

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Bakalářská práce

2017

Šárka Topinková

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Internetové poradenství jako forma sociální
služby**

Bakalářská práce

Autor: Šárka Topinková
Studijní program: B6731 – Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Šárka Topinková
Studium:	U1416
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální a charitativní práce
Název bakalářské práce:	Internetové poradenství jako forma sociální služby
Název bakalářské práce AJ:	Internet consulting as form social service

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se bude zabývat internetovým poradenstvím. V teoretické části budu charakterizovat samotný termín internetového poradenství, popíši formy internetového poradenství a zaměřím se na rozdíly mezi internetovým poradenstvím a poradenstvím tváří v tvář. Dále se budu věnovat internetovému poradenství z perspektivy etiky a základním principům kvalitního internetového poradenství. V praktické části bude cílem zjistit, jakou úlohu hraje internetové poradenství v sociální práci, a jaké výhody a nevýhody internetové poradenství s sebou přináší. Při práci bude využita smíšená výzkumná strategie.

ČAPLD (2005). Etický kodex internetové poradny. Praha: ČLPD [online]. 2005. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-034-6. OTRADOVCOVÁ, Jaroslava (ed.). Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství - Jihlava 2008. Vyd. 1. Brno: Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež), 2010. ISBN 978-80-254-7706-9. OTRADOVCOVÁ, Jaroslava a Ladislav PTÁČEK (eds.). Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno 2010. Vyd. 1. Brno: Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež), 2011. ISBN 978-80-254-9654-1.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální práce a sociální politiky, Ústav sociální práce
Vedoucí práce:	PaedDr. Karel Myška, Ph.D.
Oponent:	Ing. Martin Kořínek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Popicích dne 23. 6. 2017

.....

Šárka Topinková

Poděkování

Upřímně děkuji vedoucímu mé bakalářské práce PaedDr. Karlu Myškovi, Ph.D. za odborné vedení při zpracování bakalářské práce.

Abstrakt

TOPINKOVÁ, Šárka. *Internetové poradenství jako forma sociální služby*. Hradec Králové, 2017. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Bakalářská práce se v teoretické i výzkumné části zabývá tématem internetového poradenství jako formy sociální služby.

V teoretické části je stručně popsána historie internetového poradenství, jeho základní principy a znaky. Pojednáno je též o postavení internetového poradenství v kontextu sociálních služeb, se zřetelem na srovnání internetového poradenství s poradenstvím tváří v tvář. Závěr teoretické části je věnován etickým aspektům internetového poradenství.

Ve výzkumné části je popsán kvantitativní výzkum zaměřený na problematiku internetového poradenství. Jeho cílem bylo zjistit, jaká je obeznámenost laické veřejnosti s internetovým poradenstvím a jaké znalosti o něm lidé mají. Zjišťovány byly též osobní zkušenosti respondentů s touto formou pomoci.

Klíčová slova: anonymita, disinhibice, dostupnost, internetové poradenství, klient, odpovědnost, poradce, rada, sociální služby.

Abstract

TOPINKOVÁ, Šárka. *The Internet Counselling as a Form of Social Service*. Hradec Králové, 2017. Bachelor's Thesis. University of Hradec Králové. Bachelor's thesis supervisor: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

In both, its theoretical and research part, this bachelor's thesis explores the subject of the internet counselling as a form of social service.

The theoretical part briefly describes the history of the internet counselling, its basic principles and features. It is also discussed the status of the internet consulting in the context of social services, with respect to the comparison of the internet consulting with the counselling face to face. The end of the theoretical part is dedicated to the ethical aspects of the internet consulting.

In the research part the quantitative research is described. It is focused on the issue of the internet consulting. Its goal was to find out the awareness of general public of the internet counselling, and what knowledge people have about it. Respondents' personal experience with this form of counselling were explored too.

Keywords: advice, advisor, anonymity, availability, client, disinhibition, internet counselling, responsibility, social services.

Obsah

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 CHARAKTERISTIKA INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ.....	11
1.1 Vznik internetového poradenství	11
1.2 Základní principy internetového poradenství.....	13
1.3 Využití internetového poradenství	15
2 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ V KONTEXTU SOCIÁLNÍ SLUŽBY	18
2.1 Postavení internetového poradenství v sociálních službách	18
2.2 Srovnání internetového poradenství a poradenství tváří v tvář.....	19
2.3 Formy internetového poradenství	21
3 ETIKA INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ.....	23
3.1 Právní aspekty internetového poradenství	23
3.2 Znaky kvalitního internetového poradenství.....	25
3.3 Chyby v internetovém poradenství	27
VÝZKUMNÁ ČÁST	29
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	29
4.1 Výzkumné téma a cíl výzkumu.....	29
4.2 Dílčí cíle výzkumu a transformace cílů do tazatelských otázek	29
4.3 Metodika výzkumu.....	33
4.4 Popis výzkumného souboru	34
4.5 Popis a interpretace dosažených výsledků	35
5 DISKUSE.....	47
ZÁVĚR	50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	52
SEZNAM GRAFŮ, TABULEK A PŘÍLOH	56

ÚVOD

S rozvojem nových, moderních technologií se mění také práce psychologa či sociálního pracovníka s klientem. V digitální éře, jak je dnešní doba někdy označována, probíhá mnoho lidských aktivit prostřednictvím internetu. Toto médium umožňuje rychlé získání potřebných informací a v mnoha ohledech tedy usnadňuje život jeho uživatelům.

Internetové poradenství je fenoménem posledních desetiletí, avšak za tuto poměrně krátkou dobu si vydobyla poměrně pevné a jasně vymezené místo v rámci sociálních služeb. Využívají jej nejen děti a mladiství, kteří s internetem často odmalička vyrůstají, ale i osoby starší či lidé s různým druhem handicapu.

V rámci této práce jsem se rozhodla zaměřit na internetové poradenství, a to jako na jednu z forem sociální služby.

V teoretické části práce jsou shrnuty základní poznatky, které se k dané problematice vztahují. Teoretickou část tvoří tři kapitoly. V první z nich je stručně zmíněna historie internetového poradenství, jeho základní principy a možnosti využití.

Druhá kapitola se zabývá internetovým poradenstvím v kontextu sociální služby. Je zde zmíněno postavení internetového poradenství v systému sociální péče a také jeho ukotvením v legislativě. Podávám také komparaci internetového poradenství s klasickým poradenstvím tváří v tvář a uvádím také popis některých forem internetového poradenství.

Třetí kapitola práce se zaměřuje na etickou rovinu internetového poradenství. Zmíněny jsou rizikové situace, do nichž se poradce může dostat, a též je uvedeno jejich řešení dle platné právní úpravy. V závěru teoretické části práce jsou shrnuty základní rysy kvalitního internetového poradenství a též podán výčet některých chyb, kterých se internetoví poradci při své práci mohou dopustit.

V praktické části práce je popsán výzkum realizovaný jako kvantitativní. Jeho cílem bylo zjistit, jaká je obeznámenost laické veřejnosti s internetovým poradenstvím a jaké znalosti o něm lidé mají. Hlavní metodou výzkumu byl dotazník distribuovaný

prostřednictvím internetu. Zjištěné výsledky jsou analyzovány ve vztahu ke třem předem formulovaným výzkumným otázkám.

TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

Internetové poradenství je zdánlivě novým fenoménem, který však má poměrně dlouhou historii. Ne vždy bylo možné realizovat psychoterapii či poskytovat duševně nemocným osobám podporu a pomoc osobně. Využívány byly tedy i další formy komunikace, v návaznosti na rozvoj moderních technologií.

V následující kapitole je stručně shrnuta historie internetového poradenství. Pozornost je věnována základním principům internetového poradenství a zmíněny jsou také možnosti jeho využívání ze strany klientů.

1.1 Vznik internetového poradenství

Jak uvádějí Skinnera Zack (2004, s. 435), velmi často se traduje, že internetové poradenství je zcela novým, moderním a často i radikálním a nebezpečným druhem poradenství. Dle autorů však lze vysledovat počátky poradenství či terapie realizované jinak, než tvář v tvář, již u samotného Freuda, který takto léčil malého Hanse (konkrétně prostřednictvím písemné korespondence, s užitím dopisů namísto osobního kontaktu).

Rozvoj nových technologií přinesl také nové možnosti do sféry pomáhajících profesí. Zatímco dopisy již dnes takřka nikdo nepíše, prostřednictvím internetu komunikuje patrně většina populace a stejně jako v jiných oblastech, i tento nový způsob mezilidské interakce má své úskalí a také své výhody.

Důvody, proč internetové poradenství vzniklo a začalo se dále vyvíjet, jsou různé. Patří k nim zejména faktory geografické (mnozí lidé žijí izolovaně od moderní civilizace a je pro ně obtížné pravidelně dojíždět např. za psychologem či sociálním pracovníkem), ale i osobnostní (někteří lidé se obávají osobního kontaktu a preferují jiný způsob komunikace, např. prostřednictvím telefonu či internetu) či zdravotní (internetové poradenství je snadno dostupné i pro fyzicky handicapové pacienty,

ale též pro jedince s různými duševními chorobami, ke kterým patří např. obsedantně-kompulzivní porucha). Určit počátek vzniku internetového poradenství není možné – je pravděpodobné, že s masivnějším užíváním internetu se začali obracet na řadu odborníků pacienti s žádostmi o pomoc, avšak nejsou doloženy záznamy o tom, který z nich odstartoval éru internetového poradenství. První oficiálně založenou organizací, specializující se na formu pomoci prostřednictvím internetu, byla americká společnost AskUncleEzra, jež vznikla v USA v roce 1986 a jejíž cílovou skupinou byli studenti Cornell University (Skinnera Zack, 2004, s. 435-436).

Tento trend dále pokračoval, většinou jako poradenství bezplatné. Na počátku devadesátých let minulého století založil klinický psycholog John Grohol na internetu databázi Psych Central, existující dodnes (stejně jako výše zmíněná společnost AskUncleEzra), kde jsou zveřejňovány nové poznatky týkající se psychického zdraví a jednotlivých psychických onemocnění, ale též jsou na webu pacientům k dispozici odborníci poskytující internetové poradenství. Charitativní organizace Samaritans začala v roce 1994 poskytovat prostřednictvím internetu pomoc osobám v tíživé situaci, konkrétně byly cílovou skupinou lidé se suicidálními tendencemi či myšlenkami. Od poloviny devadesátých let začalo být internetové poradenství užíváno ve větší míře, nikoliv však pouze jako bezplatné. V současné době je praktikována prostřednictvím internetu také psychoterapie a odborná pomoc je tak dostupná široké veřejnosti v různých formách, dle preference každého jednotlivce (Anthony a Merz Nagel, 2010, s. 73).

Předobrazem internetového poradenství v České republice bylo podle Horské, Láskové a Ptáčka (2010, s. 50) poradenství realizované časopisem Mladý svět, Květy apod. Odborníci v nich odpovídali na dotazy čtenářů a často je také směřovali k osobní návštěvě psychologa či psychiatra. Internetové poradenství se začalo v Česku rozvíjet v polovině devadesátých let minulého století. Jako první poskytovatel internetového poradenství bývá uváděn internetový portál LD Ostrava, který započal svůj provoz v roce 1997. Později se začaly objevovat i další linky důvěry – např. Modrá linka, LD Opava, LD Vsetín.

V současné době je možné požádat s využitím internetu odborníky nejen o radu, ale lze s nimi komunikovat např. i online, v reálném čase. Internetové poradenství (dále v textu též jako IP) má mnoho podob, všem jsou ale společné některé základní znaky, o nichž je pojednáno více v následující podkapitole.

1.2 Základní principy internetového poradenství

K základním znakům internetové poradenství řadí Horská, Lásková a Ptáček (2010, s. 26-28) přístupnost, dostupnost a anonymitu. V současné době je zejména ve větších městech běžné připojit se k internetu zdarma, prostřednictvím WiFi sítě. Každý, kdo internet využívá, má tak přístup také k internetovému poradenství. Dostupnost IP není dle autorů zcela jednoznačná, neboť ne všechny služby jsou nabízeny zdarma. Na bezplatném principu fungují především neziskové organizace či sponzory podporované krizové linky, avšak mnoho odborníků své služby poskytované prostřednictvím internetu zpoplatňuje. Je tedy na uživateli, resp. klientovi, jakou službu zvolí a vyhledá. Klíčový faktor však představuje princip anonymity a důvěry. Je většinou pouze na klientovi, do jaké míry odhalí svoji totožnost. S internetovým poradenstvím je podle autorů úzce spjat tzv. disinhibiční potenciál internetu, který dává klientům prostor být otevřenější a upřímnější.

Disinhibici definuje Vybíral (2010, s. 18) jako „*odložení zábran a skrupulí*“. Typická je pro ni ztráta ostychu a nesmělosti. Mnozí lidé dokonce překračují pod vlivem disinhibice psaná i nepsaná pravidla, porušují tabu, která ve společnosti panují. Jak autor dále uvádí, nelze jednoznačně tvrdit, že fenomén inhibice je pozitivní či negativní. Přínos lze spatřovat právě v dodání odvahy těm, kteří by si za jiných okolností nedovolili otevřenost vůči sobě či druhým lidem. Zápornou stránku představuje potenciální uvolnění agresivních tendencí, což se může v prostředí internetu projevit zvýšenou vulgaritou či nevhodným chováním (např. obtěžováním).

Typické je v důsledku disinhibice tykání v internetovém poradenství, familiární oslovení, psaní zpráv v nočních hodinách apod. Zároveň má ale klient také možnost se odmlčet, reagovat na poradce dle svých potřeb, což často v bezprostředním osobním kontaktu pro řadu jedinců není možné (Horská, Lásková a Ptáček, 2010, s. 28).

K dalším podstatným znakům IP patří podle Horské a Ptáčka (2012) bezpečí, nezávaznost a trvalost. Princip bezpečí je úzce spojen s již zmíněnou anonymitou. Jedná se o základní pocit, s nímž klient do této formy odborné péče vstupuje a který je také nezbytnou podmínkou efektivity takové pomoci. Klient má komunikaci relativně pod kontrolou a snadno ji může v případě potřeby přerušit, nebo zcela opustit. Nezávaznost je někdy klienty zaměňována za disinhibici. Nezávaznost ale není totéž, co disinhibice. Znamená, že tímto typem spolupráce nevznikají ani jedné ze zúčastněných stran žádné závazky. Princip trvalosti se týká uchování internetové komunikace oběma stranami. Pro klienta z této danosti vyplývá výhoda spočívající v možnosti vracet se k elektronické konverzaci a získávat z ní opětovně sílu či naději. Existuje však i riziko zneužití zveřejnění poskytnutých informací např. v situaci, kdy nastane zcizení této konverzace, ať již na straně klienta, nebo na straně majitele či poskytovatele webových stránek.

Augara Zeleznikow (2014, s. 517) zmiňují jako důležitý faktor IP komplementaritu služeb. Mnohdy odborníci působící v pomáhajících profesích kombinují oba přístupy, tj. jak psychoterapii či poradenství tváří v tvář, tak i internetové poradenství, což činí jejich nabídku atraktivní, ale především nápomocnou řadě klientům, kteří se ocitají v těžké životní situaci a uvítají intenzivní kontakt s odborníkem, který jim s jejich problémem pomáhá. Často také vede touto formou vytvořený kontakt k osobní návštěvě daného či jiného odborníka a následnému navázání klasické formy spolupráce.

Odpůrci této formy pomoci, ale i část laické veřejnosti, připojuje k internetovému poradenství různá adjektiva – podle některých je IP neefektivní, neboť skutečnou pomoc může získat klient pouze v settingu tváří v tvář. O IP se hovoří také jako o poradenství nebezpečném, především kvůli riziku, že se realizovaná konverzace dostane do rukou jiným osobám, než jsou její účastníci. Uvádí se také, že se internetové poradenství vyznačuje nezodpovědností, neboť poradce má v této formě kontaktu s klientem jen omezené možnosti, jak mu pomoci. Někdy je také IP označováno jako nelegální, neboť jej nezřídka provozují lidé, kteří k němu nemají oprávnění. Řadu z těchto výhrad lze však vyvrátit, či je možné kvalitní práci a dobrým

zabezpečením webu potenciální rizika eliminovat či zcela odstranit (Skinnera Zack, 2004, s. 438).

1.3 Využití internetového poradenství

Internetové poradenství je podle Horské, Láskové a Ptáčka (2010, s. 33) „*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.*“

Internetové poradenství může být klienty využíváno i k jiným účelům, než je získání rady či podpory. Vybíral a Kolofiková (2013, s. 7) upozorňují, že mnoho e-mailů, které internetoví poradci obdrží, neobsahuje žádost o radu či konkrétní pomoc, ale mají spíše povahu dotazu či svěřeni se. Ne vždy tak klient požaduje od poradce či dané služby odpověď. Potřebuje se pouze vypsát ze svého trápení, což mu internet a představa, že jej někdo „vyslechne“, umožňují.

Podle Horské, Láskové a Ptáčka (2010, s. 28) není možné od internetového poradenství očekávat skutečnou a trvalou změnu stavu pacienta či vyřešení jeho problému. Často však klienti internetových poraden ani nic takového nechtějí. Jak autoři dále uvádějí, byly vypořádány rozdíly v tom, jak IP využívají dospělí a děti a mladiství. Zatímco dospělí klienti vyhledávají online psychologické poradny v situaci, kdy potřebují řešit konkrétní problém, děti a mladiství se na online poradny obracejí i v případech, kdy aktuálně pomoc nevyžadují. Mnohdy pouze testují, jak daná služba funguje, nebo se jedná o způsob navázání sociálního kontaktu. Chtějí získat informace či názory, které by jim mohla poskytnout i běžná vztahová síť (rodina, vrstevníci), ta však pro ně často není dostupná.

Využívání internetového poradenství dává klientům možnost vyjádřit své pocity, ale i potřeby přímo v okamžiku, kdy je aktuálně prožívají. Dává jim tedy prostor být spontánní, často také ale téměř impulzivní. Ne vždy je to však pro klienty vhodné; mnohdy je lepší uchopit danou situaci s časovým odstupem. Skutečnost, že tímto způsobem někteří klienti k této formě pomoci přistupují, lze však využít i ku prospěchu klienta – internetový poradce může s danou vlastností klienta pracovat a využívat

tak limity internetového poradenství k práci na slabých stránkách klienta (Kraus, Stricker a Speyer, 2010, s. 28).

Důležitá je podle Vybírala a Vondráčkové (2012, s. 547) u internetového poradenství tzv. svépomoc. Ta je důležitou součástí léčby. Klientovy aktivity, včetně např. plnění zadaných úkolů, jsou poradcem či psychoterapeutem monitorovány, řízeny a vyhodnocovány. Podstatnou součástí této svépomoci je podle autorů soustavné podporování klienta.

Ne vše je však v internetovém poradenství možné. Obtížné, nebo spíše nevhodné, je diagnostikovat klienta na základě toho, co on o sobě sám uvede. Internetový poradce pracuje pouze s domněnkami a hypotézami, které nemůže nijak ověřit (Horská, Lásková, Ptáček, 2010, s. 80).

Bylo již uvedeno, že klient, nebo potenciální klient, není ve svém prvním kontaktu nijak limitován v tom, s jakým dotazem či vyjádřením se na službu poskytující internetové poradenství obrátí. Platí však, že ne všechny formy pomoci konkrétní služby zajišťují. Pakliže služba nemůže klientovi pomoci, většinou podle Horské, Láskové a Ptáčka (2010, s. 73-74) odkáže klienta na službu, která je pro něj vhodnější a kde se mu žádané podpory či pomoci dostane. Dotazy, které jsou na internetové poradny směřovány, formulují klienti dle svého očekávání. Může se tak stát, že klient zveličuje své problémy, neboť se obává, že v případě, že jeho žádost nebude závažná, bude pracovníky poradny odmítnut. V opačných případech se na internetové poradny obracují klienti s dotazy banálními. Odpověď na ně lze snadno vyhledat např. na internetu.

Internetové poradenství může mít mnoho podob. Zmiňovali jsme, že v dnešní době je často praktikována i psychoterapie prostřednictvím internetu. Je prokázána její účinnost, i když osobní formu psychoterapie pochopitelně nahradit nemůže – aspekty settingu jsou v mnoha ohledech velmi odlišné.

Konkrétním formám internetového poradenství bude věnována pozornost v podkapitole 2.3. V závěru této kapitoly je uvedena statistika dotazů klientů Modré linky, z níž je patrné, jakou pomoc nejčastěji uživatelé této služby hledají a jaká je jim též nabízena.

Nejpočetněji je dle Rakušanové a Veselského (2010), kteří tuto statistiku zpracovali od počátku vedení evidence až do roku 2010, zastoupeno psychologické poradenství (využilo jej celkem 36 % klientů služby) a dále občanské poradenství (s dotazem z této oblasti se na Modrou linku obrátilo celkem 23 % klientů). K dalším tématům, kterými se internetoví poradci zabývají, patří různé formy postižení (tělesné i mentální), závislost na psychotropních látkách či problematika nezaměstnanosti.

2 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ V KONTEXTU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Internetové poradenství se od svého vzniku v České republice úspěšně rozvíjí. Přestože pravděpodobně vždy bude existovat velká část populace, která upřednostní osobní kontakt, nikoliv komunikaci vedenou prostřednictvím moderních technologií, internetové poradenství si získává své příznivce mnohdy právě pro svoji specifčnost a charakteristiky, kterými se od klasického poradenství liší.

V následující kapitole je blíže vymezeno postavení internetového poradenství v rámci sociálních služeb a jeho pojetí v zákonu o sociálních službách. Porovnáno je internetové poradenství se settingem „tváří v tvář“ a v závěru kapitoly jsou stručně uvedeny hlavní formy internetového poradenství.

2.1 Postavení internetového poradenství v sociálních službách

Internetové poradenství většinou probíhá v sociálních službách. Pro jejich činnost je klíčový Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, avšak v tomto zákonu není o internetovém poradenství blíže pojednáno, resp. v něm není uvedeno vůbec.

Dle Občanského sdružení Spirála (n. d.) lze považovat internetové poradenství za legitimní formu poradenské práce, a to jak ve smyslu základního, tak i odborného sociálního poradenství. Tento zdroj také uvádí přepis konverzace Ministerstva práce a sociálních věcí (dále v textu též jako MPSV) s Modrou linkou, v němž je ze strany MPSV uvedeno, že *„u poradenství obecně očekáváme interakci mezi uživatelem a poradcem. Není důležité, zda se tak děje prostřednictvím chatu, telefonu, e-mailu nebo jakkoliv jinak. Internetové poradenství splňuje kritéria pro základní i odborné sociální poradenství.“*

Sociální poradenství, z něž tedy vychází i poradenství internetové, se dělí podle § 37 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách na základní a odborné. Základní sociální poradenství poskytuje dle tohoto zdroje osobám potřebné informace, které přispívají k řešení jejich nepříznivé situace. Jedná se o základní činnost společnou všem sociálním službám a poskytovatelé sociálních služeb jsou tak povinni ji vždy

zajistit. Odborné sociální poradenství je dle téhož zdroje poskytováno v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory apod. a zahrnuje tři základní okruhy činností, a to zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně-terapeutickou činnost a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Dle Herzogové (2011, s. 111) by tak každá služba, která internetové poradenství provozuje, měla mít na svých webových stránkách uvedeno, že poskytuje sociální poradenství, a zároveň si musí být vědoma toho, že se na ni vztahují všechny požadavky dané zákonem o sociálních službách – tedy musí mít registraci, pracovníci poskytující toto poradenství musí mít patřičnou kvalifikaci a taktéž musí mít služba vypracované standardy kvality. Zároveň autorka upozorňuje, že MPSV nevyklučuje existenci sociální služby, jejíž jedinou náplní činnosti bude internetové poradenství.

2.2 Srovnání internetového poradenství a poradenství tváří v tvář

Jakubeková (2010, s. 16) uvádí, že internetové poradenství oproti poradenství vedeném tváří v tvář otevírá možnost vyhledat odbornou pomoc i pro ty, kteří by se k takovému kroku v kontextu osobního setkání nikdy neodhodlali. K zábránám klientů patří nejčastěji strach, stud, pocity viny nebo nízké sebevědomí. Zároveň však podle autorky platí, že tyto formy poradenství nejsou konkurenční a pracovníci obou služeb by vždy měli usilovat o to, aby klient nezůstával se svým problémem sám. Měli by jej směřovat k pomoci, která je pro něj nejpříjemnější, a tedy i nejefektivnější a nejvíce užitečná.

Sklenářová (2011, s. 16) spatřuje hlavní výhody internetového poradenství oproti poradenství vedeném tváří v tvář pro klienty ve skutečnosti, že se nemusí nikam objednávat, nemusí se psychicky na konzultaci připravovat, ale svůj e-mail odešlou v situaci, kdy tuto potřebu aktuálně se svěřit či požádat o radu mají. Výhody na straně pracovníka vnímá autorka v možnosti dobře formulovat odpověď, s potřebnou časovou dotací, odstupem, ale i využitím pomoci kolegů či supervize.

V poradenství realizovaném tváří v tvář má odborník k dispozici mnoho nástrojů, pomocí nichž může zjistit, zda se ubírá vhodným směrem, tj. zda je jím poskytovaná pomoc klientovi užitečná. Může pokládat řadu zjišťujících a doplňujících otázek, může

aktivně naslouchat a taktéž může mnoho cenných informací získat z neverbální komunikace. Internetový poradce se většinou ocitá v oblasti představ a fantazie. Může si vytvářet obraz klienta, může se domýšlet, jak klient přijímá jeho reakce, ověřit však může pouze minimální množství údajů. Zároveň si musí být vědom skutečnosti, že vše, co napíše, zůstává trvale v mysli klienta, ale např. také uložené v jeho e-mailové korespondenci. Napsaná slova nelze vzít zpět a jen obtížně je možné vysvětlit to, co bylo klientem neadekvátně pochopeno. Navíc velmi často při snaze poradce obhájit či upřesnit to, co v minulosti klientovi napsal, případný problém vzniklý mezi ním a klientem ještě více prohlubuje (Rychlá a Veselský, 2014, s. 18).

Dle Kouby (2010, s. 11) se také internetové poradenství a poradenství tváří v tvář nebo např. krizová intervence poskytovaná telefonicky liší četností závažných témat, s nimiž se klienti na tyto služby obracejí. Internet, jak již bylo uváděno, se vyznačuje anonymitou uživatele a též disinhibicí. Někteří klienti se tak snáze v tomto typu poradenství svěří poradci se svým trápením a myšlenkami, což se týká např. sebepoškozování, nebo suicidálních tendencí.

Specifickým tématem v oblasti internetového poradenství je závislost klienta na službě, jeho tzv. navázanost. Zatímco v poradenství tváří v tvář je běžné, že klient využívá službu i velmi dlouhou dobu a určitá míra závislosti je žádoucí, neboť s ní souvisí i důvěra klienta v poradce a zároveň klienti v určité fázi psychotherapeutického vztahu procházejí závislostí, aby z ní mohli později vystoupit, internetové poradenství je koncipováno jako krátkodobé, často krizové.

Lásková (2014, s. 59) je toho názoru, že je nutné rozlišovat případy, kdy sice klient píše opakovaně, avšak jeho situace se vyvíjí a klient podniká řadu aktivit ke změně nežádoucího stavu. Podle autorky se však v internetovém poradenství nezdá, že klienti, kteří píšou opakovaně, avšak zdá se, že odpovědi internetového poradce ani nečtou, nereagují na doporučení poradce a z jeho pohledu se ani nesnaží svoji situaci změnit. Tento typ klientů vyvolává v poradcích mnoho negativních pocitů a stavů, např. odpor, únavu, odmítání. Autorka uvádí, že takový kontakt především není přínosný pro klienta a vzdaluje jej od reálného světa – je tedy v rozporu s tím, co by mělo být cílem každé sociální služby, tj. podporovat návrat klienta do jeho přirozeného sociálního prostředí. Zároveň podle autorky platí, že v některých

případech mohou tuto situaci vytvářet sami poradci, a to povzbuzováním klienta k další reakci, nereflektováním skutečnosti, že totéž již klient uváděl (oproti kontaktu tváří v tvář má internetový poradce výhodu spočívající ve faktu, že předchozí komunikaci lze snadno dohledat a též na ni klienta odkázat).

2.3 Formy internetového poradenství

Podle Špatenkové (2011, s. 38-39) je možné internetové poradenství rozlišit dle hlediska nabízené služby (v tomto případě jsou uváděny dvě formy internetové komunikace v pomáhajících profesích, kterými jsou internetové poradenství a dále krizová intervence – jak autorka dále uvádí, hranice mezi oběma formami není ostrá a neexistuje jasná shoda v tom, co přesně do každé z forem internetové komunikace patří¹), nebo z hlediska použité formy komunikace (dle tohoto dělení jsou rozlišovány čtyři hlavní formy komunikace, a to komunikace přes webové stránky, e-mailová korespondence, chatová komunikace a internetová telefonie). Komunikace přes webové stránky, kdy jsou klientům přístupny některé informace, které daná služba veřejnosti nabízí či zprostředkovává, není procesem pomáhajícím - jedná se pouze o jednosměrnou komunikaci. V rámci elektronické komunikace jsou užívány různé aplikace a počítačové softwary. Řada služeb nabízí také videohovory či konzultace přes Skype.² Některé internetové poradny se specializují na určitou oblast (tou může být např. drogová závislost nebo poruchy příjmu potravy), většina služeb nabízí poradenství bezplatně, ale existují také organizace či soukromé subjekty, u nichž je poradenství zpoplatněno.

Na tomto místě se zaměřím na bližší popis jedné z forem internetového poradenství, kterým je poradenství chatové. To je podle Horské a Licehammerové (2014, s. 65) specifické zejména svojí časovou náročností. Pro konzultaci je stanovena pevná

¹ Dle Špatenkové (2011, s. 40) většina internetových poraden garantuje odpověď klientovi do 24 hodin, což je mnohými odborníky považováno za krizovou intervenci. Podle názoru druhé skupiny odborníků se o krizovou intervenci v takovém případě nejedná – krizová intervence by dle nich měla probíhat v reálném čase – tuto podmínku e-mailová odpověď s časovou prodlevou nespĺňuje.

² Jak uvádí Horská, Lásková a Ptáček (2010, s. 61-62), užívání Skypu pro internetové poradenství je eticky sporné, neboť firma Skype Technologies S.A., která tento software poskytuje, na svých stránkách uvádí, že tato služba není určena pro krizová volání. Přesto Skype je v internetovém poradenství, tedy i v krizové intervenci často užíván.

časová dotace a tato skutečnost klade vysoké nároky na odbornost a zkušenost poradce – je pouze na něm zvolit, na jaká témata se v konzultaci zaměří, jaké informace podá, jak se mu podaří stanovit cíl a též jej dosáhnout, včetně pojmenování problému a uvedení alternativ jeho řešení.

Jak uvádí Klouda (2010, s. 8), poradenství realizované prostřednictvím chatu stojí na pomezí poradenství a krizové intervence. Probíhá v reálném čase, je vázáno na konkrétní místo a konkrétní čas. K jeho poskytování je nutné mít k dispozici vhodné technické zázemí a též musí být pracovník dostatečně obeznámen s používáním dané techniky. Z této skutečnosti také vyplývá, že chat je atraktivní především pro mladší klienty. Jeden chatový kontakt trvá většinou 20-40 minut a jsou v něm často užívány emotikony pro vyjádření různých emocí a citových stavů.

Výhody chatu spočívají ve finanční úspoře (oproti telefonickému kontaktu konzultace klienta nic nestojí, pokud má k dispozici internetové připojení, nebo využije některou z bezplatných WiFi sítí), což odbourává také tlak, který je často patrný v telefonickém rozhovoru (ten může být pro uživatele volající do poradny poměrně drahý). Tento způsob komunikace je vhodný např. pro osoby s různými handicap (např. neslyšící) a dostupný je též pro klienty, kteří pobývají např. v zahraničí. K hlavním nevýhodám patří vznik nedorozumění mezi klientem a internetovým poradcem, které bývá důsledkem písemného projevu. V chatové konverzaci vznikají též časové prodlevy a mnohdy si její účastníci paralelně sdělují některé informace, nečekají na odpověď druhé strany. S touto skutečností musí být internetový poradce seznámen a musí s ní také umět vhodně zacházet. Klienti jsou také mnohdy méně soustředění a méně angažovaní, neboť většinou kromě chatové komunikace s poradcem se věnují na internetu také jiným aktivitám (Kouba, 2010, s. 9).

3 ETIKA INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

Internetové poradenství by stejně jako jakékoliv jiné poradenství mělo zachovávat důstojnost člověka, zároveň je však v něm důležité hlídat hranice a jejich překračování, ať již na straně vlastní nebo na straně samotného poradce.

Druhá kapitola v úvodu shrnuje základní informace týkající se legislativního vymezení práce poradců, včetně situací, kdy má poradce ohlašovací povinnost. Zmíněny jsou také okolnosti řešení poškození klienta poradcem. V závěru kapitoly se zabývám vymezením kvality práce internetového poradce a též uvedením nejčastějších chyb, kterých se poradci dopouštějí, resp. kterých by se poradci dopouštět neměli.

3.1 Právní aspekty internetového poradenství

Internetové poradenství, jak již bylo uvedeno, se řadí k základnímu a odbornému sociálnímu poradenství a vztahují se tedy na něj všechny povinnosti vyjmenované v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V této podkapitole se zaměřím především na dvě oblasti, kterými jsou oznamovací povinnost a též škoda způsobená poradcem klientovi.

Jak uvádí Ptáček (2014, s. 75-76), oznamovací povinnost vzniká na základě Zákona č. 40/2009 Sb. (trestní zákoník), ale též podle Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Pracovník působící v internetovém poradenství je povinen podle § 336-368 Zákona č. 40/2009 Sb., oznámit např. Policii České republiky nebo státnímu zástupci přípravu nebo páčání trestné činnosti uvedené v § 367 trestního zákoníku, ale též není možné umožnit jiné osobě, pokud se nejedná o osobu blízkou a závažný trestný čin jako je např. vlastizrada, aby unikala trestnímu stíhání či výkonu trestu. V § 368 trestního zákoníku je taktéž uvedena sankce za neoznámení trestného činu a zmíněny jsou také výjimky, kdy je možné toto oznámení neučinit.

Dle Ptáčka (2014, s. 76) se tato skutečnost může v případě internetového poradenství jevit jako střet zájmů, zejména s ohledem na skutečnost, že IP je založeno na principu anonymity. Autor navrhuje řešení, kterým může být užití speciálního softwaru,

který dokáže kódovat elektronickou komunikaci takovým způsobem, který znemožňuje identifikaci klienta. Je vždy záležitostí každé služby, jak k oznamovací povinnosti přistoupí, přičemž pochopitelně platí, že je nutné respektovat zákon a dodržovat vše, co je legislativně vymezeno.

Seemanová (2014, s. 29) upozorňuje na skutečnost, že v okamžiku navázání spolupráce spolu klient a internetový poradce vstupují do právního vztahu. Klient očekává, že poradce své profesi rozumí a bude poskytovat adekvátní a kvalitní službu, tedy i to, že rady, které klientovi sdělí, či postup, který zvolí, bude optimální, v jeho zájmu, a tedy že jen nepoškodí.

Případnou náhradou škody se zabývá Nový občanský zákoník. Dle § 2950 Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník *„Kdo se hlásí jako příslušník určitého stavu nebo povolání k odbornému výkonu nebo jinak vystupuje jako odborník, nahradí škodu, způsobí-li ji neúplnou nebo nesprávnou informací nebo škodlivou radou danou za odměnu v záležitosti svého vědění nebo dovednosti. Jinak se hradí jen škoda, kterou někdo informací nebo radou způsobil vědomě.“*

V tomto ohledu se tedy dle našeho názoru internetový poradce ocitá vůči poradci pracujícímu s klientem tvář v tvář v určité nevýhodě. I ten pochopitelně může svou práci klienta poškodit, avšak dokazovat, že tomu tak bylo, je při settingu tvář v tvář obtížnější, zatímco v případě internetového poradenství je vše zaznamenáno a snadno doložitelné. Těž se domnívám, že internetový poradce může snáze poskytnout informace neúplné, na což je v zákoníku pamatováno, neboť často pracuje s menším množstvím informací, než je tomu v případě osobního kontaktu s klientem. Je tedy velmi důležité, aby internetový poradce své práci rozuměl, byl obeznámen s tím, jaké rady je vhodné poskytovat, jakým způsobem je formulovat apod. a v případě nejasností konzultovat daný případ např. s kolegy, nebo v rámci supervize.

Dle § 2951-2955 Zákona č. 89/2012 Sb., se škoda nahrazuje uvedením do předešlého stavu a pokud to není možné, nahrazuje se penězi. Nemajetková újma se odčiní přiměřeným zadostiučiněním, které bývá také většinou formou peněžní a hradí se skutečná škoda a ušlý zisk. Soud může náhradu škody snížit, ovšem ne v případě, kdy ta byla způsobena úmyslně a tato možnost navíc neplatí pro internetového

poradce, pokud se dopustil porušení odborné péče. Pokud výši škody nelze určit, určuje ji soud.

Případnou škodu dle Seemanové (2014, s. 46-47) hradí poskytovatel internetového poradenství, což však neplatí v případě, kdy škodu způsobil dobrovolník, neboť ten dle autorky není v pracovněprávním vztahu. Zaměstnanec odpovídá za škodu způsobenou zaměstnavateli, a ten ji tedy po něm může vymáhat, dopustil-li se jí.

3.2 Znaky kvalitního internetového poradenství

Rychlá a Veselský (2014, s. 23) uvádějí hlavní znaky kvalitního internetového poradenství. Podle autorů je důležité, aby poradce respektoval klienta, což se netýká pouze jeho osobnosti, charakteristik či schopností, ale též jeho potřeb a zakázky, se kterou se na poradce obrací. Respekt by měl mít poradce i vůči dotazu klienta, byť je jakýkoliv, z jeho pohledu třeba banální. Respekt by se měl také vztahovat k tomu, jak klient doposud k řešení svého problému přistupoval. Měl by se snažit ocenit dosavadní kroky klienta, a pokud to z pohledu poradce není možné, v takovém případě je vhodné ocenit klienta za to, že poradnu oslovil. Poradce by měl být pokud možno vždy empatický a měl by se snažit vyjádřit klientovi podporu, povzbudit jej. Jak autoři dále zdůrazňují, odpovědi poradců by měly být věcné a pracovník by se měl zdržet moralizování. Důležité je argumentovat věcně a nabízet reflexi situace, ale i objektivní informace vztahující se k možným alternativám řešení situace klienta. Vždy je nutné nabízet více alternativ řešení, více pohledů na danou situaci. Poradce by měl také klientovi zdůraznit rozdíl mezi internetovým poradenstvím a osobním kontaktem. Závěr odpovědi by měl být pozitivní, zaměřovat by se měl na zdroje klienta. Nezbytné je také vyvarovat se banálních frází a vágních formulací typu „hodně štěstí“.

K tomu, aby služba byla nejen kvalitní, ale dodržovala také základní pravidla etiky, má většina profesí vypracován svůj vlastní etický kodex, který slouží jako vodítko jednotlivým pracovníkům v jejich konkrétní práci s klientem. Etický kodex mají novináři, advokáti, zdravotníci, ale i pracovníci v sociálních službách.

Horská, Lásková a Ptáček (2010, s. 141-142) uvádějí, že pracovníci působící v oblasti internetového poradenství mají k dispozici Etický kodex internetové poradny, který

byl vypracován za podpory České asociace pracovníků linek důvěry a přijat byl na XIII. sněmu linek důvěry, který se konal v Liberci v roce 2005. Hlavní body tohoto kodexu jsou podle autorů následující:

- internetová poradna poskytuje kontakt a pomoc klientům v tísní, a to prostřednictvím informačních technologií;
- na klienta nesmí být vyvíjen žádný nátlak v souvislosti s jeho přesvědčením, náboženským vyznáním, příslušností k určité rase, politickým přesvědčením či sexuální orientací;
- poradna musí mít jasně definováno, kdo je jejím zřizovatelem a poskytovatelem a též jaké jsou její cíle a poslání;
- v internetové nabídce poradenských služeb musí být explicitně stanoven časový závazek, do kdy může klient očekávat odpověď;
- odpověď, které se klientovi dostane, není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a poradnou;
- pracovník poradny nesmí využívat její možnosti k uspokojení svých potřeb a přání;
- aktivita internetové poradny vůči klientovi není dílem jednotlivce, ale výsledkem celého týmu poradny.

Jsme toho názoru, že některá tato pravidla jsou do určité míry zavádějící. Pracovníci pomáhajících profesí si svojí činností, tj. pomáháním druhým, vždy uspokojují některé své potřeby (např. být užitečný, vlastní altruismus, který je svými charakteristikami blízký egocentrismu, potřeba kontrolovat či rozhodovat o životě druhých apod.). Z výše uvedených bodů je však zřejmé, že pracovník internetového poradenství má konat vždy v zájmu klienta a nesmí zneužít svého postavení, které z jeho pracovní pozice vyplývá.

Přestože je internetové poradenství anonymní, mnohdy služby zveřejňují některé z konzultací s klienty přímo na svém webu. Jak uvádí Špatenková (2011, s. 39), tento postup je legální a etický v případě, že je s tímto postupem klient dopředu srozuměn a souhlasí s ním. Vše by navíc mělo být náležitě ošetřeno ve standardech kvality služby. Ve zveřejněné konverzaci musí být odstraněna osobní data. Toto zveřejnění může být pro řadu lidí přínosem, neboť toto pasivní poradenství umožňuje

návštěvníkům stránek procházet diskutovaná témata a získat případně náhled na svoji situaci.

Každý poradce by měl dbát na neustálé zdokonalování své profesionality. Nástroji a pomůckami v tomto procesu jsou podle Rychlé a Veselského (2014, s. 21) kromě etického kodexu také supervize, průběžná reflexe poradenského procesu a kritéria kvality služby.

3.3 Chyby v internetovém poradenství

Internetové poradenství, jak z textu vyplývá, přináší řadu úskalí. Jedná se o činnost velmi stresující, včetně tlaku časového, ale i aktivitu spojenou s vysokou mírou zodpovědnosti. Internetoví poradci se tedy občas dopouštějí některých chyb a omylů, ať již z neznalosti a nedostatečné zkušenosti s tímto typem poradenství, ale i kvůli osobním dispozicím či situačním faktorům.

Vybíral a Kolofíková (2013, s. 16) uvádějí, že do poradenského procesu vstupuje mnoho faktorů, k nimž patří např. pohlaví poradce, jeho osobní zkušenost, životní příběh, nezpracovaná témata, tedy především tzv. protipřenos. Často tedy mají, zejména poradci nezkušení, tendenci interpretovat nezdrženlivě, užívají labeling, tedy jakési nálepkování a stereotypy, vyslovují negativní prognózy apod.

Sklenářová (2011, s. 24-25) zdůrazňuje, že poradce by měl být především trpělivý, a to i vůči technice, která může selhat. Měl by mít dobré komunikační dovednosti, což obnáší také schopnost přizpůsobit se stylu komunikace klienta (např. děti a mladiství užívají slang, různé emotikony či akronymy, s nimiž by měl být poradce dobře obeznámen, jinak bude jen obtížně získávat důvěru klienta). Především je však podle autorky důležité umět si hlídat vlastní hranice.

Veselský (2011, s. 38) uvádí, že bez ohledu na to, o jaký dotaz klienta se jedná (v základním dělení se rozlišují dotazy zneužívající, testovací, naléhavé, informativní a poradenské), nikdy nesmí být odpověď poradce lhostejná, nebo dokonce odsuzující. Podpora by měla být empatická. Plané utěšování pro klienta přínosné není. Respekt ke klientovi znamená nemanipulovat s ním. Není vhodné klientům přímo psát nebo říkat, co mají ve své situaci udělat. Odpovědi by neměly být ani příliš krátké, nic

neříkající či bagatelizující. Vzhledem k tomu, že je odpověď zprostředkována neosobním médiem, měl by se poradce snažit být co nejvíce osobní, což pochopitelně neznamena být ve všem klientovi zcela otevřený a de facto klienta zneužívat. Tykat je dle autora možné klientům do 14 let jejich věku.

Za vážné pochybení poradce považuje Vybíral (2011, s. 64) očeňování nebo shazování osob, o nichž klient ve svém dotazu píše, diagnostikování klienta nebo jiných osob, které klient ve své zprávě zmiňuje „na dálku“, doporučení jediného správného postupu v řešení situace klienta, vybízení k agresi vůči partnerovi klienta apod.

VÝZKUMNÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Z poznatků uvedených v teoretické části práce bylo vycházeno při tvorbě výzkumného šetření.

V této kapitole popisují výzkumné téma, hlavní cíl výzkumu a též cíle dílčí, které byly transformovány do jednotlivých tazatelských otázek. Stručně uvádím též užitou metodiku výzkumu a detailněji je popsán výzkumný soubor. V závěru kapitoly jsou prezentovány zjištěné výsledky.

4.1 Výzkumné téma a cíl výzkumu

V práci se zaměřuji na internetové poradenství. Jedná se o téma málo prozkoumané, a to i přesto, že internetové poradenství existuje v České republice již mnoho let.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká je obeznamenost laické veřejnosti s internetovým poradenstvím a jaké znalosti o něm lidé mají.

K dosažení stanoveného cíle byl zvolen jako nejvhodnější typ výzkumu výzkum kvantitativní, neboť záměrem bylo získat informace od většího počtu respondentů. Hlavní cíl práce byl dále specifikován v dílčích cílech, na jejichž základě byly formulovány konkrétní tazatelské otázky. Transformace cílů do tazatelských otázek je uvedena v následující podkapitole.

4.2 Dílčí cíle výzkumu a transformace cílů do tazatelských otázek

K naplnění stanoveného cíle byly formulovány tyto dílčí cíle (DC):

- DC1: Zjistit, jaké jsou znalosti respondentů o internetovém poradenství;
- DC2: Zjistit, jaký je postoj respondentů k internetovému poradenství;
- DC3: Zjistit, jaké jsou zkušenosti respondentů s internetovým poradenstvím.

Teprve po stanovení těchto dílčích cílů bylo přistoupeno k vlastní tvorbě dotazníku. Nejprve byly vytvořeny u každého dílčího cíle výzkumné otázky (VO), u nich byly

stanoveny indikátory, tj. znaky, které byly v rámci tohoto výzkumu sledovány, a z nich vycházely dílčí dotazníkové otázky (DO).

Přehled této operacionalizace je uveden v tabulkách č. 1, 2 a 3.

Tabulka 1: Transformace DC1

DC1: Zjistit, jaké jsou znalosti respondentů o internetovém poradenství		
Výzkumná otázka	Indikátory	Dotazníková otázka
VO1: Kdo podle respondentů IP provádí?	Vnímání IP v kontextu sociálních služeb	DO1: Internetové poradenství většinou provádějí sociální služby
	Znalost společností, které IP provádějí	DO2: Znáte nějakou společnost či službu, která internetové poradenství nabízí?
VO2: Co podle respondentů IP klientům nabízí?	Orientace v užívání nových technologií v rámci IP	DO3: V internetovém poradenství lze užít i telefonický rozhovor např. prostřednictvím Skype:
	Možnosti dotazování v IP	DO6: V rámci internetového poradenství se člověk může zeptat poradce na cokoliv:
VO3: Jaká je znalost respondentů legislativního vymezení IP?	Trestní odpovědnost poradce	DO4: Za špatnou radu může být internetový poradce trestně stíhán:
	Povědomí respondentů o možnosti realizovat IP v Česku	DO5: Internetové poradenství v Česku existuje:
	Povědomí respondentů o oznamovací povinnosti poradce	DO7: Pokud se poradce dozví v rámci internetového poradenství např. o spáchání trestného činu:

Zdroj: autorka práce

Jak je z tabulky patrné, v rámci dílčího cíle DC1 byly formulovány tři výzkumné otázky. K nim byly, a to dle stanovených indikátorů, formulovány konkrétní dotazníkové otázky. Číslo dotazníkové otázky, uvedené v tabulce č. 1, odpovídá pořadí, v jakém byla položka v dotazníku uspořádána.

Tabulka 2: Transformace DC2

DC2: Zjistit, jaký je postoj respondentů k internetovému poradenství		
Výzkumná otázka	Indikátory	Dotazníková otázka
VO4: Jak respondenti hodnotí IP v porovnání s poradenstvím tváří v tvář?	Schopnost IP být alternativou k poradenství tváří v tvář	DO8: Internetové poradenství je dobrou alternativou k poradenství tváří v tvář:
	Anonymita	DO12: Internetové poradenství je oproti osobní návštěvě více anonymní:
VO5: Jaké atributy má dle respondentů IP mít?	Forma rady v IP	DO9: Internetový poradce by měl klientovi poradit, co přesně má dělat:
	Cílová skupina klientů	DO13: Internetové poradenství je vhodnější pro mladší populaci:
VO6: Jak respondenti hodnotí IP?	Výhody IP	DO10: Napište prosím, v čem spatřujete hlavní výhody internetového poradenství:
	Nevýhody IP	DO11: Napište prosím, v čem spatřujete hlavní nevýhody internetového poradenství:
	Důvěra v IP	DO14: Internetové poradenství ve mně vzbuzuje důvěru:
	Možnost vyřešit problém klienta v rámci IP	DO15: Internetové poradenství může vyřešit problém klienta:

Zdroj: autorka práce

V rámci dílčího cíle č. 2 byly formulovány 3 výzkumné otázky (VO4-VO7) a z nich bylo vycházeno při tvorbě celkem 7 konkrétních položek, na které respondenti v dotazníku odpovídali.

Tabulka 3: Transformace DC3

DC3: Zjistit, jaké jsou zkušenosti respondentů s internetovým poradenstvím		
Výzkumná otázka	Indikátory	Dotazníková otázka
VO7: Jak respondenti využívají nabídky IP?	Osobní zkušenost	DO16: Osobně jsem využil/a internetového poradenství:
	Hodnocení osobní zkušenosti s IP	DO17: Pokud jste na otázku č. 16 odpověděl/a „Ano“, napište prosím, v čem pro vás tato zkušenost byla nebo nebyla přínosem, jaký z ní máte dojem apod.
	Zkušenost blízkých osob	DO18: Internetového poradenství využil někdo z mého blízkého okolí:
	Hodnocení blízkých osob využití IP	DO19: Pokud jste na otázku č. 18 odpověděl/a „Ano“, napište prosím, v čem pro dotyčného tato zkušenost byla nebo nebyla přínosem, jaký z ní měl/a dojem apod.
	Návštěva webových stránek	DO20: Využil/a jsem možnosti přečíst si na webu společností, které internetové poradenství nabízejí, některé otázky a odpovědi:
VO8: Jak respondenti hodnotí úroveň IP?	Odbornost IP	DO21: Setkal/a jsem se s velmi neodborným internetovým poradenstvím:
	Kvalita IP	DO22: Kvalita internetového poradenství je mnohdy taková, že jej mohu dělat i já:

Zdroj: autorka práce

Třetí dílčí cíl byl dále specifikován dvěma výzkumnými otázkami, přičemž k první z nich byly v dotazníku přiřazeny celkem 4 položky, ke druhé (tj. k VO8) byly v dotazníku přiřazeny 2 položky. Konkrétní znění výzkumných otázek, indikátorů a dílčích dotazníkových otázek je uvedeno v tabulce.

4.3 Metodika výzkumu

Výzkum byl koncipován jako kvantitativní. Tento typ výzkumu umožňuje dle Průchy a Vetešky (2014, s. 170) pracovat s exaktními metodami a nástroji pro sběr dat, jejich zpracování a vyhodnocení. Postupy, které užívá, jsou postupy běžně užívané v přírodních vědách. V úvodu je tedy dle autorů nutné jasně formulovat cíl výzkumu, výzkumné otázky, případně i hypotézy, závěry jsou vyjádřeny kvantitativními termíny. K typickým metodám užívaným v tomto typu výzkumu patří dle autorů dotazník, experiment či pozorování.

Hlavní metodou výzkumu, která byla užitá v tomto výzkumu, byl dotazník. Jak uvádí Gavora (2008, s. 122-123), dotazník je písemnou variantou rozhovoru a je určen především k hromadnému získávání údajů. Každý dotazník musí mít formulovaný cíl, z něhož výzkumník vychází při tvorbě jednotlivých položek. Dotazník by měl mít též běžně užívanou strukturu, tj. v úvodu je nutné respondentům vysvětlit, k čemu dotazník slouží a též jak jej má respondent vyplnit. Střední část je tvořena dílčími položkami, přičemž autor doporučuje složitější či citlivé otázky umístit v závěru dotazníku. Na konci dotazníku je vhodné respondentům poděkovat za účast.

Dotazník, který byl užit v této práci, je uveden v příloze práce (příloha č. 1). Před jeho vlastní administrací byl proveden předvýzkum, který dle Dismana (2011, s. 122) umožňuje badateli otestovat nástroj, který bude ve výzkumu použit. Tento předvýzkum byl realizován na vzorku deseti osob (tyto osoby následně nebyly zařazeny do výzkumného souboru). Jednalo se o osoby dospělé, z nichž některé měly osobní zkušenost s internetovým poradenstvím. Na základě tohoto předvýzkumu byla změněna formulace některých otázek a též bylo upraveno jejich pořadí.

Dotazník byl distribuován prostřednictvím internetu. Tento způsob distribuce byl zvolen záměrně – očekávala jsem, že tímto způsobem lze zvýšit pravděpodobnost, že dotazník vyplní lidé mající osobní zkušenost s internetovým poradenstvím (pokud někdo využije internetového poradenství, musí mít přístup k internetu, musí být ochoten prostřednictvím internetu sdělovat o sobě osobní údaje, musí pro něj být tento způsob komunikace příjemný či přirozený apod.).

Tento sběr dat zajišťuje také respondentům vysokou anonymitu, tj. naplňuje jednu z významných podmínek týkajících se etiky výzkumu.

Dotazník byl umístěn na serveru vyplnto.cz, a to v období od 23. 2. 2017 – 9. 3. 2017.

Získaná data byla zpracována pomocí základních statistických metod. U každé položky dotazníku byla zjišťována absolutní a relativní četnost dílčích odpovědí a též modus, tj. hodnota, která se v daném souboru dat vyskytuje nejčastěji.

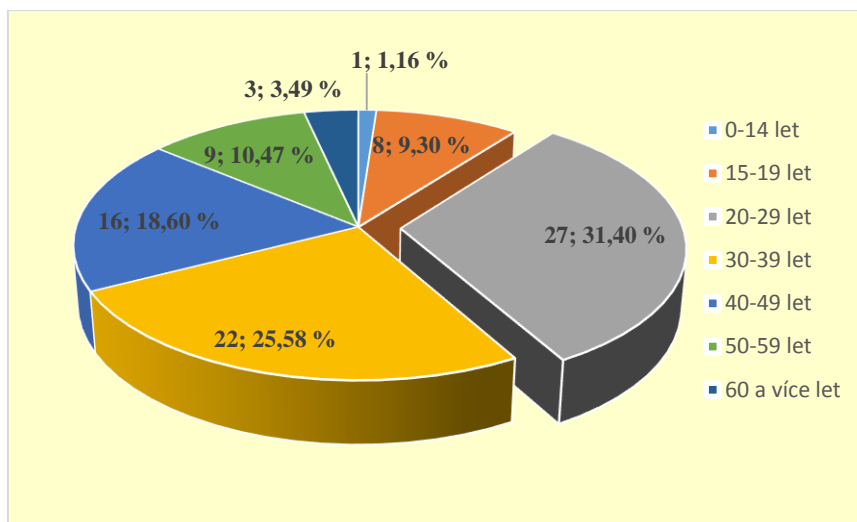
K zpracování dat byl užit program Microsoft Excel, verze 2016.

4.4 Popis výzkumného souboru

Výzkumný soubor tvořilo celkem 86 osob. Návratnost dotazníku činila 82,3 % (na serveru vyplnto.cz je k dispozici údaj, kolik osob dotazník vyplnilo a kolik jeho vyplňování opustilo, čímž je určena návratnost dotazníku).

Většinu respondentů tvořili muži (ve výzkumném souboru jich bylo 46, tj. 53,49 % z celkového počtu).

Rozložení výzkumného souboru z hlediska věku je uvedeno v grafu č. 1.



Graf 1: Výzkumný soubor dle věku

Zdroj: autorka práce

Jak je z grafu patrné, nejpočetnější skupinu respondentů tvořili lidé ve věku 20-29 let (těchto osob bylo ve výzkumném souboru 27, tj. 31,40 % z celkového počtu). Druhou nejpočetněji zastoupenou skupinu představovali respondenti ve věku 30-39 let (těchto osob bylo 22, tj. 25,58 %).

Co se týče vzdělání respondentů, nejčastěji vyplnili dotazník lidé, jejichž nejvyšší dosažené vzdělání je středoškolské s maturitou (těchto osob bylo ve výzkumném souboru 33, tj. 38,37 %). Pouze 4 (4,65 %) respondenti mají nejvyšší dosažené vzdělání základní, vysokoškolské vzdělání má 22 (25,58 %) respondentů.

Respondenti byli též dotazováni na to, kde bydlí, přičemž na výběr byly dvě alternativy odpovědí, a to „město“ a „venkov“. Nejvíce respondentů (konkrétně 54, tj. 62,79 % z celkového počtu) žije ve městě.

4.5 Popis a interpretace dosažených výsledků

V následující kapitole jsou prezentovány zjištěné výsledky. V úvodu je uvedena výzkumná otázka a následně jsou vyhodnoceny dotazníkové otázky, které se k výzkumné otázce vázaly. Po prezentaci těchto výsledků (s užitím grafů doplněných o slovní komentář dat v nich vyobrazených) je ke každé výzkumné otázce podána interpretace těchto výsledků.

VO1: Kdo podle respondentů IP provádí?

K této výzkumné otázce se vztahovaly tazatelské otázky č. 1 a 2.

V první otázce bylo zjišťováno, zda podle respondentů provádějí internetové poradenství většinou sociální služby. Většina respondentů zvolila možnost „ne“ – tuto odpověď uvedlo 51 (59,3 %) respondentů.

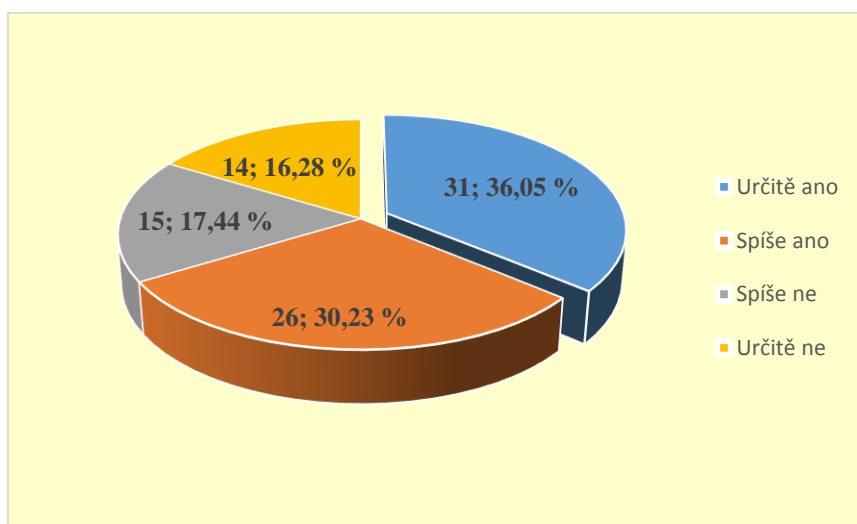
Ve druhé tazatelské otázce měli respondenti uvést, zda znají nějakou společnost či službu, která internetové poradenství nabízí. I na tuto otázku měli respondenti na výběr pouze možnosti odpovědí „ano“ a „ne“. Většina respondentů (konkrétně 67, tj. 77,91 %) uvedla, že společnost či službu zabývající se internetovým poradenstvím nezná.

Ti respondenti, kteří zvolili odpověď ano, byli požádáni, aby svoji odpověď doplnili, tj. aby uvedli název společností, které znají. Někteří respondenti uvedli pouze jednu takovou společnost, někteří jich uváděli více a někteří respondenti nevyužili možnost svoji odpověď doplnit.

Celkem 8 respondentů uvedlo Modrou linku, Linka důvěry byla uvedena 4 respondenty, 2 respondenti uvedli InternetPoradnu a dále byly uváděny Dona linka, adiktologická poradna, Spondea, Linka psychické pomoci (každou z odpovědí zvolil vždy jen jeden respondent).

Z výsledků týkajících se první výzkumné otázky vyplývá, že respondenti s touto problematikou nejsou příliš seznámeni. Přestože internetové poradenství většinou provádějí sociální služby, respondenti byli opačného názoru. Pouze 22,09 % respondentů zná konkrétní internetovou poradnu a výčet těchto poraden, který respondenti podali, byl poměrně malý. Za pozornost stojí, že nejčastěji uváděná služba byla Modrá linka, tj. první internetová poradna v Česku.

VO2: Co podle respondentů IP klientům nabízí?

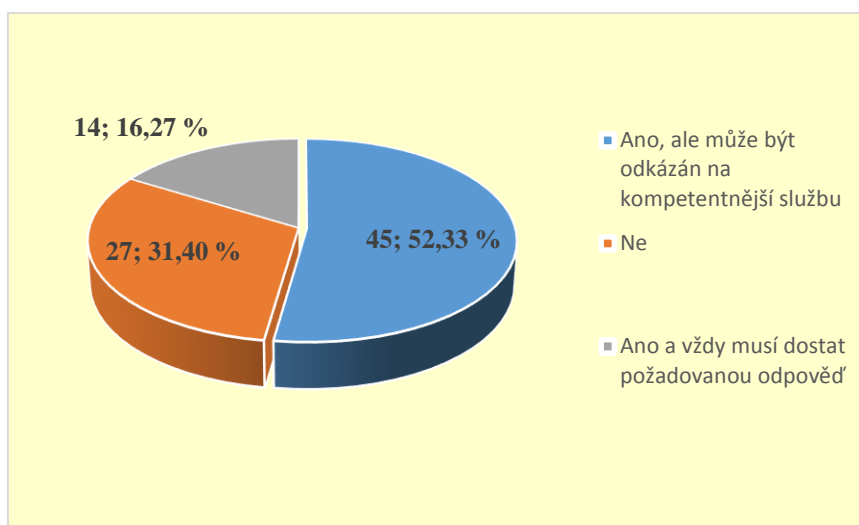


Graf 2: V IP lze užít i Skype

Zdroj: autorka práce

Jak z grafu č. 2 vyplývá, většina respondentů se domnívá, že v internetovém poradenství lze užít komunikace prostřednictvím aplikace Skype – s tímto výrokiem

souhlasilo 57 (66,28 %) respondentů, přičemž nejčastěji uváděnou odpovědí bylo „určitě ano“.



Graf 3: V IP se klient může zeptat na cokoliv

Zdroj: autorka práce

Pokud se respondenti měli vyjadřovat k tomu, zda je možné v rámci IP položit poradci jakýkoliv dotaz, nejčastěji uváděli, že tomu tak je, ale může nastat situace, kdy klient bude odkázán poradcem na kompetentnější místo, např. na jiný web. Tuto odpověď zvolilo celkem 45 (52,23 %) respondentů. Z grafu č. 3 je zřejmé, že druhou nejčastější odpovědí bylo „ne“ (tuto odpověď zvolilo 27 (31,40 %) respondentů).

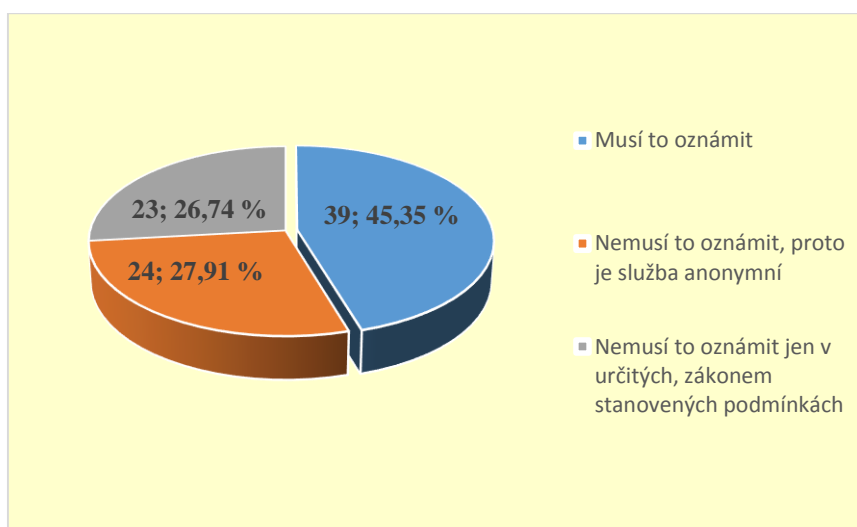
Z odpovědí respondentů ke druhé výzkumné otázce vyplývá, že přestože většina respondentů přesně neví, kdo IP konkrétně provádí, zároveň však respondenti vědí, jaké služby mohou využívat a na jakém principu IP probíhá. Pokud dotaz nesměřuje k oblasti, kterou se služba zabývá, je běžnou praxí, že klient získá kontakt na kompetentní pracoviště – např. na webových stránkách společnosti Laxus (2016), která zajišťuje sociální a adiktologické služby, je uvedeno následující: „Dotazy by se měly týkat užívání drog, proto Vás s dotazy z jiných oblastí budeme odkazovat na specializovaná pracoviště.“ Bývá dobrou praxí, že je klient na tuto skutečnost upozorněn v rámci přehledu pravidel či uvedení možností, jak IP v dané službě probíhá.

VO3: Jaká je znalost respondentů legislativního vymezení IP?

Co se týče znalosti legislativního vymezení IP, respondenti byli dotazováni jak na zřízení institutu tohoto typu poradenství, tak i na odpovědnost poradců při realizaci poradenství.

Většina respondentů se domnívá, že IP existuje v České republice pouze několik posledních let, maximálně 10 let – 25 (29,07 %) respondentů uvedlo, že je na trhu maximálně 10 let a nejčastější odpovědí bylo, že je na trhu maximálně 5 let (tuto odpověď zvolilo 26 (30,23 %) respondentů).

Celkem 64 (74,42 %) respondentů se domnívá, že za špatnou radu nemůže být poradce stíhán. Respondenti byli též dotazováni na to, jak se má, resp. musí poradce zachovat v případě, že se dozví od klienta o spáchání trestného činu. Odpovědi respondentů na tuto otázku jsou uvedeny v grafu č. 4.



Graf 4: Pokud se poradce dozví o trestném činu

Zdroj: autorka práce

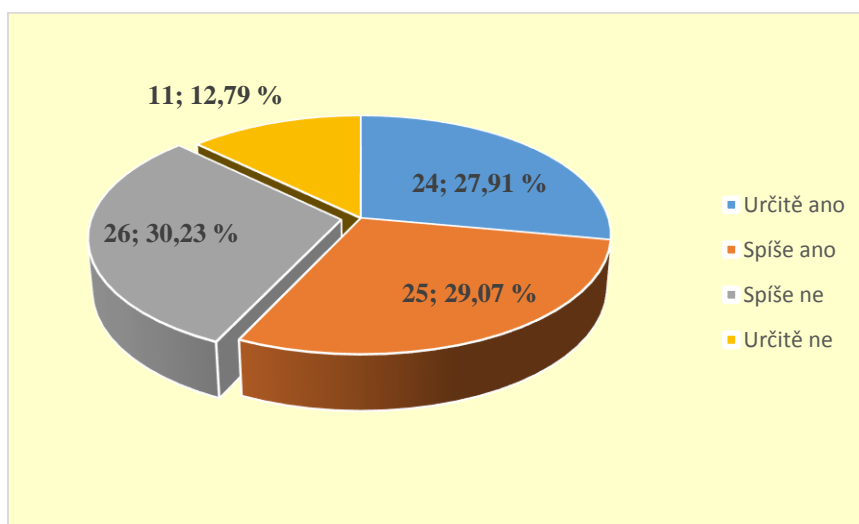
Jak je z grafu patrné, nejčastěji respondenti volili možnost „musí to oznámit“ – tuto variantu odpovědi zvolilo 39 (45,35 %) respondentů. Naopak nejméně respondentů odpovědělo, že tuto skutečnost nemusí poradce oznámit jen v určitých, zákonem stanovených podmínkách.

Respondenti tedy nejsou příliš seznámeni s legislativním vymezením služby. Přestože internetové poradenství v Česku existuje od roku 1997, většina respondentů považuje tuto službu za mnohem mladší.

Zároveň mají respondenti považovat internetové poradenství za službu, v níž se může klient svěřit poradci téměř s čímkoliv a bude dodržena mlčenlivost a též jsou respondenti přesvědčeni o tom, že v případě chyby poradce tento nemůže být za chybné poradenství trestán. Ve skutečnosti, jak již bylo uváděno, poradce může být stíhán, podá-li mylnou informaci, zejména dojde-li v důsledku toho ke škodě na straně druhé osoby, a taktéž má internetový poradce oznamovací povinnost (kromě výjimek stanovených v § 368 trestního zákoníku), stejně jako většina občanů státu. Anonymita služby nezbavuje poradce oznámit spáchání nebo plánování trestného činu.

VO4: Jak respondenti hodnotí IP v porovnání s poradenstvím tváří v tvář?

Respondenti měli uvést, jak hodnotí internetové poradenství ve srovnání s poradenstvím tváří v tvář. Odpovědi respondentů na tuto otázku č. 8 jsou uvedeny v grafu č. 5.

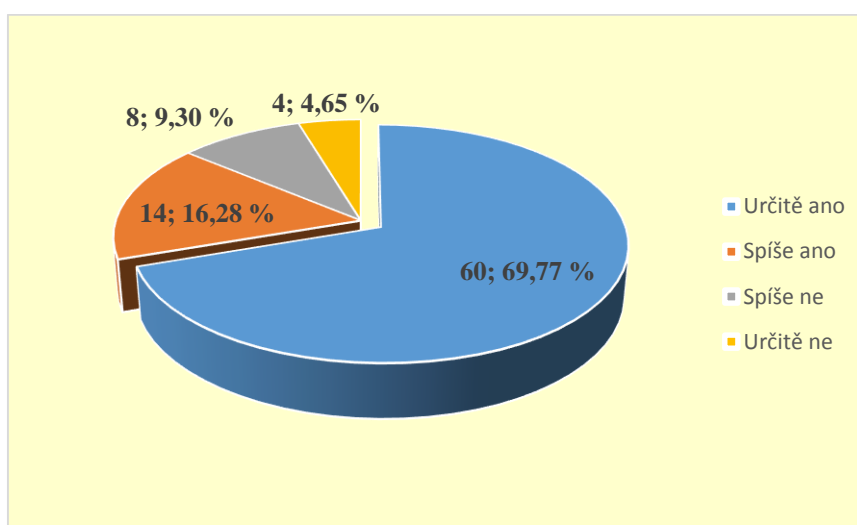


Graf 5: IP je dobrou alternativou k poradenství tváří v tvář

Zdroj: autorka práce

Jak je z grafu patrné, většina respondentů (konkrétně 49, tj. 56,98 % z celkového počtu) s tímto výrokem souhlasila, avšak nejčastěji uváděnou odpovědí bylo „spíše ne“ – tuto odpověď zvolilo 26 (30,23 %) respondentů.

Respondenti mohli též svoji odpověď doplnit. Ti, kteří této možnosti využili, uváděli následující: „lepší časová dostupnost“, „je to jiné, asi i méně odborné“, „je to podobné, akorát to není tváří v tvář“, „je to snazší – hodím otázku a někdo odpoví:) – nemusím nikam chodit“, „ne, není to plnohodnotné“, „nedůvěra“.



Graf 6: V IP je větší anonymita

Zdroj: autorka práce

Na anonymitu v rámci IP, ve srovnání s klasickým poradenstvím tváří v tvář, byli respondenti dotazováni přímo, a jak z grafu č. 6 vyplývá, nejčastěji respondenti uváděli, že „určitě“ je IP proti osobní návštěvě více anonymní.

Shrnu-li odpovědi na čtvrtou výzkumnou otázku, je zřejmé, že respondenti mají jasnou představu o tom, jaké internetové poradenství ve srovnání s poradenstvím tváří v tvář je či má být. Považují jej za dobrou alternativu ke klasickému poradenství a jsou též přesvědčeni, že toto poradenství zaručuje klientovi větší anonymitu.

Je otázkou, zdali tomu je skutečně tak, jak si klienti představují. I v klasickém poradenství může člověk svoji identitu měnit, nemusí se většinou prokazovat osobním dokladem totožnosti (mohou být výjimky, např. v některých službách pro osoby

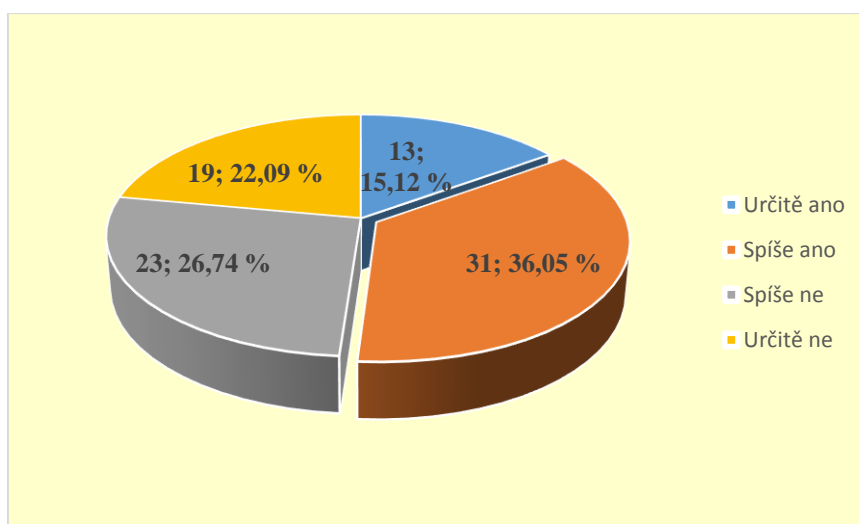
bez domova, v nichž v případě využívání např. ubytování ve službě se klient musí prokázat dokladem totožnosti a zároveň mu může být poskytnuto poradenství). Platí též, jak již bylo uvedeno v teoretické části práce, že např. v případě, kdy klient spáchá trestný čin a poradce se o tomto skutku dozví, je povinen tuto skutečnost oznámit a vyšetřovatelé mohou hledat klienta, který toto poradci prostřednictvím internetového poradenství sdělil. V obecné rovině však lze považovat internetové poradenství za více anonymní, než je tomu v poradenství tváří v tvář.

VO5: Jaké atributy má dle respondentů IP mít?

V rámci této výzkumné otázky byli respondenti dotazováni na to, jak by poradenství v praxi mělo probíhat a pro jakou část populace je primárně určeno.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že tito očekávají od poradce přesnou radu. S výrokem, zda by měl internetový poradce klientovi poradit, co má přesně udělat, většina respondentů souhlasila 12 (13,95 %) respondentů odpovědělo „určitě ano“ a 49 (56,98 %) respondentů odpovědělo „spíše ano“. Celkem 18 (20,93 %) zvolilo odpověď „spíše ne“ a 7 (8,14 %) respondentů odpovědělo „určitě ne“.

Z grafu č. 7 vyplývá, že většina respondentů (konkrétně 44, 1,17 %) se domnívá, že IP je vhodnější pro mladší populaci.



Graf 7: IP je vhodnější pro mladší populaci

Zdroj: autorka práce

Internetové poradenství je primárně určeno pro všechny klienty, resp. pro ty, kteří jsou cílovou skupinou dané poradny. Jeho využití je ale pochopitelně vázáno na přístup k internetu. Senioři však internet užívají mnohem více, než tomu bylo v minulosti – dle Tichého (2015) v roce 2004 užíval internet každý 50. senior, v roce 2014 to byl každý pátý. Lidé mladší jej užívají ještě častěji.

Za překvapivé lze považovat zjištění, že většina respondentů očekává, že internetový poradce podá klientovi přesnou radu. Ve skutečnosti tomu tak není, a to ani v poradenství tváří v tvář, a v rámci internetového poradenství je podání přesné rady ještě více nebezpečné, neboť ta může být klientem nesprávně pochopena (v poradenství tváří v tvář je možné o „přesné radě“ diskutovat, ptát se, jak tomu klient rozumí apod.). Jak vysvětlují Kalina a kol. (2008, s. 112-113), v poradenství nejde o to předat klientovi návod na to, jak má ve své situaci jednat. Cílem by dle autorů mělo být dodání kompetentnosti klientovi. Klient se učí řešit náročné situace vlastními silami. Jde o určité průvodcovství, nikoliv přebírání kontroly nad klientem.

VO6: Jak respondenti hodnotí IP?

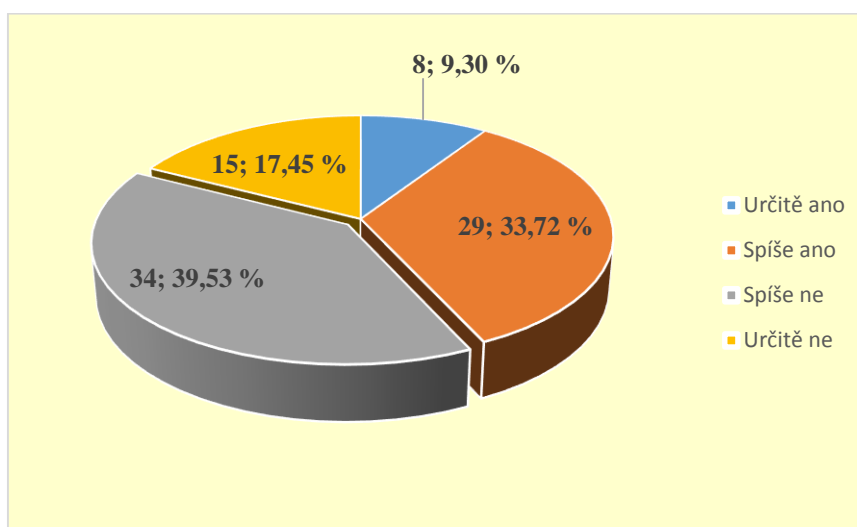
V této výzkumné otázce bylo zjišťováno, v čem klienti spatřují hlavní výhody a nevýhody internetového poradenství, jakou v něj mají důvěru a zda se domnívají, že IP může „vyřešit“ problém klienta.

Velké množství respondentů na otázku, jaké má IP výhody, odpovědělo neví, avšak většinou respondenti uvedli alespoň jednu z výhod. Nejčastěji byla zmiňována anonymita, dále snadná dostupnost, rychlost dotazu i odpovědi, časová flexibilita a pohodlí (jeden respondent uvedl: „*Nemusím vstávat od počítače.*“). Výhodou je též možnost „*přečíst si v klidu odpověď.*“ Klienti uváděli, že nemusí čekat, až se k poradci dostanou, neboť v klasické poradně bývá často velmi dlouhá objednávací doba. Uváděno bylo též, že toto poradenství je dostupné všem. Jeden z respondentů uvedl: „*Vhodné pro lidi, co nevycházejí ze svého domu, nebo kteří mají jiné problémy s osobní komunikací.*“ Několik respondentů však také uvedlo, že žádné výhody nevnímají, spíše v tomto typu poradenství spatřují nevýhody.

Anonymita, která byla zmiňována jako výhoda, byla respondenty uváděna též jako nevýhoda. Další nevýhody internetového poradenství jsou podle respondentů

následující: prodleva v odpovědi, nemožnost vybrat si poradce, „špatné pochopení rady, když chybí kontext, neverbální komunikace“, „lidé si mohou víc vymýšlet, protože to podle mě nemůže být tak komplexní jako rozhovor naživo“, menší odpovědnost poradce, riziko úniku informací, složitější komunikace. Jeden z respondentů uvedl, že IP „může dělat kdokoliv, internet snese všechno“. Uvedeno též bylo, že je IP málo známé a je obtížné na internetu vyhledat služby, které internetové poradenství provádějí. Informace, které jsou poradcem IP podávány, mohou být dle respondentů nekvalitní, ne odborné, jsou neosobní (mimo jiné bylo uvedeno: „je to náhražka, neumožňuje terapii, jsou to takové babské rady kolikrát, nevím ani, jak se to kontroluje, jestli je to v pořádku a odborné.“). Jeden z respondentů, který patrně má s IP osobní zkušenost, uvedl: „dovolání nebo kontaktování vícekrát musí být povoleno i přes krizi volajícího.“ Dle jednoho z respondentů nemůže IP „nikdy nahradit osobní styk.“

V grafu č. 8 jsou uvedeny odpovědi respondentů na dotaz, zda v nich IP vzbuzuje důvěru.



Graf 8: IP ve mně vzbuzuje důvěru

Zdroj: autorka práce

Z výsledků odpovědí na tuto otázku vyplývá, že IP ve většině respondentů důvěru nevzbuzuje. Nejčastější odpovědí bylo „spíše ne“ – tuto odpověď zvolilo 34 (39,53 %) respondentů.

I přesto, že IP ve většině respondentů důvěru nezbuzuje, většina respondentů se domnívá, že IP může vyřešit problém klienta (s výrokem souhlasilo, ať již ve formě „určitě ano“ nebo „spíše ano“ celkem 45 (52,32 %) respondentů).

Při zodpovězení šesté výzkumné otázky lze konstatovat, že respondenti v internetové poradenství příliš nevěří, ale i přesto se domnívají, že klientovi (tedy patrně tomu, který věří a této formy pomoci využije) IP pomoci může. Respondenti v závislosti na svém postoji k IP uváděli jeho výhody a nevýhody. Anonymita, která je s IP spojena, je respondenty vnímána jako výhoda i jako nevýhoda.

VO7: Jak respondenti využívají nabídky IP?

V této výzkumné otázce byly zjišťovány osobní zkušenosti respondentů s IP.

Většina respondentů (konkrétně 69, tj. 80,23 % z celkového počtu) osobně IP nevyužila. Ti, kteří využili, byli požádáni o doplnění své odpovědi (uvedení své zkušenosti apod.). Z odpovědí těchto respondentů vyplývá, že často byli nasměrováni na služby poskytující poradenství tváří v tvář, s kontakty, které dostali, byli spokojeni. Uváděno též bylo, že jim tato pomoc přinesla úlevu. Jeden z respondentů uvedl: *„Zachránili mi život, jinak bych spáchala sebevraždu. Zavolali mi záchrannou službu.“* Objevily se však i názory, že jim toto poradenství nepomohlo: IP pro tyto klienty nebylo přínosem, problém nevyřešilo, z odpovědí byli někteří respondenti rozpačití.

Podobně jako respondenti nemají osobní zkušenost s IP, většina – konkrétně 77 (89,53 %) respondentů uvedla, že s IP nemají osobní zkušenost ani jejich blízcí. Odpověď „ano“ zvolilo pouze 9 (10,47 %) respondentů. Tito respondenti dále svoji odpověď doplnili – nejčastěji bylo uváděno, že jejich blízkým IP pomohlo: *„dobré přijetí, dobrá pomoc“*, *„ujasnila si svůj postoj k danému problému.“* Jeden z respondentů napsal, že IP jeho blízkému nepomohlo.

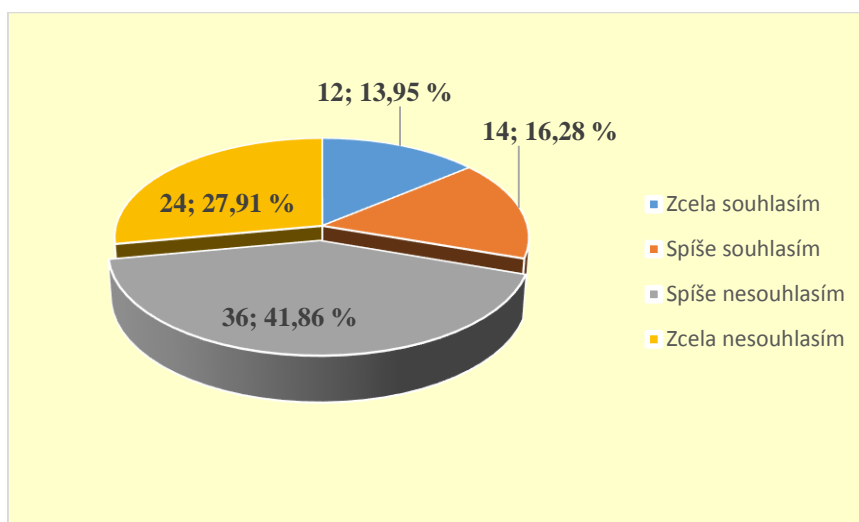
Respondenti měli také uvést, zda využili možnosti přečíst si na webu společnosti, které IP nabízejí, některé otázky a odpovědi. Většina respondentů (konkrétně 50, tj. 58,14 % z celkového počtu) uvedla, že tak neučinili.

Z odpovědí na tuto výzkumnou otázku vyplývá, že většina respondentů s IP osobní zkušenost nemá, ani jejich blízcí, avšak těch respondentů, kteří služeb IP využili, nebylo málo. Tito respondenti byli většinou spokojeni, IP jim poskytlo potřebnou pomoc, úlevu, vyřešení problému, jednomu z respondentů dokonce kontaktování služby provozující IP zachránilo život. Většina respondentů nečte odpovědi poradců IP na webech společností, které tuto službu provozují.

VO8: Jak respondenti hodnotí úroveň IP?

Poslední výzkumná otázka zkoumala hodnocení kvality IP respondenty. Pouze 23 (26,74 %) respondentů uvedlo, že se setkali s velmi neodborným IP poradenstvím, tj. většina respondentů má zkušenost s kvalitním IP.

Odpovědi respondentů vyjadřující jejich názory na kvalitu IP jsou uvedeny v grafu č. 9. Otázka, na kterou respondenti odpovídali, zněla: „Kvalita internetového poradenství je mnohdy taková, že jej mohu dělat i já.“



Graf 9: Kvalita IP je taková, že jej mohu dělat i já

Zdroj: autorka práce

Většina respondentů (konkrétně 60, tj. 69,77 %) s výrokem nesouhlasila, přičemž nejčastější odpovědí bylo „spíše nesouhlasím“ (tuto odpověď zvolilo 36 (41,86 %) respondentů).

Z odpovědí respondentů na osmou výzkumnou otázku vyplývá, že respondenti hodnotí IP jako kvalitní, což je v souladu s osobními zkušenostmi většiny respondentů, kteří této formy pomoci využili.

5 DISKUSE

Před započítím realizace výzkumu byl stanoven jeho cíl a dílčí cíle.

Prvním dílčím cílem bylo zjistit, jaké jsou znalosti respondentů o internetovém poradenství. Přestože většina respondentů nemá osobní zkušenost s internetovým poradenstvím, lze konstatovat, že jejich znalosti o IP jsou poměrně rozsáhlé, a to zejména co se týče praktické roviny, smyslu a možností internetového poradenství.

Nedostatky ve znalostech respondentů byly zjištěny zejména v rovině legislativního vymezení internetového poradenství. IP existuje v České republice již 20 let, avšak respondenti jej považují za jev poměrně nový. Nejčastěji respondenti uváděli, že IP existuje v České republice posledních 5 let. Především však lze považovat za významné, že se respondenti domnívají, že internetový poradce nemůže být za špatnou radu trestně stíhán. V dalších odpovědích na tazatelské otázky mnozí respondenti vyjadřovali četné výhrady k internetovému poradenství, které v nich nevzbuzuje důvěru a poradenství, které je tímto způsobem poskytováno, bylo jedním respondentem označeno za „babské rady“.

Ve skutečnosti platí, že možnosti internetového poradenství jsou jasně dány. Tuto formu poradenství provádějí sociální služby, které se musí řídit Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Kromě toho se musí každý pracovník působící v této oblasti řídit i další platnou legislativou. Byť je internetové poradenství z velké části anonymní, neznamená to, že je v něm dovoleno vše.

Horák (2011, s. 81) v souvislosti s trestní odpovědností internetového poradce uvádí důležitou skutečnost: na rozdíl od poradenství tváří v tvář je v internetovém poradenství prakticky vše dohledatelné, a tedy i prokazatelné. IP tak dle autora v tomto ohledu poskytuje klientovi větší jistotu.

Neznalost respondentů některých aspektů IP do určité míry odrážela obecné chápání veřejnosti výrazu „internetové poradenství“. Jedná se o poměrně široký pojem, pod nímž si lze představit nejen internetové poradenství prováděné v sociálních službách (většina respondentů, konkrétně 59,3 % z celkového počtu), ale obecně jakékoliv poradenství prováděné prostřednictvím internetu (např. právní, poradenství

v bankovním sektoru, jak uvedl i jeden respondent apod.). V tomto ohledu je též zjevný nedostatek výzkumného šetření, které bylo prováděno prostřednictvím internetu. Dotazník byl označen názvem Internetové poradenství, avšak vhodnější by bylo užít spojení Psychologické internetové poradenství. Několik respondentů dotazník přestalo vyplňovat přibližně v polovině jeho délky s vysvětlením, že očekávali, že se bude jednat o jinou formu poradenství.

Domnívám se, že internetové poradenství (ve smyslu psychologického internetového poradenství) není veřejnosti dostatečně známo, což vyplývá i z realizovaného výzkumu. Obecným principům respondenti rozumí dobře, v dílčích aspektech (jakými jsou např. trestní odpovědnost poradce či provozovatel služby) však respondenti uváděli nepřesné informace. Internetové poradenství potřebuje větší osvětu, což dle našeho názoru může zvýšit jeho kredibilitu.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jaký postoj respondenti k internetovému poradenství zauímají. Jak již bylo uváděno, většina respondentů (konkrétně 56,98 %) nemá v IP důvěru. To může souviset i s přesvědčením většiny respondentů, že by internetový poradce měl klientovi poskytnout přesnou radu (k tomuto názoru se kloní 70,93 % respondentů). Jak již však bylo v teoretické části uváděno, toto není cílem a nemělo by být náplní žádného poradenství. Sociální služby mají dle Mahrové (2008, s. 41) především rozvíjet samostatnost a svébytnost jedince, tedy klienta, a v žádném případě za něj nemohou přejímat odpovědnost. Pochopitelně i internetový poradce může podat přesnou radu, nemůže však podávat jasný návod, co má klient udělat, co je jediné správné řešení.

Doposud byla uvedena zejména zjištění týkající se některých omylů či mýtů, které respondenti v souvislosti s IP uváděli. Je však nutné též zmínit, že respondenti považují IP jako dobrou alternativu k poradenství tváří v tvář, za velkou výhodu považují anonymitu, kterou IP klientovi nabízí (někteří respondenti naopak anonymitu považují spíše za nevýhodu, těchto respondentů však bylo mnohem méně) a i přes nedůvěru v IP většina respondentů věří, že IP může klientovi pomoci v jeho situaci (jeden z respondentů uvedl, že mu IP zachránilo život, a to v okamžiku, kdy se rozhodoval o spáchání sebevraždy).

Zároveň klienti zmiňovali četné výhody, které IP má – k těm patří zejména kromě již uvedené anonymity dostupnost, flexibilita, rychlost či pohodlí. Zmiňované nevýhody se týkaly menší odpovědnosti poradce, obtížnější komunikace, rizika úniku informací a nízké propagace těchto služeb, resp. jejich obtížné dohledatelnosti.

Třetím dílčím cílem bylo zjistit, jaké jsou zkušenosti respondentů s internetovým poradenstvím. Přestože většina respondentů (konkrétně 89,53 %) nemá s IP osobní zkušenost, o IP se respondenti v rámci výzkumných otázek vztahujících se k tomuto dílčímu cíli vyjadřovali převážně pozitivně. Ti, kteří využili služeb IP, měli s těmito službami převážně velmi dobrou zkušenost. Respondenti dostali četné kontakty na pracoviště, která se problematikou, na kterou se respondenti dotazovali, zabývají podrobně a tváří v tvář. Především však respondenti uváděli, že jim využití těchto služeb pomohlo zlepšit jejich situaci (a totéž bylo uváděno i v případě, že IP využil někdo z osob blízkých respondentům), přineslo úlevu, změnu postoje k problému, které těžce prožívali. Většina respondentů má také zkušenost s tím, že internetové poradenství, s nímž se blíže setkali (třeba i pouze čtením rad jiným osobám, zveřejněných na webových stránkách těchto společností), bylo kvalitní. Jsou toho názoru, že je provádějí odborníci, resp. nesouhlasili s výrokem, že by kvalita IP byla taková, že by je mohli provádět oni sami.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká je obeznámenost laické veřejnosti s internetovým poradenstvím a jaké znalosti o něm lidé mají.

V závislosti na výsledcích dotazníkového šetření lze konstatovat, že respondenti nejsou detailně seznámeni s IP, v některých oblastech zastávají názory jsoucí v rozporu s tím, jaká je praxe IP, avšak jejich zkušenost je převážně pozitivní a respondenti většinou vnímají IP jako dobrou alternativu k poradenství tváří v tvář.

ZÁVĚR

Přestože internetové poradenství má v České republice již poměrně dlouhou tradici, pro mnoho lidí je stále fenoménem novým. Tak jako někteří jedinci mají nedůvěru vůči internetu jako médiu, které se vyznačuje velkou anonymitou, ale též velkým rizikem zneužití informací na internetu prezentovaných a sdílených, mají mnozí jedinci nedůvěru i v internetové poradenství.

Platí však, že v dnešní uspěchané době nemají lidé mnohdy čas domluvit si schůzku v poradně, nezdídko ani na tuto schůzku nechtějí dlouho čekat. Objednací lhůty jsou v sociálních službách vzhledem k jejich velké vytíženosti dlouhé, což s sebou nese riziko, že jedinci nebude pomoci v okamžiku, kdy pomoc potřebuje nejvíce. Lidé se uzavírají do sebe, naplňují své sny a cíle, čímž se však odtrhují od okolního sociálního světa. Pokud se dostanou do tíživé situace, nemají se komu svěřit, případně se obávají, že jim nebude rozuměno a někdo druhý jejich zdánlivé slabosti využije.

Právě pro tyto jedince, ale nejen pro ně, může být internetové poradenství vhodnou alternativou pomoci oproti klasickému poradenství tváří v tvář.

Tématem bakalářské práce bylo internetové poradenství. V teoretické části byly blíže popsány jevy, které s ním úzce souvisí. Uvedeny byly základní principy internetového poradenství a proces jeho realizace v praxi. Pojednáno bylo též o zakotvení internetového poradenství v oblasti sociálních služeb, včetně uvedení jeho výhod i nevýhod vyplývajících mimo jiné z nedostatečně pevného vymezení internetového poradenství v platné legislativě. Zřetel byl kladen též na etickou rovinu internetového poradenství a uvedení nejčastějších chyb, kterých se poradce může dopustit.

V praktické části je popsán výzkum realizovaný jako kvantitativní. Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká je obeznámenost laické veřejnosti s internetovým poradenstvím a jaké znalosti o něm lidé mají.

Formulovány byly též tři dílčí cíle, na jejich základě byl vytvořen dotazník, který vyplnilo prostřednictvím internetu celkem 86 respondentů.

Výzkumem bylo zjištěno, že respondenti mají povědomí o internetovém poradenství, avšak mnohdy názory respondentů na tuto formu poradenství neodpovídaly tomu, jaká je skutečná praxe. Většina respondentů internetovému poradenství nedůvěřuje, což často vyplývá právě z neznalosti dané problematiky (respondenti se domnívají, že internetový poradce nemůže být trestně stíhán za chybné poradenství, myslí si, že se jedná o službu poměrně novou, jsou přesvědčeni, že se mohou ptát téměř na cokoli a vždy musí obdržet jasnou radu). Pokud však respondenti internetového poradenství využili, zkušenost většiny těchto respondentů byla velmi kladná.

Jsme si vědomi limitů této práce. Dotazníkové šetření by bylo vhodné doplnit výzkumem kvalitativním, v němž by bylo dobré zkoumat původ těchto mylných představ respondentů o tom, jaké internetové poradenství je. Z analýzy výsledků též vyplývá, že patrně velká část veřejnosti zahrnuje pod pojem internetové poradenství jakékoliv poradenství prováděné s využitím internetu. Pro získání většího souboru respondentů by bývalo vhodnější lépe tento pojem v úvodu dotazníku vysvětlit, případně zkombinovat dotazníkové šetření realizované prostřednictvím internetu též s dotazníkovým šetřením přímo v terénu. Bezesporu by bylo přínosné oslovit např. klienty klasických „kamenných“ poraden a zkoumat rozdíly v odpovědích těchto respondentů a odpovědích respondentů, kteří nemají zkušenost s žádným typem psychologického poradenství.

Je zřejmé, že i když internetové poradenství existuje v České republice již 20 let, stále o něm mnozí nevědí téměř nic, nebo jsou jejich představy zkreslené. Respondenti též uváděli, že je pro ně obtížné vyznat se v tom, kdo tyto služby nabízí, nabídka internetového poradenství tak může být pro velkou část veřejnosti obtížně dostupná především právě kvůli nízké propagaci této formy pomoci.

Domnívám se, že internetové poradenství potřebuje získat větší podporu a důvěru veřejnosti, větší osvětu, ale též jasnější zakotvení ve stávající legislativě. Věřím, že jsem touto prací pomohla přispět k tomu, aby internetové poradenství vešlo ve větší známost a bylo tak lidmi více využíváno.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ANTHONY, Kate a DeeAnna MERZ NAGEL. *Therapy Online: A Practical Guide*. Londýn: Sage, 2010. 176 s. ISBN 978-0-7619-4079-1.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezm. vyd. Praha: Karolinum, 2011. 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 4. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, 2008. 269 s. ISBN 978-80-223-2391-8.

HORSKÁ, Bohuslava, LÁSKOVÁ, Andrea a Ladislav PTÁČEK. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: SLON, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

HORSKÁ, Bohuslava a Šárka LICEHAMMEROVÁ. Nezbytnost volby přístupu v chatovém poradenství – příčiny a důsledky. In *Internetové poradenství – svět bez hranic? Sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované internetovému poradenství, Brno, 2014*. Brno: Modrá linka, 2014. s. 45-73. ISBN 978-80-260-8121-0.

JAKUBEKOVÁ, Ivana. Virtuální komunikace v krizových službách. In *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství – Jihlava 2008*. Brno: Modrá linka, 2010. s. 14-17. ISBN 978-80-254-7706-9.

KALINA, Kamil a kol. *Základy klinické adiktologie*. Praha: Grada, 2008. 388 s. ISBN 978-80-247-1411-0.

KLOUDA, Martin. Nové formy internetového poradenství – chat. In *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství – Jihlava 2008*. Brno: Modrá linka, 2010. s. 8-13. ISBN 978-80-254-7706-9.

KRAUS, Ron, STRICKER, George a Cedric SPEYER. *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. 2. vyd. Londýn: Elsevier, 2010. 290 s. ISBN 978-0-12-378596-1.

- LÁSKOVÁ, Andrea. Navázaný klient v e-mailovém poradenství. In *Internetové poradenství – svět bez hranic? Sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované internetovému poradenství, Brno, 2014*. Brno: Modrá linka, 2014. s. 58-64. ISBN 978-80-260-8121-0.
- MAHROVÁ, Gabriela. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.
- PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 320 s. ISBN 978-80-247-4748-4.
- PTÁČEK, Ladislav. Problematika oznamovací povinnosti v internetovém poradenství. In *Internetové poradenství – svět bez hranic? Sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované internetovému poradenství, Brno, 2014*. Brno: Modrá linka, 2014. s. 74-86. ISBN 978-80-260-8121-0.
- RYCHLÁ, Kateřina a Pavel VESELSKÝ. Hranice profesionality psychologického poradenství prostřednictvím internetu. In *Internetové poradenství – svět bez hranic? Sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované internetovému poradenství, Brno, 2014*. Brno: Modrá linka, 2014. s. 15-26. ISBN 978-80-260-8121-0.
- SEEMANOVÁ, Jana. Občanský zákoník: škoda způsobená informací nebo radou při internetovém poradenství. In *Internetové poradenství – svět bez hranic? Sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované internetovému poradenství, Brno, 2014*. Brno: Modrá linka, 2014. s. 27-35. ISBN 978-80-260-8121-0.
- SKINNER, Adrian a JasonS. ZACK. Counseling and the Internet. In *The American Behavioral Scientist*, 2004. Roč. 48, č. 4, s. 434-446. ISSN 1552-3381.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. 195 s. ISBN 978-80-247-2624-3.
- VYBÍRAL, Zbyněk. Disinhibice v internetovém poradenství. In *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství – Jihlava 2008*. Brno: Modrá linka, 2010. s. 18-21. ISBN 978-80-254-7706-9.

VYBÍRAL, Zbyněk a Petra VONDRÁČKOVÁ. Co vyplývá z výzkumů účinnosti online psychoterapie? In *Československá psychologie*, 2012. Roč. 56, č. 6. s. 545-557. ISSN 0009-062X.

VYBÍRAL, Zbyněk a Klára KOLOFÍKOVÁ. *Úskalí internetového poradenství*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. 107 s. ISBN 978-80-210-6387-7.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Internetové zdroje

AUGAR, Naomi a John ZELEZNIKOW. Developing Online Support and Counseling to Enhance Family Dispute Resolution in Australia. In *Group Decision and Negotiation*, 2014. Roč. 23, č. 3, s. 515-532. ISSN 0926-2644. Dostupné také z databáze EBSCO.

HERZOGOVIÁ, Ivana. Internetové poradenství v praxi – některé legislativní aspekty. In *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost: sborník příspěvků z konference*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. s. 100-118. ISBN nevedeno. Dostupné z https://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf.

HORÁK, Martin. (Legislativní) úskalí nejen internetového poradenství. In *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost: sborník příspěvků z konference*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. s. 79-82. ISBN nevedeno. Dostupné z https://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf

HORSKÁ, Bohuslava a Ladislav PTÁČEK. *Metodika pro využívání moderních informačních technologií při poskytování krizové pomoci – chat*. [online] 2012 [cit. 2016-12-28]. Dostupné z http://www.csspraha.cz/wcd/publikace/pld_chat_metodika.pdf.

LAXUS. *Pravidla on-line poradenství*. [online] 2016 [cit. 2017-03-16]. Dostupné z <http://www.laxus.cz/poradna/pravidla-on-line-poradenstvi/>.

- RAKUŠANOVÁ, Andrea a Pavel VESELSKÝ. *Internetové poradenství na www.iporadna.cz*. [online] 2010 [cit. 2016-12-28]. Dostupné z http://www.modralinka.cz/files/C1_Distančni_poradenství_v_InternetPoradne_Olomouc.pdf.
- SKLENÁŘOVÁ, Kristýna. Poradenství přes internet, nebo osobně? A co svépomocné skupiny? In *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost: sborník příspěvků z konference*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. s. 15-31. ISBN neuvedeno. Dostupné z https://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf.
- OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SPIRÁLA. § 37 odst. 3 *Odborné sociální poradenství*. [online] n. d. [cit. 2016-12-29]. Dostupné z http://iregistr.mpsv.cz/socereg/stazeni_souboru.do;jsessionid=1928DDFF990A6112AF8A9D45ACE4D12F.node1?736f=3e0b4e9c064a635d&SUBSESSION_ID=1435756535038_1.
- TICHÝ, František. *František Tichý: Senioři a internet*. [online] 25.4.2015 [cit. 2017-03-16]. Dostupné z http://www.rozhlas.cz/ostrava/poznamka/_zprava/frantisek-tichy-seniori-a-internet--1482693.
- VESELSKÝ, Pavel. Hledání kvality – již 10 let na cestě. In *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost: sborník příspěvků z konference*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. s. 32-41. ISBN neuvedeno. Dostupné z https://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf.
- VYBÍRAL, Zbyněk. Příklady špatné praxe (internetového poradce). In *Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost: sborník příspěvků z konference*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. s. 63-69. ISBN neuvedeno. Dostupné z https://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf

Seznam grafů, tabulek a příloh

Seznam grafů

Graf 1: Výzkumný soubor dle věku.....	34
Graf 2: V IP lze užít i Skype.....	36
Graf 3: V IP se klient může zeptat na cokoliv	37
Graf 4: Pokud se poradce dozví o trestném činu	38
Graf 5: IP je dobrou alternativou k poradenství tváří v tvář.....	39
Graf 6: V IP je větší anonymita	40
Graf 7: IP je vhodnější pro mladší populaci	41
Graf 8: IP ve mně vzbuzuje důvěru	43
Graf 9: Kvalita IP je taková, že jej mohu dělat i já.....	45

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformace DC1	30
Tabulka 2: Transformace DC2	31
Tabulka 3: Transformace DC3	32

Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 1: Dotazník

DOTAZNÍK INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ

Dobrý den,

děkuji za Vaši účast na výzkumu, který bude součástí mé bakalářské práce.

Dotazník je věnovaný internetovému poradenství – co o něm víte a jaké s ním máte zkušenosti.

U každé otázky prosím zvolte vždy jen jednu odpověď.

Jméno

1. Internetové poradenství většinou provádějí sociální služby:

- a) Ano
- b) Ne

2. Znáte nějakou společnost či službu, která internetové poradenství nabízí?

- a) Ano (uveďte prosím).....
- b) Ne

3. V internetovém poradenství lze užít i telefonický rozhovor např. prostřednictvím Skype:

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne

4. Za špatnou radu může být internetový poradce trestně stíhán:

- a) Ano
- b) Ne

5. Internetové poradenství v Česku existuje:

- a) Posledních pět let
- b) Posledních deset let
- c) Posledních patnáct let
- d) Posledních dvacet let

6. V rámci internetového poradenství se člověk může zeptat poradce na cokoliv:

- a) Ano, a vždycky musí dostat požadovanou odpověď
- b) Ano, ale v odpovědi může být odkázán na kompetentnější místo (např. jiný web)
- c) Ne

7. Pokud se poradce dozví v rámci internetového poradenství např. o spáchání trestného činu:

- a) Musí to oznámit
- b) Nemusí to oznámit, proto je služba anonymní
- c) Nemusí to oznámit jen v určitých, zákonem stanovených podmínkách

8. Internetové poradenství je dobrou alternativou k poradenství tváří v tvář:

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne

Zde můžete svoji odpověď doplnit.....

.....

9. Internetový poradce by měl klientovi poradit, co přesně má dělat:

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne

10. Napište prosím, v čem spatřujete hlavní výhody internetového poradenství:

.....
.....

11. Napište prosím, v čem spatřujete hlavní nevýhody internetového poradenství:

.....
.....

12. Internetové poradenství je oproti osobní návštěvě více anonymní:

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne

13. Internetové poradenství je vhodnější pro mladší populaci:

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne

14. Internetové poradenství ve mně vzbuzuje důvěru:

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne

15. Internetové poradenství může vyřešit problém klienta:

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne

16. Osobně jsem využil/a internetového poradenství:

- a) Ano
- b) Ne

17. Pokud jste na otázku č. odpověděl/a „Ano“, napište prosím, v čem pro vás tato zkušenost byla nebo nebyla přínosem, jaký z ní máte dojem apod.

.....
.....

18. Internetového poradenství využil někdo z mého blízkého okolí:

- a) Ano
- b) Ne

19. Pokud jste na otázku č. odpověděl/a „Ano“, napište prosím, v čem pro dotyčného tato zkušenost byla nebo nebyla přínosem, jaký z ní měl/a dojem apod.

.....
.....

20. Využil/a jsem možnosti přečíst si na webu společností, které internetové poradenství nabízejí, některé otázky a odpovědi:

- a) Ano
- b) Ne

21. Setkal/a jsem se s velmi neodborným internetovým poradenstvím:

- a) Ano
- b) Ne

22. Kvalita internetového poradenství je mnohdy taková, že jej mohu dělat i já:

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Určitě ne

Jaké je vaše pohlaví:

- a) Muž
- b) Žena

Jaký je váš věk?

.....

Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- a) Základní
- b) Střední bez maturity
- c) Střední s maturitou
- d) Vysokoškolské

Kde bydlíte:

- a) Ve městě
- b) Na venkově