenství a internetové poradenství, včetně jeho historie, forem, specifíků, etických a právních aspektů. Výzkumný problém poukazuje na nedostatek dat (zvláště v ČR) o znalostech a postojích dospívajících k internetovému poradenství. Výzkumným cílem je takové data získat. Výzkumné otázky se ptají, zda středoškoláci o existenci internetového poradenství vědí a zda o něj mají zájem. V rámci dotazníkového šetření byl rozeslán dobrovolný online dotazník na více než 50 % středních škol v každém kraji. To vedlo k získání 1246 respondentů. Výsledky poukazují na neznalost existence této formy pomoci, přestože ji středoškoláci preferují více než telefonický kontakt. Většina probandů ve škole nemá kontakt na instituci internetového poradenství. Třetina středoškoláků nebo někdo z jejich okolí má problém, který by řešil jen skrze internet, nejlépe skrze chat.

Klíčová slova: internetové poradenství, on-line poradenství, pomoc na internetu, středoškoláci

ABSTRACT OF THESIS

Title: Knowledge and attitude of secondary school students to e-therapy

Author: Bc. Daniel Hlas

Supervisor: PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

Number of pages and characters: 73 pages, 108 209 characters

Number of appendices: 4

Number of references: 112

Abstract:

The bachelor thesis maps the knowledge and attitude of the secondary school population in the field of internet consultancy. The theoretical part deals topics as internet, consultancy and e-therapy, including its history, forms, specifics, ethical and legal aspects. The research problem points to a lack of data (especially in the Czech Republic) about the knowledge and attitudes of adolescents to internet counseling. The research objective is to obtain such data. The research questions ask whether high school students know about the existence of Internet consultancy and whether they are interested in it. Within the framework of the questionnaire survey, a voluntary online questionnaire was distributed to more than 50 % of secondary schools in each region. This led to the acquisition of 1246 respondents. The results indicate an ignorance of the existence of this form of assistance, although secondary school students prefer it more than telephone contact. Most probands at school do not have contact with an online counseling institution. A third of high school students or someone around them has a problem that they would solve only through the internet, preferably through chat.

Key words: e-therapy, on-line counseling, help on the Internet, secondary school students

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník zjišťující znalosti a postoje k internetovému poradenství

Příloha č. 2: Ukázka datové matice

Příloha č. 3: Vybrané instituce poskytujících IP

Příloha č. 4: Zákony vztahující se k internetovému poradenství

PŘÍLOHA č. 1: Dotazník zjišťující znalosti a postoje k internetovému poradenství

Internetové psychologické poradenství

Vážení žáci,

tento dotazník zjišťuje, co středoškoláci ví o psychologické pomoci dostupné na internetu a zda o ni případně mají zájem.

Výzkum probíhá v rámci Katedry psychologie Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Výsledky obdrží všechny významné instituce nabízející psychologickou pomoc.

Dotazník je zcela anonymní. Vyplnění trvá zhruba 5 minut.

Věk:

Pohlaví: muž / žena

Typ školy: gymnázium / střední odborná škola / střední odborné učiliště („učňák“) /
Lyceum

Internetové psychologické poradenství je bezplatná anonymní služba na internetu, která Vám umožňuje obrátit se s jakýmkoliv problémem na odborníka. Využít lze formu chatu, e-mailu, VoIPu (internetové volání) nebo formuláře na konkrétní webové stránce.

Odpovězte prosím na následující otázky:

	Ano	Ne
1. Věděl/a jste o existenci psychologické internetové pomoci?		
2. Využil/a jste už někdy odborné psychologické pomoci na internetu?		
3. Máte kdekoliv ve škole uveden kontakt na online psychologickou pomoc (na nástěnce, webové stránce...)? Pokud nevíte, neodpovídejte.		
4. Máte vy nebo někdo okolo vás problém, který nechcete řešit osobně/telefonicky, ale na internetu byste jej řešili?		

Pokud se otázka ptá na školního psychologa a vy jej ve škole nemáte, představte si situaci, kdy byste jej ve škole měl/a.

	Rozhodně ne	Spíše ne	Spíše ano	Rozhodně ano
5. Chtěl/a byste mít k dispozici psychologickou pomoc na Facebooku?				
6. Uvítal/a byste ve škole jasně viditelné kontakty na webové stránky s psychologickou pomocí?				
7. Využil/a byste přístupu ke školnímu psychologovi skrze internet?				
8. Upřednostnil/a byste odborníka na internetu před školním psychologem?				

9. Které organizace nabízející online psychologickou pomoc znáte? Pokud žádné neznáte, pole nechte prázdné.

Kdybyste se chtěl/a na někoho obrátit s problémem, jaké formy byste využil/a?

	Rozhodně ne	Spíše ne	Spíše ano	Rozhodně ano
10. Internetové volání s videem (např. Skype)				
11. Internetové volání bez videa				
12. Chat				
13. E-mail				
14. Formulář na webové stránce				
15. Telefonní kontakt				
16. Osobní setkání				

Kdybyste se chtěl/a na někoho obrátit s problémem, jaké formy u jednotlivých témat byste preferoval/a? U každého řádku lze označit více možností.

	Internet (chat, Skype, e- mail...)	Telefonický kontakt	Osobní setkání	Jakákoliv z možností	Žádná z možností
17. Problém s rodinou					
18. Problém s vrstevníky					
19. Problém se školou					
20. Problém s láskou					
21. Kouření, drogy, alkohol					
22. Sexuální problematika					
23. Šikana					
24. Domácí násilí					
25. Sebepoškozování					
26. Sebevražedné myšlenky					

27. Jaké výhody podle Vás může mít psychologická pomoc přes internet? _____

28. Jaké nevýhody podle Vás může mít psychologická pomoc přes internet? _____

29. Chcete nám k dotazníku ještě něco sdělit? _____

PŘÍLOHA č. 2: Ukázka datové matice

V	P	Šk.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27. Výhody
17	M	soš	n	n	n	a	sa	ra	sa	ra		rn	sn	rv	sa	rv	rn	rn	tel	os	net	net	net	net	tel+net	tel+net	tel+net	net	Diskrétnost
19	Ž	soš	a	n		n	sa	sn	sa	ra		sn	sn	sa	sa	sa	sn	sn	net	net	net	net	net	net	net	net	net	net	Lidé se přes písmenka dost otevřou, jsou méně stydliví
19	Ž	gym	a	n		n	sa	sn	sa	sn		sn	sn	sn	rv	sn	sa	sa	žm	žm	žm	os	os	os	os	os	os	os	větší anonymita
17	Ž	gym	a	n		a	sa	ra	ra	ra		rn	sa	rv	rv	sn	sn	sa	net	net	net	net	net	net	net	net	net	net	Není třeba se stydět tolik jako při osobním setkání
16	Ž	soš	n	n		a	sn	sa	sn	sn		rn	sn	sa	sa	sa	sn	sa	net	net	net	net	net	net	net	net	net	net	Introvertní lidé a celkově ti, co jsou v tomto ohledu nejistí se můžou cítit lépe. není tak "osobní" že člověk, pokud má problém s tím, normálně komunikovat (stydí se, neumí o tématu moc mluvit,...)
16	Ž	soš	n	n		a	sn	sn	sa	sa		sn	sa	rv	rv	sn	sn	sn	os	net	net	net	net	net	os	os	net	net	Může vyřešit problém 'nesdělení problému osobně', který může vznikam kvůli stydlivosti nebo bloku komunikace v realu.
18	Ž	soš	n	n		a	sn	sa	sa	sa		sn	sn	rv	rv	sa	sn	sa	net	net	net	net	net	net	net	net	net	net	stydlivosti nebo bloku komunikace v realu.
16	M	soš	a	n		a	rn	ra	sa	sn		rn	rn	sa	rn	rn	sa	rv	žm	os	os	net	net	net	net	tel+net	žm	žm	Anonymita
16	Ž	soš	a	a		a	sa	sa	sa	sn		sn	sn	sa	sn	sa	sa	sa	os	net	net	net	net	os	žm	žm	žm	žm	Někteří se bojí mluvit o tom,co jim vadí nebo co se jim děje.Když ví,že je to buď anonymní nebo se na ně nikdo nedívá,je to hned lepší a nemusí se stydět
20	M	soš	a	n	n	a	ra	ra	ra	sa		sn	sn	rv	rv	sn	sn	sa	net	net	net	net	net	net	net	net	net	net	Anonymita, dostupnost, přijatelné i pro introverty
17	Ž	Sou	n	n	n	a	sn	ra	sa	sa		rn	rn	sa	sa	rv	rn	rn	net	net	net	net	net	net	net	net	net	net	Anonymita
15	Ž	soš	a	n		a	sn	sa	sn	rn		rn	rn	sa	sn	sa	rn	rn	net	net	os	net	net	net	tel+net	tel+net	net	net	Není nutnost osobního setkání, jedinec s problémem se méně stydí.
15	Ž	soš	n	n	a	n	sn	rn	rn	sa		rn	rn	sa	sa	rn	rn	rn	net	net	net	net	net	net	net	net	net	net	anonymita
18	Ž	soš	n	n	a	n	sn	sn	sn	sn		rn	sn	sa	sa	sa	sn	sn	net	net	net	net	net	net	net	net	net	net	Psycholog nemusí vědět kdo jste.

V = věk. P = pohlaví. Šk. = typ školy. A/N = ano/ne. R = rozhodně. S = spíše. Os = osobní kontakt. Net = internetové poradenství. Tel = telefonní kontakt. Žm = žádná možnost.

PŘÍLOHA č. 3: Vybrané instituce poskytujících IP

Pro získání určitého povědomí o aktuální nabídce odborné psychologické pomoci online dále uvádím několik vybraných institucí poskytujících IP. Tento výčet si neklade za cíl být úplným seznamem a jistě existují online psychologické služby, které v zde uvedeny nejsou. Řada dalších institucí pak využívá internet jako určité doplnění vlastních služeb.

Linka bezpečí

Linka bezpečí provozuje linku bezpečí pro děti a studenty do 26 let věku již od roku 1994. Další službou je Rodičovská linka pro dospělé s dotazy zaměřené na nezletilé. Linka bezpečí je k dispozici nonstop na telefonním čísle 116 111 a denně zaznamenává na 500 hovorů (ověřit). Petránková (2011) uvádí, že e-maily posílají častěji dívky, z hlediska věku starší 18 let.

První formou IP se zde stal roku 2001 e-mail. Dotazy nejdříve jdou k vedoucí poradny, ta je distribuuje k 11 poradkyním (ověřit). Ty dotaz zodpoví a pošlou zpět vedoucí, případně jiné určené osobě, která odpověď zkontroluje, případně upraví a rovnou zašle klientovi. Odpovědi se tedy klient dočká do tří pracovních dnů.

Od roku 2006 klienti mohou využít také chat. Prvních deset let byl provozován na stránce Xchat, avšak od října 2016 jej najdeme na E-lince. K dispozici je v odpoledních hodinách po 4 hodiny (ověřit). Jeho maximální možná délka je 90 minut (Lišková, 2017).

Rodičovská linka nabízí kromě telefonu, od roku 2011 také e-mailovou poradnu. V podstatě funguje stejně jako linka bezpečí, jen se profiluje coby odborná poradna se zaměřením na rodinné, výchovné a sociálně právní poradenství.

Chat linky bezpečí běžel od roku 2006, každý den je v činnosti od 15:00 do 19:00. I zde probíhá určitá forma průběžnou intervizí. Maximální doba kontaktu je 90 minut a v chatovací místnosti je jen jeden klient, oproti e-mailu je zde nejčastější věk 16-17 let, častěji dívky. Zájem o tuto formu stále roste.

Dle poslední veřejné výroční zprávy, v roce 2016 přijala Linka bezpečí 178 774 hovorů, což je oproti předchozímu roku značný nárůst (dodat o kolik). Nejvíce volají děti mezi 14 a 17 lety, přičemž dívky mají častěji konkrétní téma k řešení. Nejčastěji řešená témata se ani v tomto roce nezměnila a podrobněji je ukazuje kapitola 3.6.

Modrá linka

Občanské sdružení Modrá linka (modrá jako barva naděje) roku 1994 založily Eva Horká, Jitka Kačerová a Věra Jelínková. Sdružení se hned od začátku zaměřovalo na děti a mladé lidi v krizích či obtížných životních situacích. Zpočátku byla poskytována osobní či telefonická konzultace dohromady a teprve roku 1996 tyto služby byly odděleny. V červenci 1999 pak byla zveřejněna webová stránka modralinka.cz, odkud již bylo možné přímo kontaktovat pracovníky. Toho využívali zejména mladí lidé. Roku 2004 byl poprvé nabídnut již zmíněný Výcvik v internetovém poradenství, akreditovaný Českou asociací pracovníků linek důvěry. Již o rok později byl testován kontakt skrze VOIP (konkrétně program Skype). Modrá linka za další milník považuje rok 2008, kdy zorganizovala první Konferenci internetového poradenství (<http://www.modralinka.cz/?page=historie>).

iPoradna

Služby internetové poradny iPoradna lze využívat od roku 2001. Právě psychologické poradenství patřilo mezi vůbec první oblasti na tomto pracovišti a iPoradna dodnes zodpověděla na 9000 dotazů (do roku 2015). Z hlediska návštěvnosti patří psychologické poradenství mezi oblasti s největším zájmem. Od ostatních nabízených poradenství, kde klíčovou roli hraje předání informace, slouží psychologické IP skrze jiné aspekty (Rychlá & Veselský, 2015).

Dále je od roku 2003 k dispozici E-linka, tedy poradenství a krizová intervence na chatu. Iporadna mimo jiné staví na ideji, že mnoho odborníků i studentů by ve svém volném čase organizaci mohli odpovídat na dotazy klientů a to bezplatně. Zatímco poradci jsou krátce představeni, klienti zůstávají v anonymitě. Smazaných dotazů (zcela mimo nabízená témata či urážlivé) je pod 1 %. Studenti katedry psychologie FF UP mají možnost odpovídat pod supervizí pedagoga (Veselský, 2011).

Svobodová & Veselský (2013) popisují poradenský proces na iporadna.cz takto: přijetí dotazu -> zjišťování zakázky tazatele -> formulace odpovědi -> její odeslání (-> případné obdržení zpětné vazby). Odpovědi jsou zveřejňovány přímo na stránkách, takže zde je také možnost pasivního poradenství.

(Ptáček, 2010b) dělí zakázky dle transparentnosti na zjevné (zřejmé) a skryté (nemáme jistotu). Stejný autor zakázky dělí i dle legitimacy. Zakázka může být a) legitimní, tedy spadá do oblasti poradenství, ale i b) nelegitimní - překračuje možnosti IP a nelze s ní pracovat. c) legitimní, ale nelze ji vyřešit v rámci IP.

Spondea

Spondea vznikla roku 1998 jako krizové centrum pro děti a mládež. Pomoc nabízela zejména dětem ohroženým syndromem CAN, ale i jejich blízkým (hlavně rodičům). V nabídce má krizovou pomoc, ambulantní poradenství, ale i azylové ubytování. Zároveň již od počátku funguje e-mailové poradenství. Rok 2005 znamenal rozšíření služeb KC Spondea a nabídka služeb se rozšířila na chat (ICQ) a videochat (Skype) (Jakubeková, 2010).

Internetového poradenství katedry psychologie FSS MU

V dubnu 2013 byla v rámci projektu IKAPSY spuštěna internetová psychologická poradna na katedře psychologie fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Odpovídajícími se stali samotní studenti, kteří jsou řádně proškoleni svými mentory. Následoval vznik povinně volitelného předmětu Internetové poradenství, který byl nabídnut studentům magisterského studia psychologie. Hned od počátku se poradna řídí již zmíněným Etickým kodexem (Šilhanová & Licehammerová, 2015).

Dotazy jsou položeny skrze webový formulář na WWW stránkách poradna.fss.muni.cz. Ve většině případů je na těchto stránkách následně zobrazena také odpověď. Existuje však možnost zadat svou e-mailovou adresu a získat kopii odpovědi přímo na e-mail klienta. K roku 2015 bylo zodpovězeno na 220 dotazů, tedy 12,45 dotazů za měsíc. Zvýšená aktivita je zaznamenána při PR aktivitách, ať už jde o článek v novinách nebo rozhovor s koordinátorem. 65 % z klientů tvořily ženy, průměrný věk byl 28 let. Mezi nejčastější témata patří vztahy (partnerské, manželské), problémy v rodině, sebedůvěra, pomoc blízkým, podezření na vlastní diagnózu, volba školy/zaměstnání, sebepoškozování a odborné dotazy z oblasti psychologie (Šilhanová & Licehammerová, 2015).

Dětské krizové centrum

Dětské krizové centrum existuje už od roku 1992 a jako první zařízení v ČR se specializovalo na problematiku dětí týraných, zneužívaných a zanedbávaných. (ditekrize.cz). Linka důvěry se věnuje dětem již od roku 1996 (Trefná & Konečná, 2017). Aktuálně nabízí jak telefonickou formu pomoci s nonstop provozem, tak pondělí až čtvrtek od 14.00 do 22.00 a pátek až neděle 10-22 hod na Skypu. Chat je k dispozici od pátku do pondělí od 14 do 18 hod. V sobotu od 9 do 13 hod je k dispozici internetové poradenství na e-mailu.

Další instituce nabízející internetové poradenství

Následuje krátká zmínka o několika dalších institucích, které pomáhají skrze internet.

ČR bohužel patří mezi nejzatíženější státy světa co se týče zhoubných nádorů. Incidence (nově zjištění nemocí) znamenají neustálý růst prevalence. Dle České onkologické společnosti ročně v ČR onemocní onkologickým onemocněním zhruba 80 000 obyvatel. Dle odhadů bude roku 2030 toto číslo dvakrát tak velké. O to potřebnější jsou instituce jako je třeba Amelie, které se těmito pacientům věnují. Občanské sdružení Amelie funguje od roku 2007. Již o dva roky později začalo nabízet odborné sociální poradenství a to jak osobní, tak telefonickou či internetovou formou. Právě poslední dvě zmíněné jsou užitečné zvláště pro ty, kteří kvůli náročné léčbě mají problémy dostavit se osobně (Slavíková, 2017).

Portál Umírání.cz je informační, diskuzní a poradenskou webovou stránkou, jež pečuje o nemocné, pečující a pozůstalé. Funguje již od roku 2005 a zabývá se především paliativní problematikou. Nabízí texty, burzu věcí, diskuzi i výuková videa. Odpovědi zveřejňuje do 10 dní (Prokopová, 2013).

Na adrese help.vira.cz nalezneme Internetovou kontaktní křesťanskou službu nazvanou Linka víry. Spolu s modulem Otázky a odpovědi (otazky.vira.cz) spadá pod širší internetový projekt "Víra na internetu" (vira.cz). Cílem je najít schůdné stanovisko na mnoho křesťanských otázek, ale klienti se mohou svěřit i s osobními problémy, problémy s církví, rodinou, partnery, přáteli i knězi (Mucha, 2013).

IP pro zdravotně znevýhodněné má u nás dlouhou tradici. Poskytují ho specializované organizace jako centrum Paraple, o.p.s., jež se zaměřuje jak na vozíčkáře s poškozením míchy, tak organizace nabízející poradenství více typům zdravotního znevýhodnění – například E-poradna Národní rady osob se zdravotním postižením (Svobodová & Veselský, 2013).

Občanské sdružení Anabell pořádá kurz pro lidi s poruchou příjmu potravy. Od rozmezí let 2003 až 2010 probíhal také Korespondenční kurz, tzv. „Můj život bez anorexie, bez bulimie aneb 10 týdnů na cestě za zdravím". Ten fungoval jako svépomocný program o deseti lekcích, kde byl zajištěn také pracovník dostupný skrze e-mail či klasický dopis. Šlo o placenou službu pro lidi od 18 let. Hlavní záměr byl vést k sebepoznání a povzbuzení k vyhledání odborné pomoci osobně (Arlethová, Čadeni & Vodičková, 2011).

Linka seniorů původně (od listopadu 2002) vystupovala pod názvem Zlatá linka seniorů a teprve následně změnila název. Jde o bezplatnou, anonymní telefonickou službu pro seniory

a osoby v krizi. K ní se v roce 2004 přidružila Internetová poradna Linky seniorů. Počet dotazů stále stoupá (Bohatá, Finková & Kotrlová, 2011).

Problematiku závislosti je třeba řešit multidisciplinárně, a zároveň je třeba využít nových forem komunikace, ať už jde o klienta nebo jeho blízké. Autorka předpokládá velký rozvoj online poradenství v nadcházející době. Už dnes třeba existuje poradna Úřadu vlády SR - infodrogy.sk. Díky této službě člověk získá odborné a přesné informace místo dezinformací. Online pomoc je dobrou cestou i díky faktu, že věk pro kontakt s první drogou se neustále snižuje (Pavelová, 2013).

Internetová poradna extc.cz je nejstarší poradnou zaměřenou na drogy svého druhu v ČR. Funguje již od roku 2001. Poradna nepracuje pouze s lidmi užívající návykové látky, ale mnohdy i s jejich blízkými. V rámci aktivního poradenství najdeme dotazy a odpovědi, pasivní poradenství pak funguje skrze informace, které jsou dostupné na stránkách. Statistika za 1. pololetí roku 2010 ukazuje, že 31 % dotazů se týká testů na drogy a doby detekce drog v biologickém materiálu, 21 % pak psychických a fyzických potíží po požití těchto látek, 11 % dotazů míří na blízké užívající drogy, 10 % je žádostí o léčbu, dalších 10 % míří na nepříznivé či nezvyklé reakce na látky, a 8 % souvisí s kombinacemi (Černý & Šilhanová, 2011).

Tereza Pomschárová využívá sociální síť Facebook pro cíle spolku Nenech mě BÝ-í-T. Jde o poradenství na internetu, kde své zkušenosti navzájem sdílí samotné oběti domácího násilí. Jde tedy v podstatě o svépomocnou skupinu. Jedna Facebook skupina je vstupní a lze ji snadno dohledat. Další dvě skupiny, každá pro jedno pohlaví, jsou utajené a veřejně je vyhledat nelze. Do takto uzavřených skupin je zařadí teprve sama zakladatelka. Řada účastníků se zná také osobně, a to díky občasným osobním setkáním (Pomschárová & Stanoeva, 2017). Počet členů v obou skupinách je zhruba 100 lidí, z čehož mužů je méně než 5 % (Pomschárová, osobní sdělení 20. října 2017).

PŘÍLOHA č. 4: Zákony vztahující se k internetovému poradenství

108/2006 Sb. ZÁKON ze dne 14. března 2006 o sociálních službách

MLČENLIVOST

§ 100

(1) Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.

(2) Povinnost mlčenlivosti stanovená v odstavci 1 platí obdobně pro fyzické osoby, které jsou poskytovateli sociálních služeb nebo se jako přizvaní odborníci účastní inspekce anebo při poskytování sociálních služeb působí jako dobrovolníci.

(3) Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se subjekty uvedené v odstavcích 1 a 2 při své činnosti dozvědí, sdělují jiným subjektům, jen stanoví-li tak tento zákon nebo zvláštní zákon³⁵); jinak mohou tyto údaje sdělit jiným subjektům jen s písemným souhlasem osoby, které jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek.

(4) Zobecněné informace a souhrnné údaje, které ministerstvo, obce a kraje získají při své činnosti, mohou být bez uvedení konkrétních jmenných údajů využívány zaměstnanci ministerstva, obcí a krajů při vědecké, publikační a pedagogické činnosti, nebo ministerstvem pro analytickou a koncepční činnost.

§ 100a

Sdělování údajů orgánu sociálně-právní ochrany dětí

(1) Poskytovatel sociálních služeb je povinen na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany týkající se osoby, které byla rozhodnutím orgánu sociálně-právní ochrany dětí uložena povinnost využít odbornou poradenskou pomoc podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí⁵⁷). Poskytovatel sociálních služeb je povinen vždy sdělit, zda s osobou uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby, dobu platnosti smlouvy, datum ukončení poskytování sociální služby, popřípadě výpovědní důvod, pokud byla smlouva vypovězena, a zhodnocení průběhu poskytování sociální služby.

(2) Poskytovatel sociálních služeb, který poskytuje pro rodiny s dětmi nebo pro děti sociální službu uvedenou v § 37 odst. 3, § 48, 52, 54, 57, 58, 60, 60a, 62, 65 nebo § 69, je povinen, pokud nejde o případ uvedený v odstavci 1 nebo neposkytuje-li sociální službu anonymně, na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí a) zda osobě uvedené v žádosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytuje nebo poskytoval sociální službu, b) druh a formu poskytované sociální služby a dobu poskytování a c) zhodnocení průběhu poskytování sociální služby. Poskytovatel sociálních služeb má povinnost podle věty první jen v těch případech, kdy orgán sociálně-právní ochrany dětí v žádosti současně uvede, že situaci dítěte a jeho rodiny vyhodnotil podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí⁵⁸) tak, že se jedná o dítě, na něž se sociálně-právní ochrana dětí zaměřuje.

Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí

§10 (4) Státní orgány, pověřené osoby, školy, školská zařízení a zdravotnická zařízení, popřípadě další zařízení určená pro děti jsou povinny oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v §6 odst. 1, a to bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o takové skutečnosti dozví. Zřizovatel zařízení uvedeného v §39 písm. c) má při přijetí dítěte do zařízení povinnost tuto skutečnost ohlásit bez zbytečného odkladu obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jejímž správním obvodu má dítě trvalý pobyt, a není-li tento pobyt znám, obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jejímž správním obvodu se nachází zařízení, do kterého bylo dítě přijato

Zákon č. 40/2009 Sb. trestní zákoník (celý dostupný na <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-2>)

§ 367

Nepřekážení trestného činu

(1) Kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný připravuje nebo páchá trestný čin vraždy (§ 140), zabití (§ 141), těžkého ublížení na zdraví (§ 145), mučení a jiného nelidského a krutého zacházení (§ 149), nedovoleného přerušování těhotenství bez souhlasu těhotné ženy (§ 159), neoprávněného odebrání tkání a orgánů (§ 164), obchodování s lidmi (§ 168), zbavení osobní svobody (§ 170), zavlčení podle § 172 odst. 3 a 4, loupeže (§ 173), braní rukojmí (§ 174), vydírání podle § 175 odst. 3 a 4, neoprávněného nakládání s osobními údaji podle § 180 odst. 4, znásilnění (§ 185), pohlavního zneužití (§ 187), zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193), týrání svěřené osoby (§ 198), krádeže podle § 205 odst. 5, zpronevěry podle § 206 odst. 5, podvodu podle § 209 odst. 5, pojistného podvodu

podle § 210 odst. 6, úvěrového podvodu podle § 211 odst. 6, dotačního podvodu podle § 212 odst. 6, podílnictví podle § 214 odst. 3 a 4, legalizace výnosů z trestné činnosti podle § 216 odst. 4, padělání a pozměnění peněz (§ 233), neoprávněného opatření, padělání a pozměnění platebního prostředku (§ 234), neoprávněné výroby peněz (§ 237), zkrácení daně, poplatku a podobné povinné platby podle § 240 odst. 3, zneužití informace a postavení v obchodním styku podle § 255 odst. 4, poškození finančních zájmů Evropské unie podle § 260 odst. 5, porušení předpisů o kontrole vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 262), porušení povinností při vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 263), provedení zahraničního obchodu s vojenským materiálem bez povolení nebo licence (§ 265), porušení povinnosti v souvislosti s vydáním povolení a licence pro zahraniční obchod s vojenským materiálem (§ 266), obecného ohrožení (§ 272), vývoje, výroby a držení zakázaných bojových prostředků (§ 280), nedovolené výroby a držení radioaktivní látky a vysoce nebezpečné látky (§ 281), nedovolené výroby a držení jaderného materiálu a zvláštního štěpného materiálu (§ 282), nedovolené výroby a jiného nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy (§ 283), získání kontroly nad vzdušným dopravním prostředkem, civilním plavidlem a pevnou plošinou (§ 290), zavlečení vzdušného dopravního prostředku do ciziny (§ 292), vlastizrady (§ 309), rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroru (§ 312), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), ohrožení utajované informace (§ 317), válečné zrady (§ 320), násilí proti orgánu veřejné moci podle § 323 odst. 3 a 4, násilí proti úřední osobě podle § 325 odst. 3 a 4, přijetí úplatku (§ 331), podplacení (§ 332), násilného překročení státní hranice podle § 339 odst. 2 a 3, organizování a umožnění nedovoleného překročení státní hranice podle § 340 odst. 4, vzpoury vězňů (§ 344), účasti na organizované zločinecké skupině podle § 361 odst. 2 a 3, neuposlechnutí rozkazu podle § 375 odst. 2 a 3, zprotivení a donucení k porušení vojenské povinnosti podle § 377 odst. 2 a 3, porušování práv a chráněných zájmů vojáků stejné hodnosti podle § 382 odst. 3 a 4, porušování práv a chráněných zájmů vojáků podřízených nebo s nižší hodností podle § 383 odst. 3 a 4, zběhnutí (§ 386), ohrožování morálního stavu vojáků podle § 392 odst. 2, genocidia (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), styků ohrožujících mír (§ 409), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) nebo zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3, a spáchání nebo dokončení takového trestného činu nepřekazí, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán oním trestem mírnějším.

(2) Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li trestný čin překazit bez značných nesnází nebo aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání. Uvedení osoby blízké v nebezpečí trestního stíhání však nezabavuje pachatele trestní odpovědnosti, týká-li se nepřekazení trestného činu vlastizrady (§ 309),

rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroru (§ 312), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), genocidia (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) a zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3.

(3) Překazit trestný čin lze i jeho včasným oznámením státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu; voják může místo toho učinit oznámení nadřízenému.

§ 368

Neoznámení trestného činu

(1) Kdo se hodnověrným způsobem dozví, že jiný spáchal trestný čin vraždy (§ 140), těžkého ublížení na zdraví (§ 145), mučení a jiného nelidského a krutého zacházení (§ 149), obchodování s lidmi (§ 168), zbavení osobní svobody (§ 170), braní rukojmí (§ 174), zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193), týrání svěřené osoby (§ 198), padělání a pozměnění peněz (§ 233), neoprávněného opatření, padělání a pozměnění platebního prostředku (§ 234), neoprávněné výroby peněz (§ 237), porušení předpisů o kontrole vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 262), porušení povinností při vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 263), provedení zahraničního obchodu s vojenským materiálem bez povolení nebo licence (§ 265), porušení povinnosti v souvislosti s vydáním povolení a licence pro zahraniční obchod s vojenským materiálem (§ 266), obecného ohrožení (§ 272), vývoje, výroby a držení zakázaných bojových prostředků (§ 280), nedovolené výroby a držení radioaktivní látky a vysoce nebezpečné látky (§ 281), nedovolené výroby a držení jaderného materiálu a zvláštního štěpného materiálu (§ 282), získání kontroly nad vzdušným dopravním prostředkem, civilním plavidlem a pevnou plošinou (§ 290), zavlečení vzdušného dopravního prostředku do ciziny (§ 292), vlastizrady (§ 309), rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroru (§ 312), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), ohrožení utajované informace (§ 317), válečné zrady (§ 320), přijetí úplatku (§ 331), podplacení (§ 332), účasti na organizované zločinecké skupině podle § 361 odst. 2 a 3, genocidia (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu a diskriminace skupiny lidí (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411), válečné krutosti (§ 412), perzekuce obyvatelstva (§ 413), plenění v prostoru válečných operací (§ 414) nebo zneužití mezinárodně uznávaných a státních znaků podle § 415 odst. 3, a takový trestný čin neoznámí bez odkladu státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu nebo místo toho, jde-li o vojáka, nadřízenému, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán oním trestem mírnějším.

(2) Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li oznámení učinit, aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání.

(3) Oznamovací povinnost podle odstavce 1 nemá advokát nebo jeho zaměstnanec, který se dozví o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem advokacie nebo právní praxe. Oznamovací povinnost nemá také duchovní registrované církve a náboženské společnosti s oprávněním k výkonu zvláštních práv, dozví-li se o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem zpovědního tajemství nebo v souvislosti s výkonem práva obdobného zpovědnímu tajemství. Oznamovací povinnost trestného činu obchodování s lidmi podle § 168 odst. 2 a zbavení osobní svobody (§ 170) nemá též osoba poskytující pomoc obětem trestných činů.

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.

Obsah standardů kvality sociálních služeb

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

2. Ochrana práv osob

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda naplňovány její osobní cíle;
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

13. Prostředí a podmínky

Kritérium
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.