

Poradenství jako forma pomoci

Bc. Dagmar Bezděková

Diplomová práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Dagmar BEZDĚKOVÁ**
Osobní číslo: **H09342**
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Poradenství jako forma pomoci**

Zásady pro vypracování:

Studium odborné literatury související s problematikou.
Zpracování teoretické části.
Realizace kvantitativního výzkumu.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat.
Zhodnocení výsledků, závěr.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

DRÁPELA, J. V., HRABAL, V. Vybrané poradenské směry: Teorie a strategie. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-011-4.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. Poradenský proces. Praha: SLON, 1995. ISBN 80-85850-10-9.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303X.

CHRÁSKA, M. Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Michaela Jurtíková

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

20. ledna 2011

Termín odevzdání diplomové práce:

29. dubna 2011

Ve Zlíně dne 20. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

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 ¹⁾;
- 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ 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 20. 4. 2011

.....


1) 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 nevdělečně 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). Odpírá-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

Diplomová práce se zabývá pohledem veřejné populace na odborné sociální poradenství a zjišťuje názory a postoje lidí k vyhledávání služeb odborného sociálního poradenství. Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou vymezeny pojmy poradenství, pomáhání, krizová intervence a distanční formy krizové intervence (internetové a telefonní poradenství). V praktické části je proveden kvantitativní výzkum postojů a názorů respondentů s uvedením tabulek a grafů, výsledků výzkumu a potvrzením či vyvrácením stanovených hypotéz.

Klíčová slova: poradenství, pomáhání, krizová intervence, telefonní poradenství, internetové poradenství, vyhledávání, vzdělání, pohlaví, věk, bydliště

ABSTRACT

The thesis deals with professional social consultancy from the public' point of view. It aims at inquiring about people' opinions and approaches to finding the professional social consultancy services. The thesis consists of two parts; the theoretical and practical. In the former, the following concepts are specified: consultancy, assistance, crisis intervention, and distance forms of crisis intervention (phone and online consultancy). In the latter, the quantitative research of the respondents' approaches and opinions has been carried out including charts and graphs, results of the research and confirming or disproving the selected hypotheses.

Keywords: consultancy, assistance, crisis intervention, phone consultancy, online consultancy, finding, education, sex, age, address

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí práce paní Mgr. Michaele Jurtíkové za odborné vedení a cenné informace a rady při vypracovávání mé diplomové práce.

Také bych ráda poděkovala své rodině za trpělivost a podporu.

Motto:

„Můžeme dokonce považovat za svou povinnost otevřít lidem svět hodnot, o nichž věříme, že mohou značně přispět k jejich štěstí. Toto naše právo existuje, pouze když a protože se nás mohou zbavit.“

K. Popper

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 PORADENSTVÍ	12
1.1 DEFINICE PORADENSTVÍ.....	12
1.2 CHARAKTERISTIKA PORADENSTVÍ.....	13
1.3 CÍLE PORADENSTVÍ	13
1.4 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	14
1.5 TYPY SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ.....	15
1.5.1 Základní sociální poradenství.....	15
1.5.2 Odborné sociální poradenství	15
1.6 DALŠÍ TRŽDĚNÍ SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ	16
2 POMÁHÁNÍ LIDEM	18
2.1 DEFINICE POMÁHÁNÍ.....	18
2.2 TYPY POMOCI	19
2.3 PROFESIONÁLNÍ POMOC	20
2.4 FAKTORY VYHLEDÁNÍ POMOCI SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ.....	21
2.5 PORADENSKÝ PROCES.....	22
2.5.1 Struktura poradenského procesu.....	24
2.5.2 Fáze poradenského procesu	24
2.5.3 Profesionální způsoby práce	25
3 KRIZOVÁ INTERVENCE	26
3.1 DEFINICE KRIZOVÉ INTERVENCE	26
3.2 FORMY KRIZOVÉ INTERVENCE	27
3.3 PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE	28
3.4 ABC MODEL KRIZOVÉ INTERVENCE.....	28
4 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ	29
4.1 VÝVOJ DEFINIC A CÍLŮ INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ	29
4.2 FORMY INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ.....	30
4.3 VÝZKUMY INTERNETOVÉ KOMUNIKACE.....	30
4.4 PREFERENCE INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ	30
4.5 VÝHODY A NEVÝHODY INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ	31
5 TELEFONNÍ PORADENSTVÍ	32

5.1	TELEFONICKÁ KRIZOVÉ INTERVENCE	32
5.2	FORMY TELEFONNÍ KRIZOVÉ INTERVENCE	32
5.3	VÝHODY TELEFONNÍ KRIZOVÉ INTERVENCE	33
5.4	NEVÝHODY TELEFONNÍ KRIZOVÉ INTERVENCE	34
5.5	SPECIFIKA TELEFONNÍ KRIZOVÉ INTERVENCE	35
II	PRAKTICKÁ ČÁST	36
6	POSTUP A REALIZACE VÝZKUMU	37
6.1	ZDŮVODNĚNÍ VÝBĚRU TÉMATU	37
6.2	CÍLE VÝZKUMU	37
6.3	FORMULACE PROBLÉMU	38
6.4	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	38
6.5	STANOVENÍ HYPOTÉZ	38
6.6	VÝBĚR VZORKU	39
6.7	DRUH VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ POSTUP	39
6.8	DOTAZNÍK A ADMINISTRACE DOTAZNÍKU	39
7	ANALÝZA VÝZKUMNÝCH DAT	40
7.1	ANALÝZA VZORKU	40
7.1.1	Pohlaví respondentů	40
7.1.2	Věk respondentů	41
7.1.3	Vzdělání respondentů	41
7.1.4	Bydliště respondentů	42
7.1.5	Četnost respondentů	43
8	ZPRACOVÁNÍ VÝZKUMNÝCH DAT	45
8.1	DOTAZNÍKOVÁ ČÁST I. – ZPRACOVÁNÍ DAT	45
8.2	DOTAZNÍKOVÁ ČÁST II. – ZPRACOVÁNÍ DAT	55
9	ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	65
9.1	ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	65
9.2	VYHODNOCENÍ STANOVENÝCH HYPOTÉZ	67
10	SHRNUTÍ VÝZKUMU	70
	ZÁVĚR	71
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	72
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	74
	SEZNAM OBRÁZKŮ	75
	SEZNAM TABULEK	76
	SEZNAM PŘÍLOH	77

ÚVOD

Každý člověk se alespoň jednou v životě setká s problémem, který nedokáže řešit bez pomoci druhých. Život přináší různá úskalí i nástrahy, ať již ve formě složitých mezilidských vztahů, nároků, které klade na jedince společnost, nebo nároků, které na sebe jedinec klade sám. Každý máme jinou povahu, rysy, charakter, temperament, což jednoduchému řešení problému může nejen napomoci, ale také jej ještě může více zkomplikovat.

Ne každý člověk má vybudované příznivé rodinné zázemí a okruh přátel, kteří mu mohou v tíživé situaci pomoci s řešením jeho závažného problému.

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala tím, jak způsobem probíhá vzájemná pomoc mezi lidmi, jaká jsou její specifika a důvody proč jeden člověk pomůže druhému a jiný ne.

V své diplomové práci se snažím zmapovat povědomí veřejné populace na služby odborného sociálního poradenství a zjistit postoje a názory lidí k odbornému sociálnímu poradenství.

V teoretické části vymezím základní rozdělení poradenství, jakým způsobem probíhá odborné pomáhání lidem, jaké je rozdělení krizové intervence, telefonní, internetové poradenství a uvedu faktory vyhledávání poradenství lidmi.

V praktické části použiji ke zpracování výzkumu kvantitativní metodu dotazníkového šetření s uvedením odpovědí do tabulky a grafu ke každé otázce v dotazníku. Následně odpovím na stanovené výzkumné otázky a statisticky zpracuji stanovené výzkumné hypotézy se slovním vyjádřením, jak se potvrdily jednotlivé hypotézy.

Téma jsem si zvolila, protože je velmi zajímavé, již z toho důvodu, že ne každý člověk služby odborného sociálního poradenství vyhledá, když řeší nějaký závažný problém a následně jej raději řeší nějakou jinou patologickou formou. Tato otázka proč, je pro mne zajímavá i proto, že studuji obor Sociální pedagogika a zamýšlím se nad touto otázkou.

Výsledky mohou částečně přispět k objasnění složité otázky sociální psychologie, proč lidé jednají, tak jak jednají, co je k tomu vede. Odpovědět na otázky, jak se rozhodují lidé při vyhledávání odborného sociálního poradenství, zda zde existuje souvislost s jejich názorem, jestli vůbec ví, že odborné sociální poradenství existuje, jaká je jejich informovanost, jaký postoj zastávají?

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PORADENSTVÍ

Poradenstvím se dnes zabývají všechny pomáhající profese a je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací. Poradce můžeme nalézt běžně v institucích, jako jsou střední a vysoké školy a vzdělávací instituce vůbec, armáda, věznice, psychiatrická zařízení a kliniky, podnikový sektor, organizace, instituce a sdružení v občanských komunitách (Matoušek, 2003).

„V rámci komplexu sociálních služeb je poradenství chápáno jako: poskytování informací, pomoc při prosazování práv a zájmů, výchovné vzdělávací a aktivizační služby poskytované osobám v nepříznivé situaci a aktivně hledajícím řešení“ (Paulík, 2009, s. 12).

Poradenství je jedna z cest, jak pomáhat lidem překonat jejich problémy, jak objasňovat jejich osobní cíle a jak jich dosahovat (Matoušek, 2003).

1.1 Definice poradenství

Definice poradenství zformulovaná Britskou společností pro poradenství a psychoterapii (Dryden, 2008, s. 17):

- Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, které klient pociťuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo např. jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu.
- Poradenství je způsob, jak umožnit rozhodování nebo změnu nebo jak snížit dezorientaci. Nejedná se o poskytování rad ani o vybízení klienta, aby jednal určitým způsobem. Poradce klienta žádným způsobem neodsuzuje, ani nezneužívá.
- Poradenství poskytuje příležitost prozkoumat a dává možnost snáze pochopit nahromaděné pocity klienta jako např. úzkost, hněv, smutek a stud, které mohou být velmi intenzivní.
- Přijetí klienta a úcta k němu jsou pro poradce prvořadé, a jak se rozvíjí vztah, tak se rozvíjí i důvěra mezi poradcem a klientem, což klientovi umožňuje sledovat mnoho stránek vlastního života, jeho vztahů a jeho samého, které možná dosud nezkoumal nebo jim nedokázal čelit.

1.2 Charakteristika poradenství

V nejvšeobecnější rovině se poradenství charakterizuje jako pomoc druhému v nouzi, často jako nevyhnutelná podmínka přežití lidského rodu (Schavel, 2004). Schavel (2004) nabízí několik názorů na chápání poradenství jako „výměnu informací“ (Plessen, Bommert, In. Matoušek, 2003), jako „proces učení“ (Schubenz, In. Matoušek, 2003), jako „vědecky fundované vysvětlování a ovlivňování lidského chování s cílem minimalizovat jeho problémy a postupně tak zabezpečit optimální fungování jedince ve společnosti“ (Strieženec, Levická, In. Matoušek, 2003).

V obecném pojetí můžeme poradenství charakterizovat jako profesionální poskytování odborné rady jedním subjektem druhému. Jde o jakýkoliv způsob poskytování psychologické pomoci s cílem zlepšit určitý stav věci, o návrh opatření, formulovaný jedním subjektem, jak řešit problém druhého subjektu (Paulík, 1994).

Koščo (1987) vymezuje poradenství jako aktivní účast na životě jiných lidí, prostřednictvím vzájemné výměny informací, zkušeností a názorů, které mohou být využitelné při řešení určitých životních úloh a situací.

Podle Špatenkové (2004) je poradenstvím, resp. poradenskou službou: „pomoc, kdy se klient na základě nabídky, rad, návodů, nápadů a námětů aktivně rozhoduje, jak využít a rozvinout vlastní možnosti při řešení situace. Poradce pomáhá nacházet nejpříjemnější způsoby zvládnutí situace jako spoluvůrce rad“.

Gabura (1995) charakterizuje poradenství založené na principu pomoci, kde poradce má snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se lépe a efektivněji orientoval ve světě.

Sociální resort navrhuje členění poradenství na psychologické, právní, zdravotní a praktické životní (Kopřiva, 1997).

1.3 Cíle poradenství

Cílem sociálního poradenství je poskytovat informace co nejbližší bydliště nebo pracoviště, příp. zařízení, v němž se člověk nachází (Matoušek, 2003).

Britská společnost pro poradenství a psychoterapii určuje cíle poradenství, které mají umožnit rozhodování, změnu nebo zmírnění dezorientace. Tyto cíle jsou v souladu

s Mahrerovým (1967) výrokiem, že cíle poradenství jsou dvojí: překonat citové rozladění („zmírnit dezorientaci“) a podpořit rozvoj („umožnit rozhodování a změnu“). Hlavním cílem poradenství je tedy pomoci klientům, aby žili plněji, co nejvíce osvobozeni od omezujícího vlivu citové nepohody (Dryden, 2008).

„Základním kritériem úspěšné pomoci klientům je posun od původně negativních hodnocení sebe sama ke kladnému vnímání vlastní osoby, jejímu přijetí a rozvíjení. Hlavním cílem je podpora lidí stát se autonomními vůči druhým a jejich tlaku, být spontánní ve svých pocitech, přijímat je kladně a důvěřovat sám sobě“ (Gabura, Pružinská, 1995).

Podstatou a současně smyslem a cílem poradenství je pomoc subjektu vyrovnat se se svými problémy. Jde o pomoc jednotlivci při posuzování svých možností a při jeho správném rozhodování o určitém životním problému na základě informací získaných od poradce, na základě vlastního rozhodnutí pod vedením poradce (Paulík, 1994).

1.4 Sociální poradenství

Poradenství je jak prvkem pomoci, tak ucelenou soustavou služeb. Prvek tvoří poskytnutí informace, což je „sdělení skutečností, které rozšiřují možnosti uživatele rozhodovat o věcech souvisejících s jeho stávající situací“, rady, tedy „informace přizpůsobené a cílené na situaci klienta“ (Kopřiva, 1997).

Poradenství je založeno na myšlence, že klienti se sami rozhodli vyhledat pomoc. Klient vyhledává pomoc z vlastního rozhodnutí a přináší sebou svou osobní bolest a vlastní představy, jak mu má být pomoheno. Poradce může klientovi pomoci podrobně prozkoumat jeho chování nebo situace, které se ukazují pro něj jako problematické a najít oblast, kde by bylo možné iniciovat změnu. Poradce tak může klientovi pomoci, aby se podíval na svoje možnosti a rozhodl se pro tu nejlepší z nich (Dryden, 2008).

Poradenství je spoluprací klienta s pracovníkem. Pomoc se rozvíjí na základě klientova přání, jímž míří k rozvinutí vlastních možností. Klient u sebe pociťuje překážky, které mu znemožňují dosáhnout cílů, a přeje si odstranit to, čemu nerozumí a co mu brání rozšířit své možnosti. Na to odpovídá pracovník nabídkou rad, návodů a nápadů či námětů, které vytváří na základě své zkušenosti v průběhu rozhovoru s klientem. Pracovník klientovi pomáhá najít nejužitečnější cesty, přičemž posuzovatelem užitečnosti zůstává klient sám (Úlehla, 2005).

Z hlediska širšího psychologického prostředí lze poradenské situace dělit na (Paulík, 2009):

- **mikrosituace** (individuální – dyadické, triadické, rodinné a skupinové poradenství využívající skupinové dynamiky k terapeutickým účelům),
- **mezosituace** (hromadné poradenství – různé intervenční zásahy jako např. poskytování určitých informací, rad, návodů atd. se aplikuje současně řadě osob, které se mezi sebou neznají a nekomunikují),
- **makrosituace** (jedná se o úlohy psychologického poradenství, především koncepčního charakteru, jejichž plněním se zapojuje do širších sociálních programů).

1.5 Typy sociálního poradenství

Sociální poradenství se podle Socioklubu (1997) dělí na dva typy: základní a odborné. Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství zahrnuje občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory (Matoušek, 2003).

1.5.1 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost. Jeho součástí je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci (Matoušek, 2003).

1.5.2 Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou (Matoušek, 2003).

1.6 Další třídění sociálního poradenství

Podle kritéria charakteru poradenské služby se poradenství dělí na (Paulík, 1994):

Poradenství expertizní se zabývá čistě objektivní stránkou problému jednotlivce nebo instituce nebo o poradenství nepsychologické – právní, sociologické, finanční, ekonomické a jiné. Problém se řeší v obecné rovině a klientovi jsou poskytnuty obecně odborné rady, nezasahuje se do bezprostředně do jeho individuality (např. stanovení vhodného režimu dne, sepsání rozvodu atd.)

Introspektivní poradenství vede k posouzení osobnosti klienta a problém je analyzován v přímé vazbě na duševní zvláštnosti klienta. Jde se především o psychologické poradenství, které pomáhá klientovi pochopit sebe sama a odhalit jeho možnosti.

Kombinované poradenství je kombinace předchozích dvou poradenství, kdy je problém je řešen na základě objektivního posouzení možností řešení klientova problému a analýzy jeho osobnosti.

Specializované poradenství se týká speciálních skupin a otázek lidského života, pomáhá člověku se vyrovnat se společenskými požadavky, které neodpovídají jeho přesvědčení, jeho víře a jeho svědomí.

Další rozlišení podle některých kritérií (Paulík, 1994):

Kritérium metody a přístupu ke klientovi, kde je možné podle metod rozlišovat poradenství psychologické, sociologické, expertizní, introspektivní aj. a podle přístupu poradce rozlišit poradenství indirektivní a direktivní, vciťovací a racionální apod.

Kritérium věku klienta rozlišuje poradenství pro děti a mládež, pro osoby v produktivním věku a osoby v postproduktivním věku, které lze podle etap ve vývoji člověka dále specifikovat.

Kritérium počtu klientů rozlišuje poradenství individuální, skupinové a hromadné. Počet klientů mění charakter poradenství, metody práce a jejich aplikace.

Kritérium rozsahu poradenské pomoci může mít charakter podání jednoduché informace, která dostačuje k řešení problému klienta. Ve většině případů je však prováděna podrobná analýza problému a analýza situace klienta, jeho subjektivních a objektivních možností.

Kritérium trvání poradenské pomoci, kde poradenství podle času může být krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé –v rámci individuálního nebo skupinového poradenství od jednorázové konzultace až po dlouhodobé vedení klienta.

Kritérium poradenských situací (J. Pietrofesov – USA, in Koščo, 1980, in Paulík, 1994):

- **Poradenství krizové** v situacích, kdy se klient musí vyrovnávat s náročnými životními situacemi (frustrací, stresem) s cílem poskytnout pomoc klientovi při orientaci v problému, např. jde o krizi v manželství, ztrátu zaměstnání, odchod do důchodu apod.
- **Poradenství facilitační (ulehčující, usnadňující)** pomáhá klientovi pochopit problém, prohloubit sebepoznání, korigovat chyby a vypracovat program nápravy. Patří zde také plánování další životní cesty – profesní a studijní orientace, plánování kariéry apod. Plní především léčebnou a nápravnou funkci.
- **Poradenství preventivní** zasahuje v situacích před důležitými životními rozhodnutími, přijetí pro člověka nových důležitých sociálních rolí. Např. příprava na manželství a rodičovství, volbu povolání apod. Má především informační charakter.
- **Poradenství vývojové** hledá správný životní styl, pochopení vývojových úkolů v různých etapách života jedince a udržení pozitivního sebehodnocení. Má za cíl udržet životní rovnováhu jedince a předcházet patologickým jevům.

Kritérium předmětu poradenské činnosti (Paulík, 1994):

Specifikuje podle typu problému poradenství:

- výchovné (pedagogicko-psychologické), poradenství pracovně profesní,
- poradenství předmanželské a manželské, poradenství pro rodinu, pro seniory,
- poradenství kariérové, poradenství penitenciární a postpenitenciární,
- poradenství volného času aj.

V současném civilizovaném světě se stále rozšiřuje okruh problémů člověka a objevují se problémy spojené se změnou životního stylu a společenských hodnot.

2 POMÁHÁNÍ LIDEM

Všechny pomahačské profese spatřují v pomáhání svůj smysl a k jeho naplnění hledají způsoby, jak podpořit prospěch, zdraví nebo pohodu druhého člověka. Pomáhání spojuje nej-různější obory služeb lidem. Probíhá ve zcela zvláštním kontextu, přitom se však týká těch nejobyčejnějších věcí všedního života a úkolem profesionálního pomáhání je přispět k tomu, aby se lidem žilo lépe (Úlehla, 2005).

Pomáhající interakce mají směřovat k adaptaci na životní situace, k samostatnosti v jeho rozhodování. Hartl (In. Matoušek, 2003) považuje za klíčové vyjádření, na kterém se většina odborníků shoduje, a to: „Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami“.

Touhu pomoci klientům by měl mít každý poradce, měl by ji umět vyjádřit a klient ji musí od poradce vnímat.

Zatímco opravdová touha klientům pomáhat je ústředním kamenem poradenství, tato touha nebude stačit, když nedokáže poradce naslouchat a rozumět tomu, co mu klienti říkají, a to z jejich vlastního úhlu pohledu. Poradce by se měl snažit dívat se na svět očima svých klientů z jejich perspektivy, jelikož pokud neporozumí svým klientům, nebude schopen jim toto porozumění vyjádřit a klienti se budou cítit nepochopeni (Dryden, 2008).

2.1 Definice pomáhání

Fenomén pomáhání je definován v sociální práci a dalších pomáhajících profesích jako postup, kterým je lidem usnadňováno zvládání náročných životních situací, jako dlouhodobější a organizovaná podpora (Matoušek, 2003).

Pracovník sám sebe definuje jako toho, kdo chce pomáhat. Aby mohl pomoc poskytovat, potřebuje mít jasno v tom, co pomoc je a co není a poté přichází otázka jak pomoc poskytovat. Naopak klient sám sebe chápe jako toho, kdo si pomoc žádá a přivádí její k vzájemnému setkání touha, žádost nebo přání nalézt pomoc. Má tedy předem vytvořenou představu o tom, co pro něho může být pomocí a co pro něho pomocí není, byť možná zformulovanou v hlavních obrysech (Úlehla, 2005).

Úlehla (2005, s. 9) také uvádí, že: „zatímco je v běžném životě srdečně jedno, zda mé přispění druhému je vědecky definovatelné jako pomoc, nebo kontrola, v profesionální práci to jedno není ani na okamžik“.

2.2 Typy pomoci

Scally a Hopson (1979) rozlišili **šest typů pomoci druhým** podle potřeb osoby, která pomoc vyhledala:

- Pomáhání **podáním jednoduchých věcných informací** je určeno osobám, které je potřebují pro řešení své situace, jako je tomu např. při neznalosti toho, jak vyplnit příslušný formulář, nebo při potřebě přehledu o agenturách poskytujících další potřebné služby. Rady tohoto typu mohou být nesmírně užitečné, protože nedostatek informací taví člověka do nevýhodné až bezvýhodné situace.
- Pomáhání **poskytováním rad** spočívá v nabízení názoru odborníka na to, jak by si jiná osoba měla lépe počínat, přičemž názor by neměl postrádat vhléd do situace dané osoby. Příkladem je právník nebo daňový poradce.
- Pomáhání **prostřednictvím učení** znamená umožnit někomu získat určité znalosti nebo dovednosti pomáhající jeho situaci zlepšit.
- Pomáhání **prostřednictvím psychologického náhledu** spočívá v pomoci druhému pochopit problém, objasnit proč a kde vznikají třecí plochy a ukázat možné cesty, jak si počínat, aby se jedinec správně rozhodl, co dělat. Jak již bylo řečeno, nejčastěji jde o to pomoci lidem, aby si dokázali pomáhat sami.
- Pomáhání **prostřednictvím přímé akce** spočívá v tom, že pomáhající něco vykoná za jinou osobu nebo jí obstarává něco, co právě nutně potřebuje, např. jídlo, půjčku, bydlení, vyplnění formuláře, jednání s úřady.
- Pomáhání **vyvolané změnou systému** spočívá v ovlivnění nebo změně systémů, které jedinci způsobují potíže. Může jít o organizační úpravy, změnu v předpisech apod.

(In. Matoušek, 2003, s. 85)

2.3 Profesionální pomoc

Profesionální pomoc je typická tím, že se dostává ke slovu tehdy, když ostatní způsoby, jimiž lidé řeší své problémy, selhávají nebo nejsou dosažitelné ať z osobních, či společenských důvodů. Proto je profesionální pomoc v životě člověka neobvyklá situace, neboť běžné své problémy řeší sám za přispění svého okolí, přátel a dalších neprofesionálů. Tímto způsobem lidé vyřeší drtivou většinu svých problémů a trápení. Právě tam, kde končí možnosti běžné mezilidské pomoci, nastupuje pomoc profesionální (Úlehla, 2005).

Ne vždy však přinese poradenství klientům příznivý výsledek. Klienti většinou přicházejí do poradenství s určitou představou o tom, co způsobuje jejich problémy a jaký druh pomoci jim má být poskytnut. Tyto představy klientů mohou být správné a přesné, ale ne vždy všichni poradci jednají v nejlepším zájmu svých klientů (Dryden, 2008).

Úlehla (2005, s. 11) uvádí: „za znak profesionality považuji postoj zdůrazňující, že pomáhám, protože se mně chce pomáhat, protože jsem si to vybral, protože mne to baví.“

Hlavním problémem při pomáhání je splývání, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní, tím trpí nejen pomáhající, ale celý proces pomáhání. Proti splývání se může pracovník chránit netečností, což ale představuje další problém. A konečně běžnou starostí je, jak uhájit svou hranici vůči manipulaci ze strany klienta (Kopřiva, 1997).

V psychodynamickém poradenství je klíčovou komunikační dovedností schopnost poskytovat interpretaci. To např. zahrnuje pomoc klientům, aby pochopili souvislost mezi svými minulými a současnými pocity, myšlením a chováním a jak to souvisí s určitými nevyřešenými konflikty v jejich životě (Dryden, 2008).

Klienti nezářídka přicházejí do poraden s nepřiměřenými očekáváními, že poradce za ně vše okamžitě vyřeší a oni nebudou muset do řešení vlastního problému investovat čas, práci a námahu (Gabura, Pružinská, 1995).

Problém, se kterým klient do poradenství vstupuje a který formuluje, nemusí být jeho hlavním problémem. Toto zaměření na vedlejší problém může být vědomé a klient záměrně z různých důvodů neuvádí přesně, proč vyhledal poradenskou pomoc. Zaměření na vedlejší problém může být i nevědomé, když si klient sám svůj základní problém neuvědomuje (Paulík, 1994).

2.4 Faktory vyhledání pomoci sociálního poradenství

Důvody proč se člověk vyhledá či nevyhledá pomoc formou sociálního poradenství, mohou být různé, zapříčiněny především existencí problému.

Problémem je to, co člověk nezvládá navyklými postupy jednání, pro něho běžnými schémata chování, tedy to, co obsahuje pro člověka něco neznámého a k jehož řešení nestačí obvyklé způsoby řešení, chybí informace apod. Jde o působení náročné situace, kterou člověk prožívá jako zátěž (Paulík, 1994).

Může se jednat o sociální potřebnost, akutní krizi, zdravotní handicap, špatnou informovanost, omezenou schopnost komunikovat, nedostatek financí, bezradnost, předsudky okolí, nefungující zázemí a rodinné vztahy, neexistující či narušené sociální návyky aj.

Ve většině případů klienti vyhledají poradenství proto, že prožívají určitou míru vnitřní bolesti. Tato bolest se může týkat konkrétního životního neštěstí a reagovat na ně (např. ztráta blízké osoby nebo opuštění) nebo může být trvalá a vše pronikající. V malém počtu případů mohou lidé vyhledat poradenství z nějakého jiného důvodu, např. kvůli zápočtu ve vzdělání nebo jen z čistého zájmu (Dryden, 2008).

Ke zmapování současných poznatků o zvláštностech sociální opory při zvládání zátěžových situací u dětí a dospívajících oproti dospělým osobám (se zaměřením nejen na nemoci, bolestivé lékařské výkony, ale také školní situace, rodinné situace a sociálně náročné situace) přispěly přehledové studie o teoretických přístupech ke zkoumání sociální opory (Křivohlavý, Mareš, 2001).

Některé faktory zmapovala přehledová práce o úloze rodiny ve zvládání zátěže (Marešová, Mareš, 2001).

Specifickým faktorem, který determinuje vyhledávání a poskytování sociální opory je psychosociální kategorie „naděje“. První přehledová studie na téma u nás byla publikována v časopise *Bolest* (Mareš, Otterová, 2001).

Zvláštní kategorii tvoří strategie, kterými se děti, dospívající i dospělí snaží získat sociální oporu, aniž by ohrozili svou „pověst“. Jde o strategie záměrného sebeznevýhodňování, jimiž se jedinec brání před zpochybňováním svých schopností jinými lidmi, ale též se brání před nutností měnit sebepojetí (Mareš, 2001).

2.5 Poradenský proces

Poradenství má procesuální charakter, má svou strukturu a dělí se na jednotlivé dílčí fáze. Základními články poradenského procesu jsou poradce a klient.

V poradenském procesu lze vymezit tyto proměnné (Paulík, 1994):

Poradce – na poradenství jsou kladeny nároky určující, jaké předpoklady a v jaké míře má poradce mít:

- a) Vzdělání – je žádoucí vysokoškolské vzdělání, bakalářské a magisterské. Poradce musí mít znalosti z těch oborů, které mu umožní pracovat s lidmi, řešit jejich různorodé problémy. K základním znalostem patří vědomosti a dovednosti s psychologie a sociologie doplněné o znalosti z informatiky, medicíny, filozofie, práva, ekonomie aj.
- b) Praxe – každý samostatný poradce by měl mít určité zkušenosti s prací s lidmi přímo v poradenské nebo alespoň v obdobné činnosti. Nelze určit přesný počet let jako předpoklad pro výkon funkce specializovaného poradce, začínající poradci by měli pracovat pod supervizí specialistů po dobu nejméně 1 roku.
- c) Předpoklady osobnosti – intelektuální dispozice jako předpoklad řešení problémů, komunikativní předpoklady, schopnost rychle a samostatně se rozhodovat, orientace na člověka v sociálním kontextu, potřeba sebepoznání a sebeřízení, další seberozvoj, osobnostní zralost, dominance, spontaneita, empatie, vysoké morální předpoklady, vědomí odpovědnosti za svou činnost, dodržování etiky profese.

Klient – člověk, který využívá služeb poradenství bez ohledu na délku pomoci, zaměření poradenské služby a míru jeho aktivity. Potenciálním klientem je člověk, který poradenské služby potřebuje, ale zatím je nevyužívá, případně ten kdo poradenské služby bude potřebovat. Klientem se stává jedinec, který se dostal do situace, kterou není schopen zvládnout vlastními silami.

Užší a širší prostředí klienta – užším prostředím klienta jsou osoby a okolnosti, které přímo ovlivňují jeho životní situaci, spoluúčastní se na jeho problému (např. rodina, školní, pracovní skupina, podmínky bydlení aj.). Širším prostředím jsou existenční podmínky klienta, které ovlivňují jeho způsob života (např. normativní systémy společnosti, ekonomické podmínky, regionální zvláštnosti, přírodní a klimatické podmínky aj.)

Problémy a situace klienta – problémy klienta jsou vázány na určitou životní situaci, ve které se právě nachází. Klient spojuje příčinu svých obtíží především s touto pro něho zátěžovou situací, očekává, že vyřešení této situace zcela vyřeší jeho problém. Životní situace a s ní spjatý problém může mít krátkodobý i dlouhodobý charakter. Neřešitelný problém člověka frustruje, jeví se jako překážka na cestě k cíli.

Poradenský vztah – je jedním z prostředků, kterým je dosahováno poradenského cíle a je podmíněn osobností poradce a klienta. Rozhodující roli má v tomto vztahu poradce, který strukturuje poradenskou situaci a formuje poradenský vztah svým přístupem ke klientovi, svými reakcemi.

Činnosti poradce:

- činnosti související s přípravou na vlastní práci s klientem (vedou k rozvoji osobnosti poradce, k osobnostní zralosti, vyrovnanosti a k dalšímu odbornému vývoji)
- vlastní práce s klientem (navázání kontaktu, diagnostické, poradenské a terapeutické činnosti)
- další činnosti související s poradenskou službou (výzkumné a preventivní činnosti).

Metody, techniky a prostředky:

Metody:

- diagnostické (psychologické a sociologické – rozhovor, pozorování a posuzování, dotazníky, testy výkonnosti i osobnosti, analýza výsledků činnosti, psychodrama, sociodrama)
- informační (ústní i písemná individuální sdělení, přednášky, besedy, audiovizuální a počítačové programy)
- terapeutické (s léčebným efektem řešící problémy klienta odstraněním nežádoucí symptomatologie, odstraněním vnitřních příčin klientova problému)

Techniky jsou způsoby a postupy, jimiž poradce spolupracuje s klientem při zvládnání jeho problému (racionální, objasňovací a přesvědčovací, emfatické abreaktivní, direktivní a indirektivní, tréninkové atd.)

Prostředky, tím se je osobnost poradce, vytvořený poradenský vztah, individuální a skupinové vedením, ale také prostředí poradenského zařízení, technické vybavení aj.

2.5.1 Struktura poradenského procesu

Drydenův etapový model poradenského procesu se dělí na šest etap (Dryden, 2008):

1. **Zapojení** – klient musí rozumět tomu, jak poradce pracuje (názory), chápat z toho plynoucí důsledky (úkoly) a chápat jak mu to pomůže a jestli mu to pomůže způsobem, který si on sám představuje.
2. **Zkoumání** – je důležité vytvořit ovzduší, v němž se klient cítí natolik dobře, aby sdělil, proč v tomto okamžiku vyhledal poradenství. Jakmile klient necítí zábrany při sdělování svých problémů, může mu poradce začít pomáhat, aby tyto problémy zkoumal. Vybižet klienta, aby hovořil svým vlastním stylem a vyjadřoval empatické porozumění pro to, co říká, jsou v této etapě klíčové úkoly.
3. **Kognitivně-prožitkové porozumění** – kognitivní poznání samo o sobě k navození smysluplné změny nestačí. Aby měla změna smysl, musí mít porozumění jak kognitivní, tak emočně-prožitkovou složku.
4. **Změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním** – takové změny mohou být behaviorální (rozvoj prožitkového porozumění jednat na základě kognitivního porozumění a v souladu s ním) anebo filozofické (získání změny pohledu na věc a pokory tuto změnu uskutečnit).
5. **Propracování** – pomoci klientům, aby přenesli to, co se naučili v jedné oblasti, do oblastí příbuzných a identifikovat to, co by se dalo pojmenovat jako rizikové faktory, na které jsou klienti zvláště citliví.
6. **Zakončení** – bývá pro klienty těžkým obdobím, je velmi důležité věnovat klientům čas a pomoci zpracovat pocity ohledně ukončení poradenského vztahu, ať již poradce praktikuje jakýkoliv přístup.

2.5.2 Fáze poradenského procesu

Fáze poradenského procesu (Paulík, 1994, s. 39):

- **Vstupní fáze** – klient informuje poradce o podstatě osobní situace a problému, který má být předmětem poradenské pomoci. Poradce je seznamován se všemi významnými údaji o klientově situaci.

- **Diagnostická a analytická fáze** – poradce doplňuje a prohlubuje informace získané od klienta nebo z dokumentů o klientovi. Veškeré zjištěné údaje podrobuje analýze ve spolupráci s klientem, upřesňuje klientův problém.
- **Poradenská fáze** – poradce spolu s klientem hledá vhodné způsoby řešení problému, nabízí klientovi možné způsoby řešení, doporučuje nejvhodnější postupy, pomáhá klientovi v rozhodování a usměrňuje klienta k dosažení poradenského cíle.
- **Terapeutická fáze** – jde o léčbu psychologickými prostředky, využití psychoterapeutických metod k získání nových interpersonálních zkušeností, náhledu klienta na problém, odstranění příznaků způsobujících klientovi obtíže, o restrukturační nebo integraci osobnosti klienta pro dosažení správné adaptace a nových životních cílů.
- **Fáze ukončení** – je fází shrnující, ve které si poradce ověřuje nakolik je klient zaangażován na vypracované strategii řešení problému. Je prohlubován vzájemný vztah, aby klient odcházel s důvěrou v poradce i ve vlastní síly a byl připraven řešit stávající i nové (nečekané) problémy.

2.5.3 Profesionální způsoby práce

Úlehla (2005) uvádí že: pomoc a kontrolu lze naplnit či uskutečnit osmi profesionálními způsoby práce. Aby byly skutečně profesionální, musí splňovat dvě podmínky. Za prvé musí být výsledkem volby mezi alternativami. Druhou podmínkou je, že užitečnost pomoci i kontroly musí posuzovat klient a úkolem pracovníka je zajistit, aby klient tuto podmínku mohl naplnit.

Profesionální způsoby kontroly a pomoci (Úlehla, 2005):

Profesionální způsoby kontroly: **opatrování** (pracovník přebírá starosti o klienta se vším všudy), **dozor** (přebírání kontroly a dozor nad tím jak klient dodržuje vybrané pravidla a normy), **přesvědčování** (pracovník kontroluje, jak je klient motivován, jaké má postoje, životní názory a jaké by měl mít), **vyjasňování** (zformulování přání klienta).

Profesionální způsoby pomoci: **doprovázení** (pracovník ověřuje, zda pomáhá tak, jak si klient přeje), **vzdělávání** (poskytnutí informací, vysvětlení na přání klienta), **poradenství** (rozvinutí vlastních možností klienta), **terapie** (zbavení klientova trápení a zmírnění jeho bolesti).

3 KRIZOVÁ INTERVENCE

V případě krizové intervence jde o odbornou práci s člověkem, který se ocitl v krizové situaci. V krizi se může ocitnout se každý člověk a včasná intervence mu může napomoci tuto krizi lépe zvládnout a pomoci mu nalézt řešení jeho problému.

„Krizová intervence může mít charakter osobního setkání pracovníka krizové intervence s klientem, tzv. tváří v tvář“ (např. osobní setkání s jedincem v krizi), telefonického (linky důvěry) nebo elektronického (e-linky důvěry)“ (Špatenková, 2004, s. 39).

Formální pomocí v krizi je chápána institucionalizovaná pomoc označovaná jako krizová intervence a poskytována profesionály, ale i zaškolenými laiky a může mít podobu osobního setkání tváří v tvář, telefonického kontaktu nebo elektronického kontaktu (Vykopalová, 2007).

„Klient, který vyhledal krizovou pomoc, se často nachází v napětí, jeho stabilita je rozkolísána, může být zmaten nebo se nacházet ve stavu paniky. Krizový pracovník by měl fungovat jako ten, kdo vnese strukturu a oporu a kdo pomůže zpřehlednit situaci“ (Vodáčková, 2002, s. 61).

Klienti krizi často vnímají jako přepadení, kterému se nemohou bránit vlastními prostředky a hluboce prožívají především bezmocnost, bezvýchodnost a nemohoucnost. Pokud je vše vystupňováno do napětí, úzkosti, bezradnosti, bezvýchodnosti, nebo chaos, tak může pracovník podlehnout mylnému pocitu, že musí zvolit nějaký jiný přístup (Úlehla, 2005).

3.1 Definice krizové intervence

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů“ (Vodáčková, 2002, s. 60).

Termín krizová intervence v sobě zahrnuje informaci o vzniku traumatické situace u člověka, který potřebuje odbornou, včasnou a rychlou pomoc odborníka, která může být poskytována přímo (tváří v tvář) nebo telefonicky (Vykopalová, 2007).

Podle Špatenkové (2004) je krizová intervence označována jako institucionalizovaná pomoc osobám v krizi, která bývá poskytována profesionály (pracovníky v pomáhajících profesích, např. psychology, psychiatry, sociálními pracovníky apod.), poloprofesionály (např. studenty těchto oborů) nebo také proškolenými laiky.

3.2 Formy krizové intervence

Formy odborné pomoci můžeme dělit podle různých kritérií, např. podle typu kontaktu krizového intervenanta s klientem na (Špatenková, 2004):

1. Prezenční formy pomoci

- Ambulantní pomoc – je poskytována klientům, kteří se osobně dostaví do ambulance (resp. poradny) nějaké instituce primárně určené k poskytování pomoci lidem v krizi (např. ambulance krizových center), případně instituce, v jejíž kompetenci je poskytování krizové intervence sekundárně (např. ambulance psychoterapeutických pracovišť, psychiatrické ordinace, ordinace klinického psychologa, rodinná poradna apod.)
- Hospitalizace – je krátkodobé umístění klienta v krizi na tzv. „krizové“ lůžko nejlépe v zařízení tomu určeném tj. v krizovém centru. K hospitalizaci se přistupuje v tom případě, je-li klientův stav takový, že neumožňuje setrvání v domácím prostředí a poskytování jiných forem pomoci
- Terénní a mobilní služby – spočívají v přenesení procesu krizové intervence na místo, kde se nachází osoba v krizi.

2. Distanční formy pomoci

- Telefonická pomoc – nabízí klientům v krizi pomoc a podporu skrze telefon a zajišťují ji obvykle linky důvěry, které mohou být úzce specializovány na nějakou skupinu klientely nebo mohou poskytovat služby celému širokému spektru volajících.
- Internetová pomoc – je realizována prostřednictvím internetu. Vzhledem ke stále rostoucímu počtu uživatelů internetu lze v budoucnu předpokládat stoupající zájem o tuto formu pomoci.

3.3 Principy krizové intervence

Krizová intervence vychází z těchto principů (Vykopalová, 2007):

Pomoc by měla být okamžitá, co nejrychlejší, snadno dosažitelná, dostupná, aktivní nebo i direktivní a měla by být poskytována v co nejméně omezujícím nebo ohrožujícím prostoru.

Péče by měla být kontinuální, měla by brát v úvahu kontext vztahů klienta, definovat alespoň minimální dosažitelné cíle a počítat s možností zhoršení stavu.

Principy krizové intervence (Vodáčková, 2002):

- individuální charakter krize
- časová neomezenost krizového stavu
- řešení problému tvoří hlavní těžiště práce s klientem, posílení kompetence klienta
- eklektická – šitá na míru člověku a jeho situaci
- zaměření na to, jak krizová situace vznikla
- zaměření se na systém, kontinuitu
- zaujmutí bio-psycho-sociálně-duchovního prostoru, zázemí týmu

3.4 ABC model krizové intervence

ABC model krizové intervence je zaměřen na problém a je jej možné aplikovat ve všech formách.

ABC model krizové intervence (Šatenková, 2004):

Fáze A: Vytvoření a udržení kontaktu (vstřícné chování krizového intervenanta ke klientovi, dotazování, parafrázování, reflexe pocitů, sumarizace)

Fáze B: Identifikace problému (identifikace spouštěče krize, zjištění významu spouštěcí události pro klienta, zjištění subjektivní potíží a úrovně fungování, povzbuzující formulace, edukace klienta, podporující formulace, přeformulace)

Fáze C: Vyrovnávání se (coping) (prozkoumání klientových adaptačních mechanismů, ukončení krizové intervence a zprostředkování jiných možností pomoci, např. svépomocné skupiny, azylové domy, odkaz na psychoterapeutickou, lékařskou či právní pomoc)

4 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ

Internet se stal v posledních letech novým komunikačním prostředkem, který využívá stále více lidí. Spolu s telefonním poradenstvím se řadí internetové poradenství do distanční formy krizové intervence.

Internet jako nové komunikační médium nabízí určité možnosti v procesu krizové intervence. V souvislosti s lepšími technickými parametry, snadnějším přístupem klientů i pracovníků v pomáhajících profesích k internetu, začíná internet ve druhé polovině 90. let stále více pronikat i do pomáhajícího procesu (Špatenková, 2004).

Hartl, Hartlová (2000) uvádí, že internetové prostředí nabízí svým uživatelům zdánlivý potenciál uspokojení psychogenních, vyšších potřeb dle Maslowovy pyramidální hierarchie tedy potřebu bezpečí a jistoty, lásky a sounáležitosti, ocenění a uznání, seberealizace.

S vývojem technologií, dostupností a neustálým využíváním internetu se vyvíjejí i definice internetového poradenství.

4.1 Vývoj definic a cílů internetového poradenství

Hlavním cílem je nabídnout službu klientům, kteří používají internet nebo k němu mají přístup, ocitli se v náročné životní situaci a zároveň nechtějí nebo nemohou komunikovat po telefonu či osobně v poradnách (Rašticová, Lásková, 2001).

„Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně“ (Horská, 2010, s. 33).

Internet nabízí prostor především u témat, pro která klienti rádi volí anonymitu či témat, které jsou přímo spojena se sociální stigmatizací. Internet funguje jako alternativní komunikační médium, je nápomocný zejména těm skupinám, které se potýkají s komunikačními bariérami, např. zdravotně postižení, bezdomovci, lidé v duševní krizi apod. (Špatenková, 2004).

4.2 Formy internetového poradenství

Internetové poradenství se realizuje v současnosti prostřednictvím (Horská, 2010, s. 37) :

1. **E-mailu**, což je elektronická obdoba pozemní pošty: Klient napíše dotaz a internetová poradna na tento dotaz do určité doby odpoví a komunikace probíhá tzv. offline (bez spojení).
2. **Web-based message systému**, neboli přenosu zpráv z internetových stránek (Ainsworth, 1995 – 2001) – podstata je stejná jako u e-mailu, pouze je dotaz posílán prostřednictvím formuláře z webových stránek provozovatele internetového poradenství s tím, že veškerá komunikace probíhá pouze na stránkách provozovatele, na kterých klient po zadání registrovaného loginu a hesla položí dotaz a následně si stejným způsobem po opětovném přihlášení přečte odpověď.
3. **Chatu**, který je elektronickou obdobou rozhovoru: Klient napíše dotaz, na který internetová poradna odpovídá písemně v reálném čase, tedy online (přímo).
4. **VOIPu** (VOIP: voice over internet protocol), přenosem hlasu po internetu, jinak se dá označit jako telefonování přes internet a jde o obdobu klasického telefonického hovoru.
5. **Videokonferencí**, která nabízí přenos hlasu a obrazu přes internet a můžeme ji označit za obdobu klasického tváří v tvář rozhovoru.

4.3 Výzkumy internetové komunikace

Vybíral (2005) na základě svého výzkumu zaměřeného na dospívající uživatele internetu zjišťuje, že: *„přestože dospívající považují virtuální prostředí za prostředí umožňující povrchnější komunikaci, k této komunikaci inklinují, neboť ji pokládají za snazší.“*

4.4 Preference internetového poradenství

Al Cooperův „Motor tří A (Triple A Engine) odhaluje možné příčiny internetového „magnetismu“ (Divínová, 2005):

- **Accesibility** (přístupnost)
- **Affordability** (dostupnost)
- **Anonymity** (anonymita)

Ve stejném kontextu hovoří Kimberly Young o ACE (Divínová, 2005):

- **Anonymity** (anonymita)
- **Convenience** (pohodlí)
- **Escape** (únik)

4.5 Výhody a nevýhody internetového poradenství

S výhodami internetu má internet i své nevýhody.

Podle Matouška (2003): „Internetová linka důvěry – internet help line: jde o službu pracující podobně jako běžná linka důvěry, ale klient s pracovníkem komunikuje psaným textem. Toto omezení kontaktu, jež vylučuje neverbální komunikaci, je nevýhodné pro oba účastníky pomoci. Pro některé klienty je náročná nutnost formulovat problém písemně a jistou dobu čekat odezvu. Výhodou je vysoká míra anonymity, v některých místech dobrá dostupnost této služby. Možnost pracovníka konzultovat případ s kolegy a možnost podat klientovi informace o krizovém centru na stálých webových stránkách.

Výhody využití internetu v pomáhajícím procesu (Špatenková, 2004):

- **prostřednictvím internetu mohou být poskytnuty informace** potřebné pro základní orientaci klienta a jeho rozhodování
- **informace a poskytované služby na internetu jsou demokratické**, využít je může každý, kdo má přístup k internetu
- **využití internetu může napomoci odstraňovat komunikační bariéry**
- využití komunikace prostřednictvím internetu je **vhodné zejména u témat, pro která klienti rádi volí anonymitu a která jsou spojena se sociální stigmatizací.**

Nevýhody využití internetu v pomáhajícím procesu (Špatenková, 2004):

- **chybí kontakt tváří v tvář**, služby nejsou moc osobní, chybí neverbální komunikace
- **zpětná vazba** od návštěvníků a tazatelů **je limitovaná**, klienta nevidíme
- **nezbytné určité kompetence pro využívání internetu** a přístup k němu
- většinou je internet **vhodný pro první kontakt a základní orientaci klienta** a nikoliv pro systematickou práci s klientem

5 TELEFONNÍ PORADENSTVÍ

Telefonní poradenství se řadí spolu s internetovým poradenstvím mezi distanční formu krizové intervence.

5.1 Telefonická krizové intervence

„Telefonická krizová intervence (linka důvěry, help-line, crisis intervention over phone) představuje poskytování pomoci osobám v krizové situaci prostřednictvím telefonu“ (Špatenková, 2004, s. 26).

Telefonní krizová intervence je obdobou krizové intervence tváří v tvář, zahrnuje soubor metod a technik krizové intervence s klientem. Jde o jednorázový či opakovaný telefonický kontakt. Obsahuje princip vysokého stupně bezbariérovosti, klient má zaručenou anonymitu, kontakt je nezávazný, může ho kdykoli svobodně přerušit (Vodáčková, 2002).

Mnoho klientů před kontaktováním linky důvěry svádí dlouhý a těžký vnitřní boj, zda se k vytočení čísla odhodlají či nikoliv. Především pro klienty, kteří volají poprvé, představuje kontakt linky důvěry krok do neznáma (Špatenková, 2004).

5.2 Formy telefonní krizové intervence

Formy telefonní krizové intervence (Vodáčková, 2002):

- a) **Kontaktní linky** se nevyznačují obecnou charakteristikou linek důvěry, neslouží klientům tedy jen v krizi. V různých organizacích zajišťují první kontakt s klientem, navazuje většinou objednání k osobní návštěvě.
- b) **Linky důvěry** nemají specifikaci na určitou problematiku či skupinu, ale jsou otevřené celé populaci. Klientova zakázka se může týkat jakéhokoli problému. Hovory jsou jednorázové nebo opakované. Linka disponuje psychosociální sítí, což je důležitý nástroj pro konzultanty, umožňuje nabízet klientům kontakty na další odborníky.
- c) **Specializované linky** jsou zaměřeny na určitou problematiku. Personál specifické linky je proškolen v technice telefonní krizové intervence, ale i v dané specifické problematice. Na hovor většinou navazuje možnost osobní návštěvy a řešení specifické problematiky.

5.3 Výhody telefonní krizové intervence

Výhody telefonní krizové intervence (Špatenková, 2004, s. 27):

- **Okamžitá pomoc.** Možnost vyhledat pomoc v kteroukoli denní i noční dobu je hlavní předností telefonické pomoci. Tím, že klient v akutní situaci okamžitě vyhledá pomoc, nedochází k časovému prodlení mezi okamžikem, kdy klient sám cítí nutnost a nevyhnutelnost poskytnutí pomoci, a okamžikem, kdy je mu tato poskytnuta. Jakékoliv prodlení totiž může zapříčinit neaktuálnost poskytnutí pomoci, odrazení klienta od dalšího hledání pomoci nebo fixovat neefektivní obranné mechanismy.
- **Snadná dostupnost.** Telefonická krizová intervence je klientům nejbližší, takřka na dosah ruky, stačí zvednout sluchátko a vytočit číslo. Mnoho domácností disponuje telefonem, proto klient v krizi nemusí opouštět místo, kde se cítí dobře a bezpečně, a vydat se do prostředí, které je pro něho neznámé a v mnoha ohledech stresující (poradna, krizové centrum apod.).
- **Bezbariérovost.** Telefon umožňuje překonat interpersonální i geografické bariéry. Na linku důvěry se může obrátit každý, kdo to považuje za vhodné nebo za nutné. Volající nemusí mít od nikoho žádné speciální doporučení.
- **Bezpečí a kontrola klienta.** Telefon představuje jedinečnou formu poskytnutí pomoci – odpadá strach klienta z cizího prostředí, klient může zůstat tam, kde se cítí dobře a bezpečně. Je to on, kdo má nad situací kontrolu a určitou moc, nikoliv krizový intervent. Také vědomí klienta, že může kdykoliv zavěsit a přerušit tak spojení nebo naopak zatelefonovat znovu, mu dává pocit svobody a kontroly.
- **Nízké náklady.** Služby telefonické krizové intervence jsou zdarma, platí se pouze běžné telefonické poplatky. Některé linky důvěry provozují dokonce tzv. bezplatné volání. Ale i poplatek za telefonní služby je nesrovnatelně nižší, než obvyklé sazby privátních psychoterapeutů.
- **Anonymita klienta.** Výhoda skrýt nebo neodhalit zcela svoji identitu usnadňuje sebeotevření klienta. Otevření se jiné osobě představuje do značné míry akt zranitelnosti a právě anonymita redukuje strach klientů ze zesměšnění, odsouzení či zneužití poskytnutých informací.

- **Anonymita interventa.** Stejně tak jako klient má i krizový intervent právo zůstat anonymní. Podobně jako klienta anonymita krizového interventa chrání – zabraňuje tomu, aby se na něho klient nezdravě fixoval, případně ho pronásledoval. Je zde i jiný aspekt, který může sehrát významnou roli, a to představa klienta o interventovi. Rozhodne-li se klient pro osobní návštěvu, nevyhne se myšlenkám na to, jaký asi intervent bude a vědomě či nevědomě si představuje, jaký by měl být.
- **Jiné výhody.** Situace, kdy není intervent v přímém kontaktu s klientem, mu dává určitý prostor pro sebe, který může využít k tomu, aby se sám cítil uvolněně, dobře a bezpečně. Kontakt s interventa s klientem tváří v tvář přece jen vyžaduje určitou „kulturu“, např. v úpravě zevnějšku interventa nebo klienta, kongruenci interventa s klientem apod. Telefonický kontakt s klientem poskytuje v tomto ohledu krizovému interventovi i klientovi relativní volnost a prostor.

5.4 Nevýhody telefonní krizové intervence

Nevýhody telefonické krizové intervence (Špatenková, 2004, s. 28):

- **Absence vizuálního klíče.** Po telefonu nikdy neobdržíme vizuální klíč o osobě, s níž hovoříme. Nevíme, jak daná osoba vypadá, jaký má výraz obličeje, gesta a mnoho dalších nonverbálních charakteristik, které zpravidla získáváme při kontaktu face-to-face.
- **Redukce informací o klientovi.** V důsledku vizuálního klíče má intervent v telefonické krizové intervenci o klientovi mnohem méně informací, než v rámci pomoci face-to-face. Je-li intervent s klientem v osobním, bezprostředním a nezprostředkovaném kontaktu, je schopen si na základě informací z vizuálního kontaktu vytvářet úsudky o jeho momentálním emocionálním stavu, adaptačních možnostech a schopnostech vypořádat se s náročnou životní situací v závislosti na jeho věku, sociálním postavení, kulturním zázemí a charakteristikou osobnosti.
- **Časový stres.** V rámci krizové intervence tváří v tvář je obvykle mnohem více času k navázání kontaktu s klientem, a to zejména díky maximálnímu využívání signálů verbální i neverbální složky komunikace. V rámci telefonické krizové intervence je situace jiná – pokud se nepodaří rychlé navázání kontaktu a brzké vybudování určitého stupně důvěry, volající s velkou pravděpodobností zavěsí. První 1 - 2 minuty bývají obvykle kritické.

- **Přerušení kontaktu.** Může se stát, že dojde k náhlému přerušení kontaktu (např. v důsledku poruchy telefonní sítě, slabého signálu mobilního operátora, klientovi dojdou prostředky k telefonování – mince, kredit nebo se vybije baterka mobilního telefonu, klient také může sám od sebe zavěsit nebo se stane, že do hovoru omylem vstoupí někdo jiný). Podobné situace vyvolávají u pracovníků linky důvěry nepříjemný prožitek „nedodělané práce“, „ nedokončeného úkolu“ a mohou být silným zdrojem stresu pro krizového intervenanta, ale také pro klienta, který „neví, co se stalo“ a může si ohledně toho vytvářet různé fantazie.
- **Nedostatečná zpětná vazba.** Hovory na lince důvěry jsou zpravidla jednorázové, a proto nemá krizový intervenant většinou žádnou zpětnou vazbu o účinnosti zásahu. Může to na jedné straně vést k neadekvátním pocitům omnipotence a mesiášství, na druhé straně frustraci intervenanta.
- **Náročnost.** Telefonická intervence je v mnoha směrech obtížnější a náročnější než jiné formy pomoci.

5.5 Specifika telefonní krizové intervence

Špatenková (2004, s. 38) uvádí, že: „telefonická krizová intervence je v určitých ohledech obtížnější než intervence tváří v tvář“.

Krizová intervence poskytovaná telefonicky má svá specifika vyplývající z (Vykopalová, 2007):

- časového omezení, požadavků na flexibilitu pracovníka poskytující krizovou intervenci
- znalosti efektivní komunikace, vznik cirkulární interakce, kreativity a představivosti
- znalosti využití drobných podnětů a zrcadlení, znalosti paralingvistických aspektů řeči a technik provázení a vedení (reflexe, rekapitulace, parafrázování, kotvení, zhodnocující formulace)
- znalosti základní orientovanosti v situaci volajícího a znalost efektivního kladení otázek

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 POSTUP A REALIZACE VÝZKUMU

6.1 Zdůvodnění výběru tématu

Hlavním důvodem, proč člověk vyhledá pomoc odborného sociálního poradenství, je ten, že se on sám, nebo osoba jemu blízká, ocitne v nepříznivé sociální situaci, má nějaký problém se kterým si nedokáže poradit bez pomoci odborníků. Ne každý člověk má vybudované příznivé rodinné zázemí, které mu může v tíživé situaci poskytnout oporu a pomoci mu s vyřešením jeho problému.

Všichni lidé nejsou stejní, a tak každý člověk řeší problém jinak, někdo využije služeb odborného sociálního poradenství, jiný se snaží problém řešit jiným způsobem a tak ne každý člověk pomoc odborného sociálního poradenství vždy vyhledává.

6.2 Cíle výzkumu

Důvody člověka, proč pomoc odborného sociálního poradenství vyhledá nebo nevyhledá a řeší problém jiným způsobem, tkví především v jeho názoru a postoji k odbornému sociálnímu poradenství.

Pokud člověk neřeší v současnosti nějaký problém, není jednoduché zjistit, jak se zachová, když problém nastane. Můžeme však zjistit jeho nynější názor a postoj k odbornému sociálnímu poradenství, a pokud budou převažovat pozitiva, pravděpodobně pomoc odborného sociálního poradenství i v budoucnu vyhledá.

Hlavním cílem výzkumu je zjistit jaký postoj zaujímá veřejná populace k odbornému sociálnímu poradenství. Zda, lidé ví, co to odborné sociální poradenství je, jaké s ním mají zkušenosti a jaké jsou jejich názory na odborné sociální poradenství.

Dále bych chtěla výzkumem zjistit, jaká jsou hlavní očekávání lidí od vyhledání služeb odborného sociálního poradenství, jakou formu odborného sociálního poradenství by lidé při jeho vyhledávání volili, zda osobní konzultaci, internetové nebo telefonního poradenství.

Také jaké hlavní výhody v tomto způsobu vyhledání vidí a porovnat volbu způsobu vyhledávání sociálního poradenství lidmi s jejich pohlavím, vzděláním, věkem a bydlištěm.

6.3 Formulace problému

Domnívám se, že existuje pozitivní vztah mezi názory a postoji lidí na služby odborného sociálního poradenství a vyhledáváním odborného sociálního poradenství lidmi. Také se domnívám se, že existuje pozitivní vztah mezi vyhledáváním odborného sociálního poradenství lidmi a mezi pohlavím, věkem, vzděláním a bydlištěm člověka.

6.4 Výzkumné otázky

1. Jaký postoj lidé zaujímají k odbornému sociálnímu poradenství?
2. Které formy odborného sociálního poradenství lidé upřednostňují při jeho vyhledání?
3. Jaká jsou hlavní očekávání lidí od vyhledání služeb odborného sociálního poradenství?

6.5 Stanovení hypotéz

Výzkumná hypotéza č. 1

H₁₋₀: Ve vyhledávání odborného sociálního poradenství lidmi s negativním a s pozitivním postojem k odbornému sociálnímu poradenství, není rozdíl.

H_{1-A}: Lidé mající pozitivní postoj k odbornému sociálnímu poradenství více vyhledávají služby sociálního poradenství než lidé s negativními postojem k odbornému sociálnímu poradenství.

Výzkumná hypotéza č. 2

H₂₋₀: Ve formách odborného sociálního poradenství, které lidé preferují při vyhledávání služeb odborného sociálního poradenství, není rozdíl.

H_{2-A}: Lidé více preferují při vyhledávání služeb odborného sociálního poradenství formu osobního kontaktu face-to-face než formu odborného internetového nebo telefonního poradenství.

Výzkumná hypotéza č. 3

H₃₋₀: Hlavní očekávání lidí od vyhledání služby odborného sociálního poradenství jsou stejná.

H_{3-A}: Lidé více očekávají od vyhledání služby odborného sociálního poradenství rady a odborné informace než jiné formy pomoci.

6.6 Výběr vzorku

Výběr respondentů byl uskutečněn prostřednictvím náhodného výběru, který byl po zodpovězení první rozřazující otázky v první části dotazníku, omezen na respondenty, kteří buď „ví“ nebo „spíše ví“ co je sociální poradenství. Respondenti, kteří na první otázku v první části dotazníku odpověděli „nevím“ nebo „spíše ne“ nemohli odpovědět na následující otázky v dotazníku, pouze ve třetí části dotazníku uvedli své osobní údaje.

6.7 Druh výzkumu a výzkumný postup

Druh výzkumu jsem si stanovila kvantitativní výzkum, jehož prostřednictvím lze nejlépe ověřit vztahy ve výzkumu.

Pro zpracování kvantitativních dat jsem použila Microsoft Excel a program Statistica.

K testování stanovených hypotéz jsem použila χ^2 - test (chí-kvadrát test).

Test dobré shody chí-kvadrát pomáhá ověřit, zda četnosti, které byly získány měřením, se odlišují od teoretických četností, které odpovídají dané nulové hypotéze (Chráška, 2007).

6.8 Dotazník a administrace dotazníku

Jako metodu sběru dat jsem zvolila dotazník, který obsahuje dvacet čtyři otázek. Z toho čtyři otázky zjišťují osobní údaje respondenta.

Otázky v první části dotazníku jsou voleny uzavřené, respondent si vybírá z nabízené škály odpovědí. Otázky v druhé části dotazníku jsou polouzavřené, respondent má možnost uvést jinou odpověď, pokud se jeho volba nenachází na uvedené škále.

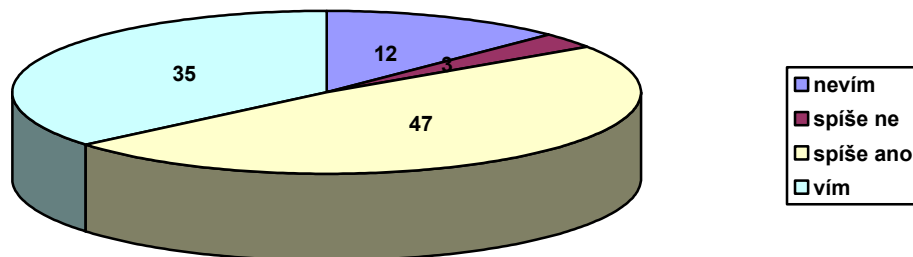
Administrace dotazníku probíhala především papírovou formou, ale i prostřednictvím internetu, kde jsem dotazník uvedla na stránkách „www.vyplnto.cz, takto jsem získala 18 odpovědí, zbylých 79 jsem získala papírovou formou, z důvodu většího rozmezí věkového zastoupení.

Při distribuci papírovou formou jsem se snažila zajistit co největší anonymitu a podpořit tak pravdivost odpovědí respondentů na jednotlivé otázky.

7 ANALÝZA VÝZKUMNÝCH DAT

7.1 Analýza vzorku

Na první otázku v první části dotazníku: „Víte co je to sociální poradenství?“, která byla rozřazující, odpovědělo celkem 97 respondentů. Respondenti, kteří odpověděli „nevím“ nebo spíše ne“ dotazník dále nevyplňovali.



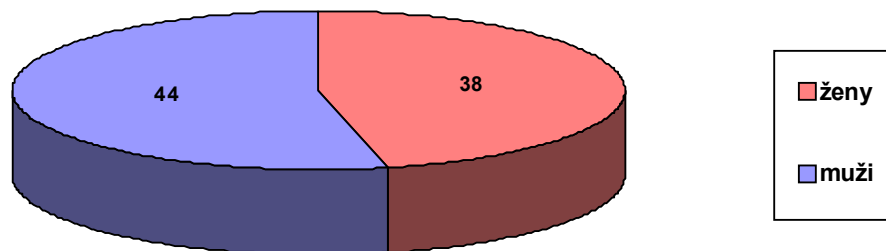
Graf 1. Rozdělení respondentů podle odpovědi na první otázku

Ve všech částech dotazníku na všechny otázky odpovědělo tedy celkem 82 respondentů, z toho 38 žen a 44 mužů. S těmito odpověďmi respondentů jsem následně pracovala.

7.1.1 Pohlaví respondentů

Tabulka 1. Pohlaví respondentů

Pohlaví respondentů	n	%
Ženy	38	46,35
Muži	44	53,65
Celkem respondentů	82	100

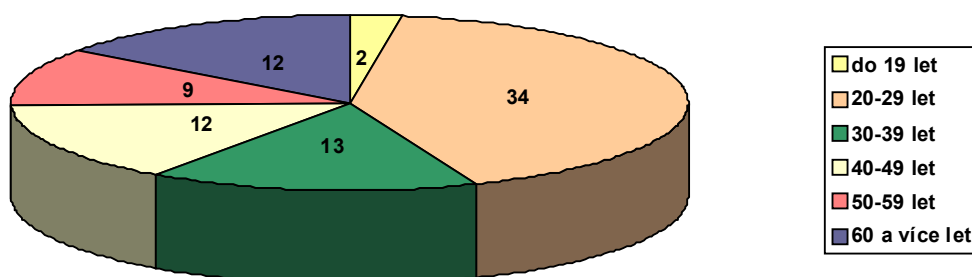


Graf 2. Pohlaví respondentů

7.1.2 Věk respondentů

Tabulka 2. Věk respondentů

Věk respondentů	ženy	muži	n	%
do 19 let	2	0	2	2,44
20 – 29 let	14	20	34	41,47
30 – 39 let	5	8	13	15,85
40 – 49 let	5	7	12	14,63
50 – 59 let	6	3	9	10,98
60 a více let	6	6	12	14,63
Celkem respondentů	38	44	82	100

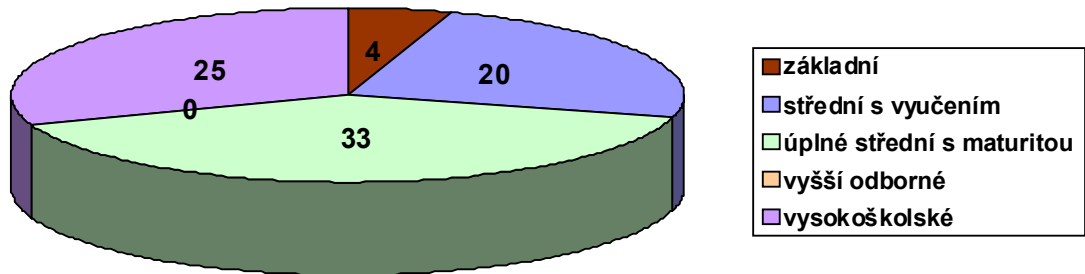


Graf 3. Věk respondentů

7.1.3 Vzdělání respondentů

Tabulka 3. Vzdělání respondentů

Vzdělání respondentů	ženy	muži	n	%
základní	4	0	4	4,88
střední s vyučením	10	10	20	24,39
úplné střední s maturitou	18	15	33	40,24
vyšší odborné	0	0	0	0
vysokoškolské	6	19	25	30,49
Celkem respondentů	38	44	82	100

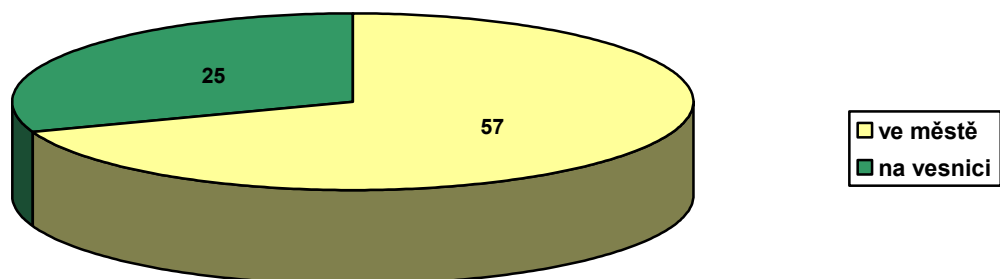


Graf 4. Vzdělání respondentů

7.1.4 Bydliště respondentů

Tabulka 4. Bydliště respondentů

Bydliště respondentů	ženy	muži	n	%
ve městě	29	28	57	69,51
na vesnici	9	16	25	30,49
Celkem respondentů	38	44	82	100



Graf 5. Bydliště respondentů

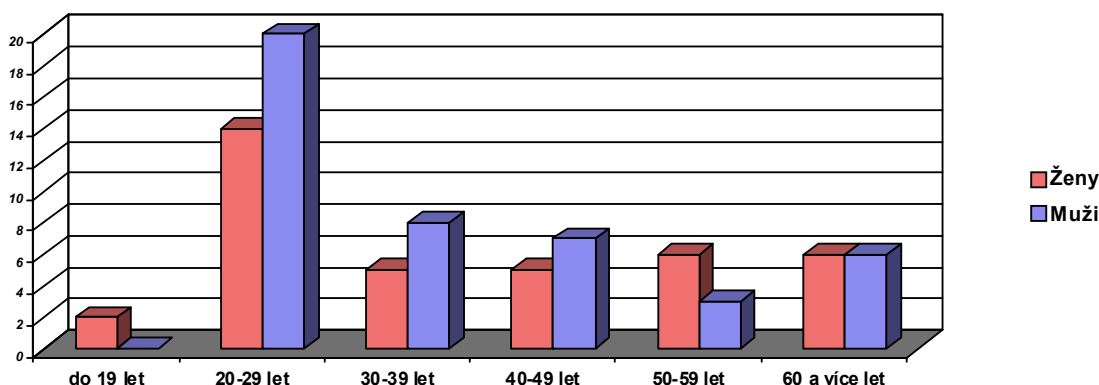
7.1.5 Četnost respondentů

Četnost respondentů podle pohlaví a věku:

Nejvíce odpovídali na otázky v dotazníku respondenti ve věku 20 – 29 let (ženy 17,07%, muži 24,39%), poté ve věku 30 – 39 let (ženy 6,09%, muži 9,75 %), dále ve věku 40 – 49 let (ženy 6,09%, muži 8,55%) a ve věku 60 a více let (ženy 7,32%, muži 7,32%), méně potom ve věku 50-59 let (ženy 7,32%, muži 3,66%) a nejméně ve věku do 19 let (ženy 2,44%, muži 0 %).

Ženy nejvíce odpovídaly ve věku 20 – 29 let (17,07 %), poté ve věku 60 a více let (7,32 %) a ve věku 50–59 let (7,32 %), méně ve věku 40–49 let (6,09 %) a ve věku 30 – 39 let (6,09 %) a nejméně ve věku do 19 let (2,44 %).

Muži nejvíce odpovídali ve věku 20 – 29 let (24,39 %), dále ve věku 30–39 let (9,75 %), poté ve věku 40–49 let (8,55 %), méně ve věku 60 a více let (7,32 %) a nejméně ve věku 50–59 let (3,66%), ve věku do 19 let neodpověděli žádní muži (0 %).



Graf 6. Četnost respondentů podle pohlaví a věku

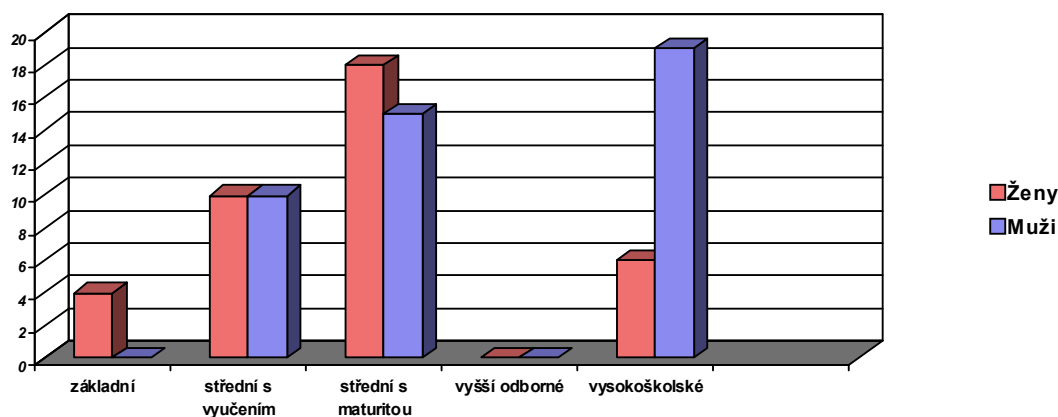
Četnost respondentů podle pohlaví a vzdělání:

Nejvíce odpovídali na otázky v dotazníku respondenti se středním vzděláním s maturitou (ženy 21,95 %, muži 18,29 %), poté s vysokoškolským vzděláním (ženy 7,32 %, muži 23,18 %), méně se středním vzděláním s vyučením (ženy 12,20 %, muži 12,20 %) a nejméně se základním vzděláním (ženy 4,86 %, muži 0 %), s vyšším odborným vzděláním neodpovídali žádní respondenti (ženy 0 %, muži 0 %).

Ženy odpovídaly nejvíce se středním vzděláním s maturitou (21,95 %), dále se středním vzděláním s vyučením (12,20 %), poté s vysokoškolským vzděláním (7,32 %) a nejméně se

základním vzděláním (4,86 %), s vyšším odborným vzděláním neodpovídala žádná žena (0 %).

Muži odpovídali nejvíce s vysokoškolským vzděláním (23,18 %), méně se středním vzděláním s maturitou (18,29 %), nejméně se středním vzděláním s vyučením (12,20 %) se základním vzděláním a vyšším odborným vzděláním neodpovídali žádní muži (0 %).

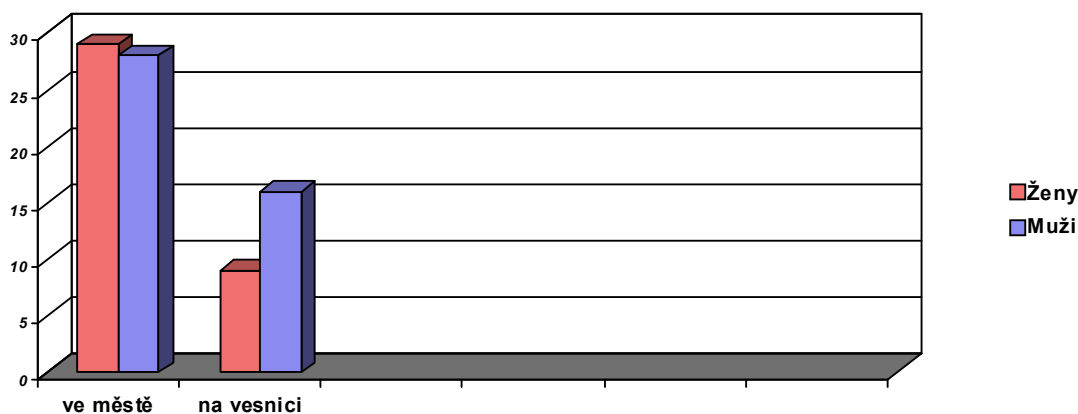


Graf 7. Četnost respondentů podle pohlaví a vzdělání

Četnost respondentů podle pohlaví a bydliště:

Nejvíce odpovídali na otázky v dotazníku respondenti bydlící ve městě (ženy 35,36 %, muži 34,16 %), méně respondenti bydlící na vesnici (ženy 10,97 %, muži 19,51 %).

Ženy: nejvíce odpovídaly ženy bydlící ve městě (35,36 %), méně ženy bydlící na vesnici (10,97 %). Muži: nejvíce odpovídali muži bydlící ve městě (34,16 %), méně muži bydlící na vesnici (19,51 %).



Graf 8 Četnost respondentů podle pohlaví a bydliště

8 ZPRACOVÁNÍ VÝZKUMNÝCH DAT

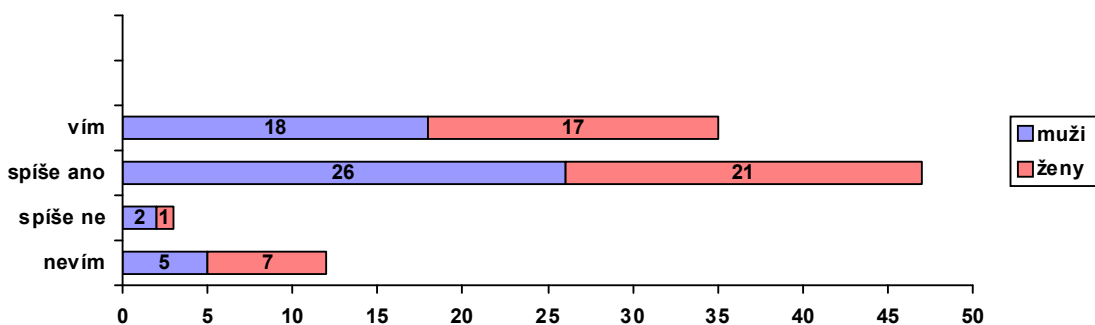
8.1 Dotazníková část I. – zpracování dat

Otázka č. 1 : Víte co je odborné sociální poradenství?

Na otázku č. 1 odpovědělo 97 respondentů. Odpověď „nevím“ uvedlo 12 respondentů, „spíše ne“ 3 respondenti. „spíše ano“ 47 respondentů, „vím“ 35 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „spíše ano“ (ženy 21, muži 26) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 5. Otázka č. 1 – Dotazníková část I.

Otázka č. 1	Odpověď	nevím		spíše ne		spíše ano		vím		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	2	1	0	0	0	0	2	0	5
	20 – 29 let	2	2	0	2	10	13	4	7	40
	30 – 39 let	1	1	0	0	3	6	2	2	15
	40 – 49 let	0	0	0	0	1	3	4	4	12
	50 – 59 let	0	1	1	0	4	2	2	1	11
	60 a více let	2	0	0	0	3	2	4	4	14
Celkem		7	5	1	2	21	26	17	18	97
Vzdělání	základní	1	2	0	0	1	0	3	0	7
	vyučen/a	3	0	0	1	7	6	3	4	24
	s maturitou	2	3	1	0	10	6	8	9	38
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysoškolské	1	0	0	1	3	14	3	5	27
Celkem		7	5	1	2	21	26	17	18	97
Bydliště	ve městě	5	4	1	1	16	16	13	12	68
	na vesnici	2	1	0	1	5	10	4	6	29
Celkem		7	5	1	2	21	26	17	18	97



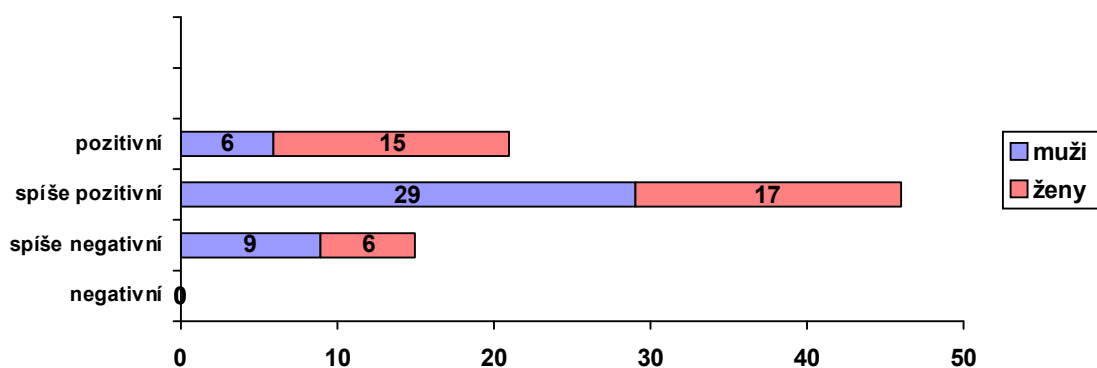
Graf 9. Otázka č. 1 – Dotazníková část I.

Otázka č. 2 : Jaký zaujímáte postoj k odbornému sociálnímu poradenství?

Na otázku č. 2 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „negativní“ nevolil žádný z nich, „spíše negativní“ 15 respondentů, „spíše pozitivní“ odpovědělo 46 respondentů, a „pozitivní“ uvedlo 21 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „spíše pozitivní“ (ženy 17, muži 29) a je barevně označena v následující tabulce

Tabulka 6. Otázka č. 2 – Dotazníková část I.

Otázka č. 2	Odpověď	negativní		spíše negativní		spíše pozitivní		pozitivní		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	Pohlaví									
	do 19 let	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	20 – 29 let	0	0	3	3	7	15	4	2	34
	30 – 39 let	0	0	0	4	3	4	2	0	13
	40 – 49 let	0	0	0	0	2	4	3	3	12
	50 – 59 let	0	0	3	1	1	2	2	0	9
60 a více let	0	0	0	1	4	4	2	1	12	
Celkem		0	0	6	9	17	29	15	6	82
Vzdělání	základní	0	0	0	0	2	0	2	0	4
	vvučěn/a	0	0	2	2	5	5	3	3	20
	s maturitou	0	0	3	1	8	13	7	1	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	0	0	1	6	2	11	3	2	25
Celkem		0	0	6	9	17	29	15	6	82
Bydliště	ve městě	0	0	4	8	13	15	12	5	57
	na vesnici	0	0	2	1	4	14	3	1	25
Celkem		0	0	6	9	17	29	15	6	82



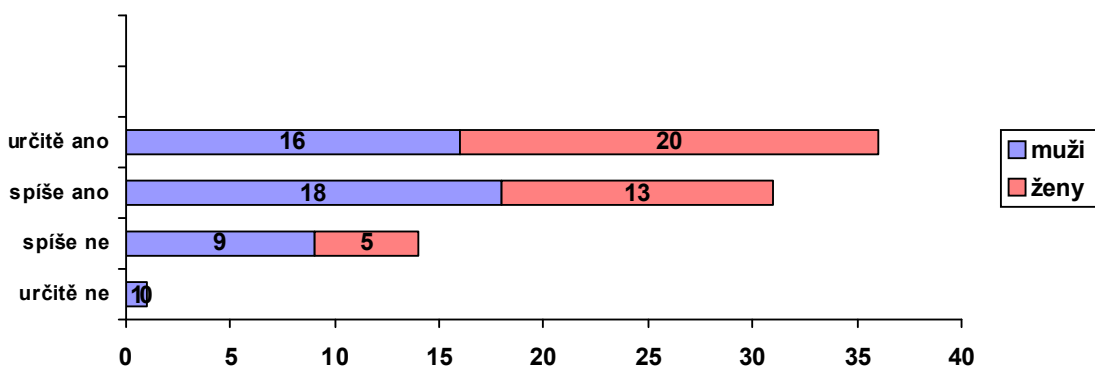
Graf 10. Otázka č. 2 – Dotazníková část I.

Otázka č. 3 : Zastáváte názor, že odborné sociální poradenství je pro společnost potřebné?

Na otázku č. 3 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „určitě ne“ uvedl 1 respondent, „spíše ne“ 14 respondentů, „spíše ano“ odpovědělo 31 respondentů, a odpověď „určitě ano“, volilo 36 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „určitě ano“ (ženy 20), „spíše ano“ (muži 18) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 7. Otázka č. 3 – Dotazníková část I.

Otázka č. 3	Odpověď	určitě ne		spíše ne		spíše ano		určitě ano		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	Pohlaví									
	do 19 let	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	20 – 29 let	0	1	4	4	5	8	5	7	34
	30 – 39 let	0	0	0	3	2	3	3	2	13
	40 – 49 let	0	0	0	0	0	5	5	2	12
	50 – 59 let	0	0	1	1	3	1	2	1	9
60 a více let	0	0	0	1	3	1	3	4	12	
Celkem		0	1	5	9	13	18	20	16	82
Vzdělání	základní	0	0	1	0	0	0	3	0	4
	vvučení/a	0	0	1	1	4	4	5	5	20
	s maturitou	0	1	2	3	8	6	8	5	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	0	0	1	5	1	8	4	6	25
Celkem		0	1	5	9	13	18	20	16	82
Bydliště	ve městě	0	1	3	8	9	8	17	11	57
	na vesnici	0	0	2	1	4	10	3	5	25
Celkem		0	1	5	9	13	18	20	16	82



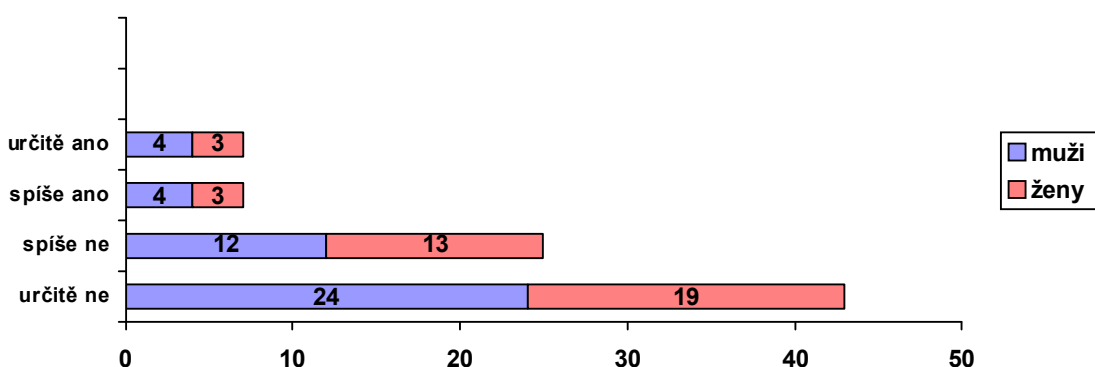
Graf 11. Otázka č. 3 – Dotazníková část I.

Otázka č. 4 : Máte nějaké osobní zkušenosti s odborným sociálním poradenstvím?

Na otázku č. 4 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „určitě ne“ uvedlo 43 respondentů, „spíše ne“ 25 respondentů, „spíše ano“ a „určitě ano“ volilo 7 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „určitě ne“ (ženy 19, muži 24) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 8. Otázka č. 4 – Dotazníková část I.

Otázka č. 4	Odpověď Pohlaví	určitě ne		spíše ne		spíše ano		určitě ano		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	0	0	1	0	0	0	1	0	2
	20 – 29 let	9	12	5	4	0	2	0	2	34
	30 – 39 let	1	4	3	4	1	0	0	0	13
	40 – 49 let	2	3	1	2	1	0	1	2	12
	50 – 59 let	3	2	2	1	1	0	0	0	9
	60 a více let	4	7	1	1	0	2	1	0	12
Celkem		19	24	13	12	3	4	3	4	82
Vzdělání	základní	1	0	2	0	0	0	1	0	4
	vyučen/a	6	2	2	4	1	3	1	1	20
	s maturitou	8	9	9	4	0	1	1	1	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysoškolské	4	13	0	4	2	0	0	2	25
Celkem		19	24	13	12	3	4	3	4	82
Bydliště	ve městě	16	12	7	10	3	3	3	3	57
	na vesnici	3	12	6	2	0	1	0	1	25
Celkem		19	24	13	12	3	4	3	4	82



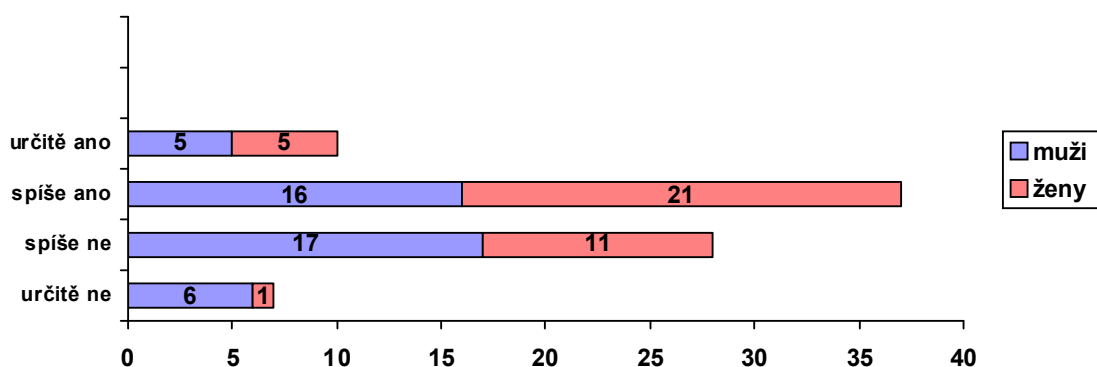
Graf 12. Otázka č. 4 – Dotazníková část I.

Otázka č. 5 : Víte, jaké služby odborné sociální poradenství nabízí?

Na otázku č. 5 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „určitě ne“ uvedlo 7 respondentů, „spíše ne“ 28 respondentů, „spíše ano“ 37 respondentů a „určitě ano“ volilo 10 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „spíše ano“ (ženy 21), „spíše ne“ (muži 17) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 9. Otázka č. 5 – Dotazníková část I.

Otázka č. 5	Odpověď Pohlaví	určitě ne		spíše ne		spíše ano		určitě ano		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	20 – 29 let	0	5	5	8	7	7	2	0	34
	30 – 39 let	0	0	1	4	4	3	0	1	13
	40 – 49 let	0	0	0	2	4	1	1	4	12
	50 – 59 let	1	1	3	1	1	1	1	0	9
	60 a více let	0	0	2	2	3	4	1	0	12
Celkem		1	6	11	17	21	16	5	5	82
Vzdělání	základní	0	0	1	0	2	0	1	0	4
	vyučen/a	0	0	3	4	7	3	0	3	20
	s maturitou	1	2	6	4	8	9	3	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysoškolské	0	4	1	9	4	4	1	2	25
Celkem		1	6	11	17	21	16	5	5	82
Bydliště	ve městě	1	4	8	7	15	13	5	4	57
	na vesnici	0	2	3	10	6	3	0	1	25
Celkem		1	6	11	17	21	16	5	5	82



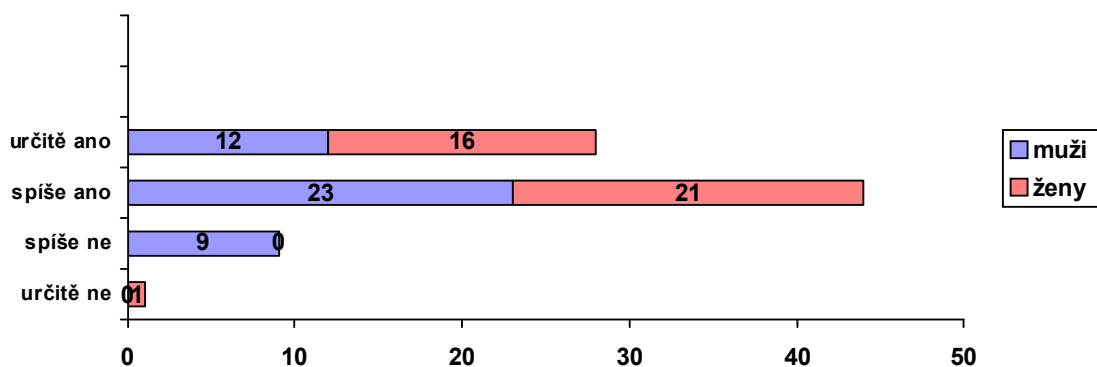
Graf 13. Otázka č. 5 – Dotazníková část I.

Otázka č. 6 : Domníváte se, že člověk, který má nějaký závažný problém by měl vyhledat služby odborného sociálního poradenství?

Na otázku č. 6 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „určitě ne“ uvedl 1 respondent, „spíše ne“ 9 respondentů, „spíše ano“ 44 respondentů a „určitě ano“ volilo 28 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „spíše ano“ (ženy 21, muži 23) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 10. Otázka č. 6 – Dotazníková část I.

Otázka č. 6	Odpověď	určitě ne		spíše ne		spíše ano		určitě ano		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	Pohlaví									
	do 19 let	0	0	0	0	1	0	1	0	2
	20 – 29 let	1	0	0	5	9	13	4	2	34
	30 – 39 let	0	0	0	4	4	3	1	1	13
	40 – 49 let	0	0	0	0	0	2	5	5	12
	50 – 59 let	0	0	0	0	4	2	2	1	9
60 a více let	0	0	0	0	3	3	3	3	12	
Celkem		1	0	0	9	21	23	16	12	82
Vzdělání	základní	0	0	0	0	2	0	2	0	4
	vvučen/a	1	0	0	1	5	5	4	4	20
	s maturitou	0	0	0	3	11	6	7	6	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	0	0	0	5	3	12	3	2	25
Celkem		1	0	0	9	21	23	16	12	82
Bydliště	ve městě	0	0	0	8	14	12	15	8	57
	na vesnici	1	0	0	1	7	11	1	4	25
Celkem		1	0	0	9	21	23	16	12	82



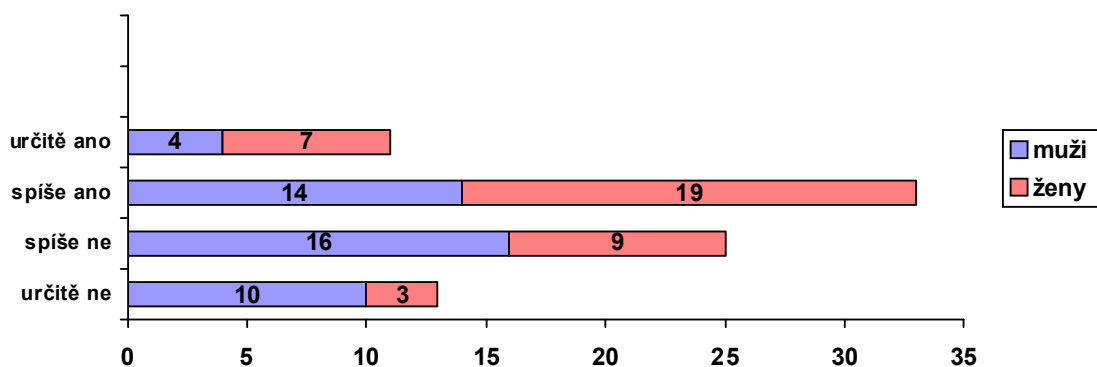
Graf 14. Otázka č. 6 – Dotazníková část I.

Otázka č. 7 : Kdybyste měl-a nějaký problém vyhledal-a byste služby odborného sociálního poradenství?

Na otázku č. 7 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „určitě ne“ uvedlo 13 respondentů, „spíše ne“ 25 respondentů, „spíše ano“ 33 respondentů a „určitě ano“ volilo 11 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „spíše ano“ (ženy 19), „spíše ne“ (muži 16) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 11. Otázka č. 7 – Dotazníková část I.

Otázka č. 7	Odpověď	určitě ne		spíše ne		spíše ano		určitě ano		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	Pohlaví									
	do 19 let	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	20 – 29 let	2	6	3	9	8	4	1	1	34
	30 – 39 let	0	3	2	3	3	2	0	0	13
	40 – 49 let	0	0	1	1	2	4	2	2	12
	50 – 59 let	0	0	2	2	3	1	1	0	9
60 a více let	1	1	1	1	1	3	3	1	12	
Celkem		3	10	9	16	19	14	7	4	82
Vzdělání	základní	0	0	1	0	1	0	2	0	4
	vvučen/a	1	1	3	3	3	5	3	1	20
	s maturitou	0	5	5	2	11	6	2	2	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	2	4	0	11	4	3	0	1	25
Celkem		3	10	9	16	19	14	7	4	82
Bydliště	ve městě	2	8	5	9	17	9	5	2	57
	na vesnici	1	2	4	7	2	5	2	2	25
Celkem		3	10	9	16	19	14	7	4	82



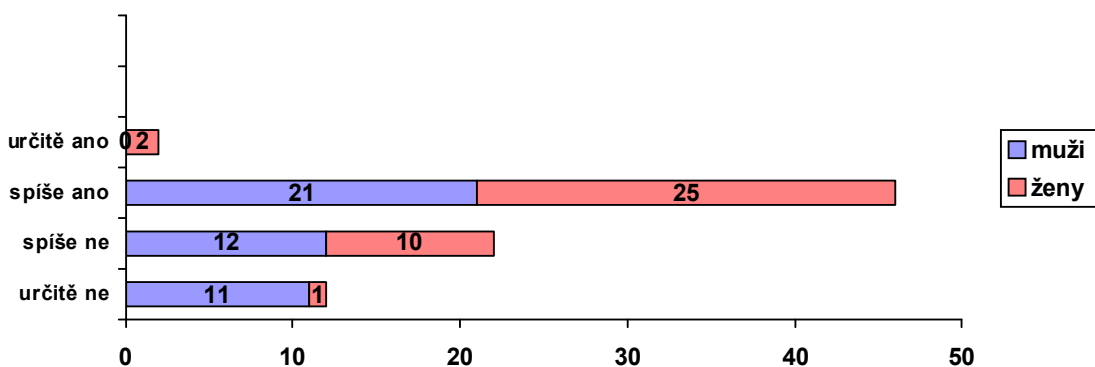
Graf 15. Otázka č. 7 – Dotazníková část I.

Otázka č. 8 : Domníváte se, že vyhledání služeb odborného sociálního poradenství vám pomůže s řešením vašeho problému?

Na otázku č. 8 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „určitě ne“ uvedlo 12 respondentů, „spíše ne“ 22 respondentů, „spíše ano“ 46 respondentů a „určitě ano“ volili 2 respondenti. Nejčastější odpověď respondentů byla „spíše ano“ (ženy 25, muži 21) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 12. Otázka č. 8 – Dotazníková část I.

Otázka č. 8	Odpověď	určitě ne		spíše ne		spíše ano		určitě ano		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	Pohlaví									
	do 19 let	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	20 – 29 let	0	6	6	6	8	8	0	0	34
	30 – 39 let	0	3	2	4	3	1	0	0	13
	40 – 49 let	0	0	0	1	3	6	2	0	12
	50 – 59 let	0	1	2	1	4	1	0	0	9
60 a více let	1	1	0	0	5	5	0	0	12	
Celkem		1	11	10	12	25	21	2	0	82
Vzdělání	základní	0	0	1	0	2	0	1	0	4
	vvučen/a	0	1	2	3	7	6	1	0	20
	s maturitou	0	6	5	1	13	8	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	1	4	2	8	3	7	0	0	25
Celkem		1	11	10	12	25	21	2	0	82
Bydliště	ve městě	1	9	7	6	20	13	1	0	57
	na vesnici	0	2	3	6	5	8	1	0	25
Celkem		1	11	10	12	25	21	2	0	82



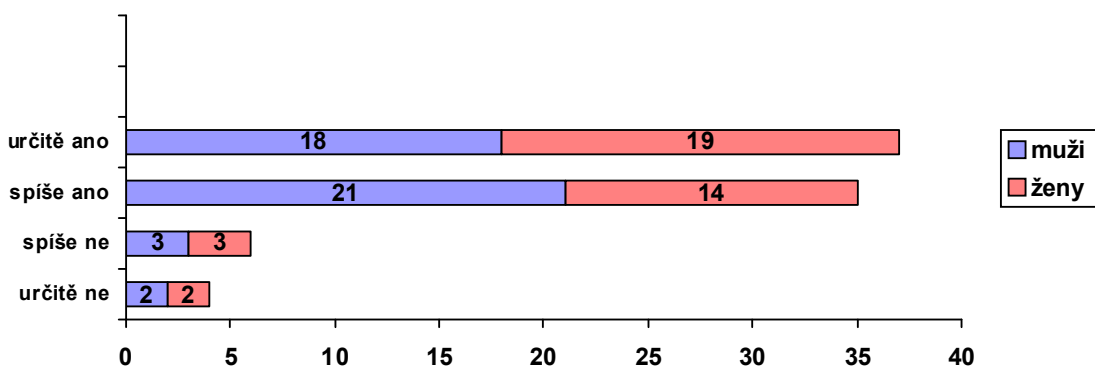
Graf 16. Otázka č. 8 – Dotazníková část I.

Otázka č. 9 : Myslíte si, že odborné sociální poradenství by mělo být bezplatnou službou?

Na otázku č. 9 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „určitě ne“ uvedli 4 respondenti, „spíše ne“ 6 respondentů, „spíše ano“ 35 respondentů a „určitě ano“ volilo 37 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „určitě ano“ (ženy 19), „spíše ano“ (muži 21) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 13. Otázka č. 9 – Dotazníková část I.

Otázka č. 9	Odpověď	určitě ne		spíše ne		spíše ano		určitě ano		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	Pohlaví									
	do 19 let	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	20 – 29 let	2	1	1	0	3	10	8	9	34
	30 – 39 let	0	1	0	2	2	5	3	0	13
	40 – 49 let	0	0	2	1	0	3	3	3	12
	50 – 59 let	0	0	0	0	3	2	3	1	9
60 a více let	0	0	0	0	4	1	2	5	12	
Celkem		2	2	3	3	14	21	19	18	82
Vzdělání	základní	0	0	1	0	2	0	1	0	4
	vvučen/a	0	0	1	2	5	4	4	4	20
	s maturitou	0	1	1	0	6	5	11	9	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	2	1	0	1	1	12	3	5	25
Celkem		2	2	3	3	14	21	19	18	82
Bydliště	ve městě	2	2	2	3	8	14	17	9	57
	na vesnici	0	0	1	0	6	7	2	9	25
Celkem		2	2	3	3	14	21	19	18	82



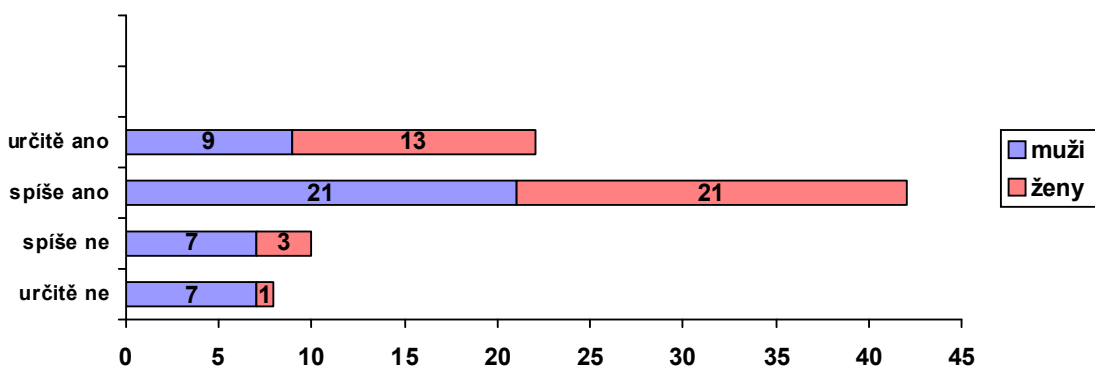
Graf 17. Otázka č. 9 – Dotazníková část I.

Otázka č. 10: Doporučil-a byste odborné sociální poradenství blízkým lidem (známým), pokud by měli nějaký problém?

Na otázku č. 10 odpovědělo 82 respondentů. Odpověď „určitě ne“ uvedlo 8 respondentů, „spíše ne“ 10 respondentů, „spíše ano“ 42 respondentů a „určitě ano“ volilo 22 respondentů. Nejčastější odpověď respondentů byla „spíše ano“ (ženy 21, muži 21) a je barevně označena v následující tabulce.

Tabulka 14. Otázka č. 10 – Dotazníková část I.

Otázka č. 10	Odpověď	určitě ne		spíše ne		spíše ano		určitě ano		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	Pohlaví									
	do 19 let	0	0	0	0	1	0	1	0	2
	20 – 29 let	1	5	1	4	8	10	4	1	34
	30 – 39 let	0	2	1	3	3	1	1	2	13
	40 – 49 let	0	0	0	0	3	4	2	3	12
	50 – 59 let	0	0	1	0	3	3	2	0	9
60 a více let	0	0	0	0	3	3	3	3	12	
Celkem		1	7	3	7	21	21	13	9	82
Vzdělání	základní	0	0	0	0	2	0	2	0	4
	vvučení/a	0	1	1	1	6	6	3	2	20
	s maturitou	0	3	2	3	9	6	7	3	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vsokoškolské	1	3	0	3	4	9	1	4	25
Celkem		1	7	3	7	21	21	13	9	82
Bydliště	ve městě	1	5	1	3	17	13	10	7	57
	na vesnici	0	2	2	4	4	8	3	2	25
Celkem		1	7	3	7	21	21	13	9	82



Graf 18. Otázka č. 10 – Dotazníková část I.

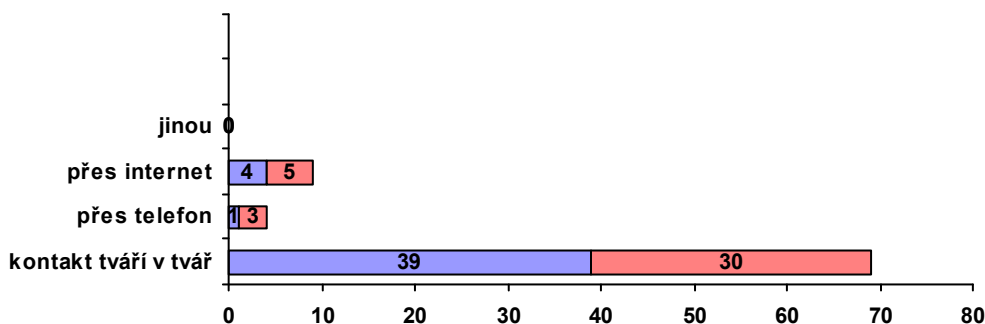
8.2 Dotazníková část II. – zpracování dat

Otázka č. 1: Kterou z forem odborného sociálního poradenství byste upřednostnil-a, pokud byste vyhledal-a služby sociálního poradenství?

Nejvíce respondentů uvedlo „kontakt tváří v tvář“ (ženy 36,58 %, muži 47,58 %), dále „přes internet“ (ženy 6,09 %, muži 4,87 %), nejméně odpovědělo „přes telefon“ (ženy 3,66 %, muži 1,22 %), „jinou“ odpověď neuvedl žádný respondent.

Tabulka 15. Otázka č. 1 – Dotazníková část II.

Otázka č. 1	Odpověď	kontakt tváří v tvář		přes telefon		přes internet		jiný		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	20 – 29 let	12	16	1	1	1	1	3	0	34
	30 – 39 let	1	8	1	0	3	0	0	0	13
	40 – 49 let	5	5	0	0	0	1	0	0	12
	50 – 59 let	5	3	1	0	0	0	0	0	9
	60 a více let	5	6	0	0	1	0	0	0	12
Celkem		30	39	3	1	5	4	0	0	82
Vzdělání	základní	4	0	0	0	0	0	0	0	4
	vvučěn/a	7	9	1	0	2	1	0	0	20
	s maturitou	14	12	2	1	2	2	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vsokoškolské	5	18	0	0	1	1	0	0	25
Celkem		30	39	3	1	5	4	0	0	82
Bydliště	ve městě	23	26	2	0	4	2	0	0	57
	na vesnici	7	13	1	1	1	2	0	0	25
Celkem		30	39	3	1	5	4	0	0	82



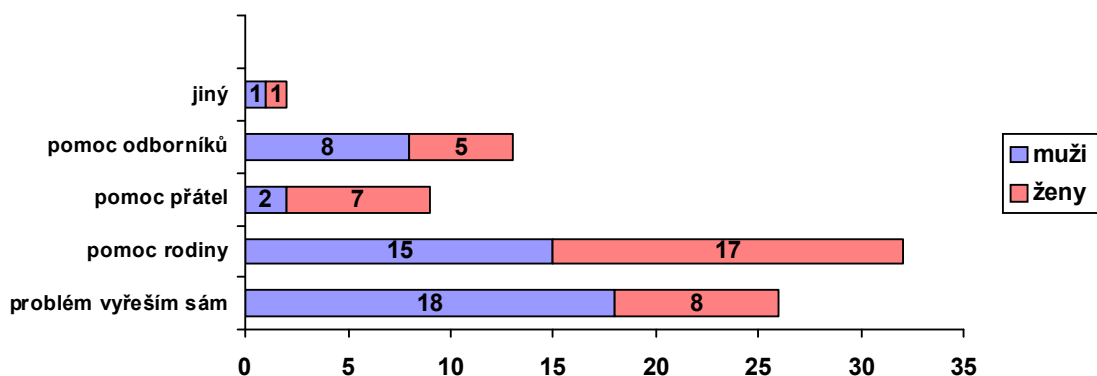
Graf 19. Otázka č. 1. – Dotazníková část II.

Otázka č. 2: Když máte nějaký závažný problém, který ze způsobů pomoci si vyberete?

Nejvíce respondentů uvedlo „pomoc rodiny“ (ženy 20,74 %, muži 18,29 %) a „problém vyřeším sám“ (ženy 9,76 %, muži 21,96 %), dále „pomoc odborníků“ (ženy 6,09 %, muži 9,76 %), méně odpovědělo „pomoc přátel“ (ženy 8,53 %, muži 2,43 %) a nejméně odpovědělo „jinou“ ((ženy 1,22 % - dle situace, muži 1,22 % - pomoc životního partnera).

Tabulka 16. Otázka č. 2. – Dotazníková část II.

Otázka č. 2	Odpověď	problém vyřeším sám		pomoc rodiny		pomoc přátel		pomoc odborníků		jiný		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	20 – 29 let	2	10	8	7	4	0	0	2	0	1	34
	30 – 39 let	2	3	2	4	0	1	1	0	0	0	13
	40 – 49 let	0	0	1	2	0	1	3	4	1	0	12
	50 – 59 let	0	3	5	0	1	0	0	0	0	0	9
	60 a více let	2	2	1	2	2	0	1	2	0	0	12
Celkem		8	18	17	15	7	2	5	8	1	1	82
Vzdělání	základní	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4
	vyučen/a	0	3	4	2	3	2	3	3	0	0	20
	s maturitou	5	6	9	6	3	0	1	2	0	1	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	2	9	2	7	1	0	0	3	1	0	25
Celkem		8	18	17	15	7	2	5	8	1	1	82
Bydliště	ve městě	6	12	13	8	5	2	4	5	1	1	57
	na vesnici	2	6	4	7	2	0	1	3	0	0	25
Celkem		8	18	17	15	7	2	5	8	1	1	82



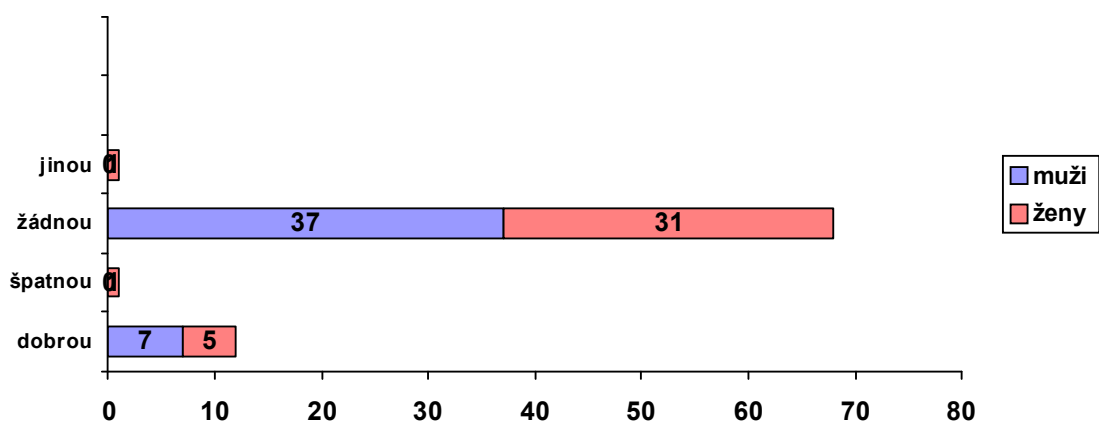
Graf 20. Otázka č. 2. – Dotazníková část II.

Otázka č. 3: Jakou máte zkušenost s odborným sociálním poradenstvím?

Nejvíce respondentů uvedlo „žádnou (ženy 37,81 %, muži 45,13 %), další odpověď byla „dobrou“ (ženy 6,09 %, muži 8,53 %), nejméně odpovědělo „špatnou“ (ženy 1,22 %, muži 0 %) a „jinou“ (ženy 1,22 % - dobrou i špatnou, muži 0 %).

Tabulka 17. Otázka č. 3. – Dotazníková část II.

Otázka č. 3	Odpoověď	dobrou		špatnou		žádnou		jinou		Celkem
	Pohlaví	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	20 – 29 let	0	4	1	0	13	16	0	0	34
	30 – 39 let	1	1	0	0	4	7	0	0	13
	40 – 49 let	1	1	0	0	3	6	1	0	12
	50 – 59 let	1	0	0	0	5	3	0	0	9
	60 a více let	1	1	0	0	5	5	0	0	12
Celkem		5	7	1	0	31	37	1	0	82
Vzdělání	základní	1	0	0	0	3	0	0	0	4
	vyučen/a	2	3	0	0	8	7	0	0	20
	s maturitou	1	2	1	0	16	13	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	1	2	0	0	4	17	1	0	25
Celkem		5	7	1	0	31	37	1	0	82
Bydliště	ve městě	5	6	0	0	23	22	1	0	57
	na vesnici	0	1	1	0	8	15	0	0	25
Celkem		5	7	1	0	31	37	1	0	82



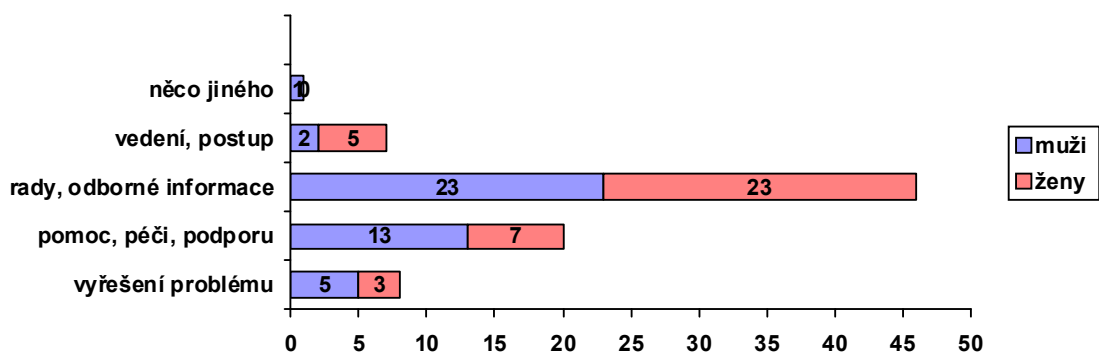
Graf 21. Otázka č. 3. – Dotazníková část II.

Otázka č. 4: Co především očekáváte od vyhledání služby odborného sociálního poradenství?

Nejvíce respondentů uvedlo „rady, odborné informace“ (ženy 28,06 %, muži 28,06 %), další odpověď byla „pomoc, péči, podporu“ (ženy 8,53 %, muži 15,86 %), poté odpovídali respondenti „vyřešení problému“ (ženy 3,66 %, muži 6,09 %), méně „vedení, postup“ (ženy 6,09%, muži 2,43 %) a nejméně „něco jiného“ (ženy 0 %, muži 1,22% - vše uvedené).

Tabulka 18. Otázka č. 4. – Dotazníková část II.

Otázka č. 4	Odpověď	vyřešení problému		pomoc, péči podporu		rady, odborné informace		vedení, postup		něco jiného		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	20 – 29 let	3	4	3	8	7	8	1	0	0	0	34
	30 – 39 let	0	0	1	1	2	6	2	1	0	0	13
	40 – 49 let	0	0	0	3	5	3	0	1	0	0	12
	50 – 59 let	0	0	1	0	4	3	1	0	0	0	9
	60 a více let	0	1	1	1	4	3	1	0	0	1	12
Celkem		3	5	7	13	23	23	5	2	0	1	82
Vzdělání	základní	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	4
	vyučen/a	1	0	2	4	6	5	1	1	0	0	20
	s maturitou	1	2	4	6	9	7	4	0	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	0	3	0	3	6	11	0	1	0	1	25
Celkem		3	5	7	13	23	23	5	2	0	1	82
Bydliště	ve městě	2	3	3	6	19	16	5	2	0	1	57
	na vesnici	1	2	4	7	4	7	0	0	0	0	25
Celkem		3	5	7	13	23	23	5	2	0	1	82



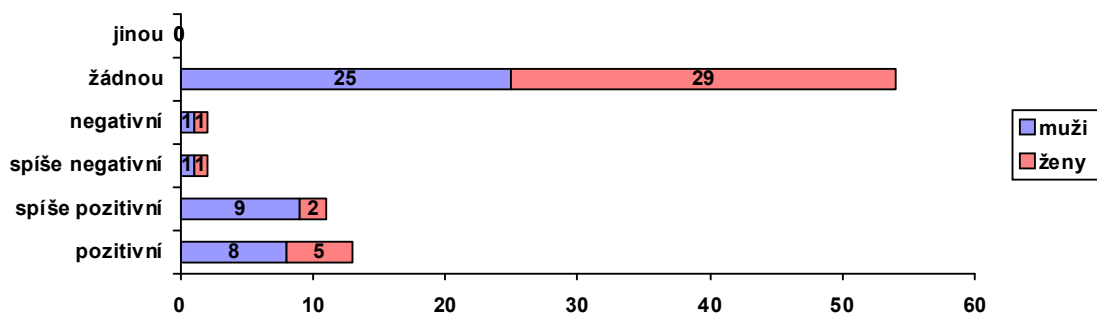
Graf 22. Otázka č. 4. – Dotazníková část II.

Otázka č. 5: Jakou máte zkušenost s odborným sociálním poradenstvím formou osobního kontaktu /tváří v tvář/?

Nejvíce respondentů uvedlo „žádnou“ (ženy 35,37 %, muži 30,49 %), další odpověď byla „pozitivní“ (ženy 6,09 %, muži 9,76 %), méně odpovědělo „spíše pozitivní“ (ženy 2,43 %, muži 10,98 %), nejméně odpovědělo „spíše negativní“ (ženy 1,22 %, muži 1,22 %) a „negativní“ (ženy 1,22 %, muži 1,22 %), odpověď „jinou“ neuvedl žádný respondent (ženy 0 %, muži 0 %).

Tabulka 19. Otázka č. 5. – Dotazníková část II.

Otázka č. 5	Odpověď	pozitivní		spíše pozitivní		spíše negativní		negativní		žádnou		jinou		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
	Pohlaví													
Věk	do 19 let	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	20 – 29 let	0	4	0	6	0	1	0	0	14	9	0	0	34
	30 – 39 let	1	2	0	1	1	0	0	1	3	4	0	0	13
	40 – 49 let	2	1	0	0	0	0	0	0	3	6	0	0	12
	50 – 59 let	0	0	0	1	0	0	0	0	6	2	0	0	9
	60 a více let	1	1	2	1	0	0	1	0	2	4	0	0	12
Celkem		5	8	2	9	1	1	1	1	29	25	0	0	82
Vzdělání	základní	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
	vyučen/a s maturitou	0	3	2	1	0	0	1	1	7	5	0	0	20
	vyšší odborné	2	3	0	4	1	1	0	0	15	7	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	2	2	0	4	0	0	0	0	4	13	0	0	25
Celkem		5	8	2	9	1	1	1	1	29	25	0	0	82
Bydliště	ve městě	5	6	2	6	1	1	1	0	20	15	0	0	57
	na vesnici	0	2	0	3	0	0	0	1	9	10	0	0	25
Celkem		5	8	2	9	1	1	1	1	29	25	0	0	82



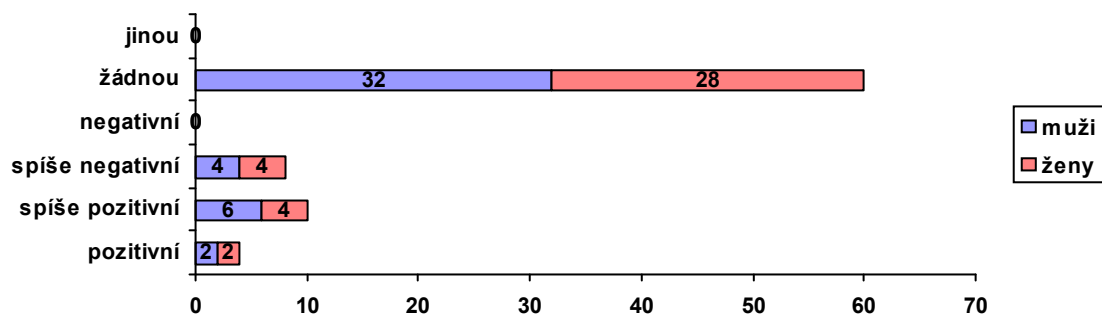
Graf 23. Otázka č. 5. – Dotazníková část II.

Otázka č. 6: Jakou máte zkušenost s odborným sociálním poradenstvím přes internet?

Nejvíce respondentů uvedlo „žádnou“ (ženy 34,16 %, muži 39,05 %), další odpověď byla „spíše pozitivní“ (ženy 4,87 %, muži 7,32 %), méně odpovědělo „spíše negativní“ (ženy 4,87 %, muži 4,87 %), nejméně odpovědělo „pozitivní“ (ženy 2,43 %, muži 2,43 %) odpověď „negativní“ (ženy 0 %, muži 0 %) a odpověď „jinou“ neuvedl žádný respondent (ženy 0 %, muži 0 %).

Tabulka 20. Otázka č. 6. – Dotazníková část II.

Otázka č. 6	Odpověď	pozitivní		spíše pozitivní		spíše negativní		negativní		žádnou		jinou		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
	Pohlaví													
Věk	do 19 let	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	20 – 29 let	1	1	1	3	3	2	0	0	9	14	0	0	34
	30 – 39 let	0	0	1	1	0	1	0	0	4	6	0	0	13
	40 – 49 let	1	1	1	1	0	0	0	0	4	6	0	0	12
	50 – 59 let	0	0	0	0	0	1	0	0	6	2	0	0	9
	60 a více let	0	0	1	1	1	0	0	0	4	5	0	0	12
Celkem		2	2	4	6	4	4	0	0	28	32	0	0	82
Vzdělání	základní	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4
	vyučen/a s maturitou	0	1	1	1	1	1	0	0	8	7	0	0	20
	vyšší odborné	1	1	1	0	0	2	0	0	16	12	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	0	0	2	5	2	1	0	0	2	13	0	0	25
Celkem		2	2	4	6	4	4	0	0	28	32	0	0	82
Bydliště	ve městě	1	1	3	4	4	4	0	0	21	19	0	0	57
	na vesnici	1	1	1	2	0	0	0	0	7	13	0	0	25
Celkem		2	2	4	6	4	4	0	0	28	32	0	0	82



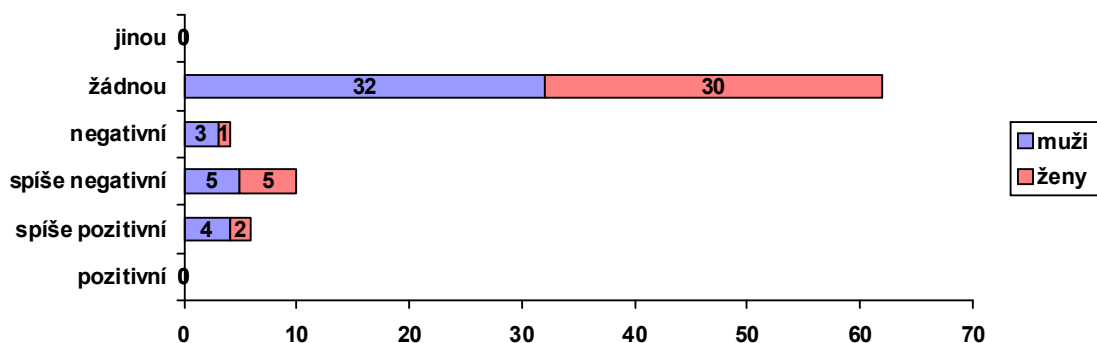
Graf 24. Otázka č. 6. – Dotazníková část II.

Otázka č. 7: Jakou máte zkušenost s odborným sociálním poradenstvím přes telefon?

Nejvíce respondentů uvedlo „žádnou“ (ženy 36,59 %, muži 39,05 %), další odpověď byla „spíše negativní“ (ženy 6,09 %, muži 6,09 %), méně odpovědělo „spíše pozitivní“ (ženy 2,43 %, muži 4,87 %), nejméně odpovědělo „negativní“ (ženy 1,22 %, muži 3,66 %), odpověď „pozitivní“ a „jinou“ neuvedl žádný respondent (ženy 0 %, muži 0 %).

Tabulka 21. Otázka č. 7. – Dotazníková část II.

Otázka č. 7	Odpověď	pozitivní		spíše pozitivní		spíše negativní		negativní		žádnou		jinou		Celkem
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
	Pohlaví													
Věk	do 19 let	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	20 – 29 let	0	0	0	3	2	2	1	0	11	15	0	0	34
	30 – 39 let	0	0	1	1	0	0	0	2	4	5	0	0	13
	40 – 49 let	0	0	0	0	1	2	0	0	4	5	0	0	12
	50 – 59 let	0	0	1	0	1	1	0	0	4	2	0	0	9
	60 a více let	0	0	0	0	1	0	0	1	5	5	0	0	12
Celkem		0	0	2	4	5	5	1	3	30	32	0	0	82
Vzdělání	základní	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	4
	vyučen/a	0	0	1	0	1	2	0	2	8	6	0	0	20
	s maturitou	0	0	0	2	1	1	0	0	17	12	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vsokoškolské	0	0	1	2	3	2	0	1	2	14	0	0	25
Celkem		0	0	2	4	5	5	1	3	30	32	0	0	82
Bydliště	ve městě	0	0	2	0	5	4	1	2	21	22	0	0	57
	na vesnici	0	0	0	4	0	1	0	1	9	10	0	0	25
Celkem		0	0	2	4	5	5	1	3	30	32	0	0	82



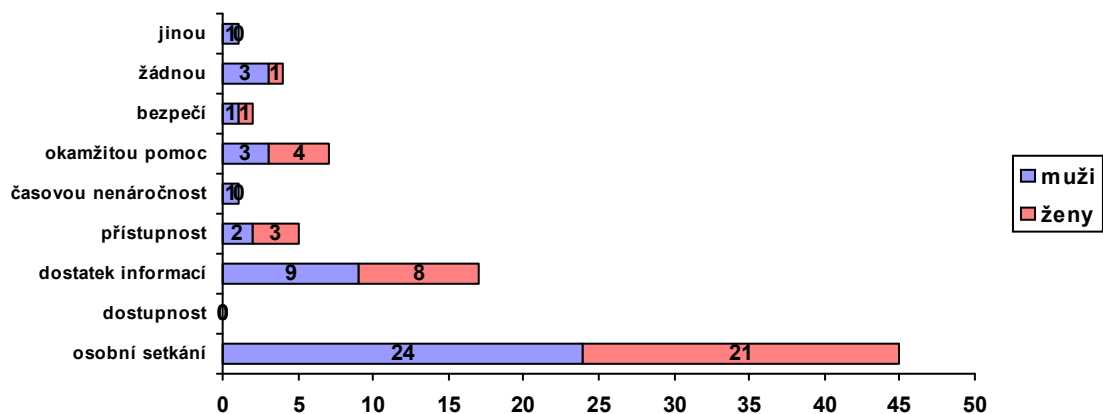
Graf 25. Otázka č. 7. – Dotazníková část II.

Otázka č. 8: Jakou hlavní výhodu vidíte ve vyhledání služeb odborného sociálního poradenství formou osobního kontaktu – tváří v tvář?

Pořadí odpovědí respondentů (od nejčastější po méně častou): „osobní setkání“ /os/ (ž 25,61 %, m 29,27 %), „dostatek informací“ /di/ (ž 9,76 %, m 10,98 %), „okamžitá pomoc“ /op/ (ž 4,87 %, m 3,66 %), „přístupnost“ /p/ (ž 3,66 %, m 2,43 %), „žádnou“ /žá/ (ž 1,22 %, m 3,66 %), „bezpečí“ /be/ (ž 1,22 %, m 1,22 %), „jinou“ /ji/ (ž 0%, m 1,22 % - rozhovor), „časová nenáročnost“ /čn/ (ž 0 %, m 1,22 %), „dostupnost/do/ (ž 0 %, m 0%).

Tabulka 22. Otázka č. 8. – Dotazníková část II.

Otázka č. 8	Odpověď	os		do		di		p		čn		op		be		ža		ji		Σ
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	20 – 29 let	6	13	0	0	4	1	0	2	0	1	2	0	1	1	1	1	0	1	34
	30 – 39 let	3	5	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	13
	40 – 49 let	2	1	0	0	1	5	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	12
	50 – 59 let	5	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	60 a více let	4	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	12
Celkem		21	24	0	0	8	9	3	2	0	1	4	3	1	1	1	3	0	1	82
Vzdělání	základní	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	vyučen/a	2	3	0	0	4	3	2	1	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	20
	s maturitou	11	6	0	0	4	4	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vysokoškolské	5	15	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	25
Celkem		21	24	0	0	8	9	3	2	0	1	4	3	1	1	1	3	0	1	82
Bydliště	ve městě	16	13	0	0	7	5	2	2	0	1	3	2	0	1	1	3	0	1	57
	na vesnici	5	11	0	0	1	4	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	25
Celkem		21	24	0	0	8	9	3	2	0	1	4	3	1	1	1	3	0	1	82



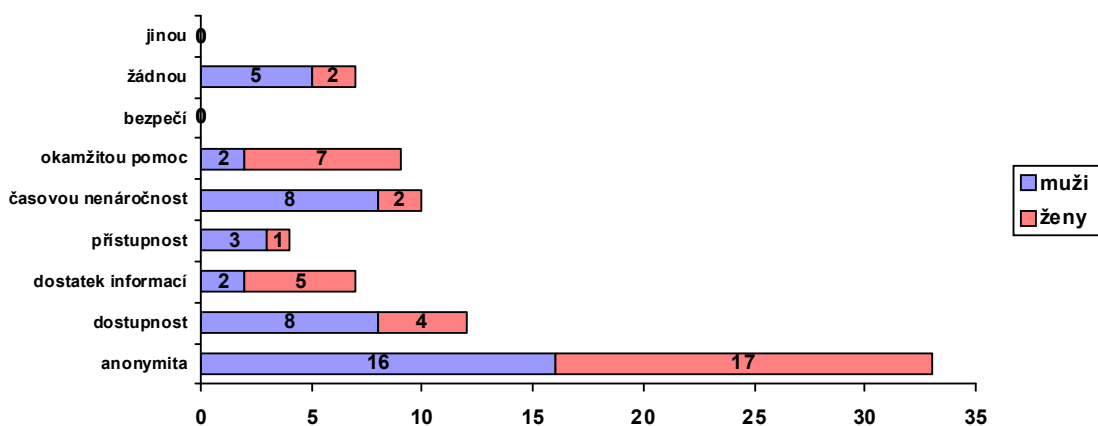
Graf 26. Otázka č. 8. – Dotazníková část II.

Otázka č. 9: Jakou hlavní výhodu vidíte ve vyhledání služby odborného sociálního poradenství přes telefon?

Pořadí odpovědí respondentů (od nejčastější po méně častou): „anonymita“ /an/ (ž 20,76 %, m 19,54 %), „dostupnost“ /do/ (ž 4,87 %, m 9,76 %), „časová nenáročnost“ /čn/ (ž 2,43 %, m 9,76 %), „okamžitá pomoc“ /op/ (ž 8,53 %, m 2,43 %), „dostatek informací“ /di/ (ž 6,09 %, m 2,43 %), „žádání“ /žá/ (ž 2,43 %, m 6,09 %), „přístupnost“ /př/ (ž 1,22 %, m 3,66 %), „jinou“ /ji/ a „bezpečí“ /be/ (ž 0 %, m 0 %).

Tabulka 23. Otázka č. 9. – Dotazníková část II.

Otázka č. 9	Odpověď	an		do		dí		p		čn		op		be		ža		ji		Σ	
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m		
Věk	do 19 let	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	20 – 29 let	6	8	1	4	3	1	0	3	1	3	2	0	0	0	0	1	1	0	0	34
	30 – 39 let	2	3	1	2	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	13
	40 – 49 let	3	2	0	1	2	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	12
	50 – 59 let	4	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	60 a více let	2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	1	2	0	0	0	12
Celkem		17	16	4	8	5	2	1	3	2	8	7	2	0	0	2	5	0	0	82	
Vzdělání	základní	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	vvučení/a	2	2	2	2	4	0	1	1	0	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0	20
	s maturitou	10	9	2	1	0	1	0	2	1	1	5	0	0	0	0	1	0	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vsokoškolské	3	5	0	5	0	1	0	0	0	4	1	1	0	0	2	3	0	0	0	25
Celkem		17	16	4	8	5	2	1	3	2	8	7	2	0	0	2	5	0	0	82	
Bydliště	ve městě	14	12	3	3	2	0	1	1	1	6	6	1	0	0	2	5	0	0	57	
	na vesnici	3	4	1	5	3	2	0	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	25
Celkem		17	16	4	8	5	2	1	3	2	8	7	2	0	0	2	5	0	0	82	



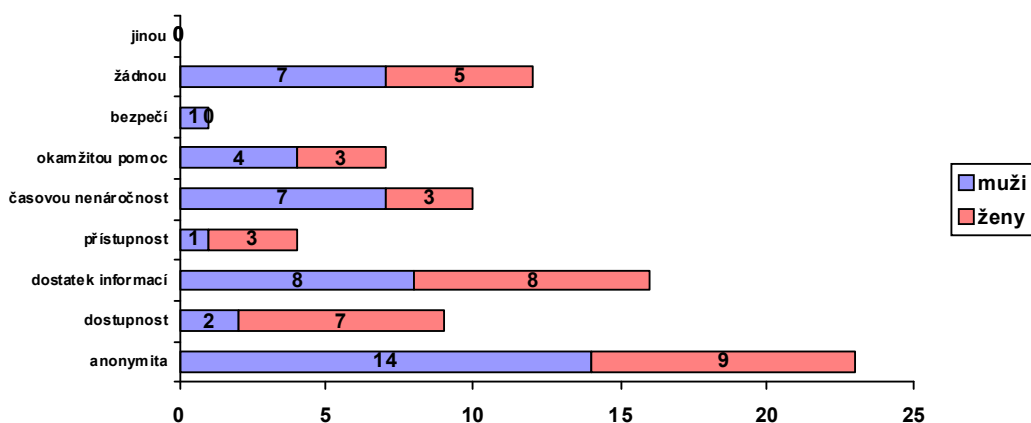
Graf 27. Otázka č. 9. – Dotazníková část II.

Otázka č. 10: Jakou hlavní výhodu vidíte ve vyhledání služby odborného sociálního poradenství přes internet?

Pořadí odpovědí respondentů (od nejčastější po méně častou): „anonymita“ /an/ (ž 10,98 %, m 17,07 %), „dostatek informací“ /di/ (ž 9,76 %, m 9,76 %), „žádná“ /žá/ (ž 6,09 %, m 8,53 %), „časová nenáročnost“ /čn/ (ž 3,66 %, m 8,53 %), „dostupnost“ /do/ (ž 8,53 %, m 2,43 %), „okamžitá pomoc“ /op/ (ž 3,66 %, m 4,87 %), „přístupnost“ /p/ (ž 3,66 %, m 1,22 %), „bezpečí“ /be/ (ž 0 %, m 1,22 %), „jiná“ /ji/ (ž 0 %, m 0 %).

Tabulka 24. Otázka č. 10. – Dotazníková část II.

Otázka č. 10	Odpověď	an		do		di		p		čn		op		be		ža		ji		Σ
		ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	ž	m	
Věk	do 19 let	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	20 – 29 let	2	8	2	1	4	1	1	1	1	2	2	3	0	1	2	4	0	0	34
	30 – 39 let	1	3	2	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	13
	40 – 49 let	1	1	1	0	1	1	0	0	2	4	0	1	0	0	0	0	0	0	12
	50 – 59 let	2	0	2	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	9
	60 a více let	1	2	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	12
Celkem		9	14	7	2	8	8	3	1	3	7	3	4	0	1	5	7	0	0	82
Vzdělání	základní	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	vvučení/a	3	2	0	0	2	4	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	0	0	20
	s maturitou	5	3	5	2	3	1	2	0	0	3	2	2	0	1	1	3	0	0	33
	vyšší odborné	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vsokoškolské	0	9	2	0	2	3	0	1	0	3	0	1	0	0	2	2	0	0	25
Celkem		9	14	7	2	8	8	3	1	3	7	3	4	0	1	5	7	0	0	82
Bydliště	ve městě	7	7	4	2	7	6	3	1	2	4	1	2	0	0	5	6	0	0	57
	na vesnici	2	7	3	0	1	2	0	0	1	3	2	2	0	1	0	1	0	0	25
Celkem		9	14	7	2	8	8	3	1	3	7	3	4	0	1	5	7	0	0	82



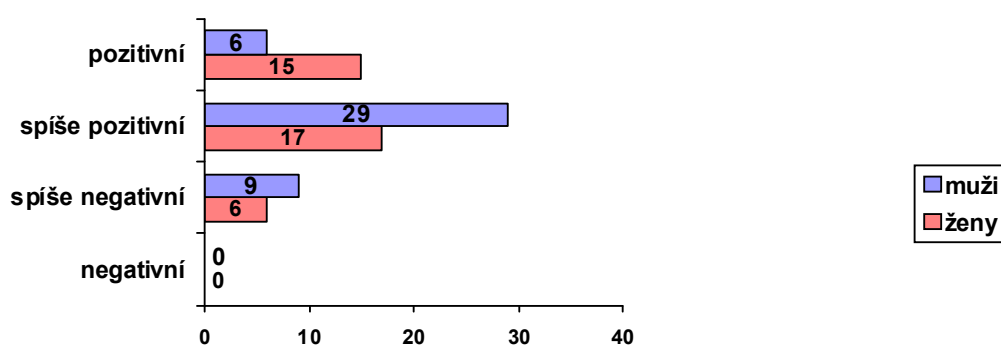
Graf 28. Otázka č. 10. – Dotazníková část II.

9 ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

9.1 Zodpovězení výzkumných otázek

1. Jaký postoj lidé zaujímají k odbornému sociálnímu poradenství?

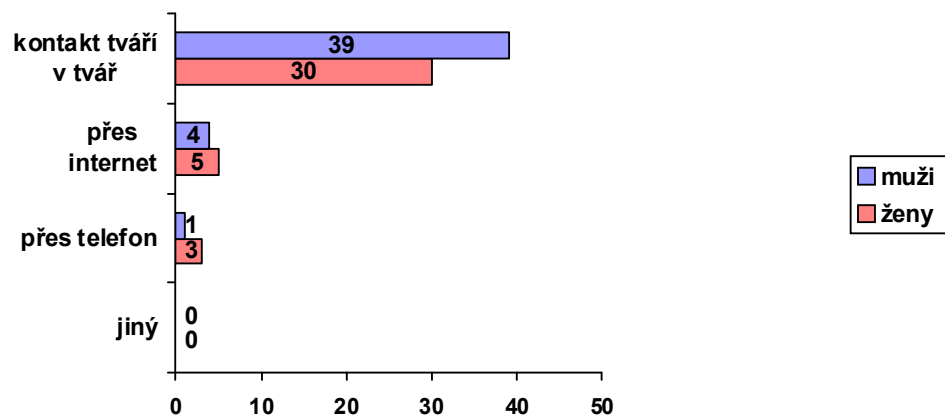
Respondenti uvedli, že zaujímají k odbornému sociálnímu poradenství postoj: nejvíce „spíše pozitivní“ (56,1 %), poté „pozitivní“ postoj (25,6 %), méně „spíše negativní“ (18,3 %), „negativní“ (0 %) neuvedl žádný respondent.



Graf 29. Postoj k odbornému sociálnímu poradenství

2. Které formy odborného sociálního poradenství lidé nejčastěji upřednostňují při jeho vyhledávání?

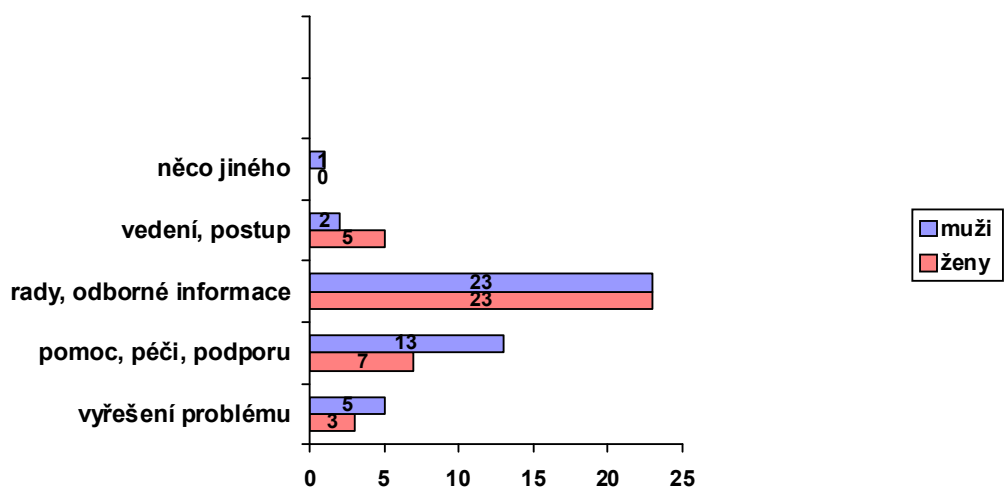
Respondenti uvedli, že při vyhledání služeb odborného sociálního poradenství upřednostňují nejvíce „kontakt tváří v tvář“ (ženy 36,58 %, muži 47,58 %), poté internetové poradenství (ženy 6,09 %, muži 4,87 %) a následně telefonické poradenství (ženy 3,66 %, muži 1,22 %).



Graf 30. Preferované formy odborného sociálního poradenství

3. Jaká jsou hlavní očekávání lidí od vyhledání služeb odborného sociálního poradenství?

Jako hlavní očekávání od vyhledání služeb odborného sociálního poradenství uvedli respondenti nejvíce: „rady, odborné informace“ (ženy 28,06 %, muži 28,06 %), jako další „pomoc, péči, podporu“ (ženy 8,53 %, muži 15,86 %), poté „vyřešení problému“ (ženy 3,66 %, muži 6,09 %), méně „vedení, postup“ (ženy 6,09 %, muži 2,43 %) a nejméně „něco jiného“ (ženy 0 %, muži 1,22% - vše uvedené).



Graf 31. Hlavní očekávání od vyhledání služby odborného sociálního poradenství

9.2 Vyhodnocení stanovených hypotéz

Výzkumná hypotéza č. 1:

H₁₋₀: Ve vyhledávání odborného sociálního poradenství lidmi a postojem lidí k odbornému sociálnímu poradenství, není rozdíl.

H_{1-A}: Lidé mající pozitivní postoj k odbornému sociálnímu poradenství více vyhledávají služby sociálního poradenství než lidé s negativními postojem k odbornému sociálnímu poradenství.

Tabulka 25. Kontingenční tabulka pro H₁.

Postoj respondentů		určitě ne	spíše ne	spíše ano	určitě ano	Σ
Vyhledávání služeb	negativní	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0
	spíše negativní	0 (2,37805)	5 (4,57317)	7 (6,03659)	3 (2,01219)	15
	spíše pozitivní	10 (7,29268)	15 (14,02439)	20 (18,51220)	1 (6,17073)	46
	pozitivní	3 (3,32927)	5 (6,40244)	6 (8,45121)	7 (2,81708)	21
Σ		13	25	33	11	82

Vypočítaná hodnota je $\chi^2 = 15,844$.

Hladina významnosti jsem zvolila 5% (0,05). Hodnotu jsem srovnala s tzv. kritickou hodnotou, kterou jsem vyhledala ve statistických tabulkách.

Hodnota pro hladinu významnosti 0,05 a počet stupňů volnosti 6 je $\chi^2_{(0,05)} = 12,592$.

Jelikož je vypočítaná hodnota vyšší než hodnota kritická, zamítám nulovou hypotézu a přijímám alternativní hypotézu.

Potvrzuje se, že mezi vyhledáváním odborného sociálního poradenství lidmi a jejich postojem k odbornému sociálnímu poradenství existují statisticky významné rozdíly.

Přijímám alternativní hypotézu H_{1-A}.

Výzkumná hypotéza č. 2:

H₂₋₀: Ve formách odborného sociálního poradenství, které lidé preferují při vyhledávání služeb odborného sociálního poradenství, není rozdíl.

H_{2-A}: Lidé více preferují při vyhledávání služeb odborného sociálního poradenství formu osobního kontaktu face-to-face než formu odborného internetového nebo telefonního poradenství.

Tabulka 26. Kontingenční tabulka pro H₂.

Forma	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	P-O	(P-O) ²	$\frac{(P-O)^2}{O}$
kontakt tváří v tvář	69	20,5	48,5	2352,25	114,743
přes telefon	4	20,5	-16,5	272,25	13,280
přes internet	9	20,5	-11,5	132,25	6,451
jiný	0	20,5	-20,5	420,25	20,5
	82	82			154,974

Vypočítaná hodnota je $x^2 = 154,974$.

Hladina významnosti jsem zvolila 5% (0,05). Hodnotu jsem srovnala s tzv. kritickou hodnotou, kterou jsem vyhledala ve statistických tabulkách.

Hodnota pro hladinu významnosti 0,05 a počet stupňů volnosti 3 je $x^2_{(0,05)} = 7,815$.

Jelikož je vypočítaná hodnota je výrazně vyšší než kritická hodnota, zamítám nulovou hypotézu a přijímám alternativní hypotézu.

Potvrzuje se, že mezi jednotlivými formami odborného sociálního poradenství jsou statisticky významné rozdíly a také že respondenti více preferují při vyhledávání služeb odborného sociálního poradenství formu osobního kontaktu než formu odborného internetového nebo telefonního poradenství.

Přijímám alternativní hypotézu H_{2-A}.

Výzkumná hypotéza č. 3:

H₃₋₀: Hlavní očekávání lidí od vyhledání služby odborného sociálního poradenství jsou stejná.

H_{3-A}: Lidé více očekávají od vyhledání služby odborného sociálního poradenství rady a odborné informace než jiné formy pomoci.

Tabulka 27. Kontingenční tabulka pro H₃.

Očekávání	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	P-O	(P-O) ²	$\frac{(P-O)^2}{O}$
vyřešení problému	8	16,4	-8,4	70,56	4,305
pomoc, péči podporu	20	16,4	3,6	12,96	0,790
rady, odborné informace	46	16,4	29,6	876,16	53,424
vedení, postup	7	16,4	-9,4	88,36	5,387
něco jiného	1	16,4	-15,4	237,16	14,460
	82	82			78,366

Vypočítaná hodnota je $\chi^2 = 78,366$.

Hladina významnosti jsem zvolila 5% (0,05). Hodnotu jsem srovnala s tzv. kritickou hodnotou, kterou jsem vyhledala ve statistických tabulkách.

Hodnota pro hladinu významnosti 0,05 a počet stupňů volnosti 4 je $\chi^2_{(0,05)} = 9,483$.

Jelikož je vypočítaná hodnota je výrazně vyšší než kritická hodnota, zamítám nulovou hypotézu a přijímám alternativní hypotézu.

Potvrzuje se, že mezi jednotlivými očekáváními respondentů jsou statisticky významné rozdíly a také že respondenti více očekávají od vyhledání služby odborného sociálního poradenství rady a odborné informace než jiné formy pomoci.

Přijímám alternativní hypotézu H_{3-A}.

10 SHRnutí VÝzkUMU

K vypracování praktické části práce jsem zvolila kvantitativní výzkum, prostřednictvím dotazníkového šetření, které probíhalo především papírovou formou a částečně prostřednictvím internetu. Návratnost papírových dotazníků byla vysoká, ze 110 rozdaných se mi vrátilo 79 vyplněných dotazníků.

V analýze dat jsem ke každé otázce uvedla pro větší přehlednost tabulku a graf se slovním vyjádřením, ze které lze snadno vyčíst, jak ve kterém věku, jakého pohlaví, vzdělání a bydliště na danou otázku respondenti odpovídali.

Co odborné sociální poradenství je, nevědělo nebo spíše nevědělo 15 respondentů. Názory a postoje respondentů k odbornému sociálnímu poradenství byly v jednotlivých otázkách především „spíše pozitivní“.

Velká část respondentů, ale uvedla, že nemají žádné osobní zkušenosti s odborným sociálním poradenstvím. Zda by však v případě potřeby tyto služby vyhledali, uvedli respondenti nejčastěji odpověď „spíše ano“. V dalších otázkách, jaké hlavní výhody vidí v jednotlivých formách poradenství, uvedli respondenti v osobním setkání – kontakt tváří v tvář, v telefonním a internetovém poradenství uvedli jako hlavní výhodu anonymitu.

K testování stanovených hypotéz jsem použila statistický test významnosti chí-kvadrát. První výzkumná hypotéza, zjišťovala souvislost mezi pozitivním postojem lidí k odbornému sociálnímu poradenství a jeho vyhledáváním. Výzkumem se potvrdila se alternativní hypotéza. Tzn., že lidé mající pozitivní postoj k odbornému sociálnímu poradenství, také spíše služeb odborného sociálního poradenství vyhledají.

Druhá hypotéza zkoumala, jestli lidé upřednostňují některou z forem odborného sociálního poradenství při jejím vyhledávání. Také zde se potvrdila alternativní hypotéza. Tzn., že respondenti více upřednostňují formu osobního kontaktu, než telefonního nebo internetového poradenství.

Třetí hypotéza zkoumala, jaká jsou hlavní očekávání lidí od služeb odborného sociálního poradenství. I v tomto případě se potvrdila alternativní hypotéza. Tzn., že lidé očekávají od služeb odborného sociálního poradenství více rady a odborné informace než jiné formy pomoci.

ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se zabývala pohledem veřejné populace na služby odborného poradenství a zjišťovala na základě výzkumu postoje a názory lidí ke službám odbornému sociálnímu poradenství.

Na základě výsledků výzkumu jsem zjistila, jaké zkušenosti lidé s odborným sociálním poradenstvím mají, jaký názor na něj zastávají, jaká jsou jejich hlavní očekávání od této služby a kterou formu lidé podle pohlaví, věku, vzdělání a bydliště preferují.

Cílem výzkumu bylo přispět k většímu náhledu na postoje lidí k vyhledávání služeb odborného sociálního poradenství, po vyhodnocení dat z výzkumu, který měl za úkol zmapovat povědomí veřejné populace o odborném sociálním poradenství, jejich postoje a názory.

Přínosem práce by měl být větší náhled na potřeby lidí, následná nabídka odborných poradenských služeb, které by klientům vyhovovala nejlépe a přiblížení odborného sociálního poradenství lidem, které může vést ke snížení patologického a kriminálního chování lidí v reakci na jejich tíživou životní situaci, kterému by se v mnoha případech dalo předejít, pokud by jim byla poskytnuta včasná poradenská pomoc.

Informovanost veřejnosti o poskytovaných službách by jistě zvýšila aktivitu lidí k vyhledávání služeb odborného sociálního poradenství, která by v případě potřeby pomohla člověku při řešení jeho problému. Lidé by měli být lépe informováni, kam se v případě nutnosti obrátit o pomoc nebo kde získat odborné informace, které by mu pomohly řešit jejich tíživou situaci.

S většinou problémů si člověk poradí bez odborné pomoci, sám si vyhledá informace, které potřebuje, nebo požádá o pomoc rodinu nebo přátele. Ale ne každý člověk má tyto možnosti a také může mít jinou toleranci k zátěži, a to co je pro někoho banálním problémem, může být pro druhého problémem závažným, proto také není postoj lidí k vyhledávání odborných poradenských služeb jednotný.

Výsledky výzkumu mohou poskytnout podklad pro další zkoumání v této oblasti. Je důležité zkoumat především specifické potřeby lidí, neboť právě neinformovanost a nedostupnost sociálních služeb může být jednou z příčin nestandardního chování a přispívat ke vzniku předsudků.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] DIVÍNOVÁ, J. *Cybersex – forma internetové komunikace*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-636-8.
- [2] DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0.
- [3] GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: SLON, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
- [4] HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303X.
- [5] HORSKÁ, B. LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci. Internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: SLON, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.
- [6] CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [7] KERLINGER, F. N. *Základy výzkumu chování*. Praha: Academia, 1972. ISBN 509-21-875.
- [8] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- [9] KOŠČO, J. *Poradenská psychológia*. Bratislava: SNP, 1987.
- [10] KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- [11] MAREŠ, J. a kol. *Sociální opora u dětí a dospívajících I*. Hradec Králové: Nucleus, 2001. ISBN 80-86225-19-4.
- [12] MAREŠ, J., OTTEROVÁ, E. *Naděje jako moderátor bolesti*. *Bolest*, 4, 2001. 3: 138-148.
- [13] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- [14] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

- [15] PAULÍK, K. *Kapitoly z biodromálního poradenství*. Ostrava: OU FF, 1994. ISBN 80-7042-418-4.
- [16] PAULÍK, K. *Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry*. Ostrava: OU FF, 2009. ISBN 978-80-7368-739-7.
- [17] RAŠTICOVÁ, L., LÁSKOVÁ, A. Internetová krizová intervence, 2001, *Psychologie dnes*, roč. 7, č. 1, s. 28-29.
- [18] ŠPATENKOVÁ, N. et al. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.
- [19] ŠPATENKOVÁ, N. et al. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0888-4.
- [20] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- [21] VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
- [22] VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.
- [23] VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. ISBN 978-80-7318-621-0.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj. a jiné

apod. a podobně

atd. a tak dále

m muži

např. například

resp. respektive

tj. to je

tzn. to znamená

zvl. zvláště

ž ženy

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf 1. Rozdělení respondentů podle odpovědi na první otázku	40
Graf 2. Pohlaví respondentů.....	40
Graf 3. Věk respondentů	41
Graf 4. Vzdělání respondentů.....	42
Graf 5. Bydliště respondentů.....	42
Graf 6. Četnost respondentů podle pohlaví a věku	43
Graf 7. Četnost respondentů podle pohlaví a vzdělání.....	44
Graf 8 Četnost respondentů podle pohlaví a bydliště.....	44
Graf 9. Otázka č. 1 – Dotazníková část I.....	45
Graf 10. Otázka č. 2 – Dotazníková část I.....	46
Graf 11. Otázka č. 3 – Dotazníková část I.....	47
Graf 12. Otázka č. 4 – Dotazníková část I.....	48
Graf 13. Otázka č. 5 – Dotazníková část I.....	49
Graf 14. Otázka č. 6 – Dotazníková část I.....	50
Graf 15. Otázka č. 7 – Dotazníková část I.....	51
Graf 16. Otázka č. 8 – Dotazníková část I.....	52
Graf 17. Otázka č. 9 – Dotazníková část I.....	53
Graf 18. Otázka č. 10 – Dotazníková část I.....	54
Graf 19. Otázka č. 1. – Dotazníková část II.	55
Graf 20. Otázka č. 2. – Dotazníková část II.	56
Graf 21. Otázka č. 3. – Dotazníková část II.	57
Graf 22. Otázka č. 4. – Dotazníková část II.	58
Graf 23. Otázka č. 5. – Dotazníková část II.	59
Graf 24. Otázka č. 6. – Dotazníková část II.	60
Graf 25. Otázka č. 7. – Dotazníková část II.	61
Graf 26. Otázka č. 8. – Dotazníková část II.	62
Graf 27. Otázka č. 9. – Dotazníková část II.	63
Graf 28. Otázka č. 10. – Dotazníková část II.	64
Graf 29. Postoj k odbornému sociálnímu poradenství	65
Graf 30. Preferované formy odborného sociálního poradenství	66
Graf 31. Hlavní očekávání od vyhledání služby odborného sociálního poradenství	66

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1. Pohlaví respondentů.....	40
Tabulka 2. Věk respondentů.....	41
Tabulka 3. Vzdělání respondentů.....	41
Tabulka 4. Bydliště respondentů.....	42
Tabulka 5. Otázka č. 1 – Dotazníková část I.....	45
Tabulka 6. Otázka č. 2 – Dotazníková část I.....	46
Tabulka 7. Otázka č. 3 – Dotazníková část I.....	47
Tabulka 8. Otázka č. 4 – Dotazníková část I.....	48
Tabulka 9. Otázka č. 5 – Dotazníková část I.....	49
Tabulka 10. Otázka č. 6 – Dotazníková část I.....	50
Tabulka 11. Otázka č. 7 – Dotazníková část I.....	51
Tabulka 12. Otázka č. 8 – Dotazníková část I.....	52
Tabulka 13. Otázka č. 9 – Dotazníková část I.....	53
Tabulka 14. Otázka č. 10 – Dotazníková část I.....	54
Tabulka 15. Otázka č. 1 – Dotazníková část II.	55
Tabulka 16. Otázka č. 2. – Dotazníková část II.	56
Tabulka 17. Otázka č. 3. – Dotazníková část II.	57
Tabulka 18. Otázka č. 4. – Dotazníková část II.	58
Tabulka 19. Otázka č. 5. – Dotazníková část II.	59
Tabulka 20. Otázka č. 6. – Dotazníková část II.	60
Tabulka 21. Otázka č. 7. – Dotazníková část II.	61
Tabulka 22. Otázka č. 8. – Dotazníková část II.	62
Tabulka 23. Otázka č. 9. – Dotazníková část II.	63
Tabulka 24. Otázka č. 10. – Dotazníková část II.	64
Tabulka 25. Kontingenční tabulka pro H_1	67
Tabulka 26. Kontingenční tabulka pro H_2	68
Tabulka 27. Kontingenční tabulka pro H_3	69

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Oslovení respondentů
- P II Dotazník
- P III Dotazník – Část I
- P IV Dotazník – Část II
- P V Dotazník – Část III

PŘÍLOHA P I: OSLOVENÍ RESPONDENTŮ

Vážená paní, pane,

jsem studentkou 2. ročníku navazujícího magisterského studia programu Specializace v pedagogice v oboru Sociální pedagogika Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, který mi pomůže při zpracování praktické části mé diplomové práce.

Vyplnění dotazníků Vám nezabere více jak 10 minut Vašeho času.

Předem děkuji za vyplnění dotazníku.

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK

Dotazník jsem rozdělila na tři části. Celkem dotazník obsahuje dvacet čtyři otázek.

První a druhá část dotazníku je zaměřena na zjištění povědomí lidí o odborném sociálním poradenství, jejich názorů a postojů na vyhledávání těchto služeb. Ve třetí části dotazníku vyplní respondenti své osobní údaje: pohlaví, věk, vzdělání a bydliště.

První část i druhá část dotazníku obsahuje celkem dvacet otázek, třetí část dotazníku čtyři otázky. V každé z částí jsou v úvodu uvedeny stručné instrukce k vyplnění dotazníku.

PŘÍLOHA P III – DOTAZNÍK – ČÁST I.

Před vyplněním dotazníku si prosím pečlivě přečtete otázku a vyberte odpověď, která se nejvíce shoduje s vaším postojem a názorem na odborné sociální poradenství.

Pokud bude vaše odpověď na první otázku „nevím“ nebo „spíše nevím“, tak tuto ani druhou část dotazníku nemusíte dále vyplňovat, vyplňte prosím pouze ve třetí části dotazníku své osobní údaje.

První část dotazníku obsahuje 10 otázek.

U každé otázky označte prosím vždy pouze jednu odpověď.

Otázka č. 1	Víte, co je to odborné sociální poradenství (které poskytují např. občanské poradny, manželské a předmanželské poradny, telefonní krizové linky pomoci aj.)?	Nevím	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Vím	
Otázka č. 2	Jaký zaujímáte postoj k odbornému sociálnímu poradenství?	Negativní	
		Spíše negativní	
		Spíše pozitivní	
		Pozitivní	
Otázka č. 3	Zastáváte názor, že sociální poradenství je pro společnost potřebné?	Určitě ne	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Určitě ano	
Otázka č. 4	Máte nějaké osobní zkušenosti s odborným sociálním poradenstvím?	Určitě ne	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Určitě ano	

Otázka č. 5	Víte, jaké služby odborné sociální poradenství nabízí?	Určitě ne	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Určitě ano	
Otázka č. 6	Domníváte se, že člověk, který má nějaký problém by měl vyhledat služby odborného sociálního poradenství?	Určitě ne	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Určitě ano	
Otázka č. 7	Kdybyste měl-a nějaký problém vyhledal-a byste služby odborného sociálního poradenství?	Určitě ne	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Určitě ano	
Otázka č. 8	Domníváte se, že vyhledání služeb odborného sociálního poradenství vám pomůže s řešením Vašeho problému?	Určitě ne	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Určitě ano	
Otázka č. 9	Myslíte si, že služby odborné sociálního poradenství mají být bezplatné?	Určitě ne	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Určitě ano	
Otázka č. 10	Doporučil-a byste odborné sociální poradenství blízkým lidem (známým), pokud by měli nějaký problém?	Určitě ne	
		Spíše ne	
		Spíše ano	
		Určitě ano	

PŘÍLOHA P IV: DOTAZNÍK – ČÁST II.

Před vyplněním dotazníku si prosím pečlivě přečtěte otázku a vyberte odpověď, která se nejvíce shoduje s Vaším názorem a postojem k sociálnímu poradenství.

Druhá část dotazníku obsahuje 10 otázek.

Označte prosím vždy pouze jednu odpověď.

Otázka č. 1	Kterou z forem odborného sociálního poradenství byste upřednostnil-a, pokud byste vyhledal-a služby sociálního poradenství?	kontakt tváří v tvář	
		přes telefon	
		přes internet	
		jinou – uveďte jakou.....	
Otázka č. 2	Když máte nějaký závažný problém, který ze způsobů pomoci si vyberete?	problém vyřeším sám/sama	
		pomoc rodiny	
		pomoc přátel	
		pomoc odborníků	
		jiný – uveďte jaký.....	
Otázka č. 3	Jakou máte zkušenost s odborným sociálním poradenstvím?	dobrou	
		špatnou	
		žádnou	
		jinou – uveďte jakou.....	
Otázka č. 4	Co především očekáváte od vyhledání služeb odborného sociálního poradenství?	vyřešení problému	
		pomoc, péči, podporu	
		rady, odborné informace	
		vedení, postup	
		něco jiného – uveďte co.....	

Otázka č. 5	Jakou máte zkušenost s odborným sociálním poradenstvím formou osobního kontaktu /tváří v tvář/?	pozitivní	
		spíše pozitivní	
		spíše negativní	
		negativní	
		žádnou	
		jinou– uveďte jakou.....	
Otázka č. 6	Jakou máte zkušenost s odborným sociálním poradenstvím přes internet?	pozitivní	
		spíše pozitivní	
		spíše negativní	
		negativní	
		žádnou	
		jinou– uveďte jakou.....	
Otázka č. 7	Jakou máte zkušenost s odborným sociálním poradenstvím po telefonu?	pozitivní	
		spíše pozitivní	
		spíše negativní	
		negativní	
		žádnou	
		jinou– uveďte jakou.....	
Otázka č. 8	Jakou hlavní výhodu vidíte ve vyhledání služby odborného sociálního poradenství formou osobního kontaktu – tváří v tvář?	osobní setkání	
		dostupnost	
		dostatek informací	
		přístupnost	
		časovou nenáročnost	
		okamžitou pomoc	

		bezpečí	
		žádnou	
		jinou– uveďte ja- kou.....	
Otázka č. 9	Jakou hlavní výhodu vidíte ve vyhledání služ- by odborného sociálního poradenství přes tele- fon?	anonymitu	
		dostupnost	
		dostatek informací	
		přístupnost	
		časovou nenáročnost	
		okamžitou pomoc	
		bezpečí	
		žádnou	
		jinou– uveďte ja- kou.....	
Otázka č. 10	Jakou hlavní výhodu vidíte ve vyhledání služ- by odborného sociálního poradenství přes in- ternet?	anonymitu	
		dostupnost	
		dostatek informací	
		přístupnost	
		časovou nenáročnost	
		okamžitou pomoc	
		bezpečí	
		žádnou	
		jinou– uveďte ja- kou.....	

PŘÍLOHA P V: ČÁST III. – OSOBNÍ ÚDAJE

Prosím Vás o vyplnění osobních údajů. Tato třetí část dotazníku obsahuje čtyři otázky a je anonymní, neuvádějte tedy své jméno, uveďte pouze, zda jste žena nebo muž, Váš věk, vzdělání a bydliště.

Otázka č. 1	Jste muž nebo žena?	žena	
		muž	
Otázka č. 2	Kolik je Vám let?	do 19 let	
		20 – 29 let	
		30 – 39 let	
		40 – 49 let	
		50 – 59 let	
		60 a více let	
Otázka č. 3	Jaké je Vaše vzdělání?	základní	
		střední s vyučením	
		úplné střední s maturitou	
		vyšší odborné	
		vysokoškolské	
Otázka č. 4	Kde bydlíte?	ve městě	
		na vesnici	

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.