Savjetodavni rad putem interneta

Buršić, Daniela

Master's thesis / Diplomski rad

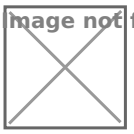
2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:757226

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

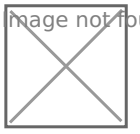


Repository / Repozitorij:

Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository

zir.nsk.hr

UNIRI DIGITALNA KNJIŽNICA



SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET U RIJECI
ODSJEK ZA PEDAGOGIJU

SAVJETODAVNI RAD PUTEM INTERNETA

DIPLOMSKI RAD

IME I PREZIME STUDENTA: ***Daniela Buršić***
STUDIJ: Izvanredni diplomski studij PEDAGOGIje
MENTOR: dr. sc. Sofija Vrcelj

Rijeka, veljača 2017.

SADRŽAJ

Sadržaj

1. Uvod **2**

2. Pojam, obilježja, povijest, ciljevi i metode online savjetovanja **3**

2.1. Temeljne definicije i obilježja procesa savjetovanja 3
2.2. Razvoj online savjetovanja 7
2.3. Ciljevi i metode online savjetovanja 8
2.4. Etička I pravna pitanja savjetodavnog online rada 11

3. Korištenje interneta u procesima savjetovanja **14**

3.1.Online komuniciranje i savjetovanje 14
3.1.1. Elektronička pošta *27*
3.1.2. Chat *30*
3.1.3. Video konferencija *30*
3.1.4. Web poruke *31*
3.2. Izazovi savjetovanja putem interneta 33
3.3. Istraživanja na području savjetovanja putem interneta 35
3.4.Pozitivni i negativni aspekti online savjetovanja 39

4. Analiza savjetovanja djece školske dobi putem elektroničkih medija **46**

4.1. Metodologija istraživanja, uzorak i ciljevi istraživanja 46

5. Zaključak **74**

I. Literatura **78**

III. Prilozi **86**

IV. Sažetak **92**

IV. Summary **94**

1. Uvod

Savjetovanje je aktivnost koja je bila i ostala prisutna u mnogim kulturama i društvima radi toga što je svako društvo imalo određene poteškoće koje je pokušavala riješiti savjetovanjem. Od vremena prvih proročica preko vračara, svećenika i profesionalnih savjetnika u današnjem tehnologiziranom svijetu javlja se i savjetovanje putem internet. Savjetovanje podrazumijeva procese traženja rješenja u cilju ostvarivanja željenog rezultata. To je proces koji se sastoji od ključnih čimbenika: savjetodavca, tražitelja savjeta i sredstava savjetovanja. Bitno je razumjeti što se sa savjetovanjem nudi, što je moguće savjetovanjem ostvariti te na koji način se provodi, odnosno koji se alati i metode koriste u savjetovanju. Potpora i razumijevanje bitni su za partnerstvo koje se stvara između osobe kompetentne za savjetovanje i tražitelja savjetovanja - osobe koja trenutno ima problem i traži njegovo rješenje. No, vrlo se često na savjetovanje gleda samo kao na proces gdje navedeni sudionici moraju biti fizički prisutni u istoj prostoriji i gdje se savjetovanje obavlja putem intervjua, odnosno razgovora. Razvojem informatičke i telekomunikacijske tehnologije, razvili su se i novi načini, tj. alati za davanje savjetodavnih usluge te isto tako mogućnosti mjerenja utjecaja dobivenih savjeta. Danas glavni utjecaj u kanaliziranju savjeta imaju razne vrste medija. Jedan od najraširenijih medija je internet za koji se danas nažalost može reći da spada u skupinu jednog od „odgajatelja“ djece i odraslih.

Netom nakon pojave Interneta u javnosti savjetodavni rad ubrzo je pronašao svoju afirmaciju te postepeno počeo otkrivati puni potencijal Interneta i mogućnosti koje on pruža. Daljnjim razvojem online savjetodavni rad sve se češće počeo koristiti u terapijske, psihološko savjetodavne ili pak poslovno informativne svrhe. Termini kao što su online savjetovanje, online terapija, e-terapija, e-savjetovanje i sl., svi opisuju istu stvar- savjetodavne usluge pružene online, tj. putem Interneta. Često se teorije i metode online savjetovanja temelje na istim teorijama i metodama rada tradicionalnog „licem u lice“ savjetodavnog rada. Kao što je to praksa u tradicionalnom savjetodavnom procesu, i u online savjetovanju klijent /subjekt savjetovanja zajedno sa savjetnikom izgrađuje savjetodavni odnos te zajednički kroz dijalog pokušavaju riješiti klijentove probleme i poticati njegov osobni rast. Brojne studije rađene u Sjedinjenim Američkim državama i Engleskoj ukazuju na izrazito veliki potencijal online savjetodavnog rada, puno veći nego što se u početku vjerovalo i očekivalo (Djukić, 2006.).

Rad će se fokusirati na savjetodavni rad usmjeren prema djeci školske odnosno tinejdžerske dobi, te na koji način percipiraju savjete koje nalaze na internetu. Koliko je savjetovanjem internetom često, je li takav način savjetovanja relevantan, koje su prednosti tog savjetovanja, a koji su nedostaci? Je li savjetovanje putem interneta prihvatljivije nego klasično savjetovanje? Mogu li mlade osobe koje traže pomoć zbog emocionalnih problema uistinu bolje razumjeti svoje psihološke probleme ako pomoć traže isključivo na internetu? Je li internet kompetentan i stručan alat za pružanje pomoći?

Radom će se objasniti pojam online savjetodavnog rada, prikazati njegov povijesni razvoj, opisati karakteristike i metode online savjetovanja, istaknuti pozitivne i negativne aspekte online savjetovanja te ukazat na prednosti interneta kao jednog od medija koji služi kao alat savjetodavnog rada i osvrnuti će se na načine na koje savjetovanje funkcionira u informatičko-komunikacijskim sustavima. Na temelju on-line provedene ankete prezentirati će se odgovori koji će ukazivati na preferencije između interaktivnog savjetovanja u odnosu na savjetovanje provedeno putem informacijsko – komunikacijskih tehnologija.
Rad je podijeljen u tri glavne cjeline, uvod, razrada teme i zaključak. Uvod ukratko opisuje ciljeve diplomskog rada, glavne spoznaje, činjenice i poruke cjelokupnog sadržaja. Također, u uvodu se navode ključne početne informacije o temi koja je predmetom proučavanja.
Cilj uvodnog dijela je zainteresirati čitatelja za zadanu temu, objasniti važnost kvalitetnijeg razumijevanja ove problematike, te identificirati temeljne elemente koji će se obrađivati u razradi, tj. ciljeve koji se žele postići.

2. Pojam, obilježja, povijest, ciljevi i metode online savjetovanja

2.1. Temeljne definicije i obilježja procesa savjetovanja

Savjetodavni rad je jedan od fenomena koje svojataju mnoge znanstvene discipline Savjetovanje može biti predmetom istraživanja pedagogije, medicine, posebno psihijatrije, predmetom istraživanja defektologije, psihologije, antropologije i drugih društvenih i humanističkih znanosti. Nijanse i težišta osnovnog shvaćanja savjetovanja mijenjaju se

tijekom vremena. Na nj i njegove koncepcije utječu trenutačne antropološke ideje i teorijske orijentacije (Vrcelj, Zloković, 2006). Definicije pojma savjetovanja raznih autora: "Savjetovanje je oblik međuljudske pomoći u kojoj profesionalni savjetnik ulazi u kooperativan i otvoren odnos s jednim (ili više) klijenata te prije svega razgovorom pokušava navesti klijenta da svjesno doživi svoje probleme. On mu pomaže da razvije sposobnosti potrebne za rješavanje problema i da ih primijeni na način da samostalno rješava probleme i da stvori zdravu psihološku okolinu" (Engel, 2002, 137). "Savjetovanje je interakcija između najmanje dvije osobe, prilikom koje savjetnik korištenjem komunikativnih sredstava osobi s problemom pruža potporu pri stjecanju znanja, orijentaciji i sposobnosti u vezi s rješavanjem problema. Interakcija je usmjerena na kognitivno, emocionalno i praktično rješavanje i svladavanje problema klijenata i sustava klijenata (organizacija), kako u vezi sa životnim, praktičnim problemima, tako i pri psiho-socijalnim sukobima" (Sickendiek i sur., 2002, 37). Savjetovanje je proces koji sva stečena znanja i tehnike savladane u psihologiji kao znanosti, kroz direktnu primjenu daje osobama kojima je ta pomoć iz raznih razloga potrebna u nekim segmentima njihova života. Savjetodavni rad općenito spada u vrlo odgovorne djelatnosti jer onaj kome savjet treba mora imati povjerenja u osobu koja mu savjet pruža. Savjetovanje je kompleksan proces jer osoba koja se bavi savjetovanjem ulazi dublje u privatni život osobe kojoj je pomoć potrebna i svojim savjetima može ostaviti značajan trag, bilo pozitivan bilo negativan, u psihi osobe koju savjetuje.

Svim oblicima savjetovanja se teži postići slijedeće*(Lipanović, Jukić, 2012)*:

- *poticanje rasta i razvoja* gdje se osobama koje traže savjet prvenstveno pomaže da prihvate sebe sa svim svojim manama i vrlinama, ali da ih se dodatno motivira da raznim vrstama edukacija, otvorenim razgovorima i prihvaćanja različitosti svijeta u kojem žive, stalno rade na svom rastu i razvoju
- *bolje sagledavanje vlastitih problema* gdje se pokušava osobama pomoći kod sagledavanja problema i to na način da se što više pokušaju odmaknuti od emocionalnog gledanja na problem iz koje ne nudi rješenje istog problema, te da je izuzetno važno svaki problem što više sagledati objektivno, kako bi se i rješenje što prije našlo i primijenilo
- *promjena ili smanjivanje djelovanja činitelja koji ometaju kvalitetan život* gdje se ovisno o mogućnostima, pokušava osobama ukazati na sve one činitelje koje direktno ili indirektno utječu na kvalitetu života i dodatno otežavaju rješavanje problema. Često se u praksi

događa da osobe ne vide svoje vlastite greške ili postupke koje su možda i dovele do nagomilavanja problema (kockanje, razne vrste ovisnosti, pretjerano trošenje, pomanjkanje odgovornosti za svoje postupke), te im se u tom smislu pomaže da svoje životne odluke tj. navike mijenjaju na bolje

- *razvoj socijalnih vještina i formiranje dobrih odnosa s obitelji i drugim ljudima* gdje praksa pokazuje da je u međuljudskim odnosima gotovo uvijek najveći problem nedostatak jasne, iskrene i otvorene komunikacije, pomanjkanje tolerancije na različita razmišljanja, pomanjkanje navike slušanja osoba s kojima se komunicira i sl.
- *prepoznavanje vlastitih potencijala i resursa u obitelji i širem okruženju te uspostavi kontrole nad vlastitim životom* gdje se naglasak daje na samopoštovanju baziranom na vlastitim talentima i sposobnostima, na mogućnostima koje nam iste sposobnosti daju te na iskorištavanju tih sposobnosti na najbolji mogući način.
- *pomoć u uspostavljanju socijalne kontrole i samokontrole* gdje se pokušava ukazati na važnost i načine stalnog razvijanja što većeg osjećaja tolerancije prema osobama oko sebe te njihovim različitostima, poštivanju društvenih normi i mirnim, staloženim i razumnim reakcijama na svakodnevne privatne, poslovne i ostale izazove.
- *bolje funkcioniranje u određenim životnim ulogama* gdje se osobama ukazuje na načine funkcioniranja u svim ulogama koje život donosi (uloga supruge, majke, sestre, kolegice, prijateljice, šefice i sl.) i u kojima osobe vrlo često zbog brzog načina života izgube kontrolu ili sebe.

U prošlosti se na savjetovanje gledalo samo kao na proces gdje navedeni sudionici moraju biti fizički prisutni u istoj prostoriji i gdje se savjetovanje obavlja putem intervjua, odnosno razgovora. S razvojem informatičko komunikacijske tehnologije i pregledom mnogobrojnih internet stranica, može se zaključiti da su savjetodavne usluge pratile razvoj tehnologije te da se na tržištu nude kroz razne tehnološke oblike. Jedan od najraširenijih medija je internet za kojeg se danas može reći da je na svojevrstan način odgajatelj i savjetnik djece i odraslih u svim područjima života. Djeca osnovnoškolske i adolescentske dobi su posebno izložena dobrim i lošim stranama interneta, pa tako i raznim vidovima savjetodavnih usluga.

2.2. Razvoj online savjetovanja

Pojavom Interneta u javnosti, 1972. godine, mnogi savjetnici, psiholozi i psihoterapeuti doživjeli su ga kao veliki potencijal za razvoj terapeutske komunikacije. Upravo se velik potencijal Interneta prikazao u simultanim terapijskim seansama u kojima bi se sva komunikacija između savjetnika i klijenta odvijala između dva računala na dva udaljena mjesta (Kanani & Regehr, 2003). Međutim, od te uzbudljive prvotne ideje o online seansama, savjetnici su ipak odlučili pristupiti Internetu opreznijim korakom. Internet je postao dostupan javnosti 1979. godine i zanimljivo je što su se te iste godine pojavili prvi self help programi koji su od samog početka uživali veliku popularnost. Kroz nekoliko godina popularnost tih programa sve je više rasla, čak do te razine da su psihoterapeuti, psiholozi i savjetnici postali poželjni gosti različitih televizijskih i radio emisija. Nadalje, 1995. godine osnovana je prva internetska stranica na kojoj se nude savjetodavne usluge. Od tada, putem internetskih stranica, psihoterapeuti sve češće počinju nuditi svoje usluge putem e-maila. Na samom početku, njihove usluge bile su u obliku savjeta ili informacije sa područja psihologije i mentalnog zdravlja (Ainsworth, 2002). Takva vrsta usluga sličila je onim klasičnim popularnim odgovorima objavljenim u časopisima. No, prave pionire online savjetovanja je činilo samo nekolicina terapeuta koji su bili u mogućnosti uspostaviti dugotrajan i stalan terapijski odnos s klijentima. Pojava internetskih stranica koje su nudile psihološku pomoć jasno je pokazala spremnost ljudi za korištenje Interneta u psihoterapeutske svrhe. Kroz godine broj internetskih stranica savjetodavne prirode nastavio je rasti. 1995. godine postojalo je samo dvanaest takvih internetskih stranica, dok ih danas postoji nekoliko tisuća, te su uz njih otvorene brojne online savjetodavne klinike koje vodi nekoliko stotina terapeuta i savjetnika (Walker, 2007).

Pojam "*on-line savjetovanja*" ili "e-savjetovanja" podrazumijevaju korištenje interneta s ciljem pružanja savjetodavne usluge. Teorija i metode savjetovanja putem interneta načelno počivaju na istim načelima kao i izravno savjetovanje licem u lice. Savjetovanje putem interneta zapravo ima bitno veći potencijal nego što se to smatralo prije uvođenja takvog načina savjetovanja. Iako je internet bio javno dostupan 1979. godine, tek 1995. godine pojavljuju se prve osobne mrežne stranice kreirane od strane psihologa i psihijatara, a

savjetodavne usluge su se počele davati putem elektroničke pošte. Savjetodavne usluge su se tada ograničavale na informacije i savjete na području psihologije i mentalnog zdravlja tražitelja usluga. U 1995. godini postojalo je samo 12 takvih mrežnih stranica, dok ih danas ima preko 1.000 osobnih stranica. Također, preko svojih službenih mrežnih stranica savjetodavne usluge daju i ambulante/bolnice. Trend rasta savjetovanja putem interneta omogućio je i osnivanje organizacije ISMHO (eng. "*International Society for Mental Health Online*" u 1997. godini, čija je svrha bila promocija razumijevanja, upotrebe i razvoja komuniciranja i informiranja putem interneta s ciljem poboljšanja mentalnog zdravlja članova društvene zajednice. Također, ISMHO postaje neslužbena profesionalna organizacija za savjetodavce putem interneta, pružajući stručnjacima izravnu podršku u radu. Omogućena je i diskusija u forumu za sve osobe koje nisu članovi organizacije. Na temeljima ISMHO, osnovana je i britanska organizacija BACP (eng. "*British Association for Counselling and Psychotherapy*" koja također prepoznaje prednosti savjetovanja putem interneta, te 2001. godine izdaje i prvi vodič za savjetodavce putem interneta (Djukić, 2006.).

2.3. Ciljevi i metode online savjetovanja

Unatoč brojnim vrstama savjetovanja, cilj bilo koje vrste savjetovanja je pomoći osobi kojoj savjet treba. Osoba ne mora nužno prihvatiti savjet jer je ponekad dovoljno da čuje drugačije razmišljanje. Korisnici savjetovanja su osobe, koje se suočavaju s jednim ili više problema i nisu ga u stanju sami riješiti, a vrlo često se problemi mogu odnositi na nezadovoljstvo samim sobom ili okolinom, problemi u komunikaciji s drugim ljudima bilo na privatnoj, poslovnoj ili nekoj drugoj razini. Često se radi i o specifičnim problemima i poteškoćama ali i o potreba za potvrdom ispravnosti vlastitih odluka i postupaka.

Razvojem društva, napretkom tehnologije život je značajno ubrzan, preplavljen je brojnim informacijama koje u svakom smislu (profesionalnom, osobnom, obiteljskom) nameću brzu

prilagodbu na nepoznate i nove situacije, na brzo i kvalitetno donošenje važnih odluka te prihvaćanje odgovornosti na rezultate tih odluka.

Pomanjkanje financijskih sredstava, gubitak zaposlenja ili neisplaćivanje plaća najčešći su problemi koji kod pojedinca mogu uzrokovati ozbiljne socijalne poremećaje. Nezadovoljstvo pojedinca može imati negativne posljedice po okolinu, pojavljuju se razne vrste problema u obitelji koji ako potraju duže vrijeme mogu iz nezadovoljstva iscrpljenosti i iskorištenosti preći u nervozu, depresiju ili agresivnost. Vrlo često se u takvim dugotrajnim stresnim situacijama, u kojima je ugrožena osnovna egzistencija, pojavljuju razne vrste ovisnosti kao što su alkoholizam, klađenje, kockanje i sl. Sukladno tome raste ponuda savjetodavnih usluga (studijske, pravne, porezne, energetske, potrošačke, prehrambene, obiteljske is l.).

U odnosu na razliku između internih i eksternih problema koji dovode do potrebe za savjetodavnim uslugama, najčešći problemi koji se susreću u savjetovanju se odnose na potrebu za komunikacijom s drugim ljudima, na nezadovoljstvo samim sobom, na nezadovoljstvo okolinom ili odnosom s njom, na neke specifične poteškoće i probleme te na potrebu za potvrdom ispravnosti vlastitih odluka i postupaka*(Vuković, 1991)*.

U suvremeno doba, poseban je naglasak na štetnim posljedicama ovisnosti kojima podliježu osobe svih životnih dobi, a primjetan je porast broja osoba koje traže savjet u pogledu neke od suvremenih ovisnosti uslijed povećanja razine anksioznosti, depresije, autodestruktivnosti, te smanjenja razine samopoštovanja. Suvremeni oblici ovisnosti mogu se podijeliti na slijedeće kategorije *(Miliša, Tolić, 2010)*:

- ovisnost o hrani, izgledu, poremećaji u ishrani (anoreksija, bulimija, pretilost), tabletama,
- ovisnost o bilo kojem obliku kockanja,
- ovisnost o drugoj osobi, brzinama, sportu, novcu, nasilju, kupovanju, i sl.,
- ovisnost o radu,
- ovisnost o drogama,
- ovisnost o seksu, voajerstvo, pedofilija, i sl.,
- hipohondri, piromani, kleptomani, i sl.,

- ovisnost o medijima što podrazumijeva ovisnost o internetskoj prisutnosti, kupovanje preko interneta, mrežno igranje računalnih igara, potreba za pretjeranom komunikacijom putem elektroničkih medija (internet, mobilna telefonija), itd.

Na temelju navedenog, može se ustvrditi da savjetodavac mora biti spreman uzeti u obzir široki spektar mogućih problema koje je potrebno rješavati. Stoga odnos savjetodavac-savjetoprimac treba biti partnerski, gdje savjetodavac pomaže osobi da sagleda situaciju ili problem na način koji će omogućiti odabir najboljeg rješenja za rješavanja problema.

Odluka i odgovornost odabira odluke treba uvijek biti dio njegove uloge, a posredovanje, predlaganje raznih rješenja i alternativa, poticanje na dodatno razmatranje, te sveukupna potpora treba biti uloga savjetodavca.

Iz navedenog se može zaključiti da savjetovanje djece i mladih osnovne i srednje školske dobi predstavlja za sve osobe koje se na razne načine bave savjetovanjem, poseban izazov, ali i ogromnu odgovornost, budući da djeca mogu rasti u disfunkcionalnoj obitelji, patiti od omalovažavanja ostale djece u školi ili jednostavno teže prolaziti kroz pubertetski razvoj.

Bez obzira na oblik savjetovanja, metode savjetovanja predstavljaju bazu prema kojoj će se pristupiti svakoj pojedinoj osobi koja treba pomoć u bilo kojem obliku ili vidu savjetovanja. Da bi se uopće utvrdila metoda koja će se u savjetovanju primijeniti, potrebno je prvenstveno obaviti razgovor s osobom koja traži pomoć kako bi se izvršila procjena same osobe, okruženja u kojem često i svakodnevno boravi, dob, obiteljska situacija, te ostali uvjeti koji uzrokuju potencijalne probleme zbog kojih se i traži pomoć.

Obzirom na odnos prema osobi kojoj se pružaju savjeti, postoje dva osnovna pristupa savjetovanju - izravni i neizravni. Izravni pristup podrazumijeva pristup gdje savjetodavatelj provodi promjene prema svom nahođenju, stručno i odlučno. U sklopu ovog pristupa savjetodavatelj prepoznaje problem,razumijeva ga, te zna načine pristupa rješavanju problema*(Janković, Kristančić, 1997)*.

Neizravni pristup postavlja osobe na pravo mjesto, dok je savjetodavatelj ovdje samo da ga usmjerava prema središtu problema i određenim tehnikama mu pomaže da se lakše njime

nosi, kontrolira i na kraju i rješava. Osoba postaje središte događanja, te je ona ta koji zna što je problem, odabire, definira i konačno postavlja ciljeve, odlučuje o promjenama i putu kojim će krenuti do njih, provodi pozitivne akcije, i ostvaruje ciljeve koje je sam postavio.

2.4. Etička I pravna pitanja savjetodavnog online rada

Kako se online usluge savjetovanja sve više šire i dobivaju na zamahu to je jasnije da će se više pozornosti morati posvetiti izgradnji etičkih i pravnih kodeksa online savjetodavnog rada. Ta potreba još je više naglašena s obzirom da Internet nadilazi državne pa i međunarodne granice te se javlja zabrinutost oko zakonskih i pravnih regulativa. U narednom dijelu rada prikazat će se neka od potencijalnih etičkih i pravnih pitanja povezanih sa pružanjem online usluge savjetovanja. To su:

- Povjerljivost-U odnosu na pružanje on – line savjetodavnih usluga, prijetnje privatnosti podataka možemo prepoznati na dvije razine: tijekom prijenosa informacija kao i dijeljenjem informacija od strane klijenta ili terapeuta (Kanani i Regehr, 2003.). U odnosu na brigu u svezi prethodno navedenog, elektroničku poštu je moguće pogrešno usmjeriti 'u' područje gdje su je u mogućnosti presresti kompjutorski hakeri (Recupero i Rainey, 2005.). U odnosu na kasnije spomenuto, druge osobe mogu dobiti pristup elektroničkoj pošti klijenta, poput djelatnika ili članova obitelji. Osim toga, elektronička pošta klijenta može postati dostupna osoblju u uredu terapeuta (Childress, 2000.). Pitanja pouzdanosti podataka su također upitna u odnosu na pohranu on – line transkripcija sesija, bilo od strane terapeuta ili klijenta (Mallen, Vogel i Rochlen, 2005.).

- Nadležnost- naime, doseg Interneta nadilazi državne, pa čak i međunarodne granice. Mora, Nevid i Chaplin su istaknuli kako „doseg Interneta seže izvan državnih i čak međunarodnih granica“ (str. 3053.). U slučajevima kada klijent ima prebivalište u različitom području nego savjetnik nejasno je koje zakonske regulative vrijede- iz područja u kojem savjetnik pruža savjetodavne usluge ili onog u kojem klijent ima prebivalište (Kanani i Regehr, 2003.).. Pitanje nadležnosti ne odnosi se samo na zakonitost djelovanja, već i na pravo klijenta na podnošenje žalbe (Childress, 2000.). Primjerice, neke regulativne politike u SAD-u navode kako internetski prostor nije zemljopisni položaj te upućuju savjetnike na pridržavanje

zakonskih regulativa područja u kojem klijent prima savjetodavne usluge. (Fenichel, et al., 2012.). Često dolazi do problema i nesuglasica ako savjetnik traži klijenta da potpiše ugovor o savjetovanju koji će se provoditi u području u kojem savjetnik djeluje što se najčešće događa u slučajevima kada područje, pokrajina ili država iz koje savjetnik djeluje ne traži odgovarajuću dozvolu za pružanje savjetodavnih usluga. (Zack, 2008.). Prakticiranje izvan granica može rezultirati u pitanju kompetencije ako terapeutu nedostaje adekvatno djelatno iskustvo, jer unutar dane kulture može postojati kulturna ili jezična prepreka (Fenichel, et al., 2002.). Osim navedenog, bez dobrobiti ne – verbalnih znakova, savjetnik može izgubiti važne dokaze i donijeti nepravilne pretpostavke u svezi kulturnog identiteta klijenta (Frame, 1997.). Potencijalni nedostatak poštivanja kulturnih pitanja putem kojih se utječe na klijenta može ograničiti kredibilitet savjetnika ili dovesti do njegove neprikladne intervencije (Sampson, Kolodinsky i Greeno, 1997.).

- Pitanje postavljanja granica- postoji mogućnost da klijenti protumače dostupnost e-maila kao da su savjetnikova „vrata uvijek otvorena“ (Peterson i Beck, 2003.).. Kod takvih klijenta postoji očekivanje da je svatko tko posjeduje e-mail adresu odmah na raspolaganju i spreman odgovoriti na primljenu poruku u bilo kojem trenutku (Zur 2008.). Ukoliko savjetnik odmah ne odgovori klijent se može razljutiti što pak dovodi do nesporazuma i potencijalnog narušavanja terapeutskog odnosa (Bailey, Yager i Jenson, 2002.).. Također, neki klijenti mogu savjetniku slati e-mailove, zvati ga, pisati mu poruke i nakon prestanka savjetodavnog procesa ili pak mogu koristiti Internet kako bi ga uznemiravali ili uhodili (Childress, 2000.)..
- Kompetentnost- etički kodeks zahtijeva od savjetnika da, kako bi na profesionalan način mogao pružiti savjetodavne usluge, mora biti kompetentan u svojem području rada i posjedovati odgovarajuće obrazovanje koje mu omogućuje da se naziva stručnjakom (Kanani i Regehr, 2003.) . Postoji mogućnost da savjetnici ne posjeduju dovoljno visoku razinu tehnoloških kompetencija za razumijevanje računala i Interneta koje je potrebno za učinkovito online savjetovanje(Ragusea i VandenCreek, 2003.) . Ono što još više zabrinjava je to što mnogi savjetnici nemaju završeno obrazovanje za pružanje savjetovanja niti imaju kompetencije za pružanje istog u online obliku (Maheu, 2001.). Kao što je i Childress (2000.) objasnio, 'potrebna je znatna vještina kako bi (terapeut) emocije i kontekstualne namjere komunicirao isključivo putem pisane riječi', (str. 9.).

- Dužnost upozorenja i zaštite- Terapeuti različitih disciplina imaju kao etičku dužnost upozoriti ili zaštititi klijenta, ako klijent predstavlja opasnost po samog sebe ili za okolinu

(Mallen, Vogel i Rochlen, 2005.). Pružanjem on – line savjetovanja se mogu susresti sa poteškoćama prilikom pristupa i intervencije u slučaju hitnosti (Mallen, Vogel i Rochlen, 2005.). Prvo, komunikacija putem Interneta ne otkriva potencijal za nasilje koje klijent može pokazati (Kanani i Regehr, 2003.). Kada se terapija nastavlja uzajamnim sučeljavanjem, terapeut je u prilici procijeniti i riješiti psihološku krizu (Carlbring i Andersson, 2006.). Savjetovanjem on – line, postoji potencijal za neuspješno provedenu procjenu i pružanja prikladnog odgovora tijekom problematične situacije (Yager, 2003.). Drugo, prepoznavanje verifikacije može biti problem prilikom rada on – line (Ragusea i VandenCreek, 2003.). Kao što je Griffiths (2001.) istaknuo, bilo tko se može logirati i lagati o svojim okolnostima, dobi ili identitetu.

- Dužnost dobivanja informiranog pristanka-kao što je gore navedeno, pružanje usluge savjetovanja korištenjem Interneta može pružiti izazove u odnosu na identifikaciju klijenta (Fisher i Fried, 2003.). Kod situacija gdje ne postoji prethodno zasnovani odnos između terapeuta i klijenta, terapeut može biti u nemogućnosti točno odrediti dali klijent posjeduje prikladne mentalne osobine za davanje suglasnosti (Shaw i Shaw, 2006.). Savjetnici imaju etičku dužnost i odgovornost upozoriti i zaštiti klijenta od potencijalnih opasnosti koje online savjetovanje nosi za klijenta ili pak za samog savjetnika. Pružanje online savjetovanja može prouzročiti neke probleme i poteškoće prilikom procjene klijentova stanja ili pak dijeljenja savjeta. Na primjer, komunikacija preko Interneta ne omogućuje savjetniku da uvijek procjeni potencijalno nasilje nad klijentom. Kada se savjetovanje provodi „licem u lice“ savjetnici lakše mogu procijeniti krizne situacije. Ipak, i u online savjetovanju postoji potencijal da savjetnik uspije uočiti i adekvatno odgovoriti na eventualno zabrinjavajuće ponašanje ili posljedice. Obveza dobivanja pristanka kao što je već rečeno, kod pružanja online savjetodavnih usluga izazov može predstavljati identifikacija klijenta. U situacijama kada prije online savjetovanja ne postoji već prethodni odnos između savjetnika i klijenta, savjetnik ne može sa sigurnošću utvrditi je li klijent psihički sposoban dati svoj pristanak (u slučaju psihološkog savjetovanja) (Shaw i Shaw, 2006.) . Isto tako, postoji mogućnost da djeca mlađa od 16 godina koriste online savjetodavne usluge bez pristanka svojih roditelja (Shaw i Shaw, 2006.). Stoga se savjetniku nameče dužnost pribavljanja informiranog pristanka klijenta kojim on razumije i prihvaća potencijalne rizike ili pak prednosti predloženog savjetodavnog postupka (Fisher i Fried, 2003.).

3. Korištenje interneta u procesima savjetovanja

3.1.Online komuniciranje i savjetovanje

Malo je ljudskih aktivnost koje ne uključuje korištenje komunikacije u bilo kojem njezinom obliku. Iako se u suvremeno umreženo doba smatra da ljudska komunikacija ovisi o tehnologiji, zapravo to još uvijek nije tako. Ljudska komunikacija ovisi o psihološkim motivima i situaciji u kojoj se izvor i primatelj poruke nalaze. Za poboljšanje komunikacije potrebno je razumjeti kako se ona odvija.

Kroz proces komunikacije drugu osobu se nagovara ili uvjerava da promijeni svoje stavove, mišljenje i ponašanje u smjeru koji je za drugu stranu korisniji i poželjniji. Većina ljudi teško podnosi nejasne i nesigurne situacije. Ukoliko postoji mnogo takvih situacija u određenom trenutku, tada primatelj u komunikacijskom procesu postaje zabrinut i nesiguran. Komunikacija je jedan ključnih elemenata ljudske aktivnosti, djelovanja i interakcije s okolinom.
Pojam komuniciranja ima mnoštvo definicija, npr. "*...komuniciranje je najvažniji oblik socijalne interakcije (međusobni utjecaj ljudi jedni na druge). Cjelokupno čovjekovo ponašanje u nazočnosti drugih ljudi je znakovito i ima karakter neke poruke ili niza poruka kojima se drugima nešto priopćuje. Komuniciranje je proces razmjene poruka, odnos koji se među ljudima stvara pomoću znakova*" *(Lamza-Maronić i Glavaš, 2008:18).*

Razvoj suvremenih telekomunikacijskih i informacijskih tehnologija omogućio je pojavu novih oblika dinamičke interaktivne komunikacije u čijem je središtu korištenje tehnologije gdje se ističe uporaba internetskih tehnologija.

Online savjetovanje pruža alternativu tradicionalnom savjetovanju, " licem u lice" terapije. To može biti korisna opcija za mnoge ljude koji imaju potrebu za savjetovanjem. One osobe koje imaju poteškoću govoriti o svojim problemima "licem u lice". imaju mogućnost da o

takvim stvarima pišu , a razmjenom informacija sa online savjetnikom može im pružiti povratne informacije kako bi im pomogli u rješavanju njihovih problema. Dobra strana online savjetovanja je način na koji se pomoć može lako osigurati za one koji žele više anonimnosti nego što mogu primiti u savjetnikovom uredu; za one koji su zatvoreni, za ljude koji žive na velikim udaljenostima od kvalificiranih savjetnika, ili za one koji jednostavno žele više opcija. Glavna razlika između online savjetovanja I metode "licem u lice" je da se govor tijela I ton glasa ne može promatrati, tako da je važno da klijent otvoreno komunicira sa savjetnikom. To može pomoći savjetniku da je svjestan situacije te da ju razumije bolje, a klijent može imati više koristi.[1] U posljednjih nekoliko desetljeća došlo je do ubrzanog širenja Interneta i različitih mogućnosti koje on pruža. Sukladno tome, online savjetodavni rad ubrzo je postao jedan od glavnih oblika i načina pružanja savjetodavne pomoći, posebno za mlade ljude (Dowling, Rickwood, 2014.). Postoje različiti termini koje se koriste za online savjetovanje kao što su: e-terapija(Manhal- Baugus, 2001), online ili Internet terapija (Rochel, Zack I Speyer, 2004), e-mail terapija (Shapiro I Schulman, 1996), web ili Internet savjetovanje (Urbis, Keys Young, 2002), cyber savjetovanje (Malphes I Han, 2008) i mnogi drugi. Online savjetovanje može se definirati na različite načine. Neke od mogućih definicija su:

- Praksa profesionalnog savjetovanja i informiranja koja nastaje kada su klijent i savjetnik na odvojenim ili udaljenim mjestima te koriste elektronička sredstva za komunikaciju preko Interneta (NBCC, 1997.).
- Interaktivna, na tekstu bazirana ili elektronička komunikacija između klijenta i profesionalnog savjetnika s ciljem poboljšanja ponašanja ili mentalnog zdravlja (Alleman, 2002., prema Shiller, 2009.).
- Pružanje mentalnih i ponašajnih zdravstvenih usluga, uključujući terapiju, savjetovanje i psihoedukaciju, koju pružaju za to licencirani stručnjaci putem komunikacijske tehnologije kao što je telefon, e-mail, online razgovor i videokonferencija (Mallen i Vogel,2005., prema Shiller,2009.).

[1] Izvor: http://www.gracecounselling.com/user/image/what-is-online-counselling.pdf

- Korištenje računalno posredovane komunikacijske tehnologije (CMC)[2] za pružanje terapijskih intervencija od strane profesionalnog savjetnika u virtualnom prostoru (Richards i Vigano, 2012., prema Glasheen, Campbell i Shochet, 2013.).

Iako postoji velik broj definicija i termina koji se koriste za online savjetovanje svi opisuju istu stvar - savjetodavne usluge pružene putem komunikacijske tehnologije, najčešće Interneta. Teorija i metode online savjetovanja temelje se na istoj teoriji i metodama kao što i direktno savjetovanje „licem u lice“. Savjetnik i klijent izgrađuju terapijski odnos i kroz dijalog zajedno rade na rješavanju problema klijenta te potiču njegov osobni rast (Djukić, 2006.). Savjetovanje putem Interneta može uključivati različite internetske informativne stranice, alate za samopomoć, forume, online razgovor, savjetovanje putem e-maila, online grupe za podršku, individualne terapije, self-help programe i sl. koji mogu poslužiti kao izvor informiranja, podrške ili dobivanja profesionalnih savjeta o različitim pitanjima.

Logični korak u evoluciji interneta podrazumijeva razvoj socijalnog aspekta postojeće internetske mreže, tj. pojava društvenih mreža koje su danas općeprihvaćeni oblik interaktivne komunikacije između osoba i organizacija. U tom segmentu Hrvatska znatno kasni i za slabije razvijenim europskim zemljama koje ulažu znatno više financijskih sredstava u modernizaciju vlastitog internetskog prostora i razvoj interaktivne komunikacije.

Online savjetodavnim uslugama može se pristupiti putem kompjutera, prijenosnog računala, tableta ili pametnog telefona. Još se uvijek mnoge savjetodavne usluge oslanjanju na komunikaciju temeljenu na tekstualnom obliku, no sve češće se javljaju i online usluge koje koriste grafiku, audio i video snimke, animacije te različite predloške u svrhu što učinkovitijeg prenošenja poruka, informacija ili savjeta.[3] Jedna od najzanimljivijih značajki

[2] CMC-bilo koja vrsta vrsta komunikacije između dva ili više pojedinaca potpomognuta računalnim hardverom ili softverom pri čemu se e-mail javlja kao najčešći oblik. Aktualni primjeri CMC-a uključuju slanje e-maila članovima obitelji, objavljivanje poruka na različitim stranicama i virtualnim oglasnim pločama, razgovaranje s prijateljima u virtualnim sobama za razgovor, slanje fotografija i zvukova prijateljima pomoću video-telefona i web kamere (Mallen, Vogel, Rochlen, Day, 2005.).

[3] Izvor: ReachOut.com Professionals- *Referring to online counselling + treatment services*. http://au.professionals.reachout.com/restricted/emhpd-tutorial-1

Interneta je ta što daje osjećaj da je osoba s kojom komuniciramo fizički prisutna. Različite studije pokazuju da kada komuniciramo s drugom osobom možemo doživjeti njegovu prisutnost uglavnom zato što dijelimo isti prostor, bilo da je taj prostor u realnom ili virtualnom svijetu. U slučaju Interneta, prostor koji ljudi dijele zove se cyberspace tj. virtualni prostor. U online savjetovanju, cyberspace povezuje klijenta i savjetnika te daje klijentu osjećaj da je terapeut fizički prisutan (Djukić, 2006.).

U okvirima interneta kao najvažnijeg suvremenog medija, forumi, mrežni portali, i sl., pripadaju starijim tehnikama u ostvarivanju procesa komunikacije, ali mogu isto tako pružiti visoku razinu interakcije s ciljanom skupinom.

Elektronička ili e-komunikacija suvremeni je oblik komuniciranja. Važno je istaknuti da se elektronička komunikacija više ne obavlja samo kao pismena komunikacija. Brzi razvoj telekomunikacijskih i internetskih tehnologija danas je već široko rasprostranjena i verbalna komunikacija na daljinu. Organizacije ubrzano prihvaćaju sve moguće dostupne oblike elektroničke komunikacije i postepeno zamjenjuju tradicionalni način komuniciranja. Najpoznatiji primjeri elektroničke komunikacije su e-pošta, videokonferencije, forumi, društvene mreže, i sl. Glavne prednosti elektroničke komunikacije su učinkovito svladavanje vremena i prostora, znatno manji troškovi odašiljanja i primanja informacija, brza isporuka informacija i mogućnost komuniciranja bez obzira da li jesu ili nisu pošiljatelj i primatelj istovremeno prisutni na oba kraja komunikacijskog kanala. Također, bitne negativne karakteristike elektroničke komunikacije su i mogućnost kašnjenja, gubljenja, presretanja, krađe ili namjerne izmjene pošiljateljeve informacije, te nedostatak ljudskog čimbenika u komuniciranju, tj. nedostatak osobne prisutnosti i neverbalne komunikacije *(Lamza-Maronić i Glavaš, 2008)*.

Mediji se kroz ljudsku povijest razvijaju usporedno sa korištenim tehnologijama, od klinastog pisma, hijeroglifa, fonetskog pisma, tiska, fotografije, telefona, radija, televizije, interneta, pa sve do virtualne stvarnosti. Sve paradigme, pa i tehnološka, ukazuju na nepobitnu činjenicu da mediji imaju veliki utjecaj na društvene promjene, ali i na svakog člana zajednice. S jedne strane tehnologija i mediji određuju ponašanje pojedinaca, no s druge strane je neupitna i

činjenica da komunikacijske tehnologije povezuju ljude snažnije nego ikada ranije*(Katz, 1987)*.

Nekoliko tisuća godina razvoja čovječanstva obilježavaju mehaničke tehnologije, dok 20. i 21. stoljeće obilježavaju električne tehnologije koje više nego ikada ranije utječu na psihički i društveni sklop čovjeka, a time i društva. Prijelaz sa mehaničkih na električne medije je stoga više revolucija nego evolucija funkcioniranja društva. Hipotetska buduća faza razvoja i utjecaja električnih tehnologija je završna faza čovjekova razvoja koju neki autori nazivaju tehnološka simulacija svijesti*(McLuhan, 2008)*.

Interakcija se može ukratko opisati kao komunikacija između dva subjekta na krajevima komunikacijskog kanala koje aktivno učestvuju u komunikaciji. U novije vrijeme se pojavio rizik da se izgubi pravo značenje interakcije, kako se sve više i više diskusije fokusiraju na nove tehnologije te kako se zanemaruje pravi proces komunikacije. Kada se razumije pravo značenje termina interaktivne komunikacije, postojeći mediji mogu postati interaktivni, te tako puno više učinkovitijima*(Castells, 2000)*.

Temeljni oblici interaktivne komunikacije mogu se podijeliti u dvije grupe*(Lamza-Maronić i Glavaš, 2008)*:

- tradicionalni oblici, i
- novi oblici interaktivne komunikacije.

Glavna premisa tradicionalnih oblika interaktivne komunikacije je odsutnost suvremene informatičke, internetske i telekomunikacijske tehnologije. Obično se pod tradicionalnim prvo podrazumijeva verbalno komuniciranje u kojem aktivno sudjeluju najmanje dva sugovornika. No, i tradicionalni oblici interaktivnih komunikacija mogu također podrazumijevati upotrebu tehničko-tehnoloških naprava ili sredstava, ali se s današnjeg aspekta takva sredstva ili uređaji smatraju zastarjelim u svim tehnološki razvijenijim zemljama.

Prednost upotrebe suvremenih tehnoloških naprava je mogućnost obuhvatnije prezentacije i lakšeg poticanja primatelja informacija da se ozbiljnije zainteresira za temu razgovora, tj. za

ponuđeni proizvod. Telefonski kontakt podrazumijeva komuniciranje na daljinu bez mogućnosti ostvarivanja neverbalnih oblika komuniciranja. Također, onemogućena je upotreba bilo kakvih drugih tehničko-tehnoloških pomagala.

Može se zaključiti da su tradicionalni oblici zapravo u velikoj većini slučajeva nedovoljno interaktivni, no upotreba suvremenih tehnologija može značajno pojačati stupanj međusobne interakcije. Novi oblici interaktivne komunikacije povezani su sa svim suvremenim informatičkim i telekomunikacijskim dostignućima koji su zaživjeli u komercijalne svrhe. Temeljne premise novih oblika interakcija su postizanje velikih udaljenosti sudionika interakcije, te određen stupanj kompatibilnosti opreme koja omogućava interakciju, tj. uspostavlja komunikacijski kanal. Oprema može biti dvojne prirode. Može biti sklopovska (razni tehničko-tehnološki uređaji, infrastrukturni objekti i pripadajuća oprema, mrežna povezanost čvrstim materijalima - vodiči) ili ne sklopovska (najčešće računalni programi). Obzirom da suvremena komunikacija dobrim dijelom počiva na razvoju elektronike i mikroelektronike, gotovo svi suvremeni uređaji posjeduju mikroprocesor i pripadajuće sklopovlje koje uređaju omogućuje namjenu za koju je i napravljen. *(Castells, 2000:395)*
Sukladno navedenom, novi oblici interaktivne komunikacije se dijele na*(Vlašić i ostali, 2007)*:

- mobilne komunikacije,
- komunikacije putem interneta,
- interaktivnu televiziju,
- interaktivni radio, te
- interaktivne oblike u tiskovnim oblicima komunikacije.

Sveprisutni internet danas je glavni pokretač procesa interaktivnog komuniciranja i s poslovnog i društvenog aspekta. Suvremena komunikacija sve se više oslanja na korištenje interneta, tj. internetske i telekomunikacijske tehnologije. Internet se tretira i kao oblik komunikacije i kao medij. Stoga se ne može tvrditi da je internet isključivo i samo medij, jer predstavlja znatno više od navedenog. Interaktivnost interneta zato eksponencijalno raste iz godine u godinu, te omogućava da osobama i organizacijama razviti daleko učinkovitija elektronička sučelja komuniciranja.

Sukladno drugim medijima, i internet ima svoje pošiljatelje i primatelje informacija. Odvijanje komunikacije odvija se prvenstveno prema odabiru onih internetskih tehnologija za koje pošiljatelj informacija smatra da će biti najučinkovitije u komuniciranju s određenom osobom, interesnom grupom ili organizacijom. Neke od najstarijih internetskih tehnologija i poznate većini informatički pismenih korisnika su *(Vlašić i ostali, 2007)*:

- elektronička pošta - omogućava slanje elektroničke pošte,
- "*usenet*"- odnosi se na diskusijske grupe, i
- "*World Wide Web*" ili skraćeno internet - kombinira znak, grafiku, video, zvuk i tekst na jednoj mrežnoj stranici, tj. predstavlja komercijalnu upotrebu interneta kao tehnologije.

Kao sredstvo komunikacije, internet se koristi na nekoliko načina. Organizacije su prisutne putem interaktivnih mrežnih stranica koje se prezentiraju u rasponu od običnih informacija u tekstualnom obliku do sofisticirane multimedijske produkcije. U virtualnim prostorijama članovi iste interesne skupine izravno postavljaju pitanja i istovremeno primaju odgovore. Mrežna stranica sama po sebi uglavnom ne omogućava interakciju bez posebno ugrađenih programskih komponenata koje to omogućuju. Interaktivna komunikacija putem interneta koncentrirana je na širenje pravog sadržaja poruke prema ciljanoj kategoriji korisnika, tj. interesnoj skupini. Za razliku od klasičnih medija, izlaganje ovom mediju postiže se na inicijativu krajnjih primatelja informacija što znači da osoba ima mogućnost tražiti povratnu informaciju.

Danas je internet jedno od najvažnijih sredstva komunikacije. Naglašena je njena interaktivnost te prednost nad tradicionalnim medijima u budućnosti. Internet u procesu komunikacije možemo razmatrati kao medij i oblik komunikacije. Internet se danas kao sredstvo komunikacije koristi najviše u slijedeća dva oblika kako bi se potrebne informacije dostavile interesnoj skupini:

- Sobe za interaktivnu komunikaciju su mjesta koja nude mogućnost razmjene informacija, stavova, mišljenja, znanja i iskustava između subjekata komuniciranja. Brojni mrežni servisi nude svojim korisnicima mogućnost pisanja i čitanja komentara drugih. Internet

okuplja ljude sličnih interesa i korisnici se često vraćaju kako bi se družili i pročitali što su napisali njihovi istomišljenici.

- Društvene mreže - društveno povezivanje nije novost u mrežnom svijetu, ali novi načini društvenog povezivanja koje su popularizirali danas najpopularnije društvene mreže Facebook i Twitter, predstavljaju veliku novost u mrežnom svijetu jer omogućavaju subjektima komuniciranja da u bilo koje vrijeme stupe u kontakt sa zajednicom na svojim stranicama i profilima na društvenim mrežama koje čine članovi iste interesne skupine.(Kesić, 2003)

Razvojem internetskih tehnologija kao što su društvene mreže, skype, blogovi, forumi, chat-ovi, e-knjige, on line kupovine, i sl., čovjek je stekao naviku da veliki dio svojih potreba zadovolji putem interneta ne izlazeći iz stana i tako kvalitetnije upravlja svojim slobodnim vremenom. Poduzeća svih profila su taj novi vid platforme vrlo brzo prepoznale kao mogućnost promoviranja svojih proizvoda, usluga, dodatno su razvijale razne aplikacije koje su još više zainteresirale potencijalne potrošače i vrlo brzo su kroz medije ali i pomoću medija svoj utjecaj proširile.

Korisnici interneta su se sve više navikavali dobivati informacije preko interneta, čitati članke, gledati filmove, reklame, slušati glazbu, istraživati o stvarima iz profesionalne sfere, a razvojem društvenih mreža te svega što one u svojem konceptu pružaju(komentiranje, podržavanje – lajkanje i sl.), komunikacija između potrošača i ponuditelja raznih proizvoda i usluga je postala dvosmjerna tj. čak i grupna.

Osim klasičnog savjetovanja licem u lice, u zadnje dvije dekade prošlog stoljeća, razvojem raznih vrsta tehnologija te uslijed užurbanog načina života, povećanja informatičke pismenosti širokog sloja stanovništva iz raznih dobnih skupina, razvili su se i ostali načini savjetovanja kao što su savjetovanje putem telefona, e-maila, video poziva, razgovora na mrežnim stranicama (chat-a) i sl.

Klasično savjetovanje, bez obzira o kojoj vrsti se radilo, baziralo se na direktnom kontaktu između osobe ili grupe koja se savjetuje i savjetodavca. Direktan pristup “licem o lice”

omogućili su osobi ili grupi ali i savjetodavcu da osim riječi uoče pokrete, mimiku, gestikulaciju, tonalitet glasa i ostale tjelesne znakove komunikacije. Time je međusobno razumijevanje jasnije, jer se neverbalnom komunikacijom neki problemi mogu jasnije utvrditi i može im se dati određeni prioritet. Isto tako, osoba koja traži savjet može odlučiti koliko je savjetodavac koji ga savjetuje ne samo stručan, nego i empatičan, iskusan, miran, staložen tj. potpuno kompetentan da njemu daje savjet*(Vuković, 1991)*.

Vuković dalje naglašava da savjetodavac u ovoj vrsti savjetovanja kontrolira uvjete u kojima se odvija savjetovanje (telefonski pozivi se ne propuštaju, nitko neplanirano ne ulazi u ured), te isto tako i kontrolira slijed razgovora npr. skretanje s teme, preopširnost, nelagodu i sl.

Ovaj način savjetovanja je međutim zahtijevao dodano slobodno vrijeme u kojemu je osoba trebala dolaziti fizički do savjetodavca, obično u vrijeme koje je bilo prilagođeno rasporedu i slobodnim terminima savjetodavca, i na lokacije koje nisu nužno bile blizu mjesta stanovanja. Takva vrsta trajnijeg korištenja savjetodavnih usluga, za osobu je značila trošenje velikog dijela slobodnog vremena u jednom danu, ali i dodatnih troškova odlazaka i dolazaka na lokaciju gdje se savjetodavne usluge pružaju.

Razvojem tehnike i tehnologije nužno se ubrzao i način života. Ponajprije je to vidljivo u poslovnom i profesionalnom okruženju, gdje se informacije, dokumenti, sastanci, službena putovanja razmjenjuju, dogovaraju i događaju brzo u vrlo kratkim rokovima i često. U takvim uvjetima, osobe koje se uopće odluče zatražiti pomoć, radije koriste savjetodavnu pomoć dobivenu putem telefona, elektroničke pošte, on line razgovora ili video poziva.

Razlozi zašto ljudi preferiraju online savjetovanje naspram metode „ licem u lice“ su anonimnost od obitelji, prijatelja i suradnika, emocionalno sigurno okruženje, praktičnost, sloboda da se izraze bez straha ili susprezanja od presude terapeuta, manje neugodno i zastrašujuće nego metoda „licem u lice“, mogućnost da budu potpuno iskreni i otvoren. (*Tsan i Day, 2007*).

Online savjetovanja često su usmjerena na rane intervencije, ali, s obzirom da intervencije postaju sve sofisticiranije i istraživačkom bazom se poboljšavaju, ono se sve više primjenjuje kao standardni tretmani (Baraka & Grohol, 2011) ; (Kessler i sur, 2009). Online intervencije

postaju prihvaćene kao legitimna mogućnost za standardnu pomoć, unatoč kontraverznim pitanjima praktičara, kao što su privatnost i povjerljivost (Glasheen, Campell i Schochet, 2013.).

Razvoj online intervencija potencijalno može premostiti jaz između mladih ljudi i usluga pomoći i savjetovanja, koje se podudaraju s načinom na koji mladi ljudi danas žive svoj tehnološko-integrirani život. (Blanchard i sur., 2013.).

Razvoj online usluge nudi prevladavanje traženjem pomoći kao što su anonimne usluge, loša znanje o zdravlju i programe za samopomoć.

Internet također može povećati doseg i poboljšati pristup, posebice onima izoliranim zbog udaljenosti, bolesti ili drugih prepreka (Perle i dr., 2011).

Asinkroni oblici komunikacije mogu se prepoznati po zaostajanju u vremenu između kontakata, dok se sinkrona komunikacija odvija u realnom vremenu (Perle i dr., 2011). Kao takav, načinima komunikacije koji neredovito pružaju trenutne odgovore, poput e-pošte i foruma, smatraju se asinkronom, dok komunikacijski modalitete koji omogućuju u realnom vremenu komunikaciju, kao što su chat (primjerice, MSN) ili video (npr , Skype), smatraju se sinkronima.

Trenutno postoji veliki broj usluga koje nude i sinkroni i asinkroni online savjetovanje, uključujući LivePerson (Finn & Bruce, 2008), Kids Helpline (King, Bambling, Reid, i Thomas, 2006) i slobodni prostor (Headspace, 2014.).

Kao što se pristup i korištenje interneta povećava, tako se povećava i razvoj on-line savjetovanja. U početku, on-line savjetovanje je bilo samo dodatak tradicionalnoj psihoterapiji, prvenstveno kroz korištenje e-maila, a činilo je oko 20% savjetovanja u praksi (Castelnuovo i sur., 2003), u novije se vrijeme prihvaća kao način liječenja o svojem vlastitom pravu (Finn & Barak, 2010).

Sada ima nekoliko modela usluga on-line savjetovanja, uključujući, web stranice za plaćene privatne liječnike (Finn & Bruce, 2008;. Murphy i sur, 2009), besplatne online savjetovališta za mlade u (Fukkink & Hermanns, 2009); (King, Bambling, Reid, i sur., 2006), te u novije vrijeme, razvoj online platforme posebno za školsko savjetovanje (Glasheen i sur., 2013.).

Savjeti predloženi za bolje provođenje prakse a koji su identificirani tijekom postupka *on – line* savjetovanja:

Kao početno djelovanje savjetodavca je ključno kako bi informirao klijente o standardnim granicama pouzdanosti, - ovdje navodimo kao primjer zlostavljanje djece i razmišljanje o suicidu, kao i prijetnjama tajnosti podataka na mreži zbog elektroničkog prijenosa informacija, kao i postupaka provedenih kako bi zaštitili takve podatke (Fisher i Fried, 2003.). S druge strane, klijente je potrebno informirati o tajnosti njihove osobne nesreće, i takve klijente bi trebalo savjetovati kako bi provodili *on – line* savjetovanje u prostoriji s očuvanom privatnosti, gdje neće biti ometani od strane pojedinaca (Ragusea i VandeCreek, 2003.). Temeljne činjenice za očuvanje baze podataka kao i pridružene rizike o klijentu tijekom *on – line* savjetovanja bi također trebalo komunicirati s klijentima. Navedeno uključuje metode i vremenski period koji oni provode *on – line* sa savjetodavcem, a koji ostaju trajno zabilježeni (Kanani i Regehr, 2003.). Kod provođenja prakse novih praktičara , postojati će i nadgledanje seanse, o čemu se klijenti trebaju obavijestiti kao i pristupu njihovog dosjea *on – line* (Oravec, 2000.)

Prilikom *on – line* savjetovanja može doći do neodređenog odnosa između savjetodavca i klijenta. Otuda, za savjetodavca je nužno poduzeti korake kako bi izbjegao ohrabrivanje o pretjeranoj ovisnosti svojeg klijenta o savjetodavcu. Kanani i Regehr (2003.) savjetuju kako je za savjetodavca nužno uspostaviti vremenski okvir za pružanje odgovora, kao i kako bi odnose sa klijentom održavali na način vođenja dnevnika, prije nego pružali direktne odgovore na žurne upite klijenta. Ovim, savjetodavac i klijent će uspostaviti prikladna pravila u odnosu na prikladno korištenje komunikacije elektroničkom poštom.

Kako je *on – line* savjetovanje različito od uzajamnog i direktnog sučeljavanja tijekom trajanja seanse, klijent može pogrešno protumačiti ton i tipologiju jezika. Stoga, ton jezika upućenog elektroničkom poštom treba uvijek biti profesionalan, pri čemu će savjetnik izbjeći pokazivanje srdžbe, uzbuđenja i drugih neprofesionalnih gesta. Neumjesne šale, neprofesionalno davanje socijalnih izjava ili otkrivanje vlastitih stavova treba izbjegavati, i savjetnici trebaju koristiti profesionalni ton i jezik korišten prilikom uredskih poslova. Važno je naglasiti da kod klijenata koji pate od izrazitog problema ograđivanja, elektroničku poštu se ne smije koristiti.

U svezi kompetencije pružanja usluga savjetovanja *on – line*, savjetnici će prethodno potražiti

prikladnu obuku (Zack, 2008.), putem kojih će se obuhvatiti tehnologija, teorija, aplikacije i etika, kao i licencno pravo na korištenje takvih usluga. *On – line* obuka će također obuhvatiti vještine komunikacije temeljenoj na formiranju tekstualnih informacija kao i zaštite skrbi o klijentu i pruženih informacija *on – line*. Ovim, savjetodavac će koristiti *on – line* software isključivo u granicama njihovih mogućnosti, ili ako se koristi novi software kako bi istim proširili svoje kompetencije.

U svezi jezika korištenog prilikom *on – line* savjetovanja, savjetnici će možda trebati razviti mogućnost razumijevanja stila i pravilno interpretirati sadržaj elektroničke pošte koji je napisao osobito mladi klijent, kako su mladi razvili vlastiti način komunikacije i izražavanja na Internetu. Navedeno uključuje jezik koji je karakteriziran skraćenicama, fonetičkim spelovanjem pojedinih riječi i odsustvom od mnogih gramatičkih pravila (Fenichel, et al., 2002.).

Savjetnici mogu koristiti emocionalno ograđivanje i direktne deskriptivne opise prilikom *on – line* savjetovanja (Murphy i Mitchell, 1998.).

Emocionalno ograđivanje uključuje ograđivanje emocionalnog konteksta odmah nakon kucanih riječi, kako bi omogućili klijentu 'čuti' namijenjene vokalne tonove, dok ćemo direktnom deskriptivnošću pružiti klijentu slike kako bi bolje razumio posao savjetnika. Savjetnici također koriste razmake i tehniku i odražavanje ritmike pisanog izražavanja kako bi izrazili veći stupanj kontrole nad procesom *on – line* savjetovanja. Moguće je prenijeti cijelu razlikovnost nijansi i facijalnih ekspresija korištenjem smajlića, emotikona i drugih uobičajeno korištenih simbola. Ovim, klijent i savjetnik mogu razviti uzajamni odnos karakteriziran skupom standardiziranih emotikona i skraćenica tijekom trajanja seanse. Kako bi spriječili pogrešno tumačenje i kako bi se pobrinuli da klijent razumije ono što savjetnik govori, kao i obrnuto: da savjetnik razumije što mu govori klijent, savjetnik je dužan ostati u kontinuiranom kontaktu sa klijentom (Stofle, 1997.).

Ovdje je važno naglasiti kako *on – line* savjetovanje nije podesno za klijente koji pate od psihoza. Ovim, savjetnici trebaju razviti svijest o tome kako ne bi uzimali za klijente osobe koji pate od psihijatrijskih oboljenja za svrhu *on – line* savjetovanja i koji zahtijevaju neposrednu pažnju, kao i klijente sa klinički dijagnosticiranom depresijom (Calbring i Andersson, 2006.), pojedince koji mogu predstavljati opasnost po sebe ili okolinu, poput zlouporabe opojnih tvari, kao i pojedinaca koji prezentiraju psihotično ponašanje i imaju suicidalne pomisli. Pored navedenog, savjetnici ne bi trebali dolaziti u kontakt sa vrlo reaktivnim i potencijalno opasnim pojedincima, poput onih sa dijagnozom poremećaja

osobnosti, paranoje ili disocijalnog poremećaja.
U svezi postupanja prilikom kriznih situacija, one zahtijevaju brzo djelovanje i takve klijente ne bi trebalo kontaktirati *on – line*, već ih je potrebno ohrabriti kako bi se osobno suočili sa savjetodavcem. Osim navedenog, *on – line* savjetodavne Web stranice bi trebale otkriti koje teme nisu prikladne za *on – line* savjetovanja, poput problematike seksualnog iskorištavanja i silovitih međusobnih odnosa. Konačno, *on – line* savjetodavne stranice bi trebale uputiti pojedince sa suicidnim idejama na informativni (telefonski) kanal (za rješavanje kriznih situacija), upućivanjem u krizne centre, kao i na odjele za smještaj hitnih slučajeva u bolnicama (Manhal – Bagus, 2001.).

Razvoj digitalne tehnologije i Interneta omogućio je razvoj online savjetodavnog rada te proizveo nove oblike pružanja savjetodavnih usluga i komuniciranja između savjetnika i klijenata. Postoje mnoštvo različitih vrsta online savjetodavnih usluga koje nude podršku, informacije ili liječenje određenih problema s kojima se suočavaju mnoge osobe, posebice mladi. Online savjetodavne usluge mogu biti besplatne no često se za njih plaća određena novčana naknada.

Neki od oblika online savjetodavnih usluga pruženih putem digitalnih tehnologija su:

- Elektronička pošta
- sinkroni[4] online razgovor (chat)
- video konferencija
- web poruke

Navedenim uslugama može se pristupiti putem kompjutera, prijenosnog računala, tableta ili pametnog telefona. Još se uvijek mnoge savjetodavne usluge oslanjanju na komunikaciju temeljenu na tekstualnom obliku, no sve češće se javljaju i online usluge koje koriste grafiku, audio i video snimke, animacije te različite predloške u svrhu što učinkovitijeg prenošenja poruka, informacija ili savjeta.[5] Jedna od najzanimljivijih značajki Interneta je ta što daje osjećaj da je osoba s kojom komuniciramo fizički prisutna. Različite studije pokazuju da kada komuniciramo s drugom osobom možemo doživjeti njegovu

[4] Sinkrono: istovremeno, tj. u isto vrijeme ili unutar nekog kraćeg vremenskog intervala
[5] Izvor: ReachOut.com Professionals- *Referring to online counselling + treatment services*. http://au.professionals.reachout.com/restricted/emhpd-tutorial-1

prisutnost uglavnom zato što dijelimo isti prostor, bilo da je taj prostor u realnom ili virtualnom svijetu. U slučaju Interneta, prostor koji ljudi dijele zove se cyberspace tj. virtualni prostor. U online savjetovanju, cyberspace povezuje klijenta i savjetnika te daje klijentu osjećaj da je terapeut fizički prisutan (Djukić, 2006.).

U svrhu boljeg razumijevanja opisat će se neki najčešći oblici pružanja online savjetodavnog rada.

3.1.1. Elektronička pošta

Osim telefonskog načina savjetovanja, mnoge dobrovoljne ili profesionalne udruge i pojedinci nude i mogućnost savjetovanja putem elektroničke pošte (*Livazović, 2008*). Radi se o vrsti savjetodavne usluge gdje se profesionalni savjetodavatelj nalazi na udaljenoj lokaciji u odnosu na osobu kojoj nudi svoju uslugu te u svojoj komunikaciji koriste elektronička sredstva te pisane riječi *(Pelling, 2009)*.

Većina autora koji su svojim zapažanjima proučavala bilo koju vrstu internet savjetovanja , pa tako i ovu koja se odnosi na savjetovanje putem elektroničke pošte i chata, slaže se da ovu vrstu savjetovanja najčešće koriste osobe s ograničenim mogućnostima kretanja ili oni koji žive u udaljenim ruralnim mjestima, te im troškovi putovanja u veća središta predstavljaju problem.
Isto tako, dostupnost savjetodavne usluge van uobičajenog radnog vremena predstavlja također prednost korištenja ovakve vrste savjetovanja kao i velika doza privatnosti koju ovakva vrsta savjetovanja nudi, a vezana je za pitanja potencijalne diskriminacije zbog rase, spola, religijskih ili drugih opredjeljenja *(Pelling, 2009)*.

Prema Peterson i Becks (2003) savjetovanje putem elektroničke pošte ima 6 važnih obilježja:

- Komunikacija između savjetodavca i savjetoprimca temelji se na pisanoj riječi, što je od iznimne važnosti jer pisana riječ često ima veću težinu i jasnije može opisati problem savjetoprimca. Također, pisana riječ utječe na samoizražavanje savjetoprimca, koncentraciju, pažnju i volju za suradnjom. Pri tome su važne granice koje savjetodavac mora poštivati, tj. savjetodavac treba komunicirati na istoj razini izražavanja kao i savjetoprimac. Sporedna obilježja verbalnog komuniciranja kao što su neverbalna komunikacija tijela i ton govora, ovdje su zamijenjeni pisanom riječi i stilom pisanja. Savjetodavac treba obratiti pažnju na klijentove riječi i stil pisanja, te kroz identičan izričaj odgovora izraziti empatiju. Na taj način savjetoprimac stječe osjećaj razumijevanja i podrške od strane savjetodavca. Stil pisanja je posebno važan jer savjetodavac na temelju toga formira mišljenje o osobnosti klijenta. Komuniciranje na istoj razini omogućava savjetodavcu uočavanje promjena u izričaju koje sugeriraju na nekakvu važnu promjenu kod klijenta. Savjetodavac mora održavati visoku razinu predanosti pri komunikaciji kako bi razumio pravo značenje dijeljenih misli, osjećaja i iskustava od strane klijenta. Na taj način savjetodavac održava kod klijenta osjećaj da je s druge strane osoba koja pokazuje empatiju klijentu, te se tako odnos klijenta i savjetodavca produbljuje i pojačava. Važno obilježje ovakvog načina komuniciranje je i frekventnost komunikacije. Činjenica je da elektronička pošta omogućava brzu i jednostavnu komunikaciju, ali negativna strana može biti nepotrebna učestalost komunikacije inicirane od strane klijenta. Stoga je preporuka da savjetodavac odredi frekventnost komuniciranja u dogovoru s klijentom, ako je to potrebno.
- Pisana komunikacija umanjuje "zakočenost" kod ljudi. To znači da je u praksi česta pojava da klijent odmah pri prvoj komunikaciji piše otvoreno o svojim problemima, osjećajima, strahovima, željama, itd. U slučaju da klijent ipak ne razgovara potpuno otvoreno pri prvom komuniciranju, sama priroda pisanog komuniciranja će vremenom vrlo izvjesno utjecati na postupno povećanje otvorenosti klijenta. Savjetodavac također mora po potrebi povećati razinu osobnog učešća u komuniciranju jer je očekivano ponašanje klijenta i radoznalost o privatnom životu savjetodavca.
- Korištenje elektroničke pošte daje klijentu osjećaj da je osoba s druge strane komunikacijskog kanala fizički prisutna. Navedeno svojstvo proističe iz činjenice da čovjek pri komuniciranju ima osjećaj dijeljenja prostora, realnog ili virtualnog.

- Četvrto obilježje elektroničke pošte je asinkrona komunikacija što znači da se interakcija između savjetodavca i klijenta ne događa u realnom vremenu. Prednost asinkrone komunikacije je što nudi vrijeme klijentu potrebno za razmisliti i napisati ono o čemu želi razgovarati, ali isto tako daje i vrijeme savjetodavcu za konstrukciju prikladnog odgovora. No, bez obzira na asinkrono svojstvo, izražavanje putem elektroničke pošte je često neformalno i narativno, bez strogih gramatičkih pravila i više nalikuje živom dijalogu nego pisanom pismu.
- Važna prednost komuniciranja putem elektroničke pošte je zapis kompletne korespondencije. Povijest interakcije ima svoje prednosti jer klijent ima osjećaj kontinuiteta konverzacije i podrške savjetodavca, napisano se može ponovo pročitati i po potrebi revidirati, a savjetodavcu omogućava lakši i detaljniji uvid u tijek i rezultate savjetovanja.
- Posljednje obilježje komuniciranja putem elektroničke pošte je dostupnost i privatnost koju internet pruža korisnicima. Činjenica je da oko 70% klijenata koji zatraže savjetovanje putem interneta, nisu nikada koristili takvu uslugu ranije, a najčešći je razlog nemogućnost provođenja savjetovanja metodom lice u lice. Najčešći motivi kod klijenata u pogledu korištenja savjetovanja putem elektroničke pošte su fizička udaljenost od savjetodavca, nemogućnost odlaženja s radnog mjesta, frekventnost putovanja, nemogućnost plaćanja savjetovanja licem u lice, fizička ili psihička invalidnost klijenta, no najčešći razlozi su strah, sramota i stigmatiziranje osoba koja traže bilo kakav oblik savjetovanja. Internet omogućava privatnost, a privatnost omogućava oslobađanje najintimnijih emocija klijenata prema savjetodavcu. Bez obzira na navedene razloge, važnost dostupnosti ne smije se podcijeniti jer za mnoge ljude je savjetovanje putem nekih od elektroničkih medija jedini način potražiti stručnu pomoć ili mišljenje. Nasuprot tome, dužnost savjetodavca je ustanoviti i zašto klijent ne želi rabiti konvencionalni oblik savjetovanja licem u lice, ako je u mogućnosti. Razumijevanje motiva je vrlo važno, ponajviše ako su motivi strah ili sramota. U tim slučajevima, savjetovanje putem interneta je zapravo prvi korak prema savjetovanju licem u lice. Krajnji cilj je otvaranje klijenta i suradnja licem u lice sa savjetodavcem i eventualno sudjelovanje u interesnoj grupi ako je to potrebno.

3.1.2. Chat

Chat, za razliku od elektroničke pošte, kao vrsta elektroničke komunikacije koja se događa u realnom vremenu i predstavlja trenutnu komunikaciju, zahtijeva ipak da se njome koriste pojedinci koji imaju izraženiju sposobnost pismenog izražavanja i vični su korištenju kompjutora i interneta. Ovakvo savjetovanje namijenjeno je osobama koje žele bolje upoznati sebe i raditi na ostvarivanju osobnih promjena s ciljem postizanja bolje kvalitete života.

Ova vrsta savjetodavnih razgovora pojavljuje se u ponudama raznih savjetodavnih organizacija ili pojedinaca i nudi razgovor sa osobom u realnom vremenu u prethodno dogovorenom terminu (*Maples i Han 2008*) . Na početku on line razgovora postavljaju se osnovna pravila npr. odgovori moraju biti kratki, osoba koja treba savjet mora osigurati sa svoje strane mirno okruženje bez prekidanja, i naravno tehnički se trebaju osigurati uvjeti da se savjetovanje održi nesmetano.
Prema Shiller (2009.) pozitivne strane online razgovora su sljedeće: mogućnost definiranja rasporeda sastanaka klijenta i savjetnika, stvaranje osjećaja prisutnosti radi komunikacije u stvarnom vremenu, interakcija može biti spontana što stvara osjećaj sigurnosti i opuštenosti kod klijenta, savjetnik se trudi nalaziti s klijentom u isto vrijeme što može ukazivati na osjećaj predanosti i posvećenosti od strane savjetnika i sl. I u ovom obliku savjetovanja javlja se pitanje sigurnosti osobnih podataka i povjerljivosti koja lako može biti ugrožena jer je osiguranje sustava online razgovora vrlo skupo, sporo i često se ruši. Također, kako privatni online razgovori zahtijevaju od klijenta i savjetnika sastanak u točno dogovoreno vrijeme to može predstavljati poteškoću pogotovo ako sudionici nisu u istim vremenskim zonama. Loša strana ove vrste savjetovanja je da savjetodavac nema adekvatnu kontrolu nad razgovorom jer osoba ipak bez obzira na sve može biti prekinut i može u trenutku zaključiti da je taj prekid važniji od razgovora sa savjetodavcem, no dobra stana ove vrste savjetovanja je da je cijeli razgovor zabilježen pismeno.

3.1.3. Video konferencija

Kao i telefonsko savjetovanje i video savjetovanje pokazalo se jednako tako učinkovito,ali iz dodatnih razloga. Osim što se savjetovanje može odvijati iz udobnosti vlastita doma kao i kod

telefonskog savjetovanja, u ovom vidu moguće je jeftinije putem interneta preći granice zemlje u kojoj se živi i zatražiti pomoć i od inozemnih stručnjaka.

Shiller (2009.) ističe da kao i kod savjetovanja licem u lice, osoba koja treba pomoć i savjetodavac su u mogućnosti vidjeti i ćuti jedno drugo i iz neverbalne komunikacije donijeti zaključke o stanju osobe koja savjet traži. U ovom obliku savjetovanja izbjegavaju se opasnosti koje se pojavljuju kod drugih oblika (mail, chat), kao što su krivo predstavljanje u smislu dobi ili spola, te savjetodavatelj može na brži način odlučiti koje će pristup savjetovanju koristiti.

Loša strana ove vrste komunikacije svodi se uglavnom na tehničke komponente cijele interakcije koja se u najvećoj mjeri odnosi na moguće prekide veze, lošu audio vezu, i sl.

S aspekta savjetodavca, video poziv je najbolji izbor oblika komunikacije preko interneta, i za savjetodavca, ali i za savjetoprimca. No, svakako treba uzeti u obzir činjenicu da mnogi klijenti žele djelomičnu ili potpunu anonimnost, mnogi klijenti izražavaju strah pred kamerom, stidljivost ili nekomfornost izražavanja svojih problema riječima. S druge strane, dio klijenata zasigurno se bolje osjeća u razgovoru s korespondentom. U svakom slučaju, savjetodavac treba poštovati odluku klijenta na koji način će se odvijati komunikacija. Također, savjetodavac mora poštovati sve sugestije klijenta s ciljem učinkovitijeg izražavanja, definiranja, razumijevanja, te posljedično tome i rješavanja problema*(Kojčić, 2013).*

3.1.4. Web poruke

Web poruke najnoviji su oblik online savjetovanja. One omogućuju savjetniku i klijentu sigurnu interakciju na Internetu pomoću za to određenih internetskih platformi i programa namijenjenih samo za tu svrhu. Web poruke omogućuju asinkrono[6] komuniciranje, kao što je to putem e-maila, ali uz potpunu sigurnost. Iako se ovaj oblik u praksi još uvijek nedovoljno koristi smatra se da će u budućnosti ta vrsta savjetodavne usluge postati sve traženija (Trompetter Lunt, 2004.).

[6] Asinkrono: u različito vrijeme, odnosno bez definiranih kratkih ciljnih vremenskih intervala.

Kao što je već i ranije spomenuto, broj online savjetnika naglo je porastao, a paralelno s time javio se je i velik broj internetskih stranica savjetodavne prirode. Neke internetske stranice nude privatne i u stvarnom vremenu organizirane online „prostorije“ za razgovor dok druge pružaju popis terapeuta i savjetnika koji prakticiraju virtualno savjetovanje. Tu su također internetske stranice koje pružaju online grupe za savjetovanje i mjesta gdje će savjetnici imati ulogu posrednika ili moderatora grupe (Lauerman, 2000). Sukladno tome pojavio se je i sve veći broj online programa razvijenih i ispitanih od strane zdravstvenih istraživačkih centara i davatelja usluga mentalnog zdravlja. Različiti terapijski modeli i teorije oblikuju ove usluge ili programe, kao što su kognitivno-bihevioralnaterapija, dijalektički terapija ponašanja, terapija temeljena na slučaju upravljanja ili pak terapija prihvaćanja predanosti i sl. Online mogućnosti savjetovanja mogu poslužiti u svrhu samopomoći mladima ili pružanja podrške od strane jednog ili više profesionalnih savjetnika. Neki od programa uključuju:

- self-help programe
- online samoprocjene
- savjetovanje i terapiju
- koordinaciju slučajem i upravljanje
- grupnu terapiju.

Kao i različiti oblici online savjetodavnog rada, ovi programi imaju mnoge potencijalnih prednosti, a i slabosti, posebno za mlade ljude. Na primjer, online procjene mogu poslužiti za samoprocjenu mladim ljudima, putem njih može se uočiti kako neka osoba reagira u odnosu na druge koji također koriste program procjene ili pak može pomoći mladoj osobi koja ima probleme s pismenosti da izrazi svoja trenutna iskustva ili osjećaje. Nadalje, postoje programi određivanja savjetovanja prema vlastitom tempu koji omogućuju mladim osobama da izaberu vlastiti ritam i područja u programu za koja im eventualno treba dodatno pojašnjenje. Dok neke osobe vole da se njihov napredak u online tretmanu profesionalno nadgleda, ovaj program omogućuje više slobode i manje procjene onima koji su zabrinuti zbog prosuđivanja njihovih reakcija. Slabosti online savjetovanja je što putem računala me nudi ljudsku interakciju koja je prisutna u zajedničkom prostoru (*Maples i Han 2008*). Za neke ljude, nedostatak fizičke prisutnosti može smanjiti osjećaj intimnosti, povjerenja i predanosti u

terapijskom odnosu (*Šuler, 2000*). Ovo su bili samo neki od primjera online savjetodavnih programa koji pružaju osobama, posebice mladim ljudima s određenim problemima, razvijanje terapijskih odnosa sa savjetnicima te potiču njihovu motivaciju i angažiranost za rješavanje trenutnih problema i poteškoća.

3.2. Izazovi savjetovanja putem interneta

Laka dostupnost savjetodavnih usluga putem interneta u sebi nosi i rizike. Prvenstveno autori navode razliku između različitih težina problema s kojima se potencijalni klijenti suočavaju zbog kojih traže savjetodavnu pomoć. Da li su zaista svi zainteresirani za online savjetovanje i podobni za takvu vrstu savjetovanja, odnosno gdje prestaje savjetovanje, a gdje počinje kliničko liječenje.

Kako savjetodavatelj može dobro procijeniti osobe kojima treba pomoć, u kojoj mjeri i koje razine profesionalnosti. Određene vrste problema kao što su teška depresija, sklonost samoubilačkim mislima, obiteljsko nasilje, korištenje opijata spadaju u dio psihijatrije tj. medicinskog liječenja, no ipak se takvi pacijenti provuku kroz sustav online savjetovanja, te stručna i certificirana osoba mora znati prepoznati takva stanja.

Drugi problem koji se pojavljuje je problem utvrđivanja identiteta tj. mogućnost krivog predstavljanja, gdje se odrasle osobe mogu predstaviti kao mlađe osobe ili se čak mogu predstaviti kao osobe suprotnog spola. Isto tako se i maloljetne osobe mogu predstavljati kao punoljetne. U ovim slučajevima, savjetovanje će biti potpuno pogrešno pripremljeno, provođeno i arhivirano te u stručnom smislu potpuno promašeno *(Pelling, 2009).*

Ovdje se posebno naglašava da savjetodavci u takvim slučajevima moraju:

- ostvariti povjerljiv odnos sa osobom kojoj treba pomoći,
- trebaju uvijek pridržavati etičkih normi svoje struke,
- moraju imati visoko razvijen osjećaj morala i etike

- moraju jasno informirati svoje klijente o granicama do koje im mogu pomoći
- uvijek moraju imati pisanu suglasnost od klijenta za pružanje svojih usluga
- moraju osigurati sve potrebno u slučaju hitnih situacija moraju osigurati sve brze i adekvatne tehničke predispozicije kojima će štititi povjerljivost podataka, kontinuitet online sastanka te arhivu podataka

Osim toga, naglašavaju da ukoliko se online savjetovanje obavlja pisanim putem preko maila ili chata, jako je važno da osoba koja treba savjet i pomoć, kao i sam savjetodavatelj budu pismeno sposobni jasno iskazati svoje osjećaje i misli. Dijalog u kojemu se ne vide i ne čuju emocije, ton ili pogled često mogu dovesti do krivog shvaćanja i shodno tome i krivog savjeta. Ako sve te probleme povežemo sa savjetovanjem djece onda zadatak savjetodavatelja u tom smislu postaje teži i puno odgovorniji.

Potrebno je utvrditi dodatne potencijalne probleme kao što su*(Pelling, 2009)*:

- Okruženje u kojemu osoba koja treba savjet boravi mora biti mirno i tiho. Ne bi se smjelo dogoditi da se osoba javlja sa posla ili iz prostorije u kojoj ima više ljudi kako bi se maksimalno spriječilo ometanje, pogledavanje ili prekidanje razgovora sa savjetnikom.
- Povjerljivost podataka ili kompletne konverzacije treba posebno biti osigurana jer se često zna dogoditi da se elektroničke poruke u brzini upute na krivu adresu, a dodatno treba osigurati i enkripciju konverzacije koja se odvija putem chata.
- Treba naći pravu mjeru korištenja online savjetovanja na način da se ne potencira moguća navika na takvu vrstu komunikacije u ostalim segmentima života ili čak i ovisnost o Internetu. Isto tako, Pelling naglašava da potencijalno postoji rizik stvaranja neke druge internet ovisnosti kao što je klađenje, nekontrolirana on line kupovina, pornografija ili čak pedofilija.
- Treba dobro definirati tehničke postavke raznih vrsta on line savjetovanja (individualno, u paru ili grupno), gdje moraju postojati jasno definirane upute o svim načinima on line priključivanja sa različitih vrsta tehničkih pomagala.
- Treba obavezno voditi računa o mogućim žalbama, pritužbama ili pravnim tužbama te u tom smislu treba uplatiti policu osiguranja od odgovornosti radi eventualnih profesionalnih propusta ili nestručnosti savjetnika.

- Treba osigurati pravilno arhiviranje svih osobnih podataka klijenata, svih konverzacija, video snimaka, uplata tj. cjelokupnog poslovanja u elektroničkom obliku.
- Treba osigurati promptnu servisnu podršku u slučaju tehničkih problema i jasno treba objaviti cjenik svojih usluga te načine i kriterije obračuna cijena.

3.3. Istraživanja na području savjetovanja putem interneta

O savjetovanju putem interneta postoje relativno malo istraživanja, a u ovom će se podpoglavlju sažeto prikazati i analizirati stanje u pogledu savjetovanja putem interneta u drugim zemljama, tj. sažeto analizirati rezultate drugih istraživanja. Prema istraživanju Glasheen i Campbell, učenici u osnovnim školama u Australiji većinom su zadovoljni kvalitetom savjetodavnih usluga u okvirima rada škole, ali nisu zadovoljni dostupnošću usluge i brzinom odziva stručnih savjetodavnih osoba. Učenici adolescentske dobi i studenti ističu voljnost za savjetovanje licem u lice nakon prvog kontakta putem interneta i ostvarenih nekoliko uzastopnih razgovora čime se stvorilo potrebno povjerenje u stručne savjetodavne osobe. Studenti ističu da radije preferiraju savjetodavne usluge u okvirima obrazovne ustanove koju pohađaju nego usluge na nacionalnoj razini davanja savjetodavnih usluga. Autori ističu važnost pravilnog korištenja savjetovanja putem interneta. Tako npr. 52% ispitanika studenata u Maleziji voljno je sudjelovati u procesu e-savjetovanja, čak 42% nije sigurno, dok je 6% u potpunosti protiv. Samo jedan ispitanik je istaknuo da nema ništa protiv savjetovanja putem elektroničke pošte, ali smatra da je za postizanje pravog odnosa sa savjetodavateljem nužna komunikacija licem u lice. Istraživanjem se sugerira da savjetovanje putem interneta pruža školama alternativni način savjetovanja s ciljem davanja prikladne profesionalne pomoći studentima, ali implementacija takvog modela zahtijeva trening školskih savjetodavatelja kako bi se internet optimalno iskoristio kao vrlo dinamičan medij s ciljem poboljšanja savjetodavne usluge učenicima. Savjetovanje putem interneta je već dovoljno razvijeno u okvirima psihološkog savjetovanja odraslih, a pošto mlađa populacija sve više rabi internet za informiranje i savjetovanje, logična je potreba unapređenja procesa savjetovanja putem interneta u okvirima odgojno-obrazovnih ustanova. Na taj način moguće je očuvati identitet i privatnost tražitelja usluga, dok je s druge strane školski savjetodavatelj u mogućnosti bolje sagledati problem i pronaći rješenje obzirom da funkcionira u istoj socijalnoj okolini kao i tražitelj savjetodavne usluge*(Glasheen, Campbell, 2009).*

Istraživanje o učinkovitosti telefonskog savjetovanja u odnosu na korištenje elektroničke pošte, pokazuje u oba slučaja pozitivne učinke savjetovanja. Mlađa populacija ispitanika oba uzorka pokazala je značajno smanjenje težine problema na kraju savjetovanja u odnosu na početak, ali kretanje navedenog mjernog čimbenika je značajnije kod uzorka telefonskog savjetovanja. Može se zaključiti da je telefonsko savjetovanje učinkovitije od savjetovanja putem elektroničke pošte.
Kao glavni razlog takvom rezultatu uzima se čimbenik vrijeme. Tijekom testiranja, oba načina komuniciranja su imala jednako predviđeno vrijeme, ali je činjenica da je prosječan broj interakcija među sudionicima manji kod savjetovanja putem elektroničke pošte. Uzrok tome je sama mehanika izmjene teksta, pogotovo tijekom sastavljanja, što bitno usporava interakciju i izmjenu informacija u odnosu na verbalni način komuniciranja koristeći telefon. Pretpostavka je da bi savjetovanje putem elektroničke pošte bilo znatno učinkovitije kada bi se povećalo vrijeme interakcije u odnosu na telefonski način *(King et al, 2006).*

Istraživala se i statistička povezanost određenih čimbenika u procesu savjetovanja, npr. nadanja i očekivanja mladih ljudi tijekom savjetovanja. Rezultati pokazuju da ne postoji statistička značajna povezanost navedene dvije varijable. Također, rezultati pokazuju da mali broj savjetodavnih sesija putem interneta ne mora nužno smanjiti težinu psihološkog problema ili zadovoljstvo životom klijenta u razdoblju 6 tjedana savjetovanja, ali klijentove nade mogu biti poboljšane tijekom istog razdoblja *(Dowling, Rickwood, 2015).*

Isti autori istraživali su i odnose tijekom savjetodavnog procesa putem interneta, broj ostvarenih sesija sudionika savjetovanja i ishode savjetovanja klijenta. Istraživanje pokazuje da održavanje više od jedne sesije savjetovanja omogućava veći napredak i dublje odnose sudionika tijekom savjetovanja. Usporedno tome, poboljšava se opće stanje u pogledu psihološkog problema klijenta. Također, pokazano je da postoji nužnost treninga savjetodavnih osoba u pogledu svjesnosti napretka savjetovanja, te identifikacije ključnih elemenata s ciljem rješavanja problema kod klijenta *(Dowling, Rickwood, 2014).*

Istraživana je i volja školskih savjetodavnih osoba u korištenju interneta kao sredstva za provođenje procesa savjetovanja. Rezultati pokazuju da su školske savjetodavne osobe voljne provoditi savjetovanja putem interneta ako su zadovoljena slijedeća 3 uvjeta: savjetodavatelj

će koristiti internet ako zna da će i ga koristiti i klijent, savjetodavatelj je skloniji korištenju interneta ako vjeruje da je klijent povjerljiv preko elektroničkih medija, te savjetodavatelj očekuje sigurnost i povjerljivost korištenja internetskih tehnologija u kontekstu etike, legalnosti i privatnosti kod takvog oblika komuniciranja. Ovi rezultati su od iznimne važnosti za modeliranje budućih treninga za savjetodavatelje putem interneta *(Glasheen, Campbell, Shochet, 2013).*

Primanje savjetodavnih usluga putem suvremenih elektroničkih medija, a posebno interneta, popularnije je kod najmlađe populacije. Razlog tome je viša razina bliskosti mlađih generacija s internetskim tehnologijama, ali i tehnologijama općenito *(Dunn, 2012).*

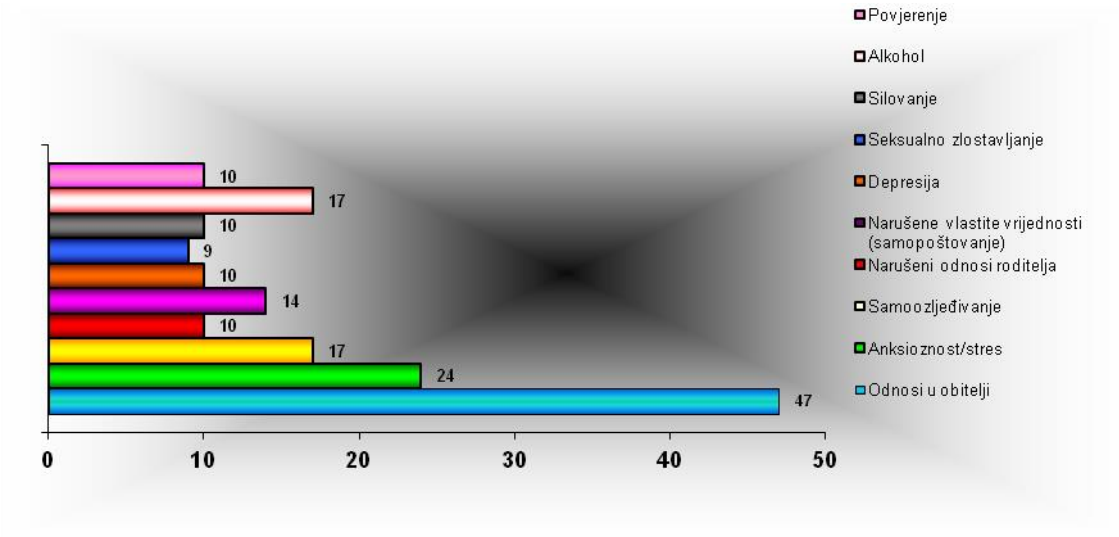
U odnosu na emocionalnu sigurnost i bliskost klijenta i savjetodavatelja, istraživanja pokazuju da internet omogućava emocionalnu sigurnost zbog reducirane emocionalne bliskosti klijenta u odnosu na savjetodavatelja. Također, nedostaci reducirane emocionalne bliskosti uključuju odsutnost neverbalne komunikacije i nepreciznost savjetodavatelja pri lociranju problema i briga kod mladih osoba. Stoga su potrebna poboljšanja metoda savjetovanja putem interneta kako bi se postigla veća učinkovitost procesa savjetovanja. Postoje i značajne razlike u stavovima najmlađe populacije ispitanika u pogledu poštivanja vremenskog ograničenja savjetovanja. Za mlađe osobe je vremensko ograničenje izvor frustracija i u nekoliko slučajeva je vodilo odbijanju sudjelovanja u istraživanju. Također, istraživanje je pokazalo da su bliskost i učinci savjetovanja manji kod savjetovanja putem interneta nego pomoću telefona. Odnosi između sudionika se i lako naruše zbog nesuglasica i krivih interpretacija zbog grešaka tijekom tekstovne komunikacije *(Bambling et al, 2008).*

Istraživane su i korištene savjetodavne sposobnosti savjetodavatelja putem interneta. Rezultati pokazuju da savjetodavatelji koriste više pitanja prema klijentu i koriste veći spektar stručnih sposobnosti u odnosu na komuniciranje licem u lice. Razlog tome je izvjesno nedostatak neverbalne komunikacije *(Mallen et al, 2011)*. Identične rezultate pokazala su i istraživanja drugih autora *(Williams et al, 2009).*

Istraživanje autora Sefi i Hanley pokazuju da mlade osobe koje traže savjetovanje putem interneta i podršku, imaju značajno veći problem nego mlade osobe koje traže savjetovanje licem u lice. Također, ispitivanje uzorka pokazalo je frekventnost 10 najčešćih i najvažnijih

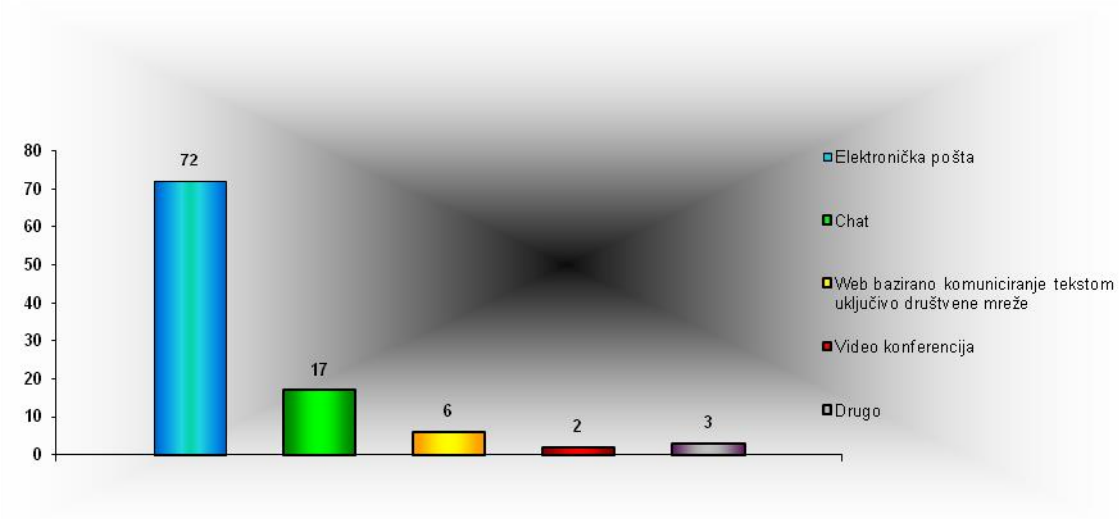
razloga traženja savjetodavne usluge i pomoći. Ispitanici su mogli odgovoriti s više odgovora (Grafikon 1.)*(Sefi, Hanley, 2012).*

.



Grafikon 1. Frekventnost nastajanja najvažnijih problema kod ispitanika (u %)
Izvor: Sefi, A., Hanley, T. (2012). *Examining the complexities of measuring effectiveness of online counselling for young people using routine evaluation data*. Pastoral Care in Education, Mar2012, Vol. 30 Issue 1, p54.

Istraživana je i percepcija savjetodavatelja u pogledu korištenja interneta kao medija u procesu savjetovanja. Uzorak je obuhvatio 63 savjetodavne osobe. Savjetodavna praksa putem interneta najviše je podrazumijevala korištenje slijedećih oblika elektroničkog komuniciranja: elektronička pošta (72%), *chat* (17%), web bazirana komunikacija tekstom uključivo društvene mreže (6%), video konferencija (2%) i nešto drugo (3%) (Grafikon 2.).



Grafikon 2. Struktura korištenja internetskih tehnologija u procesu savjetovanja u uzorku savjetodavatelja (u %)
Izvor:Chester, A., Glass, C. (2006). *Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the internet*. British Journal of Guidance & Counselling, May2006, Vol. 34 Issue 2, p153.

Više od trećine ispitanika savjetodavatelja smatra da je savjetovanje putem interneta ograničeno u odnosu na savjetovanje licem u lice i to pogotovo u određenim slučajevima, tj. kod nekoliko patoloških i rizičnih ponašanja klijenata kao npr. sklonost samoubojstvu. Takvi slučajevi se tretiraju kao kontraindikacija i nisu preporučljivi za rješavanje putem elektroničkih medija. Kao drugi glavni nedostatak, ispitanici ističu nedostatak neverbalne komunikacije. Stoga je ishod savjetovanja izazov i za savjetodavatelja i za klijenta. No, bez obzira na nedostatke budućnost savjetovanja zasigurno uključuje i model rada putem elektroničkih medija *(Chester, Glass, 2006)*.

3.4.Pozitivni i negativni aspekti online savjetovanja

Sve češće se pokreće rasprava o učinkovitosti online savjetodavnog rada u odnosu na tradicionalno savjetovanje „licem u lice“. Online savjetovanje ima brojne potencijalne prednosti ali i nedostatke. Kako bi se upotpunila rasprava o navedenoj temi u narednom dijelu rada predstavit će neke od prednosti i nedostataka online savjetovanja.

Sistematizacijom različitih izvora kao prednosti online savjetodavnog rada nameću se:

- Pristupačnost- online savjetovanje lako je dostupno svima, nudi praktičnost i pristup na daljinu. Ovakav pristup nadilazi brojne barijere koje mogu spriječiti traženje savjetodavne pomoći. Korisno je za klijente s ograničenom mobilnošću, vremenskim ograničenjima, pojedince koji žive u ruralnim ili udaljenim područjima gdje se ne nude tradicionalne savjetodavne usluge. Također, korisno je za osobe koje su fizički nesposobne, koje ne mogu napustiti svoj dom ili pak imaju vidna i slušna oštećenja. Online savjetovanje pokazalo se učinkovito i u poticanju djece i tinejdžera u pružanju terapije kojima udaljenost od savjetnika odgovara i stvara veći osjećaj ugode. Isto tako, ovakav pristup ne zahtijeva održavanje sastanka klijenta i savjetnika u točno određeno vrijeme i mjestu što pak omogućuje nadilaženje geografskih granica i vremenskih zona (ReachOut.com Professionals; Speyer, Zack, 2010.). Također može biti korisno za one koji su socijalno fobijski (Fenicheli sur., 2002.), ili koji se boje tražiti savjet “licem u lice” zbog anksioznosti ili stigmatizacije (Lange, van de Ven I Schrieken, 2003).

- Praktičnost / pogodnost- Kako je već i navedeno, u online savjetodavnom radu savjetodavne usluge mogu se osigurati i pružati u bilo kojem dijelu dana, tijekom 24 sata, a klijenti mogu slati poruke kad god osjete potrebu za savjetom ili nekom terapijskom uslugom. Ovakvoj vrsti savjetovanja moguće je pristupiti sa bilo kojeg mjesta na svijetu koje ima pristup Internetu. Također, to omogućuje klijentima pristup savjetničkim uslugama iz udobnosti svoga doma. Iz perspektive savjetnika, najveća prednost ovog oblika rada je što im omogućuje fleksibilnost u radnom rasporedu, nemaju posebnih odgovornosti glede vlastite privatne ordinacije te se mogu s klijentom slobodnije dogovarati oko eventualnog termina sastanka putem računala. Također, kako je to već i ranije naglašeno, online savjetovanje iznimno je pogodno za klijente kojima je neugodno sjediti savjetniku „licem u lice“ kao što je to slučaj u tradicionalnim modelima savjetovanja, klijente koji ne žele u živo iznositi svoje probleme ili za one koji možda pate od nekih socijalnih fobija, agorafobije, anksioznosti i sličnih poremećaja (ReachOut.com Professionals; Shiller, 2009.). Također omogućuje pojedinim psihoterapeutima pristup iz udobnosti svoga doma (Manhal-Baugus,2001.). Iz perspektive terapeuta, to im omogućuje veću fleksibilnost u vlastitim radnim rasporedima.
- Dostupnost- online savjetovanje pokazalo se vrlo ekonomičnim i za savjetnika i za klijenta. Posebice za savjetnike koji si ne žele ili ne mogu priuštiti iznajmljivanje poslovnih prostora, čime se smanjuju režijski, putni i administrativni troškovi u odnosu na tradicionalne savjetničke ordinacije. Sve navedeno utječe na nižu cijenu, ili čak besplatnost, online savjetodavnih usluga koje su pristupačnije većem broju klijenata (ReachOut.com Professionals).
- Anonimnost- također značajan aspekt online savjetovanja je njegova anonimnost. Još uvijek se često u društvu stigmatizira posjeta psihijatru ili psihologu te se ljudi zbog toga mogu osjećati posramljeno. Online savjetovanje omogućuje pružanje usluge bez osobnog kontakta savjetnika i klijenta što može potaknuti osobe da budu otvorenije u razgovoru, ne moraju nužno otkrivati osobne podatke kao što su spol, dob, fizičke karakteristike i slično. Također, to utječe na veću razinu iskrenosti, opuštenosti i otvorenosti klijenta prilikom procesa savjetovanja i iznošenja potencijalno neugodnih situacija, problema ili pitanja. Ovakav oblik savjetovanja iznimno je pogodan za osobe koje strahuju od stigmatizacije, koje se bore s pitanjem srama ili straha od društvenih predrasuda (ReachOut.com Professionals; Speyer, Zack, 2010.; Shiller, 2009.). Anonimnost online savjetovanja može olakšati nelagodu i moguću neugodu te inkriminirajuće otkrivanje ponašanja i misli (Manhal-Maugus, 2011).

- Pisanje kao način komunikacije- većina online komunikacije odvija su pisanom obliku za kojeg istraživanja pokazuju da može biti izrazito učinkovito u terapijskom tj. savjetodavnom postupku. Savjetovanje u pisanom obliku realizira se putem e-maila ili virtualnih prostorija za razgovor (chat rooms), poboljšava komunikaciju između savjetnika i klijenta te im omogućuje da razmisle o svojim mislima i osjećajima prije nego ih međusobno podijele. Na sam čin pisanja može se promatrati kao na mehanizam koji klijentu olakšava eksternalizaciju vlastitih problema, smanjuje emocionalni teret ali i promiče svoju samosvijest. Često online savjetnici ukazuju na to da su neki pojedinci pošteniji, nesputani i otvoreniji kroz pisanje nego što su to kroz savjetovanje direktno „licem u lice". Na posljetku, ostaje pisani trag i bilješka koja omogućuje i savjetniku i klijentu da razmisle o izrečenom, ponove donesene zaključke te eventualno odluče o daljnjem razvoju i nastavku savjetovanja (ReachOut.com Professionals; Shiller, 2009.). Pisanje također može smanjiti emocionalni teret na pacijente, omogućujući im da kažu što god žele reći (Yager, 2001.).
- Autonomnost klijenta- u online savjetovanju klijent uživa određeni stupanj autonomije i vlasništva nad savjetodavnim postupkom. Klijent je o mogućnosti pokrenuti kontakt, postaviti tempo, utjecati na način iznošenja informacija (ton, volumen i sl.), zaslon računala omogućuje dozu sigurnosti, klijent kontrolira što će napisati ili reći, klijent iznosi svoja mišljenja, probleme i pitanja bez da ga savjetnik prekida ili donosi prerane zaključke. Posebice online savjetovanje u pisanom obliku veoma je pogodno za one pojedince koji imaju negativna iskustva s tradicionalnim oblicima savjetovanja i koji su frustrirani nedostatkom osjetljivosti savjetnika za njihove osobne probleme ili pitanja (Speyer, Zack, 2010.; Shiller, 2009.).
- Praktičnost- usluge se mogu osigurati u bilo koje doba dana (Manhal- Baugus, 2001), a klijenti mogu slati poruke kada oni osjećaju najveću potrebu za time ili ih zanima terapija (Bailey, Yager i Jensessn, 2002.). Online savjetovanju može se pristupiti s bilo kojeg mjesta u svijeta koji ima pristup internetu (Maples i Han; 2008.).
- Vrijeme odgode- omogućava i savjetniku i klijentu potrebno vrijeme da sastavi misao ili pitanje koje upravo odražava zabrinutost ili problem (Tate i Zabinski, 2004.). Nema pritiska za misliti brzo, klijent može odgovoriti kada je spreman za to (Šuler, 2000.).
- Trajni zapis- može pružiti mnoge pogodnosti. Daje klijentima mogućnost da se ponovo čita e-mail, traži pristupe koji su korišteni za prevladavanje prethodne probleme, pregledavanje

pozitivne i ohrabravajuće komentare koje je njihov savjetnik napravio za njih (Murphy i Mitchell, 1998.).

Online savjetovanje, osim mnogih prednosti, ima i nekih nedostataka. Online savjetovanje često se kritizira zbog sljedećih razloga:

- Nedostatak ljudskog faktora- može se reći da računala ne nude dovoljno ljudske interakcije za koju neki smatraju izrazito bitnom u savjetničkom radu. Za neke pojedince taj nedostatak fizičke prisutnosti može smanjiti osjećaj intimnosti, povjerenja i predanosti terapijskom odnosu. Kako u online savjetovanju ne postoji izravni fizički kontakt između savjetnika i klijenta postavlja se pitanje savjetnikovih sposobnosti za uspostavljanje kvalitetnog i brižnog odnosa s klijentom. Nedostatak i nemogućnost interakcije „licem u lice“ može narušiti razvoj terapijske veze između savjetnika i klijenta (Shiller, 2009.).
- Nepostojanje verbalnih i neverbalnih znakova- iako se na ovaj aspekt online savjetovanja može gledati kao na prednost ponekad ono može biti otežavajuća okolnost u postizanju kvalitetnog savjetodavnog odnosa. Ovaj problem posebno je prisutan kod savjetovanja temeljenog na pisanoj komunikaciji u kojoj savjetnik samo na temelju zaprimljenog teksta procjenjuje stanje ili teškoću problema zbog čega može doći do izostavljanja bitnih informacija te donošenje pogrešnih zaključaka ili dijagnoza. Verbalna i neverbalna komunikacija izrazito je bitna za savjetnikovu procjenu i stjecanje uvida u misli, osjećaje, ponašanje i težinu problema koji se javljaju kod klijenta. U ovakvom obliku savjetovanja često izostaje pokazivanje tona glasa, izraza lica, govora tijela i kontakta očima što može potencijalno utjecati na rezultate savjetovanja ukoliko savjetnik nema priliku promatrati i dobro interpretirati takve verbalne i neverbalne znakove. Peterson i Beck (2003, prema Shiller, 2009.) navode kako uzdasi, frustrirane emocije, iritiranost ili nezadovoljstvo klijenta može biti izgubljeno u procesu e-mail komunikacije što pak dovodi do poteškoća, ili čak nemogućnosti, uspostavljanja snažnog savjetodavnog odnosa (ReachOut.com Professionals; Speyer, Zack, 2010.; Shiller, 2009.).
- Povjerljivost i sigurnost- savjetnici imaju etičku odgovornost zaštiti i zadržati povjerljive klijentove podatke. U online savjetovanju sigurnost i povjerljivost klijentovih iskaza i podataka može biti opasno ugrožena jer postoji rizik da neki savjetnici tajne informacije podijele s medijima. Usprkos tome što većina internetskih stranica za savjetovanje nastojati koristiti sigurnosne sustave veza zaštitu tajnosti i podataka često su to nedovoljno razvijeni

sustavi zbog kojih dolazi do narušavanja privatnosti. Upravo zbog sprječavanja narušavanja sigurnosti i povjerljivosti online savjetnici moraju kontinuirano ažurirati svoju tehnologiju i spremati povjerljive podatke (ReachOut.com Professionals).

- Pristupačnost- iako se ranije pristupačnost navela kao prednost online savjetovanja, ona se također može promatrati kao veliko ograničenje. Naime u tom smislu online savjetovanje dostupno je samo za one klijente koji imaju pristup računalu i Internetu. Također, na pristupačnost se može gledati sa strane prevelike dostupnosti i jednostavnosti pristupa te kao takvo uključuje određeni rizik. Proširena baza potencijalnih klijenata u online savjetovanju postavlja pitanje savjetnikovih mogućnosti i ograničenja. Ne mogu se svi problemi rješavati putem online pristupa i preko zaslona računala. Naime, početno online savjetovanje bilo je namijenjeno za trijažu pitanja vezanih uz nasilje (u obitelji, partnerskim vezama, na poslu i sl.), aktivne suicidalne ideje, ozbiljne zlouporabe droga i drugih kriznih stanja. Kod takvih klijenata online savjetovanje predstavljalo je način ublažavanja i smirivanja trenutnog očaja. Ipak za klijente koji imaju takve probleme online savjetovanje nije idealan terapijski pristup. Nadalje, komunikacija putem moderne tehnologije često dovodi do neispunjavanja klijentovih želja i potreba što može prouzročiti nesporazum na relaciji klijent-savjetnik (Speyer, Zack, 2010.; Shiller, 2009.).
- Učinkovitost- upravo je učinkovitost online savjetovanja pitanje koje si često postavljaju mnogi profesionalni savjetnici ali i laici. Još uvijek postoji mali broj istraživanja koji govore o nedostatku odnosno postojanju učinkovitosti savjetovanja koje se pruža isključivo kroz takve medije. No, sigurno je to da nedostatak interakcije „licem u lice“ može povećati rizik donošenja pogrešne dijagnoze ili zaključaka od strane savjetnika. Upravo se zbog toga online savjetovanje smatra neprikladnim za dijagnostiku i terapiju ozbiljnijih kliničkih problema kao što su kronične depresije i psihoze (ReachOut.com Professionals).
- Nedostatak vještina- online savjetovanje zahtijeva od savjetnika i klijenta posjedovanje vještina potrebnih za korištenje Interneta i različitih metoda online komunikacije (e-mail, online razgovor, videokonferencija i sl.). Osim toga, i savjetnik i klijent moraju biti dobri čitatelji i pisci, pogotovo u slučaju savjetovanja posredovanog pisanim oblicima online komunikacije. Vođeni time, neki stručnjaci predlažu da bi online savjetovanje putem pisanog oblika trebalo ograničiti samo na one klijente koji se mogu i znaju pravilno pismeno izražavati, u suprotnom dolazi u pitanje kvaliteta savjetodavnog procesa (Shiller, 2009.).
- Vjerodostojnost (kredibilitet) savjetnika- osobe koje koriste online usluge savjetodavnog rada često znaju malo ili uopće ne znaju o osposobljenosti i kompetentnosti njihovog online

savjetnika. Time se klijent izlaže riziku od iskorištavanja neiskusnih pojedinaca koji se predstavljaju kao iskusni profesionalci i vrsni savjetnici. Stoga je vrlo važno, posebno za mlade ljude, da se koriste vjerodostojne i provjerene savjetodavne usluge i portali koji su odobreni od profesionalnih savjetnika (ReachOut.com Professionals).

- Tehnološke poteškoće- postoji mogućnost pucanja internetske veze ili kvara na računalu. Na primjer, pojedinci koji žive na udaljenim područjima često imaju slab signal koji onemogućuje dobru povezanost s Internetom. Također, mogućnost korištenja online savjetovanja dijelom ovisi o klijentovim računalnim vještinama i znanjima pogotovo ako se radi o online komunikaciji koja uključuje instaliranje i korištenje novih softverskih programa. Sve navedeno potencijalno može umanjiti kvalitetu savjetodavnog procesa i nanijeti štetu za klijenta. Drugi vid tehnološke poteškoće je vremensko kašnjenje koje može biti uzrokovano tehnološkim nedostacima. Iako se u asiknkronoj online komunikaciji vremensko kašnjenje može smatrati prednošću, ono također može promijeniti prirodu i utjecati na kvalitetu savjetodavnog procesa. Vremensko kašnjenje odgovora savjetnika kod pojedinih klijenata može dovesti do frustracije, nesigurnosti, sumnje te stvoriti osjećaj izoliranosti i otuđenosti (ReachOut.com Professionals; Shiller, 2009.).
- Utjecaj pisane riječi- tekst na temelju komunikacije ima potencijal da bude ukočen i hladan (Stofle, 1997.). Pisani tekst može se osjetiti više formalno, imati nedostatak za podršku, empatiju i ton (Šuler, 2000.).
- Odgoda vremena. Može dovesti do frustracije na klijenta (Maples i Han, 2008.). To također može dovesti do nesigurnosti, što može rezultirati mnogim pitanjima i osobnoj sumnji (Šuler, 1997.). Ako je klijent odsječen ili bez sredstva za ponovno povezivanje to može stvoriti osjećaj izolacije i otuđenosti (Walker, 2007.).

U smislu prednosti, savjetodavcima se omogućuje široka baza klijenata, što može pomoći onima koji se bore sa radom u praksi kao i pomoći onim klijentima koji su vezani za boravak u kući ili koji obitavaju u ruralnim područjima, što može spriječiti pružanje takve usluge. Također, za klijenta će biti manje uznemirujuće kako bi poslao e – mail, koristio Skype i dr, nego kada bi trebao osobno posjećivati ured savjetnika. Također, mislim kako bi se ovim smanjio broj planiranja i pitanja prijevoza koji ponekada opterećuju savjetnika i njegove klijente.

U smislu nedostataka, kada je klijent u kriznoj situaciji, savjetnik možda neće znati uputiti se na izvore u području za što se potrebno pripremiti. Klijenti su ponekada također i ponešto nepovjerljivi spram tehnologije.

Također je i sigurnost informacija pitanje koje je potrebno razmotriti.

4. Analiza savjetovanja djece školske dobi putem elektroničkih medija

4.1. Metodologija istraživanja, uzorak i ciljevi istraživanja

Na sljedećim ćemo stranicama prikazati rezultate istraživanja savjetovanja djece školske dobi putem elektroničkih medija, istraživanje je provedeno putem strukturiranog upitnika u školama, uzevši u obzir učenike od 1 do 4 razreda, uzorak je kvotnog tipa i sastoji se od ukupno 80 ispitanika, pri čemu je u svakom razredu od prvog do četvrtog ispitano 20 učenika, dok je u svakom razredu udio ispitanika prema spolu 1:1.

Prilikom statističke obrade koristit će se metode deskriptivnog prikaza podataka, te metode inferencijalne statistike. U sklopu deskriptivne analize podatci će biti prikazani tablično u obliku apsolutnih frekvencija, postotaka i mjera centralne tendencije, te grafički pomoću dijagrama. Izračunati ćemo pripadajuće brojčane pokazatelje koji prikazuju ukupne vrijednosti svake promatrane varijable te ih prikazati putem aritmetičke sredine, standardne devijacije, minimalne i maksimalne vrijednosti. Kako bismo ustanovili utječu li promatrani parametri analize na kategorije spola i razreda provest ćemo analizu varijance (ANOVA test) i studentov t – test.

Temeljni cilj rada je istražiti u kojoj mjeri učenici srednjih škola koriste suvremene elektroničke medije u procesima savjetovanja i u koje svrhe, jedan od zadataka istraživanja je uočiti razlike u korištenju interneta s obzirom na spol ispitanika te razred koji ispitanici pohađaju. Za pretpostaviti je kako će određene značajne razlike u preferencijama korištenja interneta biti zabilježene s obzirom na razred koji ispitanici pohađaju, te spol ispitanika.

Statističke metode korištene u sklopu istraživanja

T- test

Putem t - testa ustanovit ćemo značajnost razlike između aritmetičkih sredina dvije promatrane skupine ispitanika. Na temelju tih podataka moći ćemo ustvrditi razlikuju li se vrijednosti naših promatranih parametara statistički značajno.

Za potrebe istraživanja postavit ćemo dvije hipoteze:

H0: Stavovi između promatranih skupina ispitanika ne razlikuju se značajno
H1: Stavovi između promatranih skupina ispitanika značajno se razlikuju

ANOVA

U svrhu istraživanja bit će provedena analiza varijance (Anova). Analiza varijance pretpostavlja usporedbu nekoliko različitih uzoraka pri čemu svaki uzorak predstavlja zasebni skup (populaciju) koji se međusobno uspoređuju. Analiza varijance ili ANOVA koristi se kada želimo ispitati postoji li značajna razlika u aritmetičkim sredinama za više od dvije skupine varijabli.

U svrhu istraživanja postavit ćemo sljedeće hipoteze:

H0: Između promatranih skupina ne postoji statistički značajna razlika
H1: Između promatranih skupina postoji statistički značajna razlika

Tablica 1

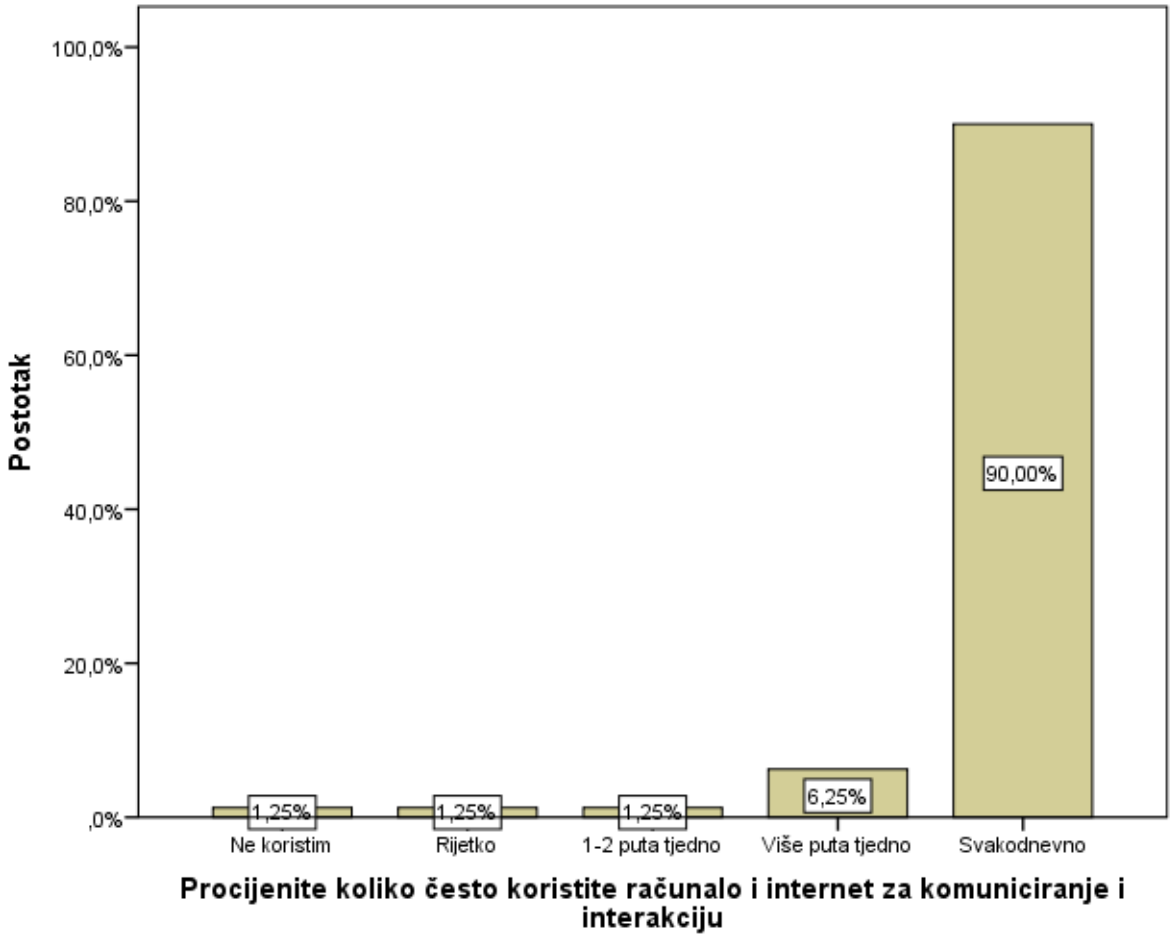
		Broj	Postotak
Razred	1	20	25,0%
	2	20	25,0%
	3	20	25,0%
	4	20	25,0%
Spol	muški	40	50,0%
	ženski	40	50,0%

Pogledamo li podatke za razred ispitanika možemo uočiti kako 25% ispitanika pohađa prvi razred, 25% ispitanika pohađa drugi razred, 25% pohađa 3 razred, dok 25% ispitanika pohađa 4 razred.

Tablica 2

		Broj	Postotak
Procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju	Ne koristim	1	1,3%
	Rijetko	1	1,3%
	1-2 puta tjedno	1	1,3%
	Više puta tjedno	5	6,3%
	Svakodnevno	72	90,0%
	Ukupno	80	100,0%

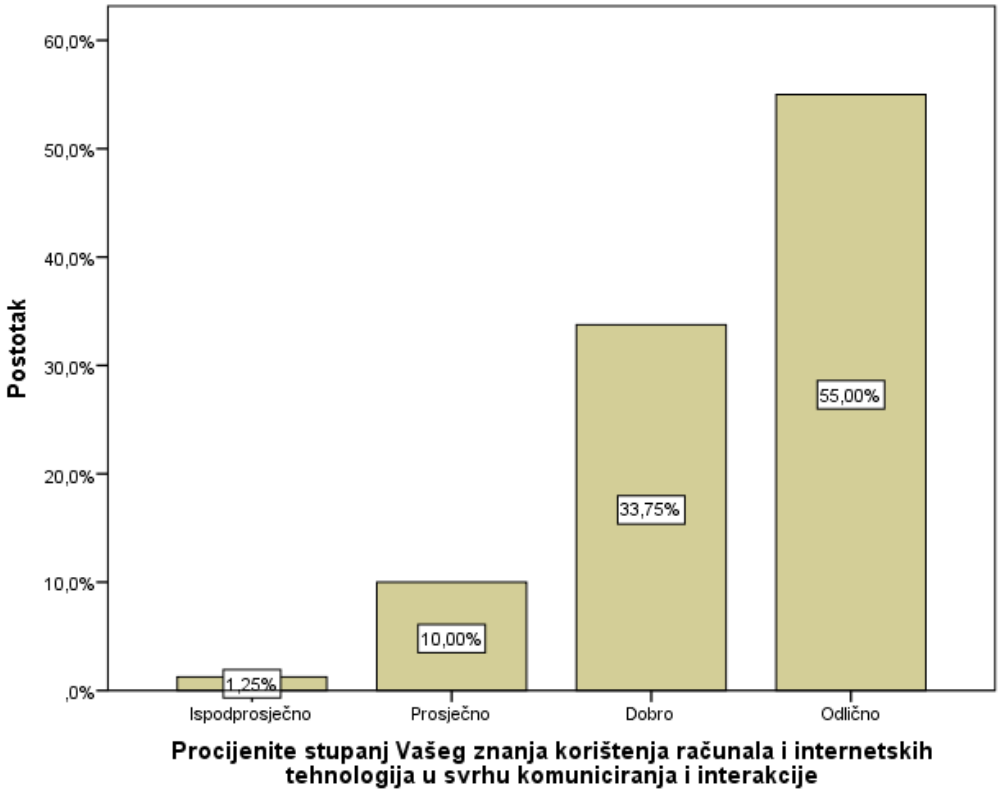
Nadalje, kod pitanja *procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju* 1,3% ispitanika navodi ne koristim, 1,3% navodi rijetko, 1,3% navodi 1-2 puta tjedno, 6,3% navodi više puta tjedno, dok 90,0% navodi svakodnevno.



Tablica 3

		Broj	Postotak
Procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije	Nezadovoljavajuće	0	0,0%
	Ispodprosječno	1	1,3%
	Prosječno	8	10,0%
	Dobro	27	33,8%
	Odlično	44	55,0%
	Ukupno	80	100,0%

Kod pitanja *procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije* možemo uočiti kako 0,0% ispitanika navodi nezadovoljavajuće, 1,3% navodi ispodprosječno, 10,0% navodi prosječno, 33,8% navodi dobro, dok 55,0% navodi odlično.

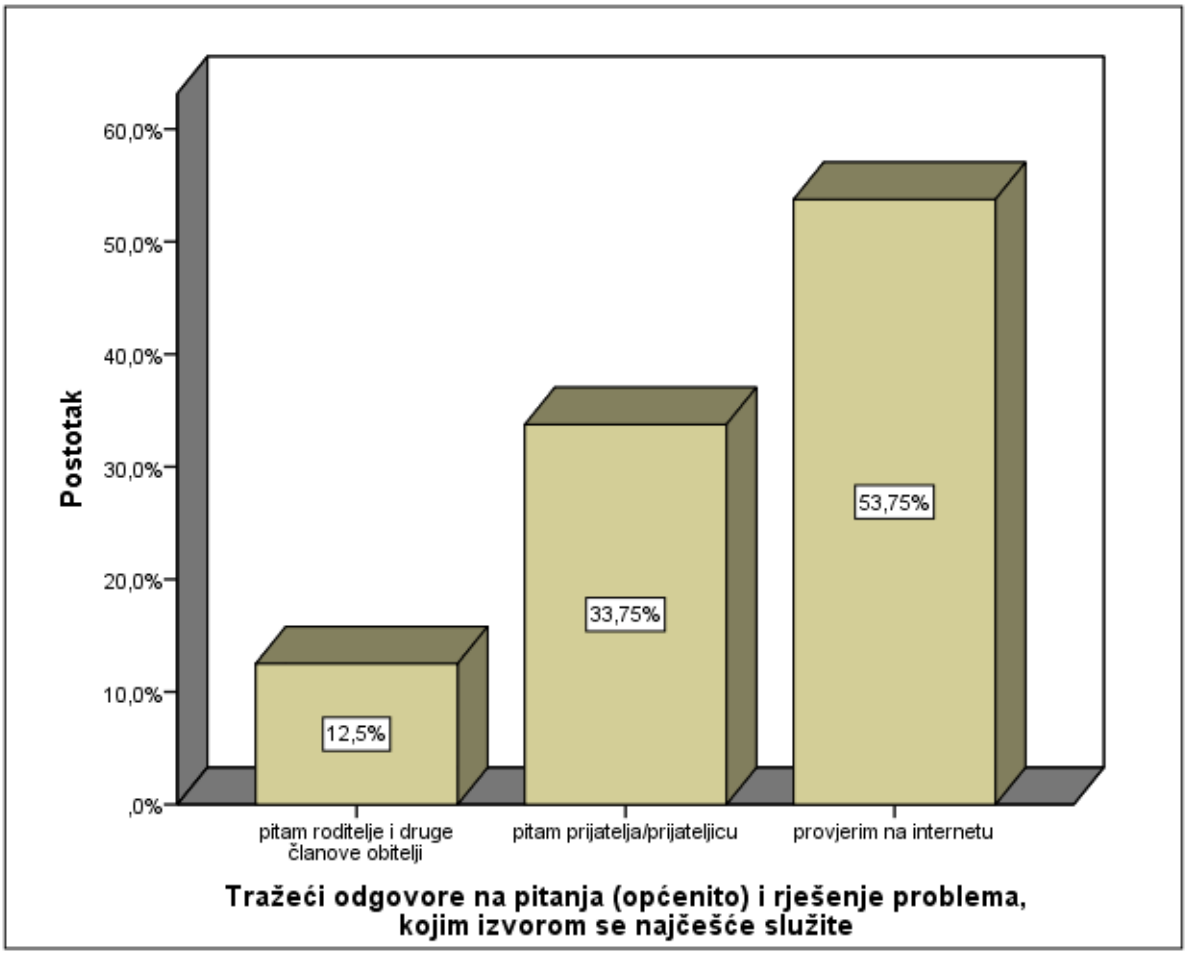


Tablica 4

		Broj	Postotak
Tražeći odgovore na pitanja (općenito) i rješenje problema, kojim izvorom se najčešće služite	pitam roditelje i druge članove obitelji	10	12,5%
	pitam prijatelja/prijateljicu	27	33,8%
	pročitam u novinama, knjigama, i sl.	0	0,0%

	provjerim na internetu	43	53,8%
	Ukupno	80	100,0%

Dalje, kod pitanja *tražeći odgovore na pitanja (općenito) i rješenje problema, kojim izvorom se najčešće služite* možemo uočiti kako 12,5% navodi pitam roditelje i druge članove obitelji, 33,8% navodi pitam prijatelja/prijateljicu, dok 53,8% navodi provjerim na internetu.



Tablica 4

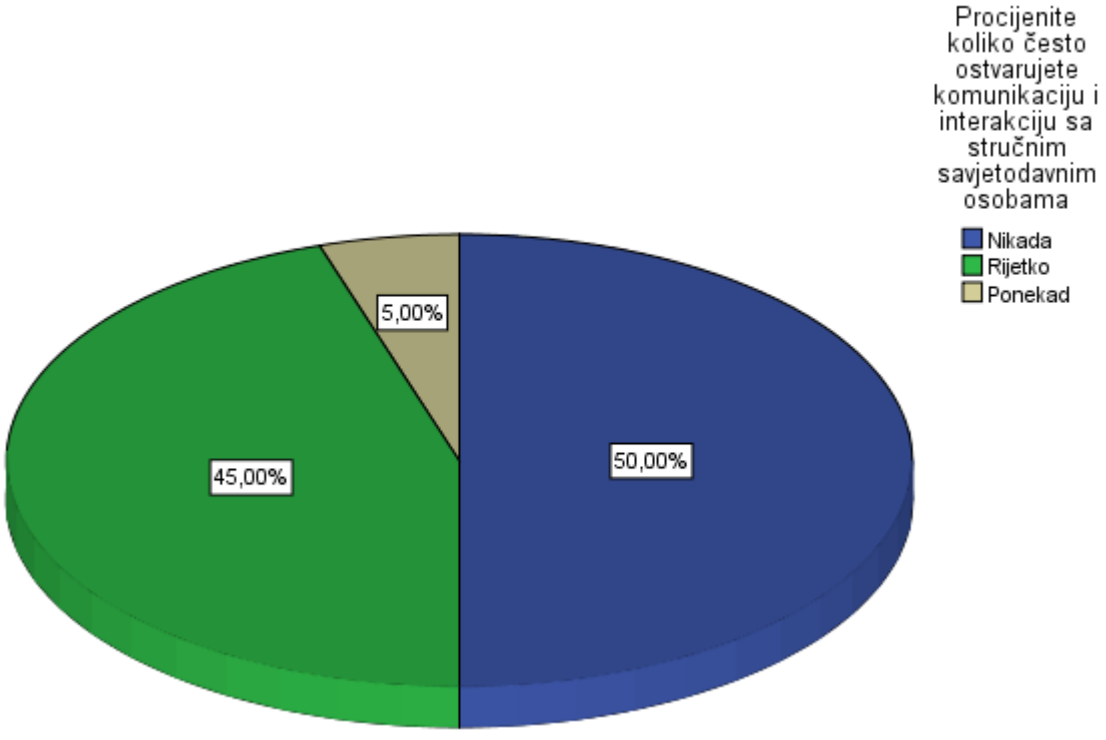
		Broj	Postotak
Uključuje li Vaše komuniciranje i komunikaciju i interakciju s osobljem Vaše školske ustanove (nastavnici, pedagog, psiholog, itd.) ili stručnim savjetodavnim osobljem izvan vaše škole	Da	0	0,0%
	Ne	80	100,0%
	Ukupno	80	100,0%

Kod pitanja *uključuje li Vaše komuniciranje i komunikaciju i interakciju s osobljem Vaše školske ustanove (nastavnici, pedagog, psiholog, itd.) ili stručnim savjetodavnim osobljem izvan vaše škole* možemo uočiti kako svi ispitanici navode ne.

Tablica 5

		Broj	Postotak
Procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama	Nikada	40	50,0%
	Rijetko	36	45,0%
	Ponekad	4	5,0%
	Često	0	0,0%
	Ukupno	80	100,0%

Nadalje, u odgovorima na pitanje *procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama* možemo uočiti kako 50,0% ispitanika navodi nikada, 45,0% navodi rijetko, 5,0% navodi ponekad.

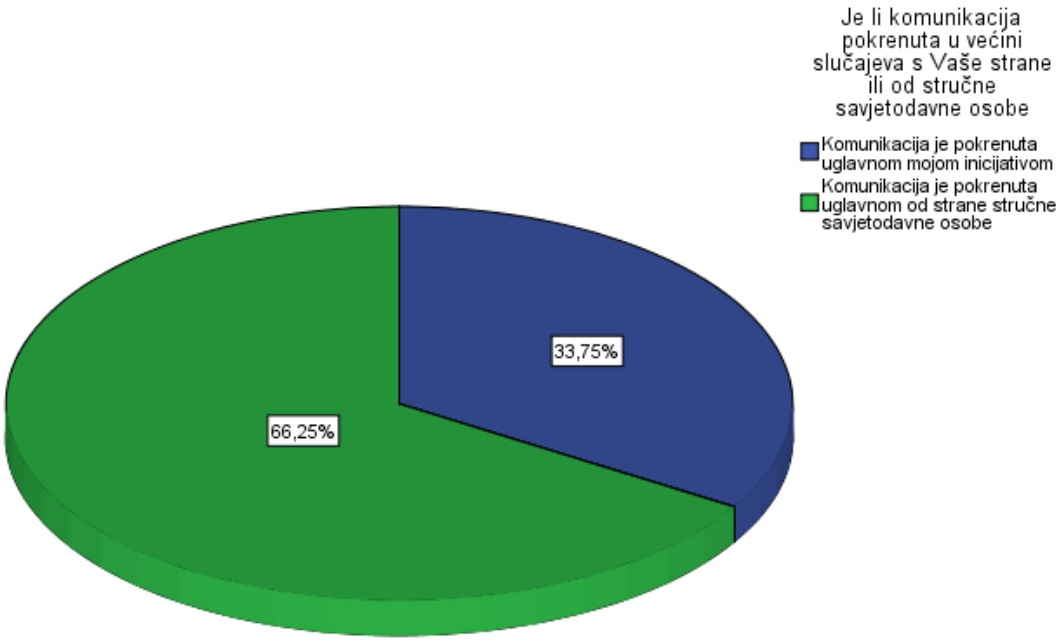


Tablica 5

	Broj	Postotak

Je li komunikacija pokrenuta u većini slučajeva s Vaše strane ili od stručne savjetodavne osobe	Komunikacija je pokrenuta uglavnom mojom inicijativom	27	33,8%
	Komunikacija je pokrenuta uglavnom od strane stručne savjetodavne osobe	53	66,3%
	Ukupno	80	100,0%

Kod pitanja *je li komunikacija pokrenuta u većini slučajeva s Vaše strane ili od stručne savjetodavne osobe* možemo uočiti kako 33,8% navodi *komunikacija je pokrenuta uglavnom mojom inicijativom* dok 66,3% navodi *komunikacija je pokrenuta uglavnom od strane stručne savjetodavne osobe*.

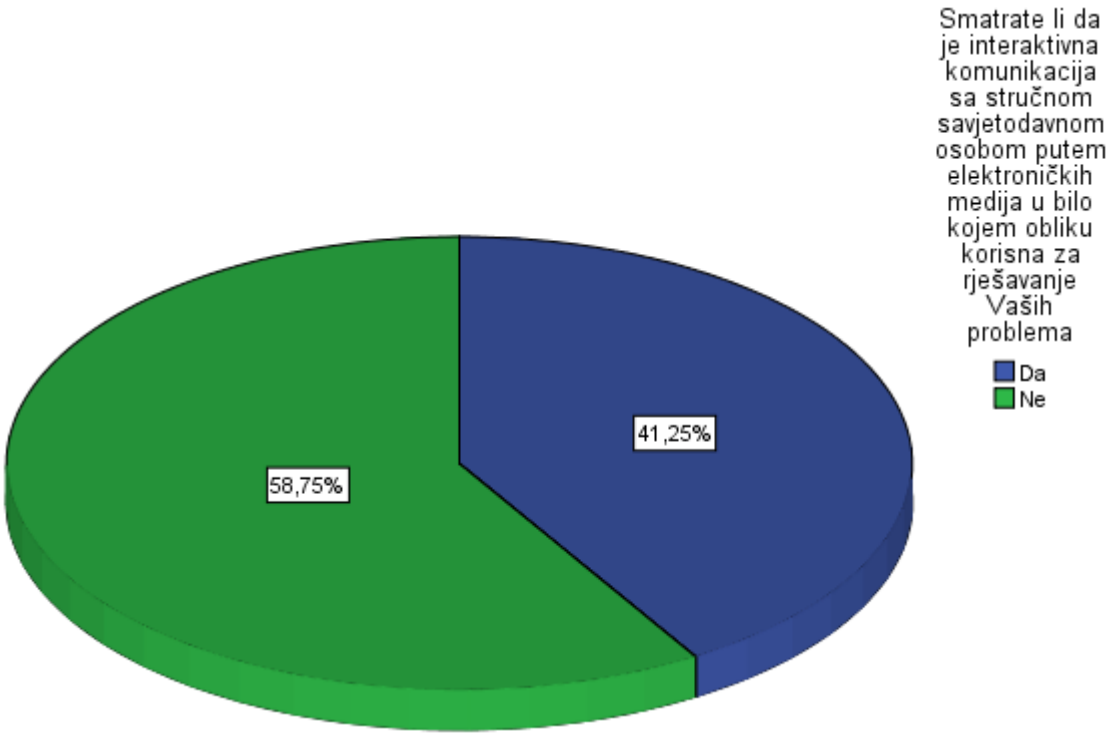


Tablica 6

		Broj	Postotak
Smatrate li da je interaktivna komunikacija sa stručnom	Da	33	41,3%
	Ne	47	58,8%

savjetodavnom osobom putem elektroničkih medija u bilo kojem obliku korisna za rješavanje Vaših problema	Ukupno	80	100,0%

Kod pitanja *smatrate li da je interaktivna komunikacija sa stručnom savjetodavnom osobom putem elektroničkih medija u bilo kojem obliku korisna za rješavanje Vaših problema* možemo uočiti kako 41,3% navodi da, dok 58,8% navodi ne.



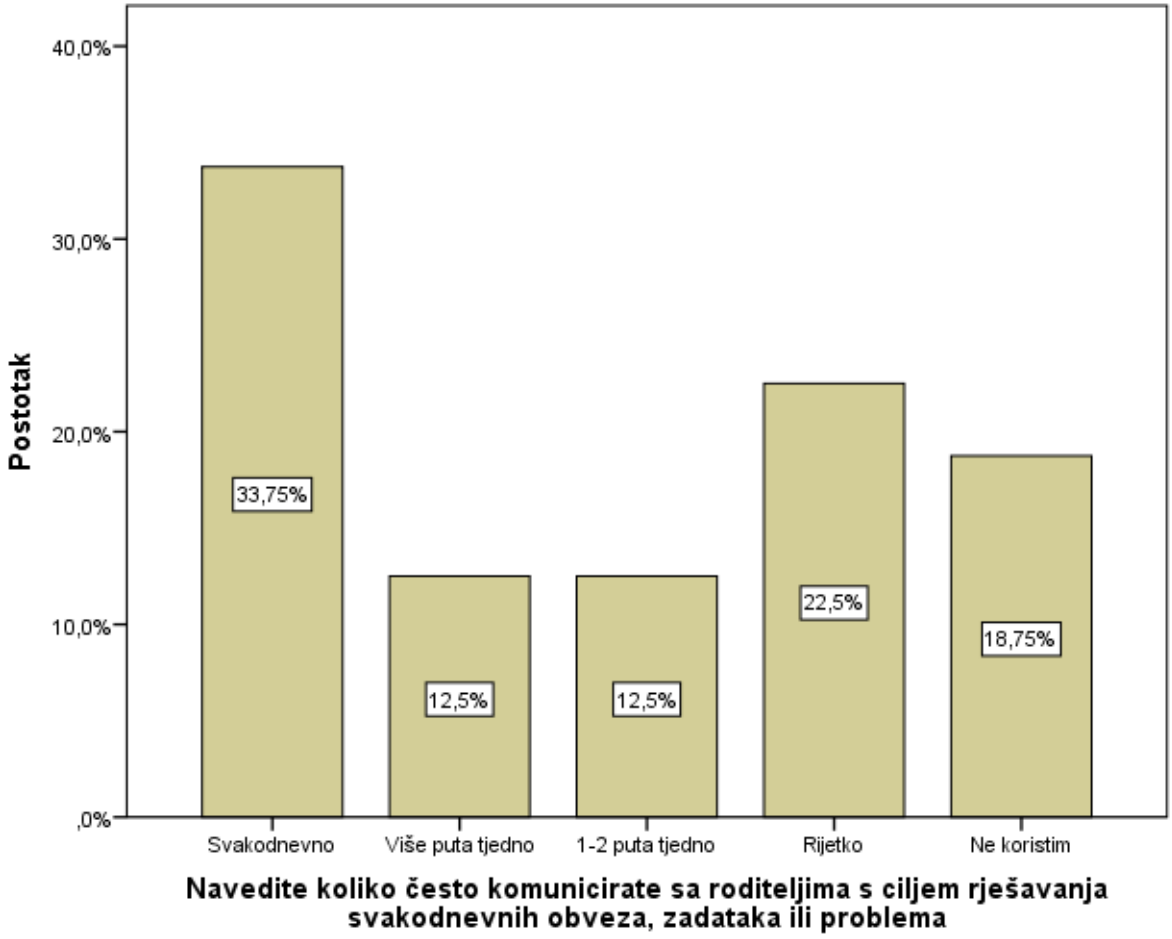
Tablica 7

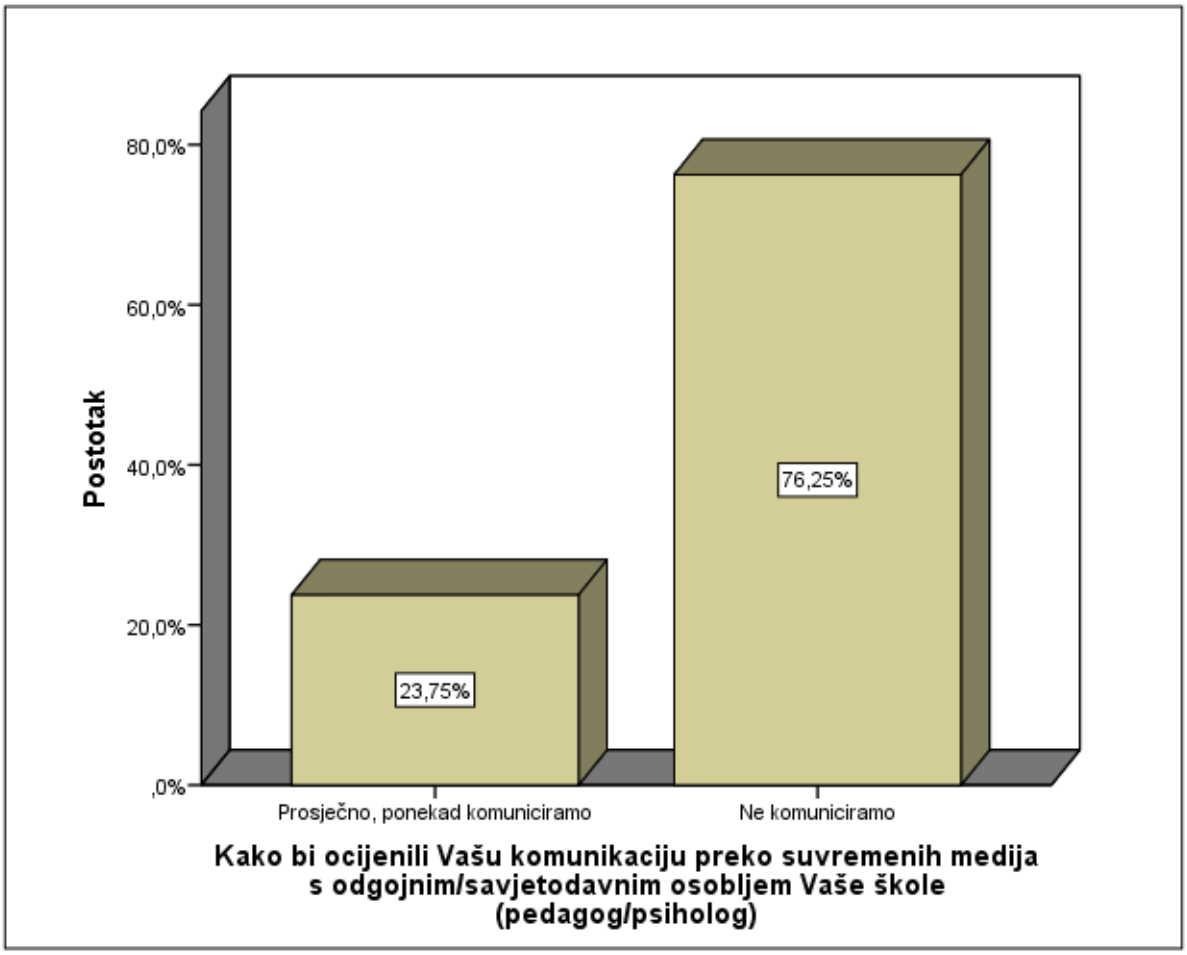
		Broj	Postotak
Navedite koliko često komunicirate sa roditeljima s ciljem rješavanja svakodnevnih obveza, zadataka ili problema	Svakodnevno	27	33,8%
	Više puta tjedno	10	12,5%
	1-2 puta tjedno	10	12,5%
	Rijetko	18	22,5%
	Ne koristim	15	18,8%
	Ukupno	80	100,0%

Kako bi ocijenili Vašu komunikaciju preko suvremenih medija s odgojnim/savjetodavnim osobljem Vaše škole (pedagog/psiholog)	Odlično, često komuniciramo	0	0,0%
	Prosječno, ponekad komuniciramo	19	23,8%
	Ne komuniciramo	61	76,3%
	Ukupno	80	100,0%

Kod pitanja *navedite koliko često komunicirate sa roditeljima s ciljem rješavanja svakodnevnih obveza, zadataka ili problema* možemo uočiti kako 33,8% navodi svakodnevno, 12,5% navodi više puta tjedno, 12,5% navodi 1-2 puta tjedno, 22,5% navodi rijetko, dok 18,8% navodi ne koristim.

Kod pitanja *kako bi ocijenili Vašu komunikaciju preko suvremenih medija s odgojnim/savjetodavnim osobljem Vaše škole (pedagog/psiholog)* možemo uočiti kako 23,8% navodi prosječno, ponekad komuniciramo, dok 76,3% navodi ne komuniciramo.




80,0%
60,0%
40,0%
20,0%
,0%
Postotak
23,75%
76,25%
Prosječno, ponekad komuniciramo
Ne komuniciramo
Kako bi ocijenili Vašu komunikaciju preko suvremenih medija s odgojnim/savjetodavnim osobljem Vaše škole (pedagog/psiholog)

Tablica 8

		Broj	Postotak
Smatrate li da prisutnost stručne savjetodavne osobe na društvenim mrežama kao što je Facebook ili Twitter može dodatno poboljšati suradnju učenika u rješavanju problema	Da	43	53,8%
	Ne	37	46,3%
	Ukupno	80	100,0%
Jeste li do sada sudjelovali u interakciji sa stručnim savjetodavnim osobama Vaše škole ili drugih institucija putem društvenih mreža kao što je Facebook/Twitter i aktivno sudjelovali svojim mišljenjem i stavom u vezi bilo koje teme, događanja ili problem	Da	11	13,8%
	Ne	69	86,3%
	Ukupno	80	100,0%

U odgovorima na pitanje *smatrate li da prisutnost stručne savjetodavne osobe na društvenim mrežama kao što je Facebook ili Twitter može dodatno poboljšati suradnju učenika u rješavanju problema* možemo uočiti kako 53,8% navodi da, 46,3% navodi ne.

Kod pitanja *jeste li do sada sudjelovali u interakciji sa stručnim savjetodavnim osobama Vaše škole ili drugih institucija putem društvenih mreža kao što je Facebook/Twitter i aktivno sudjelovali svojim mišljenjem i stavom u vezi bilo koje teme, događanja ili problem* možemo uočiti kako 13,8% navodi da, 86,3% navodi ne.

Tablica 9

		Broj	Postotak	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Dodijelite ocjenu slijedećim oblicima savjetodavne usluge od 1-5: Savjetovanje kod pedagoga	najslabija ocjena	3	3,8%		
	2	12	15,0%		
	3	16	20,0%		
	4	20	25,0%		
	najbolja ocjena	29	36,3%		
	Ukupno	80	100,0%	3,75	1,21
Dodijelite ocjenu slijedećim oblicima savjetodavne usluge od 1-5: Savjetovanje s pedagogom telefonom	najslabija ocjena	80	100,0%		
	2	0	0,0%		
	3	0	0,0%		
	4	0	0,0%		
	najbolja ocjena	0	0,0%		
	Ukupno	80	100,0%	1,00	,00
Dodijelite ocjenu slijedećim oblicima savjetodavne usluge od 1-5: Savjetovanje s pedagogom elektroničkom poštom	najslabija ocjena	80	100,0%		
	2	0	0,0%		
	3	0	0,0%		
	4	0	0,0%		
	najbolja ocjena	0	0,0%		
	Ukupno	80	100,0%	1,00	,00
Dodijelite ocjenu slijedećim oblicima savjetodavne usluge od 1-5: Savjetovanje s pedagogom tekstualnom komunikacijom (irc, skype, i sl.)	najslabija ocjena	80	100,0%		
	2	0	0,0%		
	3	0	0,0%		
	4	0	0,0%		
	najbolja ocjena	0	0,0%		
	Ukupno	80	100,0%	1,00	,00
Dodijelite ocjenu slijedećim oblicima savjetodavne usluge od 1-5: Savjetovanje s pedagogom video pozivom (skype, i sl.)	najslabija ocjena	80	100,0%		
	2	0	0,0%		
	3	0	0,0%		
	4	0	0,0%		
	najbolja ocjena	0	0,0%		
	Ukupno	80	100,0%	1,00	,00

Na tablici 9 prikazani su odgovori ispitanika za oblike savjetodavne usluge, možemo uočiti kako je za sve odgovore prisutna najslabija ocjena osim za *savjetovanje kod pedagoga* gdje najslabiju ocjenu bilježimo u 3,8% slučajeva, 15,0% navodi 2, 20,0% navodi 3, 25,0% navodi 4, dok 36,3% navodi najbolja ocjena.

Tablica 10

		Broj	Postotak
Kada bi Vam zatrebala savjetodavna pomoć pedagoga/psihologa, na koji način bi došao/došla do savjeta/pomoći	Savjetovanje kod pedagoga	78	97,5%
	Savjetovanje s pedagogom telefonom	0	0,0%
	Savjetovanje s pedagogom elektroničkim putem (bilo koji oblik)	2	2,5%
	Ukupno	80	100,0%

Pogledamo li odgovore na pitanje *kada bi Vam zatrebala savjetodavna pomoć pedagoga/psihologa, na koji način bi došao/došla do savjeta/pomoći* možemo uočiti kako 97,5% ispitanika navodi savjetovanje kod pedagoga, dok 2,5% navodi savjetovanje s pedagogom elektroničkim putem (bilo koji oblik).

Tablica 11

		Broj	Postotak
Smatrate li da Vaši roditelji općenito uvažavaju stavove i mišljenja stručne savjetodavne osobe	Da	54	67,5%
	Ne	26	32,5%
	Ukupno	80	100,0%
Smatrate li da bi Vašim roditeljima smetalo ako ne tražite prvo pomoć/savjet od njih, već od stručnih savjetodavnih osoba	Da	43	53,8%
	Ne	37	46,3%
	Ukupno	80	100,0%

Kod pitanja *smatrate li da Vaši roditelji općenito uvažavaju stavove i mišljenja stručne savjetodavne osobe* 67,5% ispitanika navodi da, dok 32,5% ispitanika navodi ne.

Nadalje, kod pitanja *smatrate li da bi Vašim roditeljima smetalo ako ne tražite prvo pomoć/savjet od njih, već od stručnih savjetodavnih osoba* 53,8% navodi da dok 46,3% navodi ne.

Na tablici 12 prikazana je učestalost traženja savjetodavne pomoći u, ili izvan škole tijekom srednjoškolskog obrazovanja, iz prikazane tablice možemo uočiti kako je udio ispitanika koji traži takvu vrstu pomoći relativno ujednačen tokom promatranih razreda.

Tablica 12

		Broj	Postotak
Navedite koliko puta ste tražili savjetodavnu pomoć u, ili izvan škole tijekom srednjoškolskog obrazovanja: 1. razred	0	16	80,0%
	1	3	15,0%
	3	1	5,0%
	Ukupno	20	100,0%
Navedite koliko puta ste tražili savjetodavnu pomoć u, ili izvan škole tijekom srednjoškolskog obrazovanja: 2. razred	0	10	50,0%
	1	8	40,0%
	2	2	10,0%
	Ukupno	20	100,0%
Navedite koliko puta ste tražili savjetodavnu pomoć u, ili izvan škole tijekom srednjoškolskog obrazovanja: 3. razred	0	11	55,0%
	1	6	30,0%
	2	2	10,0%
	5	1	5,0%
	Ukupno	20	100,0%
Navedite koliko puta ste tražili savjetodavnu pomoć u, ili izvan škole tijekom srednjoškolskog obrazovanja: 4. razred	0	12	60,0%
	1	7	35,0%
	2	1	5,0%
	Ukupno	20	100,0%

Na sljedećim ćemo stranicama prikazati deskriptivne pokazatelje za promatranu skupinu pitanja za svako će pitanje biti prikazane frekvencije i postotci, aritmetička sredina, standardna devijacija, te minimalna i maksimalna vrijednost. Komentirat ćemo pitanja kod kojih je zabilježena najmanja i najveća vrijednost aritmetičke sredine odgovora ispitanika.

Tablica 13

		Broj	Postotak	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: pronađeš modne trendove	Malo	21	26,3%		
	Povremeno	18	22,5%		
	Puno	41	51,3%		
	Ukupno	80	100,0%	2,25	,85
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svrhu škole	Malo	12	15,0%		
	Povremeno	26	32,5%		
	Puno	42	52,5%		
	Ukupno	80	100,0%	**2,38**	,74
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da poboljšaš odnose sa prijateljima	Malo	30	37,5%		
	Povremeno	19	23,8%		
	Puno	31	38,8%		
	Ukupno	80	100,0%	2,01	,88
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da poboljšaš odnose sa obitelji	Malo	73	91,3%		
	Povremeno	7	8,8%		
	Puno	0	0,0%		
	Ukupno	80	100,0%	**1,09**	,28
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da saznaš stvari o kojima sa poznanicima ne možeš razgovarat	Malo	30	37,5%		
	Povremeno	7	8,8%		
	Puno	43	53,8%		
	Ukupno	80	100,0%	2,16	,95
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svojim hobijima	Malo	5	6,3%		
	Povremeno	8	10,0%		
	Puno	67	83,8%		
	Ukupno	80	100,0%	**2,78**	,55
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: stjecanje novih prijatelja	Malo	20	25,0%		
	Povremeno	25	31,3%		
	Puno	35	43,8%		
	Ukupno	80	100,0%	2,19	,81

Najvišu vrijednost aritmetičkih sredina odgovora ispitanika bilježimo za pitanja: *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svojim hobijima* gdje aritmetička sredina odgovora ispitanika iznosi 2,78 dok standardna devijacija iznosi 0,55, zatim *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svrhu škole* gdje aritmetička sredina odgovora ispitanika iznosi 2,38 dok standardna devijacija iznosi 0,74.

Najnižu vrijednost aritmetičkih sredina odgovora ispitanika bilježimo za pitanje: *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da poboljšaš odnose sa obitelji* gdje aritmetička sredina odgovora ispitanika iznosi 1,09 dok standardna devijacija iznosi 0,28.

Testiranje statističkim testovima

Na sljedećim ćemo stranicama prikazati testiranje putem statističkih testova kako bismo uočili razliku kod promatranih pitanja: *procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju, procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije, procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama* s obzirom na spol i razred ispitanika.

Tablica 14: Deskriptivni pokazatelji, testiranje prema razredu

		Broj	Aritmetička sredina	Std. devijacija	Std. greška
Procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju	1	20	4,70	,801	,179
	2	20	4,80	,894	,200
	3	20	4,95	,224	,050
	4	20	4,85	,366	,082
	Ukupno	80	4,83	,632	,071

Procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije	1	20	4,40	,940	,210
	2	20	4,40	,681	,152
	3	20	4,65	,587	,131
	4	20	4,25	,639	,143
	Ukupno	80	4,43	,725	,081
Procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama	1	20	1,25	,444	,099
	2	20	1,45	,686	,153
	3	20	1,45	,605	,135
	4	20	2,05	,224	,050
	Ukupno	80	1,55	,593	,066

Tablica 15:ANOVA

		Suma kvadrata	Stupnjevi slobode	Suma kvadrata	F	Sig.
Procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju	Između grupa	,650	3	,217	,533	,661
	Unutar grupa	30,900	76	,407		
	Ukupno	31,550	79			
Procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije	Između grupa	1,650	3	,550	1,048	,377
	Unutar grupa	39,900	76	,525		
	Ukupno	41,550	79			
Procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama	Između grupa	7,200	3	2,400	8,854	,000
	Unutar grupa	20,600	76	,271		
	Ukupno	27,800	79			

Pogledamo li vrijednost signifikantnosti za pitanje *procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama* možemo uočiti kako signifikantnost testa iznosi manje od 5%, odnosno p=0,000, dakle možemo reći, s razinom pouzdanosti od 95%, kako postoji statistički značajna razlika za pitanje *procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama* s obzirom na promatrane razrede.

Kako bismo dodatno ustanovili ove razlike provest ćemo testiranje putem post hoc Tukey-ovog testa, kod skupina kod kojih je signifikantnost manja od 0,05 uočena je statistički značajna razlika u odgovorima ispitanika (što je dodatno naznačeno i zvjezdicom).

Tablica 16: Tuckeyov test

	(I) Razred	(J) Razred	Razlika sredina (I-J)	Std. greška	Sig.
Procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju	1	2	-,100	,202	,960
		3	-,250	,202	,604
		4	-,150	,202	,879
	2	1	,100	,202	,960
		3	-,150	,202	,879
		4	-,050	,202	,995
	3	1	,250	,202	,604
		2	,150	,202	,879
		4	,100	,202	,960
	4	1	,150	,202	,879
		2	,050	,202	,995
		3	-,100	,202	,960
Procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih	1	2	,000	,229	1,000
		3	-,250	,229	,696

tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije		4	,150	,229	,914
	2	1	,000	,229	1,000
		3	-,250	,229	,696
		4	,150	,229	,914
	3	1	,250	,229	,696
		2	,250	,229	,696
		4	,400	,229	,308
	4	1	-,150	,229	,914
		2	-,150	,229	,914
		3	-,400	,229	,308
Procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama	1	2	-,200	,165	,619
		3	-,200	,165	,619
		4	-,800*	,165	**,000**
	2	1	,200	,165	,619
		3	,000	,165	1,000
		4	-,600*	,165	**,003**
	3	1	,200	,165	,619
		2	,000	,165	1,000
		4	-,600*	,165	,003
	4	1	,800*	,165	,000
		2	,600*	,165	,003
		3	,600*	,165	,003

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Uočena je statistički značajna razlika između ispitanika koji pohađaju 1 i ispitanika koji pohađaju 4 razred kod *pitanja procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama,* razina signifikantnosti iznosi 0,000 što je manje od 0,05, stoga s razinom pouzdanosti od 95%, možemo prihvatiti alternativnu hipotezu i ustvrditi kako postoji statistički značajna razlika između dvije navedene skupine.

Nadalje, uočena je statistički značajna razlika između ispitanika koji pohađaju 2 i ispitanika koji pohađaju 4 razred kod *pitanja procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama,* razina signifikantnosti iznosi 0,003 što je manje od 0,05, stoga s razinom pouzdanosti od 95%, možemo prihvatiti alternativnu hipotezu i ustvrditi kako postoji statistički značajna razlika između dvije navedene skupine.

Najzad, uočena je statistički značajna razlika između ispitanika koji pohađaju 3 i ispitanika koji pohađaju 4 razred kod *pitanja procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama,* razina signifikantnosti iznosi

0,003 što je manje od 0,05, stoga s razinom pouzdanosti od 95%, možemo prihvatiti alternativnu hipotezu i ustvrditi kako postoji statistički značajna razlika između dvije navedene skupine.

Tablica 17: Grupna statistika, testiranje prema spolu

	Spol	Broj	Aritmetička sredina	Std. Devijacija	Std. greška sredine
Procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju	muški	40	4,68	,859	,136
	ženski	40	4,98	,158	,025
Procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije	muški	40	4,25	,776	,123
	ženski	40	4,60	,632	,100
Procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama	muški	40	1,45	,552	,087
	ženski	40	1,65	,622	,098

Tablica 18: t- test

		Levene's test jednakosti varijanci		t-test		
		F	Sig.	t	df	Sig. (dvostrana)
Procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju	Jednake varijance pretpostavljene	20,424	,000	-2,172	78	,033
	Jednake varijance nisu pretpostavljene			-2,172	41,640	**,036**
Procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije	Jednake varijance pretpostavljene	1,326	,253	-2,211	78	**,030**
	Jednake varijance nisu pretpostavljene			-2,211	74,941	,030
Procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama	Jednake varijance pretpostavljene	,469	,496	-1,520	78	,132
	Jednake varijance nisu pretpostavljene			-1,520	76,920	,133

Pogledamo li vrijednost signifikantnosti za pitanje *procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju* možemo uočiti kako signifikantnost testa iznosi manje od 5%, odnosno p=0,036, dakle možemo reći, s razinom pouzdanosti od 95%, kako postoji statistički značajna razlika za pitanje *procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju* s obzirom na spol ispitanika.

Nadalje, pogledamo li vrijednost signifikantnosti za pitanje *procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije* možemo uočiti kako signifikantnost testa iznosi manje od 5%, odnosno p=0,030, dakle možemo reći, s razinom pouzdanosti od 95%, kako postoji statistički značajna razlika za pitanje *procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije* s obzirom na spol ispitanika.

Nadalje, na tablicama 19, 20, 21 i 22 prikazani su odgovori ispitanika za skupinu pitanja *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom* i *koliko im zapravo ti uopće pomaže služenje internetom*, s obzirom na razred i spol.

Tablica 19

		Razred							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: pronađeš modne trendove	Malo	5	25,0%	8	40,0%	7	35,0%	1	5,0%
	Povremeno	8	40,0%	3	15,0%	2	10,0%	5	25,0%
	Puno	7	35,0%	9	45,0%	11	55,0%	14	70,0%
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svrhu škole	Malo	0	0,0%	7	35,0%	4	20,0%	1	5,0%
	Povremeno	5	25,0%	1	5,0%	5	25,0%	15	75,0%
	Puno	15	**75,0%**	**12**	**60,0%**	**11**	**55,0%**	**4**	**20,0%**
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da poboljšaš odnose sa prijateljima	Malo	3	15,0%	8	40,0%	10	50,0%	9	45,0%
	Povremeno	3	15,0%	3	15,0%	2	10,0%	11	55,0%
	Puno	14	70,0%	9	45,0%	8	40,0%	0	0,0%
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da poboljšaš odnose sa obitelji	Malo	19	**95,0%**	**18**	**90,0%**	**20**	**100,0%**	**16**	**80,0%**
	Povremeno	1	5,0%	2	10,0%	0	0,0%	4	20,0%
	Puno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da saznaš stvari o kojima sa poznanicima ne možeš razgovarat	Malo	11	55,0%	9	45,0%	9	45,0%	1	5,0%
	Povremeno	1	5,0%	1	5,0%	3	15,0%	2	10,0%
	Puno	8	40,0%	10	50,0%	8	40,0%	17	85,0%
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svojim hobijima	Malo	1	5,0%	1	5,0%	2	10,0%	1	5,0%
	Povremeno	2	10,0%	4	20,0%	0	0,0%	2	10,0%
	Puno	17	**85,0%**	**15**	**75,0%**	**18**	**90,0%**	**17**	**85,0%**
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: stjecanje novih prijatelja	Malo	5	25,0%	8	40,0%	3	15,0%	4	20,0%
	Povremeno	3	15,0%	3	15,0%	6	30,0%	13	65,0%
	Puno	12	**60,0%**	**9**	**45,0%**	**11**	**55,0%**	**3**	**15,0%**

Pogledamo li odgovore ispitanika na pitanje *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom* tokom promatranih razreda može se uočiti kako je odgovor *puno* najčešći kod: *u svojim hobijima, stjecanje novih prijatelja* i *u svrhu škole,* s tim da se u svrhu škole ispitanici puno više koriste internet u početnim razredima, 75% njih puno u 1 razredu, 60% puno u drugom razredu, 55% puno u trećem razredu, dok 20% puno u završnom razredu. Nadalje, pogledamo li odgovore ispitanika na pitanje *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje*

internetom tokom promatranih razreda može se uočiti kako je odgovor *malo* najzastupljeniji za *poboljšanje odnosa sa obitelji*.

Tablica 20

		Spol			
		muški		ženski	
		N	%	N	%
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: pronađeš modne trendove	Malo	18	**45,0%**	3	7,5%
	Povremeno	15	**37,5%**	3	7,5%
	Puno	7	17,5%	34	**85,0%**
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svrhu škole	Malo	12	**30,0%**	0	0,0%
	Povremeno	17	**42,5%**	9	22,5%
	Puno	11	27,5%	31	**77,5%**
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da poboljšaš odnose sa prijateljima	Malo	29	**72,5%**	1	2,5%
	Povremeno	7	17,5%	12	30,0%
	Puno	4	10,0%	27	**67,5%**
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da poboljšaš odnose sa obitelji	Malo	38	95,0%	35	87,5%
	Povremeno	2	5,0%	5	12,5%
	Puno	0	0,0%	0	0,0%
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da saznaš stvari o kojima sa poznanicima ne možeš razgovarat	Malo	29	**72,5%**	1	2,5%
	Povremeno	4	10,0%	3	7,5%
	Puno	7	17,5%	36	**90,0%**
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svojim hobijima	Malo	2	5,0%	3	7,5%
	Povremeno	6	15,0%	2	5,0%
	Puno	32	80,0%	35	87,5%
Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: stjecanje novih prijatelja	Malo	16	40,0%	4	10,0%
	Povremeno	17	42,5%	8	20,0%
	Puno	7	17,5%	28	70,0%

Na tablici 20 prikazane su razlike prema spolu, pogledamo li navedene razlike možemo uočiti kako su one najizraženije za varijable *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da saznaš stvari o kojima sa poznanicima ne možeš razgovarat* gdje 72,5% muških ispitanika navodi malo, dok 90,0% ženskih ispitanika navodi puno, zatim kod pitanja *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: pronađeš modne trendove* gdje 45% muških ispitanika navodi malo i 37,5% navodi povremeno, dok žene navode puno u 85,0% slučajeva. Također

uočena je velika razlika kod pitanja koliko *zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: u svrhu škole* gdje muški ispitanici u 30,0% slučajeva navode malo i u 42,5% povremeno, dok 77,5% ženskih ispitanika navodi puno. Kod pitanja *koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom: da poboljšaš odnose sa prijateljima* muški ispitanici u 72,5% slučajeva navode malo, dok 67,5% žena navodi puno.

Tablica 21

		Razred							
		1		2		3		4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Čitaš ili šalješ e-mail	Da	5	**25,0%**	**11**	**55,0%**	**16**	**80,0%**	**18**	**90,0%**
	Ne	15	75,0%	9	45,0%	4	20,0%	2	10,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Dopisuješ se (chataš)	Da	20	100,0%	20	100,0%	20	100,0%	20	100,0%
	Ne	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Šalješ instant poruke nekome tko je online	Da	12	60,0%	14	70,0%	11	55,0%	19	95,0%
	Ne	8	40,0%	6	30,0%	9	45,0%	1	5,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Kupuješ stvari online (knjige, odjeću…)	Da	13	65,0%	12	60,0%	10	50,0%	15	75,0%
	Ne	7	35,0%	8	40,0%	10	50,0%	5	25,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Tražiš savjete za zdravlje, dijete, tjelesne aktivnosti	Da	17	85,0%	11	55,0%	11	55,0%	16	80,0%
	Ne	3	15,0%	9	45,0%	9	45,0%	4	20,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Sportske uspjehe u svijet	Da	14	70,0%	15	75,0%	14	70,0%	10	50,0%
	Ne	6	30,0%	5	25,0%	6	30,0%	10	50,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Ideš online bez razloga (da ti prođe vrijeme)	Da	18	90,0%	19	95,0%	17	85,0%	20	100,0%
	Ne	2	10,0%	1	5,0%	3	15,0%	0	0,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Igraš igrice	Da	13	65,0%	18	90,0%	11	55,0%	20	100,0%
	Ne	7	35,0%	2	10,0%	9	45,0%	0	0,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Ideš na stranice koje sadržavaju filmove, igrice, glazbu	Da	20	100,0%	18	90,0%	15	75,0%	17	85,0%
	Ne	0	0,0%	2	10,0%	5	25,0%	3	15,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Ideš na stranice gdje ljudi razmjenjuju ili prodaju stvari	Da	9	45,0%	15	75,0%	13	65,0%	16	80,0%
	Ne	11	55,0%	5	25,0%	7	35,0%	4	20,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Slušaš glazbu online	Da	20	100,0%	20	100,0%	20	100,0%	20	100,0%
	Ne	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok	Da	12	60,0%	14	70,0%	18	90,0%	10	50,0%

si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Tražiš savjete o nečemu čemu ti je teško razgovarati s drugima	Ne	8	40,0%	6	30,0%	2	10,0%	10	50,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Izrađuješ svoju osobnu internet stranicu	Da	1	5,0%	9	45,0%	12	60,0%	5	25,0%
	Ne	19	95,0%	11	55,0%	8	40,0%	15	75,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Pronalaziš vijesti ili informacije o trenutnim događanjima	Da	7	**35,0%**	**13**	**65,0%**	**13**	**65,0%**	**15**	**75,0%**
	Ne	13	65,0%	7	35,0%	7	35,0%	5	25,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Informiraš se o hobijima	Da	17	85,0%	19	95,0%	18	90,0%	18	90,0%
	Ne	3	15,0%	1	5,0%	2	10,0%	2	10,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Pratiš modu i modne trendove	Da	16	80,0%	16	80,0%	17	85,0%	10	50,0%
	Ne	4	20,0%	4	20,0%	3	15,0%	10	50,0%

Kod promatranih pitanja na tablici 21 možemo uočiti kako su sve promatrane aktivnosti na internetu podjednako i u dosta velikoj mjeri zastupljene kod ispitanika s obzirom na promatrani razred, međutim aktivnost koja ima značajan porast tokom promatranih razreda je *čitaš ili šalješ e-mail*, naime u prvom razredu kako to radi navodi 25,0% ispitanika, u drugom razredu da navodi 55,0% ispitanika, u trećem razredu da navodi 80,0%, dok u četvrtom razredu da navodi 90,0% ispitanika, također aktivnost koju ispitanici u manjoj mjeri rade u prvom razredu je *pronalaziš vijesti ili informacije o trenutnim događanjima* i *ideš na stranice gdje ljudi razmjenjuju ili prodaju stvari* svega 35,0% ispitanika, dok je u ostalim razredima postotak gotovo duplo veći.

Tablica 22

		Spol			
		muški		ženski	
		N	%	N	%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Čitaš ili šalješ e-mail	Da	26	65,0%	24	60,0%
	Ne	14	35,0%	16	40,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Dopisuješ se (chataš)	Da	40	100,0%	40	100,0 %
	Ne	0	0,0%	0	0,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Šalješ instant poruke nekome tko je online	Da	32	80,0%	24	60,0%
	Ne	8	20,0%	16	40,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Kupuješ stvari online (knjige, odjeću…)	Da	21	52,5%	29	72,5%
	Ne	19	47,5%	11	27,5%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Tražiš savjete za zdravlje, dijete, tjelesne aktivnosti	Da	19	**47,5%**	36	**90,0%**
	Ne	21	52,5%	4	10,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Sportske uspjehe u svijet	Da	34	**85,0%**	19	**47,5%**
	Ne	6	15,0%	21	52,5%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok sin a internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Ideš online bez razloga (da ti prođe vrijeme)	Da	39	97,5%	35	87,5%
	Ne	1	2,5%	5	12,5%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Igraš igrice	Da	39	97,5%	23	57,5%
	Ne	1	2,5%	17	42,5%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok sin a internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Ideš na stranice koje sadržavaju filmove, igrice, glazbu	Da	33	82,5%	37	92,5%
	Ne	7	17,5%	3	7,5%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Ideš na stranice gdje ljudi razmjenjuju ili prodaju stvari	Da	27	67,5%	26	65,0%
	Ne	13	32,5%	14	35,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Slušaš glazbu online	Da	40	100,0%	40	100,0 %
	Ne	0	0,0%	0	0,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Tražiš savjete o nečemu čemu ti je teško razgovarati s drugima	Da	22	**55,0%**	32	**80,0%**
	Ne	18	45,0%	8	20,0%

Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Izrađuješ svoju osobnu internet stranicu	Da	14	35,0%	13	32,5%
	Ne	26	65,0%	27	67,5%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Pronalaziš vijesti ili informacije o trenutnim događanjima	Da	20	50,0%	28	70,0%
	Ne	20	50,0%	12	30,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Informiraš se o hobijima	Da	38	95,0%	34	85,0%
	Ne	2	5,0%	6	15,0%
Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok si na internet, zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš: Pratiš modu i modne trendove	Da	25	**62,5%**	34	**85,0%**
	Ne	15	37,5%	6	15,0%

Pogledamo li odgovore ispitanika prema spolu možemo uočiti kako je veća razlika u postotcima, za aktivnosti na internetu, zabilježena za: *tražiš savjete za zdravlje, dijete, tjelesne aktivnosti* gdje da navodi 47,5% muškaraca u odnosu na 90,0% žena koje navode da, zatim *sportske uspjehe u svijet* gdje da navodi 85,0% muškaraca u odnosu na 47,5% žena koje navode da, zatim *tražiš savjete o nečemu čemu ti je teško razgovarati s drugima* gdje da navodi 55,0% muškaraca u odnosu na 80,0% žena koje navode da, najzad kod aktivnosti *pratiš modu i modne trendove* gdje da navodi 62,5% muškaraca u odnosu na 85,0% žena koje navode da.

5. Zaključak

Savjetovanje kao metoda pružanja pomoći osobama u različitim životnim poteškoćama postalo je vrlo često korištena metoda u svijetu, a tijekom zadnjih dvadesetak godina i u nas. Kako su stručnjaci koji su uključeni u različite oblike pružanja pomoći tijekom svog obrazovanja i kasnijeg profesionalnog razvoja bili različito usmjeravani u teoretskom i praktičnom pogledu, ovisno o osobnom izboru ili ponudi, razvili su se i različiti pristupi u primjeni savjetovanja.

Ova neujednačenost u viđenju, razumijevanju i pristupanju razrješavanju raznih vrsta problema, pokazala se pozitivnom i vrlo produktivnom. Svojim teorijskim osnovama različiti pristupi na različit način tumače nastanak, razvoj i napredovanje psihosocijalnih problema, izvor njihovoga stvaranja, a onda i načine rješavanja. Problemi su mnogobrojni, njihovi uzroci, kontekst nastanka, nositelji i sudionici vrlo različiti, pa je i sama njihova priroda vrlo različita. Stoga nije neobično da i putevi uspješnog rješavanja tako složene problematike, gledano globalno i pojedinačno, od slučaja do slučaja zahtijevaju različit pristup u teorijskom i praktičnom smislu.

Da bi to bilo izvedivo i u praksi, osim u teoriji, potrebno je da stručnjaci budu pripremljeni. Jedna od osnovnih pretpostavki za to je svakako dovoljno široko teoretsko obrazovanje kako bi i broj pogleda iz kojih stručnjak može promatrati neki problem bio dovoljno velik i omogućio stvaranje specifične teorije nastanka pojedinog problema i pronalaženje najučinkovitijeg puta njegovog otklanjanja.

Odabir metode savjetovanja te otklanjanja problema, bilo da se radi o izravnom kontaktu ili komunikaciji putem elektroničkih medija, treba prvenstveno biti prilagođen željama i navikama osobama koje traže savjet i pomoć jer će se na taj način moći opustiti, steći povjerenje, a put ka uspješnijem rješavanju problema biti će kraći i kvalitetniji.

Rezultat kvalitetnog savjetovanja, bez obzira kako se ono provodilo mora biti sretnija, sigurnija i zadovoljna osoba koja će pozitivnim iskustvom prvenstveno pomoći sebi, a onda i drugima oko sebe.

Analizom savjetovanja djece školske dobi putem elektroničkih medija možemo ustvrditi kako velika većina ispitanika svakodnevno koristite računalo i internet za

komuniciranje i interakciju (90%) što je bilo i za očekivati budući da se radi o mlađoj populaciji, preko 80% ispitanika svoje znanje korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije ocjenjuje kao dobro ili odlično, gotovo svi učenici nikad ili rijetko *ostvaruju komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama,* pogleda li se skupina pitanja *koliko im zapravo uopće pomaže služenje internetom* najvišu vrijednost aritmetičkih sredina odgovora ispitanika bilježi se za pitanja *u svojim hobijima* gdje aritmetička sredina odgovora ispitanika iznosi 2,78 dok standardna devijacija iznosi 0,55, zatim *u svrhu škole* gdje aritmetička sredina odgovora ispitanika iznosi 2,38 dok standardna devijacija iznosi 0,74, dok najmanju vrijednost aritmetičkih sredina odgovora ispitanika bilježimo za pitanje *da poboljšaš odnose sa obitelji* gdje aritmetička sredina odgovora ispitanika iznosi 1,09 dok standardna devijacija iznosi 0,28.

U pogledu statističkih testova za razred koji ispitanici pohađaju ustanovljeno je kako postoji statistički značajna razlika za pitanje *procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama* s obzirom na promatrane razrede, odnosno u skladu s rezultatima post hoc testa uočena je statistički značajna razlika između ispitanika koji pohađaju 1 i ispitanika koji pohađaju 4 razred kod *pitanja procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama,* nadalje uočena je statistički značajna razlika između ispitanika koji pohađaju 2 i ispitanika koji pohađaju 4 razred kod *pitanja procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama*, te je također uočena je statistički značajna razlika između ispitanika koji pohađaju 3 i ispitanika koji pohađaju 4 razred kod *pitanja procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama.*

Kad su u pitanju statistički testovi s obzirom na spol ispitanika ustanovljeno je kako postoji statistički značajna razlika za pitanje *procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju* s obzirom na spol ispitanika, također ustanovljena je statistički značajna razlika za pitanje *procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije* s obzirom na spol ispitanika.

Kako im puno *pomaže služenje internetom* ispitanici su najviše naveli kod pitanja *u svojim hobijima, stjecanje novih prijatelja* i *u svrhu škole* s tim da se u svrhu škole ispitanici puno više koriste internet u početnim razredima, 75% njih puno u 1 razredu, 60% puno u drugom razredu, 55% puno u trećem razredu, dok 20% puno u završnom razredu, nasuprot tome odgovor *malo* najzastupljeniji je za *poboljšanje odnosa sa obitelji.*

Veće razlike u odgovorima prema spolu zabilježene su za pitanja *da saznaš stvari o kojima sa poznanicima ne možeš razgovarat*, *pronađeš modne trendove*, *u svrhu škole*, *da poboljšaš odnose sa prijateljima*. Za aktivnosti na internetu veća razlika u odgovorima ispitanika prema spolu zabilježena je za: *tražiš savjete za zdravlje, dijete, tjelesne aktivnosti*, zatim *sportske uspjehe u svijet*, *tražiš savjete o nečemu čemu ti je teško razgovarati s drugima* i *pratiš modu i modne trendove*.

I. Literatura

Knjige, znanstvene i stručne publikacije, članci

- Ainsworth, M. (2002). E-therapy: History and survey. Retrieved July 7, 2008, from http://www.metanoia.org/imhs/history.htm [23.01.2017.].
- Aramašić, L. (1996). Savjetovanje. U: Pregrad, J. (ur.), *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 63-86
- Bailey, R., Yager, J., & Jenson, J. (2002). The psychiatrist as clinical computerologist inthe treatment of adolescents: Old barks in new bytes. American Journal of Psychiatry,159, 1298-1304.
- Bambling, M. et al (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling & Psychotherapy Research*, Jun2008, Vol. 8 Issue 2, p110-116. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ca634485-f153-4299-9109-d9b5f5451bad%40sessionmgr105&vid=0&hid=102**,** [13. 12. 2016.].
- Barak, A., & Grohol, J. (2011). Current and future trends in Internet-supported mental healthinterventions. Journal of Technology in Human Services, 29(3), 155-196.
- Blanchard, M., Hosie, A., & Burns, J. (2013). Embracing technologies to improve well-being for young people: An Australian view of evidence and policy implications. Melbourne: Nexus Strategic Partnerships for the Commonwealth Secretariat. Retrieved from http://www.youngandwellcrc.org.au/knowledgehub/publications/embracing-technologies-improvewellbeing-young-people/ [10. 02. 2017.].
- Buljan Flander, G., Ćosić, I. (2005). Telefonsko savjetovanje, vodič za savjetovatelje. Zagreb: Marko M usluge d.o.o.
- Carlbring, P., & Andersson, G. (2006). Internet and psychological treatment. How well can they be combined? Computers in Human Behavior, 22, 545-553.
- Car, S. (2013). Adolescencija 21. stoljeća: društvena uvjetovanost, temeljne karakteristike i pedagoški izazovi. *Pedagogijska istraživanja*, Vol. 10 No.1. // http://hrcak.srce.hr/file/191595, [11. 12. 2016.].
- Castells, M. (2000). Uspon mrežnog društva. Zagreb: Golden marketing.

- Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F., & Riva, G. (2003). From psychotherapy to etherapy: The integration of traditional techniques and new communication tools in clinical settings. CyberPsychology & Behavior, 6, 375-382.
- Chester, A., Glass, C. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the internet.*British Journal of Guidance & Counselling*, May2006, Vol. 34 Issue 2, p145-160. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=20e41455-b1b5-4579-8fc5-65367e131920%40sessionmgr101&vid=0&hid=102, [14. 12. 2016.].
- Childress, C.A. (2000). Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. Journal of Medical Internet Research, 2(1):e5. Retrieved October 20, 2008, from http://www.jmir.org/2000/1/e5/ [23. 01. 2017.].
- Djukić, D. (2006). Online counseling. London: The 1st Training and Research Conference, The Psychosynthesis & Education Trust. http://www.quantumkoan.com/papers.html[23. 01. 2017.].
- Dittmann, M. (2002). Distance therapy may promote more client openness, study suggests. *American Psychological Association*, October 2002, Vol 33, No. 9. http://www.apa.org/monitor/oct02/distance.aspx, [17. 11. 2016.].
- Dowling, M., Rickwood, D. (2015). A naturalistic study of the effects of synchronous online chat counselling on youn people's psychological distress, life satisfaction and hope. *Counselling & Psychotherapy Research*, Dec2015, Vol. 15 Issue 4, p274-283. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=5d79ce47-99ff-48a2-aa8a-e1dc43784f01%40sessionmgr103&vid=0&hid=102, [13. 12. 2016.].
- Dowling, M., Rickwood, D. (2014). Investigating individual online synchronous counselling processes and treatment outcomes for young people. *Advances in Mental Health*, Dec2014, Vol. 12 Issue 3, p216-224. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=0b1550da-89c2-4a1c-b1ca-389ed86783c6%40sessionmgr120&vid=0&hid=102, [13. 12. 2016.].
- Dunn, K. (2012). A qualitative investigation into the online counselling relationship: To meet or not to meet, that is the question. *Counselling & Psychotherapy Research*, Dec2012, Vol. 12 Issue 4. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=038f3a70-ebd2-48d0-aa7f-d03f82396170%40sessionmgr105&vid=0&hid=102, [14. 12. 2016.].
- Engel, F. (2002), Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit. In: Nestmann, F. u Engel, F. (Hrzg.), Die Zukunft der Beratung. Tübingen: DGVT-Verlag, str. 137
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., et al. (2002). Myths andrealities of online clinical work. CyberPsychology & Behavior, 5(5), 481-497.
- Ferenčić, M. (2012). Marketinška komunikacija u digitalnom svijetu. *Praktični menadžment: stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta*, Vol. 3, No. 2, str. 42-46. // http://hrcak.srce.hr/file/142663, [13.12.2016.].

- Finn, J., & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. Counselling and Psychotherapy Research, 10(4), 268-277.
- Finn, J., & Bruce, S. (2008). The LivePerson model for delivery of etherapy services: A case study. Journal of Technology in Human Services, 26, 282-309. doi: 10.1080/15228830802096820
- Fisher, C.B., & Fried, A.L. (2003). Internet-mediated psychological services and the American Psychological Association ethics code. Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 40(1/2), 103-111.
- Frame, M.W. (1997). The ethics of counseling via the Internet. The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families, 5(4), 328-330.
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2009a). Children's experiences with chat support and telephone support. Journal of Child Psychology & Psychiatry, 50(6), 759-766. doi: 10.1111/j.1469-7610.2008.02024.x
- Glasheen, K., Campbell, M. A., Shochet, I. (2013). Opportunities and Challenges: School Guidance Counsellors' Perceptions of Counselling Students Online. *Australian Journal of Guidance & Counselling*, Dec2013, Vol. 23 Issue 2, p222-235. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=1f8ae515-15b8-42ec-90ea-b0e24cb35328%40sessionmgr102&vid=0&hid=102, [13. 12. 2016.].
- Glasheen, K., Campbell, M. (2009). The use of online counselling within an Australian secondary school setting: A practitioner's viewpoint. *Counselling Psychology Review*, Vol. 24 Issue 2, p42-51. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=f261a9be-27f8-4bbf-87d4-508619466fa7%40sessionmgr101&vid=0&hid=102, [14. 12. 2016.].
- Griffiths, M. (2001). Online therapy: A cause for concern? The Psychologist: Bulletin of the British Psychological Society, 14, 244-248.
- Janković, J. (1997), Savjetovanje – nedirektivni pristup, Zagreb: Alinea.
- Kanani, K., & Regehr, C. (2003). Clinical, ethical, and legal issues in e-therapy. Families in Society, 84(2), 155-162.
- Katz, E. (1987). Communication research since Lazarsfeld. *Public Opinion Quarterly*, Vol 51, No. 4, p25-65.
- Kesić, T. (2003.): Integrirana marketinška komunikacija, Opinio, Zagreb
- Kessler, D., Lewis, G., Kaur, S., Wiles, N., King, M., Weich, S., . . . Peters, T. (2009). Therapist-delivered internet psychotherapy for depression in primary care: A randomised controlled trial. Lancet, 374(9690), 628-634. doi: 10.1016/S0140- 6736(09)61257-5
- King, R. et al (2006). Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling & Psychotherapy Research*, Sep2006, Vol. 6 Issue 3, p109-115. //

http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=1b4097d4-d7cd-4029-8bb9-2f1a0d8fa0ae%40sessionmgr102&vid=0&hid=102, [13. 12. 2016.].

- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. (2006).Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. Counselling and Psychotherapy Research, 6(3), 169-174. doi: 10.1080/14733140600848179
- Kojčić, Z. (2014). Komunicirati filozofsko savjetovanje. Metodički ogledi: *Časopis za filozofiju odgoja*, Vol. 21 No. 2. // http://hrcak.srce.hr/file/200309, [13. 12. 2016.].
- Kristančić, A. (1982). Metoda i tehnika savjetodavnog rada. Zagreb.
- Lamza- Maronić, M., Glavaš, J., *Poslovno komuniciranje*, Studio HS Internet, Ekonomski fakultet u Osijeku, Osijek, 2008
- Lange, A., Rietdijk, D., Hudcovicova, M., Van de Ven, J.P., Schrieken, S., &Emmelkamp, P.M.G. (2003). Interapy. A controlled randomized trial of thestandardized treatment of posttraumatic stress through the Internet. Journal ofConsulting and Clinical Psychology; 71, 901–909.
- Lauerman, C. (2000). *Virtual reality-testing: The mouse is taking bites out of the couch as psychotherapy moves to the net*. Metanoia. http://www.metanoia.org/imhs/chicago.htm[24. 01. 2017.]
- Lipanović, M., Jukić, I. (2012). Jačanje roditeljskih odgojnih kompetencija, odgovorno roditeljstvo. Priručnik *Psihologija u zaštiti mentalnog zdravlja*. Virovitica.
- Livazović, G. (2008). Pedagoško razvojno-savjetodavna djelatnost s aspekta primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije. Život i škola. str. 173-184.
- Mallen, M. J. et al. (2011). Online counselling: An initial examination of the process in a synchronous chat environment. *Counselling & Psychotherapy Research*, Sep2011, Vol. 11 Issue 3, p220-227. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=4dd9601e-ebe0-4174-a9ce-7e9a324fa67a%40sessionmgr104&vid=0&hid=102, [13. 12. 2016.].
- Mallen, M.J., Vogel, D.L., Rochlen, A.B., & Day, S.X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist, 33*(6), 819-871
- Maheu, M.M. (2001). Telehealth: Practicing psychotherapy on the Internet risk management and great opportunity. Retrieved October 29, 2008, from http://telehealth.net/articles/njpa.html [24. 01. 2017.].
- Manhal-Baugus (2001). E-therapy: Practical, ethical, and legal issues. CyberPsychology &Behavior, 4(5), 551-563.

- Maples, M.F., & Han, S. (2008). Cybercounseling in the United States and South Korea:Implications for counseling college students of the millennial generation and thenetworked generation. Journal of Counseling & Development, 86, 178-183.
- McLuhan, M. (2008). Razumijevanje medija. Zagreb: Golden marketing - Tehnička knjiga.
- Miliša, Z., Tolić, M. (2010). Kriza odgoja i ekspanzija suvremenih ovisnosti. MediAnali: *Međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima*, Vol. 4 No. 8. // http://hrcak.srce.hr/file/97974, [11. 12. 2016.].
- Mora, L., Nevid, J., & Chaplin, W. (2008). Psychologist treatment recommendations for Internet-based therapeutic interventions. Computers in Human Behavior, 24, 3052- 3062.
- Murphy, L.J., & Mitchell, D.L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. British Journal of Guidance & Counselling, 26(1), 21-32.
- Murphy, L., Parnass, P., Mitchell, D., Hallett, R., Cayley, P., & Seagram, S. (2009). Client satisfaction and outcome comparisons of online and face-to-face counselling methods. British Journal of Social Work, 39(4), 627-640
- National Board for Certified Counselors (NBCC) (1997). *Standards for the ethical practice of webcounseling*. // http://www.nbcc.org.[24. 01. 2017.].
- Olefson, J., Arum, E. (2012). Communicating to Build Trust and Confidence. *School Business Affairs*, Vol. 78 Issue 3, p13-16 // http://web.ebscohost.com/ehost/viewarticle?data=dGJyMPPp44rp2%2fdV0%2bnjisfk5Ie46bJPs6m1ULOk63nn5Kx95uXxjL6nrkewp61KrqexOLOwsEi4prc4zsOkjPDX7Ivf2fKB7eTnfLujsE6zrrRNsa6wPurX7H%2b73vA%2b4ti7ffPbpIzf3btZzJzfhrutsku2rbFLt5zkh%2fDj34y73POE6urjkPIA&hid=120[16.9.2013.]
- Oravec, J.A. (2000). Online counseling and the internet: Perspectives for mental health care supervision and education. Journal of Mental Health, 9(2), 121-135.
- Pahić, T., Miljević-Riđički, R., Vizek Vidović, V. (2010). Uključenost roditelja u život škole: Percepcija roditelja opće populacije i predstavnika roditelja u školskim tijelima. *Odgojne znanosti*, Vol.12 No.2(20), prosinac 2010., str. 329-346. // http://hrcak.srce.hr/file/101919[21.11.2016.]
- Pelling, N. J. (2009). The uUse of Email and Internet in Counselling and Psychological Service: What Practitioners Need to Know, Counselling, *Psychotherapy, and Health*, 5(1), The Use of Technology in Mental Health Special Issue, 1-25.
- Perle, J., Langsam, L., & Nierenberg, B. (2011). Controversy clarified: An updated review of clinical psychology and tele-health. Clinical Psychology Review, 31, 1247–1258.
- Peterson, M.R. & Beck, R.L. (2003). E-mail as an adjunctive tool in psychotherapy: Response and responsibility. American Journal of Psychotherapy, 57(2)

- ReachOut.com Professionals. *Online counselling: Pros and cons*. http://au.professionals.reachout.com/online-counselling-pros-and-cons[24. 01. 2017.].
- ReachOut.com Professionals. *Referring to online counselling + treatment services*. http://au.professionals.reachout.com/restricted/emhpd-tutorial-1[24. 01. 2017.].
- Recupero, P.R., & Rainey, S.E. (2005). Informed consent to e-therapy. American Journal of Psychotherapy, 59(4), 319-331
- Ragusea, A.S., & VandeCreek, L. (2003). Suggestions for the ethical practice of online psychotherapy. Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training. 40(1/2). 94-102.
- Sampson, J.P., Jr., Kolodinsky, R.W., & Greeno, B.P. (1997). Counseling on the information highway: Future possibilities and potential problems. Journal of Counseling & Development, 75, 203-212.
- Sefi, A., Hanley, T. (2012). Examining the complexities of measuring effectiveness of online counselling for young people using routine evaluation data. *Pastoral Care in Education*, Mar2012, Vol. 30 Issue 1, p49-64. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=a15f3e20-89eb-408b-ab46-f6da07c4e6a3%40sessionmgr103&vid=0&hid=102, [14. 12. 2016.].
- Shaw, H.E., & Shaw, S.F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. Journal of Counseling and Development, 84, 41-53.
- Shiller, I. (2009). *Online counselling: a review of the literature*. East Metro Youth Service. http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.emys.on.ca%2Fpdfs_fordownload%2Fonlinecounselling_literaturereview.pdf&ei=oIA8VdGYFsvdUZXugegL&usg=AFQjCNHgX01Zgqxvdu9BKbWLD4WlYZyxLQ&sig2=zrA28BvMeWAjPSX3K2PxHw&bvm=bv.91665533,d.d24[24. 01. 2017.].
- Sickendiek, U., Engel, F., Nestmann, F. (2002), Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim: Juventa Verlag.
- Speyer , C., Zack, J. (2010). *Online counselling: beyond the pros and cons.*http://www.easna.org/conferences/2010-institute-presentations/[24. 01. 2017.].
- Stofle, G.S. (1997). Thoughts about online psychotherapy: Ethical and practicalconsiderations., http://members.aol.com/stofle/onlinepsych.htm[30. 01. 2017.].
- Suler, J. (1997). The black hole of cyberspace. In The Psychology of Cyberspace., http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/blackhole.html[30. 01. 2017.].

- Suler, J. (2000). Psychotherapy in cyberspace: A 5-dimensional model of online andcomputer-mediated psychotherapy. CyberPsychology & Behavior, 3(2), 151-159.
- Suler, J. (2001). Assessing a person's suitability for online therapy: The ISMHO clinicalcase study group. CyberPsychology & Behavior, 4(6), 675-679.
- Tate, D.F., & Zabinski, M.F. (2004). Computer and Internet applications forpsychological treatment: Update for clinicians. Journal of Clinical Psychology: InSession, 60(2), 209-220.
- Tolić, M. (2011). Medijsko-pedagogijske implikacije za razvoj medijske kulture u školskom kurikulumu. *Medianali - znanstveni časopis za medije, novinarstvo, masovno komuniciranje, odnose s javnostima i kulturu društva*, Vol.5 No.9, lipanj 2011., str. 129-150. // http://hrcak.srce.hr/file/115675 [12.11.2016.]
- Trompetter Lunt, P. (2004). *Adolescents' Willingness to Utilize Online Counseling* . Virginia: Virginia Polytechnic Institute and State University. http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fscholar.lib.vt.edu%2Ftheses%2Favailable%2Fetd-04052004-135825%2Funrestricted%2FLuntDissertation.pdf&ei=bYU8VebEN8KsUePmgbAH&usg=AFQjCNHqYFlvN2IxhH3woeKJT07cnWU3Lw&sig2=VlgO5g6thJtX4f8-pg3shA&bvm=bv.91665533,d.d24 [24.01.2017.]
- Tsan, J.Y., & Day, S.X. (2007). Personality and gender as predictors of online counseling
- use. Journal of Technology in Human Services, 25(3), 39-55.
- Vrcelj, S., Zloković, J. (2006). Savjeti u self literaturi- časopisu za mlade. *Pedagogijska istraživanja*, Vol.3 No. 2, prosinac 2006, str 171-178. // http://hrcak.srce.hr/139252 [23.01.2017.]
- Vuković, N. (2011). Izazovi školskom pedagogu. Zagreb: Napredak.
- Vuković, E. Savjetodavni rad. http://os-akzrinski-retkovci.skole.hr/upload/os-akzrinski-retkovci/images/static3/879/attachment/savjetodavni_rad.pdf, [17. 11. 2016.].
- Waddell, C. G. (2010) What is online counselling http://www.gracecounselling.com/user/image/what-is-online-counselling.pdf[27. 01. 2017.].
- Walker, M. (2007). Mental health treatment online. http://digitalinclusion.pbwiki.com/f/Mental+Health+Treatment+Online+elec+231 107.pdf [23.01.2017.]
- Williams, R. et al (2009). In-session processes in online counselling with young people: An exploratory approach. *Counselling & Psychotherapy Research*, Jun2009, Vol. 9 Issue 2, p93-100. // http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8b838b52-328e-4d38-9024-ec734b754cd4%40sessionmgr103&vid=0&hid=102, [13. 12. 2016.].

- Yager, J. (2001). E-mail as a therapeutic adjunct in the outpatient treatment of anorexia nervosa: Illustrative case material and discussion of the issues. International Journal of Eating Disorders, 29, 125-138.
- Yager, J. (2003). Monitoring patients with eating disorders by using e-mail as an adjunct to clinical activities. Psychiatric Services, 54(12), 1586-1588.
- Zack, J.S. (2008). How sturdy is that digital couch? Legal considerations for mental health professionals who deliver clinical services via the Internet. Journal of Technology in Human Services, 26 (2/4), 333-359.
- Zur, O. (2008). I love these e-mails, or do I? The use of e-mails in psychotherapy and counseling. Retrieved October 31, 2008, from http://www.zurinstitute.com/e-mail_in_therapy.html [30. 01. 2017.].

Mrežne stranice, baze podataka znanstvenih i stručnih radova i članaka

- EBSCO Premiere, http://search.ebscohost.com
- Hrčak, http://hrcak.srce.hr
- Science Direct, http://science-direct.com

III. Prilozi

Prilog 1: Anketni upitnik za učenike srednjih škola

Sažetak upitnika:

- anketni upitnik u svrhu istraživanja i analize građe definirane zadatkom diplomskog rada: "*Savjetodavni rad preko interneta*"
- Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci, Odsjek za pedagogiju
- kandidat: Daniela Buršić
- mentor: dr.sc. Sofija Vrcelj
- uzorak: 80 ispitanika
- ciljevi upitnika: istražiti u kojoj mjeri učenici srednjih škola koriste suvremene elektroničke medije u procesima savjetovanja i u koje svrhe

1. Razred srednje škole i spol?

□ 1. □ 2. □ 3. □ 4.

□ Muški □ Ženski

2. Procijenite koliko često koristite računalo i internet za komuniciranje i interakciju?

□ Svakodnevno □ Više puta tjedno □ 1-2 puta tjedno □ Rijetko □ Ne koristim

3. Procijenite stupanj Vašeg znanja korištenja računala i internetskih tehnologija u svrhu komuniciranja i interakcije?

□ Odlično □ Dobro □ Prosječno □ Ispodprosječno □ Nezadovoljavajuće

4. Tražeći odgovore na pitanja (općenito) i rješenje problema, kojim izvorom se najčešće služite?

□pitam roditelje i druge članove obitelji
□pitam prijatelja/prijateljicu
□pročitam u novinama, knjigama, i sl.
□provjerim na internetu

5. Uključuje li Vaše komuniciranje i komunikaciju i interakciju s osobljem Vaše školske ustanove (nastavnici, pedagog, psiholog, itd.) ili stručnim savjetodavnim osobljem izvan vaše škole?

□ Da
□ Ne

6. Procijenite koliko često ostvarujete komunikaciju i interakciju sa stručnim savjetodavnim osobama?

□ Često □ Ponekad □ Rijetko □ Nikada

7. Je li komunikacija pokrenuta u većini slučajeva s Vaše strane ili od stručne savjetodavne osobe?

 Komunikacija je pokrenuta uglavnom mojom inicijativom.

 Komunikacija je pokrenuta uglavnom od strane stručne savjetodavne osobe.

8. Smatrate li da je interaktivna komunikacija sa stručnom savjetodavnom osobom putem elektroničkih medija u bilo kojem obliku korisna za rješavanje Vaših problema?

 Da

Ne

9. Navedite koliko često komunicirate sa roditeljima s ciljem rješavanja svakodnevnih obveza, zadataka ili problema.

 Svakodnevno Više puta tjedno 1-2 puta tjedno Rijetko Ne koristim

10. Kako bi ocijenili Vašu komunikaciju preko suvremenih medija s odgojnim/savjetodavnim osobljem Vaše škole (pedagog/psiholog)?

 Odlično, često komuniciramo Prosječno, ponekad komuniciramo Ne komuniciramo

11. Smatrate li da prisutnost stručne savjetodavneosobe na društvenim mrežama kao što je Facebook ili Twitter može dodatno poboljšati suradnju učenika u rješavanju problema?

 Da

 Ne

12. Jeste li do sada sudjelovali u interakciji sa stručnim savjetodavnim osobama Vaše škole ili drugih institucija putem društvenih mreža kao što je Facebook/Twitter i aktivno sudjelovali svojim mišljenjem i stavom u vezi bilo koje teme, događanja ili problema?

- Da
- Ne

13. Dodijelite ocjenu slijedećim oblicima savjetodavne usluge od 1-5 (1 - najslabija ocjena, 5 - najbolja ocjena?

Savjetovanje kod pedagoga	1	2	3	4	5
Savjetovanje s pedagogom telefonom	1	2	3	4	5
Savjetovanje s pedagogom elektroničkom poštom	1	2	3	4	5
Savjetovanje s pedagogom tekstualnom komunikacijom (irc, skype, i sl.)	1	2	3	4	5
Savjetovanje s pedagogom video pozivom (skype, i sl.)	1	2	3	4	5

14. Kada bi Vam zatrebala savjetodavna pomoć pedagoga/psihologa, na koji način bi došao/došla do savjeta/pomoći?

- Savjetovanje kod pedagoga
- Savjetovanje s pedagogom telefonom
- Savjetovanje s pedagogom elektroničkim putem (bilo koji oblik)

15.Smatrate li da Vaši roditelji općenito uvažavaju stavove i mišljenjastručne savjetodavne osobe?

- Da
- Ne

16.Smatrate li da bi Vašim roditeljima smetalo ako ne tražite prvo pomoć/savjet od njih, već od stručnih savjetodavnih osoba?

- Da
- Ne

17.Navedite koliko puta ste tražili savjetodavnu pomoć u, ili izvan škole tijekom srednjoškolskog obrazovanja (ispunjavaju samo učenici 4. razreda)?

- 1. razred ____ puta
- 2. razred ____ puta
- 3. razred ____ puta
- 4. razred ____ puta

18. Koliko zapravo ti uopće pomaže služenje internetom?

	Puno	povremeno	Malo
pronađeš modne trendove			
u svrhu škole			
da poboljšaš odnose sa prijateljima			
da poboljšaš odnose sa obitelji			
da saznaš stvari o kojima sa poznanicima ne možeš razgovarat			
u svojim hobijima			
stjecanje novih prijatelja			

19. Sada slijede par pitanja o stvarima koje radiš dok sin a internet. Zaokruži da li ih radiš ili ih ne radiš.

Čitaš ili šalješ e-mail	**DA**	**NE**
Dopisuješ se (chataš)	**DA**	**NE**
Šalješ instant poruke nekome tko je online	**DA**	**NE**
Kupuješ stvari online (knjige, odjeću…)	**DA**	**NE**
Tražiš savjete za zdravlje, dijete, tjelesne aktivnosti	**DA**	**NE**
Sportske uspjehe u svijet	**DA**	**NE**
Ideš online bez razloga (da ti prođe vrijeme)	**DA**	**NE**
Igraš igrice	**DA**	**NE**

Ideš na stranice koje sadržavaju filmove, igrice, glazbu	**DA**	**NE**
Ideš na stranice gdje ljudi razmjenjuju ili prodaju stvari	**DA**	**NE**
Slušaš glazbu online	**DA**	**NE**
Tražiš savjete o nečemu čemu ti je teško razgovarati s drugima	**DA**	**NE**
Izrađuješ svoju osobnu internet stranicu	**DA**	**NE**
Pronalaziš vijesti ili informacije o trenutnim događanjima	**DA**	**NE**
Informiraš se o hobijima	**DA**	**NE**
Pratiš modu I modne trendove	**DA**	**NE**

IV. Sažetak

Savjetovanje kao metoda pružanja pomoći ljudima u različitim životnim problemima, postala je vrlo rasprostranjena metoda u svijetu, a tijekom posljednjih dvadeset godina i u Republici Hrvatskoj. Ovisno o osobnom izboru ili dostupnoj ponudi savjetovanja obzirom na područje, stručnjaci koji sudjeluju u različitim oblicima pomoći tijekom svog obrazovanja i kasnijeg profesionalnog razvoja, razvijaju različite pristupe u procesu savjetovanja. Različitost u viziji, razumijevanju i pristupu rješavanja različitih vrsta problema, pokazala se pozitivnom i vrlo produktivnom. Teorijska osnova različitih pristupa na različite načine tumači podrijetlo, razvoj i napredak psihosocijalnih problema, izvor njihovog stvaranja, a zatim i načine njihova rješavanja. Problemi i njihovi uzroci mogu biti mnogobrojni, kao i nositelji i sudionici. Stoga ne čudi da uspješni načini rješavanja takvih složenog problema, gledano globalno i pojedinačno, zahtijevaju drugačiji pristup u teorijskom i aktivnom obliku. Da bi to bilo izvedivo u praksi, potrebno je da se stručnjaci pripremljeni i osposobljeni. Jedna od osnovnih pretpostavki za to je dovoljno široka teoretska edukacija iz koje stručnjak može promatrati problem. Obrazovanje treba omogućiti stvaranje određene teorije formiranja jednog problema i pronalaženje najučinkovitijeg načina eliminacije. Metode odabira savjetovanja i korektivnih mjera, vrijeme provedeno izravnim kontaktom ili putem elektroničkih medija, prije svega treba prilagoditi potrebama, željama i navikama onih koji traže savjet i pomoć. Uspješno rješavanje problema se može dobiti samo ako je osoba koja traži pomoć/savjet opuštena i vjeruje stručnoj savjetodavnoj osobi. Rezultat kvalitetnog savjetovanja, bez obzira koliko se provodi, mora biti sigurnija i sretnija osoba koja će koristiti svoje pozitivno iskustvo prije svega da pomogne sama sebi, a zatim i drugima oko sebe.

Razrada građe podijeljena je na 4 poglavlja. Građa je strukturirana i obrađena prema metodi "lijevka", tj. od razrade općih znanja i činjenica o zadanoj tematici prema užim područjima (odabranim konkretnim primjerima).

U drugom poglavlju "Pojam, obilježja, povijest, ciljevi i metode savjetovanja" objašnjava temeljna (polazna) znanja i činjenice s područja pedagogije, psihologije, komunikologije, a vezano za pružanje savjetodavne pomoći.

Treće poglavlje "Korištenje elektroničkih medija u procesima savjetovanja" obrađuje temeljna znanja iz komunikologije i teorije informacija, pojašnjava procese savjetovanja putem elektroničkih medija s naglaskom na internet, te opisuje tri najčešća načina komuniciranja s ciljem pružanja savjetodavne usluge, tj. opisuje telefonski način komuniciranja, te komuniciranje putem elektroničke pošte i video konferencije.

U četvrtom poglavlju "Analiza savjetovanja djece školske dobi putem interneta" obrađeni su prikupljeni podaci metodom ispitivanja pomoću alata anketnog upitnika, prikupljeni podaci su statistički obrađeni, te su inducirani zaključci na temelju interpretiranih rezultata istraživanja.

Zaključak opisuje kratak prikaz svih bitnih činjenica i spoznaja diplomskog rada, a oblikovan je na temelju induciranih zaključaka i smjernica na osnovu utvrđenih činjenica i rezultata provedenog sekundarnog i primarnog istraživanja u glavnom dijelu rada - razradi teme.

ključne riječi: *internet, pedagogija, savjetovanje*

IV. Summary

Counselling as a method of providing assistance to people in different life problems has become very widely used method in the world, and over the past twenty years in Republic of Croatia also. Depending on personal choice or the available demand in the consulting field, experts involved in various forms of assistance, during their education and subsequent professional development, have developed different approaches to consulting.The disparity in vision, understanding and resolution of the accession of various types of problems, proved to be positive and very productive. Its theoretical basis of different approaches in different ways interpret the origin, development and advancement of psychosocial problems, the source of their creation, and then the ways of resolving them. The problems and their causes are many, holders and participants are very different and so is their very nature.It is therefore not surprising that the successful ways of resolving such a complex problem, viewed globally and individually, on a case-by-case terms, require a different approach in theoretical and active form. For this to be feasible in practice, except in theory, it is necessary that experts are prepared. One of the basic assumptions behind this is certainly wide enough theoretical education from which an expert can observe a problem. The education needs to allowe the creation of a specific theory of the formation of a single problem and finding the most efficient way of its elimination.Selection methods of counseling and corrective actions, weather performed through direct contact, or via video and on line communication, should primarily be adapted to the needs, wishes and habits of those who seek advice and help. Successful resolution of the problem can only be obtain if the person in need is relaxed, confident and trusts its therapist.The result of the quality of counseling, no matter how it is carried out, has to be more secure and happy person that will use its positive experience primarily to help themselves, and then the others around him.

keywords:*counseling, internet, pedagogy*