

# Proměny a specifické rysy komunikace v prostředí internetu

Bc. Zuzana Ondrůšková

---

Diplomová práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Zuzana ONDRŮŠKOVÁ**

Studijní program: **N 7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Proměny a specifické rysy komunikace v prostředí internetu**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální komunikace.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvantitativního výzkumu.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**HAYESOVÁ, N. Základy sociální psychologie. 2.vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-415-X.**

**MCQUAIL, D. Úvod do teorie masové komunikace. 4.vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-574-5.**

**MUSIL, J. Úvod do sociální komunikace. 2.vyd. Praha: Univerzita J.A. Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-44-0.**

**VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.**

Vedoucí diplomové práce:

**PhDr. Pavel Opatrný**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**14. ledna 2010**

Termín odevzdání diplomové práce:

**30. dubna 2010**

Ve Zlíně dne 14. ledna 2010



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně .....16.4.2010.....



<sup>1)</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédá k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Teoretická část diplomové práce pojednává o sociální komunikaci, vývoji komunikace v prostředí internetu, zejména o historii internetu, typech internetové komunikace a jejich specifikách, dále o negativěch a pozitivěch této komunikace a v neposlední řadě se zabývá internetovým poradenstvím v sociální oblasti. Cílem teoretické části je vytvořit rešerši odborné literatury k dané problematice. Praktická část zjišťuje, jaké jsou postoje uživatelů internetu k internetovému poradenství v sociální oblasti.

Klíčová slova: sociální komunikace, internetová komunikace, internet, e-mail, diskuze, chat, facebook, skype, icq, twitter, blog, disinhibice, anonymita, disociační stavy, virtuální identita, multiplicita, emotikony, akronymy, netiketa, kyberšikana, internetová kriminalita, internetová závislost, saferinternet, internetové poradenství.

## **ABSTRACT**

The theoretic part of the thesis deals with social communication, development of communication in the Internet environment, especially it deals with the history of the Internet, types of Internet communication and its specifics, it deals also with negatives and positives of this kind of communication and the Internet consultancy engaged in social field as well. The aim of the theoretic part is to create a research on the scientific literature on the matter. The practical part searches the attitudes of users of the Internet to the Internet consultancy engaged in social field.

Keywords: social communication, internet communication, internet, e-mail, discussion, chat, facebook, skype, icq, twitter, blog, disinhibition, anonymity, dissociative states, virtual identity, multiplicity, emoticons, acronyms, netiquette, cyber bullying, internet crime, internet addiction, safe internet, internet consulting.

Na tomto místě bych chtěla poděkovat panu PhDr. Pavlovi Opatrnému, za odborné posouzení textu, cenné rady a připomínky při vedení mé diplomové práce. Dále pak všem těm, co se zapojili do výzkumu a vyplnili dotazník.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>13</b>
<b>1 KOMUNIKACE</b> .....	<b>14</b>
1.1    DEFINICE .....	14
1.2    DRUHY MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE .....	15
1.3    KONTEXT KOMUNIKACE .....	15
1.4    ZPŮSOBY KOMUNIKACE.....	16
1.5    KOMUNIKAČNÍ KANÁL .....	16
1.6    ŠUM.....	17
1.7    KOMUNIKAČNÍ MANÉVRY A TAKTIKY .....	17
1.7.1    Komunikační manévr .....	17
1.7.2    Metakomunikace .....	17
1.7.3    Diskvalifikování .....	18
1.7.4    Lež.....	18
1.7.5    Sugerování.....	18
<b>2 VÝVOJ KOMUNIKACE V PROSTŘEDÍ INTERNETU, TYPY KOMUNIKACE</b> .....	<b>19</b>
2.1    INTERNET .....	19
2.1.1    Historie internetu (Břečka, 2009; Musil, 2003) .....	19
2.1.2    Rozsah internetu podle Musila (2008) .....	20
2.1.3    Regulace internetu.....	20
2.2    VÝVOJ INTERNETOVÉ KOMUNIKACE.....	22
2.2.1    Základní vlastnosti internetové komunikace podle Kopeckého (2007).....	22
2.3    FORMY INTERNETOVÉ KOMUNIKACE .....	23
2.4    TYPY INTERNETOVÉ KOMUNIKACE .....	23
2.4.1    Diskuzní fóra .....	23
2.4.2    Blogy, weblogy .....	24
2.4.2.1    Twitter - mikroblogovací služba.....	24
2.4.3    E-mail .....	25
2.4.4    Facebook .....	25
2.4.5    Chat .....	26
2.4.6    Skype.....	27
2.4.7    ICQ.....	27
<b>3 SPECIFIKA INTERNETOVÉ KOMUNIKACE</b> .....	<b>29</b>
3.1    DISINHIBICE .....	29
3.1.1    Hlavní faktory disinhibice při internetové komunikaci .....	30



3.2	ANONYMITA .....	30
3.3	SOLIPSISMUS .....	31
3.4	DISOCIAČNÍ STAVY .....	31
3.5	VIRTUÁLNÍ IDENTITA .....	32
3.6	MULTIPLICITA .....	33
3.7	POTŘEBA SE SDRUŽOVAT.....	34
3.8	JAZYK V INTERNETOVÉ KOMUNIKACI.....	34
3.8.1	Akronymy .....	35
3.8.2	Emotikony .....	36
3.9	SLANG V INTERNETOVÉ KOMUNIKACI .....	37
3.10	PŘEVŘÁCENÍ LINEÁRNÍ POSLOUPNOSTI.....	37
<b>4</b>	<b>NEGATIVA A POZITIVA INTERNETOVÉ KOMUNIKACE .....</b>	<b>39</b>
4.1	NETIKETA.....	39
4.2	NEGATIVA INTERNETOVÉ KOMUNIKACE.....	40
4.2.1	Sociální inženýrství.....	40
4.2.2	Kyberšikana.....	41
4.2.3	Závislost na internetu .....	42
4.2.4	Internetová kriminalita .....	44
4.2.5	Sociální dopady .....	45
4.3	POZITIVA INTERNETOVÉ KOMUNIKACE.....	46
4.3.1	Zvýšení informovanosti .....	46
4.3.2	Rychlost.....	46
4.3.3	Dostupnost.....	46
4.4	PROJEKT SAFERINTERNET (DOSTUPNÉ NA: < <a href="http://www.saferinternet.cz/o-projektu/538-3">HTTP://WWW.SAFERINTERNET.CZ/O-PROJEKTU/538-3</a> >.) .....	47
<b>5</b>	<b>INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ .....</b>	<b>49</b>
5.1	PORADENSTVÍ .....	49
5.1.1	Sociální poradenství .....	50
5.2	INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ.....	51
5.2.1	Principy Internetového poradenství .....	51
5.2.2	Etický kodex internetového poradenství – iKodex .....	52
5.2.3	Formy internetového poradenství .....	52
5.2.4	Typy internetového poradenství.....	53
5.2.5	Výhody a nevýhody internetového poradenství.....	53
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>56</b>
<b>6</b>	<b>CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU .....</b>	<b>57</b>

6.1	VÝZKUMNÉ CÍLE .....	57
6.2	FORMULACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU .....	58
6.3	STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH HYPOTÉZ A PROMĚNNÝCH.....	58
6.4	VÝZKUMNÝ VZOREK .....	59
6.5	VOLBA DRUHU VÝZKUMU A METODY .....	60
6.6	PRŮBĚH SBĚRU DAT.....	60
6.7	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	61
<b>7</b>	<b>VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....</b>	<b>62</b>
7.1	DESKRIPCE ZÍSKANÝCH DAT U JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK .....	62
7.2	VYHODNOCENÍ DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....	75
7.2.1	Jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami v nejčastějším důvodu využívání internetové komunikace?.....	75
7.2.2	Jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami v důvěře v internetové poradenství? .....	76
7.2.3	Jaký je rozdíl ve využití internetového poradenství mezi muži a ženami? .....	77
7.2.4	Jaká je souvislost mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací? .....	79
7.2.5	Jaká je souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství? .....	80
7.2.6	Jaká je souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství?.....	81
7.3	ZMAPOVÁNÍ INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍ OBLASTI PODLE CÍLOVÝCH SKUPIN .....	83
7.3.1	Výsledky vyhledávání - internetové poradny z hlediska věku .....	83
7.3.2	Výsledky vyhledávání – internetové poradny z hlediska specifikace.....	85
<b>8</b>	<b>ZÁVĚREČNÉ SHRNTÍ VÝZKUMNÉHO SETŘENÍ A DOPORUČENÍ .....</b>	<b>88</b>
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>90</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>91</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>94</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>95</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>96</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>97</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>99</b>

## ÚVOD

Problematika internetové komunikace se stala velmi diskutovanou otázkou v posledních letech a je velmi překvapující, jak rychle zasáhla do různých oblastí našeho života. Je jasné, že tento vývoj bude pokračovat, proto je a bude nutné se internetovou komunikací zabývat a snažit se prozkoumat všechny její aspekty.

Téma své diplomové práce, „Specifické rysy a proměny komunikace v prostředí internetu“, jsem si vybrala z několika důvodů. V první řadě z vlastní zkušenosti, kterou mám díky tomu, že i já jsem aktivním účastníkem internetové komunikace, dále pak z důvodu, že chci poukázat na fakt, že internetová komunikace díky svému vývoji nemá už jen funkci společenskou, ale lze ji uplatnit jako pomocníka při studiu, či při řešení problémů. Zvláště pak těch problémů v sociální oblasti, které mohou být choulostivějšího charakteru. Vzhledem k uspěchané době staví uživatele internetové komunikace do výhody, kdy není omezen časem otevíracích hodin různých zařízení a může tak z klidu svého domova oslovit různé odborníky s problémem, o kterém by se mu jen těžko hovořilo tváří v tvář.

Je ovšem důležité zdůraznit slovo „odborníky“, protože internet jako takový dává své pole působnosti i jedincům, kteří se za různé odborníky vydávají. Proto je velmi důležité vnímat nejen pozitiva internetové komunikace, ale i její negativa a zůstat ostražití.

V teoretické rovině zpracovávám rešerši odborné literatury a poskytuji tak konkrétní odpovědi na konkrétní otázky, týkající se nejrůznějších aspektů internetové komunikace.

Cílem praktické části je popsat, jaké jsou postoje uživatelů internetu k internetové komunikaci v souvislosti s internetovým poradenstvím v sociální oblasti. Číním tak dotazníkovým šetřením. Při konstrukci dotazníku vycházím ze zjištění, získaných z literatury a obsažených v teoretické části. V závěru se snažím zmapovat nabídku poradenství, kterou poskytují různá zařízení v sociální oblasti a porovnat ji s poptávkou respondentů výzkumu. Cílem je vytvořit praktická doporučení pro samotné poradny i pro stávající či budoucí uživatele.

**Cíle předkládané diplomové práce lze shrnout do následujících bodů:**

1. Seznámení s problematikou internetové komunikace.
2. Prostudování literatury a vymezení teoretických východisek.
3. Zjištění postojů uživatelů internetu k internetové komunikaci v souvislosti s internetovým poradenstvím v sociální oblasti.
4. Zmapování internetového poradenství v sociální oblasti podle cílových skupin.
5. Návrh doporučení pro poskytovatele a uživatele internetového poradenství v sociální oblasti.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 KOMUNIKACE

„Komunikace je nadřazený pojem pro všechno, co je signalizováno a přijímáno, i pokud se to neděje navzájem“ (Fürst, 1997, s. 231).

Není možné nekomunikovat, dokonce, i když komunikaci odmítneme, je to projev komunikace. Jak uvádí Kopecký (2007), samotný termín komunikace pochází z latinského slova *communicare* ve významu spojovat, spojování, komunikace tedy spojuje komunikanty, komunikátory, města, vesnice, aj.; obecně ji definuje jako přenos informací mezi subjekty a objekty.

DeVito (2001) dále říká, že komunikace je také nevratná. To, co jsme jednou řekli nebo odeslali za pomoci klasické nebo elektronické komunikace, nelze vzít zpět, můžeme se jen pokusit u našeho sdělení zeslabit účinky; a neopakovatelná, tudíž jedinečná díky tomu, že všichni a všechno se neustále mění.

V systému lidského soužití, především v partnerství, neexistují jen jednostranné vztahy, ale i okruhy zpětných vazeb, takže chování jednotlivce podmiňuje chování každé druhé osoby a z jeho strany je podmíněno chováním všech ostatních, proto je nemožné nekomunikovat. Mlčí-li někdo ve skupině, pak to může znamenat, že nechce hovořit, protože se zabývá sám sebou, chce přemýšlet, nechce mít nic společného s ostatními nebo je příliš plachý ujmout se slova. Nicméně má vztah k ostatním i svým mlčením, ti mohou na jeho mlčení reagovat různě, rovněž mlčením, vyzvat ho ke komunikaci, dotázat se na důvod jeho mlčení apod. (Fürst, 1997).

### 1.1 Definice

Definování komunikace je značně složité, protože komunikací se zabývá několik oborů a vědeckých disciplín jako je: kybernetika, logika, filozofie, jazykověda, psychologie, psychiatrie, pragmatika, právo, psycholingvistika a další (Pláňava, 2005).

Jako jednu z definic mohu uvést například: „Lidská komunikace je díky řeči komunikací symbolickou a bývá definována jako výměna názorů mezi lidmi, uskutečňující se prostřednictvím jazyka a je možná potud, pokud mají lidé společné poznatky, potřeby a postoje“ (Musil, 2005, s. 72).

Wahlstromová (In Pláňava, 2005) uvádí šest obecných parametrů, komunikace je:

- efektivní sebe-vyjadřování,
- výměna sdělení psaním, mluvením, obrazy,
- sdílení informací nebo poskytování zábavy prostřednictvím slov, mluvením atd.,
- přenášení od jedné osoby ke druhé,
- výměna významů mezi jedinci za pomoci stejných symbolů,
- proces, kdy jedna osoba předává sdělení jiné osobě, prostřednictvím kanálu s určitým efektem.

## 1.2 Druhy mezilidské komunikace

Je nesporné, že komunikujeme odlišně na základě toho, v jakém prostředí se nacházíme a s kým komunikujeme. To nás staví i do pozice, kdy vystupujeme v určité roli.

Druhy komunikace popisuje Vybíral (2005):

- intimní párová komunikace v soukromí,
- soukromá komunikace partnerů na veřejnosti,
- jednostranná řízená komunikace s rozdělenými rolemi (interview, výslech, aj.),
- neformální, neřízená komunikace v malé primární skupině (rodina, příbuzní),
- formální, řízená, zdvořilá komunikace v malé skupině (pracovní porada),
- komunikace samotného člověka na veřejném prostranství (projev prezidenta),
- komunikace člověka v davu (fanoušci na fotbale),
- komunikace při obchodování, uzavírání smluv, apod.,
- komunikace prostřednictvím masmédií,
- interkulturální komunikace (s cizincem).

## 1.3 Kontext komunikace

Každá sociální komunikace se odehrává v kontextu, který nás ovlivňuje. Za kontexty se považuje kultura, životní prostředí, sociální skupiny, rodina. Obecně je dělíme:

- **Fyzický kontext** – znamená konkrétní prostředí: tlačenice, park, místnost, třída,

- **Sociální kontext** – souvisí s postavením účastníků komunikace, s jejich rolami, vztahy mezi nimi, s formálností situace, se sociální identitou a tvoří základy sociálního chování,
- **Kulturní kontext** – představuje životní styl, přesvědčení, hodnoty, chování, zpravidla určuje co je a není dobré v rámci určité skupiny,
- **Časový kontext** – znamená pozici určitého sdělení nebo signálu v posloupnosti událostí (Hayesová, 1998).

## 1.4 Způsoby komunikace

Možnosti lidského komunikování spatřuje Vybíral (2005) ve třech dichotomiích, komunikujeme:

1. **Digitálně**, což je nejčastěji verbálně, dá se zapsat a **analogově**, což je komunikace beze slov (neverbální). Je to komunikace postojem, činem, má podobu symbolů zvukových, obrazových, barevných, pohybových. Neverbální komunikace má nejčastěji tyto formy: gestika (pohyby rukou, hlavy, nohou), mimika (výraz obličeje), haptika (dotyky), proxemika (vzdálenost osob), posturologie (postoje), kinezika (chůze, pohyby), chronemika (způsob, jak nakládáme s časem v komunikaci), řeč očí.
2. **Komplementárně**, jde o výměnu, kdy se vzájemně doplňujeme a **symetricky**, kdy se oba partneři chovají podobně, chtějí mít poslední slovo, oba chtějí, aby druhý ustoupil.
3. **O obsazích**, kdy není důležitý vztah mezi komunikujícími, ale jde o přenos věcných informací. Důležitý je vztah k tématu, tj. vše co si o obsahu komunikující myslí a jak jej prožívá; a **o vztahových aspektech**, kdy si vzájemně sdělujeme zprávy, které popisují osobu, s níž komunikujeme (jsi mi sympatický, rozčiluješ mě, je mi s tebou dobře, apod.).

## 1.5 Komunikační kanál

Komunikace většinou neprobíhá prostřednictvím jednoho kanálu, ale až čtyřmi různými (kanály), které jsou použity souběžně. Pokud tedy hovoříme a nasloucháme, jedná se o **hlasový kanál**, pokud gestikulujeme nebo zrakem vnímáme gestikulaci druhého, jde o



**zrakový kanál**, současně také vysíláme a vnímáme pachové signály, hovoříme o **čichovém kanálu**, jestliže se vzájemně dotýkáme, jde o **hmatový kanál**. Za kanály lze považovat i komunikační prostředky, jako je rozhovor, telefon, e-mail, film, kouřové signály (DeVito, 2001).

## 1.6 Šum

Šum překáží přijímání signálů, může mít **fyzickou** povahu (hlasitá mluva, houkající auta), **psychologickou** (předem vytvořený úsudek, nesoustředěnost), nebo **sémantickou** (nepochopení významu slov), nebo **fyzilogickou** (vlastní bariéry, vada sluchu, ztráta paměti). Šum, je všechno, co zkresluje sdělení nebo brání v jeho příjmu, obsahuje ho každá komunikace a nedá se úplně odstranit, ale pouze zredukovat (DeVito, 2001).

## 1.7 Komunikační manévry a taktiky

### 1.7.1 Komunikační manévr

Dá se popsat jako obratné kličkování, schopnost se něčemu vyhnout nebo chystání se k útoku. Některé manévry vytvářejí komunikaci narušenou, zmatečnou či zamlženou. Patří mezi ně dvojsmyslnosti, nedokončování vět, odmlčení se, nejasné naznačování, zevšeobecnění, klišé namísto přímého pojmenování. Manévrovat lze i beze slov povytažením obočí a „významným pohledem“, či nedostavením se na sjednanou schůzku nebo nedodržáním slibu. Při vyjednávání se stává manévrování dovedností (Vybíral, 2005).

### 1.7.2 Metakomunikace

Odborníci ji označují za „nemocnou“, narušenou komunikaci. Jde vlastně o sdělení, tedy vyjednávání o způsobech, jak spolu jednáme, jak jsou vysílaná sdělení míněna a přijímaná sdělení dekodována a jak na ně reagujeme (Schulz von Thun, 2005).

DeVito (2001) uvádí, že metakomunikace je sdělení, které se vztahuje k jinému sdělení, kdy se používá například věty: „Chápete, co vám tím naznačuji?“, může být doplněno neverbálními projevy, jako jsou pohyby prstů nebo mrkání očí, které doprovázejí vyslovenou lež.

Odmlky nebo zvuky jako je „hm“ jsou také součástí metakomunikace, mohou sloužit jako nositelé informace. Pokud mluvčí znervózní, či se snaží zformulovat, co bude říkat, narůstá

v jeho projevu počet tak zvaných výplní, jako je i zmiňovaný zvuk „hm“. Odmlku užíváme jako signálu, že je řada na druhém, aby mluvil, nebo abychom dodali důrazu tomu, co jsme řekli (Hayesová, 1998).

### 1.7.3 Diskvalifikování

Mezilidská diskvalifikace představuje vyhocenější znevažování, shazování druhého člověka ironií, dvojsmyslnými narážkami. Watzlawick rozlišuje několik druhů diskvalifikace: mlčením – i když jsem vyzván, nic k tomu neřeknu, vyhnutím se – přejdu, co partner řekl a začnu hovořit o něčem jiném, zevšeobecněním – jsou to věty typu: „Ty to vždycky zkažíš“, tangencializací- ignorace hlavní linky hovoru (Vybíral, 2005).

### 1.7.4 Lež

Jestliže jsme někdy neřekli pravdu, není možné nás pokládat za lháře. Někdy šíříme nepravdivé informace a vůbec netušíme, že neříkáme pravdu. Ekman rozlišuje mezi lhaním a jinými druhy klamání. Pro lhaní stanovuje dvě kritéria:

- kritérium úmyslu s možností volby – člověk má v úmyslu lhát, má na výběr jestli bude lhát či nelhat, ale záměrně si vybere lež,
- kritérium nenaznačení adresátovi, že je obelháván – pokud nic nenaznačuje adresátovi, že by to nemusela být pravda, nenaznačuje-li mu to ani situační kontext, jde o lež (Vybíral, 2003).

Seriózní odhady uvádí, že běžný člověk sděluje alespoň částečnou nepravdu až 200x za den. Smit, který je autorem knihy *Why We Lie* (Proč lžeme), tvrdí, že lidé jsou rození lháři a v průzkumu ukazuje, že dobří lháři jsou úspěšnější než pravdomluvní lidé při přijímacích pohovorech i ve svádění osob druhého pohlaví (Koucká, 2008).

### 1.7.5 Sugerování

Sugerování je podsouvání postojů či indukování citů, kdy jde o to, aby příjemce nakonec „sám od sebe“ myslel, stavěl se ke druhým, aniž by si uvědomoval, že byl někým ovlivněn nebo zmanipulován. Vsugerování je tedy nekritické přijetí myšlenky (Vybíral, 2005).

## 2 VÝVOJ KOMUNIKACE V PROSTŘEDÍ INTERNETU, TYPY KOMUNIKACE

Jak uvádí Musil (2007), vývoj lidské civilizace je úzce spojen s objevováním stále nových způsobů komunikace od mimoslovní komunikace pomocí gest a mimiky přes ústní podání, obraz, písemný projev, tisk, rozhlas a televizi až k internetu.

### 2.1 Internet

Larry Ellison z firmy Oracle, která je jednou z vůdčích databázových společností, označil osobní počítač za „nesmyslný prostředek“, osobní počítače lidi nespojují, ale naopak rozdělují, budoucnost patří globální síti vzájemně propojených počítačů, tedy internetu. Tento vývoj se podařilo předvídat Billu Gatesovi, zakladateli firmy Microsoft, která dnes představuje jeden z největších koncernů na světě. Gates pochopil, že rozhodující nebude jen technika, ale software, jenž obdaří počítač různými funkcemi (Giddens, 2001).

Technickým základem internetu je předávání si informací mezi počítači. Podstatnou funkcí je jeho organizační řešení, které je založené na myšlence celosvětové volně vytvářené sítě bez centra a bez výrazného hierarchického členění. Není „masovým médiem“ v dosavadním smyslu, protože umožňuje každému uživateli individuální a relativně svobodný výběr z množství zdrojů. Internet byl původně vytvořen pro výměnu informací typu data. Při užívání širokou veřejností přibývaly další funkce. Nyní plní funkce jako klasická elektronická média s modifikací, že většina těchto funkcí je realizována interaktivním způsobem (Musil, 2008).

#### 2.1.1 Historie internetu (Břečka, 2009; Musil, 2003)

Koncem 60. let se Ministerstvo obrany USA snažilo usilovně nalézt systém spojení odolný proti rušení a zároveň i útoku na centrální uzel. Vědecká komunita ve stejné době hledala možnost, jak rychle a flexibilně komunikovat. Při vzrůstající týmovosti vědecké práce vznikla potřeba přenášet rychle větší objemy dat. K dispozici byly první dva počítače v dnešním smyslu toho slova.

V roce 1969 prof. Leonard Kleinrock (University of California v Los Angeles) odeslal ze svého počítače na univerzitu ve Stanfordu zprávu „log in“, dorazilo pouhé „lo“, ale i tak to znamenalo první dálkové spojení počítačů. Vznikl tak ARPANET (Advanced Research

Project Agency), byla to pokusná síť čtyř amerických univerzit. Ukázalo se, že spojení má základní vlastnosti telefonní sítě, pokud jde o odolnost vůči válečnému rušení a že se obejde bez hierarchické struktury a podobně jako telefonní síť bude moci hledat cestu „obchůzkou“, je-li přímé spojení porušeno. Vzniklo tak dynamické trasování a princip „každý komunikuje s každým“ bez centrálního, tedy zranitelného uzlu, což bylo to, co potřeboval Pentagon. Vědci dosáhli toho, že rozvoj počítačových sítí, překonal vše, co bylo v historii technického pokroku poznáno. V 70. letech vypracoval V. G. Cerf provozní jazyk a režim, který byl všeobecně přijat a vznikl tak další „samoorganizující“ rys nového způsobu komunikace.

Vojenské aplikace se oddělily pod názvem Milnet a akademická obec provozovala dál Arpanet, který se v 80. letech otevřel i široké veřejnosti, vznikl tak komerční NSFNET. Tim Bernes-Lee z Cernu ve Švýcarsku navrhuje dodnes platný systém WWW - World Wide Web. Na přelomu 80. a 90. let převládají komerční sítě pod názvem internet, který se ve všech zemích stal označením pro jev jako takový.

Z povahy internetu vyplývá, že nelze přesně zjistit statistický rozsah tohoto fenoménu. Pro toto zjištění se používá různých ukazatelů, jako je např. počet internetových adres (= cca počet připojených počítačů).

### **2.1.2 Rozsah internetu podle Musila (2008)**

Celosvětově mělo v roce 2002 přístup na internet cca 620 milionů lidí, což je přes 10% populace. Vývoj v ČR byl oproti nejvyspělejším zemím samozřejmě opožděn, začal až po pádu komunismu. V roce 2003 podle průzkumu DEMA mělo ve městech přístup přes domácí počítač cca 33% populace, na venkově 20%. Od roku 2005 už má nadpoloviční většina českých uživatelů přístup z domova, v tom se blížíme vyspělým zemím i USA, kde bylo připojení domácnosti podstatným faktorem růstu internetu. Další rozvoj internetu v různých zemích je limitován mnoha okolnostmi, jako je chybějící infrastruktura, elektrický proud nebo celkově nižší životní úroveň.

### **2.1.3 Regulace internetu**

Regulace se odvozuje především z narůstajícího výskytu nežádoucích aktivit s přihlédnutím k celosvětovému rozsahu sítě. Musíme si uvědomit, že každá regulace by znamenala narušení zvenčí, což lze jen velmi obtížně, vzhledem ke koncepci odolnosti

systemu proti vnějším vlivům. O omezení okruhu těch, kdo mohou vstupovat do sítě ať už aktivně, vnášením obsahů či pasivně, což může být i pouhé čtení, se pokoušela Čína, ale ani to nebylo možné. V Číně se uživatelé napojovali telefonicky přes zahraniční servery, které přes nízké satelity nelze vystopovat (Musil, 2003).

Internet nevlastní, neprovozuje ani neorganizuje žádný konkrétní orgán, jedná se tedy pouze o mezinárodně propojenou síť počítačů. Na provozu internetu se podílí velké množství organizací, zejména poskytovatelé služeb a telekomunikační společnosti. Internet neexistuje jako právnická osoba a nepodvoluje se žádné národní legislativě ani souboru nařízení, uživatelé musí pouze dodržovat mezinárodní zákony a zákony domovské země (McQuail, 2009).

Na otázku, kdo zodpovídá za obsah konkrétní internetové stránky, odpovídá Musil (2003, s. 232): „*Objektem regulace je poskytovatel služeb (provider), jemuž uživatelé internetu platí, jeho zodpovědnost zahrnuje odstranění závadného obsahu po upozornění, nikoliv obsah jako takový, regulace internetu by měla být mezinárodní, ne-li přímo globální. Hlavní otázkou však zřejmě je, zda je dostatečně legislativně zajištěno nalézání a praktický postih specifických kriminálních jevů na internetu. Právě to bylo v nedávných letech předmětem normativní práce v evropských zemích s nejčastějším výsledkem zavedení specializované internetové policie. V některých zemích se stalo trestným i samotné prohlížení webových stránek s ilegálním obsahem (Německo), resp. jejich kopírování, které je snáze prokazatelné.*“

McQuail (2009) uvádí, že čím více internet operuje jako hromadný sdělovací prostředek, tím více může očekávat pozornost ze strany vlády, protože v takovém případě se fungování komunikace dotýká výkonu moci ve společnosti.

Dále Musil (2003) uvádí, že v roce 2000 vykonávalo částečný dohled nad internetem 45 států a za nejzávažnější problém se pokládala dětská pornografie. Po 11. září 2001 se stupeň dohledu nad internetem zvýšil a částečně přešel do rukou specializovaných tajných služeb.

Obecně lze říci, že internet vznikl na půdě akademické obce, která má svou specifickou etiku, jež je jistou osobní morálkou, na níž se spoléhalo. Nepředpokládalo se, že nějaká regulace bude nutná, problémy nastaly až s rozšířením internetu pro veřejnost, kdy se objevili jedinci, kteří tohoto fenoménu začali zneužívat.

## 2.2 Vývoj internetové komunikace

Pokud tedy definujeme komunikaci jako přenos informací mezi subjekty a objekty (Kopecký, 2007), pak za internetovou komunikaci označujeme přenos informací mezi subjekty a objekty v prostředí internetu za pomoci specifických forem a typů.

Jak už bylo řečeno, z počátku byla internetová komunikace využívána k výměně dat. Postupem času se zvýšila její společenská funkce. Dnes se tato komunikace používá v nejrůznějších oblastech jako je vzdělávání, poradenství, dálkové zaměstnání aj.

Dálkové vzdělávání, tak zvaný e-learning, představuje cestu pro hromadné školství, pomoc při domácím vzdělávání dětí, dále seniorům nabízí snadnou verzi „univerzity třetího věku“ a je velkým přínosem pro handicapované, či obyvatele venkova. Naprosto zásadní roli hraje v programech celoživotního vzdělávání, které se stává v řadě oborů nutností (Musil, 2003).

### 2.2.1 Základní vlastnosti internetové komunikace podle Kopeckého (2007)

Internetová komunikace je:

- neřízená (komunikuje se s využitím množství různých komunikačních kanálů a komunikačních kódů),
- hromadná (vzájemně mohou komunikovat stovky i tisíce uživatelů),
- anonymní,
- časově a místně neomezená (lze komunikovat s kýmkoliv, kdekoliv a kdykoliv),
- závislá na technologickém zabezpečení (je nutné mít k dispozici hardwarové a softwarové vybavení),
- závislá na počítačové gramotnosti komunikujících.

Díky internetové komunikaci vznikají nové formy mezilidských vztahů. Jak uvádí Musil (2003), volnost a snadnost těchto kontaktů otevírá obrovské možnosti vytváření sítí všeho druhu, v nichž panují kontakty a uživatelská přátelství, vyměňujeme a sdílíme zde informace, diskutujeme o nejrůznějších záležitostech. Informační sítě se staly komunikačním prostorem v sociologickém smyslu.

Tento rozvoj, byl nadšeně reflektován v prvním desetiletí vývoje internetu, je v posledních letech značně ohrožován internetovou kriminalitou, narůstající anonymitou a pseudoidentitami, které ovládly nezanedbatelnou část někdejšího internetového „prostoru svobod“. Pro sociální soudržnost přinášejí nové informační a komunikační technologie naději ve zvýšeném přístupu osob a skupin žijících v okrajových oblastech, k širokému okruhu služeb, usnadní přístup k poště a k různým úřadům. Administrativní záležitosti bude možné vyřídit bez opuštění domova. Lze ovšem předpokládat, že nové informační a komunikační technologie povedou k posílení trendů k individualizaci, k existenci pro sebe (Musil, 2003).

### 2.3 Formy internetové komunikace

Dělíme podle Kopeckého (2007) :

- **Online komunikaci** – probíhá prostřednictvím počítačové sítě, je-li někdo online je připojen a schopen komunikace, má základní dvě podoby:
  - a. **synchronní** – realizovaná v reálném čase, kdy jsou oba komunikanti přítomni komunikační situaci (chat, ICQ, Skype, ...)
  - b. **asynchronní** – realizovaná v různých časových rámcích (e-mail, různé typy zpráv, guestbook, facebook, ...)
- **Offline komunikaci** – uměle generované komunikační odezvy (např. u výukových programů, multimediálních encyklopedií, e-mail ...)

### 2.4 Typy internetové komunikace

V současnosti se množství různých typů komunikace v prostředí internetu stále zvětšuje. Vznikají stále nové komunikační portály, proto není možné postihnout v tomto prostoru celou šíři této problematiky, dovolím si proto popsat jen základní a nejčastěji používané.

#### 2.4.1 Diskuzní fóra

Jsou velmi populární a zařazujeme je mezi asynchronní komunikační nástroje. Jsou to různé druhy vzkazníků, knih návštěv (guestbooky) a diskuzních fór. Jedná se o prostor, kde je možné zanechat svůj vzkaz a jiní uživatelé na něj mohou reagovat nebo vyslovit svůj názor, vzniká tak často diskuze. Prostor pro diskuzi bývá mnohdy pod nějakým článkem nebo na stránkách různých organizací či institucí.

Kopecký (2007) dělí diskuzní fóra na:

- **nemoderovaná anonymní fóra** (nikdo nemá právo mazat příspěvky v těchto fórech, všichni mohou přidávat příspěvky a to zcela anonymně),
- **moderovaná diskuzní fóra s anonymní, ale ověřovanou registrací** (zde se uživatelé registrují pomocí různých přezdivek, jejich identita se ověřuje pomocí e-mailu, fórum je pod dohledem moderátorů, kteří mohou mazat nevhodné příspěvky porušující etiku),
- **moderovaná diskuzní fóra s neanonymními účastníky a ověřenou registrací** (vztahují se většinou k určité instituci a slouží jako prostor pro názory a připomínky, účastníci jsou snadno identifikovatelní, identita každého uživatele je ověřena, kvůli tomu se uživatelé často se bojí prezentovat své názory a postřehy).

#### 2.4.2 Blogy, weblogy

Weblog (čili webový deník) je pravidelně aktualizovaná internetová stránka, na které autor publikuje své názory, postřehy, odkazy na jiné internetové stránky apod. Blogy začínají být populární i v oblasti vzdělávání, v rámci blogování si mohou studenti i učitelé předávat informace, sdělovat novinky, různé zprávy, náměty, diskutují. Zavedení a provoz vlastního weblogu je velmi jednoduché například na stránce [www.bloguje.cz](http://www.bloguje.cz). V současnosti lze vytvořit i tzv. videoblog, kdy do svého internetového deníku nahráváte krátké videoshoty (Kopecký, 2007).

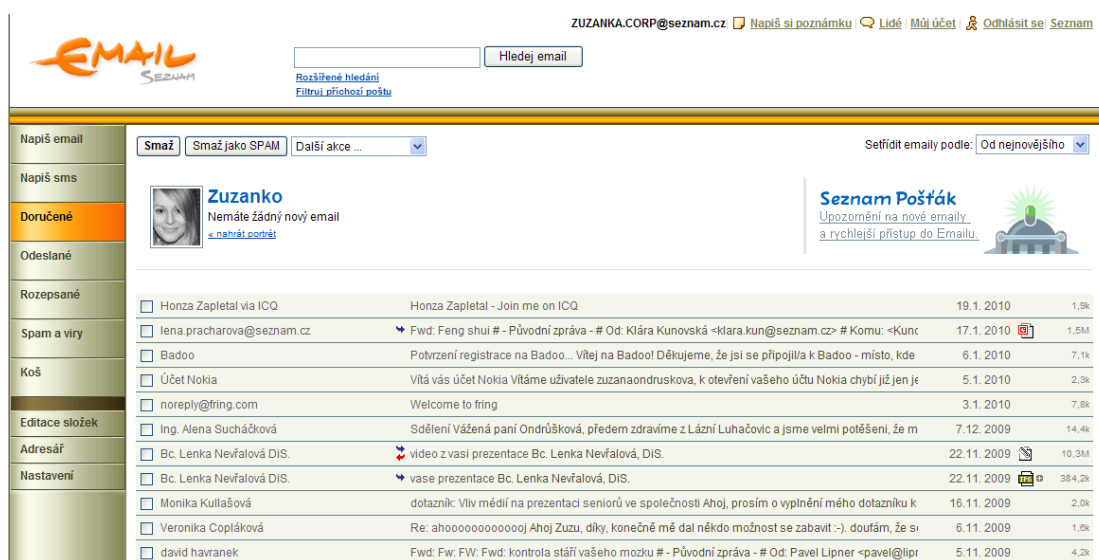
##### 2.4.2.1 Twitter - mikrobloginovací služba

Twitter, jehož duchovním otcem je Jack Dorsey, je služba, která prožívá bouřlivý rozvoj v Americe, v Česku se teprve zachytává. Princip spočívá v tom, že každý může poslat krátký mikroblogin nepřesahující 140 slov skupině přátel, aby je informoval, co právě dělá. Zprávy lze odeslat či přijmout jak z počítače, tak třeba mobilem, jde o jakési internetové esemesky. Twitter znamená v překladu "štěbetání, ptačí pípání". Je to mnohočetný rozhovor s více lidmi, když něco nevím, nebo si něčím nejsem jistý, dám na Twitter otázku a čekám na odpovědi (Vodička, 2009).



### 2.4.3 E-mail

Považuje se za základní komunikační nástroj 21. století. Je uskutečňován v různých časových rámcích, proto spadá do komunikace asynchronní. Jedná se o zaslání a příjem tzv. elektronických dopisů, které může tvořit nejen text, ale v příloze mohou být i obrázky, animace, soubory, videa, aj. Kopecký (2007) uvádí, že software je implementován do operačních systémů, označovaných jako tzv. poštovní klienti (např. Microsoft Outlook), nebo je jako služba poskytován i tzv. webmail, kdy je klient umístěn na internetu. Mezi největší české portály patří seznam.cz, centrum.cz, email.cz, post.cz, atlas.cz, aj.



Obr. 1. Uživatelské prostředí e-mailu (dostupné na: [www.seznam.cz](http://www.seznam.cz))

### 2.4.4 Facebook

Facebook vznikl v roce 2005 na Harvardské univerzitě rukou Marka Zuckeberga. Původně byl určen pro studenty univerzity, aby se mohli lépe seznámit. K masivnímu rozšíření v ČR došlo v letech 2008 - 2009. Na Facebooku si uživatel vytvoří vlastní profil, kam může vkládat informace o sobě, různá sdělení, fotografie, videa aj. Obsah svého profilu může ponechat viditelný všem uživatelům aplikace Facebook nebo viditelnost omezit pro uživatele, kterým odsouhlasí přístup k jeho profilu, ti jsou nazváni jako „přátelé“. Mezi přáteli pak dochází k výměně různých zpráv, je možné mezi sebou také komunikovat pomocí chatu. Uživatel je vyzván, aby napsal svůj aktuální status. Znamená to, že napíše informaci o tom, co právě dělá, nebo nějakou myšlenku či výzvu, která se objeví všem jeho „přátelům“. Ti pak mohou na jeho status reagovat nebo označit, jestli se jim líbí či ne. Facebook je v současnosti fenoménem v internetové komunikaci, jeho výhodou je, že můžete vhléd-

nout do života svých přátel a získat tak informace v krátkém okamžiku bez zdlouhavého dotazování. Prostě si prohlédnete jejich profil, kde můžete ohodnotit jejich fotky a různé příspěvky. Facebook je také plný aplikací, jako jsou různé kvízy, dále si uživatel může vytvořit skupinu či se k nějaké přidat např. „Nemám rád ranní vstávání“. Nevýhodou je poměrně malá ochrana osobních údajů, která souvisí s narůstajícím počtem přátel.



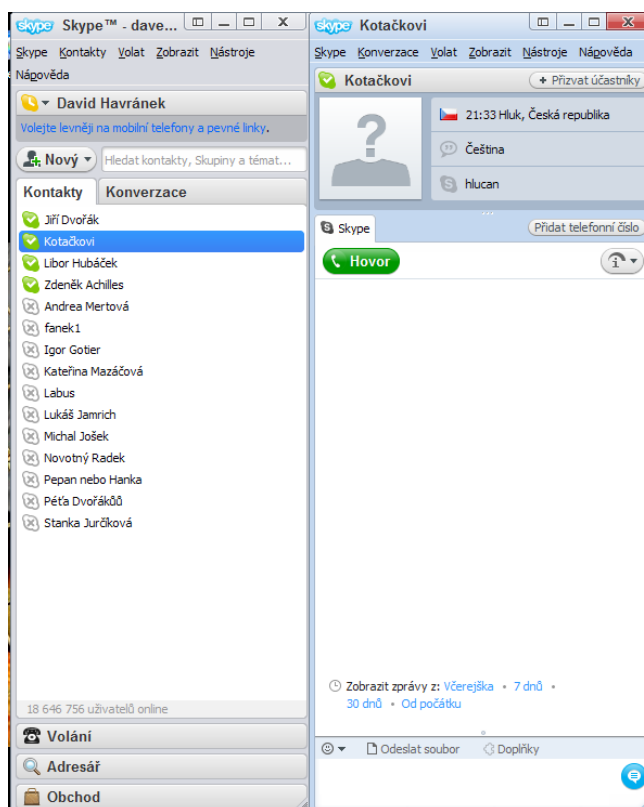
Obr. 4. Facebook - hlavní strana (Dostupné na: [www.facebook.com](http://www.facebook.com))

### 2.4.5 Chat

Je velmi rozšířený internetový synchronní komunikační nástroj. Diskutující zde vystupují anonymně. Základní variantu chatu představuje textová diskuze. Text je podporován symbolikou, tzv. emotikony (smajlíky). Chaty jsou realizovány přímo v prostředí webových stránek. Chaty umožňují vytvářet virtuální komunity, sociální vazby, nabízejí možnost mezilidského kontaktu z bezpečí domova, kavárny, knihovny, školy. Ovlivňují podstatným způsobem mezilidské kontakty mladých lidí, kteří tak navazují kamarádské, přátelské i partnerské kontakty. V ČR existuje projekt [chat.linkabezpeci.cz](http://chat.linkabezpeci.cz), kde mohou děti a studenti do 18 let anonymně hovořit o svých problémech (Kopecký, 2007).

### 2.4.6 Skype

Je program, který umožňuje telefonování, zaslání a příjem krátkých textových zpráv, zaslání různých souborů a také videohovory pomocí webkamery, kdy účastníci komunikace slyší nejen hlas, ale vidí i obraz. Jak poznamenává Kopecký (2007), je velmi oblíbenou komunikační technologií VoIP (Voice over IP = hlas prostřednictvím IP adresy), protože je zdarma a umožňuje komunikovat prostřednictvím sítí na velké vzdálenosti i mezi kontinenty.

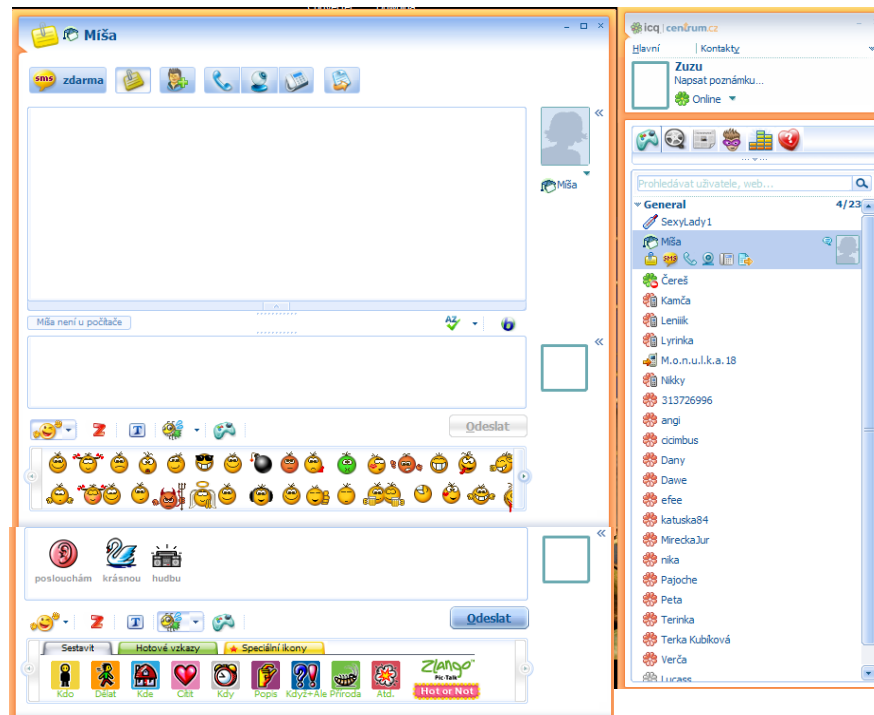


Obr. 5. Uživatelské prostředí Skype

### 2.4.7 ICQ

Patří mezi tak zvané messengery. Původ zkratky ICQ je z anglického I seek you = hledám Tě (Vybíral, 2005). Je velmi oblíbené díky své jednoduchosti a komunikačním možnostem. Umožňuje zaslání a přijímání krátkých textových zpráv, vzkazů, hovorů i videohovorů, zaslání a přijímání souborů. V rámci zaslání zpráv je možné použít ikony, vyjadřující nálady, tzv. emotikony (smajlíky) a emoční animace „teaZ“, kdy se místo grafického symbolu objeví uživateli ICQ animovaná postavička, která za pomoci zvuku vyjadřuje specifickou emoci (Kopecký, 2007). Dále lze v ICQ využít tzv. jazyku Zlango, kdy se sestavuje

věta vzkazu pomocí ikon, které charakterizují odpovídající slovo ve větě, což můžete vidět dole vlevo na obrázku číslo 6.



Obr. 6 Uživatelské prostředí ICQ

### 3 SPECIFIKA INTERNETOVÉ KOMUNIKACE

Podle Kopeckého (2007) se internetová komunikace ve srovnání s běžnou komunikací liší tím, že jsou účastníci odděleni (místně/časově) a samotný přenos sdělení je zprostředkován technikou, jako jsou počítače, notebooky, mobilní telefony, webkamery apod.

Vliv internetu na lidskou komunikaci je buď obohacující, nebo neblahý. Využívání internetu má dopady na kvalitu řeči a myšlení, kterými jsou ochuzování a zužování slovní zásoby, anglikanismy, roztěkanost, pragmatičnost, úsečnost, dopadá i na životní styl. Oproti tomu je tu přínos internetu, spočívající v informační dostupnosti, interaktivnosti při výměně zpráv a rychlosti při zprostředkování kontaktů. Je jasné, že komunikace na internetu má zjevný psychologický dopad na každého, kdo ji využívá. Naše komunikační návyky se tak pozměnily, odesílá se více zpráv druhým osobám, změnila se kvalita psaní. Jde nejenom o komunikaci založenou primárně na textu, ale i o komunikaci v níž se text pokouší sdělovat i mnohé z toho, co jinak sdělují intonace, pohledy, gesta. Komunikace získala jiný rytmus a to podstatně rychlejší (Vybíral, 2005).

Virtuální prostředí bývá charakterizováno jako „prostředí bez zábran“, můžeme zde identifikovat absenci úzkosti ze sociálních situací a ztrátu obav z odhalení sama sebe. Měně zde záleží na mínění druhých, agresivní projevy se zde objevují až čtyřikrát častěji než v reálném životě. Všechny tyto aspekty souvisí s anonymitou internetu, ta je velmi důležitou vlastností virtuálního světa a do značné míry předurčuje chování lidí v tomto prostředí (Šmahel, 2003).

#### 3.1 Disinhibice

Pojem disinhibice vyjadřuje podle Vybírala (2005) odložení zábran a skrupulí, ztrátu nebo překonání nesmělosti, plachosti a ostychu, v krajním případě obcházení tabu a zákazů, jde o jistou odvážanost od norem či nevázanost na ně. Vysledovat ji můžeme ve všech podobách internetové komunikace v e-mailech, na ICQ, ale nejvíc na chatech. Chaty jako takové mohou být anonymního charakteru, což k tomuto efektu přispívá. „Disinhibice je uváděna jako jeden z nejzjevnějších a nejspecifičtějších znaků elektronické komunikace“, uvádí Vybíral (2005).

### 3.1.1 Hlavní faktory disinhibice při internetové komunikaci

- anonymita – nikdo neví, kdo jsem, mohu tedy skrýt svou identitu,
- neviditelnost – nikdo nemůže vidět, jak vypadám, jak se tvářím,
- asynchronicita komunikace – reakci si mohu rozmyslet nebo odložit, není nutné reagovat ihned,
- solipsistické introjekce – vytváření fantazií o tom, jak druhý vypadá, jak zní jeho hlas, vytvoření si fantazijního nereálného světa,
- neutralizace statusu – je nepodstatné a vedlejší, jaké je naše postavení v reálném světě (Suler In Vybíral, 2005).

Díky disinhibici se můžeme uchýlit až k užívání vulgarismů, ale nemusí to souviset jen s tímto jevem. Vulgarity užíváme totiž stále častěji. Kramulová (2009) říká, že se tak zabavujeme agrese a že užívání vulgarit má v našem životě důležitou psychohygienickou funkci. Vulgarismů v mluveném i psaném projevu přibývá a zvyšuje se také tolerance k dříve tabuizovaným výrazům.

Někdy může uživatel své disinhibiční chování užít až k provokování a agresivitě, zvláště pak lidé predisponovaní některými svými osobnostními rysy (cholericností, impulzivitou, zvědavostí). U adolescentů jde o tak zvaný venting (odreagování frustrací). Pojem disinhibice souvisí také s časem, většinou se uvolníme jen mezi těmi, které známe, zpočátku jsme totiž spíše inhibovaní tedy zdrženliví. Někdy jsme ale naopak díky anonymitě hodně otevření i při prvních kontaktech. Obscenní a obtěžující disinhibované chování bývá označováno jako flaming (rozohňování se) (Vybíral, 2005).

## 3.2 Anonymita

Anonymita jako taková přispívá především k větší odvážanosti komunikace. Náš projev je smělejší, disinhibovaný, chováme se někdy jako „utržení z řetězu“, zejména na anonymních chatech, kde účastník vystupuje pod libovolnou přezdívkou. Chrání člověka před identifikací, ale i když je anonymitou ochráněn, chce dát něco ze sebe. Nikdo totiž nechce zůstat úplně anonymní, spíše chce nabízet jen ty části sebe samého, které sám chce odhalit, přitahuje ho to, že si odhalování své identity a zbavování se anonymity může sám řídit (Vybíral, 2005).

V zájmu zachování anonymity si uživatelé internetové komunikace vytvářejí pseudonymy (nicky), které ovšem o jejich nositelích vypovídají víc, než by si možná přáli, jako by se jedním slovem pokusili definovat sami sebe. Nejčastěji se nechávají inspirovat jmény svých blízkých, zdrobnělinami či zkomoleninami vlastních jmen. Pseudonym může být klíčem k novému životu, k nové identitě. Svým jménem na internetu se můžeme vysmívat vlastním slabostem, vypovídat o změně, která se v našem životě udála, či na sebe upoutat pozornost. Cílem je otestovat ostatní, vzbudit v nich zájem, zjistit, co jsou zač ti, kteří se pokoušejí rozluštit záhadu našeho pseudonymu. Ovšem, i když se snažíme něco udržet pod pokličkou, na povrch se dostávají úplně jiné skryté věci. Internetové jméno je jako nastavené zrcadlo a obraz v něm nás může často překvapit. Nemusíme mít ale strach, na internetu není nikdy nic napořád, stačí jeden klik a se svým pseudonymem se můžeme rozloučit a s novým jménem se vydat na novou cestu po síti. Virtuální identita nám totiž dovoluje uniknout od nás samých, osvobodit se (Chvojková, 2009).

### 3.3 Solipsismus

Solipsismus je termín, který se používá ve filozofii pro přesvědčení člověka o tom, že vnější svět existuje jenom v jeho hlavě, ve vědomí, tento člověk se může opřít jedině o svou osobní zkušenost. Zjednodušeně jde o tvrzení, že svět je naše vlastní představa. Internetová komunikace se hodně přibližuje představě vytvoření si vlastního světa fantazií o druhé osobě. Když se na internetu s někým seznámíme, tak díky našim představám můžeme být přesvědčeni, že víme, s kým mluvíme, že druhou osobu známe. Ve skutečnosti však komunikujeme v podstatě sami se sebou, se svými očekáváními, polovědomými sny a přáními. Druhá osoba sice o sobě něco říká, což nazýváme identifikátory, ale může vysílat i tak zvané identifikátory matoucí nebo smyšlené. Solipsismus je jev přítomný v našich vztazích zcela přirozeně a odjakživa (Vybíral, 2005).

### 3.4 Disociační stavy

Disociace je původně termín, který použil Janet v roce 1889 pro rozštěp neboli rozdvojení osobnosti. Při tomto stavu vědomí jako by měl člověk v sobě více osobností, minimálně ještě jednu jinou než je jeho vlastní. Takový stav narušuje psychicky zdravé vědomí, může vést ke zmatení nebo k jevu, kdy se pod-osobnosti v nás se dostávají do sporu. K disociaci může přispívat anonymita. V praxi jde o to, že pokud nikdo neví, kdo stojí například za

agresivními ataky na jiné účastníky v diskuzi, má uživatel pocit, že on sám jakoby za své činy není zodpovědný a nemusí se trápit výčitkami. Může dokonce sám o sobě prohlašovat, že to není on, kdo se takto chová, což je klasický příklad disociace (Vybíral, 2005).

### 3.5 Virtuální identita

Identitu jako takovou můžeme podle Adamse (In Šmahel, 2003) definovat jako kontinuální prožívání totožnosti sebe sama, ztotožněním se s životními rolemi a prožíváním příslušnosti k větším či menším společenským skupinám, dále uvádí funkce identity:

- poskytování vztažného rámce pro porozumění tomu, kdo vlastně jsem,
- usměrňování cílů, závazků a hodnot člověka,
- poskytování pocitů osobní kontroly a svobodné vůle,
- posilování konzistence, koherence (souladu) a harmonie mezi hodnotami, názory a závazky,
- odhalování vlastních potenciálů, zkoumáním svých možností a různých alternativ.

Někdy se také mluví o mnohostranném já, kdy člověk působí zároveň v různých a často zcela odlišných rolích, zkouší si různé způsoby života. Reprezentuje se tak způsob adaptace na kulturní trauma, které způsobuje, že moderní lidé neumí vytvořit smysluplné a dlouhodobé závazky vůči druhým (Šmahel, 2003).

Při internetové komunikaci můžeme sledovat nebo také „pěstovat“ různé komunikační linie, tak zvané narace. Subjekt se jeví v každé z narácí tedy komunikačních událostí jinak. Může tak snadno pozměňovat svou identitu, respektive si s ní hrát (Vybíral, 2005).

V prostředí internetu se nenachází jedinec jako fyzický subjekt, ale zachází se zde pouze s reprezentacemi sebe sama, jakousi virtuální reprezentací. Jde o informace o tom, kdo jsme v prostředí internetu, jaké máme jméno (nick), historii, jaký je náš virtuální status. Virtuální identitu dělíme na osobní virtuální identitu, ta se vztahuje k tomu, čím jsem jako osoba ve virtuálním prostředí, a sociální virtuální identitu, která charakterizuje, kam patřím ve virtuálním prostředí, čeho jsem součástí. Pokud chci, mohu také provést změnu virtuální identity, která nastává ve chvíli, kdy v prostředí internetu jakkoliv změním - nahradím svou virtuální reprezentaci (Šmahel, 2003).



Proč si vlastně měníme svou virtuální identitu? Podle výzkumů k tomu vedou dospívající tyto motivy: chtějí experimentovat se svou identitou, mají tak pocit začlenění, separují se tak od rodičů a rodiny, odreagování frustrací, zlepšují si tak sociální dovednosti. Důvody změny identity ve virtuálním prostředí podle dopívajících jsou například: obava z odhalení, zvýraznění určitého rysu sebe sama, změna sexuální identity, změna virtuální identity jako zábava, stát se ideálem, možnost větší otevřenosti (Šmahel, 2003).

Naše virtuální identita má neomezené možnosti, na internetu můžeme být tím, kým chceme. To samozřejmě skrývá i svá pozitiva a negativa. Běžně už se můžeme setkat s lidmi, kteří se na internetu pod fiktivními identitami, vydávají za odborníky v různých oblastech. Někdy se snaží vylákat peníze, jindy se rozdávají rady, které mohou napáchat škody v osobním životě uživatelů či na jejich zdraví, často může jít i o trestnou činnost. Více tuto problematiku rozebírám v kapitole: Negativa a pozitiva internetové komunikace.

### 3.6 Multiplicita

Podle českých průzkumů je multiplicita jedním z nejoblíbenějších jevů v internetové komunikaci. Jedná se o komunikaci s více lidmi najednou (Vybíral, 2005).

Jedná se například o situaci, kdy sedíte u svého počítače, odpovídáte na e-maily a současně jste připojeni i na ICQ, kde si dopisujete s přáteli. Na příchozí zprávu v ICQ vás upozorní zvukový signál či blikající ikona. Na komunikační stránce facebook můžeme také zaznamenat multiplicitu - po přihlášení komentujete status vašeho kamaráda, vzápětí vyřizujete zprávy od vašich přátel a zároveň můžete být s několika z nich v online kontaktu na chatu. Tato multiplicita je jednou z příčin úspěšnosti těchto stránek.

Vybíral (2005) upozorňuje, že multiplicitní situace přináší pocity opojení, navozují stav nervozity z „nestíhání“, uvádějí organismus do stavů podobných transu. Prožitky lze přirovnat ke stavům „flow“ (nepozorovaného plynutí času) nebo sportovním výkonům, které kladou na psychiku člověka nároky související s pozorností. Oslovována a provokována jsou různá „já“ člověka. Cvičí si tak schopnost myslet na více věcí najednou, je nucen být pohotový.

### 3.7 Potřeba se sdružovat

Některé detaily ze života, nemoci, z rodinných a partnerských vztahů svěřovaná v internetové komunikaci jsou velmi intimního charakteru, a přesto je můžeme v různých diskuzích zaznamenat. Ke specifickým internetové komunikace patří fakt, že v případě mnoha osobních potíží se virtuální prostředí stává bezpečnější pro intimní svěřování. Uživatelé hledají někoho, s kým by mohli sdílet své trápení, zažít pocit pochopení, neodsouzení, nacházejí zde podporu, pocíťovaný zájem a dokonce i jistou podobu lásky. Komunikace o problému jim přináší úlevu (Vybíral, 2005).

Dnes se už poměrně často můžeme setkat s různými stránkami, které oslovují specifické uživatele internetu. Mohou to být například rodiče handicapovaných dětí, onkologické pacienty, oběti domácího násilí a jiné. Zde si svěřují své životní příběhy, dávají si rady a cítí jakousi sounáležitost s lidmi, kteří mají stejné problémy. Kdo jiný by je mohl více chápat, než člověk, který si prožil totéž.

### 3.8 Jazyk v internetové komunikaci

Většinu jazykových změn v internetové komunikaci vysvětluje úspora času, zrychlení výměny informací a odklon od jazykové krásy ke komunikační utilitárnosti (Vybíral, 2005). Jazyk v internetové komunikaci je do jisté míry velmi specifický, charakterizuje ho snaha o zjednodušení a o jeho maximální přiblížení mluvené podobě, nedochází zde k respektování nejenom mluvnických pravidel (Kopecký, 2007).

Pokud hledáme hlubší psychologické příčiny a souvislosti zprimitivnění jazyka, předpokládá Vybíral (2005), že k ochuzování dochází, když:

- účastníci reagují rychle, bez promyšlení, bez korektur,
- si účastníci osvojují společně sdílený jazyk s omezenou slovní zásobou,
- mají komunikující nedostatečně kultivovanou slovní zásobu,
- jazyk využívají jako „gesta“, výrazu odporu a vymezení se vůči konformním uživatelům spisovného či knižního jazyka.

V internetové komunikaci lze sledovat:

- syntézu mluveného a psaného slova,

- vynechávání diakritiky,
- užívání akronymů (kódovaných zkratek),
- časté používání slangových výrazů,
- narušenou gramatickou stavbu vět,
- krátké, často neukončené věty,
- narušení pořádku slov ve větě,
- časté protahování samohlásek (nazdaaar, heeeč)
- používání nových tvarů slov, často zkomolenin,
- vkládání různých znaků, emotikonů, akronymů,
- časté míchání angličtiny a češtiny (Kopecký, 2007).

Deformování pravopis internetem vysvětluje Vybíral (2005) důvody ekonomickými. Nový pravopis je rychlejší, například při užíváním „x“ namísto hlásky „ch“ znamená použít jednoho úhozu místo dvou, vynecháváním háčeků a čárek urychlujeme komunikaci z klávesnic, které nemají tyto hlásky a znaky předepsány.

### 3.8.1 Akronymy

Vybíral (2005) uvádí, že akronymy jsou tak zvané internetismy, což jsou výrazy, které se vyskytují často v prostředí internetové komunikace. Jedná se o shluk počátečních písmen vynechaných slov, zkratky slov a vět, jimiž uživatel vyjadřuje svůj pocit (emoci). Původně pocházejí z angličtiny, existují i české varianty (Kopecký, 2007).

Běžný uživatel se může setkat s těmito akronymy:

- ABT – All the best – všechno nejlepší
- BTW- By the Way – mimochodem
- CUL – See you later – uvidíme se později
- FYI – for your information – pro vaši informaci, jen na vědomí
- IMHO – In my humble/honest opinion – dle mého skromného mínění
- ILY – I love you – miluji tě

- LOL – Laughing out loudly – směji se nahlas
- OIC – Oh. I see – aha, už chápu
- PLS – Please – prosím
- THX – Thanks – děkuji
- AFK – Away from Keyboard – jsem mimo klávesnici počítače
- N/A – Not Available – nedostupný
- L8R – Later – později
- B4 – Before - předtím
- Z5 – zpět
- MMNT – moment
- JJ – jojo
- NZ – není zač

### 3.8.2 Emotikony

Emotikony jsou tak zvané „smajlíky“. Používají se na vyjádření emocí. Může jít o znaky i ikony, některé z nich můžete přechýlit jen, když nakloníte hlavu k levému rameni.

Slovní sdělení v síti bývají doprovázena dohodnutými značkami, které vyjadřují analogové obsahy komunikace, zaznamenávají emoční rozpoložení účastníka. Smajlíky nebo emotikony rozšiřují komplexnost slovního sdělování dvou neviditelných osob a přibližují ji alespoň o krok komunikaci tváří v tvář (Vybíral, 2005).

Emotikony vznikají kombinací různých znaků tzv. ASCII tabulky (ASCII = the American Standard Code for Information Interchange), která se používá v rámci počítačové a mobilní komunikace a má až 255 neabecedních znaků, což je dostatečný materiál pro tvorbu dalších smajlíků. Za vynálezce smajlíků je považován francouzský novinář Franklin Laoufrani, který je užil v novinách v roce 1972. Označovali především dobré zprávy, šířili se i do ostatních novin a jejich počet narůstal. Nyní je smajlík jednou z nejznámějších, nejsrozumitelnějších a nejrozšířenějších ikon (Kopecký, 2007).

Přehled některých užívaných smajlíků:

- :-) 😊 úsměv, legrace, ber to s humorem
- :-( 😞 smůla, smutek
- ;-) 😏 mrknutí, tento vzkaz ber s rezervou
- 8-) 😎 cool, úžasný, skvělý
- ;-( 😭 pláču
- :-\* 😘 polibek
- :-& 🤢 je mi z toho zle
- :-p 🙄 vyplazuji na tebe jazyk
- :-0 😲 údiv

### 3.9 Slang v internetové komunikaci

Podstatou slangu je jazyková hra, vynalézavost, originalita, neobvyklý a nápaditý výraz se sklonem k vtipu a nadsázce. Jde o pojmenování, tvořená na základě metafory, zkráceniny slov nebo nápadné překroucení, většinou obecněji nesrozumitelné. Jazyk slangu je uvolněný, neformální, představuje široké možnosti pro tvorbu nových slov, trefných spojení. Slang vychází z toho, jak se uživatel sítě ve své anonymitě stylizuje a jakou roli přebírá. Mezi nejfrekventovanější termín patří LAMA. Slovo lamer pochází ze skateboardingu, kde označuje člověka schopného přivodit si těžká zranění (lame = chromý), později se přenesl do internetové komunikace. V českém prostředí se běžně výrazu lamer užívá, je tak označován začátečník, uživatel obtěžující zkušenější začátečnickými dotazy, i v souvislosti se sebekritikou „Já jsem lama!“ (Kopecký, 2007).

### 3.10 Převrácení lineární posloupnosti

Internet jako takový ruší cit pro chronologii, nebo ji zcela převrací. Pokud si otevřete diskuzní fórum, chat, či aktualizaci statusů na Facebooku, jsou vždycky seřazeny od nejnovějších po nejstarší, čteme je tedy odzadu.

Pro internetovou komunikaci je běžné se probírat komunikačním řetězcem od posledního, nejčerstvějšího příspěvku ke starším. Uplatňuje se zde preference čerstvého, nejnovějšího.

Poslední se stává „předním“ sdělením, „prvním“, přede všemi. Zobecněně lze říci, že časové vnímání výrazně preferuje přítomnost jako výchozí bod a zorný úhel, jako stanoviště a východisko k poznávání, důsledkem pak ale může být oslabení citu pro kontinuitu (historickou i soudobou) (Vybíral, 2005).

## 4 NEGATIVA A POZITIVA INTERNETOVÉ KOMUNIKACE

Na počátku je každý uživatel internetové komunikace uchvácen. Může být ve spojení s celým světem, kontaktovat staré přátele, najít nové. Najít odpovědi na různé otázky nebo obdržet radu od člověka, se kterým by se v reálném životě mohl těžko setkat, ať už je překážkou vzdálenost, finanční stránka nebo třeba v neznalost cizího jazyka. A co je nejvíc uchvacující je rychlost. Rychlost, která jakoby koresponduje s dnešním světem. I přes všechna tato pozitiva je potřeba zůstat ostražitý. Internetová komunikace má i své stinné stránky, snadno se můžete stát obětí nějakého útoku na vaši osobu nebo být oklamáni. V této kapitole popíšeme základní možné stinné i pozitivní stránky internetové komunikace, se kterými se běžný uživatel může setkat.

### 4.1 Netiketa

Netiketa je sada doporučení a pravidel slušného chování v síti, v podstatě lze říci, že komunikace v prostředí internetu je neřízená, proto se ho netiketa snaží jaksí řídit. Bohužel netiketu dodržuje jen malé množství uživatelů. Netiketa se dá považovat jistým způsobem za provozní řád sítě nebo jakousi pomyslnou sbírku pravidel a zásad, která by se měla dodržovat v internetovém světě. Slovo netiketa je vytvořeno z anglického net (= síť, internet) a slova etiketa. Cílem netikety je, aby se lidé v internetovém světě chovali stejně civilizovaně jako ve světě reálném (Kopecký. 2007).

Obecně lze říci, že netiketa funguje na základě formálního přijetí, ale v praxi není důsledně dodržována. Vynucovat si dodržování pravidel netikety není dost dobře možné až na výjimky, kdy je vynutitelná nějakou kontrolou či blokadou. Například, když se otevře diskuze pod článkem a uživatelé jsou upozorněni, že pokud jejich příspěvek bude v rozporu s dodržováním určitých pravidel v této diskusi, bude vymazán a bude jim odepřen přístup do diskuze. Dalším příkladem může být blokování odesílatele na e-mailu, nebo blokování uživatele na různých portálech, pokud vás na Facebooku bude obtěžovat jeden z vašich „přátel“, můžete jej vymazat a blokovat mu tak přístup na váš profil. Dnes již existují různé formy zabezpečení, které jsou schopny omezit možnosti uživatelů, kteří nedodržují pravidla netikety, ovšem netiketa si klade za cíl těmto věcem spíše předcházet.

Kopecký (2007) dále uvádí **Obecná pravidla netikety:**

- Dodržujte v elektronické komunikaci stejná pravidla, konvence a zásady jako v běžném životě.
- Nebud'te zbytečně útoční či agresivní.
- Nejste středem kybervesmíru. Neočekávejte, že každý hned všeho nechá, jen aby odpověděl na váš dotaz.
- Pokud se dostanete do sporu a ten se přiosťří, argumentujte k věci.
- Nepoužívejte osobní napadení nesouvisející s předmětem sporu.
- Bud'te konzervativní při vysílání a liberální při příjmu.

## 4.2 Negativa internetové komunikace

Pokud je internetová komunikace využívána efektivně a bezpečně, může v mnohém náš život obohatit. Je proto nutné být informován i o negativních stránkách této komunikace, počítat s nimi a naučit se jim v lepším případě předcházet, či je řešit.

Velmi nebezpečné důsledky mohou mít některé internetové praktiky zvláště pro děti, které jednak tráví v prostředí internetu více času a mohou být i naivnějšími uživateli, i když to nemusí být vždy pravidlem. Proto v příloze P I uvádím desatero bezpečného internetu pro děti, kterým by se však měli řídit i dospělí, protože paradoxem je, že děti většinou o internetu vědí více než jejich rodiče.

Jako za nejvíce rozmáhané negativum, se kterým se běžný uživatel internetové komunikace může setkat, je v současnosti považována kyberšikana. Díky rozvoji různých sociálních sítí jako je Facebook a jiné, je kyberšikanování snazší než kdykoliv předtím. Díky tomu, že oslovuje velké množství lidí je šíření kyberšikany rychlejší a efektivnější.

### 4.2.1 Sociální inženýrství

Jedním z rizik, se kterým se můžeme na internetu setkat je sociální inženýrství. Nebezpečí zde nepředstavují technologie jako takové, ale zejména lidský faktor. Hlavním problémem je zde důvěřivost uživatelů komunikace, a z toho vychází strategie sociálního inženýrství což je soubor technik, které působí na člověka a mění jeho názory a postoje, vzbuzují v něm falešnou představu o vybraném problému a podsouvají mu nekvalitní deformované informace. Využívá se také pro reklamu a různé soutěžní akce (Kopecký, 2007).



Kopecký (2007, 13 s.) dále uvádí: „*Sociální inženýrství je způsob získávání důležitých informací od uživatelů bez vědomí, že tak činí.*“

#### 4.2.2 Kyberšikana

Dříve, než se dostaneme k samotnému pojmu kyberšikana je nutné objasnit pojem šikana. Podle pedagogického slovníku ji kolektiv autorů Průcha, Walterová a Mareš definují takto: „*Fyzické, psychické či kombinované ponižování až týrání žáků obvykle jinými žáky, vzácněji dospělými, probíhá buď v dyádě, nebo ve skupině. Iniciátory šikanování bývají žáci vyšších ročníků, žáci starší, fyzicky vyspělejší, žáci osobnostně či sociálně narušení. Šikanování přitom není jen školním problémem, ale často se přenáší i do mimoškolních a zájmových činností dítěte*“ (1995, s. 247).

V prostředí internetové komunikace nabývá tento patologický jev zcela nového rozměru. S nástupem a rozvojem internetu vznikla kyberšikana (cyber bullying, online bullying), která je definována jako specifický druh šikany, který nabízí agresorům nejenom jiné nástroje ubližování, ale specifika virtuální reality obměňují charakter celého procesu šikanování, včetně rolí agresora a oběti. Nejčastěji má tyto podoby zaslání výhrůžných a krutých emailů a SMS zpráv, výhrůžné telefonáty nebo obtěžování přes chat, vytváření webových stránek, které různými způsoby (verbálně, graficky, zvukově...) oběť šikany uráží a zesměšňují, posílání obrázků, fotografií a video nahrávek spolužákům online – kde je oběť zesměšňována a karikována, vyvěšení pornografických fotografií s tváří oběti na internetu. Případy, kdy agresori získají hesla a identifikační údaje oběti a pod jeho/jejím jménem zasílají ostatním vulgární, obtěžující zprávy, fotografie, videa, fotografování, nahrávání oběti, kdy jsou pořízené záběry posílány ostatním spolužákům (dostupné na: <<http://proti-sikane.saferinternet.cz/sikana-a-kybersikana>>).

S kyberšikanou souvisí i pojem Cyber stalking neboli kybernetický lov. Jak uvádí Kopecký (2007) jedná se o zneužívání internetové komunikace k obtěžování a zastrasování vybraných uživatelů zanecháváním nepřístojných vzkazů v návštěvních knihách, na chatu, zaslání virů nebo také Flaming, což je vědomé umístování nepřátelských a urážlivých vzkazů na internet s cílem někoho rozzlobit a urazit. Jedná se o různé formy antistránek. S těmito antistránkami se nejčastěji můžeme setkat na Facebooku, uživatelé vytvářejí tzv. skupiny proti konkrétní osobě, tato skupina má svoji stránku, kde se mohou umísťovat

videa, fotografie a různé příspěvky od členů. Ke skupině se může kdokoliv přidat, ale její obsah si mohou prohlížet i uživatelé, kteří do skupiny nepatří.

Kyberšikana se dotýká všech věkových skupin a může je zasáhnout přes celý svět. Pachatelé zde mají výhody anonymity a těžké vysledovatelnosti. V tabulce č. 1 popisují rozdíly mezi tradiční formou šikany a kyberšikanou.

Tab. 1. Šikana versus kyberšikana

aspekt	šikana	kyberšikana
oběť	domov má jako místo ochrany	není možnost před ní uniknout
agresor	oběť většinou ví kdo proti ní utočí	agresor má možnost velké anonymity
monitoring	odehrává se na ulici, ve třídě, na hřištích, kde je možný monitoring	skrytá, často neodhalitelná, není možnost monitoringu
důkazy	často nelze dokázat např. slovní urážky, pokud tam nejsou svědci	e-maily, textové zprávy, webové stránky mohou posloužit jako důkaz
fyzická síla	agresori bývají většinou fyzicky silnější než oběť, často starší	fyzická síla ani věk nehraje žádnou roli
výběr obětí	často podmíněn určitými zákonitostmi	obětí se může stát kdokoliv, výběr může být náhodný
opakování	bývá opakovaná	nemusí být opakovaná, protože vytvoření například webové stránky je trvalé

#### 4.2.3 Závislost na internetu

Syndrom závislosti definuje Vágnerová (2004) jako soubor psychických (emočních, kognitivních a behaviorálních) a somatických změn, které se vytvoří jako důsledek opakovaného užívání psychoaktivní látky = látky vyvolávající závislost. Mezi nové formy závislostního chování se řadí i tak zvaná netomanie – závislost na internetu.

Závislost na internetu je hodně diskutovaný pojem. Kde vlastně vzniká hranice mezi tím, co je a není závislost? Musil (2008) uvádí, že se např. v USA za závislost považuje více než 11 hodin jednotlivého typu aktivity za týden a v tomto smyslu tam bylo v roce 2000

přes 200 000 závislých na internetu, v Rakousku 30 000 a v Německu v roce 2003 dokonce přes 1 milion. V současnosti se od těchto kvantitativních parametrů upouští a hodnotí se podle dopadů na osobní a sociální život postiženého jedince.

V odborné literatuře se uvádí, že závislost na internetu je stejně jako na drogách nemoc. Má dopady na psychiku a život závislého, mezi které lze zařadit: ztráta smyslu pro realitu, rozpad sociálních vazeb, který je zrychlen díky anonymitě internetu, ztráta norem chování, rozpad rodiny, izolovanost a deprese. Velmi důležitým faktorem je čas, který na internetu strávíme, jsou popsány případy surfování nepřetržitě až 40 hodin. Konkrétní aktivity, které jsou náplní internetové závislosti se liší národní odlišností. V USA se udává prohlížení erotických stránek, v Rakousku on-line hry, chatování, v Německu a jiných zemích jde o surfování jako takové (Musil, 2008).

Závislost na internetu je označována jako závislost nechemická, proto bychom se mohli mylně domnívat, že se zde nevyskytují fyzické příznaky jako u drog. Ovšem i v případě nechemické závislosti dochází k rozvoji četných fyzických symptomů, jako je například bolest hlavy (Šmahel, 2003).

Chcete-li zjistit míru své závislosti na internetu, doporučuje se odpovědět na následující otázky, pokud odpovíte více než 3x ano, pak je váš vztah k internetu k zamyšlení, pokud odpovíte ano více než 7x, měli byste uvažovat o návštěvě psychologa.

1. Nejste-li zrovna on-line, přemýšlíte, co budete dělat příště, až budete?
2. Je internet ve vašem hodnotovém žebříčku na jednom z prvních třech míst?
3. Zhorší se vám nálada po tom, co se musíte odpojit od internetu?
4. Zdá se vám, že se hůř soustředíte, nejste-li on-line?
5. Zdá se vám po odpojení od internetu svět značně neskutečný?
6. Trávíte na internetu stále větší množství času (z jiných než pracovních či jiných povinností)?
7. Potřebujete na internetu stále více času, abyste dosáhl/a toho, co chcete?
8. Máte nepříjemné psychické či fyzické pocity po tom, co se odpojíte?
9. Chtěl/a jste snížit čas, který trávíte on-line, ale nepodařilo se to?

10. Přes nějaké problémy, které jste měl/a kvůli používání internetu, jste on-line v nezmenšené míře?
11. Omezil/a jste kvůli internetu nějaké své zájmy – sportovní, kulturní, rekreační?
12. Měl/a jste kvůli internetu potíže s vykonáváním svých pracovních, rodinných či školních povinností?
13. Myslíte, že se kvůli internetu vídáte méně s přáteli?

(Šmahel, 2003, s. 144).

#### 4.2.4 Internetová kriminalita

Některé nebezpečné komunikační praktiky v prostředí internetu mohou nabývat i skutkové podstaty trestných činů. Následující informace o těchto nebezpečných komunikačních praktikách, které byly převzaty z webu Úřadu pro ochranu osobních údajů, uvádí Kopecký (2007):

- **Grooming** – jedná se o tzv. „vylepšování se“, chování, které má v dítěti vyvolat falešnou důvěru a připravit ho na schůzku, jejímž cílem je oběť pohlavně zneužít,
- **Krádež identity** – trestný čin vydávání se za někoho jiného s pomocí jeho soukromých informací za účelem finančního či jiného zisku, například úvěrové podvody s využitím odcizených osobních údajů,
- **Pharming** – infikování počítače zákeřným programem a následná krádež osobních údajů, příkladem je situace, kdy je uživateli místo požadované oficiální stránky banky podstrčena falešná stránka, která sbírá přístupové údaje a osobní data k jejich dalšímu zneužití,
- **Phishing** – „rybaření“ – PHS = password harvesting fishing = lovení hesel, krádež citlivých informací, například údajů o platební kartě či krádež jména a hesla k nějaké službě, jde třeba o e-mail, který se tváří jako odeslaný z vaší banky, požaduje se zde ověření totožnosti, po kliknutí na odkaz je uživatel zaveden na falešnou stránku, kde odevzdá své údaje a následně přijde o peníze,
- **Spam** – obecný výraz pro hromadně rozesílanou, nevyžádanou elektronickou poštu, nejčastěji reklamního charakteru, v souvislosti s tímto jevem byl schválen zákon č. 480/2004 Sb. známý jako antispamový zákon, který omezuje rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení bez prokazatelného souhlasu adresáta,

- **Spoofing** – technika, při které určitý počítač v rámci sítě internet předkládá falešnou IP adresu = internet protokol, což je jednoznačná identifikace konkrétního zařízení v prostředí internetu, a vydává se tak za někoho jiného, získává tak přístup k informacím, které by jinak uživatel získat nemohl nebo zabraňuje své vlastní identifikaci, díky této technice lze vstoupit do cizího počítače,
- **Spyware** – ilegální software, který se do počítače nainstaluje automaticky skrze bezpečnostní slabinu systému, poté monitoruje aktivitu uživatele a odesílá informace svému autorovi, získaná data jsou využívána k lepšímu cílení reklamy na uživatele a k odposlechu hesel,
- **G-bombing** – útok na konkrétní osobu, vedený navázáním osoby na konkrétní klíčová slova a obraty v rámci vyhledávání v prohlížeči Google, například po zadání sousloví „namyšlenej buran“ do vyhledávače Google, vyhledá odkazy na J. Paroubka, účinnost není dlouhodobá, zpravidla po čase odezní a jsou nahrazeny novými.

#### 4.2.5 Sociální dopady

Sociální dopady internetové komunikace jsou velmi diskutovaným pojmem a věnuje se jim mnoho výzkumů. Jedním z nich je i World Internet Project, mezinárodní výzkum zaměřený na zkoumání vlivu počítačů, internetu a souvisejících technologií pro jednotlivce, rodiny a společnosti, na kterém spolupracoval David Šmahel, který je odborný asistent na Institutu výzkumu dětí, mládeže a rodiny na fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Z výzkumu vyplynulo, že v Česku je ve srovnání s ostatními zeměmi dlouhodobě vyšší procento lidí, kteří uvádějí, že tráví méně času s rodinou kvůli internetu. Nicméně většina dotazovaných stále odpovídá, že internet na trávení času s rodinou nemá žádný vliv (Povolný, 2009).

Nejednoznačná jsou také zjištění psychologů v oblasti on-line vztahů, někteří uvádí, že on-line vztahy jsou slabší oproti vztahům v reálném životě a předpokládají jejich kratší trvání. Zatímco jiní udávají, že sociálně úzkostní a osamělí lidé nacházejí na internetu příjemnější a intimnější vztahy než v realitě a úspěšně je do reálného života i integrují. Obecně se však shodují výzkumy na faktu, že průměrné využívání počítače neovlivňuje negativně sociální dopady, ale při nadměrném užívání počítačů a internetu může vznikat pocit osamění, duševní nepohoda a ztráta sociálních vazeb v reálném životě (Šmahel, 2003).

### 4.3 Pozitiva internetové komunikace

Jednoznačnou předností internetové komunikace je rychlost a také možnost jednoduše si předat a poslat řadu často graficky náročných dat. Internet také zvýšil dostupnost informací a tím i samozřejmě umožnil tyto informace stopovat, což dopomáhá k odhalování plagiátorství. Další velmi diskutované pozitivum je využití virtuální reality k terapeutickým možnostem, poprvé o tom informovali Čermák a Navrátil v roce 1997 (Vybíral, 2005).

#### 4.3.1 Zvýšení informovanosti

Komunikace v prostředí internetu v souvislosti se získáváním informací se využívá nejen jako e-learning, ale také jako i získávání nových informací obecně. Internet může reagovat rychle na aktuální dění. Nejvíce oceňované informace pak podává v době, kdy dojde k nějaké náhlé události, která může mít přímý vliv na lidský život, například přírodní pohromy, teroristické útoky apod. Označujeme to za tzv. krizovou komunikaci.

Vymětal (2009, s. 16) definuje krizovou komunikaci jako: *„výměnu informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení, klíčové je, zda vnímání lidí odpovídá reálnému stavu, a jakou mají lidé schopnost asimilovat informace v období ohrožení.“*

#### 4.3.2 Rychlost

V souvislosti s komunikováním pomocí nových technologií vidíme tlak na okamžitost, stále více se „tlačí“ na zkrácení lhůt mezi obdržetím zprávy a odpovědí. Někdy je dokonce očekávána bezprostřední reakce ihned. Musíme si ale přiznat, že i přes tlak na rychlost komunikace se uživatelé nechtějí vzdát výhody rozmyšlení a svobodného pozdržení odpovědi (delayed response). Dochází tak k paradoxu, kdy je sice tlak na rychlou odpověď, ale zároveň se toleruje i výrazně delší latence mezi sdělením a odpovědí než v prostředí reálné komunikace (Vybíral, 2005).

#### 4.3.3 Dostupnost

V dnešní době už se dostaneme na internet skoro všude, počítače máme doma, v práci, ve škole, v knihovně, v informačních centrech. Novým rozvíjejícím se trendem je internet v mobilu. Ten internetovou komunikaci posunul zase o kus dál. Díky novým mobilním

telefonům můžeme nyní komunikovat na svých oblíbených portálech všude, stačí mít pouze u sebe mobil.

Dostupnost můžeme definovat i jiným příkladem, představme si třeba lidi s jakýmkoliv handicapem. Například hluchoněmým umožňují komunikaci se slyšícími různé typy internetové komunikace pomocí textu. Také domluva s hluchoněmými ve znakovém jazyce je možná, a to díky webkameře. Zásadou internetové komunikaci, se zvyšuje také dostupnost informací, vzdělání, sociálních kontaktů atd.

#### **4.4 Projekt Saferinternet (Dostupné na: <<http://www.saferinternet.cz/o-projektu/538-3>>.)**

Tento projekt je posláním českého Národního centra bezpečnějšího internetu, které chce přispívat ke zvyšování povědomí o zásadách jeho bezpečného užívání internetu. Koordinátorem projektu je společnost CZI s.r.o., jež řídí Horkou linku. Partnery projektu jsou neziskové organizace Sdružení Linka bezpečí (řídí Pomocnou linku) a Online Safety Institute (řídí Osvětové centrum a portál Saferinternet.cz).

##### **Horká linka**

Horká linka ([www.horkalinka.cz](http://www.horkalinka.cz)) je nástrojem boje proti internetové kriminalitě a zneužívání dětí na internetu (zejména dětské pornografii). Projekt ji provozuje ve spolupráci s Policií České republiky.

V rámci tohoto projektu se vyvinul softwarový nástroj **Červené tlačítko**, který bojuje proti nelegálnímu obsahu na internetu, proti šíření obrazového materiálu se zneužívanými dětmi (dětské pornografii), dětské prostituci, pedofilii, obchodu s dětmi, věkově nepřiměřenému obsahu, rasismu, xenofobii, šíření drog, sebepoškozování, výzvy k násilí a nenávisti a dalších jevů. Po instalaci toho softwaru, který naleznete zdarma ke stažení na stránkách [www.saferinternet.cz](http://www.saferinternet.cz), můžete jediným stisknutím tohoto tlačítka oznámit, že na vámi prohlížené stránce jste zaznamenali výše uvedený nelegální obsah.

##### **Linka pomoci**

Dětským obětím internetové kriminality pomáhá Linka pomoci ([www.pomoconline.cz](http://www.pomoconline.cz)), která byla zřízena v rámci akreditované sociální služby TKI (telefonické krizové intervence) od 1. 1. 2007 Sdružením Linka bezpečí ([www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)). Když se děti na internetu cítí být obtěžovány, mohou se kdykoliv obrátit o pomoc na bezplatnou nonstop krizo-

vou linku, na chat nebo e-mailovou poradnu. Linka bezpečí - Pomoconline CZ průběžně realizuje tématické preventivní kampaně zaměřené na děti i rodiče se stěžejním sdělením "Na internetu nikdy nevíš, kdo je na druhé straně".

### **Osvětové centrum**

Institut pro bezpečnější internet (Online Safety Institute) je neziskový subjekt, který je v projektu odpovědný za provoz portálu Saferinternet.cz ([www.saferinternet.cz](http://www.saferinternet.cz)) a tvorbu odborného obsahu a propagaci zásad bezpečnějšího internetu. Jeho hlavním cílem je podpořit studium problematiky bezpečnějšího internetu a online bezpečnosti, vytvořit knihovnu osvědčených postupů a přispívat ke zvyšování bezpečnosti užívání internetu a nových médií formou přípravy a realizace výukových materiálů, odborných konferencí, seminářů a výchovně-vzdělávacích soutěží.



## 5 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ

Je zřejmé, že s rozvojem internetové komunikace přichází i nové trendy jejího využití. Nemusí jít pouze o zmiňovaný e-learning, ale internetová komunikace se totiž začala využívat při komunikaci s úřady a různými typy institucí, proto je nutné, aby se stala předmětem zájmu i pomáhajících profesí. Dokonce lze říci, že vzhledem k tomu, že se stále více zvyšuje počet uživatelů internetové komunikace, se tomuto trendu budou muset pomáhající pracovníci přizpůsobit. Jedna ze základních změn je v poskytování poradenství.

### 5.1 Poradenství

Poradenství jako takové není možné zúžit na pouhé poskytování rad. Klade si za cíl pomáhat profesionálním způsobem všem skupinám obyvatel se školními, pracovními, osobními a jinými problémy profesionálním způsobem. Poradenství může být chápáno ve smyslu prevence a nápravy. Poradenství jako preventivní proces vytváří podmínky pro osobní psychologický a sociální růst klientů a jako nápravný proces odstraňuje zábrany osobního rozvoje klientů a pomáhá jim řešit jejich problémy (Lazarová, 2002).

Michalík (2008) uvádí, že členění poradenských systémů vyplývá dle jejich zaměření na skupiny občanů z hlediska věku:

- **poradenství pro děti a mládež** (ranné poradenství, poradenství pro dospívající),
- **poradenství pro dospělé občany** (příkladem může být manželská poradna),
- **poradenství pro seniory** (například poradna pro oběti domácího násilí).

#### Fáze poradenského procesu podle Ulehly (2005):

1. **fáze: Příprava** – je to, co se děje před rozhovorem s klientem, týká se zásadních otázek: kdo je pracovník, co je jeho poslání, co potřebuje umět, jaké má cíle, zdroje a východiska, o co se opírá.
2. **fáze: Otevření** – zde začíná reálná práce s klientem, nejprve jde o sjednání schůzky, uvedení klienta do pracovny, první věty, vymezení času, první rozhovor, navozujeme tak pocit bezpečí klienta.
3. **fáze: Dojednávání** – zde dochází k ujasnění si, co klient žádá a co mu může pracovník nabídnout, někdy se užívá pojmů objednávka (co klient žádá), nabídka (co

může pracovník nabídnout ve shodě se svými kompetencemi a možnostmi) a zá-  
kázka (dohoda na určité formě spolupráce).

4. **fáze: Průběh** – je jádrem pomáhání, jde o spolupráci, kdy se dosahuje smluveného cíle, využívají se metody rozhovoru, diagnostiky.
5. **fáze: Ukončení** – zde pracovník ověřuje úspěšnost svého postupu a spolu s klientem hodnotí společnou práci.

Lazarová (2002) uvádí, že jde o tzv. systemický přístup, který rozšiřuje celý proces pomá-  
hání na dobu před setkáním s klientem, klade důraz na sebereflexi pracovníka a vyhrazuje  
velký prostor úvodnímu „vyjednávání“ o cílech pomáhání.

Při práci s klientem se využívá čtyř různých způsobů interakce:

1. **nařizování**, kdy se pracovník pokouší o znovunastolení normy, je držitelem pro-  
blému a chopí se iniciativy, klient nemůže, nechce nebo neumí participovat na ře-  
šení svého problému,
2. **zasahování**, kdy pracovník upravuje nevyhovující stav se záměrem dosáhnout dílčí  
změny, klient je pasivní,
3. **doporučování**, kdy pracovník respektuje klientovy schopnosti, výsledkem je do-  
jednávání s klientem, v němž se spojují pracovníkovy zkušenosti a znalosti  
s možnostmi klienta,
4. **podněcování**, zde pracovník vstupuje do dialogu s klientem a přenechává mu akti-  
vitu ve volbě i tvorbě alternativ, držitelem problému je klient.

Tyto přístupy se vzájemně prolínají a jejich volba závisí na orientaci pracovníka, cílech  
pomáhání nebo aktuální situaci (Lazarová, 2002).

### 5.1.1 Sociální poradenství

Po přijetí zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. je sociální poradenství chápáno  
jako jedna ze sociálních služeb, je jejich nedílnou a základní součástí. V zákoně je rozliše-  
no **základní poradenství**, které jsou povinni poskytovat všichni poskytovatelé sociálních  
služeb a které osobám poskytuje potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé  
sociální situace; a **odborné poradenství**, které je poskytováno se zaměřením na potřeby  
osob z jednotlivých sociálních skupin v občanských poradnách, manželských a rodinných

poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a nově i v poradnách pro uživatele sociálních služeb. Zahrnuje i sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností a zaměřuje se na následující životní situace (události) jedinců: bydlení, podpora ve stáří, sociální dávky, sociální služby, zdravotní péče (pojištění), vzdělávání, nezaměstnanost a s ní spjaté problémy, finanční gramotnost a související aspekty, vztahové aspekty v rodině a v sociálním prostředí (Michalík a kol., 2008).

## 5.2 Internetové poradenství

V dnešní uspěchané době může být internetové poradenství jedinou formou pomoci, kterou jsou někteří lidé ochotni přijmout. Může to být z hlediska času, ale i ostychu. O možnosti anonymně se svěřit a poradit se o svých problémech se zajímá stále více lidí. Nespornou výhodou je i anonymita, jejíž míru si určuje sám klient.

*„Internetovým poradenstvím je poradenská služba poskytovaná klientům, kteří používají internet, ocitli se v náročné životní situaci a zároveň nechtějí či nemohou komunikovat po telefonu či osobně“* (Lásková; Láska, 2006, dostupné na: < <http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=etickykodexip>>).

### 5.2.1 Principy Internetového poradenství

Internetové poradenství vychází z těchto principů:

**Anonymita:** nemusíte uvádět žádné osobní údaje; místo jména můžete uvést přezdívku, pod kterou chcete vystupovat.

**Bezpečí:** zachování mlčenlivosti; vše, co sdělíte, je důvěrné; dotaz můžete zformulovat v prostředí, v němž se cítíte dobře a bezpečně, např. doma.

**Bezplatnost:** na dotaz vám odpoví zdarma.

**Dostupnost:** k využití internetového poradenství nemusíte nikam docházet ani se objednávat, stačí mít internetové připojení a e-mailovou schránku.

(Dostupné na: <<http://www.anabell.cz/index.php/anabell-brno/klientske-centrum/socialni-poradenstvi/internetove-poradenstvi>>.)

### 5.2.2 Etický kodex internetového poradenství – iKodex

Tento dokument byl vypracován Českou asociací pracovníků linek důvěry a schválen byl jejím XIII. sněmem dne 28. 5. 2005 v Liberci. Je určen pro veřejnost i poskytovatele poradenství.

1. Internetová poradna umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní pomocí internetových technologií.
2. Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.
3. Internetová poradna je služba, u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.
4. Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, do kdy může klient očekávat odpověď.
5. Odpověď nebo jiná internetová reakce internetové poradny není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a internetovou poradnou.
6. Pracovník internetové poradny nesmí používat internetovou poradnu k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
7. Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.
8. Aktivita internetové poradny vůči klientovi není jen dílem jedince, je výsledkem spolupráce týmu.

(Dostupné na: <<http://www.capld.cz>>.)

### 5.2.3 Formy internetového poradenství

Obecně hovoříme o poradenství **formálním a neformálním**. Formální poradenství probíhá v různých organizacích, které jsou zaměřeny na řešení vybraného jevu nebo situace. Neformální poradenství je provozováno mezi blízkými, známými, v tištěných i elektronických médiích, je zde nízká míra oficiality a institucionálních prvků (Michalík, 2008).

Stejně je to i v prostředí internetu, můžeme se zde setkat s poradenstvím pod záštitou různých organizací, které poskytují odborné rady, ale i s řadou neformálních poraden založe-

ných samotnými uživateli, které spojuje například stejný problém, jejichž rady nemají vysokou míru formality.

#### 5.2.4 Typy internetového poradenství

Poskytování internetového poradenství úzce souvisí s typy internetové komunikace, lze k němu využít několika těchto typů, které blíže popisují v kapitole druhé. Záleží na konkrétní instituci, jaký typ či typy si pro své poradenství vybere. Nejčastěji jsou používány tyto typy (Lásková; Láska, 2006):

**E-mail** – jedná se o nejrozšířenější a nejstarší typ internetového poradenství mezi pracovníkem a klientem, kontakt může být opakovaný, ale i jednorázový, záleží na klientovi,

**Chat** – rozhovor pracovníka a klienta může probíhat v reálném čase, často se využívá programu ICQ, do rozhovoru se může zapojit i více osob, probíhá písemnou formou, zasíláním zpráv,

**Audiochat** – jde v podstatě o telefonování v prostřednictvím internetu, nejčastěji se používá programu Skype, je to obdoba klasického telefonického poradenství, výhodou je finanční nenákladnost, uživatel platí pouze za připojení k internetu, další alternativou jsou videohovory za pomoci webkamery, která přenáší i obraz.

**Svépomocné skupiny** – vznikají často bez záštity pracovníka nějaké organizace, lidé s podobnými problémy si prostě založí skupinu a povídají si o svých zkušenostech, problémech. V těchto skupinách se někteří lidé vyjadřují daleko snáze než ve skupinách reálných a mnoho lidí by se takové reálné skupiny ani nezúčastnilo. Je zde jedinečná příležitost pro lidi s omezenými možnostmi pohybu, případně pro ty, kteří jsou z různých, například emocionálních důvodů neschopni vyhledat běžnou pomoc (Šmahel, 2003).

#### 5.2.5 Výhody a nevýhody internetového poradenství

Childress (In Šmahel, 2003), který se zabývá poradenstvím na internetu, uvádí tato možná rizika:

- **ztráta vizuálního a sluchového kontaktu** – dosavadní kontakty při poradenství jsou založeny právě na osobním kontaktu, je potřeba zpracovat nové teorie související s diagnostikou založenou na základě textové komunikace, s rozpoznáním identity klienta a s problémy nedorozumění vyplývající z chybějícího kontaktu,

- **důvěra** – nastolení důvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem je výrazně složitější, problémem může být i tak zvané „nabourání“ někoho cizího do důvěrné komunikace, v tomto kontextu se uvažuje o možnostech šifrování komunikace s klientem, o zajištění bezpečnosti pomocí elektronického podpisu, který je již dnes využíván při internetové komunikaci s úřady,
- **způsobilost** – je nutné se také zabývat otázkou technické způsobilosti různých pracovníků poradenství k textové komunikaci prostřednictvím internetu,
- **zvládání krizí** – pokud je předmětem poradenství krizová situace, mohou zde vzniknout obtíže vyplývající z neznalosti klientových poměrů či národnosti, klient může pocházet z prostředí, které pracovník nezná nebo mu nerozumí,
- **zákonné a právní otázky** - internetové poradenství musí probíhat v souladu se zákonem o sociálních službách.

Závažným problémem internetového poradenství může být neinformovanost lidí. Někteří uživatelé, kteří nejsou tak sběhlí v internetové komunikaci, mohou při problému oslovit fiktivního poradce. Jde o to, že v prostředí internetu, můžeme měnit svou identitu a to nejen jako klienti, kteří hledají radu, ale i jako poskytovatelé služeb. Je proto nutné, abychom nejprve zjistili, zda odborníci a organizace, které jsme si pomocí internetového vyhledávače našli, skutečně existují. Často poskytujeme velmi intimní informace, proto je nezbytné si ověřit, že osoba, která je prezentována, jako odborník, skutečně existuje a přísluší jí poskytovat poradenství na dané téma, a informace, které jí poskytneme, nezneužije. Doporučuje se využívat internetového poradenství organizací, které mají tradici a jsou všeobecně známé jako Linka důvěry, Modrá linka atd. Můžeme si být pak jisti, že rady nám poskytované jsou skutečně hodnotné.

Dále pak Childress (In Šmahel, 2003) zdůrazňuje tyto výhody:

- **dostupnost** – je jasné, že internetové poradenství přináší velkou časovou výhodnost a výhodu pro lidi pocházející z odlehklých oblastí, či znevýhodněným nějakým handicapem,
- **omezení strachu ze „sociálního stigmatu“** – ve virtuálním prostředí je obava z „návštěvy“ nějakého poradce nižší než v realitě, snižuje se i obava, že okolí zjistí, že nějakou pomoc vyhledali,

- **výhody komunikace přes e-mail** – při této komunikaci mají poradce i klient možnost si lépe rozmyslet téma, kterému se chtějí věnovat, klienti mají tendence se při internetové komunikaci více odhalit, než při komunikaci běžné,
- **podpora skupin** – ve virtuálním prostředí je možné vytvářet skupiny i s lidmi, kteří by v reálných skupinách být nemohli, např. kvůli sociálním fobiím atd.,
- **anonymita** – taková míra anonymity, jako při internetové komunikaci, není v reálném prostředí možná, pomáhá v překonávání různých překážek, jako je strach, odhalení okolím, apod.,
- **schopnost lepší sociální interakce v prostředí internetu** – někteří lidé, kteří jsou zvyklí stále komunikovat v prostředí internetu například kvůli práci nebo škole, jsou přesvědčeni, že v této komunikaci jsou jejich schopnosti lepší než v komunikaci reálné, tito lidé většinou také preferují internetové poradenství,
- **rychlost** – pomoc internetového poradenství bývá často rychlejší než reálná,
- **finanční důvody** – služby internetového poradenství bývají často poskytovány bezplatně, není nutné také dojíždění, které také klienta finančně zatěžuje.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST



## 6 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

Ve svém výzkumném šetření se zaměřuji na specifika internetového poradenství v sociální oblasti. Internetové poradenství zažívá v posledních letech velký boom, ale co je vlastně důvodem tak obrovského nárůstu poradenských aktivit? Michalík (2008) říká, že jde v první řadě o touhu člověka, sdílet své úspěchy i neúspěchy s někým jiným, už známé přísloví říká: „sdílená starost, poloviční starost“, dále pak společenský tlak, kterému je každý člověk v postmoderní společnosti vystaven.

### 6.1 Výzkumné cíle

Skalková (In Gavora, 2000) říká, že přesná formulace výzkumného cíle je základní podmínkou účelného koncipování dotazníku a přispívá k cílevědomému obsahovému zaměření dotazníku.

Hlavním cílem výzkumné práce je popsat a analyzovat postoje uživatelů internetové komunikace v souvislosti s internetovým poradenstvím v sociální oblasti. Jde o postoje vztahující se k internetové komunikaci, k jejímu využívání a k informovanosti o internetovém poradenství, o postoje k důvěře a vhodnosti internetového poradenství, k výhodám a nevýhodám tohoto poradenství a k jeho využívání.

#### Díličí výzkumné cíle jsou:

1. Zjistit jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami v nejčastějším důvodu využívání internetové komunikace.
2. Zjistit jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami v důvěře v internetové poradenství.
3. Zjistit jaký je rozdíl ve využití internetového poradenství mezi muži a ženami.
4. Zjistit zdali existuje statisticky významná souvislost mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací.
5. Zjistit zdali existuje statisticky významná souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství.
6. Zjistit zdali existuje statisticky významná souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství.

## 6.2 Formulace výzkumného problému

V rámci výzkumného šetření je snaha zjistit, jaké jsou postoje uživatelů internetu k internetové komunikaci v souvislosti s internetovým poradenstvím v sociální oblasti. Tato formulace je velmi obecná, stanovují si proto následující dílčí výzkumné problémy:

1. Jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami v nejčastějším důvodu využívání internetové komunikace?
2. Jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami v důvěře v internetové poradenství?
3. Jaký je rozdíl ve využití internetového poradenství mezi muži a ženami?
4. Jaká je souvislost mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací?
5. Jaká je souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství?
6. Jaká je souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství?

## 6.3 Stanovení výzkumných hypotéz a proměnných

Gavora (2000) uvádí, že ve výzkumu vystupuje více než jedna proměnná. Proměnné jsou v jistém vztahu, kdy jedna proměnná může způsobit změnu druhé. Proměnná, která je příčinou této změny se nazývá nezávisle proměnná a proměnná, která se vlivem nezávisle proměnné se označuje jako závisle proměnná.

Hypotéza je vědecký předpoklad. Její základní vlastností je, že vyjadřuje vztahy mezi proměnnými. Hypotéza se dá testovat, což vede k jejímu potvrzení či vyvrácení (Gavora, 2000).

**H1:** Ženy mají nejčastější důvody užívání internetové komunikace jiné než muži.

*Nezávisle proměnná:* pohlaví. *Závisle proměnná:* nejčastější důvod užívání internetové komunikace.

**H2:** Muži více důvěřují internetovému poradenství než ženy.

*Nezávisle proměnná:* pohlaví. *Závisle proměnná:* důvěra v internetové poradenství.

**H3:** Internetové poradenství by využily více ženy než muži.

*Nezávisle proměnná:* pohlaví. *Závisle proměnná:* využití internetového poradenství.

**H4:** Mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací existuje statisticky významná souvislost.

*Nezávisle proměnná:* věk. *Závisle proměnná:* počet hodin strávených internetovou komunikací.

**H5:** Mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství existuje statisticky významná souvislost.

*Nezávisle proměnná:* vzdělání uživatelů. *Závisle proměnná:* využití internetového poradenství.

**H6:** Mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství je statisticky významná souvislost.

*Nezávisle proměnná:* vzdělání uživatelů. *Závisle proměnná:* informovanost o internetovém poradenství.

Všechny proměnné jsou pouze kategoriální, jde tedy o nominální a ordinální data.

#### **6.4 Výzkumný vzorek**

Základní soubor tvoří všichni uživatelé internetu. Vycházím z toho faktu, že pokud člověk nikdy nepracoval s internetem a neví, jak fungují základní komunikační prostředky v prostředí internetu, by byl jen těžko schopný internetového poradenství využít. Výběrový soubor byl zvolen na základě dostupného výběru na principu metody tak zvané sněhové koule, jak uvádí Disman (2002) „Snowball Technique“, kdy výběr respondentů spočívá v tom, že nás informátor vede k jiným členům naší cílové skupiny. Dotazník byl zveřejněn na doméně [www.vyplnto.cz](http://www.vyplnto.cz). Své známé jsem na tento dotazník upozornila, ti poté oslovili své známé atd. Celkem bylo vyplněno 265 dotazníků. Aby bylo zaručeno zabezpečení dotazníku, použila jsem kontrolu přes unikátní IP, která zaručuje, že z jednoho počítače bude vyplněn dotazník maximálně jednou.

Tab. 2. Zastoupení jednotlivých účastníků výzkumu podle věku

	méně než 20 let	20 - 39 let	40 a více let	$\Sigma$
muži	4	52	6	62
ženy	7	182	14	203
$\Sigma$	11	234	20	265

Tab. 3. Zastoupení jednotlivých účastníků výzkumu podle dosaženého vzdělání

	základní	sš bez maturity	sš s maturitou	vyšší odborné	vysokoškolské	$\Sigma$
muži	4	8	30	2	18	62
ženy	4	6	93	8	92	203
$\Sigma$	8	14	123	10	110	265

## 6.5 Volba druhu výzkumu a metody

Pro výše uvedený výzkumný problém jsem si vzhledem k povaze tématu vybrala kvantitativní výzkum. Díky kvantitativnímu výzkumu lze získat velmi rychle data od většího množství respondentů, což pomáhá porozumět testované realitě hlouběji.

Jako metodu sběru kvantitativních dat jsem si zvolila dotazník, který má 16 otázek (příloha PII). Metoda dotazníkového šetření je pro respondenta velmi nenáročná na čas. Průměrná doba vypracování se mého dotazníku byla 4 minuty. Dotazník byl anonymní, což zaručuje vyšší otevřenost a důvěru respondentů. Při konstrukci dotazníku jsem vycházela z informací, zjištěných v literatuře, obsažených v teoretické části práce.

## 6.6 Průběh sběru dat

V lednu 2010 se uskutečnil předvýzkum, který jsem provedla u pěti osob náhodného výběru, zjišťovala jsem, jestli respondenti dotazníku rozumí a snažila se objevit nesrovnalosti, které by výzkum mohly ovlivnit. Na základě předvýzkumu jsem lépe formulovala některé otázky.

Samotný sběr dat proběhl od 21. 2. 2010 do 3. 3. 2010, kdy byl dotazník umístěn na doménu [www.vyplnto.cz](http://www.vyplnto.cz). Vyplnění je zde anonymní a dobrovolné.

## **6.7 Způsob zpracování dat**

Na základě získaných dat z dotazníkového šetření jsem za pomoci běžných statistickým metod provedla deskripci dat, vypočítala jsem absolutní četnosti, relativní četnosti u jednotlivých otázek. Vše jsem vyhotovila s použitím tabulek a grafů, abych zajistila přehlednost interpretovaných dat.

Další statistické výpočty potřebné k ověření hypotéz jsem prováděla v programu Statistica 8. Díky tomu, že získaná data jsou pouze nominálního a ordinálního charakteru, zpracovávala jsem dílčí výzkumné otázky testem korelace, který se používá při posouzení ordinálních dat, a chí-kvadrátem, který porovnává data ordinální a nominální.

## 7 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

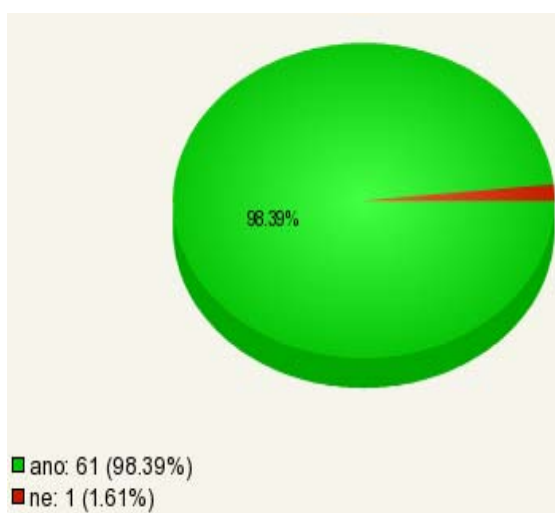
### 7.1 Deskripce získaných dat u jednotlivých otázek

Otázka č. 1: Využil/a či využíváte nějakou formu internetové komunikace (e-mail, chat, ICQ, internetové telefonování, Skype, diskuze, aj.)?

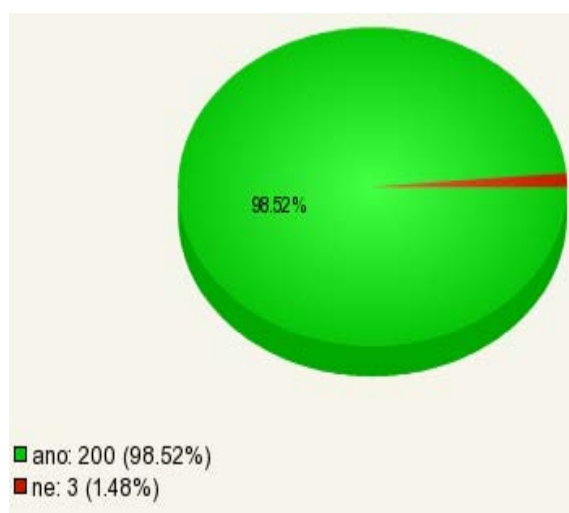
Tabulka č. 4 Četnost volby  
na otázku číslo 1

1.	ano	ne
muži	61	1
ženy	200	3
$\Sigma$	261	4
%	98,49	1,51

Graf č. 1 Odpovědi mužů na otázku 1



Graf č. 2 Odpovědi žen na otázku 1



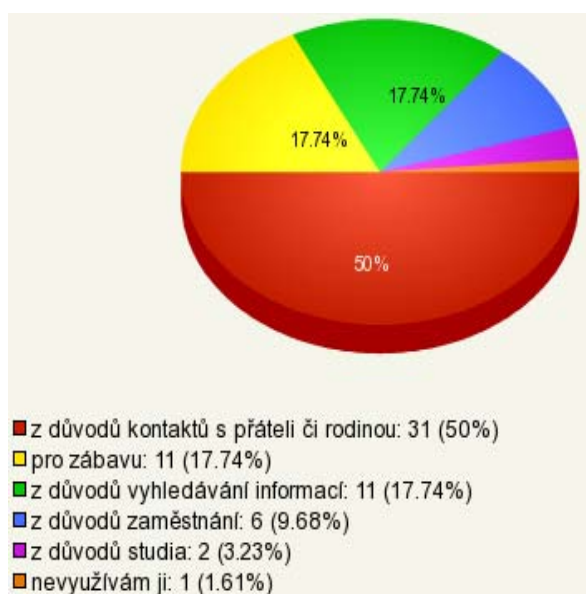
Z grafů č. 4 a č. 5 je zřejmé, že internetovou komunikaci využívá skoro 99% všech dotazovaných respondentů, hodnoty u mužů a žen se nijak výrazně neliší. Jen jeden dotazovaný muž a tři dotazované ženy odpověděli, že internetovou komunikaci nevyužívají, přestože jsou uživatelé internetu. Odpovědi mohou být zavádějící, protože již samotné odeslání vyplněného dotazníku je jistým způsobem internetová komunikace.

**Otázka č. 2: Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte?**

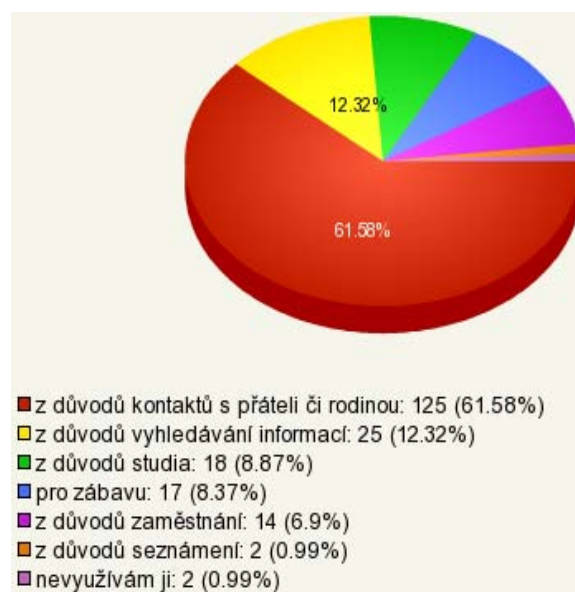
Tabulka č. 5 Četnost volby na otázku číslo 2

2.	studium	zaměstnání	vyhledávání	seznámení	kontakty	zábava	nevyžívám ji
muži	2	6	11	-	31	11	1
ženy	18	14	25	2	125	17	2
Σ	20	20	36	2	156	28	3
%	7,55	7,55	13,58	0,75	58,87	10,57	1,13

Graf č. 3 Odpovědi mužů na otázku 2



Graf č. 4 Odpovědi žen na otázku 2



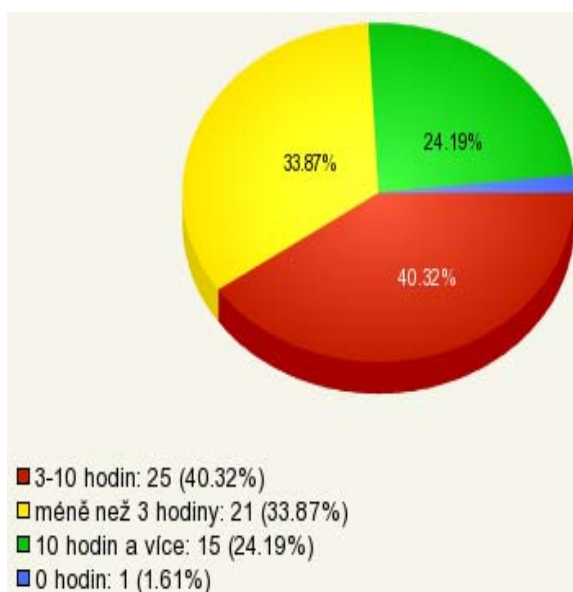
Internetovou komunikaci využívají respondenti nejčastěji ke kontaktu s přáteli či rodinou až v 59%, u mužů je to 50% respondentů u žen až 62% respondentek, potvrzuje to teoretická zjištění, že internetová komunikace v současnosti plní společenskou funkci. Jako druhou nejčastější volbu uváděli respondenti, že internetovou komunikaci využívají nejčastěji z důvodů vyhledávání informací a to až 14% všech dotazovaných. Jen skoro 1% žen uvádí, že internetovou komunikaci využívá nejčastěji k seznámení a nikdo z dotazovaných mužů tuto volbu nezvolil. Při filtraci věkových kategorií bylo zjištěno, že ve věkové kategorii méně než 20 let využívají respondenti internetovou komunikaci v 71% pro zábavu.

**Otázka č. 3: Kolik hodin týdně trávíte internetovou komunikací?**

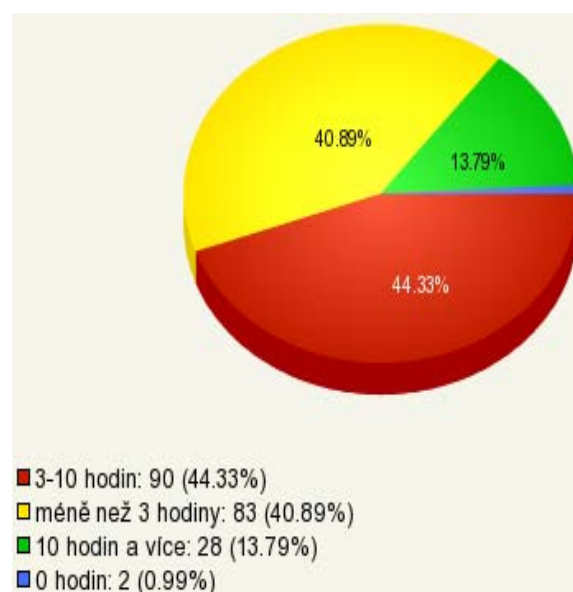
Tabulka č. 6 Četnost volby na otázku číslo 3

3.	0 hodin	méně než 3 hodiny	3-10 hodin	více než 10 hodin
muži	1	21	25	15
ženy	2	83	90	28
$\Sigma$	3	104	115	43
%	1,13	39,25	43,4	16,23

Graf č. 5 Odpovědi mužů na otázku 3



Graf č. 6 Odpovědi žen na otázku 3



Jak je zřejmé z tabulky č. 6 internetovou komunikací tráví týdně 3 až 10 hodin 43% všech dotazovaných. Tento počet se nijak výrazně neliší ani mezi muži a ženami. U mužů je to 40% a u žen je to 44%. Druhou nejčastější volbou bylo méně než 3 hodiny týdně, kterou zvolilo 39% všech respondentů.

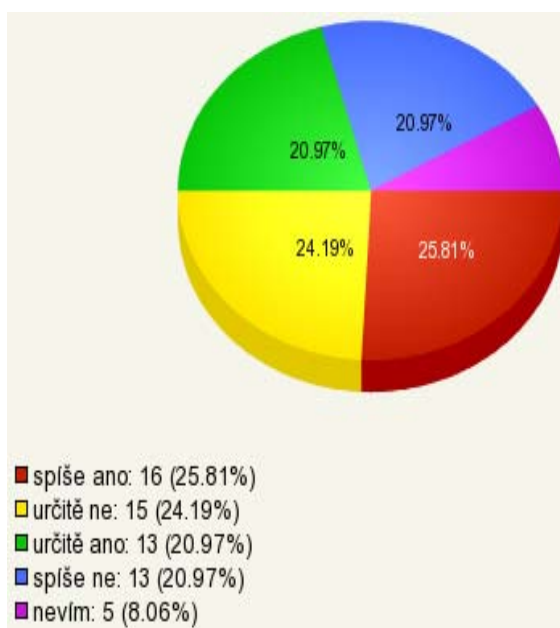


**Otázka č. 4: Komunikace v prostředí internetu vám připadá jednodušší než v reálném životě?**

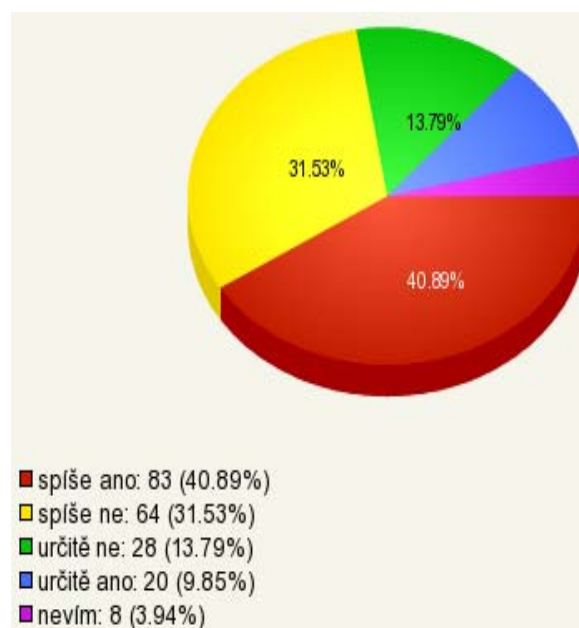
Tabulka č. 7 Četnost volby na otázku číslo 4

4.	určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne	nevím
muži	13	16	13	15	5
ženy	20	83	64	28	8
$\Sigma$	33	99	77	43	13
%	12,45	37,36	29,06	16,23	4,91

Graf č. 7 Odpovědi mužů na otázku 4



Graf č. 8 Odpovědi žen na otázku 4



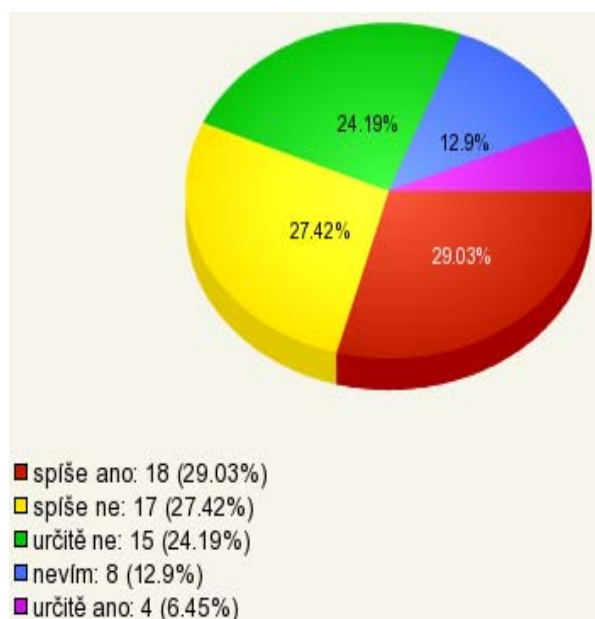
Celkově komunikace v prostředí internetu připadá spíše jednodušší 37% všech dotazovaných viz. tabulka č. 7. Druhá nejčastější volba byla „spíše ne“, kdy takto odpovědělo 29% všech dotazovaných. Je zajímavé, že 21% mužů je přesvědčeno, že komunikace v prostředí internetu je určitě jednodušší než v reálném životě, ale takto přesvědčeno je jen 10% všech dotazovaných žen. Při filtraci odpovědí v kategorii vzdělání bylo zjištěno, že v kategorii nejvyšší dosažené vzdělání základní považuje 50% respondentů komunikaci na internetu spíše jednodušší a 37% určitě jednodušší než v reálném životě.

**Otázka č. 5: Pokud byste měl/a problém, který by spadal do sociální oblasti (například s rodinou, se vzděláním, s prací, s různým druhem závislostí aj.), využil/a byste možnosti požádat o radu s tímto problémem nějakého odborníka na internetu?**

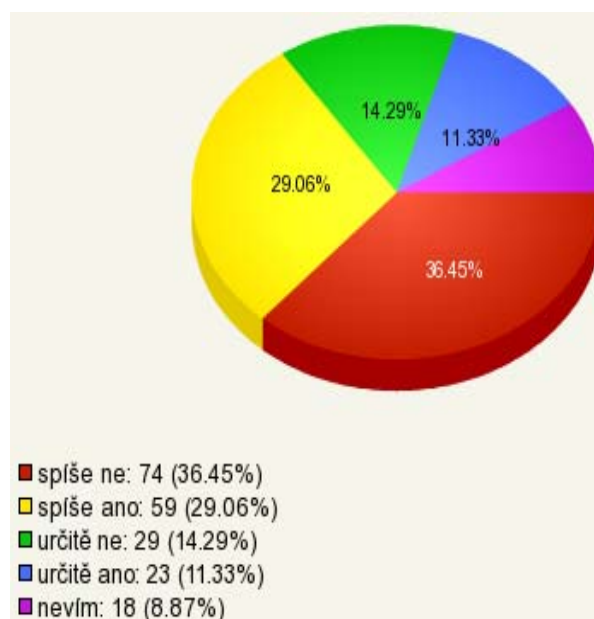
Tabulka č. 8 Četnost volby na otázku číslo 5

5.	určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne	nevím
muži	4	18	17	15	8
ženy	23	59	74	29	18
Σ	27	77	91	44	26
%	10,19	29,06	34,34	16,6	9,81

Graf č. 9 Odpovědi mužů na otázku 5



Graf č. 10 Odpovědi žen na otázku 5



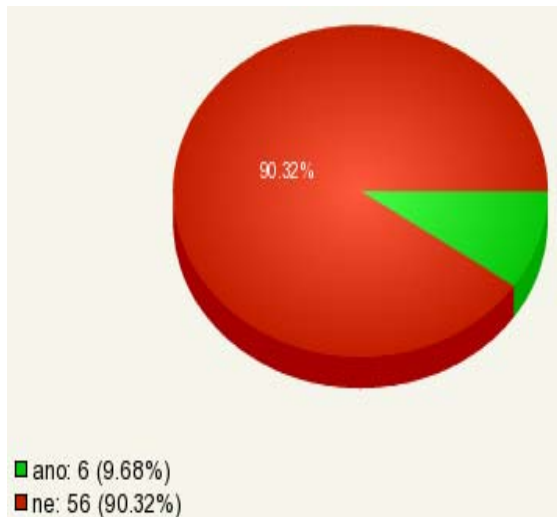
Při problémech v sociální oblasti by se na internetové poradenství obrátilo určitě jen 10% všech dotazovaných a „spíše ano“ 29% všech dotazovaných. Nejčastější volbou bylo „spíše ne“, kdy takto odpovědělo 34% všech dotazovaných, mezi muži a ženami byl rozdíl v této volbě asi 9%, kdy spíše ne odpovědělo 27% mužů a 36% žen. Při filtraci odpovědí v kategorii vzdělání bylo zjištěno, že spíše ano by internetové poradenství využilo 40% respondentů s vyšším odborným vzděláním.

**Otázka č. 6: Využil/a jste již někdy možnosti kontaktovat někoho se svým problémem v sociální oblasti na internetu?**

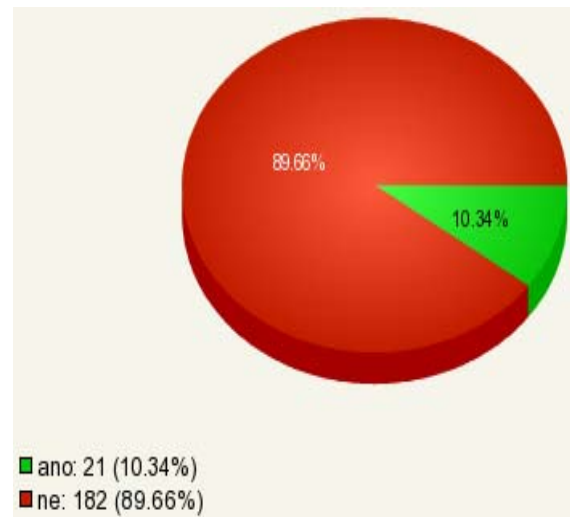
*Tabulka č. 9 Četnost volby  
na otázku číslo 6*

6.	ano	ne
muži	6	56
ženy	21	182
$\Sigma$	27	238
%	10,19	89,81

*Graf č. 11 Odpovědi mužů na otázku 6*



*Graf č. 12 Odpovědi žen na otázku 6*



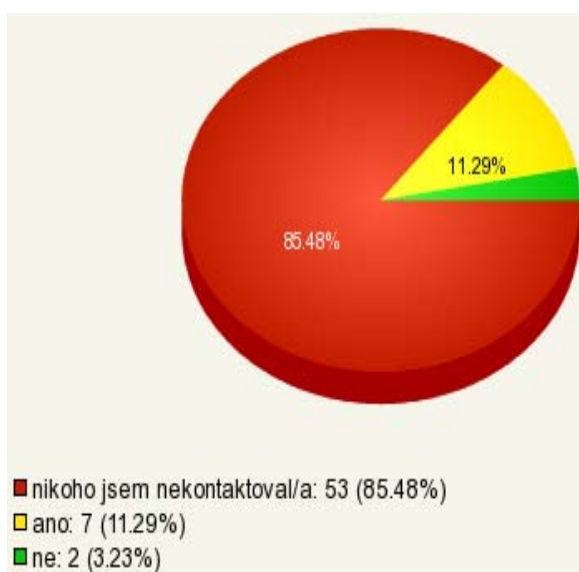
Možnosti kontaktovat se svým problémem v sociální oblasti někoho na internetu využilo 10% dotazovaných. Není zde ani významný rozdíl v procentech mezi muži a ženami, u obou jde přibližně o 10%.

**Otázka č. 7: Pokud jste využil/a možnosti kontaktovat někoho se svým problémem v sociální oblasti na internetu, ověřovala jste si totožnost člověka nebo organizace, který vám radu poskytuje?**

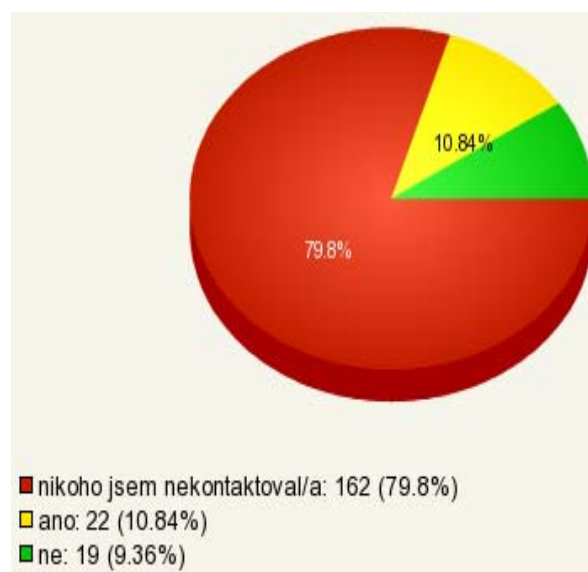
*Tabulka č. 10 Četnost volby na otázku číslo 7*

7.	ano	ne	nekontaktoval/a
muži	7	2	53
ženy	22	19	162
$\Sigma$	29	21	215
%	10,94	7,92	81,13

*Graf č. 13 Odpovědi mužů na otázku 7*



*Graf č. 14 Odpovědi žen na otázku 7*

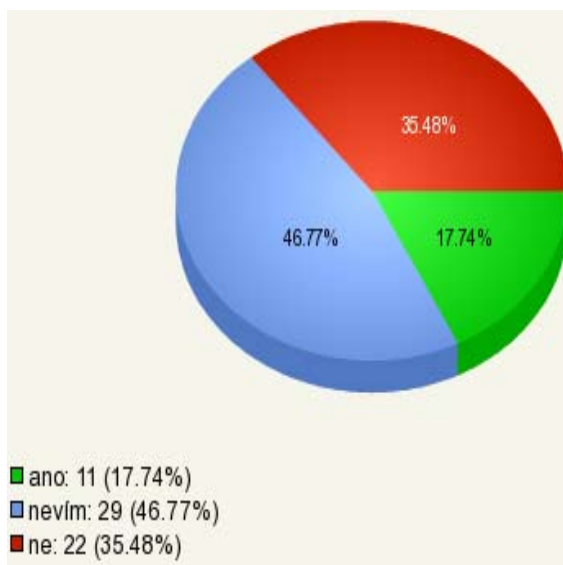
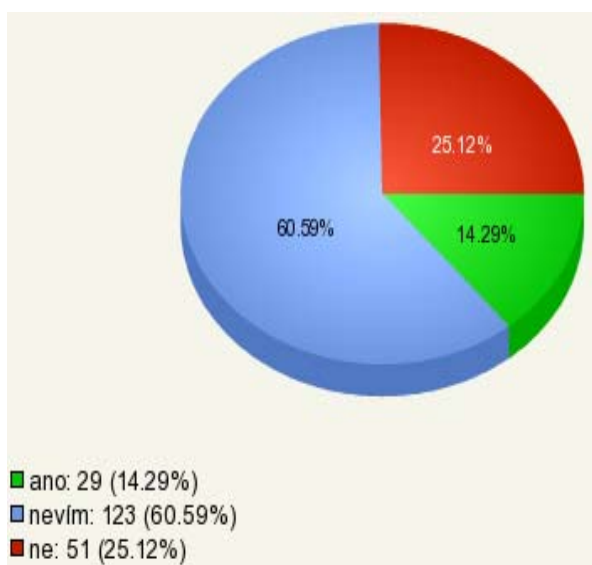


Jak je zřejmé z tabulky č. 10, skoro 8% všech dotazovaných se při využití internetového poradenství nezajímalo, kdo jim danou radu poskytuje. Jestliže porovnáme muže a ženy, pak muži si neověřovali totožnost osoby nebo organizace jen ve 3% naopak ženy v 9%.

11% všech respondentů si totožnost osoby nebo organizace, která jim radu poskytovala ověřovala.

**Otázka č. 8: Považujete internetové poradenství v sociální oblasti za důvěryhodné?***Tabulka č. 11 Četnost volby na otázku číslo 8*

8.	ano	ne	nevím
muži	11	22	29
ženy	29	51	123
$\Sigma$	40	73	152
%	15,09	27,55	57,36

*Graf č. 15 Odpovědi mužů na otázku 8**Graf č. 16 Odpovědi žen na otázku 8*

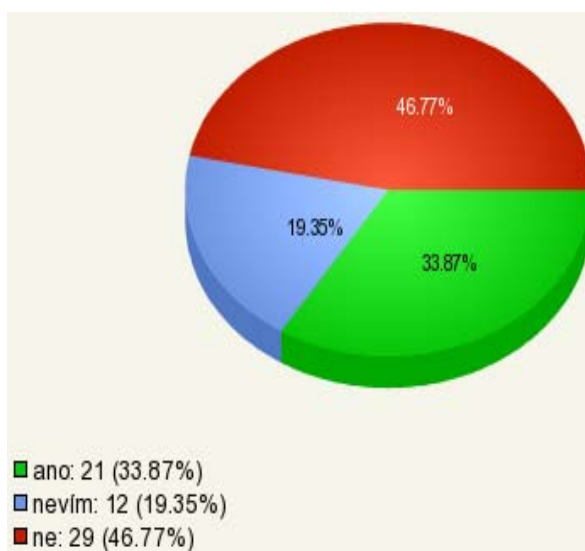
Za důvěryhodné považuje internetové poradenství jen 14% žen a 18% mužů, celkově pak 15% všech dotazovaných. V tabulce č. 11 vidíme, že 57% všech dotazovaných neví, či není schopno posoudit, zdali je internetové poradenství důvěryhodné. U žen je to pak 61% všech respondentek a u mužů je to 47% všech respondentů.

**Otázka č. 9: Považuje internetové poradenství v sociální oblasti za vhodné, i když zde chybí osobní kontakt s poradcem?**

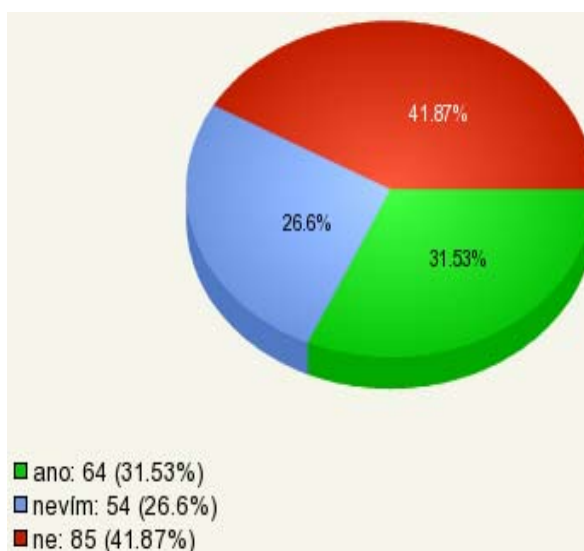
*Tabulka č.12 Četnost volby na otázku číslo 9*

9.	ano	ne	nevím
muži	21	29	12
ženy	64	85	54
$\Sigma$	85	114	66
%	32,08	43,02	24,91

*Graf č. 17 Odpovědi mužů na otázku 9*



*Graf č. 18 Odpovědi žen na otázku 9*



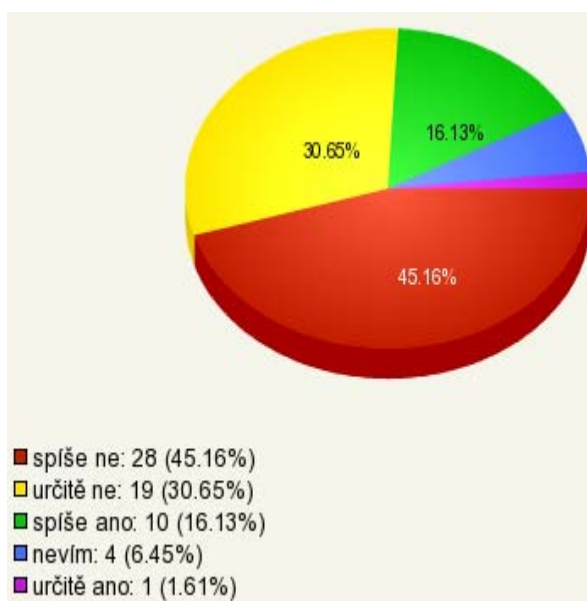
Internetové poradenství za nevhodné považuje 43% všech dotazovaných. U mužů je to skoro 47% respondentů a u žen je to skoro 42% respondentek. Oproti tomu 32% všech respondentů považuje internetové poradenství za vhodné. Nejsou zde ani výrazné rozdíly mezi muži a ženami, kdy takto odpovědělo 34% mužů a 32% žen. Asi 25% všech respondentů neví, či nedokázalo tuto skutečnost posoudit. Při filtraci odpovědí v kategoriích vzdělání bylo zjištěno, že internetové poradenství považuje za nevhodné 62% respondentů se základním vzděláním.

**Otázka č. 10: Připadáte si dostatečně informování o internetovém poradenství v sociální oblasti a možnostech jeho využití?**

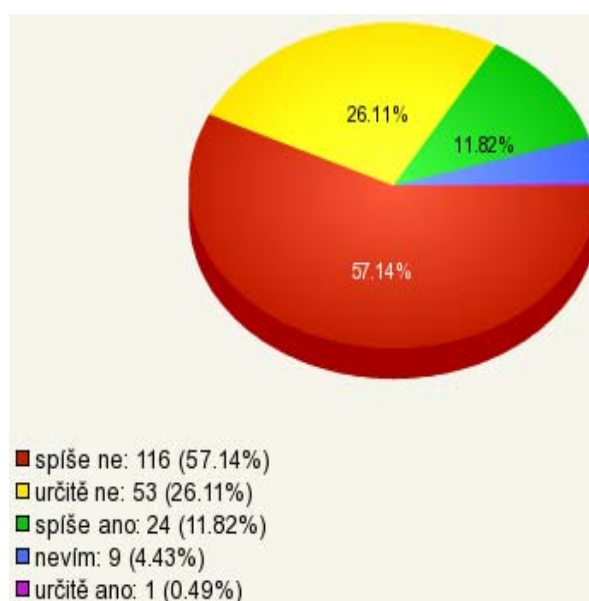
Tabulka č. 13 Četnost volby na otázku číslo 10

10.	určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne	nevím
muži	1	10	28	19	4
ženy	1	24	116	53	9
Σ	2	34	144	72	13
%	0,75	12,83	54,34	27,17	4,91

Graf č. 19 Odpovědi mužů na otázku 10



Graf č. 20 Odpovědi žen na otázku 10



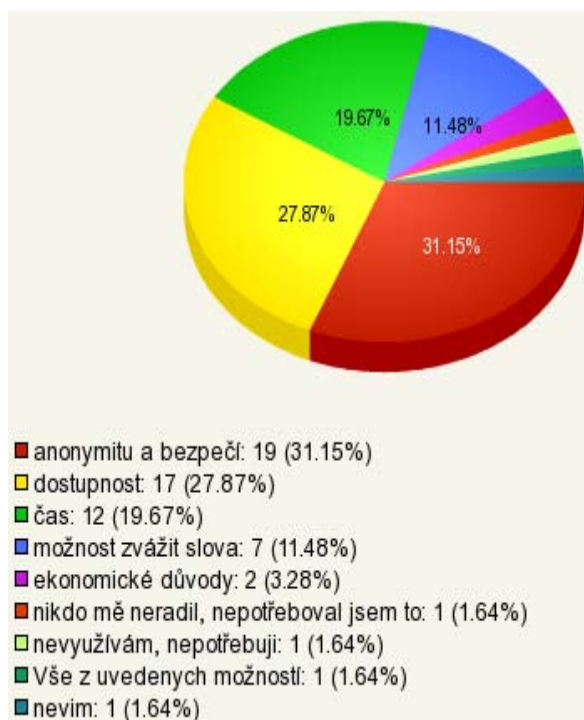
Až 54% všech dotazovaných si připadá spíše neinformování o internetovém poradenství a možnostech jeho využití. Určitě neinformovaných si připadá 27% všech dotazovaných. Pokud jde o respondenty, kteří si připadají určitě informování jde, skoro jen o 1% všech dotazovaných.

**Otázka č. 11: Za největší výhodu internetového poradenství v sociální oblasti považují:**

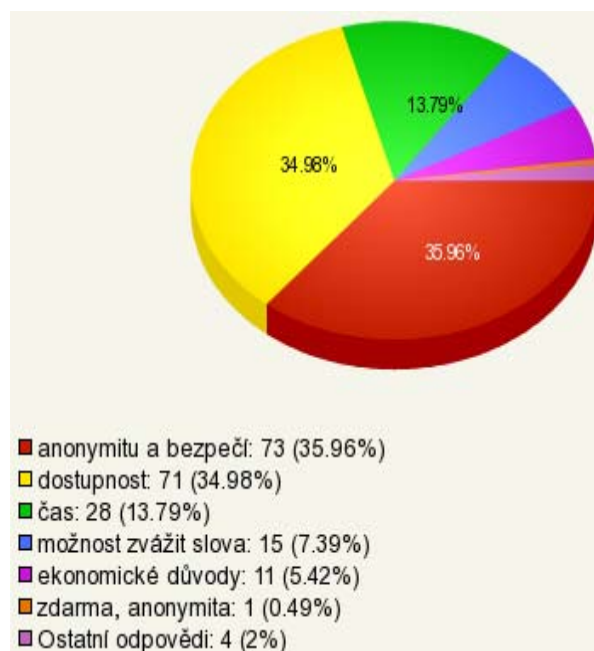
Tabulka č. 14 Četnost volby na otázku číslo 11

11.	anonymita a bezpečí	dostupnost	zvážení slov	ekon. důvody	čas	jiné
muži	19	17	7	2	12	5
ženy	73	71	15	11	28	5
Σ	92	88	22	13	40	10
%	34,85	33,33	8,33	4,92	15,15	3,42

Graf č. 21 Odpovědi mužů na otázku 11



Graf č. 22 Odpovědi žen na otázku 11



Za největší výhodu internetového poradenství považují všichni respondenti v 35% anonymitu a bezpečí a v 33% dostupnost. Tyto volby se nijak výrazně neliší ani mezi muži a ženami, kdy anonymitu a bezpečí volilo 31% mužů a 36% žen; a dostupnost 29% mužů a 35% žen.



**Otázka č. 12: Za největší nevýhodu internetového poradenství v sociální oblasti považují:**

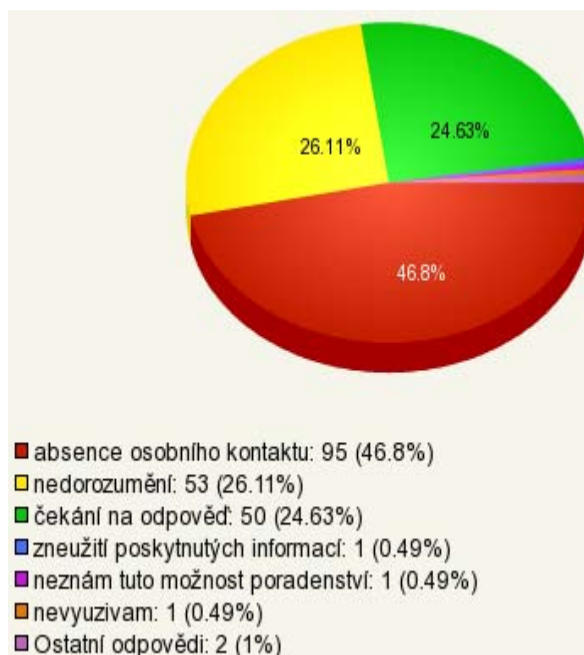
Tabulka č. 15 Četnost volby na otázku číslo 12

12.	čekání na odpověď	nedorozumění	absence osobního kontaktu	jiné
muži	16	15	26	5
ženy	50	53	95	5
$\Sigma$	66	68	121	10
%	24,91	25,66	45,66	3,77

Graf č. 23 Odpovědi mužů na otázku 12



Graf č. 24 Odpovědi žen na otázku 12



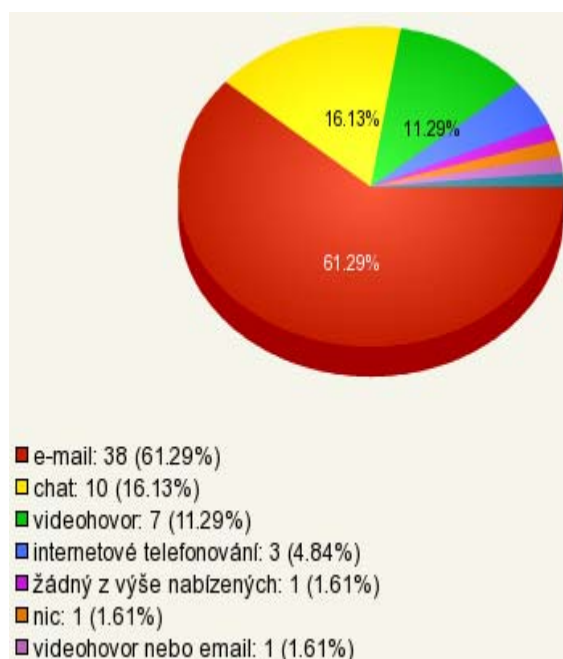
Až 46% všech respondentů považuje za největší nevýhodu internetového poradenství absence osobního kontaktu. Skoro 26% všech respondentů se nejvíce obává nedorozumění a 25% všech respondentů považuje čekání na odpověď za nejvíce nevýhodné u internetového poradenství.

**Otázka č. 13: Jaký typ internetového poradenství byste nejraději využili, pokud byste se rozhodli oslovit internetového poradce?**

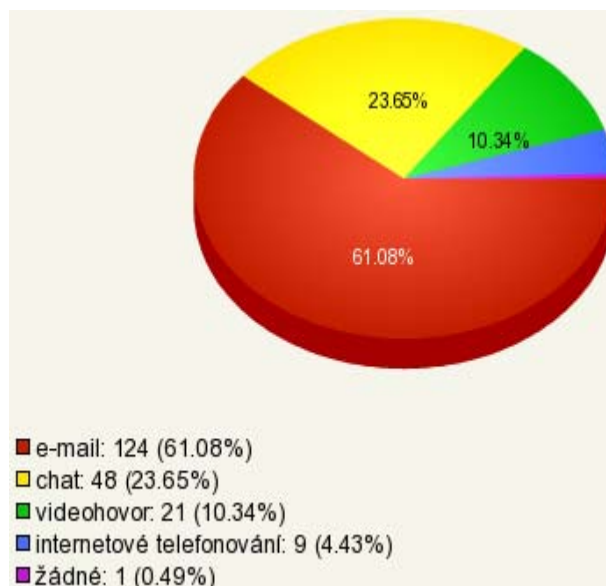
Tabulka č. 16 Četnost volby na otázku číslo 13

13.	e-mail	chat	internetové telefonování	videohovor	jiné
muži	38	10	3	7	4
ženy	124	48	9	21	1
Σ	162	58	12	28	5
%	61,13	21,89	4,53	10,57	1,88

Graf č. 25 Odpovědi mužů na otázku 13



Graf č. 26 Odpovědi žen na otázku 13



Nejraději by 61% všech respondentů využilo ke komunikaci s internetovým poradcem e-mail, druhou nejčastější volbou byl chat, kdy takto odpovědělo skoro 22% všech respondentů. Jako třetí nejčastější volba byl uváděn videohovor, kdy takto odpovědělo skoro 11% všech dotazovaných.

## 7.2 Vyhodnocení dílčích výzkumných otázek

Ke všem těmto výpočtům byl použitý program Statistica 8. Dostupný na [www.statsoft.cz](http://www.statsoft.cz). Pro výpočty jsem zvolila hladinu významnosti 0,05, pracuji tak tedy s pravděpodobností 95 % a povoluji 5 % riziko. Chráska (2007) uvádí, že hladina významnosti je pravděpodobnost, že neoprávněně odmítneme nulovou hypotézu, tato pravděpodobnost se volí podle situace nebo její závažnosti.

Následující dílčí výzkumné problémy byly řešeny za pomoci testu dobré shody chí-kvadrátu, ten ověřuje, zda četnosti, které byly získány měřením, se odlišují od teoretických četností, které odpovídají nulové hypotéze, která je předpoklad, že mezi sledovanými jevy není vztah (rozdíl). O přijetí nebo odmítnutí uvedených hypotéz rozhodneme na základě testování nulové hypotézy, vypočítáním testového kritéria, které je pro chí- kvadrát následující hodnota

$$x^2 = \sum \frac{(P-O)^2}{O}$$

kde  $x^2$  je testové kritérium chí-kvadrát,  $P$  je pozorovaná četnost a  $O$  očekávaná četnost (Chráska, 2007).

### 7.2.1 Jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami v nejčastějším důvodu využívání internetové komunikace?

**H<sub>10</sub>:** Nejčastější důvody využívání internetové komunikace mezi muži a ženami nejsou odlišné.

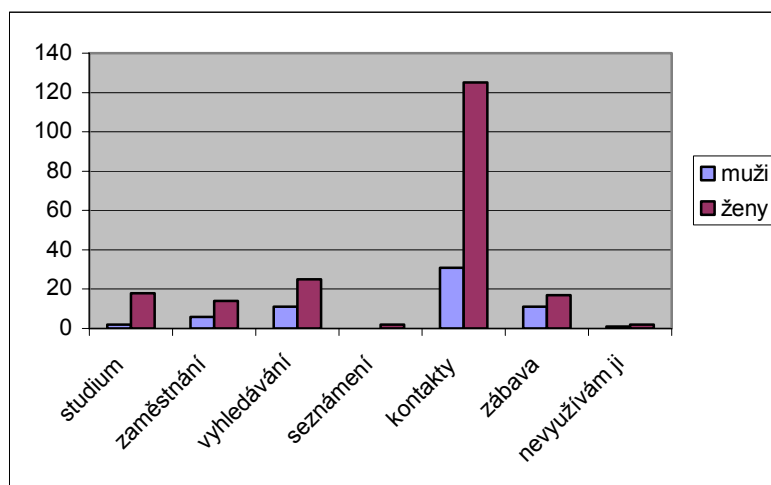
**H<sub>1A</sub>:** Ženy mají nejčastější důvody užívání internetové komunikace jiné než muži.

Nezávisle proměnná: pohlaví (muž - žena).

Závisle proměnná: nejčastější důvod užívání internetové komunikace (jde o důvod, jako je studium, zaměstnání, vyhledávání, seznamování, kontakt, zábava, kvůli kterému užívají respondenti internetovou komunikaci nejčastěji).

Jde o nominální a nominální data, k výpočtu byl použitý chí-kvadrát.

Graf č. 27 Četnosti volby u mužů a žen na otázku č. 2



Tabulka č. 17 Kontingenční tabulka pro 1. dílčí výzkumný problém

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (internetove-poradenství-v-socia v Importován z C:\Documents and Settings\D Četnost označených buněk > 10 Pearsonův chí-kv. : 9,32057, sv=6, p=,156349								
14. Pohlaví	2. Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte? pro zábavu	2. Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte? z důvodů kontaktů s přáteli či rodinou	2. Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte? z důvodů zaměstnání	2. Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte? z důvodů seznámení	2. Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte? studia	2. Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte? vyhledávání informací	2. Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte? nevyžívám ji	Řádk. součty
žena	21,4490	119,501	15,3207	1,53207	15,3207	27,5773	2,29811	203,000
muž	6,5509	36,498	4,6792	0,46792	4,6792	8,4226	0,70188	62,000
Vš.skup.	28,0000	156,000	20,0000	2,00000	20,0000	36,0000	3,00000	265,000

Z výpočtu p je jasné, že p 0,156349 je větší než 0,05, hypotéza H1 se nepotvrdila a nezamítáme proto nulovou hypotézu, která říká, že nejčastější důvody využívání internetové komunikace mezi muži a ženami nejsou odlišné.

### 7.2.2 Jaké jsou rozdíly mezi muži a ženami v důvěře v internetové poradenství?

**H<sub>20</sub>**: Mezi muži a ženami v důvěře v internetové poradenství nejsou rozdíly.

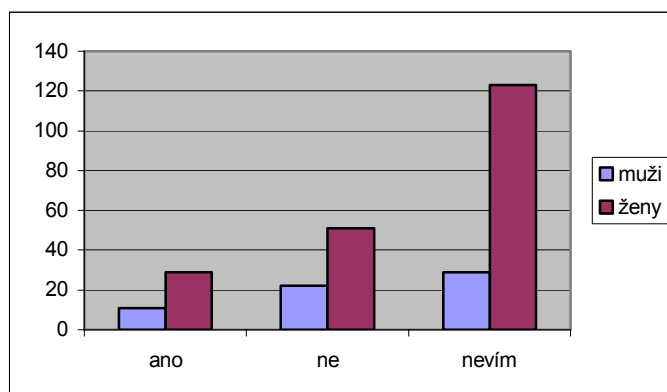
**H<sub>2A</sub>**: Muži více důvěřují internetovému poradenství než ženy.

Nezávisle proměnná: pohlaví (muž - žena).

Závisle proměnná: důvěra v internetové poradenství (volba ano – ne - nevím, respondent, věří či ne v rady či informace mu poskytované touto formou).

Jde o nominální a nominální data, k výpočtu byl použitý chí-kvadrát.

Graf č. 28 Četnosti volby u mužů a žen na otázku č. 8



Tabulka č. 18 Kontingenční tabulka pro 2. dílčí výzkumný problém

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (internetove-poradenstvi-v-socia v Importov)				
Četnost označených buněk > 10				
Pearsonův chí-kv. : 3,80737, sv=2, p=,149024				
14. Pohlaví	8. Považujete internetové poradenství v sociální oblasti za důvěryhodné? nevím	8. Považujete internetové poradenství v sociální oblasti za důvěryhodné? ne	8. Považujete internetové poradenství v sociální oblasti za důvěryhodné? ano	Řádk. součty
žena	116,4377	55,92075	30,64151	203,0000
muž	35,5623	17,07925	9,35849	62,0000
Vš.skup.	152,0000	73,00000	40,00000	265,0000

Z výpočtu p je jasné, že p 0,149024 je větší než 0,05, hypotéza H2 se nepotvrdila a nezamítáme proto nulovou hypotézu, která říká, že mezi muži a ženami v důvěře v internetové poradenství nejsou rozdíly.

### 7.2.3 Jaký je rozdíl ve využití internetového poradenství mezi muži a ženami?

**H<sub>30</sub>:** Ve využití internetového poradenství není mezi muži a ženami rozdíl.

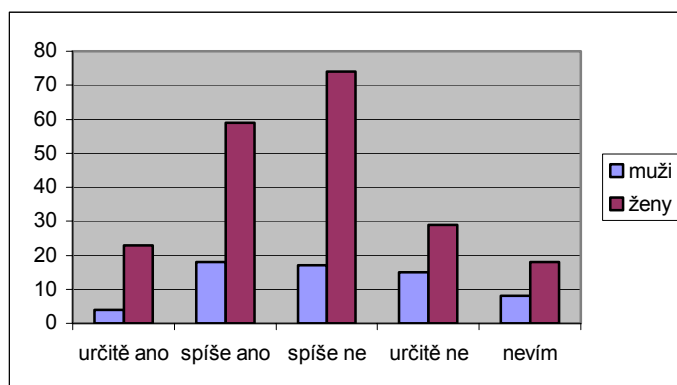
**H<sub>3A</sub>:** Internetové poradenství by využily více ženy než muži.

Nezávisle proměnná: pohlaví (muž - žena).

Závisle proměnná: využití internetového poradenství (využití znamená, že pokud by měl respondent problém v sociální oblasti, rozhodl by se využít právě internetového poradenství, odpovědi byly rozděleny do těchto kategorií: A/ určitě ano, B/ spíše ano, C/ spíše ne, D/ určitě ne, E/ nevím).

Jde o ordinální a nominální data, k výpočtu byl použitý chí- kvadrát.

Graf č. 29 Četnosti volby u mužů a žen na otázku č. 5



Tabulka č. 19 Kontingenční tabulka pro 3. dílčí výzkumný problém

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (internetove-poradenství-v-socia v Importov Četnost označených buněk > 10 Pearsonův chí-kv. : 5,83473, sv=4, p=,211844						
14. Pohlaví	otázka 5 spíše ano	otázka 5 spíše ne	otázka 5 určitě ano	otázka 5 určitě ne	otázka 5 nevím	Řádk. součty
žena	58,98491	69,70943	20,68302	33,70566	19,91698	203,0000
muž	18,01509	21,29057	6,31698	10,29434	6,08302	62,0000
Vš. skup.	77,00000	91,00000	27,00000	44,00000	26,00000	265,0000

Z výpočtu p je jasné, že p 0,211844 je větší než 0,05, hypotéza H3 se nepotvrdila a nezamítáme proto nulovou hypotézu, která říká, že ve využití internetového poradenství není mezi muži a ženami rozdíl.

Pro následující výpočty dílčích výzkumných problémů byl zvolen Spearmanův koeficient pořadové korelace, který určuje stupeň závislosti mezi jevy při ordinálním (pořadovém) měření. Tento test zjišťuje, zdali existuje statisticky významná závislost mezi proměnnými. Koeficient může nabývat hodnot od 0 do  $\pm 1$ . Hodnota 0 vypovídá o tom, že mezi sledovanými jevy není žádný vztah. Čím více se hodnota koeficientu korelace blíží hodnotě 1 (nebo -1), tím těsnější vztah mezi jevy je (Chráška, 2007).

Chráška (2007) stanovuje přibližnou interpretaci hodnot korelačního koeficientu takto: naprostá závislost ( $r = 1$ ), velmi vysoká závislost ( $1 > r \geq 0,9$ ), vysoká závislost ( $0,9 > r \geq 0,7$ ), střední závislost ( $0,7 > r \geq 0,4$ ), nízká závislost ( $0,4 > r \geq 0,2$ ), velmi slabá závislost ( $0,2 > r \geq 0$ ), naprostá nezávislost ( $r = 0$ ).

#### 7.2.4 Jaká je souvislost mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací?

**H<sub>0</sub>:** Mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací není statisticky významná souvislost.

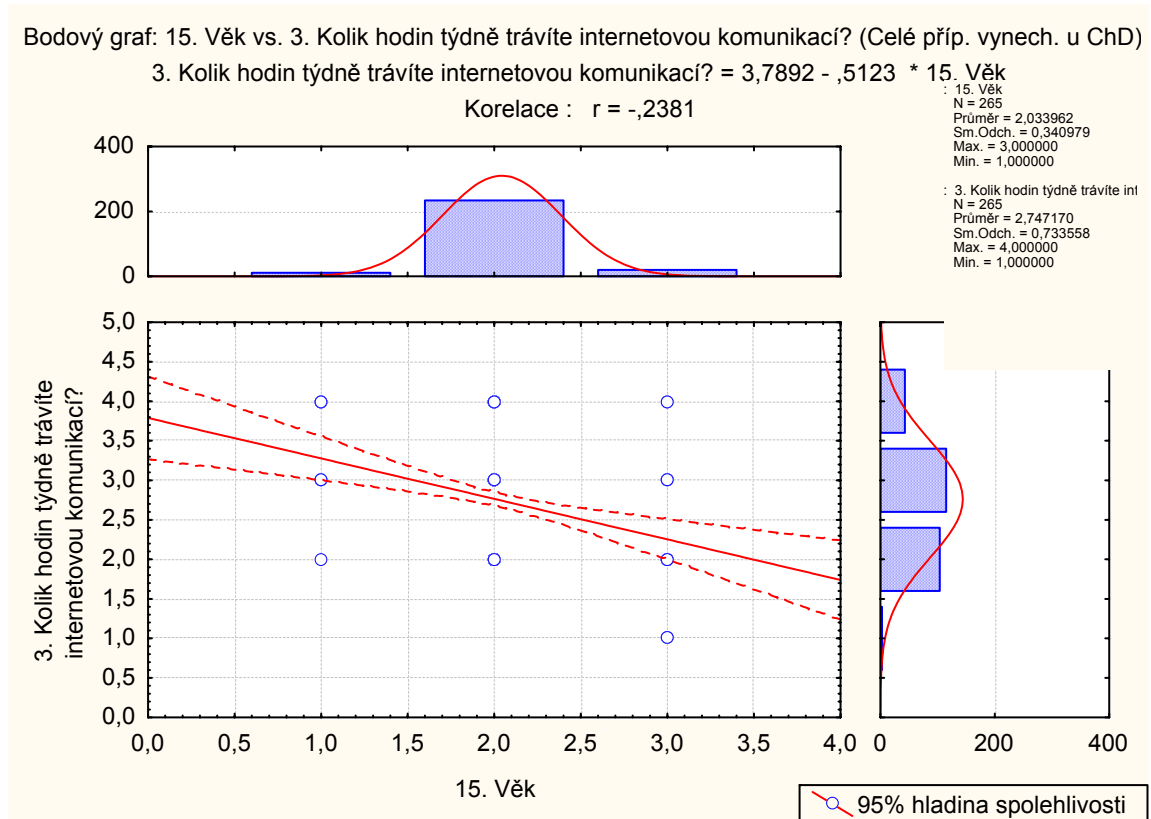
**H<sub>A</sub>:** Mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací existuje statisticky významná souvislost.

Nezávisle proměnná: věk (je rozdělen do věkových skupin 1/ méně než 20 let, 2/ 20 - 39 let, 3/ 40 a více let).

Závisle proměnná: počet hodin strávených internetovou komunikací (jde o počet hodin v týdnu, které tráví respondenti internetovou komunikací, které byly rozděleny do kategorií 1/ 0 hodin, 2/ méně než 3 hodiny, 3/ 3-10 hodin 4/ 10 hodin a více).

Jde o ordinální a ordinální data, k výpočtu byl použitý test korelace.

Graf č. 30 Bodový graf korelace pro 4. dílčí výzkumný problém



Tabulka č. 20 Koeficient korelace pro 4. dílčí výzkumný problém

	Korelace (internetove-poradenstvi-v-socia v Importován z C: Označ. korelace jsou významné na hlad. $p < ,05000$ N=265 (Celé případy vynechány u ChD)	
Proměnná	3. Kolik hodin týdně trávíte internetovou komunikací?	
15. Věk		-0,24

Koeficient korelace pro sledované jevy byl vypočítán -0,24. Chráska (2007) interpretuje tuto hodnotu jako nízkou nepřímou závislost. Hypotéza H4 se nepotvrdila. Nezamítáme proto nulovou hypotézu, která říká, že mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací není souvislost.

### 7.2.5 Jaká je souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství?

**H<sub>50</sub>:** Mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství není statisticky významná souvislost.

**H<sub>5A</sub>:** Mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství existuje statisticky významná souvislost.

Nezávisle proměnná: vzdělání (zde rozlišujeme stupeň dosaženého vzdělání respondentů- 1/ základní, 2/ středoškolské bez maturity, 3/ středoškolské s maturitou, 4/ vyšší odborné, 5/ vysokoškolské).

Závisle proměnná: využití internetového poradenství (využití znamená, že pokud by měl respondent problém v sociální oblasti, rozhodl by se využít právě internetového poradenství, odpovědi byly rozděleny do těchto kategorií: 1/ určitě ano, 2/ spíše ano, 3/ spíše ne, 4/ určitě ne, 5/ nevím).

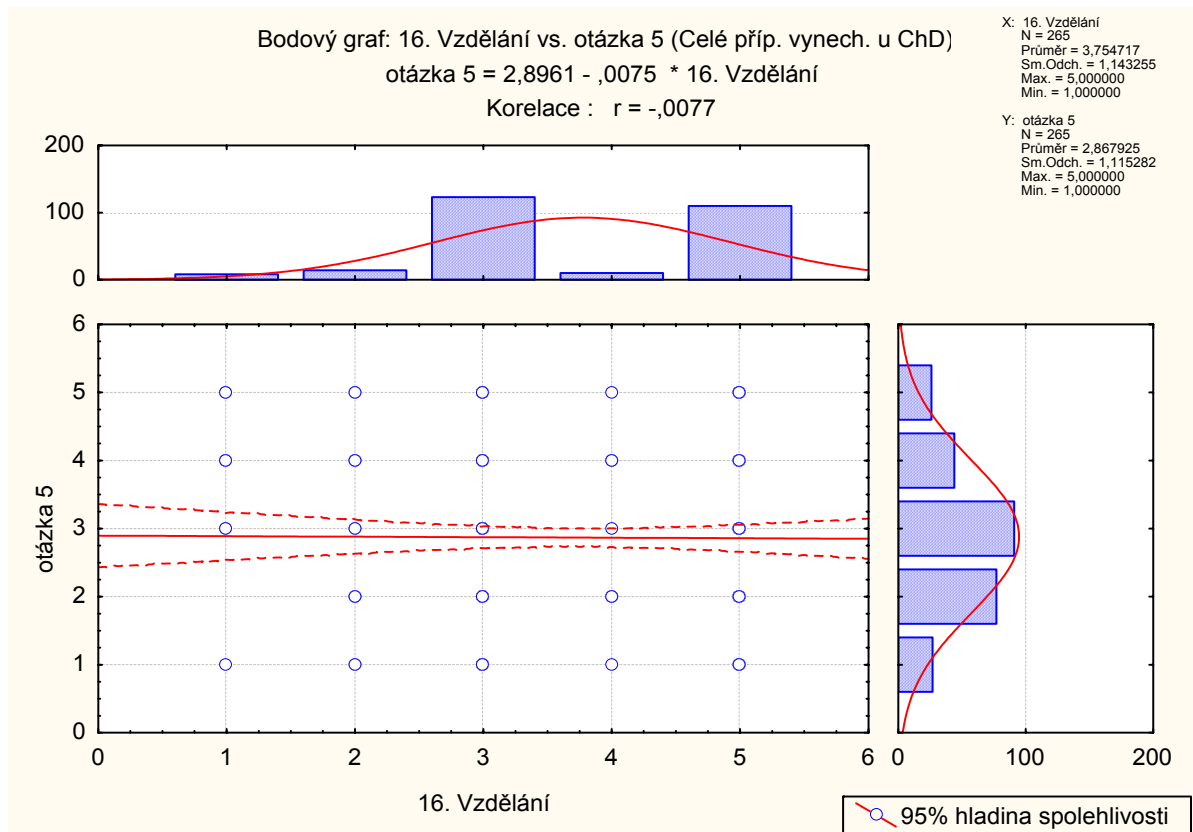
Jde o ordinální a ordinální data, k výpočtu byl použitý test korelace.

Tabulka č. 21 Koeficient korelace pro 5. dílčí výzkumný problém

	Korelace (internetove-poradenstvi-v-socia v Importové Označ. korelace jsou významné na hlad. $p < ,05000$ N=265 (Celé případy vynechány u ChD)	
Proměnná	otázka 5	
16. Vzdělání		-0,01



Graf č. 31 Bodový graf korelace pro 5. dílčí výzkumný problém



Koeficient korelace pro sledované jevy byl vypočítán  $-0,01$ . Chráska (2007) interpretuje tuto hodnotu jako velmi slabou nepřímou závislost. Hypotéza H<sub>5</sub> se nepotvrdila. Nezamítáme proto nulovou hypotézu, která říká, že mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství není souvislost.

### 7.2.6 Jaká je souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství?

**H<sub>60</sub>:** Mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství není statisticky významná souvislost.

**H<sub>6A</sub>:** Mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství je statisticky významná souvislost.

Nezávisle proměnná: vzdělání (zde rozlišujeme stupeň dosaženého vzdělání respondentů- 1/ základní, 2/ středoškolské bez maturity, 3/ středoškolské s maturitou, 4/ vyšší odborné, 5/ vysokoškolské).

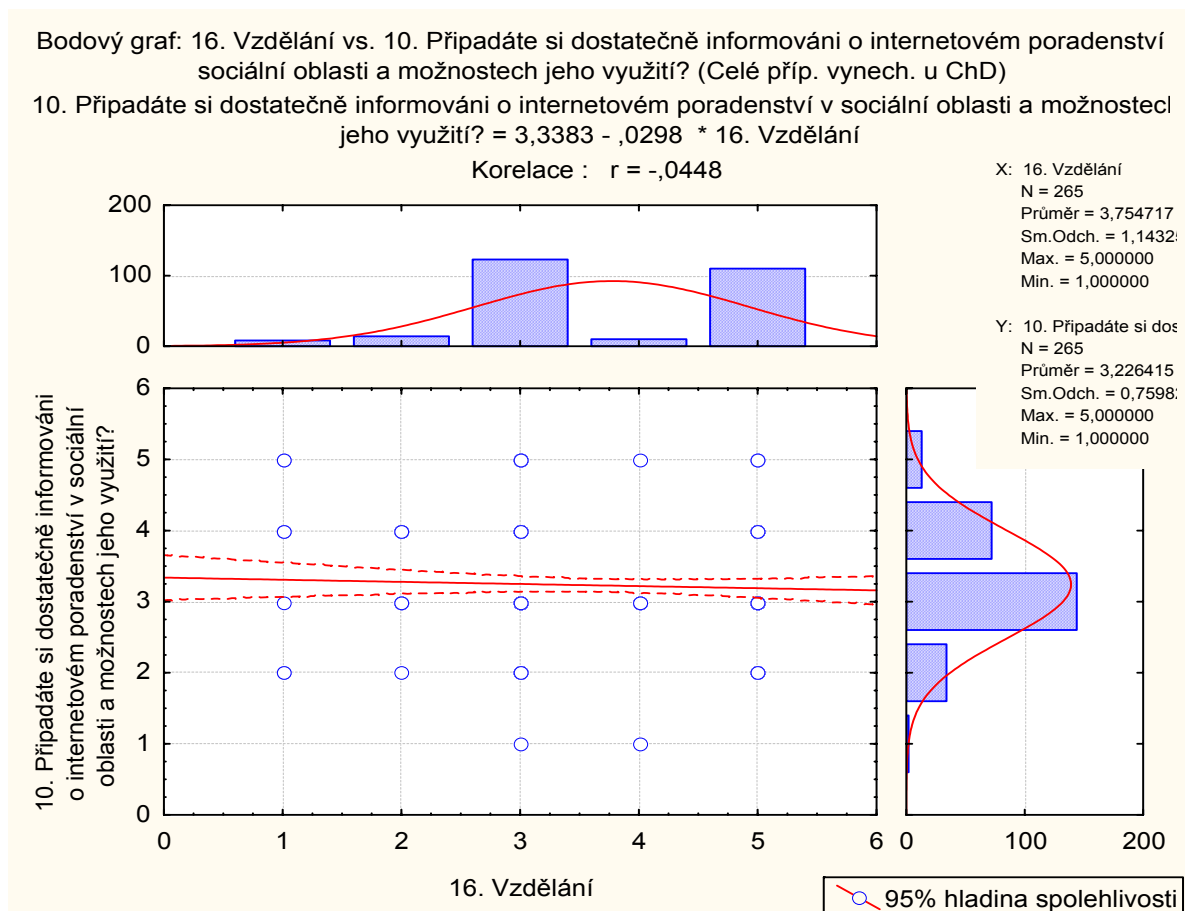
Závisle proměnná: informovanost o internetovém poradenství (informovanost znamená mít dostatečný počet informací, které chci a potřebuji vědět, odpovědi byly rozděleny do těchto kategorií: 1/ určitě ano, 2/ spíše ano, 3/ spíše ne, 4/ určitě ne, 5/ nevím).

Jde ordinální a ordinální data, k výpočtu byl použitý test korelace.

Tabulka č. 22 Koeficient korelace pro 6. dílčí výzkumný problém

Korelace (internetove-poradenství-v-socia v Importov)	
Označ. korelace jsou významné na hlad. $p < ,05000$	
N=265 (Celé případy vynechány u ChD)	
Proměnná	10. Připadáte si dostatečně informování o internetovém poradenství v sociální oblasti a možnostech jeho využití?
16. Vzdělání	-0,04

Graf č. 32 Bodový graf korelace pro 6. dílčí výzkumný problém



Koeficient korelace pro sledované jevy byl vypočítán -0,04. Chráska (2007) interpretuje tuto hodnotu jako velmi slabou nepřímou závislost. Hypotéza H6 se nepotvrdila. Nezamítáme proto nulovou hypotézu, která říká, že mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství není souvislost.

### 7.3 Zmapování internetového poradenství v sociální oblasti podle cílových skupin

Pro doplnění výzkumu bylo zmapováno, jaké konkrétní internetové poradny se v prostředí internetu nacházejí. Při vyhledávání jsem se zaměřila primárně na internetové poradny, které působí pod záštitou organizací, které jsou všeobecně známé a mají dlouhodobou tradici, dále na poradny, které s nimi spolupracují, či na ně odkazují a na poradny, které přijaly Etický kodex internetového poradenství. Vyhledávání probíhalo podle těchto cílových skupin:

- **z hlediska věku** (internetové poradny pro děti, pro rodiny s dětmi, pro dospělé, pro seniory)
- **z hlediska specifikace** (pro osoby se zdravotním postižením, pro osoby ohrožené sociálně patologickými jevy, pro osoby v krizi a nepříznivé životní situaci, pro oběti násilí a trestných činů, pro etnické a národnostní menšiny, pro uživatele sociálních služeb, pro osoby bez zaměstnání)

#### 7.3.1 Výsledky vyhledávání - internetové poradny z hlediska věku

##### Internetové poradny pro děti:

- Centrum ROSA - pro děti, které jsou svědky domácího násilí, [www.rosa-os.cz](http://www.rosa-os.cz)
- Linka bezpečí – pro děti a dospívající v obtížných životních situacích, [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)
- Modrá linka – pro děti a mládež, [www.modralinka.cz](http://www.modralinka.cz)
- Poradna pro „náctileté“ - je určena dětem a mládeži od 10 let do 18 let věku, v stresových záležitostech (v rozvodové a po rozvodové situaci rodičů), šikanovaných, týraných, zneužívaných, zanedbávaných, nedůvěřivé, těžko navazující kamarádství

s vrstevníky atd. Dále smyslem poradny je i primární prevence delikvence dětí a mládeže, <http://poradna.ub.cz>

- Interní linka bezpečí – pro děti v zahraničí, se sluchovým handicapem, nebo vadou řeči, [il@linkabezpeci.cz](mailto:il@linkabezpeci.cz)
- Krizové centrum Spondea při ČČK Brno, o.p.s.- poradenství psychologické, v oblasti právní, trestně-právní, sociálně-právní a organizační, zprostředkování kontaktu s jiným odborným pracovištěm, [www.spondea.cz](http://www.spondea.cz)
- Linka naděje pro děti a mládež - [zn.linkanadeje@seznam.cz](mailto:zn.linkanadeje@seznam.cz)
- Internet Helpline - dětem a dospívajícím, kteří pocítují znepokojení a ohrožení během prohlížení webových stránek, při chatování a hraní her nebo když jsou obtěžováni prostřednictvím mobilu či jiných komunikačních médií, [www.internethelpline.cz](http://www.internethelpline.cz)

#### **Internetové poradny pro rodiny s dětmi:**

- Poradna Psychoterapeut – poskytuje poradenství v souvislosti s manželskými, partnerskými, rodinnými či osobními problémy, [www.psychoterapeut.cz](http://www.psychoterapeut.cz)
- Asociace manželských a rodinných poradců ČR, o.s. - seznam poraden podle krajů ČR, ke každému kontaktu je připojen i e-mail, kde můžete zasílat své dotazy, [www.amrp.cz](http://www.amrp.cz)

#### **Internetové poradny pro dospělé:**

- Asociace občanských poraden - rozdělení poraden podle krajů – jsou zde kontakty přímo na poradny v daném městě (e-mail, webové stránky), poskytují poradenství v oblastech: sociálních dávek, sociální pomoci, pojištění, pracovně právních vztahů a zaměstnanosti, bydlení, rodiny a mezilidských vztahů, majetkoprávních vztahů a náhrady škody, finanční a rozpočtové problematiky, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ekologie, právo životního prostředí, ochrana spotřebitele, základy práva ČR, právní systém EU, občanské soudní řízení, veřejná správa, trestní právo, ústavní právo, [www.obcanske-poradny.cz](http://www.obcanske-poradny.cz)

#### **Internetové poradny pro seniory:**

- Linka seniorů – pro seniory a osoby o ně pečující, [linkaseniору@elpida.cz](mailto:linkaseniору@elpida.cz)
- Český Helsinský výbor – poradenství v právních otázkách, [seniori@helcom.cz](mailto:seniori@helcom.cz)

- Cesta domů - [www.cestadomu.cz](http://www.cestadomu.cz)

#### **Internetové poradny pro celou populaci:**

- Linka SOS Zlín - [www.soslinka.zlin.cz](http://www.soslinka.zlin.cz)
- Internet Poradna – poskytuje poradenství v oblastech: zrakové, sluchové, tělesné, mentální postižení, drogy a závislosti, občanské poradenství, duchovní poradenství, psychologické poradenství, menšiny a cizinci, zaměstnanost, [www.iporadna.cz](http://www.iporadna.cz)

#### **7.3.2 Výsledky vyhledávání – internetové poradny z hlediska specifikace**

##### **Internetové poradny pro osoby se zdravotním postižením:**

- Asociace poraden pro zdravotně postižené – odkazuje na organizace, které se zabývají odborným poradenstvím pro osoby se zdravotním postižením, řeší především problémy: poradenství v oblasti rehabilitačních a kompenzačních pomůcek pro zdravotně postižené, poradenství při hledání vhodného zaměstnání, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pomoc při uzavírání a monitorování smluv o poskytnutí sociální služby, poradenství při jednání s poskytovateli sociálních služeb, [www.apzp.cz](http://www.apzp.cz)
- Infoposel - [www.infoposel.cz](http://www.infoposel.cz)
- Linka psychopomoci – pro osoby s duševní poruchou, s duševní nemocí, jejich blízcí nacházející se v akutní psychické krizi, [psychopomoc@capz.cz](mailto:psychopomoc@capz.cz)

##### **Internetové poradny pro osoby ohrožené sociálně patologickými jevy:**

- Občanské sdružení Anabell – pro osoby ohrožené poruchami příjmu potravy, [www.anabell.cz](http://www.anabell.cz)
- A Kluby ČR - poradenství pro děti, mládež, seniory, dospělé při potížích s alkoholem, jinými návykovými látkami či hazardními hrami, včetně pomoci příbuzným a blízkým osobám, [www.akluby.cz](http://www.akluby.cz)
- LAXUS o.s. – pro mladé uživatele drog, těhotné matky uživatelky drog, osoby blízké uživatelů drog, [www.laxus.cz](http://www.laxus.cz)
- Prev-Centrum, o.s. – pro rodiny a osoby ohrožené užíváním návykových látek, [www.prevcentrum.cz](http://www.prevcentrum.cz)

- Společnost pro studium sekt a nových náboženských směrů - poradenství v problémech s radikálními náboženskými postoji, alternativní religiozitou, tzv. sektami a sektářstvím, [www.sekty.cz](http://www.sekty.cz)
- Sdružení podané ruce – pro uživatele syntetických drog, [www.podaneruce.cz](http://www.podaneruce.cz)
- Sananim – poradenství týkající se závislostí na nealkoholových drogách, [www.sananim.cz](http://www.sananim.cz), <http://www.drogovaporadna.cz/>
- Dropin – poradenství v oblasti prevence a léčby drogových závislostí, [www.dropin.cz](http://www.dropin.cz)

#### **Internetové poradny pro osoby v krizi a nepříznivé životní situaci:**

- Linka bezpečí – pro děti a mládež, <http://chat.linkabezpeci.cz>
- Dětské krizové centrum – zaměřuje se na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku, [www.dkc.cz](http://www.dkc.cz)
- Aqua vitae – pro ženy, které se ocitly v tíživé životní situaci spojené zejména s těhotenstvím, porodem a péčí o právě narozené dítě, [www.linkapomoci.cz](http://www.linkapomoci.cz)
- Česká společnost AIDS pomoc, o.s. - poradenství pro děti a mládež, dospělé, seniory, [www.aids-pomoc.cz](http://www.aids-pomoc.cz)
- Linka důvěry Hodonín – pro děti a mládež, dospělé, seniory, [www.ccsystem.cz/duvera](http://www.ccsystem.cz/duvera)

#### **Internetové poradny pro oběti násilí a trestných činů:**

- Centrum ROSA - pro oběti domácího násilí a svědky, [www.rosa-os.cz](http://www.rosa-os.cz)
- Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. – pro oběti i pachatele domácího násilí, [www.pestalozzi.cz](http://www.pestalozzi.cz)
- La Strada ČR, o.p.s. – pro obchodované a vykořisťované osoby, [www.strada.cz](http://www.strada.cz)
- Linka důvěry Dětského krizového centra – poradenství v problematice dětí týraných, zneužívaných, zanedbávaných (syndrom CAN), [www.ditekrize.cz](http://www.ditekrize.cz)
- Magdala – pro oběti obchodování s lidmi a nucené prostituce, [www.znojmo.caritas.cz](http://www.znojmo.caritas.cz)
- Persefona o.s. – pro dospělé oběti domácího násilí, [www.persefona.cz](http://www.persefona.cz)

- DONA linka – pro oběti domácího násilí, [www.donalinka.cz](http://www.donalinka.cz)

**Internetové poradny pro etnické a národnostní menšiny:**

- Antidiskriminační linka – pro děti a mládež, dospělé, seniory, kteří se stali obětí diskriminace, [antidiskriminace@romea.cz](mailto:antidiskriminace@romea.cz)
- Občanské sdružení Centrum pro integraci cizinců – poradenství pro imigranty a cizince s dlouhodobým pobytem v ČR, [www.cicpraha.org](http://www.cicpraha.org)

**Internetové poradny pro uživatele sociálních služeb:**

- E-poradna - příspěvku na péči, státní sociální podpory, invalidních důchodů, výhod pro zdravotně postižené, <http://poradnaprouzivatele.cz/e-poradna.php>
- SKOK- spolek odborové konference nestátních neziskových organizací působící v sociální a zdravotně sociální oblasti, [www.skok.biz](http://www.skok.biz), [skok@cbox.cz](mailto:skok@cbox.cz)

**Internetové poradny pro osoby bez zaměstnání:**

- Ministerstvo práce a sociálních věcí- [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz), [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Jiné internetové poradny:**

- Institut pedagogicko psychologického poradenství - databáze pedagogicko psychologických poraden (včetně webových stránek, telefonů, mailů), středisek výchovné péče, speciálně-pedagogických center, pracovníků skupiny v oblasti péče o nadané žáky a další, [www.ippp.cz](http://www.ippp.cz)

## 8 ZÁVĚREČNÉ SHRNU TÍ VÝZKUMNÉHO SETŘENÍ A DOPORUČENÍ

Na základě výzkumu a následné deskripce dat došlo k následujícím zjištěním. 99% všech dotazovaných respondentů využívá internetovou komunikaci. Respondenti využívají tuto komunikaci nejčastěji ke kontaktu s přáteli a rodinou, to až v 59%. Je zajímavé, že skoro jen 1% respondentů odpovědělo, že internetovou komunikaci využívá nejvíce k seznamování. Lze předpokládat, že uživatelé mají tendence ve větší míře komunikovat spíše se známými a rodinou, než hledat v prostředí internetu nové přátele. Internetovou komunikací tráví týdně tři až deset hodin až 43% všech respondentů.

37% všech dotazovaných pokládá internetovou komunikaci spíše za snazší než v reálném životě, ale jen 10% respondentů by ji určitě využilo jako formy pomoci při problémech v sociální oblasti.

Skutečnost, že jen 10% respondentů využilo možnosti kontaktovat někoho se svým problémem na internetu, může souviset s faktem, že až 54% všech dotazovaných si připadá spíše neinformováni o internetovém poradenství a určitě neinformovaných je 27% všech dotazovaných.

Až 57% všech dotazovaných není schopno posoudit, jestli je internetové poradenství v sociální oblasti důvěryhodné a 43% všech dotazovaných ho považuje za nevhodné. Tyto skutečnosti zřejmě také souvisí se špatnou informovaností o internetovém poradenství. Za největší výhodu internetového poradenství je ve 35% považována anonymita a bezpečí, v 33% dostupnost. Oproti tomu za nejvíce nevýhodné je považováno ve 46% absence osobního kontaktu.

Respondenti udávají, že pokud by se rozhodli využít internetového poradenství v sociální oblasti, zvolili by až v 62% e-mail, ve 22% chat a v 11% videohovor.

Při zkoumání dílčích výzkumných problémů se žádná z daných hypotéz nepotvrdila. Bylo zjištěno, že hypotéza  $H_1$ , která říká, že ženy mají nejčastější důvody užívání internetové komunikace jiné než muži, se nepotvrdila. Hypotéza  $H_2$ , která zní: muži více důvěřují internetovému poradenství, než ženy se také nepotvrdila. Ani tvrzení, že internetové poradenství by využily více ženy než muži, čili hypotéza  $H_3$  se nepotvrdila. Dalším zjištěním bylo, že mezi věkem uživatelů internetu a počtem hodin strávených internetovou komunikací není statisticky významná souvislost, proto se také hypotéza  $H_4$  nepotvrdila. Hypotéza



H<sub>5</sub>, která říká, že mezi vzděláním uživatelů internetu a využitím internetového poradenství existuje statisticky významná souvislost, se nepotvrdila. Pokud jde o zjištění, jaká je souvislost mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství, tak se také hypotéza H<sub>6</sub>, která zní: mezi vzděláním uživatelů internetu a informovaností o internetovém poradenství je statisticky významná souvislost, nepotvrdila.

Při analýze internetového prostředí v souvislosti s vyhledáváním internetových poraden bylo zjištěno, že pro běžného uživatele není problém nalézt velké množství těchto poraden. Lze najít poradny pro různé věkové skupiny a pro různé osoby se specifickým problémem. Internetové poradny využívají ke komunikaci s uživateli velmi často e-mail a chat, což sami respondenti uvedli za žádoucí.

Tyto informace a data nejsou definitivním soudem, ale mohou být podnětem pro hlubší výzkum. Za nejdůležitější zjištění považuji, že jen 1% ze všech respondentů udává, že si připadají určitě informovaní o internetovém poradenství v sociální oblasti. Pří míře, jak je internetové poradenství v prostředí internetu rozšířeno je to alarmující. Proto je nutné apelovat na poskytovatele těchto služeb, aby zajistili lepší propagaci. Protože internetové poradenství může pomoci lidem, kteří by reálně poradnu nenavštívili, jako jsou například pachatelé domácího násilí.

Pokud jde o doporučení, aby se zvyšovala informovanost uživatelů internetu o internetovém poradenství, tak se tento návrh netýká jen zvyšování povědomí, ale také zvýšení informovanosti, jak poznat důvěryhodnou poradnu.

## ZÁVĚR

*„Lidská společnost je v podstatě síť vztahů mezi lidmi. Když si ji představíme jako rybářskou síť, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanoví v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace“ (Argyle a Trower, 1979 In Vybíral, 2005, s. 25).*

Problematika internetové komunikace je velmi široká. Internet jako médium zasahuje do mnoha oblastí našeho života. Je proto nutné poznat ho v jeho stinných a světlých stránkách, a naučit se ho používat se všemi jeho specifiky v náš prospěch. Internetové poradenství je slibně se rozvíjející formou, která může být nosným poradenským nástrojem v pomáhajících profesích.

Tato práce si kladla za cíl prozkoumat problematiku internetové komunikace se zaměřením na internetové poradenství v sociální oblasti. V teoretické rovině jsem provedla rešerši odborné literatury, která se touto problematikou zabývá.

V praktické části práce jsem realizovala výzkum, který si kladl za cíl zmapovat postoje uživatelů internetu k internetové komunikaci v souvislosti s internetovým poradenstvím v sociální oblasti. Zjišťovala jsem, zdali je důvěra a ochota toto poradenství využívat podmíněna věkem, vzděláním, či pohlavím. Jestli se respondenti cítí dostatečně informováni o možnostech internetového poradenství. Výsledky výzkumu, které upozorňují na velmi malou informovanost o internetovém poradenství, pak mohou být inspirací pro současné i budoucí poskytovatele internetového poradenství a také pro samotné uživatele. Ze závěrů výzkumu je jasné, že s problémem, který spočívá v informovanosti, je třeba pracovat. Celý výzkum byl doplněn analýzou internetového prostředí, kdy jsem se pokusila nalézt různé druhy internetových poraden, které jsem rozdělila z hlediska věku, či specifického problému.

Závěrem tedy mohu konstatovat, že cíl diplomové práce byl naplněn, jak v teoretické, tak v praktické rovině.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] *Anabel – principy internetového poradenství*. [online]. [cit. 20.1.2010]. URL: < <http://www.anabell.cz/index.php/anabell-brno/klientske-centrum/socialni-poradenstvi/internetove-poradenstvi>>.
- [2] BŘEČKA, S., a kol. *Od tamtamov po internet*. Bratislava: Bratislavská vysoká škola práva, 2009. ISBN 978-80-89363-29-2.
- [3] DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
- [4] DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.
- [5] *Etický kodex internetového poradenství – iKodex*. [online]. [cit. 20.1.2010]. URL: < <http://www.capld.cz>>.
- [6] FÜRST, M. *Psychologie*. Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-199-0.
- [7] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
- [8] GIDDENS, A. Masová média a populární kultura In *Sociologie*. Praha: Argo, 2001. ISBN 80-7203-124-4.
- [9] HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-415-X.
- [10] CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [11] CHVOJKOVÁ, H. Na netu si říkám Marion. *Psychologie dnes*, 2009, roč XV, č.10, s.15. ISSN 1212-9607.
- [12] KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v e-komunikaci*. Olomouc: Hanex, 2007. ISBN 978-80-85783-78-0.
- [13] KOUCKÁ, P. Kolikrát jsi dneska lhal? *Psychologie dnes*, 2008, roč XIV, č.3, s.13-16. ISSN 1212-9607.
- [14] KRAMULOVÁ, D. Vulgarita: užíváme je rádi a stále častěji. *Psychologie dnes*, 2009, roč. XV, č. 1, s. 18-23. ISSN 1212-9607.

- [15] *Kyberšikana*. [online]. [cit. 20.1.2010]. URL: <<http://proti-sikane.saferinternet.cz/sikana-a-kybersikana>>.
- [16] LAZAROVÁ, B. *Základy pedagogicko – psychologického poradenství pro učitele*. [online]. Brno: Ústav pedagogických věd FF MU, 2002. [cit. 30.01.2010]. URL: <[www.phil.muni.cz/ped/elskript/poradenstvi.pdf](http://www.phil.muni.cz/ped/elskript/poradenstvi.pdf)>.
- [17] LÁSKOVÁ, A.; LÁSKA, R. Etický kodex internetového poradenství – nároky kladené na pracoviště. *Sociální práce*, 2006, č.1. [online]. [cit. 20.1.2010]. URL: <<http://www.modralinka.cz/?page=publikace&publication=etickykodexip>>.
- [18] MCQUAIL, D. *Úvod do teorie masové komunikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-574-5.
- [19] MICHALÍK, P., a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: VCIZP- sekce vzdělání, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.
- [20] MUSIL, J. *Elektronická média v informační společnosti*. Praha: Votobia, 2003. ISBN 80-7220-157-3.
- [21] MUSIL, J. *Komunikace v informační společnosti*. Praha: UJAK, 2007. ISBN 978-80-86723-39-6.
- [22] MUSIL, J. *Sociální psychologie*. Zlín: UTB, 2005. ISBN 80-7318-292-0.
- [23] MUSIL, J. *Úvod do sociální a masové komunikace*. Praha: UJAK, 2008. ISBN 978-80-86723-44-0.
- [24] PLÁŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0858-2.
- [25] POVOLNÝ, D. *Češi podléhají temným stránkám internetu*. [online]. [cit. 12.12.2009]. URL: <[http://info.muni.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1296&Itemid=89](http://info.muni.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1296&Itemid=89)>.
- [26] PRŮCHA, J.; WALTEROVÁ, E.; MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 1995. ISBN 80-7178-029-4.
- [27] *Saferinternet – o projektu*. [online]. [cit. 20.1.2010]. URL: <<http://www.saferinternet.cz/o-projektu/538-3>>.

- [28] SCHULZ VON THUN, F. *Jak spolu komunikujeme? Překonávání nesnází při dorozumívání*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-4-247-0832-9.
- [29] ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-360-1.
- [30] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2005. ISBN 978-80-86429-36-6.
- [31] VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
- [32] VODIČKA, M. *Twitter: Proč je internetová komunikace takovým hitem?* [online]. [cit. 12.12.2009]. URL: <[http://zpravy.idnes.cz/twitter-proc-je-internetova-komunikace-takovym-hitem-neschazi-nam-snad-neco-v-beznem-zivote-icj-kavarna.asp?c=A090729\\_112226\\_kavarna\\_bos](http://zpravy.idnes.cz/twitter-proc-je-internetova-komunikace-takovym-hitem-neschazi-nam-snad-neco-v-beznem-zivote-icj-kavarna.asp?c=A090729_112226_kavarna_bos)>.
- [33] VYBÍRAL, Z. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-812-0.
- [34] VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.
- [35] VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ČR Česká republika

sš střední škola

$\Sigma$  suma

% procenta

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1. Uživatelské prostředí e-mailu .....	25
Obr. 4. Facebook – hlavní strana .....	26
Obr. 5 Uživatelské prostředí Skype .....	27
Obr. 6 Uživatelské prostředí ICQ .....	28

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1. Šikana versus kyberšikana .....	42
Tabulka 2. Zastoupení jednotlivých účastníků výzkumu podle věku .....	61
Tabulka 3. Zastoupení jednotlivých účastníků výzkumu podle vzdělání .....	61
Tabulka 4. Četnost volby na otázku číslo 1 .....	63
Tabulka 5. Četnost volby na otázku číslo 2 .....	64
Tabulka 6. Četnost volby na otázku číslo 3 .....	65
Tabulka 7. Četnost volby na otázku číslo 4 .....	66
Tabulka 8. Četnost volby na otázku číslo 5 .....	67
Tabulka 9. Četnost volby na otázku číslo 6 .....	68
Tabulka 10. Četnost volby na otázku číslo 7 .....	69
Tabulka 11. Četnost volby na otázku číslo 8 .....	70
Tabulka 12. Četnost volby na otázku číslo 9 .....	71
Tabulka 13. Četnost volby na otázku číslo 10 .....	72
Tabulka 14. Četnost volby na otázku číslo 11 .....	73
Tabulka 15. Četnost volby na otázku číslo 12 .....	74
Tabulka 16. Četnost volby na otázku číslo 13 .....	75
Tabulka 17. Kontingenční tabulka pro 1. dílčí výzkumný problém .....	77
Tabulka 18. Kontingenční tabulka pro 2. dílčí výzkumný problém .....	78
Tabulka 19. Koeficient korelace pro 3. dílčí výzkumný problém. ....	79
Tabulka 20. Koeficient korelace pro 4. dílčí výzkumný problém. ....	81
Tabulka 21. Kontingenční tabulka pro 5. dílčí výzkumný problém .....	82
Tabulka 22. Koeficient korelace pro 6. dílčí výzkumný problém. ....	83



**SEZNAM GRAFŮ**

Graf č. 1	Odpovědi mužů na otázku 1 .....	63
Graf č. 2	Odpovědi žen na otázku 1.....	63
Graf č. 3	Odpovědi mužů na otázku 2 .....	64
Graf č. 4	Odpovědi žen na otázku 2.....	64
Graf č. 5	Odpovědi mužů na otázku 3 .....	65
Graf č. 6	Odpovědi žen na otázku 3.....	65
Graf č. 7	Odpovědi mužů na otázku 4 .....	66
Graf č. 8	Odpovědi žen na otázku 4.....	66
Graf č. 9	Odpovědi mužů na otázku 5 .....	67
Graf č.10	Odpovědi žen na otázku 5.....	67
Graf č.11	Odpovědi mužů na otázku 6 .....	68
Graf č.12	Odpovědi žen na otázku 6.....	68
Graf č.13	Odpovědi mužů na otázku 7 .....	69
Graf č.14	Odpovědi žen na otázku 7.....	69
Graf č.15	Odpovědi mužů na otázku 8 .....	70
Graf č.16	Odpovědi žen na otázku 8.....	70
Graf č.17	Odpovědi mužů na otázku 9 .....	71
Graf č.18	Odpovědi žen na otázku 9.....	71
Graf č.19	Odpovědi mužů na otázku 10 .....	72
Graf č.20	Odpovědi žen na otázku 10.....	72
Graf č.21	Odpovědi mužů na otázku 11 .....	73
Graf č.22	Odpovědi žen na otázku 11.....	73
Graf č.23	Odpovědi mužů na otázku 12 .....	74
Graf č.24	Odpovědi žen na otázku 12.....	74
Graf č.25	Odpovědi mužů na otázku 13 .....	75

---

Graf č.26	Odpovědi žen na otázku 13.....	75
Graf č.27	Četnosti volby u mužů a žen na otázku č. 2 .....	77
Graf č.28	Četnosti volby u mužů a žen na otázku č. 8 .....	78
Graf č.29	Četnosti volby u mužů a žen na otázku č. 5 .....	79
Graf č.30	Bodový graf korelace pro 4. dílčí výzkumný problém .....	80
Graf č.31	Bodový graf korelace pro 5. dílčí výzkumný problém .....	82
Graf č.32	Bodový graf korelace pro 6. dílčí výzkumný problém .....	83

## SEZNAM PŘÍLOH

P I Desatero bezpečného internetu pro děti. ([www.nasedite.cz](http://www.nasedite.cz) In Kopecký, 2007)

P II Dotazník

## **PŘÍLOHA P I: DESATERO BEZPEČNÉHO INTERNETU PRO DĚTI**

1. Nezapomeň: opatrný internetový serfař je inteligentní serfař!
2. Nedávej nikomu adresu ani telefon! Nevíš, kdo se skrývá za obrazovkou!
3. Neposílej nikomu po internetu svoje fotografie, nesděluj svůj věk!
4. Udržuj heslo své internetové schránky v tajnosti, nesděluj ho ani kamarádovi!
5. Nikdy neodpovídej na neslušné, hrubé nebo vulgární e-maily!
6. Nedomlouvej si schůzku po internetu, aniž bys o tom řekl alespoň jednomu z rodičů.
7. Pokud tě nějaký obrázek nebo e-mail šokuje, okamžitě opusť webovou stránku.
8. Svěř se dospělému, pokud tě internet vyděsí nebo přivede do rozpaků!
9. Nedej šanci virům. Neotvírej přílohu zprávy, která přišla z neznámé adresy!
10. Nevěř každé informaci, kterou na internetu získáš!

### **Některé poznatky o chování dětí na Webu:**

- Většina dětí ví, že nemají nikomu poskytovat osobní údaje, ale přesto jsou ochotny uvádět víc informací, než by povolili rodiče.
- 14 % dětí se osobně setkalo s někým, koho poznaly prostřednictvím internetu, ale jen 4 % rodičů připouští, že k tomu mohlo dojít.
- 44% dětí, které surfují internetem, navštívilo pornografické stránky.
- 30 % dětí vidělo webové stránky obsahující násilí, zatímco tuto možnost připouští jen 15 % rodičů.
- Děti i rodiče se shodují na skutečnosti, že internet je užitečným zdrojem informací a zábavy.

Zdroj: [www.nasedite.cz](http://www.nasedite.cz) In KOPECKÝ, K. *Módní trendy v elektronické komunikaci*. Olomouc: Hanex, 2007. ISBN 978-80-85783-78-0.

## **PŘÍLOHA P II: DOTAZÍK**

Dobrý den,

jmenuji se Zuzana Ondrušková a jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, oboru Sociální pedagogika. Obracím se na Vás s žádostí o pomoc a spolupráci na výzkumu mé diplomové práce. Ráda bych Vás tímto požádala o vyplnění dotazníku, je zcela anonymní. Vaše pravdivé zodpovězení otázek dotazníku je velmi důležité. Ujišťuji Vás, že Vaše odpovědi nebudou zneužity a poslouží pouze k výzkumným účelům. Dotazník je orientován na internetové poradenství v sociální oblasti, které se zaměřuje na zjišťování rozsahu a charakteru nepříznivé sociální situace, sleduje příčiny jejího vzniku a napomáhá, tak k řešení nepříznivé sociální situace. Pokud máte zájem o informace zjištěné na základě tohoto výzkumu ráda vám je poskytnu. Kontaktujte mne prosím na e-mailu: zuzanaondruskova@seznam.cz. Zakroužkujte prosím vždy jednu odpověď.

**1. Využil/a či využíváte nějakou formu internetové komunikace (e-mail, chat, ICQ, internetové telefonování, Skype, diskuze, ...)?**                      A/ ano                      B/ ne

**2. Z jakého důvodu ji nejčastěji využíváte?**

A/ z důvodů studia      B/ z důvodů zaměstnání      C/ z důvodů vyhledávání informací

D/z důvodů seznámení      E/ z důvodů kontaktu      F/ pro zábavu      G/ nevyžívám ji

**3. Kolik hodin týdně trávíte internetovou komunikací?**

A/ 0 hodin      B/méně než 3 hodiny      C/ 3-10 hodin      D/ 10 hodin a více

**4. Komunikace v prostředí internetu vám připadá jednodušší než v reálném životě?**

A/ určitě ano      B/ spíše ano      C/spíše ne      D/ určitě ne      E/ nevím

**5. Pokud byste měl/a problém, který by spadal do sociální oblasti (například s rodinou, se vzděláním, s prací, s různým druhem závislostí aj.) využil/a byste možnosti požádat o radu s tímto problémem nějakého odborníka na internetu?**

A/ určitě ano      B/ spíše ano      C/spíše ne      D/ určitě ne      E/ nevím

**6. Využil/a jste již někdy možnosti kontaktovat někoho se svým problémem v sociální oblasti na internetu?**                      A/ ano B/ ne

**7. Pokud jste využil/a možnosti kontaktovat někoho se svým problémem v sociální oblasti na internetu, ověřoval/a jste si totožnost člověka nebo organizace, který vám radu poskytuje?**

A/ ano B/ ne C/ nikoho jsem nekontaktoval/a

**8. Považujete internetové poradenství v sociální oblasti za důvěryhodné?**

A/ ano B/ ne C/ nevím

**9. Považujete internetové poradenství v sociální oblasti za vhodné, i když zde chybí osobní kontakt s poradcem?**

A/ ano B/ ne C/ nevím

**10. Připadáte si dostatečně informováni o internetovém poradenství v sociální oblasti a možnostech jeho využití?**

A/ určitě ano B/ spíše ano C/ spíše ne D/ určitě ne E/ nevím

**11. Za největší výhodu internetového poradenství v sociální oblasti považují:**

A/ anonymitu a bezpečí B/ dostupnost C/ možnost zvážit slova

D/ ekonomické důvody E/ čas D/ jiné

**12. Za největší nevýhodu internetového poradenství v sociální oblasti považují:**

A/ čekání na odpověď B/ nedorozumění C/ absence osobního kontaktu D/ jiné

**13. Jaký typ internetového poradenství byste nejraději využili, pokud byste se rozhodli oslovit internetového poradce?**

A/ e-mail B/ chat C/ internetové telefonování D/ videohovor E/ jiné

**14. Pohlaví:** A/ MUŽ B/ ŽENA

**15. Věk:** A/ méně než 20 let B/ 20-39 let C/ 40 a více let

**16. Vzdělání:**

A/ základní B/ středoškolské bez maturity C/ středoškolské s maturitou

D/ vyšší odborné E/ vysokoškolské

Děkuji za vyplnění.