

Univerzita Karlova  
Pedagogická fakulta  
Katedra psychologie

## Bakalářská práce

Psychologické poradenství pro vysokoškolské studenty  
Psychological counseling for university students

Raquel Sarah Goldsteinová

Vedoucí práce: PhDr. Pavla Presslerová, Ph.D.

Studijní program: Psychologie

Studijní obor: Psychologie s rozšířením o speciální pedagogiku

2021

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „psychologické poradenství pro vysokoškolské studenty“ vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, 11.7.2021

.....

Podpis

Ráda bych poděkovala své vedoucí práce PhDr. Pavle Presslerové Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a podporu.

Také bych moc ráda poděkovala všem účastníkům výzkumu, kteří byli ochotni se mnou sdílet své osobní zkušenosti.

Děkuji!

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se zabývá tématem psychologických poraden pro vysokoškolské studenty. Cílem práce je prozkoumat stav psychologických poradenských služeb na Univerzitě Karlově. Hlavní zkoumané oblasti jsou kvalita, informovanost a dostupnost. Důraz je kladen na to, jak konkrétní studenti vnímají kvalitu a dostupnost služeb psychologických poraden na Univerzitě Karlově. Dílčím cílem je alespoň povrchně zmapovat systém psychologických poraden na Univerzitě Karlově. Právě takový popis sítě psychologických poraden obsahuje teoretická část. Tato část dále popisuje věková období, ve kterých se studenti nachází. Následuje výčet a charakteristika psychologických potíží, s nimiž studenti do poraden chodí nejčastěji. Praktická část vychází z dotazníku a polostrukturovaných rozhovorů. Dotazník byl rozeslán pomocí sociálních sítí a byl určen všem současným i minulým studentům Karlovy Univerzity. Sloužil k získání respondentů, kteří měli zkušenost s psychologickou poradnou na Univerzitě Karlově. S těmi byl následně proveden rozhovor. Analýza takto získaných dat odhaluje překážky, které brání studentům v přístupu k psychologickému poradenství.

## **Klíčová slova**

Psychologické poradenství, student, Univerzita Karlova, psychické problémy, studijní problémy

## **Abstract**

This bachelor's thesis deals with the topic of psychological counseling for university students. The aim of this thesis is to examine the state of psychological counseling services at Charles University. The main research areas are quality, awareness and accessibility. Emphasis is placed on how specific students perceive the quality and availability of psychological counseling services at Charles University. The partial goal is to at least superficially map the system of psychological counseling at Charles University. The theoretical part contains the description of the network of psychological counseling centers. This section further describes the age periods in which students are located. The next part contains a list and characteristics of psychological problems with which students go to counseling centers most often. The practical part is based on a questionnaire and semi-structured interviews. The questionnaire was sent out via social networks and was intended for all current and past students of Charles University. It was used to obtain respondents who had experience with psychological counseling at Charles University. An interview was then conducted with them. The analysis of

the data obtained in this way reveals obstacles that prevent students from accessing psychological counseling.

**Key words**

Psychological counseling, studen, Charles University, psychological problems, study problems

## Obsah

Úvod .....	8
Teoretická část .....	9
1. Rozvoj poradenských služeb na vysokých školách v ČR .....	9
2. Konkrétní psychologické poradny na Univerzitě Karlově.....	10
2.1. Centrum Carolina .....	10
2.2. Fakultní poradny.....	11
3. Věková kategorie studenta vysoké školy .....	19
3.1. Student jako adolescent.....	19
3.2. Student jako vynořující se dospělý.....	21
3.3. Student jako mladý dospělý .....	23
4. Časté důvody návštěv psychologických poraden na Univerzitě Karlově.....	24
4.1. Adaptace a stres.....	24
4.2. Psychické problémy vysokoškolských studentů .....	25
4.2.1. Deprese u studentů vysokých škol .....	26
4.2.2. Úzkosti u studentů vysokých škol.....	27
4.2.3. Poruchy příjmu potravy u vysokoškolských studentů .....	28
Praktická část.....	29
5. Cíl práce a výzkumné otázky.....	30
6. Typ výzkumu a metody sběru a zpracování dat .....	30
7. Výsledky dotazníku.....	34
8. Výzkumný soubor .....	36
9. Charakteristika respondentů.....	37
9.1. Respondentka A .....	37
9.2. Respondentka B.....	37
9.3. Respondentka C.....	38
9.4. Respondentka D .....	38
9.5. Respondentka E.....	39
10. Analýza dat .....	39
11. Kategorie u jednotlivých respondentů .....	40
11.1. Respondentka A .....	40
11.2. Respondentka B.....	42
11.3. Respondentka C.....	44
11.4. Respondentka D .....	45
11.5. Respondentka E.....	47
12. Analýza kategorií .....	49

12.1.	Poradna/Poradce.....	49
12.2.	Kvalita Poradny/Poradce.....	50
12.3.	Důvod návštěvy .....	51
12.4.	Student/ka.....	52
12.5.	Kontakt/Termín .....	53
12.6.	Informovanost/Propagace .....	54
12.7.	Překážky/Nedostatky.....	55
	Diskuze .....	57
	Závěr.....	61
	Seznam literatury .....	62

## Úvod

Studium na vysoké škole může pro studenty představovat překážky. Každý student má svou jedinečnou zkušenost na vysoké škole, a tedy může mít i své jedinečné potíže. Student se může setkat s různými druhy problémů už při nástupu na vysokou školu. Pro mnohé studenty je přestup ze střední školy na univerzitu náročný a mohou mít potíže s adaptací. Někteří studenti mohou mít problém se zvládnutím stresu a školních povinností. Dále mohou někteří studenti soupeřit i s vážnějšími psychickými problémy. Je tedy důležité, aby pro tyto studenty existoval systém podpory, na který se mohou studenti se svými problémy obrátit. Tento systém na Univerzitě Karlově existuje ve formě psychologických poraden. V průběhu svého studia jsem však o psychologických poradnách skoro neslyšela. Tyto poradny vypadají jako dobrá alternativa k často cenově nedostupným terapeutickým službám, ale je tomu skutečně tak?

Psychologické poradny na vysokých školách jsou velice důležité, ale jak jsem zjistila, mnoho studentů o nich neví. Ve svém výzkumu jsem se pokusila přijít na to, jakou mají studenti zkušenost s těmito psychologickými poradnami. Dále jsem se snažila zjistit, zda vnímají studenti tyto poradny jako dostupné, a jak vnímají jejich kvalitu. Ve výzkumu mě zajímalo, proč poradny nevyužívá více studentů a případně co jim v tom brání.

V teoretické části jsem zmapovala síť poradenských služeb na Univerzitě Karlově. Popsala jsem, kde tyto poradny fungují, a pro koho jsou určeny. Dále jsem se v teorii zabývala tím, v jakém věkovém období se studenti vysokých škol nachází, a s jakými problémy nejčastěji do psychologických poraden chodí.



## **Teoretická část**

### **1. Rozvoj poradenských služeb na vysokých školách v ČR**

Podle Nováčka (2009) se poradenství na českých vysokých školách začalo rozvíjet po roce 1990. Avšak na webových stránkách Filozofické fakulty Univerzity Karlovy je zmíněno, že jejich poradna funguje již od roku 1988. Vysoké školy se v tomto ohledu snažily přizpůsobit zahraničním institucím. Nováček (2009) uvádí, že další důvod pro rozvoj poradenství na vysokých školách byla také masifikace<sup>1</sup> a snadnější přístup ke studiu na vysokých školách. Více lidí mělo přístup ke studiu, a potřeba pomoci při studiu byla proto naléhavější. Poradenství na vysokých školách má i zákonnou oporu v zákoně o vysokých školách č. 111/1998 Sb. Tento zákon ukládá veřejným vysokým školám povinnost poskytovat uchazečům o studium, studentům a dalším osobám informační a poradenské služby související se studiem a s možností uplatnění absolventů studijních programů v praxi.

Hřebíček (1997) jako jeden z důvodů rozvoje poradenských služeb na vysokých školách uvádí vliv vyšší nezaměstnanosti absolventů ročníků 1989-1991. Tito absolventi tvrdili, že jim chyběly potřebné profesní informace, patřičné sebevědomí a operativní rozhodovací zkušenost. Zatímco profesní informace se tolik netýkají psychologického poradenství, sebevědomí a rozhodovací zkušenosti se mohou v rámci psychologického poradenství řešit. Hřebíček (1997) dále zmiňuje, že studenti viděli vinu hlavně v jednotlivých školách, fakultách a oborech a odsuzovali skutečnost, že nenalezli příslušnou podporu.

Psychologické a psychosociální poradenství se podle Nováčka (2009) nejčastěji zabývá problémy při studiu, problematikou mezilidských vztahů, řešením krizových situací a psychickými obtížemi. Poradenství na vysoké škole by tedy mělo pomoci studentovi dosáhnout určité úrovně seberealizace. Hřebíček (1997) také uvádí, že se student v této době zabývá hledáním své hodnotové orientace a smyslu. Také se učí komunikativním schopnostem a potýká se s novými partnerskými a sexuálními vztahy. V horších případech se studenti potýkají se sociální izolací a jejím překonáváním, komplexy méněcennosti a také s neurózami a psychickými poruchami.

---

<sup>1</sup> Přechod od elitního k masovému vzdělávání na vysokých školách

## **2. Konkrétní psychologické poradny na Univerzitě Karlově**

Na Karlově Univerzitě působí hned několik různých psychologických poraden. Tyto poradny tvoří síť, na kterou má každý student možnost se obrátit. Na Univerzitě Karlově poskytují psychologicko-poradenské služby Centrum Carolina a také některé fakulty. Podle webových stránek Centra Carolina jsou poradenské služby zdarma a jsou určeny studentům i zaměstnancům celé univerzity bez ohledu na fakultu.

### **2.1. Centrum Carolina**

Nejdříve se podíváme na síť poraden Centra Carolina. Toto centrum nabízí širokou škálu poradenských služeb. Nabízí psychologicko-poradenskou péči jak v češtině, tak i v angličtině. Dále nabízí: psychiatrické poradenství, právní poradenství, kariérní poradenství, koučování, rozvoj studijních kompetencí, diagnostiku osobnostních a kariérových předpokladů a sociálně ekonomické poradenství. V této práci se sice soustředím na psychologické poradenství, ale je dobré vědět, kam tento typ poradenství zapadá v rámci sítě služeb. Na webových stránkách Centra Carolina se na stránce psychologického poradenství uvádí, že psychologická poradna nabízí konzultaci problémů studijních, rodinných, osobních a jiných. Na této stránce jsou uvedeny kontakty na 3 poradce, dvě ženy a jednoho muže. U každého poradce je krátký popis, ve kterém se můžeme dozvědět, co má daný poradce za kompetence, například jakou má vystudovanou školu a s jakými problémy se na něj mohou uchazeči obrátit.

Pokud by tedy měl student zájem o nějakého poradce, může dále postoupit do rezervačního<sup>2</sup> systému. Pro přístup do rezervačního systému je třeba se přihlásit přes CAS<sup>3</sup>. Po přihlášení se uchazeči otevře nová stránka, která je určena pro vybrání termínu. Tento jednotný systém je stejný pro všechny druhy poraden v Centru Carolina. Proto může uchazeč na odkazu „naši poradci“ najít všechny poradce, kteří v Centru Carolina pracují. Na odkazu „nové rezervace“ vidí uchazeč volné i obsazené termíny. Na této stránce jsou dohromady všechny různé poradny, které v Centru Carolina fungují a zájemce si tedy musí vybrat tu, o kterou má zájem. Termíny jsou vypsané zhruba na měsíc dopředu. Když jsem se do tohoto systému dívala, byly všechny termíny na psychologické poradenství již plné. Jako zájemce bych tedy mohla dále zkusit

---

<sup>2</sup> Tento systém v průběhu práce také nazývám objednávacím či přihlašovacím

<sup>3</sup> Central Authentication Servis

kontaktovat poradce přímo emailem a zeptat se jich, zda by mi nějakým termín neposkytlí individuálně.

## **2.2. Fakultní poradny**

Dále se podíváme na poradny na jednotlivých fakultách. Každá fakulta by měla mít alespoň jeden druh poradny. Také se pokusíme zjistit, zda tyto fakultní poradny může navštívit i student z jiné fakulty, nebo zda jsou fakultní poradny určeny pouze pro studenty a zaměstnance z dané fakulty.

Na Katolické teologické fakultě UK poskytuje poradenství fakultní kaplan. Podle webových stránek Centra Carolina zajišťuje fakultní kaplan duchovní zázemí všem studentům katolické teologické fakulty. Služby také nabízí studentům dalších fakult Univerzity Karlovy. Fakultní kaplan je zodpovědný za provoz fakultní kaple. Má také podporovat a koordinovat duchovní aktivity studentů. Tato fakulta tedy nemá oficiální psychologickou poradnu, na které by pracoval zaměstnanec vzdělaný v pomáhající profesi.

Na Evangelické teologické fakultě UK mají studentského faráře. Na webových stránkách je vypsán den a čas, kdy jsou poskytovány služby, ale je zde zmíněno, že je možná individuální domluva po emailu. Tato služba je poskytována všem studentům Univerzity Karlovy. Na této fakultě tedy také není v provozu psychologická poradna.

Na Husitské teologické fakultě UK může zájemce o poradnu nalézt Akademické poradenské centrum pro studenty UK HTF<sup>4</sup>. Toto centrum nabízí odborné a kariérové poradenství, jak naznačuje název centra, ale také nabízí psychologické a duchovní poradenství. Na webových stránkách Husitské teologické fakulty se dále uvádí, že nabízí i odborné poradenství pro studenty se speciálními vzdělávacími potřebami a podporu při volbě studijního programu pro uchazeče o studium se speciálně vzdělávacími potřebami. Také nabízí penitenciární a postpenitenciární poradenství pro uchazeče o studium, studenty UK HTF a další zájemce. Služby jsou určeny pro všechny studenty Univerzity Karlovy.

---

<sup>4</sup> Univerzita Karlova husitská teologická fakulta

Právnická fakulta UK má psychologickou poradnu. Služby však nabízí pouze studentům Právnické fakulty UK, alespoň podle informací uvedených na stránkách Centra Carolina. Na stránkách Právnické fakulty se píše, že poradna je studentům fakulty k dispozici zdarma. Toto nabízí spekulaci, zda je tato poradna k dispozici i pro studenty z jiných fakult, ale pouze jako placená služba. Na stránkách psychologické fakulty se můžeme dočíst o kompetencích poradkyně, v tomto případě psychiatričky, která tam pracuje. Na webových stránkách této fakulty se uvádí, že je určena pro studenty, kteří potřebují pomoc a podporu na psychologické úrovni (tzn. neposkytuje návody, konkrétní rady pro absolvování studia apod.). Konzultace probíhá formou pohovoru, psychologického poradenství (tzn. edukace o vhodných technikách práce s psychickým stavem, o psychickém zdraví, psychických procesech), příp. krátkodobé krizové intervence, a při případné potřebě delší péče studenta nasměřují na návazné služby.

Na 1. lékařské fakultě UK provozuje psychologickou a psychoterapeutickou poradnu Ústav humanitních studií v lékařství. Tato poradna je určena hlavně pro studenty a pracovníky 1. LF UK. Zájemcům z ostatních fakult poskytují služby pouze v případě volné kapacity. Na webových stránkách Centra Carolina je uvedeno, že tato poradna poskytuje péči zejména v oblasti vztahové problematiky, při potížích s adaptací na vysokoškolské studium, pro prohloubení sebepoznání a v případech jiných subjektivních potíží. Je zde také zmíněno, že systematická psychoterapie není poskytována. Z tohoto můžeme vyvodit, že je péče spíše krátkodobá. 1. lékařská fakulta UK také nabízí online adiktologickou poradnu.

2. lékařská fakulta UK má také psychologickou poradnu. Podle webových stránek Centra Carolina jsou služby této poradny určeny pouze pro studenty lékařských fakult 2 hodiny týdně (po předchozí domluvě). Poskytované služby se soustředí na prevenci psychického selhání studentů lékařských fakult v průběhu studia, zaměřením na jejich psychosociální adaptaci v oblasti studijní i v jiných oblastech osobního života, nácvik zvládnutí zátěže a stresu a psychologickou pomoc v krizích.

3. lékařská fakulta UK má studentskou poradnu. Na webových stránkách Centra Carolina jsou kontakty na dvě osoby pracující v této poradně. U jedné osoby je napsáno, že se jedná o vedoucí

poradny a u osoby druhé, že se jedná o poradce pro odvykání kouření. Na stránkách se dále uvádí, že jsou služby primárně určeny pro studenty 3. lékařské fakulty, ale v případě volných kapacit je k dispozici i studentům z jiných fakult. Na webových stránkách 3. lékařské fakulty se uvádí, že jsou poradenské služby založeny na principech podpory zdraví, kognitivně behaviorální terapie a tvarové (Gestalt) terapie.

Lékařská fakulta v Plzni má středisko pro studenty a absolventy. Služby v tomto středisku jsou podle webových stránek Centra Carolina určeny výhradně studentům Lékařské fakulty v Plzni. Podle webových stránek Lékařské fakulty v Plzni je úkolem střediska pomáhat studentům řešit osobní i studijní problémy a také poskytovat vyžádané informace ohledně uplatnění po absolvování studia. Toto středisko nabízí studijní poradenství, psychologické poradenství i koučování.

Lékařská fakulta v Hradci Králové má pedagogicko-psychologickou poradnu. Tato poradna poskytuje konzultace s potížemi při zvládnání studia, problémy vyvolanými stresem, při osobní krizi, rodinných a vztahových problémech a pro studenty se speciálními vzdělávacími potřebami. Poradna slouží primárně medikům, bakalářům a doktorandům, sekundárně uchazečům a pracovníkům. Podle webových stránek této fakulty jsou služby poskytovány bezplatně.

Filozofická fakulta UK má hned několik poradenských pracovišť. Prvním je Psychologické poradenské centrum. Podle webových stránek Centra Carolina jsou služby poskytovány zdarma a jsou výhradně určeny pro studenty této fakulty. Podle webových stránek Filozofické fakulty UK jsou služby poskytovány i studentům z jiných fakult, tito studenti si však péči musí hradit. Tato poradna poskytuje širokou škálu péče. Obecně se zaměřuje na psychologické poradenství a péči, krizovou intervenci, profesní poradenství, personální diagnostiku a další. Na webových stránkách fakulty se také uvádí, že tato poradna kontinuálně funguje již od roku 1988 a vznikla jako jedna z prvních v republice. Další poradnou na Filozofické fakultě UK je Poradenské centrum Hybernská. Toto centrum nabízí mnoho služeb a skupinových aktivit, které mají studenty podporovat a pomáhat jim najít vhodnou cestu k řešení problémů. Na Filozofické

fakultě UK se také nachází Akademická farnost Praha, která slouží duchovním potřebám studentů.

Psychologická poradna působí i na Přírodovědecké fakultě UK. Na webových stránkách přírodovědecké fakulty se uvádí, že poradna byla nově založena pro potřeby studentů a zaměstnanců této fakulty. Podle těchto webových stránek je možná krátkodobá i dlouhodobá spolupráce. Podobně jako u ostatních fakult se zájemci ke konzultaci objednávají prostřednictvím emailu nebo telefonicky.

Na Matematicko-fyzikální fakultě UK nemají psychologickou poradnu, ale je zde Kariérní poradenské centrum, které je otevřené všem studentům Univerzity Karlovy. Na webových stránkách fakulty se píše, že toto centrum zprostředkovává konzultace u personalisty či psychologa.

Na Pedagogické fakultě UK je studentům k dispozici Akademická poradna pro studenty UK. Na webových stránkách Centra Carolina je odkaz na webové stránky této poradny. Tam se uvádí, že tato akademická poradna poskytuje psychologické, speciálně pedagogické, logopedické a asistenční služby. Na těchto webových stránkách si může zájemce vybrat ze čtyř psychologických poradců. U každého poradce je fotka, kontakt a seznam problémů, se kterými se na ně klienti nejčastěji obrací. Poradna poskytuje krátkodobé i dlouhodobé psychologické poradenství a diagnostiku. Podle webových stránek Centra Carolina mohou tyto služby být poskytovány bezúplatně i studentům a zaměstnancům celé Univerzity Karlovy v případě volné kapacity.

Fakulta sociálních věd spolupracuje s Terapeutickým centrem Podolí. Podle webových stránek Centra Carolina provozuje pod názvem Psychologická pomoc poradenství studentům Fakulty sociálních věd. Psychologickou pomoc nabízí formou podpůrných terapií a psychologického poradenství. Studenti této fakulty mohou služby využívat zdarma, ale o studentech z jiných fakult se webové stránky fakulty nezmiňují. Zdarma však mohou zájemci služby využít pouze pětkrát.

Na fakultě tělesné výchovy a sportu je oddělení psychologie Katedry pedagogiky psychologie a didaktiky. Na stránkách Centra Carolina je kontakt na dva poradce, ale není tam žádný odkaz na další webové stránky s více informacemi. Je tam pouze zmíněno, že zájemci mají kontaktovat vybraného poradce emailem pro domluvení termínu. Zájemcům je poskytováno sportovně psychologické a psychologické poradenství.

Fakulta	Typ poradny	Kdo poradnu může využít	Kontakt	Odkaz na webové stránky
Katolická teologická fakulta	Fakultní kaplan	Pro všechny studenty UK	David Vopřada, Dr. Tel.: 220 181 358 Email: kaplan@ktf.cuni.cz	<a href="http://www.ktf.cuni.cz/KTF-41.html">www.ktf.cuni.cz/KTF-41.html</a>
Evangelická teologická fakulta	Studentský farář	Pro všechny studenty UK	Prof. ThDr. Jan Štefan Tel.:221 988 317 Email: stefan@etf.cuni.cz	<a href="http://web.etf.cuni.cz/ETF-231.html">http://web.etf.cuni.cz/ETF-231.html</a>
Husitská teologická fakulta	Akademické poradenské centrum pro studenty UK HTF	Pro všechny studenty UK	Prof.PhDr. Beáta Krahulcová, CSc. Tel.:222 539 230 Email: Beata.Krahulcova@htf.cuni.cz	<a href="http://www.htf.cuni.cz/HTF-130.html">www.htf.cuni.cz/HTF-130.html</a>
Právnická fakulta	Psychologická poradna pro studenty PF UK	Pouze pro studenty právní	Mudr. Zuzana Klapetková Email: poradna@prf.cuni.cz	<a href="https://www.prf.cuni.cz/aktuality/provoz-psychologicke-poradny-na-pf-uk">https://www.prf.cuni.cz/aktuality/provoz-psychologicke-poradny-na-pf-uk</a>

		cké fakulty		
1.Lékařská fakulta	Psychologická a psychoterapeutická poradna	Primárně pro studenty 1.LF. Pro studenty z jiných fakult v případě volné kapacity	PhDr. Ing. Ingrid Hanušová, PhD. Tel.: 732 482 266 Email: <a href="mailto:ingrid.hanusova@lf1.cuni.cz">ingrid.hanusova@lf1.cuni.cz</a> , <a href="mailto:hinka@volny.cz">hinka@volny.cz</a>	<a href="http://uhsl.wz.cz/obsah.php?clanek=poradna">http://uhsl.wz.cz/obsah.php?clanek=poradna</a>
2.Lékařská fakulta	Psychologická poradna 2. LF UK	Pro studenty lékařských fakult	Doc. PhDr. Jana Kocourková Tel.:224 433 456 Email: <a href="mailto:jana.kocourkova@lfmoltol.cuni.cz">jana.kocourkova@lfmoltol.cuni.cz</a>	<a href="http://www.lf2.cuni.cz/Studium/psyx.htm">http://www.lf2.cuni.cz/Studium/psyx.htm</a>
3.Lékařská fakulta	Studentská poradna 3.LF UK v Praze	Primárně pro studenty 3.LF, v případě volné kapacity i pro studenty	Doc.MUDr. Dagmar Schneidrová, CSc Tel.:267 102 340 Email: <a href="mailto:Dagmar.Schneiderova@lf3.cuni.cz">Dagmar.Schneiderova@lf3.cuni.cz</a>	<a href="https://www.lf3.cuni.cz/3LF-308.html">https://www.lf3.cuni.cz/3LF-308.html</a>



		jiných fakult		
--	--	------------------	--	--

Lékařská fakulta v Plzni	Středisko pro studenty a absolventy	Výhradně pro studenty LFP	Mgr. Bc. Petra Buňatová Tel.: 377 593 550 377 593 540 Email: Petra.Bunatova@lfp.cuni.cz	<a href="http://elius.lfp.cuni.cz/web/centrum-pro-studenty/">http://elius.lfp.cuni.cz/web/centrum-pro-studenty/</a>
Lékařská fakulta v Hradci Králové	Pedagogicko-psychologická poradna	Primárně pro studenty lékařských fakult	MUDr. Lubomír Hadaš, Ph.D. Tel.: 605 714 948 Email: socials@lfhk.cuni.cz	<a href="https://www.lfhk.cuni.cz/Fakulta/Organizacni-struktura/Domaci-stranky/Ustav-socialniho-lekarstvi/Pedagogicko-psychologicka-poradna/">https://www.lfhk.cuni.cz/Fakulta/Organizacni-struktura/Domaci-stranky/Ustav-socialniho-lekarstvi/Pedagogicko-psychologicka-poradna/</a>
Filozofická fakulta	Psychologické poradenské centrum	Výhradně pro studenty FF UK	PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D. Tel.: 221 619 675 Email: hedvika.boukalova@ff.cuni.cz	<a href="http://poradna.ff.cuni.cz/PPFF-4.html">poradna.ff.cuni.cz/PPFF-4.html</a>
Přírodovědecká fakulta	Psychologická poradna	Pro studenty a zaměstnance přírodovědecké fakulty	Mgr. Pavlína Soukupová Tel.: 778 788 658 Email: psycholog@natur.cuni.cz	<a href="https://www.natur.cuni.cz/fakulta/studium/specialni-potreby/psychologicka-poradna">https://www.natur.cuni.cz/fakulta/studium/specialni-potreby/psychologicka-poradna</a>

Matem atisko fyzikál ní fakulta	Kariérn í poraden ské centru m	Pro všehn y student y UK	RNDr. Karolina Šolcová Tel.: 951 552 613 Email: Karolina.Solcova@mff .cuni.cz	<a href="http://www.mff.cuni.cz/fakulta/pro&lt;br/&gt;p/kpc.htm">http://www.mff.cuni.cz/fakulta/pro p/kpc.htm</a>
Pedago gická fakulta	Akade mické poradn y pro student y UK	Pro všehn y student y UK	Doc.PhDr. PaedDr. Anna Kucharská, Ph.D. Email: anna.kucharska@pedf. cuni.cz	<a href="https://pages.pedf.cuni.cz/poradna&lt;br/&gt;/">https://pages.pedf.cuni.cz/poradna /</a>
Fakulta sociáln ích věd	Psychol ogická pomoc Spolupr áce s Terap eutický m centrem Podolí	Pro student y fakulty sociáln ích věd	Mgr. Vladka Šnoblová Email: psychologicka.poradna @fsv.cuni.cz	<a href="https://fsv.cuni.cz/studium/psychol&lt;br/&gt;ogicka-pomoc?fbclid=IwAR0T-&lt;br/&gt;n9GbphKMzzOGOJZMLuq21IU5t&lt;br/&gt;VUZjsq54fh53_ThtGr61AagVrR3&lt;br/&gt;9U">https://fsv.cuni.cz/studium/psychol ogicka-pomoc?fbclid=IwAR0T- n9GbphKMzzOGOJZMLuq21IU5t VUZjsq54fh53_ThtGr61AagVrR3 9U</a>
Fakulta tělesné výchov y a sportu	Odděle ní psychol ogie Katedry Pedago giky psychol ogie a didakti ky	neued eno	prof. PhDr. Pavel Slepíčka, DrSc.; PhDr.Ivana Harbichová Ph.D." slepicka@ftvs.cuni.cz; Harbichova@ftvs.cuni. cz	Neuvedeno

Centrum Carolina	Psychologická poradna	Pro všech ny studen ty UK	<a href="mailto:Hedvika.boukalova@ff.cuni.cz">Hedvika.boukalova@ff.cuni.cz</a> <a href="mailto:Anna.marie.pospisilova@ruk.cuni.cz">Anna.marie.pospisilova@ruk.cuni.cz</a> Mgr. Lukáš Pánek Email: 10368590@o365.cuni.cz	<a href="https://centrumcarolina.cuni.cz/CC-31.html">https://centrumcarolina.cuni.cz/CC-31.html</a>
---------------------	--------------------------	---------------------------------------	---	---

### 3. Věková kategorie studenta vysoké školy

#### 3.1. Student jako adolescent

Je poměrně náročné vymezit, v jakém vývojovém období se student vysoké školy vyskytuje. Věkové kategorie studentů se mohou poměrně lišit. Obecně ale můžeme říct, že mladší studenti vysokých škol se pohybují mezi 18 a 19 lety a jsou to ještě adolescenti. Pojetí věkového rozmezí adolescence se liší od autora k autorovi. Langmeier a Krejčířová (2006) vymezují období adolescence mezi 15 až 22 lety. Thorová (2015) udává věk adolescence do 19 let. Podle Vágnerové (2012) zahrnuje adolescence jednu dekádu života, od 10 do 20 let. Podle Řičana (2004) se adolescence pohybuje v rozmezí mezi 15 až 22 lety. Můžeme ale s jistotou říct, že se většina studentů vysoké školy je v této věkové kategorii.

Dospívání je do jisté míry výtvorem kultury. V přírodních společenstvích záviselo především na pohlavním dozrávání a přechodné období bylo zvýrazněno rituály (Vágnerová, 2012). Vstup do pozdní adolescence je podle Vágnerové (2012) vymezen pohlavní zralostí. Dnes je již období adolescence plné rozporu a změn. Řičan (2004) nabízí jako možnost, kdy můžeme považovat období adolescence za ukončené, první výplatu. Toto se však může lišit podle povolání. Řičan (2004) také zmiňuje, že u vysokoškoláků přidáváme k časovému období 3 roky, jelikož se jejich adolescence prodlužuje kvůli ekonomické závislosti a pokračování tzv. žakovství. V minulém století se bralo dosažení pohlavní zralosti za totéž, co dosažení zralosti sociální. Dnes ale roste počet vysokoškoláků a věk dosažení sociální zralosti se posouvá.

Vymezení věkového rozpětí studentů VŠ je důležité z několika důvodů. V každém životním období se jedinec potýká s jinými problémy. V adolescenci probíhá řada významných změn jak

biologických, tak i psychických. Je tedy potřeba zaměřit pozornost na to, s jakými problémy se adolescentní studenti nejčastěji potýkají a proč vyhledávají pomoc psychologických poraden.

Biologicky lze adolescenci vymezit jako období mezi prvními známkami pohlavního zrání až po dovršení úplné pohlavní zralosti. Tyto tělesné změny mohou mít významný dopad na sebehodnocení mladého člověka. To, jak jedinec vnímá svůj fyzický vzhled, může mít dopad na vývoj jeho identity. Za posledních sto let se urychlil nástup dospívání i celkový růst. Například menarché se u dívek objevuje stále v nižším věku. Toto urychlení vývoje se nazývá sekulární akcelerace (Langmeier, Krejčířová, 2006).

Další významnou změnou, kterou jedinec v adolescenci prochází, je změna sociální. Dochází k novému řazení jedince ve společnosti (Langmeier, Krejčířová, 2006). Adolescent nachází a zkouší nové role a snaží se zjistit, kým je. Podle Macka (2003) je pro ukončení tohoto období důležité, aby adolescent nakonec vědomě přijal roli dospělého a dosáhl osobní autonomie. Podle Thorové (2015) se na adolescenta klade více sociálních požadavků. Očekává se od něj zodpovědné chování a samostatnost. Tyto požadavky mohou dospívajícímu způsobit vysokou míru stresu, což může vyústit až do odmítnutí přijetí role dospělého. (Thorová, 2015).

Pro adolescenty je velice důležité nalézt svou identitu. Adolescent cítí potřebu někam patřit (Macek, 2003). Znat svou identitu také znamená dobře poznat své možnosti i meze a přijmout svou jedinečnost. Pro adolescenta může být obtížné přijmout sebe sama se všemi nedostatky (Langmeier, Krejčířová, 2006). V tomto období se na sebe mladý člověk dívá velice kriticky. Marcia (1980) definuje identitu jako existenciální pozici k vnitřní struktuře potřeb, schopností a sebevnímání. Marcia (1980) dále dělí tvorbu identity do čtyř statusů: dosažená identita, předčasně uzavřená identita, difuze identity a moratorium. Tyto statusy jsou charakterizovány přítomností či nepřítomností krize a závazku. Jedinci s dosaženou identitou zažili krizi a sami si vybírají své povolání a ideologické cíle. Jedinci s předčasně uzavřenou identitou mají závazek vůči povolání a ideologickým cílům, které jim vybral někdo jiný – většinou rodiče. Jedinci s difuzní identitou nemají žádný závazek vůči povolání ani ideologickým cílům, nezávisle na tom, zda si prošli krizí či ne. Jedinci v moratoriu se nachází v krizi identity. V moratoriu se potýkají s otázkou povolání či ideologického cíle.

Poslední klíčovou problematikou adolescentů, které jsou v rámci této studie důležité, je láska a sexualita. V adolescenci bývá láska doprovázena silnými emočními prožitky. Tyto prožitky mohou být pozitivní i negativní a mohou se rychle střídát (Vágnerová, 2012). V jednu chvíli má mladý člověk pocity povznesenosti, radosti a euforie a v druhou chvíli ho trápí pochybnosti, pocity zlosti i žárlivosti. Většina mladých lidí získává v tomto období své první erotické zážitky. Sexuální zkušenosti jsou podiměně hormonálními změnami a dostatekem sociálních příležitostí. Partnerské vztahy v tomto věku bývají ještě poměrně nestálé, ale díky nim získává adolescent zkušenosti, díky kterým si v budoucnosti může najít vhodného životního partnera (Thorová, 2015).

Mladší studenti vysokých škol se tedy setkávají s problémy v různých oblastech specifických pro toto vývojové období. Je důležité, aby měli šanci vyhledat profesionální psychologickou péči a poradit se ohledně fyzických i sociálních změn a problémů. I v pozdní adolescenci se na sebe člověk stále ještě dívá kriticky, stále hledá svou identitu a snaží se přijít na to, kým vlastně je, a co chce se svým životem dělat. Do toho se student může potýkat s problémy v partnerských vztazích, s potížemi s jejich navazováním. Možná i řeší svůj první rozchod nebo se potřebuje poradit ohledně efektivní komunikace v mezilidských vztazích.

### **3.2. Student jako vynořující se dospělý**

V posledním půlstoletí se velice změnila definice pojmů mládí a dospělosti. Etapa mezi adolescencí a dospělostí se prodloužila a stala se vývojovou etapou samou o sobě. Pro mnohé lidi v industrializovaných zemích je toto období plné změn a rozhodnutí. Rodičovství a manželství se již posunulo do druhé poloviny dvacátých let věku. To má za následek, že mladí lidé nespíchají s přijetím role dospělého (Arnett, 2000). Arnett (2000) se ve své koncepci vynořující dospělosti soustředí na jedince ve věku 18-25 let. V pozdější koncepci Arnett (2014) vymezuje vynořující se dospělost do období mezi 18 až do 29 lety. Vynořující se dospělost určuje jako svébytné vývojové období. Charakteristikou tohoto období je nezávislost na sociálních rolích a normativních zkušenostech (Arnett, 2000). Období vynořující se dospělosti se vymezuje svou subjektivitou. Vynořující se dospělí se již necítí jako adolescent, ale zároveň se ještě necítí jako dospělý jedinec (Arnett, 2000).

Studenty vysokých škol můžeme tedy brát jako dospívající, ale zároveň i jako vynořující se dospělé jedince. V jakém vývojovém období se nachází, je u studentů vysokých škol velice subjektivní a je důležité to rozlišovat. Podle Arnetta (2014) je důležité vynořující se dospělé nepodcenit jako adolescenty, jelikož v tomto období už mají větší kapacitu pro vnímání vlastního životního směru, sebereflexe a nezávislého žití. Zároveň ale tito jedinci ještě nejsou dospělí a nesmíme podcenit nestabilitu a nejistotu tohoto období (Arnett, 2014).

Vynořující se dospělost je etapa důležitá pro hledání identity a hodnot v oblastech lásky, práce a světové orientace (Arnett, 2000). Je to období velmi nestabilní a plné změn (Arnett, 2014). Tradičně bylo vnímáno období hledání identity součástí adolescence (Erikson, 1999). Hledání identity zahrnuje prozkoumávání různých možností, které život nabízí a pomalý přesun k dlouhotrvajícím rozhodnutím. Ve vynořující dospělosti se již hledání lásky stává více intimní a vážné. Mladí lidé v tomto období objevují potenciál emocionální a fyzické intimity (Arnett, 2000).

Co se práce týče, soustředí se vynořující dospělí na získávání pracovní zkušenosti do budoucna. Snaží se nabrat zkušenosti v práci, která bude sloužit jako podklad pro jejich budoucí povolání. Snaží se zjistit jaká práce jim jde a jaká naopak nejde. Co jim vyhovuje a jaké mají šance takovou práci v budoucnu získat (Arnett, 2000). Studenti vysokých škol využívají školu, aby se připravili na budoucí povolání. Podle Arnetta (2000) je časté, že studenti mění studijní obory, obzvláště v prvních dvou letech studia. Více lidí v dnešní době volí zůstat déle v akademickém prostředí a získávat více než jeden titul. To také vede k tomu, že vynořující se dospělí stráví první polovinu svých dvacátých let hledáním správné cesty v akademickém prostředí (Arnett, 2000).

Změny ve vnímání světa jsou podle Arnetta (2000) ve vynořující se dospělosti časté. Podle Perryho (1999) přichází vynořující se dospělý na půdu vysoké školy s hodnotami a názory, které získal v dětství a adolescenci. Na vysoké škole se však mladý člověk potká s celou řadou různých zkušeností, které mu mohou hodnoty a názory na svět změnit. Je normální, že si vynořující se dospělý začne klást nové otázky o světě a utváří si své vlastní názory (Arnett,

2000). Je časté, že mladý člověk odchází z vysoké školy s jinými hodnotami a názory, než se kterými ke studiu nastupoval (Arnett, 2000).

### **3.3. Student jako mladý dospělý**

Další vývojové období, do kterého můžeme studenty univerzity zařadit, je období mladé či časně dospělosti. Podle Thorové (2015) se mladí dospělí pohybují v rozmezí 20-35 let. Studenti univerzit se tedy ocitají nejčastěji v první polovině tohoto věkového rozpětí. Langmeier a Krejčířová (2006) ukončují časnou dospělost již okolo 25 až 30 let a charakterizují toto období jako přechod mezi adolescencí a plnou dospělostí. Časná dospělost je velice rozmanité období. Někteří mladí lidé již pracují a zakládají rodiny a někteří studují, žijí s rodiči, či si jen nezávazně užívají. Zda se člověk považuje za dospělého je subjektivní záležitost. Říčan (2004) charakterizuje dospělého člověka jako někoho, kdo koná produktivní práci, která mu dává smysl, je schopen spolupracovat bez zbytečných konfliktů, samostatně hospodaří a jedná vyspěle vůči nadřízeným v práci nebo ve studiu. Podle Langmeiera a Krejčířové (2006) nejde o to splňovat všechna tato kritéria, ale jde spíše o ideál, k němuž se člověk může přiblížit.

V rané dospělosti se otevírá mnoho možností a je zde prostor pro intenzivní psychické dospívání. I přes psychické dospívání jsou mladí lidé stále ještě poměrně nestabilní. V časně dospělosti je časté, že mladý člověk riskuje a experimentuje (Thorová, 2015). Toto riskování může vést k vážným následkům, jako jsou například autonehody. Součástí časně dospělosti je také učit se přijímat zodpovědnost za své činy a rozhodnutí (Thorová, 2015).

Podle Eriksona (1999) je vývojovým úkolem v mladé dospělosti dosáhnout intimity a vyhnout se izolaci. Erikson (1999) popisuje intimitu jako schopnost odevzdat se do konkrétních vztahů, které si můžou vyžadovat významné oběti a schopnosti. Izolace popisuje naši obavu zůstat sám, bez nikoho. Toto často způsobuje patologii v dospělosti. Vyřešení tohoto konfliktu vede ke ctnosti známé jako láska, která se projevuje vzájemností zralého odevzdání a slibuje vyřešit antagonismus patřící k odděleným funkcím (Erikson, 1999). Student jakožto mladý dospělý by tedy mohl využít poradnu i z důvodu vztahových problémů. Je pochopitelné, že se mladý člověk ještě plně neorientuje ve světě intimity a lásky a mohl by vyhledat pomoc v psychologické poradně na univerzitě.

#### **4. Časté důvody návštěv psychologických poraden na Univerzitě Karlově**

Studenti navštěvují psychologické poradny z celé řady důvodů. Na základě literatury a odpovědí od respondentů jsem vyvodila, že hlavními důvody návštěvy psychologické poradny jsou problémy s adaptací, stres, stres ze zkoušek, depresivní příznaky, příznaky úzkosti a poruchy příjmu potravy. Psychologické poradny nemají kapacitu na dlouhodobou práci se studenty. Není tedy možné, aby mohly nabízet dlouhodobou terapii pro studenty se závažnými psychickými problémy. Psychologická poradna však může sloužit jako záchytný bod pro studenty, kteří neví, kam dál a poskytnout jim informace a kontakty na následnou péči.

##### **4.1. Adaptace a stres**

Nástup na univerzitu může být pro mnoho mladých lidí velice stresující. Začátek studia, často v cizím městě, představuje velkou změnu a je přirozené, že někteří studenti mají problém s adaptací. Toto období může pro mladé lidi znamenat přechod od adolescenta k mladému dospělému. Je důležité, aby se jedinec vypořádal s novými problémy ve svém každodenním životě. Je možné, že se mladí studenti budou cítit nejistě (Dyson, Renk, 2006). Mladí studenti mohou cítit tlak a očekávání z okolí a cítit se nejistě, zda mají na to, co se od nich očekává. Každý student si projde obdobím, ve kterém se adaptuje na nové prostředí (Blimling, Miltenberg, 1984). Je důležité, aby studenti měli nějakou oporu, například ve formě psychologické poradny, aby nepodlehli tomuto adaptačnímu stresu a nevytvořily se u nich závažnější psychické problémy.

Bylo zjištěno, že u lidí, kteří si prošli několika obtížnými zkušenostmi v krátkém časovém období, se objevily i fyzické problémy (Cohen, Tyrell, Smith, 1993). Podle studie Fishera a Hooda (1987) se ukázalo, že po nástupu na vysokou školu studenti zažili větší nárůst psychologických potíží, jako například deprese, obsesionismu a roztržitosti. Je tedy žádoucí, aby jedinec měl šanci využít služby psychologické poradny předtím, než mu tyto potíže způsobí závažnější problémy.

Stres se projevuje, když jsou nároky kladené na jedince vyšší než jeho schopnost se s nimi vyrovnávat (Dyson, Renk, 2006). Ve stresu mohou být zahrnuty vnitřní faktory, vnější faktory



či kombinace obou (Dwyer, Cummings, 2001). Míra stresu může být ovlivněna tím, jak jednotlivec na stres pohlíží.

Dalším faktorem ovlivňující pohodu studenta na univerzitě je stres ze zkoušek. Samozřejmě záleží i na obtížnosti oboru, ale většina studentů zažije během svých studijních let výjimečný stres z nějaké zkoušky. Zkouškové období může být obzvlášť náročné pro studenty prvních ročníků, kteří s tímto typem stresu ještě nemají tolik zkušeností. Ukázalo se, že stres ze zkoušek je intenzivnější, pokud jde o ústní zkoušku (Šimić, Manenica, 2011). Stres ze zkoušek může mít negativní dopad i na fyzické zdraví. Studenti s vysokou mírou stresu měli vyšší pravděpodobnost výskytu bolestí břicha a zhoršené imunity (Šimić, Manenica, 2011).

Je důležité, aby se studenti se stresem dokázali efektivně vyrovnávat. Schopnost jedince vyrovnávat se se stresem je samozřejmě individuální a může záviset na jeho osobnosti (Dyson, Renk, 2006). Pro jedince s horší vyrovnávací schopností a nedostatkem podpory od svého okolí by mohlo být velice přínosné využít služby psychologické poradny. Vyrovnávací či copingové strategie se dají nacvičit. U mužů je častější užití copingových strategií, které se zaměřují na problém a u žen copingové strategie zaměřené na emoce (Lazarus, Folkman, 1984).

#### **4.2. Psychické problémy vysokoškolských studentů**

V minulé kapitole jsem vymezila, v jakém vývojovém období se student vysoké školy nachází a s jakými problémy se potýká jako adolescent a jaké běžné každodenní problémy mnoho studentů řeší. Dále se budu věnovat problémům, které už tak běžné nejsou, a to jsou psychické problémy vysokoškolských studentů. Je důležité odlišit psychické problémy v dospívání od psychických problémů v dospělosti. Dospívající se totiž s různými psychickými problémy může vyrovnávat jinak a mohou také mít jiné projevy. Příznaků psychických problémů adolescenta na střední škole si většinou všimnou rodiče, učitelé nebo kamarádi (Carr-Greg, 2011). Dospívající na vysoké škole však už u rodičů bydlet nemusí a vztahy s učiteli již nejsou tak intenzivní jako na střední škole. Problémy u vysokoškolského studenta si tedy nejspíš všimnou kamarádi, partner či student sám.

Příznaky musí trvat nejméně dva týdny nepřetržitě a mohou být následující: plačtivost, špatná nálada, rozmrzelost, ztráta zájmu o život a záliby, špatný spánek, apatie, nadměrná únava, potíže s myšlením a soustředěním, zvýšení či snížení tělesné váhy, bolesti hlavy a další (Carr-Greg, 2011). Příznaky se u každého jedince mohou lišit. Příznaky mohou být pro vysokoškolské studenty obzvláště omezující pro zvládnání docházky a učiva. Student může mít problémy s nepozorností a nesoustředěností. Na vysoké škole je mnohem jednodušší do školy nechodit. Student, který má psychické problémy, bude nejspíše mít vyšší míru absence a problém s plněním školních povinností. To může způsobit zhoršení prospěchu a sekundárně dále snižovat jeho motivaci ke studiu.

Pro studenty na vysoké škole je proto klíčové, aby se měli se svými problémy na koho obrátit. I když by nebylo možné, aby student chodil do poradny pravidelně, může ho poradna navést na způsob, jak najít adekvátní následnou péči. Pro lidi, kteří se s psychickými problémy setkávají poprvé a nemají zkušenost s jejich řešením, by mohla být poradna prvním zachytným bodem, který jim následně doporučí další kroky.

V následujících částech uvádím několik převažujících psychických problémů, se kterými se mohou studenti vysokých škol potýkat. Je jich celá řada, ale pro účel této práce vybírám pouze ty nejzávažnější. Konkrétně depresivní poruchy, úzkostné poruchy a poruchy příjmu potravy. Tyto poruchy byly vybrány na základě nejčastějších odpovědí respondentů mého výzkumu.

#### **4.2.1. Deprese u studentů vysokých škol**

Je důležité definovat, co je deprese. Podle Orla (2020) je deprese charakterizována smutkem, ztrátou zájmů, potěšení a spontánní motivace po dobu alespoň dvou týdnů. U deprese jsou časté pocity ztráty energie (Orel, 2020). To spolu se ztrátou motivace může u studentů vysokých škol vést ke zhoršení školního výkonu. Na rozdíl od dospělých se může deprese v adolescenci projevit i pouhým podrážděním (Dudová, 2007). U adolescentů se také můžeme setkat s hlubokými pocity viny a výraznou ztrátou potěšení. Dospívající mohou také mít nižší sebevědomí a celkový pocit beznaděje. Tyto pocity mohou vést k riskantnímu chování, demonstrováním samostatně či zapojením do určité party. U adolescentů, kteří trpí depresí, se

často také vyskytuje abúzus drog. Především u dívek se může také objevit promiskuitní sexuální chování (Říčan, Krejčířová a kol., 2006).

Depresivní epizoda<sup>5</sup> má průměrné trvání obvykle 7-9 měsíců. To pro studenta vysoké školy znamená skoro celý školní rok. Student tedy může mít problémy s plněním svých školních povinností a následně mít horší prospěch. Deprese u adolescentů se může projevit i izolací jedince (Dudová, 2007). Podle výzkumu Eisenberga, Gollustové, Golbersteina a Hefnerové (2007) měla obě pohlaví vysokoškolských studentů stejnou pravděpodobnost výskytu depresivní poruchy.

V psychoterapeutické práci u jedince s depresí je podle Dudové (2007) žádoucí zaměřit se na poruchy sebehodnocení, pocity viny a zlepšení schopnosti adaptace s nácvikem sociálních dovedností. U depresí je také často doporučena farmakoterapie<sup>6</sup> (Cantopher, 2012). Léky může sice předepsat pouze lékař, ale v poradně mohou poradci jedince s depresivní poruchou navést tam, kde může vyhledat adekvátní péči.

#### **4.2.2. Úzkosti u studentů vysokých škol**

Podle Vágnerové (2014) je pro úzkostnou poruchu charakteristická chronická nepřiměřená úzkost. Tyto úzkosti se mohou projevovat vyhocenými akutními atakami či iracionálním a vystupňovaným strachem. Úzkostných poruch je několik typů. Generalizovaná úzkost je principiální komponentou ostatních úzkostných poruch a je chronická. Opakovaně se vrací a člověk s ní musí žít dlouhodobě. Tato úzkostná porucha je definovaná příznaky, které musí trvat nejméně měsíc, alespoň ve třech ze čtyř kategorií: motorické napětí (bolesti svalů, neklid), automatická hyperaktivita (pocení, závrať, bušení srdce), obavy z očekávání, bdělost a snímání (dráždivost, problémy s pozorností) (Brown, O'Leary, Barlow, 2001).

Další úzkostné poruchy, které by studenta mohly ovlivnit, jsou: specifické fobie (strach z určitého objektu nebo situace), sociální úzkost a sociální fobie (dospívající mají nadměrný

---

<sup>5</sup> Depresivní epizoda se projevuje především sklíčeností, ztrátou zájmu, smutkem a netečností

<sup>6</sup> Použití léků k léčbě

strach z toho, že by se mohli stát středem pozornosti), panická porucha (chronický strach z panické ataky) a posttraumatická stresová porucha (postižený opakovaně a s úzkostí znovuprožívá děsivou událost z minulosti).

Podle výzkumu Eisenberga, Gollustové, Golbersteina a Hefnerové (2007) bylo dvakrát pravděpodobnější, že se úzkostná porucha projeví u studentek než u studentů vysokých škol. To, že je u dívek vyšší prevalence úzkosti, potvrzuje i výzkum Bayrama a Bilgela (2008). Avšak v propagaci prevence psychických nemocí je nutné soustředit se na obě pohlaví.

Úzkostné poruchy mohou mít zásadní vliv na život studentů. Úzkost může ovlivnit jejich fyzické zdraví, rozvoj, kvalitu života, akademický prospěch, ale i celkovou kvalitu života (Bayram, Bilgel, 2008). Student se kvůli úzkostem může začít vyhýbat škole, protože se bojí, že ho přepadne ataka. Je tedy důležité, aby se s úzkostnou poruchou začalo pracovat co nejdříve. V terapii by se měla pozornost soustředit na nadměrné neovladatelné obavy a na neodbytnou tenzi. Na tyto problémy nejlépe působí kognitivní terapie a některé druhy relaxačních technik (Brown, O'Leary, Barlow, 2001).

#### **4.2.3. Poruchy příjmu potravy u vysokoškolských studentů**

Poruchy příjmu potravy představují jednu z nejčastějších a nejzávažnějších poruch u dívek v adolescenci a mladé dospělosti (Krch, 1999). Nejznámější podoby poruch příjmu potravy jsou mentální anorexie a bulimie. Mentální anorexie postihuje především dospívající dívky a mladé ženy, zatímco mentální bulimie zasahuje ženy a dívky v širším věkovém rozpětí (Vágnerová, 2014) Pro tyto poruchy je charakteristické nadměrný strach z tloušťky, nespokojenost s vlastním tělem a intenzivní snaha o dosažení štíhlosti (Krch, 1999). U poruch příjmu potravy je časté, že se jedinec snaží získat kontrolu nad svým životem pomocí jídla. Když tedy jedinec nejí, či jídlo zvrací, získává tím pocit, že má život pod kontrolou a začíná se cítit dobře (Papežová, Hanusová, 2012). Student pod vlivem stresu může nabýt pocit, že jediný způsob, jak získat kontrolu nad svým životem, je vědomě ovlivňovat příjem potravy.

Mnoho žen v dnešní společnosti má problém s vnímáním vlastního těla. Standardy krásy jsou v každé společnosti jiné, ale skoro v každé společnosti se nějak projevují. Mnoho žen v dnešní

době má problém se přiblížit standardu krásy ve společnosti. Tento společenský tlak můžeme najít i na školách a univerzitách a je posilován médii (Polli, Silva, Periera, Reis, Peruci, Gelinski, Gebara, 2018).

Mentální anorexie je charakterizována úmyslným snižováním tělesné hmotnosti. Nejde většinou o oslabení chuti k jídlu, ale naopak o zvýšený zájem o jídlo a zvýšenou či změněnou chuť (Krch a kol., 2005). Jedinci s mentální anorexií mají patologický strach ze ztloustnutí spojený s úmyslnou redukcí příjmu potravy či odmítáním jídla (Vágnerová, 2014). Mentální anorexie je dále charakterizována zkreslením toho, jak člověk vidí své tělo - domnívá se, že má nadváhu, ale přitom má podváhu (Polli, Silva, Periera, Reis, Peruci, Gelinski, Gebara, 2018).

Mentální bulimie je charakterizována opakujícími se záchvaty přejídání, které jsou spojeny s přehnanou kontrolou tělesné hmotnosti (Krch, 1999). Pro vymezení mentální bulimie jsou podle Krcha a kol. (2005) důležitá tři základní kritéria: silná a nepotlačitelná touha se přejídat, snaha zabránit tloustnutí vyvoláním zvracení a chorobný strach z tloušťky. Mentální bulimie může mít dva druhy, a to purgativní typ (pacient pravidelně používá zvracení) a nepurgativní typ (jedinec používá přísné diety, hladovky nebo intenzivní cvičení) (Krch a kol., 2005).

Psychologické poradny na Univerzitě Karlově nejsou vybaveny pro léčbu jedinců s poruchou příjmu potravy, ale jak jsem dříve zmínila, mohly by plnit funkci záchytného bodu. Poradny by mohly alespoň cíleně propagovat informace o těchto poruchách, jak je mohou studenti identifikovat u sebe nebo u kamarádů a kde mohou najít pomoc. Poradny nejsou určeny k léčbě závažných psychických poruch. V tomto ohledu je s psychickou poruchou lepší se obrátit na psychiatra, či klinického psychologa. Nicméně psychologické poradny na univerzitách by mohly spíše plnit funkci jakéhosi záchytného bodu a rozcestníku pro studenta, který obvykle neví, na koho se se svými psychickými problémy obrátit.

## **Praktická část**

V praktické části bakalářské práce je představen výzkum mapující služby poskytované psychologickými poradnami na Univerzitě Karlově. Respondenty byli studenti univerzity. První část výzkumu obsahuje dotazníkové šetření s návrhem vlastního obsahu dotazníku.

Z dotazníkového šetření byli vybráni respondenti, kteří využili či nadále využívají služby psychologických poraden na Univerzitě Karlově. S těmito respondenty byl proveden polostrukturovaný rozhovor.

## **5. Cíl práce a výzkumné otázky**

Cílem práce je prozkoumat stav psychologických poradenských služeb na Univerzitě Karlově. Hlavními zkoumanými oblastmi jsou kvalita, informovanost a dostupnost, jak jsou vnímány studenty Univerzity Karlově, kteří s nimi mají osobní zkušenost. Dílčím cílem je alespoň obecně zmapovat rozsah a dostupnost služeb psychologických poraden na Univerzitě Karlově.

### **Hlavní výzkumná otázka**

Jakou mají studenti zkušenost se sítí psychologických poraden na Univerzitě Karlově?

### **Podotázky**

Vnímají studenti služby psychologických poraden na UK jako dostupné?

Jak hodnotí studenti kvalitu služeb poskytovaných psychologickými poradnami na Univerzitě Karlově?

## **6. Typ výzkumu a metody sběru a zpracování dat**

Pro svou práci jsem se rozhodla využít kvalitativního paradigmatu. Kvalitativní výzkum můžeme chápat podle jeho vzhledu a porozumění. Podle Strausse a Corbinové (1999) jsou pro provádění kvalitativního výzkumu potřebné určité dovednosti. Mezi ně patří schopnost odstoupit a kriticky analyzovat situaci, rozeznat a vyhnout se zkreslení, získat platné a spolehlivé údaje, a nakonec schopnost abstraktního myšlení (Strauss, Corbinová, 1999).

Výzkum pro tuto práci má dvě části. První částí tvoří dotazník s vlastním návrhem obsahu. Tento dotazník byl určen všem současným i bývalým studentům Univerzity Karlovy, bez ohledu na to, zda využili služeb psychologické poradny. Dotazník jsem sdílela pomocí Facebooku v listopadu roku 2020. Dotazník má dvě funkce. První funkcí bylo poskytnout

základní orientaci v daném tématu a zjistit obecné informace o zkušenostech studentů s psychologickými poradnami na Univerzitě Karlově. Druhou funkcí bylo najít respondenty, kteří s těmito poradnami již měli zkušenost a byli by ochotni se mnou absolvovat rozhovor.

Dotazník byl složen z 21 otázek, z nichž posledních 13 bylo cílených již pouze na respondenty, kteří měli osobní zkušenost s psychologickou poradnou na Univerzitě Karlově. Dotazník se skládal jak z uzavřených, tak z otevřených otázek s možností výběru z více možností. Některé otázky byly označené jako nepovinné. Seznam otázek byl následující:

- Jaké je Vaše pohlaví?
- Jaký je Váš typ studia?
- Z jaké jste fakulty?
- Jaký studujete obor? (nepovinné)
- V jakém jste ročníku? (nepovinné)
- Víte o možnosti využívat psychologické poradny na UK?
- Využili jste někdy služby jedné z psychologických poraden na UK?
- Měli byste zájem využívat psychologické poradny?
- Jakou poradnu na UK jste využili?
- Jak jste se dozvěděli o službách psychologických poraden na UK?
- Přes jaký kanál jste dostali kontaktní informace na poradny?
- Jak snadné bylo najít kontakt na psychologické poradny?
- Za jak dlouho Vám někdo odpověděl s nabídkou termínu?
- Za jak dlouho od objednání proběhla Vaše první konzultace?
- Jaký byl důvod Vaší konzultace?
- Jakou formou probíhala Vaše konzultace?
- O kolik se jednalo konzultací?

- Jak hodnotíte kvalitu Vaší zkušenosti s psychologickými poradnami na UK?
- Pomohla Vám konzultace v psychologické poradně s Vaším problémem?
- Možnost napsat zpětnou vazbu na zkušenost s psychologickými poradnami na UK. (Nepovinné)
- Ráda bych některé respondenty kontaktovala a udělala rozhovor o Vašich zkušenostech s psychologickou poradnou na UK. Pokud by Vám to vyhovovalo, můžete zanechat svůj email nebo telefonní číslo. Děkuji.

Dalším krokem bylo vybrat z dotazníku ty respondenty, kteří měli osobní zkušenost s psychologickou poradnou na Univerzitě Karlově a provést s nimi rozhovor. Pro účel tohoto výzkumu jsem vybrala rozhovor polostrukturovaný. Rozhovory s respondenty jsem realizovala v únoru roku 2021.

Vybrala jsem si zakotvenou teorii či grounded theory jako design pro tento výzkum. V zakotvené teorii nezačínáme teorií, kterou postupně ověřujeme, ale necháváme, aby se shromážděné údaje, jejich analýza a teorie vzájemně doplňovaly. Začínáme tedy pouze zkoumanou oblastí a necháváme, aby se vynořilo to podstatné v dané oblasti (Strauss, Corbinová, 1999).

V polostrukturovaném rozhovoru nejsou pevně dané otázky. Spíše se stanoví okruhy otázek, ze kterých je možné vybírat podle potřeby a aktuálního průběhu rozhovoru. Pořadí otázek je možné také zaměňovat. Toto umožňuje co nejpřirozenější komunikaci s respondentem (Miovský, 2006). Bylo pro mě bylo obzvlášť důležité, aby se respondenti cítili uvolněně, protože jsem se ptala i na citlivé osobní otázky. Snažila jsem se průběh rozhovoru co nejvíce nechat na respondentovi, pouze jsem se snažila držet okruhů otázek a témat, které jsem měla připravené. Každý rozhovor měl trochu jinou podobu díky variabilitě sdílnosti respondentů. Někteří respondenti byli více ochotni se svěřit se svými osobními zkušenostmi a problémy, které řešili v poradně než jiní. Měla jsem ale štěstí, že všichni z nich byli ochotni odpovědět na mé dotazy alespoň do určité míry.



Kvůli situaci s Covid-19 jsem musela rozhovory vést distanční formou. Podle Miovského (2006) má tzv. telefonní interview své výhody i nevýhody. Největší nevýhodou tohoto způsobu vedení výzkumu je, že nemáme možnost použít také metody pozorování. V tomto případě bylo velmi důležité udržování bezpečí jak mé, tak respondentů. Miovský (2006) dále podotýká, že naopak velkou výhodou tohoto způsobu rozhovoru je, že se ochotněji zúčastní i respondenti, kteří by se z různých důvodů nezapojili a nevyjádřili své názory v osobním setkání. „U témat, která jsou citlivá tím, že se při nich účastník cítí trapně, může užitím telefonního interview dojít ke zlepšení kvality dat ve srovnání s klasickým interview“ (Miovský, 2006).

Ferjenčík (2010) upozorňuje na vážný zdroj komunikačních problémů spočívající v mylném přesvědčení, že slova mají tutéž povahu jako reálné předměty, které nás obklopují. Upozorňuje, abychom si uvědomili, že to, co si myslíme nebo cítíme, není vždy možné adekvátně vyjádřit pomocí řeči. Během rozhovoru jsem se tedy snažila sledovat i věci, které respondent neříkal slovy a tzv. číst mezi řádky.

Na začátku každého rozhovoru jsem si s každým respondentem alespoň pár minut povídala velice neformálním způsobem. Toto jsem dělala proto, aby se respondent měl čas trochu uvolnit. V této části jsem se jich ptala, jak se mají a jak zvládají současnou situaci<sup>7</sup>. Z této části rozhovoru jsem neprovedla doslovný přepis, protože jeho obsah neměl dopad na výzkum. Každému respondentovi jsem krátce vysvětlila, proč a o čem výzkum dělám a následně jsem je ujistila, že rozhovor bude anonymní. Také jsem je hned na začátku upozornila na to, že nemusí odpovídat na nic, na co nechtějí. Toto jim bylo opakovaně připomínáno i v průběhu rozhovoru, když jsem cítila, že jsme se dotkli citlivého tématu.

První věcí, kterou jsem vždy přepsala, byl souhlas o nahrávání a opakované ujištění o anonymitě respondentů. Abych respondenty rozmluvila, začala jsem například s otázkami o studiu, na které jsem již získala odpovědi z on-line dotazníku. Tento okruh otázek jsem nazvala osobní otázky. Poté jsem se jich ptala na základní informace o poradně, kterou využili. Následně jsem tempo a pořadí otázek v rozhovoru nechávala spíše na respondentech.

---

<sup>7</sup> Situace spojená s Covid-19

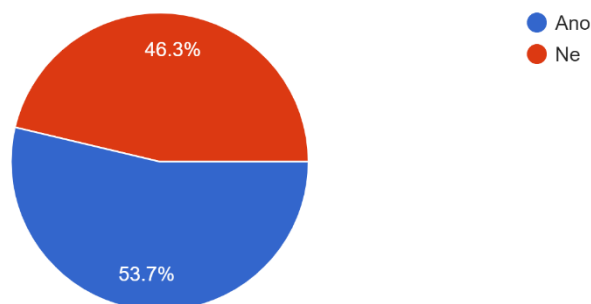
Všechny rozhovory jsem přepsala doslovně. Během přepisování rozhovorů jsem změnila jména respondentů za účelem anonymity. Dále jsem anonymizovala všechna jména, která se během rozhovoru objevily. Rozhovory se pohybovali v délce mezi 20 – 60 minutami. Délka rozhovoru záležela na sdílnosti respondenta. Rozhovory se odehrávaly na několika platformách např. Facebook Messenger, Skype a Facetime.

## 7. Výsledky dotazníku

V dotazníku jsem získala odpovědi od 283 respondentů. V následující části vyberu několik otázek a odpovědí, které mi pro účel této práce připadají nevíce přínosné.

Víte o možnosti využívat psychologické poradny na UK?

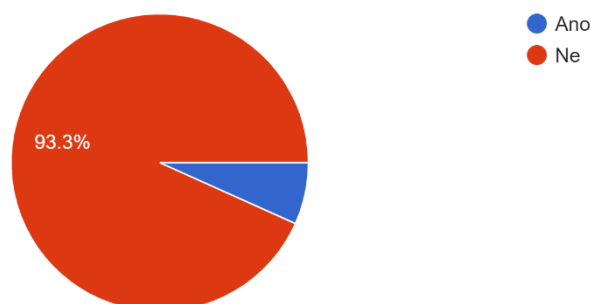
283 responses



Z tohoto grafu lze vyčíst odpovědi na otázku, zda respondenti mají povědomí o možnosti využívat psychologické poradny na Univerzitě Karlově. Pouze něco málo přes polovinu respondentů (53.7 %) mělo o této možnosti povědomí. To poukazuje na nízkou míru informovanosti o existenci psychologických poraden na univerzitě. To, že skoro polovina respondentů nevěděla o existenci či možnosti využívat psychologické poradny, upozorňuje na potřebu zlepšit komunikaci pro informovanost studentů o službách psychologických poraden na Univerzitě Karlově.

Využili jste někdy služby jedné z psychologických poraden na UK?

283 responses



Z 283 pouze 19 respondentů odpovědělo, že někdy využili služeb jedné z psychologických poraden na Univerzitě Karlově. Mám za to, že toto číslo je poměrně nízké vzhledem k průměrnému výskytu psychických poruch u adolescentů a mladých dospívajících. Toto může být způsobeno řadou různých důvodů. Může to být důsledkem nízké informovanosti o poskytovaných službách. Také to může být z důvodu stigmatizace psychických onemocnění a psychologické péče. Jedním z důvodů může být i to, že velká většina studentů nepocítuje potřebu využít psychologickou poradnu. Tato možnost mi však přijde málo pravděpodobná.

Respondentům, kteří měli zkušenost s psychologickými poradnami, ale neměli zájem se mnou provést rozhovor, jsem nabídla možnost mi zanechat zprávu o jejich zkušenostech. Následně jsem vybrala několik odpovědí, které měly význam pro mou práci.

„Sezení bylo fajn, jen je škoda, že například naše fakulta vůbec tyto služby nenabízí a musela jsem tím pádem shánět termín přes Centrum Carolina, které je dost vytížené. Když jsem chtěla jít na sezení ve druháku, 3 měsíce jsem nemohla najít volný termín, až jsem to vzdala. Až ve třetáku se mi poštěstilo, když jsem měla krizi, najít volný termín s novou psycholožkou, se kterou jsme začaly spolupracovat.“

Tato zpráva ukazuje, že někteří studenti by o poradenství zájem měli, ale nemají šanci se k němu dostat z důvodu nízké kapacity v poradnách. Nízké kapacity mohou zájemce odradit. Tito studenti se následkem toho nedočkají pomoci, kterou by potřebovali. Možná by pomohlo, kdyby každá fakulta měla k dispozici psychologickou pomoc pro své vlastní studenty.

„Poněkud nepřehledný přihlašovací systém. Tedy spíš cesta, jak se do něj dostat.“

Je velice důležité, aby byly psychologické poradny propagované, snadno dohledatelné a rezervační systém jednoduchý. Předpokládám, že tento respondent hovoří o přihlašovacím systému Centra Carolina. Pro studenta v krizi je potřebné rychlé a přehledné přihlášení a rychlé poskytnutí psychologické pomoci. Nepřehledný přihlašovací systém může odradit potenciální zájemce.

„Mám velmi dobré zkušenosti, všichni poradcovia mali profesionálny prístup, boli ochotní pomôcť. Dokonca mi raz poradkyňa navrhla ďalšie stretnutie v prípade, že problém neodíde. Čo je však veľký problém, je malá kapacita centra. Myslím, že by mali študenti mať možnosť chodiť aj na pravidelné psychologické poradenstvo hradené univerzitou a to v súčasnosti naozaj nie je možné.“

Zde se znovu objevuje zmínka o malé kapacitě Centra Carolina. Kvůli malé kapacitě není podle této zprávy možné chodit na psychologické poradenství pravidelně. Toto může být problém pro studenty s přetrvávajícími problémy, kteří nemají peníze na soukromého terapeuta. Samozřejmě záleží na druhu problému a někteří studenti mohou vyhledat psychologickou péči, kterou platí zdravotní pojišťovna. Někteří studenti tuto možnost však nemají a mohou se tedy obrátit pouze na soukromého terapeuta či psychologickou poradnu na škole.

## **8. Výzkumný soubor**

Respondenti byli vybráni na základě záměrného výběru. Podle Miovského (2006) vybíráme respondenty na základě nějaké určené vlastnosti či stavu. Kritériem pro respondenty rozhovoru bylo, že studují či v minulosti studovali na Univerzitě Karlově a využili na této univerzitě alespoň jednou psychologickou poradnu. Respondenti byli vybráni podle dotazníkového šetření. Podmínkou pro vyplnění dotazníku bylo aktuální či minulé studium na Univerzitě Karlově. Dotazníkové šetření mi umožnilo zjistit základní informace o poradnách a zároveň najít studenty, kteří měli osobní zkušenost s psychologickou poradnou na Univerzitě Karlově a byli ochotni se mnou provést rozhovor. Samozřejmě se v dotazníku objevili i studenti, kteří poradnu využili, ale nebyli ochotni se mnou rozhovor provést.

## **9. Charakteristika respondentů**

V následující části krátce představím základní údaje o každém z respondentů a o poradnách, které využili. U každého respondenta krátce popíšu, co studují a v jakém jsou ročníku. Dále popíšu, jakou využili poradnu, jak dlouho čekali na termín a případně jak s poradnou navázali kontakt. Také uvádím, jak respondenti ohodnotili kvalitu poradny.

### **9.1. Respondentka A**

Respondentka A studuje obor psychologie s rozšířením o speciální pedagogiku na pedagogické fakultě. V době, kdy byl prováděn rozhovor, studovala třetí ročník bakalářského studia. Využila psychologickou poradnu na katedře psychologie na Pedagogické fakultě UK, kterou našla přes webové stránky katedry. Poradnu využila v letním semestru prvního ročníku. Na odpověď ohledně termínu čekala méně než týden a poté čekala kolem dvou týdnů na termín samotný. S poradkyní komunikovala prostřednictvím emailu. Setkání proběhlo osobně. Poradnu navštívila pouze jednou. Vybrala si externí poradkyni, protože nechtěla jít k někomu, kdo jí zrovna učil. V dotazníku odpověděla, že potřebovala psychologické poradenství v oblasti osobní a v oblasti partnerských vztahů. Poradně dala celkové hodnocení sedm bodů z deseti

### **9.2. Respondentka B**

Respondentka B také studuje obor psychologie s rozšířením o speciální pedagogiku na Pedagogické fakultě UK. V době, kdy jsem prováděla rozhovor s touto respondentkou, studovala třetí ročník bakalářského studia. Podobně jako respondentka A využila poradnu, která je na katedře psychologie na pedagogické fakultě. O fakultě poprvé slyšela od starších spolužáků a následně si informace dohledala na webových stránkách univerzity. Poradnu navštívila pouze jednou v prvním ročníku. Na samotný termín čekala více než týden. S poradkyní komunikovala prostřednictvím emailu. Poradkyně, kterou si vybrala, byla zároveň její vyučující. Respondentka mi sdělila, že toto jí nevadilo, jelikož věřila, že bude poradkyně profesionální ve svém přístupu. Poradnu navštívila kvůli domácímu násilí, které se odehrávalo v jejím vztahu. Setkání proběhlo prezenčně. Respondentka ohodnotila poradnu sedmi body z desíti.

### 9.3. Respondentka C

Respondentka C studuje imunologii na Přírodovědecké fakultě UK. V době rozhovoru studovala druhý ročník magisterského studia. Respondentka využila psychologickou poradnu Centra Carolina<sup>8</sup>, také v tomto centru využila kariérní poradnu a podstoupila diagnostiku osobnostních a kariérových předpokladů. Podle respondentky není na přírodovědecké fakultě psychologická poradna. Respondentka se dozvěděla o existenci poradny přes newsletter. Na nabídku termínu čekala méně než týden a poté na samotný termín čekala méně než měsíc. K objednání využila objednávací formulář. Setkání poté proběhlo prezenční formou. Poprvé použila respondentka tuto poradnu v prvním ročníku a podruhé ve druhém ročníku magisterského studia. Respondentce bylo poradkyní sděleno, že není možné poradnu využívat pravidelně<sup>9</sup>. Poradnu navštívila kvůli „subdepresivním stavům“. Poradnu ohodnotila osmi body z desíti.

### 9.4. Respondentka D

Respondentka D studuje všeobecné lékařství na 2. lékařské fakultě UK. V době rozhovoru studovala první ročník. Nejdříve využila poradnu, která byla přímo na 2. lékařské fakultě, tam ji odkázali na centrální poradnu, kterou poté také navštívila. Na centrální poradně podstoupila Hoganův osobnostní dotazník a poté rozhovor s psychologkou. Setkání probíhalo online formou. Poté využila poradnu ještě jednou přímo kvůli psychoterapii. Respondentka neplánuje využít poradnu znova. Využila by ji, pouze pokud by se její stav zhoršil. Respondentka našla poradnu pomocí internetu, když hledala pomoc na své problémy. Sdělila mi, že objednávání nebylo příliš náročné, ale že musela delší dobu čekat na vypsání volného termínu a poté čekala tři týdny až měsíc na termín samotný. Poradnu navštívila kvůli úzkosti a depresi, a s tím souvisejícími problémy se spánkem<sup>10</sup>. Respondentka ohodnotila poradnu devíti body z deseti, s tím, že svou zkušenost nemá s čím srovnat.

---

<sup>8</sup> Někteří respondenti toto nazývají jako centrální poradnu

<sup>9</sup> „Ona říkala, že můžu přijít kdykoliv, ale že v současnosti nejsou ty kapacity takové, aby mohli každému studentovi, nebo studentům, kteří to potřebují, nabídnout pravidelné setkávání.“

<sup>10</sup> „Důvod je takový, že tak před rokem se mi rozjely nějaký úzkosti a deprese a měla jsem problémy se spánkem, a tak se vším možným obecně. A potom se to jakoby postupně zlepšovalo, ale jak začal zase školní rok a byla jako docela velká zátěž ve škole a všechno bylo takový zmatený kvůli tomu covidu a tak, tak se mi to začalo trochu vracet zase, tak jsem to chtěla zarazit co nejdřív, takže proto jsem vyhledala toho psychologa.“

### 9.5. Respondentka E

Respondentka E studuje obecnou biologii na Přírodovědecké fakultě UK. V době rozhovoru byla ve druhém ročníku bakalářského studia. Potřebu pro psychologickou péči pocítila již na střední škole, ale řešit ji začala až v prvním ročníku VŠ. Poradnu poté poprvé využila až ve druhém ročníku. Respondentka E využila centrální poradnu, kterou našla přes stránky přírodovědecké fakulty. O existenci poradny se dozvěděla přes aplikaci Nepanicar<sup>11</sup>. Respondentka mi sdělila, že bylo pro ni dost náročné se objednat, protože měla pocit, že její problémy nebyly dost relevantní. Z toho důvodu jí objednávání několik týdnů. Také říkala, že najít kontakt na poradnu bylo také obtížné, protože to nebylo na stránkách přehledné. Respondentka měla výhodu, že narazila na poradkyni, která „poprvé nastupovala do práce“ a mohla se jí tedy věnovat hned další den. Nemusela tedy dlouho čekat na termín jako jiní studenti. Respondentka využila poradnu z důvodu úzkostných stavů. Poradnu zatím využila dvakrát distanční formou. Respondentka ohodnotila poradnu devíti body z deseti.

### 10. Analýza dat

Podle postupu zakotvené teorie jsem nejprve sesbírala data, která jsou základem mé teorie. Dále jsem nasbíraná data musela zakódovat, abych z nich mohla vytvořit kategorie. Posledním krokem bylo vytvoření teorie na základě získaných dat (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Pro analýzu dat jsem použila metodu otevřeného kódování. „Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů“ (Strauss, Corbinová, 1999). Nejdříve jsem tedy rozebrala text na jednotky a těmto jednotkám jsem přiřadila kódy. Tyto kódy jsem následně přiřadila do kategorií.

V první fázi jsem pročetla všechny rozhovory a podtrhávala všechny informace, které jsem považovala za důležité. Ke každé důležité informaci jsem přiřadila nějaký pojem neboli kód. Abych se ve svých kódech lépe vyznala, u každého rozhovoru jsem si vytvořila tzv. mind map<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> „Jo, je to aplikace přes kterou se jednak může naučit různé návyky, třeba když má problémy s úzkostmi, aby poznal když to na něj přichází a naučil se nějaká dechová cvičení nebo něco takového a zároveň tam jsou rychlé kontakty v případě nějaké fakt krize na nějakou psychologickou pomoc a zároveň jsou to webové stránky, kde jsou rozhovory s různými lidmi, ať už mají nějaké panické ataky nebo těžké deprese a podobně, a jejich příběhy. A jsou tam i různé články o tom, třeba jaká onemocnění vůbec existují a jak se s nimi vyrovnávat.“

<sup>12</sup> Také myšlenková mapa je grafické uspořádání klíčových slov, doplněné obrázky vyznačující vzájemné vztahy a souvislosti

Velice mi pomohlo vizuální znázornění vytvořených kódů. Když už jsem měla zakódované všechny rozhovory, začala jsem je pomalu seskupovat podle významu do kategorií. Tento proces jsem dělala v programu Microsoft Excell. Výsledné kategorie byly u každého rozhovoru vcelku podobné, protože jsem se snažila v každém rozhovoru pokrýt stejná témata.

## **11. Kategorie u jednotlivých respondentů**

V následující části představím vybrané kategorie u každého respondenta. Vybrané kategorie reflektují zkušenost respondentů s danými psychologickými poradnami. Následně tyto kategorie u každého respondenta popíšu a vysvětlím, proč jsem je vybrala.

### **11.1. Respondentka A**

*Poradna/Poradce, Kvalita poradny poradce, kontakt/ termín, student, důvod návštěvy, překážky, informovanost/propagace*

Do kategorie „student“ jsem zařadila všechny informace, které se osobně týkaly respondenta. Tedy například informace týkající se jeho osobnosti či studijního oboru. Základní informace o jednotlivých respondentech jsem detailněji rozepsala v kapitole Charakteristika respondentů. Jak jsem již zmiňovala, respondentka A studuje obor psychologie s rozšířením o speciální pedagogiku. Jako budoucí psycholog má tedy trochu jiný náhled na téma poradenství než ostatní respondenti. Když jsem se respondentky ptala, zda věděla i o jiných poradnách než o té, kterou navštívila, odpověděla, že předpokládala, že na katedře psychologie nějaká poradna bude. Demonstruje to, že jako student psychologie měla určitou výhodu před studenty, kteří o psychologii nemají takové povědomí. I když o poradně nevěděla, stačil jí předpoklad, že něco takového existuje, aby se pokusila ji vyhledat. Respondentka také chtěla využít tuto konkrétní poradnu: „Mě hodně zajímalo, jak se mám vymezit jako student psychologie a přišlo mi, že to nejvíc budou vědět u nás.“

V kategorii „poradna/poradce“ a „kvalita poradny/poradce“ jsem se pokusila zmapovat základní údaje o poradně a o konkrétním poradci, se kterým se respondent setkal. Tuto kategorii jsem také více popsala v kapitole charakteristika respondentů. Respondentka A navštívila poradnu přímo na katedře psychologie na Pedagogické fakultě UK. V této poradně pracují i vyučující z katedry a respondentka si nepřála sdílet své problémy s někým, kdo jí v daném semestru učil. Bylo pro ní důležité zkontaktovat se s poradcem, který ji nevyučoval, tedy



s externistou. „Přišlo mi blbý jít za někým, kdo nás zrovna učí s nějakým problémem a potom k nim jít na zkoušku“.

Dále jsem se respondentky ptala na kvalitu poradny a poradce. Zeptala jsem se, zda od poradkyně dostala to, co očekávala a potřebovala. „No jakoby asi tak nějak jo, nešla bych za ní s úplně nějakým problémem, kde bych ji říkala jiný osobní věci, protože mi nesedla tak, že by mi byla sympatická. Ale to, co jsem potřebovala, tak s tím mi pomohla.“ Vidíme tedy, jak je důležité, aby studentům byl poradce příjemný. Respondentka dále mluvila o tom, jak ji během sezení nebylo příjemné, že musela podepisovat doklad o poskytnutí služeb a také, že byl problém s určením zakázky.

Další kategorii jsem nazvala „kontakt/termín“. V této kategorii jsem se soustředila na zařazení všech informací, které se týkaly kontaktu na poradnu, objednávání a čekání na termín. Jelikož poradkyně byla externistka, nebyla tak časově dostupná, jak by možná byli další poradci z katedry. Respondentka na termín čekala zhruba měsíc. Když jsem se jí ptala, zda jí to vadilo odpověděla, že jí stačilo vědomí, že jí někdo pomůže a pokud by se její stav zhoršil, šla by za někým jiným. Respondentka našla kontakt na poradkyni přes webové stránky katedry. Poradkyni zkontaktovala emailem.

Další kategorií je samotný „důvod návštěvy“. Do této kategorie jsem zařadila všechny informace, které se týkaly důvodu, proč respondenti pomoc vyhledali. Respondentku jsem samozřejmě upozornila na to, že se mi s těmito informacemi svěřovat nemusí, ale respondentka byla velice sdílná. Respondentka cítila tlak od okolí a potřebovala si vytvořit hranice. „Byly to asi tři lidi, co po mě něco hrozně potřebovali. Takže jsem potřebovala nějaký nadhled nad tím, že ne všichni spáchají sebevraždu, pokud jim já nepomůžu. Takže trochu krizovku a trochu jakoby zjistit, co můžu dělat a jak si nastavovat hranice nebo tak.“ Respondentka dále říkala, že jí na tento problém stačilo s poradkyní pouze jedno sezení.

Další kategorii jsem nazvala „překážky“. Ptala jsem se respondentky, proč si myslí, že lidé poradny nevyužívají, případně co jim v tom brání. Dále jsem se ptala na nedostatky poradny a co by respondentka vylepšila. Respondentka mi sdělila, že velký nedostatek poradny je to že

poskytuje pouze krátkodobou péči. Podle respondentky by lidé potřebovali i dlouhodobější poradenství, a ne pouze jedno či dvě sezení. Dále navrhla téma stigmatizace psychologické péče. „Obecně si myslím, že je to takový to, že chodíš k psychologovi a jseš blázen. Když lidem doporučuju terapeuta, tak lidi říkají ne ne, nejsem magor.“

Velké téma u této respondentky bylo téma propagace a povědomí. Respondentka ohodnotila poradnu sedmi body z desíti, a to hlavně z důvodu nedostatečné propagace. Respondentka si myslí, že by se poradna měla propagovat hned na prvním setkání budoucích prváků, a také, že by informace o poradně mohly být více zřetelné a snadněji dohledatelné přímo na webových stránkách. Také si myslí, že by se informace o poradnách mohla objevit v emailech od děkana.

### **11.2. Respondentka B**

*Poradna/Poradce, Student, Kontakt/Termín, Důvod návštěvy, Překážky/Nedostatky, Informovanost/Propagace*

O poradně se respondentka dozvěděla původně od starších spolužáků a poté ji sama vyhledala po internetu. Respondentka B také studuje obor psychologie s rozšířením o speciální pedagogiku na Pedagogické fakultě UK. Jak jsem již zmínila, někteří poradci na katedře psychologie na Pedagogické fakultě UK zároveň vyučují. Tato respondentka si vybrala poradkyni, která ji vyučovala. Respondentky jsem se zeptala, zda ji to nevadilo. „Bála jsem se trošku vlastně, aby to, co ji řeknu, nezkrusilo potom její hodnocení, ale to byla jen taková myšlenka, ano, napadlo mě to, ale ihned jsem si na to odpověděla, jakože proč by, nepochybuju o její profesionalitě v obou odvětvích – jak v tom učení a spojený hodnocení u zkoušek a v tý terapii.“

Kontakt na poradkyni získala respondentka ze stránek katedry, kde měla možnost vybrat si, ke kterému poradci by chtěla jít. Poté vybranou poradkyni kontaktovala emailem. Odpověď na email a termín získala zhruba do dvou týdnů. „Ale to bylo i z mojí strany, protože jsem třeba taky já nemohla na nějaké nabídnuté termíny.“

Důvod návštěvy u respondentky B byl následující: „šlo o to, že jsem byla v toxickém vztahu, kde bylo i domácí násilí. A já jsem byla tou obětí, ale v tu dobu jsem nebyla schopná to vidět, ani o tom mluvit. Ale nebylo mi v tom vůbec dobře a věděla jsem, že je potřeba to nějak řešit.“ Podle respondentky ji poradkyně nevedla k ukončení vztahu, ale dávala ji strategie, jak to zvládat. Respondentka poradnu využila jednou nebo dvakrát a poté vztah ukončila sama. Respondentka si po ukončení spolupráce s poradkyní našla mimoškolní terapeutickou péči. Tuto péči si musela respondentka najít sama, z poradny kontakt na následnou péči nezískala.

Respondentka poradnu ohodnotila sedmi body z desíti. Vyzdvihuje profesionalitu poradkyně, ale zároveň upozorňuje na věci, které ji chyběly. Jako první bod kritiky upozorňuje respondentka na horší kapacitu. Dále na nepříjemnosti spojené s domlouváním termínu. Respondentce nebylo příjemné se po každém sezení domlouvat znova na nový termín. „A normálně to na terapii chodí tak, že toho terapeuta si najdeš jednou a překonáš se v tom, když už ho hledáš, a pak už máte pravidelnej čas, kdy tam chodíte.“

Zeptala jsem se také respondentky, proč si myslí, že lidé o poradně neví. „No nějaký letáčky by mohly pomoci. Možná kdyby to mělo nějakou výraznější kolonku na webovkách Karlovky přímo. Něco jako pro studenty péče. Nevím, jestli to není.“ Zde tedy máme další návrhy na to, jak zlepšit propagaci poraden a informovanost o poradnách mezi studenty. Sama respondentka přiznala, že se o poradně dozvěděla od starších studentů, kteří také studovali psychologii. Můžeme spekulovat, zda by se vůbec o poradně dozvěděla, kdyby se nepohybovala mezi ostatními studenty psychologie a kdyby jako student psychologie nepředpokládala, že na katedře psychologie něco jako poradna bude.

Respondentky jsem se dále zeptala, proč si myslí, že někteří lidé poradnu využít nechtějí. Podobně jako předešlá respondentka vyzdvihla respondentka B téma stigmatizace. „Pořád si lidé myslí, že navštívit psychologa je něco, za co by se měli stydět, a že je to jen pro lidi, co jsou psychicky nemocní.“ Respondentka říká, že stigmatizaci v naší společnosti cítí, ale ve vlastním životě už se zbavila všech lidí, od kterých slyšela negativní reakce na psychologickou péči. „A už mám ve svém okolí lidi, co mě znají a vědí, že studuju psychologii. Ale možná kdyby ti lidi neznali mě, tak by ty stigmatizaci taky věřili.“ Respondentka mi dále řekla, že o

psychologii hodně mluví a mluví o tom, jak je duševní hygiena stejně důležitá jako preventivní lékařství.

### **11.3. Respondentka C**

*student/ka, poradna/poradce, překážky/nedostatky, kontakt/termín, informovanost/propagace*

Respondentky jsem se nejdříve zeptala na pár základních otázek týkajících se základních údajů o studiu - studijní obor a ročník studia. Respondentka C studuje imunologii na Přírodovědecké fakultě UK a je ve druhém ročníku magisterského studia. Tyto odpovědi jsem následně zařadila do kategorie „student/ka“. Na rozdíl od jiných respondentů jsem nezaložila kategorii důvod návštěvy. Odpovědi, které se týkaly důvodu návštěvy jsem také zařadila do kategorie „student/ka“, jelikož se týkaly osoby respondenta a nebylo dost informací pro založení svébytné kategorie. Důvod návštěvy podle respondentky byl následující: „Vlastně to bylo kvůli tomu, že jsem měla subdepressivní stavy někdy. Nějak to neintervenuje s mým životem, jakože dokážu ještě udělat zkoušky a jíst, ale prostě se mi někdy nechce ráno vstávat z postele a nevidím motivaci a smysl toho života.“ Respondentka měla již předešlou zkušenost s psychiatrickou péčí. Dále jsem se respondentky zeptala, zda by mi popsala, jak s ní daná poradkyně pracovala. Respondentka mi sdělila, že ji poradkyně nejdříve nechala mluvit a po čase jí do toho začala vstupovat a doptávat se a dále dala respondentce rady, jak vyřešit konkrétní problémy. Respondentka ohodnotila poradnu osmi body z desíti.

Do kategorie poradna/poradce jsem zařadila všechny odpovědi, které se týkaly informací o využití poradně, o kvalitě poradny a o poradci. Respondentka C poprvé využila poradnu v prvním ročníku magisterského studia. Zatím poradnu využila dvakrát. V poradně jí bylo řečeno, že není možné docházet pravidelně a dále jí bylo doporučeno, aby si našla buď soukromého terapeuta či nějaké služby kryté zdravotní pojišťovnou. Respondentka využila psychologickou poradnu Centra Carolina. „A teda hledala jsem, jestli máme na fakultě – na naší fakultě teda není.“ Podle respondentky tedy na přírodovědecké fakultě psychologická poradna není. V Centru Carolina také využila i jiné nabízené služby jako kariérní poradnu a psychodiagnostiku.

Dále jsem se respondentky ptala na otázky ohledně kontaktu na poradnu a termínu sezení. Podle ní nebylo vůbec náročné se objednat. Respondentka C využila objednávací systém Centra Carolina. „Nebylo to náročné, v podstatě vždy, když jsem se objednala, byly termíny ještě v rámci toho měsíce, nějak v těch následujících týdnech, takže to nebylo moc těžký, že bych čekala dlouho.“ Respondentka C čekala na termín tři nebo čtyři týdny.

Do kategorie překážky/nedostatky jsem zařadila všechny informace týkající se překážek, které bránily respondentce či jiným studentům využívat služby psychologické poradny a jak by se služby mohly vylepšit, případně co jim chybí. Respondentka C upozornila na horší kapacitu psychologických poraden. Respondentce bylo řečeno, že navýšení kapacity je plánováno. Jak jsem již zmínila, respondentka ohodnotila poradnu osmi body. Respondentky jsem se zeptala, co jí scházelo, že nemohla dát poradně plný počet bodů. Respondentka měla hned několik návrhů, jak služby vylepšit. Podle ní by mělo být rychlejší objednávání, větší kapacity, aby byla možnost scházet se pravidelně, a dále aby se zlepšila propagace. Velkou překážku, kterou respondentka vidí, je stigmatizace duševních potíží ve společnosti.

Respondentka C se o svých problémech baví otevřeně se svými kamarády. Zjistila, že mnoho jejich spolužáků neví o možnosti využívat psychologickou poradnu. Zeptala jsem se respondentky, jak si myslí, že by univerzita mohla více propagovat možnost využívat služby psychologické poradny. Podle respondentky by univerzita k propagaci mohla využít sociálních sítí. Také zmiňuje, že by se informace o poradnách mohly objevit v emailech, ve kterých jsou informace o situaci s koronavirem. Všechny tyto informace jsem zařadila do kategorie „propagace/informovanost“.

#### **11.4. Respondentka D**

*Poradna/poradce, studentka, důvod návštěvy, překážky/nedostatky, kontakt/termín, propagace/informace*

Nejdříve jsem se respondentky zeptala na několik rozehrívacích otázek. Tyto otázky byly například „jaký studujete obor“ a „v jakém jste ročníku“. Odpovědi na tyto otázky jsem zařadila do kategorie „student/ka“. Do této kategorie jsem také zařadila informace, které trochu více charakterizují osobnost respondenta. Respondentka D studuje všeobecné lékařství na 2.

lékařské fakultě UK a je v prvním ročníku. Respondentka o návštěvě psychologické poradny mluvila pouze se svým přítelem a jednou kamarádkou.

Do kategorie poradna/poradce jsem zařadila všechny informace týkající se využití poradny a konkrétního poradce. Do této kategorie spadá i kvalita poradny a poradce. Respondentka využila dvě psychologické poradny na Univerzitě Karlově. Nejdříve využila psychologickou poradnu přímo na své fakultě a poté využila psychologickou poradnu Centra Carolina. Obě poradny využila pouze jednou a zatím neplánuje jít znovu. Poradkyně z poradny na lékařské fakultě doporučila respondentce, aby si zašla do psychologické poradny v Centru Carolina, jelikož na fakultní poradnu nebylo možné docházet pravidelně. Podle respondentky na 2. lékařské fakultě působí pouze jedna poradkyně, která je zároveň psychiatrickou. Respondentka ohodnotila poradnu devíti body z deseti, s tím, že nemá svou zkušenost s čím srovnat. „Nevadilo mi před ní mluvit, takže bych to klidně ohodnotila nějakou devítkou, nechám si tam nějaký prostor na... nevím. Nemám to s čím srovnat, ale přišlo mi to fakt přínosný.“

Kontakt na poradnu získala respondentka z internetu. Termín si respondentka zajistila pomocí přihlašovacího systému na stránkách Centra Carolina. Podle respondentky nebylo vůbec náročné se dostat do kontaktu s psychologickou poradnou Centra Carolina. Dále jsem se respondentky zeptala, jak dlouho musela čekat na termín. „No myslím, že to bylo třeba tak tři týdny, měsíc možná klidně.“

Dále jsem se respondentky zeptala na důvod její návštěvy psychologické poradny. Respondentku jsem upozornila na to, že na tuto otázku nemusí odpovídat. „Důvod je takový, že tak před rokem se mi rozjely nějaký úzkosti a deprese a měla jsem problémy se spánkem, a tak se vším možným obecně.“ Respondentka dále podotkla, že se jí stav znovu zhoršil v průběhu pandemie Covid-19. Zeptala jsem se respondentky, zda má pocit, že ji poradna pomohla s jejím problémem. „Právě teď je to o dost lepší, jako snažím se řídit tím, co mi doporučila.“

Hlavní překážkou návštěvy psychologické poradny byla pro respondentku její rodina a jejich reakce. „Trochu se toho jako bojím v tom smyslu, že i když jsem tenkrát měla ty deprese a

úzkosti, tak jsem se s nima o tom až tak nebavila, protože, no nevím, oni to nepovažovali úplně za, no nevím, jak to nazvat.“ Respondentka cítila strach z odmítnutí a špatných reakcí od rodiny. Rodina respondentky zlehčovala její psychické potíže. Respondentky jsem se také zeptala, co si myslí, že brání lidem k využití psychologických poraden na univerzitě. „Tak já si myslím, že by někdo mohl mít strach, že se to někdo dozví, jako že tam byl.“ Respondentka dále mluvila o vlastní zkušenosti s překážkami, které jí bránily navštívit poradnu. „A pak když jsem byla v té situaci, kdy jsem měla hodně velký problémy, tak jsem si připadala tak, že jako když tam budu muset jít, tak nejenže nezvládám jako ty ostatní věci, ale ani sama sebe prostě nezvládnu.“

Podle respondentky je potřeba, aby se na lékařských fakultách více propagovala psychohygienu. Kvůli pandemii Covidu-19 se respondentka nedozvěděla moc informací o své nové škole. „My, jak jsme začali tu školu hlavně online a chodili jsme jenom na pár hodin, tak jsme se vždycky věnovali jen tématu té výuky, a právě takový ty obecný informace o té škole a tak, možná by to zaznělo na tom velkém seznamováku.“ Respondentka odkazuje na seznamovací kurz, který se kvůli pandemii zrušil. Respondentky jsem se dále zeptala, jak si myslí, že by mohla univerzita více propagovat možnost využít služby psychologické poradny. Respondentka navrhl, že by se na začátku každého školního roku mohl konat seminář o psychickém zdraví. Respondentka si také myslí, že by se o psychickém zdraví mělo více mluvit i během výuky.

### **11.5. Respondentka E**

*Poradna/poradce, studentka, důvod návštěvy, překážky/nedostatky, kontakt/termín, informace/propagace*

Nejdříve jsem se respondentky zeptala na několik základních otázek ohledně jejího studia. Odpovědi na tyto otázky jsem později zařadila do kategorie „student/ka“. Respondentka E studuje obecnou biologii na Přírodovědecké fakultě UK a je ve druhém ročníku. Respondentka měla psychické potíže již na střední škole, ale psychologickou pomoc vyhledala teprve ve druhém ročníku na vysoké škole. Respondentka se o svých psychických potížích bavila s kamarádkou.

Do kategorie „poradna/poradce“ jsem zařadila informace týkající se využití poradny a poradce, se kterým respondentka byla v kontaktu. Respondentka využila psychologickou poradnu Centra Carolina. Podle respondentky byla její poradkyní mladá slečna, která byla v poradně nová. Respondentka poradnu využila zatím dvakrát a od té doby se snaží si najít psychologa, kam by mohla docházet pravidelně. Respondentka ohodnotila poradnu devíti body z deseti.

Kontakt na psychologickou poradnu Centra Carolina získala respondentka přes webové stránky. „Přes stránky asi naší přírodovědecké fakulty jsem si tam našla psychologickou poradnu a tam jsem se zaregistrovala přes ten systém tam na nějakou konzultaci.“ Respondentka mi dále sdělila, že najít kontakt na poradnu bylo obtížné. Respondentka měla problém se zorientovat na webových stránkách a několikrát to vzdala. Respondentka měla šanci využít objednávací formulář/systém, ale sdělila mi, že na něm nebyly žádné volné termíny. Nakonec musela respondentka kontaktovat poradkyni emailem.

Důvodem návštěvy byly pro respondentku úzkostné stavy. „Taky jsem už sklouzla k tomu, když už toho bylo hodně, jsem sklouzla k sebepoškozování a k takovým, jakože sebedestruktivním věcem a no, to je vlastně tak.“

O existenci psychologické poradny se respondentka dozvěděla přes aplikaci Nepanikař. „Jo, je to aplikace, přes kterou se člověk jednak může naučit různé návyky, třeba když má problémy s úzkostmi, aby poznal, když to na něj přichází a naučil se nějaká dechová cvičení nebo něco takového a zároveň tam jsou rychlé kontakty v případě nějaké fakt krize na nějakou psychologickou pomoc a zároveň jsou to webové stránky, kde jsou rozhovory s různými lidmi, ať už mají nějaké panické ataky nebo těžké deprese a podobně, a jejich příběhy.“ Podle respondentky mnoho jejich přátel nevědělo o existenci psychologické poradny

Respondentka mi sdělila, že pro ni bylo vcelku složité se dostat do kontaktu s poradnou. „No docela dost náročný, protože já ještě k tomu samotnému hledání jsem měla svůj hroznej problém, že mi přišlo, že moje problémy nejsou vůbec relevantní, takže jsem nedokázala nikoho kontaktovat, protože mi přišlo, že všechny akorát otravuju, a že jsou určitě lidi, kteří maj horší problémy a akorát bych jim zabírala prostor na řešení jejich problémů.“ Tuto informaci jsem



zařadila do kategorie „překážky/nedostatky“. Respondentka cítila, že její problémy nejsou dostatečně důležité a toto ji bránilo kontaktovat poradnu. Jediný nedostatek, který respondentku napadl, bylo to, že nebylo možné se s poradkyní sejít osobně. Toto samozřejmě vycházelo z pandemické situace a nebyla to chyba poradny. Respondentka dále podotkla, že by bylo dobré, kdyby si našla někoho, s kým se může setkávat pravidelně.

Zeptala jsem se respondentky, jak si myslí, že by univerzita mohla více propagovat možnost využívat služby psychologické poradny. „No mě třeba přijde, že zvlášť v současné situaci by vůbec nebylo od věci rozeslat, spolu jak se rozesílá nějaký oběžník, tak společně s tím, že pokud má kdokoliv jakékoliv problémy, tak že by neměl váhat a kontaktoval někoho takhle z poradny.“

## **12. Analýza kategorií**

V této části představím a charakterizuji kategorie, které se během výzkumu ukázaly jako významné a společné všem respondentům. Tyto společné kategorie jsem vytvořila na základě kategorií u každého respondenta. Po analýze kategorií u jednotlivých respondentů jsem vybrala kategorie, které byly společné všem respondentům.

Společné kategorie jsou následující:

- Poradna/Poradce
- Kvalita poradny/poradce
- Důvod návštěvy
- Student/ka
- Kontakt/Termín
- Informovanost/Propagace
- Překážky/Nedostatky

### **12.1. Poradna/Poradce**

První kategorii jsem nazvala Poradna/Poradce. V této kategorii se soustředím na typ poradny, jakou respondenti využili. V této kategorii jsem spíše hledala obecné znaky využitých poraden. Také zaznamenávám typ poradce, se kterým se respondenti setkali. Na Univerzitě Karlově je

více poraden, které studenti mohou využít. Bylo pro mě tedy důležité zjistit, kterou poradnu využili a s kým se tam setkali. Abych toto zjistila, ptala jsem se na otázky typu „Jakou poradnu jste využili“, „U koho jste byli“. Touto kategorií se snažím zmapovat síť poradenských služeb, které mají studenti k dispozici. Respondentka A odpověděla: „já jsem byla na té, co je u nás na katedře.“

Respondentka E mi sdělila, že: „to byla nějaká mladá slečna, co byla poprvé v práci.“

Od respondentky C jsem se dozvěděla, že na přírodovědecké fakultě není psychologická poradna. Respondentka tedy musela využít centrální poradnu. „A teda hledala jsem, jestli máme na fakultě a na naší fakultě teda není.“ Toto byla pro mě nová informace, jelikož jsem si původně myslela, že na každé fakultě musí být psychologická poradna.

Respondentka D mi přiblížila, jaké služby nabízí poradny v Centru Carolina. Tato respondentka využila jak psychologickou poradnu, tak i Hoganův osobnostní dotazník<sup>13</sup>. Ostatní poradenské služby sice nejsou to, na co se v této práci soustředím, ale znalost o nich mi poskytla lepší přehled o celkovém fungování Centra Carolina. Tato respondentka navštívila jak fakultní poradnu, tak i poradnu Centra Carolina.

Předpokládala jsem, že se bude každá poradna lišit tím, jak operuje. Ptala jsem se v průběhu rozhovorů na průběh sezení, abych získala lepší představu o tom, jak poradny fungují. Ptala jsem se na otázky typu „jak dlouho trvalo sezení“ na což jsem dostala odpověď, že sezení trvalo hodinu skoro u všech respondentů. Zajímalo mě i na jakém místě poradna byla a zda se setkání uskutečnilo osobně či v online formě.

## **12.2. Kvalita Poradny/Poradce**

V této kategorii jsem se na rozdíl od minulé kategorie více konkrétně soustředila na kvalitu péče, kterou respondenti obdrželi. Tato kategorie je obzvláště důležitá pro mou práci, jelikož se týká jedné z mých výzkumných otázek. Je důležité zjistit, jaká je vnímaná kvalita poradny, abychom mohli případně navrhnout vylepšení. Poprosila jsem respondenty, aby poradnu ohodnotili na škále od jedné do desíti s tím, že deset bylo hodnocení nejlepší. Tato kategorie se lehce prolíná s kategorií „překážky/nedostatky“, kde se respondentů ptám na to, co by na

---

<sup>13</sup> Psychodiagnostická metoda. Měří sedm základních vlastností člověka, které jsou důležité v zaměstnání a mezilidských vztazích.

poradně vylepšili, aby ji dali vyšší bodové ohodnocení. V této kategorii se tedy snažím více soustředit na pozitivní aspekty hodnocení a případné nedostatky se samotnou zkušeností v dané poradně popisují v druhé kategorii. Všichni respondenti dali poradnám vysoké hodnocení.

Nejhůře poradnu zhodnotila respondentka B a to sedmi body z deseti. Respondentka vyzdvihuje profesionalitu poradkyně. Horší hodnocení dala kvůli horší kapacitě a nepravidelnosti setkávání.

Respondentka E zhodnotila poradnu devíti body z deseti. „Asi bych řekla, že devět s tím, že ten jeden bod není kvůli té paní, ale kvůli té distanční formě – to, že jsme se nemohly sejít osobně.“

Respondentka D podotkla, že zkušenost nemá s čím porovnat, jelikož nikdy u žádného jiného psychologa nebyla. „Tak já to nemůžu s ničím srovnat, že já jsem předtím nebyla nikde, třeba u nějakého soukromého psychologa, ale ta pomoc mi přišla dobrá.“

### **12.3. Důvod návštěvy**

Další důležitou oblast, kterou jsem potřebovala prozkoumat, byl důvod návštěvy psychologické poradny. Tedy, co studenta vedlo k návštěvě psychologické poradny na školách. Potřebovala jsem si udělat představu o typech problémů, s kterými studenti do poraden chodí. Všechny respondenty jsem upozornila, aby na otázky týkající se jejich důvodu návštěvy odpovídali, pouze pokud jim to nebude nepříjemné. Respondentům jsem připomněla, že rozhovory jsou anonymní, a že nemusí odpovídat na něco, co by jim nebylo příjemné. Všichni respondenti, s kterými jsem vedla rozhovor, mi byli ochotni na mé otázky odpovědět otevřeně. Respondentů jsem se buď ptala přímo otázkou typu „Jaký byl důvod vaší návštěvy psychologické poradny“ nebo se respondent vyjádřil ke svým důvodům v odpovědi na jiné otázky. Musím podotknout, že jsem byla mile překvapena, že všichni respondenti mi na tyto otázky odpověděli.

Respondentka A cítila tlak z okolí. „Kdy jako za tebou chodí všichni lidi, co maj v životě problém, protože studuješ psychologii a ty pak nevíš co máš dělat, protože pak ti začnou lidi psát, že se zabijou když jim nepomůžeš.“ V tomto případě tedy byl důvod návštěvy kvůli tlaku z okolí a potřebě najít a udržovat si hranice v mezilidských vztazích.

Respondentka B byla velice sdílná o své zkušenosti s poradnou i se svými předešlými potížemi. Ptala jsem se jí takto: „Nemusíte na tuto otázku odpovídat, ale chtěla byste mi říct zhruba s čím jste tam šla?“ E byla obětí domácího násilí a vyhledala pomoc v poradně přímo na katedře psychologie, kde také studuje.

Respondentka C mi sdělila, že důvod její návštěvy byly „subdepressivní stavy někdy.“ Tento problém již předtím řešila mimoškolně. Respondentka D také hlásila depresivní stavy a k tomu i problémy s úzkostí. Tato respondentka také podotkla to, že se jí její stavy zhoršili během doby covidu-19. Respondentka E také navštívila poradnu kvůli úzkostným stavům „No já jsem měla takové, nebo jakože dodneška mám takový, úzkostný stavy, že nejsem schopná třeba ovládnout své emoce a nejsem schopná pracovat, nejsem schopná dělat nic, jenom brečím celý den.“

#### **12.4. Student/ka**

Tuto kategorii jsem vytvořila, abych do ní mohla zařadit všechny informace týkající se respondenta. Patří do ní otázky typu „V jakém jste ročníku?“ a „Co studujete“, odpovědi na tyto otázky jsem již měla z dotazníku, ale opakovaně jsme je v rozhovoru položila a použila je jako tzv. icebreaker<sup>14</sup>. Do této kategorie jsem také zapsala všechny kódy, které jsem označila jako „spojené s osobou respondenta“, například jak na poradnu reagovali a v některých případech i odpovědi týkající se jejich rodin a přátel.

Respondentka D mluvila o tom, že své potíže nesdílí se svou rodinou, protože tomu nerozumí, sdílí však tyto informace se svým přítelem. Říká, že „doma to neví doteď, že jsem tam (v poradně) byla“. Když jsem se jí zeptala proč tomu tak je, odpověděla: „No nevím, jak by to přijali. Trochu se toho bojím v tom smyslu, že i když jsem tenkrát měla ty deprese a úzkosti, tak jsem se s nima o tom až tak nebavila, protože no nevím, oni to nepovažovali úplně za, no nevím, jak to nazvat. Prostě nějak to nebrali z toho pohledu, že to je běžný a normální a nějak se to stále snažili – no to je určitě z toho, jak málo spíš, to je určitě z toho, a nesmíš tady pořád fňukat, a tak no.“

---

<sup>14</sup> Lehká otázka na začátek, díky které se respondent uvolní.

U respondentky E jsem si do této kategorie zaznamenala, že to byla její první zkušenost s psychologickou poradnou, což mi přišlo jako důležité, jelikož to mohlo ovlivnit její celkové hodnocení poradny a zkušenost s ní.

### **12.5. Kontakt/Termín**

Do této kategorie jsem zařadila otázky, které se týkaly toho, jak se respondent dostal do kontaktu s poradnou a jak si domlouvali termín setkání. Chtěla jsem vědět kde respondenti našli kontakty na poradny, jak bylo náročné tento kontakt najít a jak fungovalo objednávání. Dále jsem se snažila zjistit, jak dlouho museli respondenti čekat na odpověď ohledně termínů a na termín samotný. 3 respondentky mi sdělily, že objednání na centrální poradnu probíhá pomocí online objednávacího systému. Respondentky C a D, které použily tuto centrální poradnu říkaly, že objednání bylo nenáročné. Respondentky C a D čekali na termín kolem tří týdnů až měsíc.

Respondentka E také využila poradnu Centra Carolina a měla štěstí a na objednání čekala pouze den, jelikož nevyužila objednávacího formuláře, ale zkontaktovala poradkyni přes email. Tato respondentka mi však sdělila, že proces hledání kontaktu a objednání pro ní byl náročný. „A vlastně už kdykoliv jsem se snažila něco najít, tak i několikrát i na různých stránkách i na takových těch záchranných stránkách nějakých psychologických jsem nebyla schopná odeslat email nebo něco, jakože jsem ho měla i napsanej, ale nedokázala jsem ho odeslat, ale po tom hledání tý samotný aplikace on tam myslím, nejsem si jistá, jestli jen u nás na přírodovědecký fakultě nebo na celým tom systému, je ještě odkaz na starou aplikaci, kde je jen malý odkaz a malým písmem napsáno, že už je to na jiný platformě a člověk musí kliknout sem a to mě přesměrovalo na spoustu jiných míst a než jsem se v tom zorientovala, tak to bylo docela dost náročný a vlastně jsem se k tomu dostávala několik týdnů.“

Respondentky A a B využily poradnu na katedře psychologie, kde objednání probíhalo po individuální domluvě pomocí emailu. Respondentka A mi sdělila, že čekala déle na termín kvůli výběru externího poradce, kterého si vybrala, protože nechtěla jít do poradny za někým kdo jí zrovna učil. Říkala, že tedy čekala asi měsíc, ale nevadilo jí to. Respondentka B měla o

trochu kratší čekací dobu, kolem dvou týdnů. Kontaktní email na poradce našla přímo na stránkách katedry psychologie. Na těchto stránkách bylo na výběr z několika poradců.

### **12.6. Informovanost/Propagace**

Tato kategorie je velice důležitá pro tuto práci. Týká se informovanosti o poradnách na Karlově Univerzitě, a toho, kolik lidí má o jejich existenci povědomí. Ptala jsem se respondentů, jak na poradnu narazili, případně kde si o ní našli informace. Dále jak a jestli vůbec jsou tyto poradny propagované, případně co by se dalo zlepšit, aby více studentů vědělo o možnosti využít psychologickou poradnu. Všechny respondentů jsem se ptala na otázky typu „proč si myslíte, že lidé neví o existenci psychologických poraden na naší škole?“ a „jak myslíte, že by univerzita mohla více propagovat možnost využít psychologickou poradnu?“

Nejčastěji hledali studenti informace o poradně na internetu, například na stránkách svých fakult. A skoro všechny respondentky měly návrhy, jak by poradny mohly vylepšit svou propagaci

Respondentka A dala kvůli nedostatečné propagaci hodnocení poradny pouze sedm bodů z deseti. „Tak za celkovou zkušenost bych dala 7. Protože na to právě nejsou nikde reklamy a já jsem jen tipovala, že u nás něco bude.“

Respondentka B se o poradně dozvěděla od starších spolužáků a poté si informace sama dohledala. „Já si myslím, že jsem se to dozvěděla od nějakých starších kamarádů, protože jsem působila v tý ČASPě<sup>15</sup> a tam jsem to možná slyšela od starších spolužáků.“ Když jsem se jí zeptala, jak by se mohly poradny lépe propagovat odpověděla: „No nějaký letáčky by mohly pomoci. Možná kdyby to mělo nějakou výraznější kolonku na webovkách Karlovky přímo. Něco jako pro studenty péče. Nevím, jestli to není.“

---

<sup>15</sup> Česká asociace studentů psychologie

Respondentka C porovnávala současnou situaci na její fakultě s Právnickou fakultou UK, „A v podstatě, když píšou vždy nějaké nové podmínky ohledně té nové coronavirové situace, tak myslím, že na právnické fakultě měli nějaký rady, jak se chovat a měli tam, že když budete mít nějaký psychický problémy, tak se můžete obrátit na ty psychologické poradny.“

Respondentka D navrhovala pro lepší propagaci seminář o psychickém zdraví. Myslí si, že je to obzvláště důležité pro její obor (medicína). „Já si myslím, že by to neškodilo, zvláště když na nějaký takovýhle škole, která je docela náročná psychicky, tak si myslím, že by se tomu mohlo věnovat víc i v rámci výuky. Nemyslím jako každý týden, ale mohlo by být pár seminářů za rok na tohle. I kdyby to bylo třeba dobrovolný, tak myslím, že spousta lidí by to ráda využila.“

Respondentka E narazila na poradnu díky aplikaci Neapanikař. „Jo, je to aplikace, přes kterou se jednak může naučit různé návyky, třeba když má problémy s úzkostmi, aby poznal, když to na něj přichází a naučil se nějaká dechová cvičení nebo něco takového a zároveň tam jsou rychlé kontakty v případě nějaké fakt krize na nějakou psychologickou pomoc a zároveň jsou to webové stránky, kde jsou rozhovory s různými lidmi, ať už mají nějaké panické ataky nebo těžké deprese a podobně, a jejich příběhy. A jsou tam i různé články o tom, třeba jaká onemocnění vůbec existují a jak se s nimi vyrovnávat.“

### **12.7. Překážky/Nedostatky**

V této kategorii se snažím zjistit, co brání lidem ve využívání psychologických poraden. Velký počet lidí mi v dotazníku odpovědělo, že by psychologickou poradnu nevyužili, proto jsem se rozhodla zeptat svých respondentů na jejich názor. Dále jsem se jich ptala, jaké nedostatky v poradnách pozorovali a jak by poradny mohly ještě vylepšit své služby.

Časté téma, které se opakovalo, bylo téma kapacity. Nedostatečná kapacita poradny znamená delší čekací dobu pro studenty. Tato delší čekací doba může odradit případné zájemce. V horším případě by to mohlo být nebezpečné pro studenty, kteří potřebují okamžitou pomoc a neví, kam jinde se obrátit. Toto téma také souvisí s nemožností pravidelného setkávání.

Studenti by často potřebovali pravidelné setkávání s poradcem, ale z důvodu nedostatečných kapacit v poradnách toto není možné. Studenti proto musí případně hledat alternativu k vysokoškolské psychologické poradně. Alternativy však mohou stát peníze, které student často nemá.

Další téma, které se v rozhovorech objevilo bylo téma stigmatizace. V dnešní době je stále časté nahlížení na psychologickou péči jako na tabu. O tomto tématu se sice mezi mladými lidmi mluví víc a víc, ale pořád to v sobě může nést určitou stigmatizaci. Respondentka A se setkala s negativní reakcí ve formě: „A obecně si myslím, že je to takový to, že chodíš k psychologovi a jseš blázen. Když lidem doporučuju terapeuta, tak lidi říkaj ne, ne, nejsem magor. A když jim řeknu, že já jsem byla na terapii tak jsou hrozně překvapený.“

Respondentka C měla tento názor na téma stigmatizace: „No já si myslím, že je to tím, že celkově se ve společnosti moc o duševním zdraví tolik nemluví, že je to trochu tak stigmatizované, a že se lidí bojí říct, že teda navštívujou odborníka. Takže si myslím, že to bude takový problém, jakože celospolečenský, jako proto se možná bojí, nebo jim to je takový nepříjemný. Možná si ani nechtějí přiznat, že něco takovýho nezvládnou sami.“

Když jsem se respondentky D zeptala, zda o své návštěvě v poradně s někým mluvila, odpověděla mi takto: „No nikdo to nevěděl skoro. Věděl to jenom přítel a jedna kamarádka, protože s tou jsem se o tom bavila. A jinak to asi nikdo nevěděl. Doma to neví doteď, že jsem tam byla.“ Dále mi řekla, že to bylo kvůli tomu, že její rodina její psychické potíže neuznávala a její příznaky zlehčovala.

Vidíme tedy, že stigmatizace je v rodinách i mezi studenty stále závažné téma. Pro studenty to ztěžuje ochotu a možnosti vyhledat pomoc, i když by ji potřebovali. To může vést ke zhoršení stavu a případným vážným následkům.



## Diskuze

Po interpretaci a analýze všech kategorií jsem došla k závěru, že by se všechny kategorie mohly shrnout pod jednu hlavní kategorii, kterou jsem nazvala Překážky. V každé kategorii se totiž nějaké překážky objevují a tyto překážky mají následný dopad na zkušenost studentů v poradnách. První překážku studenti potkávají již ve výběru samotné poradny. Zdá se, že každá poradna funguje jinak a studenti mají problém nějakou vůbec najít. Některé fakulty ani vlastní poradnu nemají a student se tedy musí obrátit na poradnu Centra Carolina. V průběhu psaní teoretické části této práce jsem byla schopná celkem jednoduše najít všechny poradny, které jsem hledala. Na stránkách Centra Carolina jsou všechny psychologické poradny z různých fakult poměrně přehledně vypsány a u každé je kontakt a odkaz na webové stránky. Všechny kontakty a odkazy na webové stránky jednotlivých poraden jsem zahrнула do teoretické části této práce. Problém mají studenti, kteří poradny přes tuto stránku nevyhledávají a spoléhají na webové stránky svých fakult.

Překážku tvoří i samotná domluva s poradcem. Respondenti musí buď napsat email poradcům a čekat na odpověď, která může trvat i několik týdnů nebo se pokusit využít objednávací systém, kde často nejsou dostupné kapacity v rámci daného měsíce. Respondenti mi sdělili, že na termín čekali i měsíc. Dlouhé čekací doby mohou studenty s akutními problémy odradit. Samozřejmě s dlouhými čekacími dobami se může člověk potkat i u psychologické či psychiatrické péče hrazené zdravotní pojišťovnou. Zájem o psychologické poradny je veliký v důsledku toho, že na Univerzitě Karlově studuje velký počet studentů a psychologické poradny nabízí služby zdarma. Je možné, že by čekací doby byly kratší, pokud by každá fakulta provozovala vlastní psychologickou poradnu. Podle Nováčka (2009)<sup>16</sup> má 29% poraden pouze jednoho zaměstnance, což může také přispět k nízké kapacitě a dlouhé čekací době.

Navazující překážku tvoří kapacita poraden. Všichni respondenti hlásili relativně pozitivní zkušenost se samotným sezením, ale cesta k němu se jeví poměrně náročná. Kvůli nedostatečným kapacitám jsou čekací doby dlouhé a většinou není možné poradnu využívat pravidelně. Toto je samozřejmě velká překážka pro mnohé studenty, kteří mají problémy, které se nedají vyřešit jedním, či dvěma sezeními. Zde tedy můžeme zařadit i kategorii důvod

---

<sup>16</sup> Tento výzkum se však soustředil na všechny typy poradenských pracovišť na vysokých školách, ne pouze na psychologické poradny.

návštěv. Mezi respondenty se objevovaly jak krátkodobé problémy, tak i problémy, které by vyžadovaly spíše dlouhodobou terapii. Psychologické poradny nejsou určeny k léčbě závažných psychických potíží. Jak jsem již popisovala v teoretické části, psychologické poradny spíše slouží jako záchytné body pro studenty se závažnými psychickými problémy, kteří neví kam dále. Psychologické poradny jsou určeny k řešení problémů se studiem, jako jsou například problémy s adaptací, stresem a zvládáním studijních povinností.

Jednu z větších překážek tvoří kategorie informovanost/propagace. V dotazníkovém šetření se velice rychle ukázalo, že velký počet studentů o poradnách neví. Když jsem se na to respondentů v rozhovoru zeptala, dostala jsem převážně tu samou odpověď – nedostatek propagace. Jednoduše řečeno: velká část studentů neví o tom, že by poradnu využít mohli. Jsou zde dvě skupiny studentů: studenti, kteří vůbec neví o existenci poradny a studenti, kteří o poradně ví, ale neví, že by ji mohli využít. Poradny nejsou dostatečně propagované. Studenti se nese setkávají s informacemi o poradnách, tyto informace si musí vyhledávat sami, a to už za předpokladu, že vůbec o existenci poradny vůbec ví. Studenti, kteří vědí o existenci poraden neví, že jí také mohou využít a že je určena právě jim. Bylo by dobré, kdyby se v rámci výuky nebo obecných informací o studiu a škole studenti o poradnách dozvídali. Jak jsme zjistili, je to obzvlášť důležité u náročných oborů, jako je například medicína. V průběhu rozhovorů jsem se respondentů ptala, jak se domnívají, že by se poradny mohly více propagovat. Objevily se nápady jako například: pravidelný seminář o duševním zdraví, více propagace na webových stránkách univerzity a na sociálních sítích, či že by se informace o psychologických poradnách mohly objevit v informačních emailech od univerzity. Nováček (2009) uvádí, že pro propagaci pracovišť jsou nejvíce důležité webové stránky školy a stránky vlastního pracoviště

Navazuje kategorie překážky/nedostatky. V této kategorii se objevilo velké téma: stigmatizace. Studenti si zřejmě myslí, že poradnu mohou využít jen studenti se závažnými psychickými problémy. V rozhovorech jsem se dozvěděla, že někteří studenti problémy mají, ale neřeší je. Někdy své problémy i podceňují. Dozvěděla jsem se, že i mezi mladými lidmi pořád existuje určitá stigmatizace, která obklopuje téma psychického zdraví. Poradny by se měli v rámci univerzity více podílet na destigmatizaci psychohygieny a psychologie obecně. Podle Overtonové a Medíny (2008) může být stigmatizace duševních chorob stejně škodlivé jako samotné psychické choroby. Byrne (2000) vysvětluje, že začínajícím bodem pro rušení

stigmatizace je vzdělávání. Je tedy důležité se o psychologii a psychických problémech vzdělávat a otevřeně se o těchto věcech bavit.

V návaznosti na tyto informace se nabízejí následující odpovědi na výzkumné otázky.

*Jakou mají studenti zkušenost se sítí psychologických poraden na Univerzitě Karlově?*

Každý student má svou jedinečnou zkušenost s psychologickou poradnou, ale některé témata byli u respondentů podobné. Studentům přišla kvalita samotného setkání s poradcem v průměru celkem vysoká. Respondenti hodnotili poradnu mezi sedmi a devíti body z deseti. Všichni respondenti sdělili, že jim poradna nějak pomohla. Horší zkušenost měli respondenti s dostupností.

*Vnímají studenti služby psychologických poraden na UK jako dostupné?*

Na základě získaných dat jsem zjistila, že dostupnost psychologických poraden pro studenty je celkem nízká. To je způsobeno nedostatečnými kapacitami, dlouhými čekacími lhůtami, neinformovaností o poradnách a celkovou stigmatizací psychologické péče. Jak z dotazníku, tak z rozhovorů jsem zjistila, že je informovanost o poradnách je relativně nízká. Na toto poukazuje samotný fakt, že 46.3 % respondentů z dotazníku nevědělo o existenci psychologických poraden na Univerzitě Karlově. Respondenti z rozhovorů toto potvrzovali a sdělili mi, že jejich přátelé a známí o poradně také nevěděli. Respondenti odkazují na nedostatečnou propagaci, způsobující nízké povědomí o existenci poraden. Dalším faktorem, který tomuto může přispívat, je faktor stigmatizace. Lidé se za využití poraden mohou stydět, a tedy se o tuto zkušenost se svým okolím nepodělí. Toto prohlubuje pocit stigmatizace. To může vést k mylnému dojmu, že student musí být jediný, kdo pomoc využívá, protože neví o nikom dalším, kdo poradnu využil.

*Jak hodnotí studenti kvalitu psychologických poraden na Univerzitě Karlově?*

Většina respondentů, kteří poradnu navštívili, ohodnotili její péči jako kvalitní. Respondenti z rozhovorů to odůvodňovali tím, že jim byla poradna schopna pomoci s jejich problémy.

Respondenti se v poradnách naučili, jak své problémy vyřešit, či s nimi alespoň pracovat. Toto je samozřejmě čistě subjektivní pohled každého návštěvníka poradny.

Každá práce má své limity a v následující části popíšu limity této práce. Situace s pandemií covid-19 pro mě představovala překážku v tom smyslu, že jsem nebyla schopna se sejít s respondenty osobně. Zatímco je možné, že rozhovor distanční formou možná byl pro některé respondenty příjemnější a více dostupný, neměla jsem kvůli tomu možnost s respondenty navázat přímý kontakt. Nemohla jsem během rozhovoru pozorovat neverbální signály a celý rozhovor se zdál více nepřírozený. Rozhovory samotné už pro mě byly trochu problém, jelikož čeština není mým mateřským jazykem a měla jsem trochu problém v komunikaci. Dalším limitem mé práce byl fakt, že jsem neměla možnost sama navštívit zmiňované poradny. Na začátku této práce jsem měla ambici navštívit alespoň pár psychologických poraden, ale kvůli pandemii a nedostatku kapacit v poradnách se mi tento cíl nepodařilo naplnit.

Velkým limitem pro mě byl i malý počet respondentů, kteří semnou byli ochotni provést rozhovor. Návštěva psychologické poradny může být pro mnohé lidi citlivým tématem a je tedy pochopitelné, že ne všichni lidé se o tomto tématu chtějí bavit s někým, koho neznají. To vede k menšímu počtu respondentů. Vzorek těchto respondentů je také méně variabilní, jelikož ho tvoří pouze ženy a dvě z nich studují stejný obor.

## **Závěr**

V českém prostředí neexistuje mnoho výzkumů na téma psychologického poradenství na vysokých školách. V oblasti vysokých škol se ve výzkumech většinou řeší kariérové poradenství. Tuto práci tedy vnímám jako otevření tohoto tématu nejen pro Karlovu Univerzitu. Výzkum mi umožnil poznat zkušenosti studentů s psychologickými poradnami na Karlově Univerzitě. Respondenti mého výzkumu vnímali samotné sezení s poradcem jako poměrně kvalitní. Poradce jim byl schopen pomoci s jejich problémem. Hůře na tom však je dostupnost psychologických poraden. Respondenti se špatně orientovali v síti psychologických poraden a nebyli si jistí, jaké poradny smí využít a kde na ně najít kontakt. To souvisí i s nízkou informovaností o poradnách mezi studenty. Mnoho studentů neví, že něco jako psychologická poradna vůbec existuje. Respondenti jsou toho názoru, že by bylo přínosné psychologické poradny lépe a více propagovat. Z dotazníku jsem zjistila, že studenti, kteří o poradnách vůbec nemají povědomí, tvoří skoro polovinu mých respondentů. Mám za to, že se data získaná z tohoto výzkumu dají využít dál. Výzkum poukázal na některé nedostatky poradenských služeb a na to, jak tyto nedostatky případně vylepšit. Myslím si, že by bylo pro síť psychologických poradenských služeb přínosné získat zpětnou vazbu od studentů, kteří jejich služeb využili. Nabízí se možnost využít všechny dostupné komunikační kanály univerzity i jednotlivých fakult k propagaci této péče. Po dlouhém období distanční výuky, které u studentů mohlo vést ke zvýšenému výskytu psychických problémů, je psychologické poradenství aktuálnější než kdy jindy.

## **Seznam literatury**

Arnett, J. J. (2000). Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American psychologist*, 55(5), 469.

Arnett, J. J. (2014). *Emerging adulthood: The winding road from the late teens through the twenties*. Oxford University Press.

Bayram, N., & Bilgel, N. (2008). The prevalence and socio-demographic correlations of depression, anxiety and stress among a group of university students. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 43(8), 667-672.

Blimling, G. S., & Miltenberger, J. L. (1984). *The resident assistant: Working with college students in residence halls* (2nd ed.). Dubuque: Kendall/Hunt.

Brown, T. A., O'Leary, T. A., & Barlow, D. H. (2001). Generalized anxiety disorder. *Clinical handbook of psychological disorders: A step-by-step treatment manual*.

Byrne, P. (2000). Stigma of mental illness and ways of diminishing it. *Advances in Psychiatric treatment*, 6(1), 65-72.

Cantopher, T. (2012). Depresivní onemocnění–prokletí silných. ANAG.

Carr-Gregg, M. (2012). Psychické problémy v dospívání. Portál.

Cohen, S., Tyrell, D. A. J., & Smith, A. P. (1993). Negative life events, perceived stress, negative affect, and susceptibility to the common cold. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 131-140.

Dudová, I. (2007). *Současný pohled na dětskou a adolescentní depresi*. Psychiatrie pro praxi. Praha: Solen.

Dwyer, A. L., & Cummings, A. L. (2001). Stress, self-efficacy, social support, and coping strategies in university students. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*, 35(3).

Dyson, R., & Renk, K. (2006). Freshmen adaptation to university life: Depressive symptoms, stress, and coping. *Journal of clinical psychology*, 62(10), 1231-1244.

Eisenberg, D., Gollust, S. E., Golberstein, E., & Hefner, J. L. (2007). Prevalence and correlates of depression, anxiety, and suicidality among university students. *American Journal of Orthopsychiatry*, 77(4), 534–542.

Erikson E., Eriksonová J. 1999. Životní cyklus rozšířený a dokončený. *Lidové noviny*.

- Ferjenčík, J. (2010). Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši (Vydání druhé). Portál.
- Fisher, S., & Hood, B. (1987). The stress of the transition to university: a longitudinal study of psychological disturbance, absent-mindedness and vulnerability to homesickness. *British journal of psychology*, 78(4), 425-441.
- Hřebíček, L. (1997). K pojetí poradenství pro vysokoškolské studenty. In *Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity. U, Řada pedagogická.* (s. 65-81). Brno: Masarykova univerzita.
- Krch, F. D. (1999). *Poruchy příjmu potravy.* Grada Publishing.
- Krch, F. D. (2005). *Poruchy příjmu potravy (2. aktualizované a doplněné vydání).* Grada. Začátek formuláře
- Langmeier, J., Krejčířová, D. (2006). *Vývojová psychologie.* Psyché.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping.* Springer publishing company.
- Macek, P. (2003). *Adolescence.* Portál.
- Marcia, J. E. (1980). Identity in adolescence. *Handbook of adolescent psychology*, 9(11), 159-187.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Grada Publishing. Začátek formuláře
- Nováček, L. (2009). *Poradenství na českých vysokých školách.* Praha, Centrum pro studium vysokého školství, v.v.i.
- Orel, M. (2020). *Psychopatologie: nauka o nemocech duše (3., aktualizované a doplněné vydání).* Grada. Začátek formuláře
- Overton, S. L., & Medina, S. L. (2008). The stigma of mental illness. *Journal of Counseling & Development*, 86(2), 143-151.
- Papežová, H., & Hanusová, J. (2012). *Poruchy příjmu potravy: příručka pro pomáhající profese.* Klinika adiktologie, 1. lékařská

fakulta Univerzity Karlovy v Praze a Všeobecné fakultní nemocnice  
v Praze ve vydavatelství Togga.

Perry Jr, W. G. (1999). *Forms of Intellectual and Ethical Development in the College Years: A Scheme*. Jossey-Bass Higher and Adult Education Series. Jossey-Bass Publishers, 350 Sansome St., San Francisco, CA 94104.

Polli, G. M., da Silva, J. C. C., Pereira, M. G., dos Reis, R. A., Peruci, T. T., Gelinski, E. M. M. & Gebara, S. (2018). Social representations of anorexia among university students and risk factors: possible relations. *Psico*, 49(1), 12-20.

Říčan, P. (2004). *Cesta životem*. Portál.

Říčan, P., & Krejčířová, D. ([2006]). *Dětská klinická psychologie (4., přepracované a doplněné vydání)*. Grada Publishing.

Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Albert.

Šimić, N., & Manenica, I. (2011). Cardiovascular reactions to exam situations. *Review of psychology*, 18(1), 37-44.

Švaříček, R., & Šed'ová, K. (2007). *Učební materiály pro kvalitativní výzkum v pedagogice*. Masarykova univerzita.

Thorová, K. (2015). *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Portál.

Vágnerová, M. (2012). *Vývojová psychologie: dětství a dospívání (Druhé rozšířené a přepracované vydání)*. Nakladatelství Karolinum.

Vágnerová, M. (2014). *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Portál.