

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Praha 2020

Ondřej Bartoš

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Využívání digitálních technologií v
sociálních službách v době pandemie
COVID-19**

Katedra: Pastorační a sociální práce
Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Ivana Čihánková
Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem „Využívání digitálních technologií v sociálních službách v době pandemie COVID-19“ zpracoval samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů a literatury. Tuto práci nepředkládám k obhajobě na jiné škole. Souhlasím s tím, aby uvedená práce byla pro studijní účely zpřístupněna dalším osobám nebo institucím ke studijním účelům.

V Praze dne 29. 11. 2020

.....

Ondřej Bartoš

Anotace

Cílem této bakalářské práce je zmapovat a popsat situaci v několika organizacích, které v roce 2020 poskytovaly sociální služby v době pandemie COVID-19 za pomoci digitálních komunikačních technologií, vyhodnotit dosavadní využití těchto technologií a navrhnout zlepšení poskytování sociální služby tímto způsobem. Pomocí kvalitativního šetření chci ukázat pohled sociálních pracovníků, kteří v době pandemie poskytovali sociální služby online. Práce se zabývá specifickými aspekty online sociální práce, která je poskytována prostřednictvím chatu a video hovorů a která se v určitých oblastech liší od práce tváří v tvář.

Práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické. Teoretická část charakterizuje a definuje sociální práci a blíže představuje potenciální potřeby klientů v době pandemie. Stěžejním tématem praktické části je pak kvalitativní zpracování dat ze tří polostrukturovaných rozhovorů a přináší bližší pohled na úskalí online práce jak z pohledu sociálního pracovníka, tak klienta. Respondenti, kteří poskytli rozhovory, pracovali v době pandemie v různých organizacích poskytujících sociálních služby online.

Klíčová slova

Sociální práce

Digitální technologie

Úskalí sociální práce

Videohovor

Chat

Práce z domova

Krize

Abstract

This thesis deals with the online casework and potential problems facing people working in social care in the Czech Republic. The main aims of the thesis are to map and describe the state of online casework in several organisations providing selected types of online social services during the COVID-19 pandemic in 2020. Using qualitative research derived from interviews with social workers, the work deals with online casework, specifically using chat and videoconferencing tools, exploring the differences between online and face-to-face work and outcomes.

The thesis is divided into two parts, one theoretical and one empirical. The theoretical part defines and characterises social work and introduces the potential demands coming from service users during the pandemic. The main subject of the empirical part is a qualitative research of the data collected during three semi-structured interviews, exploring the risks of online casework, both to the caseworker and service user.

Key words

Case work

Digital technologies

Risks

Video conference

Chat

Homework

Crisis

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval paní RNDr. Mgr. Ivaně Čihánkové za trpělivost, pomoc s vymezením tématu a za ochotu, kterou mi v průběhu zpracování této bakalářské práce věnovala. Velký dík patří mé partnerce Sandře, která mi poskytovala oporu a podporovala mě v dokončení práce. Dále děkuji Mgr. Ivě Průškové, koordinátorce dobrovolníků v zařízení SOS Centrum Diakonie ČCE - SKP v Praze za pomoc s nalezením respondentů pro kvalitativní šetření.

Obsah

Úvod.....	9
Teoretická část.....	11
1. Sociální služby.....	11
1.1 Standardy kvality poskytování služeb online.....	12
1.2 Sociální služby v období pandemie COVID-19.....	13
1.3 Využitelnost digitálních technologií v sociálních službách.....	15
1.4 Případová práce.....	18
1.5 Krize.....	19
1.5.1 Typologie krizí.....	20
1.5.2 Krizová intervence.....	22
2. Potřeby klientů v době pandemie.....	22
2.1 Informovanost.....	23
2.2 Sociální integrace.....	24
2.3 Zaměstnanost.....	27
3. Nástroje pro online případovou práci.....	30
Praktická část.....	36
4. Zkušenosti sociálních pracovníků s poskytnutím služby online.....	36
4.1 Cíl šetření.....	36
4.2 Respondenti.....	36
4.3 Metoda sběru dat.....	37
4.3.1 Rozdíly v používání technologií před pandemií a v období pandemie.....	40
4.3.2 Online sociální práce vs. osobní setkání.....	42
4.3.3 Jak vnímají pracovníci a klienti technologie v sociální práci.....	45
4.3.4 Kvalita poskytované služby.....	46
4.3.5 Technické zajištění služby a možnost kontaktovat podporu.....	48
4.3.6 Opakované využití digitálních technologií.....	49
4.3.7 Prostor pro dodatečné komentáře respondentů.....	50
5. Diskuse získaných dat.....	51
5.1 Změny v přístupu k digitálním technologiím.....	52

5.2	Preference osobního setkávání.....	53
5.3	Sociální práce z domova	54
5.4	Budoucnost online sociální práce.....	56
5.5	Posílení týmu jako zisk z krize	56
6.	Doporučení organizacím	58
6.1	„Bod nula” - zhodnocení současné situace a plán do budoucna	58
6.2	Psychohygienu	59
6.3	Zlepšení technického zabezpečení	60
	Závěr	63
	Literární zdroje	65
	Elektronické zdroje	66
	Přílohy	67

Úvod

Téma bakalářské práce s názvem „Využívání digitálních technologií v sociálních službách v době pandemie COVID-19“ jsem si vybral na základě svého vlastního zájmu o problematiku využívání digitálních nástrojů v oblasti sociální práce. Jako dobrovolník jsem několik let pracoval v zařízení SOS Centrum Diakonie ČCE - SKP v Praze, které před listopadovou revolucí v roce 1989 založili dobrovolníci z řad psychologů, psychiatrů, teologů a sociologů. Organizace měla sloužit členům křesťanských sborů, farností a společenství, měla ale také poskytovat poradenství lidem z necírkevního prostředí, pokud by potřebovali mluvit o věcech týkajících se víry. V roce 1992 získalo SKP právní subjektivitu, což s sebou neslo postupnou profesionalizaci služby. V současnosti organizace poskytuje služby sociální prevence a sociální péče v ambulantní, terénní a pobytové formě.

V činnosti, kterou jsem zde vykonával, jsem viděl hluboký smysl, což nakonec vyústilo v to, že jsem se začal o sociální práci zajímat hlouběji a začal ji studovat na Evangelické teologické fakultě univerzity Karlovy. Diakonie ČCE - Středisko křesťanské pomoci v Praze poskytuje pomoc a podporu lidem, kteří se ocitají v krizových situacích, ohroženým a sociálně slabým rodinám, seniorům a lidem se zdravotním postižením. Věřím, že vlastní zkušenost dobrovolníka pozitivním způsobem ovlivnila můj dosavadní život. Pozměnila ho a obohatila mě jak na osobní, tak odborné úrovni. Smysl své dobrovolnické činnosti jsem jasně vnímal zejména v situacích, kdy klienti, se kterými jsem pracoval, nejen že zvládli svoji životní krizi, ale sami poskytli zpětnou vazbu o tom, že své problémy vyřešili pro ně zcela uspokojivě. Protože online technologie pro setkávání s lidmi na dálku používám dlouhou řadu let ve společnosti, která je průkopníkem digitálního setkávání, zajímá mě možnost využití této technologie i v oblasti sociální práce. K výběru tématu mě motivovala také ta skutečnost, že informace, které by se týkaly úrovně nasazení digitálních technologií v sociální práci, jsou k dispozici jen minimálně. Domnívám se proto, že by má bakalářská práce zmapováním málo známého terénu poskytování sociálních služeb online, mohla být přínosem pro sociální pracovníky, kteří se do online sociální práce budou čím dál tím více zapojovat,

a to ať z nutnosti adaptovat se na nově vznikající uspořádání světa po období pandemie, nebo proto, že v tomto způsobu práce budou spatřovat i jisté výhody.

Cílem této práce je proto zmapovat a popsat situaci v několika organizacích, které poskytovaly sociální služby v době pandemie COVID-19 v roce 2020 pomocí digitálních komunikačních technologií, vyhodnotit dosavadní využití těchto technologií a navrhnout zlepšení poskytování sociální služby tímto způsobem. V rámci tohoto cíle bych se také rád zaměřil na to, jak může v organizacích poskytujících sociální služby vypadat interní komunikace.

Informace, které jsem potřeboval, abych tohoto cíle dosáhl, jsem získal z dostupné literatury, dále pak z výsledků dvou zahraničních výzkumů zveřejněných v roce 2016 a 2018, které zkoumaly využívání online nástrojů v sociálním poradenství v Holandsku, a nakonec ze tří polostrukturovaných rozhovorů, které jsem vedl se zástupci tří různých organizací, které poskytovaly online sociální služby v době pandemie COVID-19. Odpovědi na mé otázky mi pracovníci laskavě poskytli za podmínky, že jejich jména budou držena v anonymitě. Zpětná analýza výsledků rozhovorů neumožňuje identifikaci respondenta. Pro rozhovory jsem si připravil seznam otázek, který jsem sestavil tak, abych od pracovníků získal odpovědi, jak pracovníci v době pandemie COVID-19 vnímají kvalitu poskytované služby a její technologické zabezpečení. Poskytovanou sociální práci jsem omezil na dvě oblasti. Na krizovou intervenci v rámci případové práce s klienty a na služby základního, nebo navazujícího odborného sociálního poradenství.

Teoretická část

1. Sociální služby

Sociální službou se rozumí činnost, kterou poskytovatelé sociálních služeb zabezpečují na základě oprávnění dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální služby mohou být poskytovány jednotlivcům, rodinám nebo i skupinám obyvatel. Jejich cílem je zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti života lidí. Zákon o sociálních službách jasně vymezuje druhy sociálních služeb, určuje podmínky, za jakých mohou určitá zařízení služby poskytovat, a uvádí jednotlivé formy. Sociální služby se dělí do tří kategorií: služby sociální péče, sociální poradenství a služby sociální prevence.¹

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti.²

Sociální poradenství zahrnuje dvě úrovně činností. První z nich tvoří základní poradenství, které by mělo být poskytováno vždy při využívání sociálních služeb. Specifické a detailnější informace pak zajišťuje odborné poradenství.³

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy působením krizové sociální situace, životních návyků a vlivem způsobu života vedoucího ke konfliktu se společností.⁴

V současnosti vidíme několik okruhů problémů, kterým sociální služby trpí. Spadá sem fyzická dostupnost sociálních služeb v určitých oblastech České republiky, podfinancování oboru, a to včetně platů sociálních pracovníků, a nadměrná administrativní zátěž, z čehož nakonec vyplývá i celkově nižší atraktivita oboru.

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §32. In: Sbírka zákonů. 31.3.2006

² Zákon č. 108/2006 Sb. ref 1. §38

³ Zákon č. 108/2006 Sb. ref 1. §37

⁴ Zákon č. 108/2006 Sb. ref 1. §53

1.1 Standardy kvality poskytování služeb online

Standardy kvality sociálních služeb (SKSS) vznikly v letech 1999-2002 ve spolupráci s uživateli a poskytovateli soc. služeb, jsou závazné od roku 2007 a jsou obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006, prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. SKSS jsou orientovány na uživatele, na jejich důstojnost, rozvoj nezávislosti a autonomie, vlastní volbu, účast na běžném životě v přirozeném sociálním prostředí a respekt k jejich přirozeným a občanským právům.

Důvod sledování kvality poskytování sociálních služeb je, že nějakým způsobem potřebujeme dohlížet na to, aby bylo zajištěno, že nastavení sociální služby bude takové, že s ní bude klient maximálně spokojený. Matoušek k tomu uvádí: *„Kvalitu služby je možné garantovat tím, že bude prověřena podle předem definovaných - nejlépe měřitelných - parametrů. Definovat tyto parametry je relativně jednodušší pro určité skupiny podobných služeb (např. nízkoprahová zařízení pro děti a mládež), resp. pro jednotlivé typy služeb (např. domov pro seniory).”*⁵ Standardy pak dále slouží jako základní kritérium toho, jak musí své služby organizace poskytovat. Obsah standardů kvality sociálních služeb nyní definuje 15 oblastí, ve kterých se zabývá tím, jak zlepšit úroveň a efektivitu sociálních služeb, ale v současnosti nedefinuje žádné kritérium, které se týká explicitně poskytování služby vzdálenou formou. Pokud byla služba poskytnuta vzdálenou formou, je tedy na místě zkoumat, zda-li již z principu věci je možné službu, která je postavená na tom, že se fyzicky setkají dva lidé, poskytnout ve stejné kvalitě i online. V praktické části práce se budu zabývat zpracováním dat, které jsem získal v rámci rozhovorů pro účely této bakalářské práce. Oblasti kvality poskytnutí sociální služby online se budu rovněž věnovat při zpracování odpovědí respondentů.

⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 125

1.2 Sociální služby v období pandemie COVID-19

Díky událostem z poslední doby významně vzrostly požadavky na to, jak zajistit sociální služby i v době, kdy sociální pracovník nemůže být v kontaktu se svými klienty běžným způsobem, tj. tvář v tvář. Organizace poskytující sociální služby hledaly alternativní způsoby, za pomoci kterých by dokázaly v co nejlepší kvalitě poskytování sociálních služeb zachovat. V nejkritičtějších obdobích byly týmy sociálních pracovníků dislokovány částečně v domácnostech, částečně na svých pracovištích a během období epidemie se ukázalo, jakým způsobem budeme možná pracovat i v budoucnu. Bylo třeba si uvědomit, že mnoho změn, na které jsme se museli adaptovat, tu s námi pravděpodobně zůstane i nadále a bude třeba s nimi v sociální práci počítat.

Organizace poskytující sociální služby se delší dobu více či méně úspěšně snažily „naskočit do vlaku digitalizace“. Aktuální krize způsobila, že to musely učinit téměř ze dne na den. Způsob uvažování organizací a jejich zaměstnanců se musel radikálně změnit, ale na využívání digitální spolupráce si museli zvyknout i uživatelé sociálních služeb. V některých organizacích poskytujících sociální služby byli tak pracovníci okolnostmi donuceni začít naplno využívat digitální komunikační nástroje, které do své práce teprve zaváděli, nebo které předtím využívali jen krátce. Tím, že se organizace ocitly v neznámém terénu, musely se vypořádat s tím, že nemají definované postupy pro online typ sociální práce a mnohdy si musely vypomocet samy; narychlo zavedly určitá pravidla a metodiku, aniž by měly možnost čerpat ze zkušeností jiných subjektů.

K dostupnosti informací ohledně začlenění online technologií do sociální práce se vyjadřuje i jeden z mála uveřejněných výzkumů z roku 2018, který předkládá informace o integraci online technologií v Holandsku: „*Navzdory začlenění nových technologií do oblasti sociální práce je o online pracovních metodách sociálních pracovníků známo málo, stejně tak jako o jejich přispění k efektivní online práci. Ke stejným výsledkům dospěla i analýza z roku 2017 – „Budování nového oboru specializace v sociální práci?“*⁶, zpracovaný

⁶ Peláez, A., García, R., & Massó, M. (2017). E- social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, pp. 1–20. in VAN DER TIER, M.; POTTING, M.; HERMANS, K. Stimulating the problem- solving abilities of users in an online

kolektivem výzkumníků Peláez, A., García, R., & Massó, M., který hodnotil současnou situaci aplikace informačních a komunikačních technologií v sociální práci. Závěry výzkumů ukazují, že většina dostupných studií o online intervencích v sociální práci se místo zkoumání samotných online intervencí, zaměřuje na sociální média a technologické zajištění služby. Počet dostupných kvalitativních případových studií o poskytnutí online sociální služby je ale nízký. (překlad vlastní)⁷.

Většina organizací si klade otázku, jak po skončení krize pokračovat dál, jakým způsobem budou sociální pracovníci digitální nástroje využívat v budoucnu i po skončení globální epidemie. Organizace nyní stojí před otázkou, zda bude využití technologií stejně intenzivní, jako tomu bylo v době krize, nebo jestli se situace vrátí do stavu, na jaký jsme byli zvyklí před jejím počátkem. V dnešní době jsou velice aktuální diskuse o tom, jak se svět v době pandemie změnil. Mnoho lidí zajímá, zda se jedná o změny dočasného, či trvalého charakteru. Některé globální firmy v ziskovém sektoru již oznámily svým zaměstnancům, že se sami mohou rozhodnout, jestli se vůbec někdy do svých běžných pracovišť, zejména do kanceláří, budou chtít vrátit. Myslím si proto, že právě nyní se nacházíme v období, kdy máme možnost začít uvažovat o trvalé integraci digitálních nástrojů do systému poskytování sociálních služeb, celkově ho tak rozšířit a doplnit ho o novou formu komunikace s klienty.

Domnívám se, že je nutné se rozvinutím této formy práce zabývat v několika rovinách. Za prvé v rovině technické, ve které by bylo nutné zaměřit se na vytvoření profesionálního technického zázemí s garantovanou kvalitou poskytované služby. Tato rovina implementace infrastruktury by měla na straně organizací poskytujících sociální služby minimálně postihnout oblast bezpečnosti, kapacity, fyzické instalace (například do speciálních místností k tomu určených) a nakonec integrace těchto systémů do ostatních platforem jako jsou například emailové aplikace Microsoft Office, Google kalendář, databáze pro ukládání dat o práci s klienty apod. Na straně klienta je třeba zohlednit to, jakou technologii bude klient používat, protože oboustranně

environment. A study of a Dutch online social casework intervention. Health & Social Care in the Community, Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30062754/>

⁷ VAN DER TIER, M.; POTTING, M.; HERMANS, ref. 6

spolehlivé a kvalitní technické zabezpečení bude mít zásadní vliv na průběh a kvalitu poskytnutí sociální služby online.

Další rovina, kterou je potřeba se zabývat, je vlastní práce s klienty v případové práci. Je potřeba kriticky zhodnotit, zda-li uživatelé online sociálních služeb mohou touto formou dostat od sociálních pracovníků dostatečnou podporu.

1.3 Využitelnost digitálních technologií v sociálních službách

Mezi digitální technologie obecně řadíme elektronické nástroje, systémy, zařízení a zdroje, které generují, ukládají a zpracovávají informace v číselné čili digitální formě. Nejběžnější nástroje zahrnují sociální média, multimédia a aplikace pro mobilní telefony. Velmi zjednodušeně lze říci, že digitalizované informace se zaznamenávají v binárním kódu kombinací číslic 0 a 1, nazývaných bity, které představují po zpracování nějakou smysluplnou informaci jako je například datový video tok, chat, emailová zpráva, zvukový tok hudby a podobně. Digitální technologie umožňují zpracovávat a přenášet přes internet obrovské množství informací, na kterých závisí v dnešní době většina známých aplikací. Příkladem je sociální síť Facebook. Digitální technologie zcela změnily způsob, jakým dnes lidé komunikují, učí se a pracují.

Najít odpověď na otázku, v jakém případě může sociální pracovník použít digitální technologie tak, aby službu poskytl v dobré kvalitě, je jeden z cílů této práce. Dobrou zkušenost se službou by měli mít sociální pracovník i klient. Názor na to, zda-li jsou digitální technologie obecně dobrým nástrojem, se může časem měnit podle toho, jak dobře budou sociální organizace, ale i sami klienti schopni tyto technologie využívat. Touto problematikou se zabýval například výzkum, ve kterém byla zkoumána práce sociálních pracovníků při poskytování online sociálních služeb, a ukázal na tuto problematiku zajímavý pohled.

Recenzovaný text studie publikované v roce 2016 dvěma autory Guido van de Luitgaarden a Michelle van der Tier z výzkumného centra sociálních věd v Holandsku předkládá studii, ve které se autoři snažili zpracovat komplexní

zprávu zaměřenou na výhody i nevýhody v souvislosti s poskytováním online sociálních služeb. Organizace, která byla zkoumána, poskytovala online sociální služby v případové práci mladým lidem ve věku od 10 do 21 let s různými druhy psychosociálních problémů. Uživatelé služeb mohli komunikovat se sociálními pracovníky prostřednictvím e-mailu a anonymního chatu, z nichž druhý způsob byl k dispozici v době od tří do pěti hodin odpoledne každý pracovní den. Výzkum se týkal explicitně toho, zda-li je možné v online světě navázat mezi sociálním pracovníkem a klientem v případové práci plnohodnotný pracovní vztah. V závěru zkoumání konkrétního příkladu online sociální práce došli autoři k tomu, že tato forma práce nemusí být vždy sociálními pracovníky vnímána jako nejvýhodnější:

„Lze tedy dojít k závěru, že studovaní pracovníci měli omezenou víru v produktivitu online konverzace, což ale můžeme chápat i jako naplnění sebeprorocství, ve kterém sociální pracovník již dopředu nevěřil, že se dobrý rozhovo může odehrávat i v chatu. V důsledku tohoto přesvědčení sociální pracovníci nevyvinuli dostatečné úsilí, aby s klienty vytvořili dobrý pracovní vztah. Zdálo se, že online práce zde sloužila hlavně k odložení vytvoření pracovního vztahu až do možného prvního osobního setkání. V této souvislosti lze pohlížet na poskytnuté poradenství jako na okamžité splnění přání uživatelů služeb, kteří také neměli zájem o dlouhodobější a trvalý pracovní vztah se sociálními pracovníky. (překlad vlastní)“⁸

Z výzkumu dále vyplývá, že sociální pracovníci byli vycvičeni na svoji roli spíše jako na faktické poradenství s úzkým zaměřením na daný problém, než na to, aby s klienty budovali vztah a zjišťovali důvody a okolnosti vzniku problému. „... ukazuje se, že pracovníci byli vyškoleni na to, aby se převážně zaměřili na řešení problému, radši než na budování vztahu. Vyplývá z toho, že i cíle byly formulovány převážně z hlediska vyřešení problémů, spíše než, ve smyslu pokusit se nechat uživatele služby utvářet směr

⁸ Guido van de Luitgaarden, Michelle van der Tier. *Establishing working relationships in online social work* [online]. Netherlands, 2016 [cit. 2020-10-05]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1468017316654347>. Research Centre Social Integration, Zuyd University of Applied Sciences, Maastricht. s. 9

konverzace. (překlad vlastní)⁹

Na tomto příkladu můžeme vidět, jak je důležité při nastavování online služby předem si vytyčit oblast a očekávanou hloubku spolupráce s klienty. Výsledky výzkumu totiž ukazují, že tradiční očekávání od průběhu sociální práce budou muset být revidována a upravena tak, aby splňovala parametry, kterých jsou sociální služby schopny dosáhnout v online světě. *„Výsledky této studie tedy otvírají otázku, do jaké míry jsou tradiční procesní modely použitelné v poskytování sociální práce online formou. Spíše kvůli kratší době interakcí a následné orientaci na cíl, než zaměření na budování dlouhodobějšího pracovního vztahu, je pravděpodobné, že vztahy vznikající při poskytování sociální práce online, nebudou mít delšího trvání.* (překlad vlastní)¹⁰

10

Většina dostupné literatury pojednává o důležitosti budování vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Vztah je vnímán jako základní stavební kámen spolupráce. Je také součástí jednoho ze základních paradigmat sociální práce, ve kterém vnímáme sociální práci jako terapeutickou pomoc. Za hlavní faktor v tomto paradigmatu považujeme duševní zdraví a pohodu člověka. Matoušek k tomu uvádí: *„Principiální důraz je kladen na komunikaci a budování vztahu. Vychází se z toho, že proces interakce s druhým je tvůrčí proces, který obohacuje všechny zúčastněné.*“¹¹ Kopřiva zase uvádí, že v profesích jako jsou lékaři, zdravotní sestry, pečovatelky, pedagogičtí pracovníci, psychologové a nakonec také sociální pracovníci, má kvalita lidského vztahu pracovníka vůči klientovi prvořadý význam.¹² Velkou pozornost věnuje Kopřiva i neverbální komunikaci a signálům, které ve vztahu registrují klienti: *„Pátrají po signálech, které by jim pomohly vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu. Nacházejí je při každém setkání v drobných neverbálních projevech pracovníka. Nemusí je ani vědomě vnímat. Stačí, že tyto projevy vytvářejí*

⁹ Guido van de Luitgaarden, Michelle van der Tier, ref. 8. s 10.

¹⁰ Guido van de Luitgaarden, Michelle van der Tier, ref. 8. s 14.

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 187.

¹² KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9. s 14.

*určitou atmosféru, která klienty posiluje či naopak sráží. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.”*¹³

Může se zdát, že už z principu věci, technologie nedokážou nabídnout to samé, co osobní setkání, a plnohodnotně nahradit lidský kontakt. Domnívám se ale, že mohou být dobrým pomocníkem v době, kdy jsou tyto kontakty omezeny. Vhodnější budou při nasazení do těch oblastí sociální práce, ve kterých není nutné dávat zásadní důraz na vztah mezi klientem a pracovníkem, například v základním sociální poradenství. Domnívám se ale, že za jistých okolností mohou být online technologie úspěšně použité i v oblasti, kde vztah hraje větší roli. Například v případové práci včetně krizové intervence a ve službách sociální prevence ve zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

1.4 Případová práce

V úvodu této práce jsem zmínil, že do vyhodnocení zahrnuji kategorii klientů, kterým byla poskytnuta online služba v případové práci. V následující části tento pojem vymezím. Případová práce je obecně metoda práce s jedincem, jenž potřebuje specifickou sociální službu, a sociální pracovník mu věnuje soustředěnou pozornost. *„Základem případové práce je komplexní pochopení tohoto jedince, ale také porozumění jeho sociálním vztahům jako je rodina, komunita, společnost, ve které se pohybuje, kultura jeho prostředí a znalost navazujících služeb, které mu umožňují zbavit se nedůstojných životních podmínek“*¹⁴. Součástí případového vedení může být i tzv. klíčový pracovník, který celý případ sleduje a podporuje klienta v cílené spolupráci. Při této metodě je potřeba strukturovat případ klienta tak, aby se postupně jedinec s pracovníkem systematicky věnovali všem problematickým oblastem. K rozvoji metody přispěly obory jako jsou psychologie, sociální psychologie, sociologie, psychiatrie, filozofie a antropologie. V souvislosti s případovou prací se tedy musíme věnovat člověku v celé jeho šíři a zahrnout do ní všechny jeho

¹³ KOPŘIVA, Karel. ref. 12. s 15.

¹⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 67.

dimenze. Případová práce vychází z předpokladu, že hodnota jedince je nadřazena všemu ostatnímu.

Problematicke přístupu k jedinci z pohledu lidské dimenze se intenzivně věnuje obor antropologie; v této souvislosti mluvíme o člověku jako o objektu, nebo o subjektu, což je pro sociální práci klíčové téma. Jedince, kterého vnímáme jako subjekt, vidíme v případové práci jako autonomní jednotku, jako někoho, kdo není vůči svému problému bezmocný. Role sociálního pracovníka spočívá v tom, že ho posiluje v tom hledat sám za sebe východisko z problematické situace, a tím mu pomáhá naplňovat jeho svébytnost a sebeurčení. Oproti tomu vnímáme-li člověka jako objekt, degradujeme jedincovu důstojnost, protože je na něho nazíráno jako na pouhý prostředek k dosažení nějakého cíle, jako na nějakou nahraditelnou veličinu, což do oblasti sociální práce nepatří. Na to, jak se podařilo sociálním pracovníkům zabezpečit poskytnutí pomoci v celé šíři lidské dimenze za pomoci online nástrojů, se budu věnovat v praktické části této práce.

1.5 Krize

S pojmem krize v této práci také pracuji a tuto kategorii jsem si vybral ke zkoumání z toho důvodu, že období pandemie se často nazývá též krizovým obdobím. Termín krize jsem si nezvolil náhodně. Zvolil jsem ho z toho důvodu, abych jasně vyjádřil, že se zajímám o práci s klienty, během které se mohou do popředí dostat klientovy závažnější stavy. Z pohledu tělesných reakcí se jedná o celou škálu symptomů, které zásadním způsobem ovlivňují život jedince. *„Je nesporné, že v krizi dochází často k neúměrnému zatížení, to znamená i k zatížení našeho těla. Tělesná reakce na zátěž a nejistotu může mít řadu podob. Často jde o pocit změněné tělesné celistvosti a o pocit ztráty dobrého zdraví (Eis, 1994). Lucká (1995) uvádí, že typickými tělesnými reakcemi na krizi jsou pocity napětí, bolesti a změny ve schopnosti cítit v nejrůznějších částech těla. Často může dojít k omezení fyziologických procesů, k narušení dechu a narušení pocitu tělesného schématu. V takové situaci nemůže plynule proudit tělem energie, takže v určitých částech těla může být její přebytek a jinde zase nedostatek. Je to dáno tím, že emoce, kterou není možné plně vyjádřit, je jakoby přehrazená pancířem těla, což zapříčiňuje vznik nejrůznějších*

*symptomů.*¹⁵ V dnešní době má slovo krize někdy až zlidovělý nádech a používá se v mnoha situacích, nicméně skutečná krize může být pro člověka velmi závažným stavem, někdy až životu ohrožujícím. Vodáčková a kol. k tomu ve své publikaci „Krizová intervence“ uvádí: *„Krizi můžeme chápat jako subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem potenciálu změny. Bez ní by nebylo možné dosáhnout životního posunu, nebo změny.“*¹⁶ Vyhodnocení spouštěčů krize uvádí Vodáčková ve stejné publikaci, kde předkládá vlastní bodový systém zátěžových situací člověka, a tvrdí, že hodnota 250 bodů je kritická pro spuštění krize. *„Krise nastává v situaci, kdy organismus zažívá takovou formu zátěže, při níž se ocitá na pomezí vlastních rezerv“*¹⁷. *„Na úrovni psychické se krize manifestuje projevy, které nazýváme neodkladné krizové stavy. Jde o situace, které s sebou nesou vysoký potenciál naléhavosti (...) Patří sem akutní stavy, které mohou, ale také nemusí provázet probíhající psychické onemocnění, uvádí se, že sem patří akutní psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace a problémy spojené s kontrolou impulzů, jako je sebevražedné nebo vražedné chování a nekontrolovatelná zlost a agrese.“*¹⁸ Stavby krizí mohou provázet také změny ve vnímání reality jako jsou disociativní stavy, ztráta vědomí a různé typy dezorganizovaného chování nepodléhající volní kontrole.¹⁹

1.5.1 Typologie krizí

Domnívám se, že existuje velký počet klientů, kteří se v době pandemie budou na sociální služby obracet a kteří budou hledat nějakou formu naplnění svých potřeb skrze krizovou intervenci. S odvoláním na informace o prožívání lidí v době pandemie, které máme k dispozici, se domnívám, že klienti mohou zažívat následující typy krizí. Vymezení jsem čerpal taktéž z typologie Vodáčkové; ta uvádí následující kategorie:

¹⁵ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7. s. 42.

¹⁶ VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 28.

¹⁷ VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 31.

¹⁸ VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 38.

¹⁹ VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 38.

Situační krize - Tento typ krize je definován jako událost, která se vyznačuje nepředvídatelným stresem, přičemž závažnost krize je určena subjektivním názorem na situaci, ve které se jedinec nachází, a dostupností vyvažujících faktorů²⁰. Oblast spouštěčů zahrnuje široké spektrum situací od mezilidských, pracovních, partnerských i například situace, které souvisejí se studiem. Tento typ krize je pro dobu pandemií typický tím, že se přímo dotýká existenční roviny člověka. Situace nastává při uzavření provozoven jako jsou například restaurace a obchody, zároveň dochází i ke snížení příjmů na provoz domácnosti. Tento typ krize se projevil zejména u matek samoživitelek, protože nemohly chodit do zaměstnání z důvodu péče o děti v době uzavření škol. *„Obzvláště negativně dopadlo jarní uzavření života v zemi včetně škol na ženy s dětmi (37 procent vykazovalo příznaky deprese a úzkosti) a na nejmladší generaci, lidi mezi 18. a 24. rokem (36 procent s příznaky).“*²¹

Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru – V tomto případě je jedinec ohrožen mocnými vnějšími stresory, které jedinec neočekává a nad kterými nemá téměř žádnou kontrolu. Lidé tak mohou být vzniklými událostmi zdrceni a ochromeni. Příkladem takové události může být náhlé úmrtí blízké osoby, znásilnění, válečný stres, přírodní a jiné katastrofy. Na takové události mívají lidé předem vytvořené vzorce chování a ve stavu šoku potřebují podporu.²² Tato krize bude v době pandemie pravděpodobně nejvíce zastoupenou formou, protože průběh pandemie nemůžeme nijak ovlivnit. A obavy z nákazy nebo z onemocnění některého člena rodiny pod kontrolou také mít nemůžeme.

Krize pramenící z psychické poruchy - má podklad v neřešených nebo provizorně řešených vývojových úkolech. Je však pravděpodobné, že kořeny obtíží budou směřovat do ranějších vývojových stádií jedince. Klienti s touto krizí mívají zkušenost s psychiatrickou léčbou. Stav jedince je umocněný jeho velkou zranitelností²³.

²⁰ VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 34.

²¹ ŠAFAŘÍKOVÁ, Kateřina. ALARMUJÍCÍ DATA O ZDRAVÍ. Respekt [online]. Praha: Economia, 2020, 1. 11. 2020, 2020(45), 1 [cit. 2020-11-09]. ISSN 0862–6545. Dostupné z: <https://www.respekt.cz/tydenik/2020/45/alarmujici-data-o-zdravi?issueId=100482>

²² VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 35.

²³ VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 35.

1.5.2 Krizová intervence

Při vyhodnocování online sociální práce v oblasti krizové intervence se mi jedná hlavně o zkoumání toho, zda-li může sociální pracovník krizovou intervenci skrze online nástroje vůbec plnohodnotně provádět. Pojem se nyní pokusím vymezit. Vodáčková definuje krizovou intervenci takto: „*Krizová intervence je určitý druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující, či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování*“²⁴. Vodáčková dále uvádí dvě možné formy krizové intervence a to tzv. tváří v tvář (KI), tj. případ, kdy jsou krizový intervent s klientem spolu v jedné místnosti, a krizovou intervenci prostřednictvím telefonu (TKI). Kategorii online krizové intervence Vodáčková neuvádí, ale můžeme ji vidět tak, že se jedná o způsob práce, který je někde na pomezí mezi KI a TKI. Na příkladech uvedených v rozhovorech se budu snažit ukázat, jaké přínosy či omezení může krizová intervence mít, pokud je prováděna online.

Pro krizovou intervenci je nutné držet se postupu, který stanovuje tyto základní kroky: 1. Navázat s klientem co nejlepší kontakt ve smyslu aktuální spolupráce. 2. Hledat především takové body, které přinesou rychlou a účinnou stabilizaci klientova stavu a které sníží jeho bezprostřední ohrožení. 3. Nabízet co nejvhodnější návaznou péči v kontextu klientova příběhu a ve vztahu ke stupni ohrožení, v němž se nachází.²⁵

2. Potřeby klientů v době pandemie

Období pandemie s sebou přineslo do života mnoha lidí situace, které se nedaly předvídat, a bylo mnohokrát prokázáno, že období opakovaného nouzového stavu mělo vliv na naše duševní zdraví. V řadě dotazníkových šetření se ukázalo, že se v populaci obecně zvýšila úzkostnost²⁶, ale jak uvádí

²⁴ VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 60.

²⁵ VODÁČKOVÁ, ref. 15 s. 38.

²⁶ NÚDZ. *Pandemie a duševní zdraví: strmý nárůst v prodeji antipsychotik, překvapivě nízký u léků na úzkost* [online]. 28. 7. 2020, , 1 [cit. 2020-11-23]. Dostupné z: <https://www.nudz.cz/files/pdf/tz-pandemie-a-prodej-leku.pdf>

společná studie vědců při pražském akademickém institutu CERGE-EI, byl prokázán i zvýšený výskyt deprese. Data potvrzuje i Národní ústav duševního zdraví. Výsledky naznačují trojnásobné psychické problémy české populace v souvislosti s pandemií a zhoršení situace s takzvanou druhou vlnou, která probíhala na podzim roku 2020.²⁷ V následující kapitole se budu snažit vymezit některé oblasti lidských potřeb, specifických pro období pandemie. Tyto potřeby by měly být uspokojeny proto, aby jedinec dokázal co nejlépe tímto mimořádným obdobím projít. Domnívám se ale, že ne všichni jedinci, kteří by si odbornou pomoc zasloužili, se na sociální službu obrátí. Vyhledání odborné pomoci v oblasti psychologie je v České republice stále chápáno jako stigma, projev slabosti, vlastní nekompetence. Změnu v chápání služby jako pomoci bez stigmatizace by mohlo částečně změnit prohlášení premiéra České republiky Andreje Babiše, jenž v listopadu 2020 navrhl dotační program pro soukromé terapeuty, kteří mají absolvovaný pětiletý akreditovaný psychoterapeutický výcvik, aby mohli poskytovat terapii potřebným lidem zdarma. Intervence by byly limitovány počtem 10 sezení.

Vycházím-li z informací, které jsem měl k dispozici v době, kdy jsem tuto bakalářskou práci psal, domnívám se, že klienti, kteří se budou na organizace poskytující sociální služby v době pandemie obracet, budou potřebovat jednak, aby byli dobře a dostatečně informovaní, nebyli sociálně izolovaní, a také budou potřebovat pomoc s problematikou nezaměstnanosti. V následující části se budu věnovat zvláště každé oblasti, kterou jsem zmínil.

2.1 Informovanost

Být adekvátně informován o vývoji aktuální situace ohledně vývoje pandemie spadá do oblasti vnímání rizika a jeho vyhodnocení. Mít celkově pocit, že mám dostatek informací, které jako jedinec potřebuji k tomu, abych mohl dělat v době krize adekvátní rozhodnutí. Mít dostatek informací je klíčová potřeba člověka, který se ocitl v mimořádné situaci. Jedinec na základě informací, které má o situaci k dispozici, odhaduje svoje síly a plánuje další kroky. Je proto důležité, aby měl co nejpřesnější informace o tom, jaká jsou

²⁷ ŠAFAŘÍKOVÁ, Kateřina, ref. 21

omezení plynoucí z aktuálního vývoje pandemie, o zdravotních rizicích, které v případě nakažení mohou nastat, informace o tom, kde vyhledat kontakty na zdravotnická zařízení, a informace, kam se může v případě potřeby obrátit. Práce s pocity, jež pramení z nejistoty z důvodů nedostatečné informovanosti ohledně vývoje situace, může spadat do potřeb klientů, kteří se na sociální služby obrátí. V poskytování těchto informací sehrávají velkou roli i média. *„Nejvýznamnější zdroj informací pro veřejnost při MU (mimořádné události) představují média, která v rozhodující míře ovlivňují i celkové vnímání události ze strany veřejnosti. Informace zprostředkované médii mohou činnosti instituce výrazně napomoci a usnadnit řešení MU. Adekvátní, vhodně zvolená, otevřená a načasovaná komunikace s veřejností dokáže uklidnit veřejnost, výrazně omezit rizika (např. eventuální šíření paniky), ale i poskytnout nesmírně cenné informace (zpětnou vazbu), a tím vším zefektivnit činnosti směřující k ochraně životů a zdraví obyvatelstva, materiálních a kulturních hodnot a životního prostředí.“*²⁸ Jedinec potřebuje adekvátní úroveň informovanosti. Neplatí zde, že čím více bude mít klient informací k dispozici, tím bude spokojenější. Naopak přemíra informací může mít opačný efekt. Jedinec se může v informačním poli ztrácet a může zažívat pocity úzkosti, že informace které získal, jsou nejednoznačné.

2.2 Sociální integrace

Omezení pohybu osob během pandemie v roce 2020 výrazně přispělo k omezení lidských kontaktů. Sociální izolace byla totiž jedním z hlavních nástrojů, kterým se vlády snažily regulovat počty nakažených. Vlády zasažených států omezovaly fyzický pohyb lidí a požadovaly, aby obyvatelé zůstali doma. Celé země, univerzity a pracoviště fungovaly zcela a jen prostřednictvím internetu, školy a restaurace byly zavřené, návštěvy v domech s pečovatelskou službou byly zakázané. V průběhu roku 2020 média poměrně často předkládala informace o tom, že nucená sociální izolace, která přišla na podzim 2020 již podruhé, může mít v mnoha případech negativní vliv na lidskou psychiku. Tento problém potvrzuje i publikovaná studie z března 2020, ve které

²⁸ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6. s. 84

vědci vyhodnotili 24 výzkumů zaměřených na psychickou pohodu lidí, kteří byli v karanténě během vypuknutí nejrůznějších infekčních nemocí. Studie ukazuje, že přibližně jedna třetina jedinců, kteří se ocitli v karanténě, zažila buď krátkodobé, nebo dlouhodobé duševní problémy včetně stresu, nespavosti, úzkosti, deprese a emočního vyčerpání.²⁹

Nejistota a obavy ohledně vývoje situace a přežití jedince v této situaci může vytvářet psychickou reakci organismu, ke kterému patří stres a strach z budoucnosti, jenž je ještě umocňován odloučením od blízkých lidí. „*S tím vším se může objevit mnoho různých emocí: strach, smutek, nejistota, zloba, sebeobviňování, zranitelnost, bezmoc, zahanbení, úzkost z toho, co bude dál.*“³⁰ Lidé mohou v nouzovém stavu, který jsme opakovaně zažili, zažívat kvůli externím omezením negativní pocity ze ztráty struktury a „normálního“ způsobu života, což se týká bez výjimky všech věkových skupin včetně mladých lidí. „*Uzávěra státu zevnitř i navenek znamenala pro mladé lidi největší zásah do životního stylu – stýkání s lidmi, chození do školy, seznamování, vstupu na trh práce, objevování světa*“³¹. Potřeba lidí kontaktovat sociální služby může v tomto případě pramenit jednak z dodatečné psychické zátěže, která se během období pandemie projevovala zmíněnou celkově zhoršenou psychickou pohodou, a také z nemožnosti udržovat sociální kontakty způsobem, jakým byly lidé dříve zvyklí. Udržování sociálních kontaktů spadá do oblasti strategií zvládnání a vyrovnávání se s krizí, a pokud jedinci tuto možnost vezmeme, může se ve své krizi „propadnout hlouběji“. Ke zpracování a vyřešení této krize je potřeba využít nástrojů, které nám nabízí oblast krizové intervence. Do této oblasti práce spadá také práce s klienty, kteří již nějakou formou psychické poruchy trpí a u kterých dochází kvůli průběhu pandemie ke zhoršení jejich psychického stavu. I v tomto případě se dá očekávat, že klienti, kteří budou kontaktovat sociální služby, budou potřebovat nějakou formu psychosociální pomoci, nebo krizové intervence.

²⁹ GUPTA, Sujata. *Social distancing comes with psychological fallout* [online]. 2020, 2020, 1 [cit. 2020-11-12]. Dostupné z: <https://www.sciencenews.org/article/coronavirus-covid-19-social-distancing-psychological-fallout>

³⁰ MVČR. *Koronavirus/COVID 19: Doporučení pro lidi s onemocněním* [online]. 24.3.2020, 1 [cit. 2020-11-23]. Dostupné z:

<https://www.mvcr.cz/mvcren/docDetail.aspx?docid=22241574&doctype=ART>

³¹ ŠAFAŘÍKOVÁ, Kateřina, ref. 21

Určitým způsobem mohou být ohroženy či znevýhodněny všechny věkové skupiny obyvatelstva. Manuál MVČR s informacemi o potenciálních dopadech pandemie uvádí čtyři věkové skupiny.³² Domnívám se, že oproti uvedeným oblastem znevýhodnění, mohou být staří lidé navíc znevýhodněni, pokud byli před pandemií odkázáni na sociální kontakty, které v době sociální izolace mít nemohou, například s rodinnými příslušníky. Tím, jak starší jednotlivci stárnou, ztrácejí schopnost se sami socializovat. Zmenšuje se jejich schopnost naplňovat si své emocionální potřeby a zmenšují se i jejich podpůrné sociální sítě.

I dospělí lidé, ač se obecně předpokládá, že mají nejlepší předpoklady ke snadnému zvládnání dopadů a důsledků pandemie, mohou být přetížení prací z domova v kombinaci s nutností odpovědnosti a péče o druhé. Mohou zažívat absenci sociálních kontaktů a chybí jim možnost se od zátěže a stresu odreagovat, například s kolegy na pracovišti.

Manuál se dotýká i znevýhodnění dospívajících a dětí: *„Dospívající mohou být více ohroženi, neboť ještě nemají vyvinuté tak efektivní strategie zvládnání krizových událostí jako dospělí. Vývojově se dospívající nacházejí v období celkového fyzického, duševního a sociálního přerodu, a proto mohou mít větší pocit narušení v případě, že pandemie závažně postihne chod jejich rodiny.“*³³ Navíc zde hraje roli absence sociálních kontaktů, které mají dospívající za normálních okolností ve škole a zájmových zařízeních. *„Děti jsou v péči závislé na ostatních a vše, co naruší tuto dynamiku, může znamenat závažný psychosociální dopad. Děti mohou hůře snášet nemoc v jejich rodině, uzavření školy a jiných veřejných budov, sociálně izolační opatření a emoční ohrožení kvůli blízkosti traumatických událostí“*.³⁴

³² ZELENKA, Michal, Štěpán Vymětal a Michaela KRTIČKOVÁ. *PSYCHOSOCIÁLNÍ ASPEKTY PANDEMIE CHŘÍPKY*. Oddělení psychologie OPe MV ČR, Praha, září 2009.

³³ ZELENKA, Michal, Štěpán Vymětal a Michaela KRTIČKOVÁ. ref. 32. s. 8

³⁴ ZELENKA, Michal, Štěpán Vymětal a Michaela KRTIČKOVÁ. ref. 32. s. 8

2.3 Zaměstnanost

Je mnoho oborů, kterých se pandemie výrazně dotkla. Mezi rizikové skupiny, kterým hrozí nezaměstnanost, patří pracovníci v automobilovém průmyslu a strojírenství, kultuře, v cestovním ruchu, hotelnictví a gastronomických službách - to jsou oblasti nejvíce zasažené pandemií. Ztráta zaměstnání je pro jedince skutečný problém, protože představuje chronický stresor negativně působící na psychiku jedince.³⁵ Reakce na ztrátu zaměstnání se dotýká mnoha jedincových oblastí a jeho psychických potřeb. Můžeme spatřovat různé sociální důsledky jako jsou změny sociálního statusu, snížení životní úrovně i změnu sociální role nezaměstnaného. Nezaměstnanost se netýká pouze nezaměstnaného, ale zároveň i jeho nejbližšího sociálního okolí a rodiny.³⁶ Pro jedince je ztráta dosavadního způsobu obživy vážná situace. Zatím ale nevíme, zda-li období pandemie zasáhlo do našich životů natolik, že je již na místě hovořit o dlouhodobé nezaměstnanosti. *„Z hlediska praktického dopadu na jednotlivce má velký význam rozdělení na krátkodobou a dlouhodobou nezaměstnanost. Určit přesnou časovou hranici mezi nimi je obtížné, nicméně za dlouhodobou je většinou považována nezaměstnanost, která trvá déle než 6 měsíců. Někteří autoři mluví o dlouhodobé nezaměstnanosti, trvá-li minimálně jeden rok.“*³⁷

Nezaměstnanost pramenící z následků období pandemie můžeme také nejspíše zařadit do kategorie strukturální nezaměstnanosti. *„Strukturální nezaměstnanost vzniká na základě nesouladu mezi nabídkou práce určitého druhu (vyžadující pracovníky určitého pohlaví, věku, kvalifikace, žijící v určitém regionu) a poptávkou po práci. Nabídka není vždy v souladu s probíhajícími změnami ve struktuře poptávky. Důsledkem pak je vysoký počet volných, neobsazených pracovních míst a vysoký počet nezaměstnaných, kteří se však z výše uvedených důvodů nemohou uplatnit na volných místech.“*³⁸

Sociální práce s nezaměstnanými má naplnit její cíl v tom smyslu, že má snížit rizika sociálního vyloučení jedince. Případová práce s nezaměstnaným se

³⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, s.303

³⁶ MATOUŠEK, Oldřich. ref. 35, s.307

³⁷ MATOUŠEK, Oldřich. ref. 35, s. 301

³⁸ MATOUŠEK, Oldřich. ref. 35, s. 301

bude zaměřovat jednak na zvládnání zmíněných negativních následků nezaměstnanosti a na pomoc při návratu nezaměstnaného na pracovní trh. Možnosti poskytnutí základního i navazujícího poradenství v režimu sociální práce online pro tuto cílovou skupinu se budu věnovat v praktické části této práce.

Další oblast, ve které se tedy dá předpokládat nárůst zájmu o poskytnutí sociální služby, je oblast zaměstnanosti. Český statistický úřad uvádí: „*Před krizí byla nezaměstnanost na třech procentech a úřady práce podle své statistiky evidovaly 227 369 uchazečů o místo. Do konce března se podíl nezměnil. Počet nezaměstnaných poklesl na 225 678. Od konce prvního čtvrtletí do konce července po nařízení omezení kvůli nákaze a po nástupu koronavirové krize se zatím zvedl o 53 146*“.³⁹ Díky nejisté situaci v některých exponovaných pracovních oborech například v pohostinství panuje riziko propouštění a následný problém s uplatněním jedinců na pracovním trhu.

Je ovšem také zajímavé zmínit, že ne všechny odvětví zažívají v době pandemie recesi, některé dokonce i posílily „*velké technologické firmy přezdívané „Big Tech“ byly nejsilnějšími globálními hráči už před krizí a světová pandemie koronaviru jejich dominanci ještě zvýraznila.*“⁴⁰

Z výše uvedených kategorií potřeb klientů v době pandemie, tj. z potřeby informovanosti, sociálních integrace a zaměstnanosti lze usuzovat, že potřeby klientů budou jak na úrovni základní, ale i odborné formy sociálního poradenství. Matoušek definuje tyto dva typy poradenství takto: „*Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němu patří pojištění, podpůrná, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost. (...) Součástí*

³⁹ Dopady koronaviru [online]. [cit. 2020-10-03]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/ekonomika/3153852-dopady-koronaviru-pocitilo-43-procent-zamestnancu-a-jeste-vice-podnikajicich-plyne>

⁴⁰ HORKÝ, Petr. VELKÉ TECHNOLOGICKÉ FIRMY VYŠLY Z KORONAKRIZE SILNĚJŠÍ NEŽ KDYKOLI PŘEDTÍM. *Respekt* [online]. 9. 6. 2020, 2020, 1 [cit. 2020-11-23]. Dostupné z: <https://www.respekt.cz/kontext/velke-technologicke-firmy-vysly-z-koronakrize-silnejsi-nez-kdykoli-predtim>

základního poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci. Pro základní sociální poradenství je důležité, aby bylo dostupné i lidem žijícím v menších obcích, prostřednictvím pracovníka pověřeného touto agendou. Poradenství na základní úrovni může poskytovat nejlépe sociální pracovník nebo pracovník obecního úřadu, který musí projít speciálním školením. Významnou pomocí se stává manuál s konkrétními sociálními situacemi a doporučeními, jak tyto situace řešit a kam se lze obrátit o konkrétní odbornou pomoc.“⁴¹

V návaznosti na základní sociální poradenství, ve kterém se nám jedná hlavně o to, aby si klient byl vědom toho, na co má nárok, následuje odborné sociální poradenství, ve kterém již můžeme s klientem začít budovat vztah a věnovat se mu dále na více úrovních.

„Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, propuštěné z výkonu trestu. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. souběh obou. Součástí odborného poradenství jsou i terapeutické činnosti. V tomto smyslu jde především o oblast rodiny a manželských či partnerských vztahů, důsledků zdravotního postižení, problematiky pachatele trestné činnosti a delikventních jedinců, drogových a jiných závislostí, tzv. následné péče, týkající se osob, které odcházejí z ústavní nebo ochranné výchovy a pěstounské péče. Patří sem i oblast životních krizí, rozvodové a porozvodové situace apod. Na děti je zaměřeno odborné poradenství především ve vztahu k jejich týrání a zneužívání a hrubé zanedbání péče.“⁴²

⁴¹ MATOUŠEK, Oldřich. ref. 35, s. 84.

⁴² MATOUŠEK, Oldřich. ref. 35, s. 84.

3. Nástroje pro online případovou práci

Jedním z úskalí online schůzek může být kvalita spojení a domluva na tom, jaké nástroje bude klient se sociálním pracovníkem používat. Sociální pracovníci i celé organizace v drtivém počtu případů sahají pro produktech, které jsou poskytovány zdarma, a již z principu věci tak nemohou ani neposkytují garantovanou technickou kvalitu. Zároveň ale sociální pracovníci mají motivaci či ambice poskytovat profesionální službu. Tedy myšleno i v rovině technické. Domnívám se, že konflikt možností a potřeb musí do této oblasti vnášet jistou nervozitu a že využívání technologií není tedy zcela bez překážek. V potaz by měly být vzaty přinejmenším následující oblasti:

- Některé dostupné technologie nemají českou lokalizaci a sociální pracovníci i klienti se musí vypořádat s jejich nastavením v cizím jazyce. Jedná se o přihlašovací pokyny a následné instrukce jak nástroj používat; ty bývají dostupné pouze v cizojazyčné verzi. Jazyková vybavenost na obou stranách může být problém.
- Potřeba technického vybavení je i na straně uživatele sociálních služeb. Uživatel musí mít k dispozici mobilní telefon, tablet, nebo počítač s potřebným výkonem a přístupem k internetu, aby na nich mohly být komunikační aplikace bez problémů provozovány. Musí mít i určitou technickou zdatnost na to, aby dokázal instalovat programy a aplikace, a ty uměl následně používat. Na straně poskytovatele sociálních služeb musí být k dispozici IT specialista, který dokáže systémy nastavit tak, aby byly dlouhodobě provozuschopné, a ty pak i pravidelně kontrolovat.
- V neposlední řadě si je potřeba uvědomit, že klient, který se nachází v krizi, bude mít daleko větší problém porozumět tomu, jak zařízení a aplikace fungují, jak je ovládat a jak je správně nastavit.

V následující kapitole předkládám několik nejběžněji používaných nástrojů pro online setkávání, které je možné využívat pro online případovou práci.

Skype a „Skype for Business“

Základní produkt Skype je velmi známý a pravděpodobně nejoblíbenější nástroj pro online setkávání v české lokalizaci. Je poskytován zdarma. Program vyžaduje instalaci na počítač, nebo instalaci aplikace do mobilního zařízení, a registraci uživatele. Nevýhodou je, že kvalita hovorů je proměnlivá, a aby bylo možné se s někým spojit, je nutné mít jeho jméno nejprve v kontaktech, což trochu komplikuje jeho použití pro rychlé online setkání.

Skype si udržuje velkou oblibu, a protože ho využívá mnoho lidí, častokrát je pro online schůzku první volbou. Skype představuje velmi jednoduchý a uživatelsky přívětivý produkt, jak bylo ale řečeno, kvalita hovorů není nejlepší. Ve Skype nechybí ani možnost volat na mobilní čísla a pevné linky, za což se platí tzv. Skype kreditem. Dále existuje i firemní varianta, která je k dispozici pod komerčním názvem „Skype For Business“. Zatímco běžný Skype je zdarma a doporučuje se do malých a středních firem, Skype For Business je jeho korporátní varianta, která je určena pro firmy. Dovolí vám pozvat až 250 lidí na jedno online setkání. Má řadu pokročilých funkcí a jeho užívání proto není bezplatné. Služba je dostupná na adrese <https://www.skype.com/cs/>

Microsoft Teams

Poslední dobou se jedná o velmi známý nástroj pro online setkávání od společnosti Microsoft. V české lokalizaci je jen částečně a některé kroky jako například registraci uživatele musí uživatel projít v angličtině. Základní funkce včetně chatu a videohovorů do 45 minut délky jsou poskytovány zdarma. Program sice nutně nevyžaduje instalaci na počítač, nebo instalaci aplikace do mobilního zařízení, ale funkce Microsoft teams jsou bez lokální instalace omezené. Uživatel například nemůže předávat ovládání počítače dalším uživatelům. Očekává se, že kvalita hovorů bude lepší než v případě Skype, protože je provozovaný na robustnější platformě.

Microsoft Teams představují komplexní nástroj od Microsoftu, který dokáže nahradit nejen *Skype a Skype for Business*, ale i další komunikační platformy, které se ve firemním prostředí používají. Microsoft Teams je nástroj, ve kterém je možné kromě uskutečňování videohovorů také chatovat s kolegy,

diskutovat, sdílet soubory a spolupracovat na dokumentech online v reálném čase. Tím, že mnoho firem už služby Microsoftu ve svém prostředí využívá, je integrace tohoto nástroje do firmy poměrně snadná. Při plánování videoshůzek je možné využít i propojení s Microsoft Outlook kalendářem a s dalšími aplikacemi v rámci Microsoft produktů. Služba je dostupná na adrese <https://www.microsoft.com/cs-cz/microsoft-365/microsoft-teams/group-chat-software>

Cisco Webex

Jedná se o známý nástroj pro online setkávání od společnosti Cisco, který je nabízen také v české lokalizaci, ale některé kroky například registrace uživatele mohou být požadovány v angličtině. Tento produkt je velmi oblíbený a známý v korporátním prostředí díky dobré kvalitě videohovorů. Základní funkce včetně chatu a videohovorů do 100 účastníků s omezením délky spojení do 50 minut jsou poskytovány zdarma. Program sice nutně nevyžaduje instalaci na počítač, ale funkce Cisco Webex Meetings fungují stejně tak jako v případě Microsoft Team bez lokální instalace omezeně. Uživatel například nemůže předávat ovládání počítače dalším uživatelům. K dispozici jsou aplikace pro mobilní zařízení. Očekávaná kvalita hovorů je dobrá, protože produkt je provozovaný na profesionální platformě.

Jeho využití je často vidět ve velkých firmách, kde kromě samotné softwarové aplikace poskytuje Cisco také hardwarové vybavení (např. do zasedacích místností), kde je možné se vidět s protější stranou v životní velikosti a využívat přenos 3D zvuku. Dojem ze setkání je pak velice realistický. Kromě samotných videohovorů lze používat také chat, sdílet soubory, plánovat schůzky v kalendáři a mnoho dalšího. Služba je dostupná na adrese <https://cisco.webex.com>

Google Meet

Jedná se o nástroj pro online setkávání od společnosti Google, který je nabízen také v české lokalizaci. Tento produkt je poměrně nový a nahradil dřívější produkt Google Hangouts. Základní funkce včetně chatu a videohovorů

do 100 účastníků s omezením délky spojení do 60 minut jsou poskytovány zdarma. Program nevyžaduje žádnou instalaci na počítač. K dispozici jsou aplikace pro mobilní zařízení. Google je obecně známý dobrou kvalitou poskytovaných služeb, i proto je očekávaná kvalita hovorů dobrá. Google Meet je propojen s celou řadou aplikací od Google. Pro sestavení spojení stačí použít jméno nebo e-mail osoby a můžete jej ihned pozvat do konverzace, hovoru, videohovoru, který je možný uskutečnit i z mobilního zařízení. Nevýhodou je nutnost schvalování přiřazení kontaktů do seznamu. Služba je dostupná na adrese <https://meet.google.com>

Facebook Messenger Hovory

Jedná se o nástroj pro online setkávání od společnosti Facebook, který je nabízen také v české lokalizaci. Tento produkt je již nějaký čas k dispozici, ale od dubna 2020 navýšil počet současně možných připojení účastníků do skupinového videohovoru. Základní funkce včetně chatu a videohovorů do 50 účastníků bez omezení délky spojení jsou poskytovány zdarma. Program nevyžaduje žádnou instalaci na počítač, ale od dubna 2020 je volitelně k dispozici instalační balíček, který zajišťuje lepší kvalitu videohovorů. K dispozici jsou i aplikace pro mobilního zařízení.

Kromě toho, že je Messenger aktuálně asi nejvyužívanějším nástrojem pro textovou komunikaci, dá se používat i na hlasové hovory a videohovory. Kvalita spojení dokáže být velmi proměnlivá. Messenger se doporučuje na méně formální hovory s přáteli nebo rychlé hovory v případech, kdy nemáte k dispozici profesionální nástroje. Služba je dostupná na adrese <https://www.messenger.com/>

Zoom

Jedná se o nástroj pro online setkávání od společnosti Zoom, který není nabízen v české lokalizaci. Tento produkt je poměrně nový a patří mezi to nejlepší, co svět online komunikace momentálně nabízí. Základní funkce včetně chatu a videohovorů do 100 účastníků s omezením délky spojení do 40 minut jsou poskytovány zdarma, ale komunikace pouze s jedním uživatelem je k

dispozici bez omezení. Registrace uživatele je nutná. Program sice nevyžaduje žádnou instalaci na počítač, ale funkce ZOOM jsou bez lokální instalace omezené. K dispozici jsou aplikace pro mobilní zařízení. ZOOM je obecně známý velmi dobrou kvalitou poskytovaných služeb, i proto je očekávaná kvalita hovorů vysoká.

Zoom je velmi kvalitní nástroj, který dobře plní svůj účel, ať už setkání probíhá ve dvojici či v případě, že je potřeba komunikovat s celým týmem. Pro zvýšenou efektivitu si lze pořídit rozšíření do prohlížeče Google Chrome, které se dá propojit například s Google Kalendářem, a lze proto plánovat schůzky online. Služba je dostupná na adrese <https://zoom.us/>

Doxy

Jedná se o nástroj pro online setkávání primárně určený pro potřeby telemedicíny od společnosti Doxy.me, který není nabízen v české lokalizaci. Tento produkt patří mezi velice kvalitní, ale v základní verzi zdarma nepodporuje videohovory ve vysokém rozlišení. Základní funkce včetně chatu a videohovorů s jedním účastníkem bez omezení délky spojení jsou poskytovány zdarma. Registrace uživatele je nutná. Program nevyžaduje žádnou instalaci na počítač. Aplikace pro mobilní zařízení k dispozici nejsou. Doxy je obecně známý velmi dobrou kvalitou poskytovaných služeb v případě zakoupení placené licence, i proto je očekávaná kvalita hovorů v placené verzi vysoká.

Doxy.me je platforma, která prostřednictvím svých online služeb spojuje poskytovatele zdravotní péče s pacienty. Po registraci si vytvoříte vlastní virtuální místnost, která je ve výchozím stavu uzamčená. Uživatel, se kterým máte dohodnutou schůzku, například klient, "zaklepe" a vy jej pustíte dovnitř, kde se již odehrává hovor. Tento nástroj je oblíbený mezi některými sociálními pracovníky, protože z jejich pohledu nejlépe simuluje klasický terapeutický „setting“ (klient přichází a pracovník ho vítá). Jeho velkou výhodou je i to, že se klienti nemusí registrovat, vaše místnost má unikátní URL-adresu, kterou uživatelé pouze zadají do prohlížeče, čímž je chráněné i jejich soukromí před provozovatelem služby Doxy. Služba je dostupná na adrese <https://doxy.me/>

Whereby

Jedná se o nástroj pro online setkávání od společnosti Whereby, který není nabízen v české lokalizaci. Filozofie služby je podobná jako v případě nástroje Doxy. Registrace uživatele je nutná a nástroj nevyžaduje žádnou instalaci na počítač. Po registraci má uživatel možnost vytvořit si vlastní virtuální místnost, která je ve výchozím stavu uzamčená. Základní bezplatná verze umožňuje chat a sdílení obrazovky a je v ní k dispozici jedna virtuální místnost pro maximálně 4 účastníky bez omezení délky spojení. K dispozici jsou aplikace pro mobilní zařízení. Whereby je obecně známý velmi dobrou kvalitou poskytovaných služeb, i proto je očekávaná kvalita hovorů vysoká.

Stejně tak jako v případě Doxy není na straně toho, kdo se připojuje, potřeba žádná registrace, žádná potřeba stahování ani instalace programů a ani žádné přidávání kontaktů. Stejně tak jako v případě Doxy spatřuji jeho velkou výhodu v tom, že se klienti nemusí registrovat, místnost má unikátní URL-adresu, čímž se chrání soukromí klientů před provozovatelem služby společnosti Whereby. Služba je dostupná na adrese <https://whereby.com/>

Praktická část

V praktické části práce se budu zabývat zpracováním dat, které jsem získal pro účely této bakalářské práce ve třech polostrukturovaných rozhovorech. Rozhovory jsem prováděl jak osobně, tak i vzdáleně online. V rámci zpracování dat se na danou problematiku pokusím zprostředkovat autentický pohled několika sociálních pracovníků, kteří poskytovali v době pandemie sociální službu online.

4. Zkušenosti sociálních pracovníků s poskytnutím služby online

4.1 Cíl šetření

Cílem tohoto šetření je zmapovat a popsat situaci v několika organizacích, které poskytovaly sociální služby v době pandemie COVID-19 v roce 2020 pomocí digitálních komunikačních technologií, vyhodnotit dosavadní využití těchto technologií a navrhnout zlepšení poskytování sociální služby online.

4.2 Respondenti

Pro zkoumaný vzorek respondentů jsem zvolil metodu záměrného (účelového) výběru. Tento způsob výběru, *„je založen pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno, a o tom, co je možné pozorovat.“*⁴³

Základní kritérium jsem vymezil podle toho, zda-li v době pandemie, kdy nebylo možné osobně navštěvovat organizace, které poskytují sociální služby, poskytl respondent klientovi online nějakou formu sociálního poradenství, nebo krizové intervence. Respondenty jsem nejdříve oslovoval skrze aplikaci Facebook, kde jsem úspěšně navázal jeden kontakt. S respondentem jsem si následně domluvil schůzku. V další fázi jsem prostřednictvím koordinátora dobrovolníků Diakonie ČCE - SKP v Praze získal kontakty na sociální

⁴³ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Příručka pro uživatele. Praha: Karolinum, 1993. ISBN: 80-7066-822-9 s. 112.

pracovníky, kteří splňovali má kritéria. Koordinátor rozeslal spolupracujícím organizacím můj předem připravený email s prosbou a s požadavky na rozhovor. S ohledem na princip ochrany osobních údajů v práci neuvádím skutečná jména respondentů ani jiné osobní informace, které by mohly vést k jejich identifikaci.

4.3 Metoda sběru dat

Pro sběr dat jsem zvolil metodu polostrukturovaného rozhovoru. Původně jsem uvažoval nad tím, že zvolím metodu strukturovaného rozhovoru, ale protože jsem chtěl získat data tak, aby byla výsledná analytická část co nejbohatší, přiklonil jsem se metodě polostrukturovaného rozhovoru. Oproti strukturovanému rozhovoru má tu výhodu, že umožňuje zařazovat během rozhovoru další doplňující otázky. Pokud bych zvolil metodu strukturovaného rozhovoru, musel bych sestavit rozhovor s pečlivě formulovanými otázkami. *„Tento typ rozhovoru se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Redukuje se tak pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit.“*⁴⁴ U metody nestrukturovaného rozhovoru zase hrozí, že některá důležitá témata budou opomíjená a že pak bude velmi těžké jednotlivé výpovědi porovnávat. Polostrukturovaný rozhovor patří mezi kvalitativní metody, které umožňují držet se předem připraveného seznamu témat, ale zároveň poskytuje respondentům dostatek prostoru pro jejich vlastní výpověď. *„Polostrukturované dotazování se považuje za určitou střední cestu v podobě, jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.“*⁴⁵ Pokud se mi aktuální oblast rozhovoru zdála taková, že si zaslouží větší pozornost, doptával jsem se a kladl doplňující otázky, s nimiž jsem předem nepočítal, ale díky nimž je výsledná analytická část bohatší.

Abych se vyvaroval obecně známých chyb ve vlastní konstrukci otázek, které jsem v rozhovoru použil, věnoval jsem jejich přípravě poměrně mnoho času. Disman k tomu uvádí: *„Konstrukce otázek, to je opravdu problém, hodně*

⁴⁴ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. s. 173

⁴⁵ HENDL, Jan. ref. 43 s.164

komplikovaný a riskantní. Technické stránky stavby otázek to je samo sobě dost složitá záležitost, o které byla napsána celá řada knih“⁴⁶.

Podle doporučení Dismana jsem se snažil při konstrukci otázek dodržovat následující pravidla: nepoužívat za každou cenu zajímavé otázky, ale jen ty, které budu ve zpracování dat skutečně potřebovat; dávat pozor na otázky, které by mi neposkytly žádané informace; zajistit srozumitelnost otázek; uvědomit si, jestli mi respondent vůbec může v odpovědi poskytnout žádanou informaci; neptat se otázkou na dvě různé věci najednou; nepoužívat sugestivní otázky; zvážit volbu použití otevřené, nebo uzavřené otázky; ptát se konkrétně, a ne na obecné věci; zajistit váhově vyrovnané odpovědi a nepoužívat otázky znepokojující, nepříjemné⁴⁷. Navíc jsem se dle doporučení Hendla snažil v otázkách ukázat svou nestrannost a nechat dotazujícího plně zaujmout k tématu vlastní postoj. *„Neutrálnost postoje vyjadřuje tazatel neutrální formulací otázek. Například dává najevo, že má přehled o různých možnostech (špatných i dobrých), které připadají v úvahu“⁴⁸.*

Dále bylo potřeba zvážit i pořadí otázek tak, aby byly v logickém sledu a kontextu. Disman uvádí, že sled otázek je důležitý proto, aby náš záměr a hypotéza nebyly odhalené. *„Pro většinu zkoumané populace nemusí být řazení otázek sledující logiku testování našich hypotéz relevantní. Někdy by přímé odhalení našich hypotéz mohlo vést ke zkreslení, naši respondenti by mohli vědomě nebo nevědomě volit takové odpovědi, které by záměrně podporovaly (nebo popíraly) naše hypotézy, místo aby vypovídali o svých názorech, aktivitách atd.“⁴⁹* Tvorba otázek tedy skutečně představovala určitou těžkost, se kterou jsem se musel vypořádat. Při procesu vytváření definitivní verze seznamu otázek jsem několik spolupracovníků požádal o jejich názor, jak na ně otázky působí. Konečná verze seznamu otázek obsahuje celkem sedm otevřených otázek, které byly sestaveny tak, aby poskytly dostatečné informace o tom, jak sociální pracovníci svoji online práci prožívají, jaké v ní vidí výhody, nevýhody i jaké v ní vidí úskalí. Dobu trvání jednoho rozhovoru jsem stanovil na

⁴⁶ DISMAN, Miroslav. ref. 43 s. 148.

⁴⁷ DISMAN, Miroslav. ref. 43 s. 152.

⁴⁸ HENDL, Jan. ref. 43 s. 170.

⁴⁹ DISMAN, Miroslav. ref. 43 s. 157.

45 minut, o čemž jsem respondenty dopředu informoval. V průběhu dotazování se ukázalo, že je tento čas dostatečný. Pouze jeden rozhovor se protáhl o deset minut.

Otázky, které jsem v polostrukturovaném rozhovoru pokládal, jsou následující:

- 1. Vidíte rozdíly v používání technologií před obdobím pandemie a nyní?*
- 2. Vidíte nějaká pozitiva nebo negativa ve srovnání v práci tváří v tvář?*
- 3. Jak technologie vnímají pracovníci/klienti?*
- 4. Můžete říct něco ke kvalitě poskytované služby při využívání technologií?*
- 5. Rozumíte tomu, jak technologie používat, máte se v případě potřeby kam obrátit?*
- 6. Pokud by se tato situace zopakovala, jak byste se v tom s technologiemi cítil?*
- 7. Na co dalšího jsem se zapomněl zeptat?*

Vzhledem k tomu, že jsem se nemohl se všemi respondenty sejít osobně, využil jsem v jednom případě Skype technologii a ve dvou případech jsem se s respondenty sešel osobně. S jedním respondentem jsem se sešel na pracovišti a s druhým u něho doma. Ani jeden ze způsobů mi nečinil žádné větší potíže, a i když jsem online rozhovor dělal v životě poprvé, byl jsem s jeho průběhem spokojený. Rozhovory jsem si nahrával na mobilní telefon za využití aplikace, která je přímo určená pro nahrávání mluveného slova. Rozhovory jsem následně pomocí stejné aplikace přepisoval. V případě posledního rozhovoru jsem vyzkoušel technologii NEWTON Dictate od společnosti NEWTON Technologies, která mi poskytla možnost zdarma otestovat jejich produkt. Produkt NEWTON Dictate převádí zvukový soubor na psaný text, a i když mi ušetřil určitý čas, musel jsem text znovu revidovat a poměrně hodně pasáží ručně opravit. Nutnost text upravovat byla dána tím, že tento rozhovor nebyl ze strany respondenta úplně dobře strukturovaný (respondent přebíhal od tématu k tématu a jeho projev nebyl plynulý). Na práci se zpracováním rozhovorů mě bavilo to, že sami respondenti oceňovali téma této bakalářské práce jako takové a že vstřícně odpovídali na všechny moje otázky.

4.3.1 Rozdíly v používání technologií před pandemií a v období pandemie

První zkoumaná oblast se týkala vnímání toho, jaké rozdíly vidí sociální pracovníci v tom, jakou roli hrály technologie před pandemií a v období pandemie. Otázka byla postavena tak, aby poskytla informace o tom, zda respondenti vnímají nějaké obecnější a výraznější rozdíly mezi oběma obdobími. Z odpovědí se ukázalo, že pracovníci vnímají rozdíly v různých rovinách, tj. v různých oblastech sociální práce. V organizacích, které již měly s používáním technologií zkušenosti v období před pandemií, se změny týkaly proměny spektra klientů, kteří službu čerpali, ale zároveň také intenzity kontaktů. Počet uskutečněných vzdálených kontaktů, nebo počet klientů, kterým byla poskytnuta služba vzdáleným způsobem, se v období pandemie výrazně zvýšil. V jednom případě se jednalo o úplně první pokus přesunout aktivity do virtuálního prostoru a poskytnout službu jinak než v osobním kontaktu.

(Radim: „Myslím, že jsou tu dvě roviny.... Jedna je práce s klienty a druhá je práce s kolegy a kolegyněmi v organizaci v rámci naší interní komunikace.”)

(Romana: „Rozdíly vnímáme, protože třeba na chatu se proměnila klientela, začali chodit lidi, pro který tahle situace bylo téma. Jednak lidi s nějakým omezením, který najednou museli zůstat doma, nebo i lidi, kteří zůstali doma na home office a teď prostě toho bylo moc.”)

(Robert: „Pracuju v organizaci od roku 2014 a vlastně až teďka do té situace s koronavirem, karantény, jsem do té doby ani jednou nevyužil Skype, ani žádný jiný nástroj, kde bychom se s klientem viděli. Občas jsme si posílali fotky přes email. Žádný nástroj mě nenapadlo použít, protože to stojí na osobním kontaktu.”)

Ve všech organizacích si byli vědomi toho, že zde existují digitální technologie, které je možné využít jak pro interní komunikaci v rámci týmu, tak pro práci s klienty. Jejich míra integrace do každodenní práce a zkušenost s jejich využíváním byla ale odlišná. V organizacích, v nichž pracovníci s digitálními technologiemi zkušenost neměli, se spíš jednalo o nalezení způsobu jak dostupné technologie využít, a jestli je to vůbec možné jak z praktického, tak legislativního hlediska.

(Radim: „My jsme jako velmi rychle přešli na online podobu porad, ať už v menších, nebo i větších týmech přes Skype, a nebo Messenger. Později jsme ve větším počtu zkoušeli Zoom a Meets, u kterých je stabilnější video, a taky nabízí větší počet možných připojených a šli jsme se s tím docela rychle. Měli jsme tuto zkušenost už z dřívějška, tak bylo na co navazovat.”)

(Romana: „Chat byl již z dřívějška otevřenější pro kohokoliv, ale začali jsme nabízet i konzultace přes Skype, ale ne primárně krizovým klientům - těm jsme nabízeli telefonický kontakt, ale klientům, který s náma už nějak spolupracovali, byť by to bylo v režimu krizový intervence, takže vlastně jsme to úplně neinzerovali, že můžete s námi Skypovat, ale nabízeli jsme, že s námi můžete telefonovat, můžete přijít na chat a teprve, když už se něco odehrálo, tak potom jsme nabídli Skype.”)

(Robert: „Já jsem přinesl i téma, že bysme mohli mít porady týmu přes Skype, jako první a v týmu. V začátku se to setkalo s rozpaky u ostatních kolegů a bylo to zhruba po měsíci, nebo několika týdnech, co jsme se neviděli na týmových poradách, a vlastně i já jsem inicioval, že bysme mohli klientům nabízet ty telefonní hovory přes Skype, protože jsem to nabídnul jednomu klientovi, vyzkoušel jsem to a přišlo mi to funkční.”)

Kromě intenzity kontaktů se v organizacích změnilo i to, na co jsou technologie využívány. Ukazuje se, že dříve sehrávaly omezenou roli jakéhosi prostoru určeného jen pro prvotní kontakt, případně domluvy pro další kroky směřující k osobnímu setkání, nyní v organizacích hledali způsob, jak klientovy potřeby zcela naplnit vzdálenou formou. V mnohých případech se snažili být v rámci legislativních mantinelů kreativní a nabídnout službu, která by jejich cílové skupině ulehčila nelehké období.

(Radim: „Práce s klienty v osobním kontaktu byla během určitého období na jaře 2022 pozastavená, místo toho jsme ale nabídli rovinu preventivní a nabízíme prostor online pro sdílení těžkých domácích situací, mladí z cílové skupiny sdílejí často malý prostor se svojí rodinou a může tam docházet k celé řadě konfliktních situací. My jsme se je snažili informovat o situaci v době pandemie, snažili jsme se pomoci se jim v tom orientovat, v situaci, ve které se

ted' nacházejí, musí nosit roušku, nemohou se vídat s kamarády, nabízeli jsme i možnost doučování.”)

(Radim: „A samozřejmě jsme se i snažili chytat informace, jestli třeba nadužívají alkohol, kde jsme se snažili preventivně působit.”)

Obecně by se dalo říct, že v době před pandemií sehrávaly technologie vedlejší, nebo doplňkovou roli, a nyní nacházela sociální práce těžiště právě ve virtuálním prostoru.

(Romana: „Chat měl být jenom jednorázový kontakt, nebo dejme tomu pár, jako nějaká sérka, ale nemělo by to být něco dlouhodobého, ale teď nám začali chodit klienti, pro který to vlastně byla jako jediná volba, že to takhle potřebují, protože jiný možnosti nejsou.”)

(Radim: „Rozdíl vidím v tom, že občas se na nás někdo před krizí na facebooku obrátil s žádostí o poradenství, např. s problémem v rodině, které se směřovalo na os. setkání, a pak třeba na pomoc směrem k osobnímu poradenství.”)

Ze všech odpovědí je zřejmé, že se ve všech organizacích snažili technologie maximálně využít, ale nebylo to vždy možné převážně kvůli technickému zajištění na straně klientů.

(Robert: „Ale já jsem opravdu narazil na ten problém, že s většinou klientů, se kterými jsem na dálku pracoval po telefonu, nebylo možný si zaskypovat, i když by to pro ně bylo úžasný, a určitě by to využili, ale oni prostě neměli tu možnost, neuměli to, nebo neměli tu techniku.”)

4.3.2 Online sociální práce vs. osobní setkání

Druhá oblast, na kterou jsem se snažil zaměřit, se týkala zkoumání toho, jak se z pohledu sociálních pracovníků liší online sociální práce od práce, kdy je služba klientovi poskytnuta tváří v tvář. Jsou zde vidět explicitně nějaké pozitivní, nebo negativní atributy, které by měl sociální pracovník vzít v potaz, pokud se bude s klientem pohybovat ve virtuálním prostoru? Zajímalo mě, jestli respondenti v online práci vidí něco typicky dobrého a typicky špatného.

V úvodu všichni respondenti oceňovali to, že technologie vůbec existují a že je mají k dispozici. Ukázalo se také, že je v době pandemie brali jako jedinou možnou alternativu k osobnímu setkání.

(Radim: „Z pozitivních věcí vidím to, že klienti stále můžou pracovat na jejich aktuálních úkolech, i když nemůžou přijít osobně, naučili jsme se pracovat v preventivní rovině, protože tam je už ten vztah a důvěra.”)

(Robert: „Tak v té situaci s tím koronavirem to byla vlastně jediná možnost jak takhle vlastně pracovat, takže tam prostě to ani jinak nešlo, nebo mohli jsme si telefonovat, ale jak jsem říkal, chyběla by tomu nějaká důležitá součást komunikace a mojí práce.”)

(Romana: „Pozitivum bylo v tom, že služba byla dostupná, že vůbec něco bylo. Já jsem s klientkou mluvila 2× osobně a měli jsme domluvených 6-8 konzultací dle aktuálního stavu, a když jsme zrušili konzultaci, tak jsem nabízela možnost, aby se ozvala v případě potřeby, a nabízela jsem i Skype a ona se pak ozvala jednou a to jsem fakt byla ráda.”)

Ve dvou organizacích využili digitální technologie pro uskutečnění skupinových videohovorů a setkali se s velmi pozitivní odezvou. Skupinové videohovory fungují tak, že se do jednoho virtuálního prostoru připojí najednou ve stejný čas několik účastníků najednou, všichni se navzájem vidí a slyší.

(Robert: „Forma skupinového hovoru byla velmi důležitá, myslím si, že telefonická podpora v kombinaci s videohovorama u některých lidí, že to vlastně nabídlo důležitou podporu pro ně, aby se v tom necítili sami a měli možnost o tom s někým mluvit, což mi přišlo v týhle situaci pro zachování jejich duševního zdraví jako strašně důležitý.”)

(Radim: „A pak jsme udělali i vystoupení se známým zpěvákem, který mělo obrovskou sledovanost, pracovalo se s konceptem zavedeným v Americe, „Credible Messengers“, takže pracujeme se známými lidmi, kteří to někam dotáhli, kteří byli původně z jejich cílové skupiny, což mělo velký dopad, a my jsme díky tomu získali šest set nových folloverů.”)

Co mě v jednom rozhovoru velice zaujalo bylo to, že respondent uvedl, že využití přímých videohovorů, tj. mezi jedním pracovníkem a jedním klientem,

mělo oproti některým tradičním způsobům komunikace jisté výhody. Zdá se tedy, že se díky krizi objevily i nové možnosti, které by jinak zůstaly nevyužité.

(Robert: „S některými našimi klienty telefonní hovory byly problematické, protože mají zabíhavý myšlení, ten způsob tý komunikace v tom telefonu, když se nevidíme je jinej, a já jsem měl velkej problém s nima vést dialog čistě po telefonu. Což se ukázalo přes ten Skype, že u některých lidí je funkčnější nebo lepší. Dařilo se mi víc do toho vstupovat a ňák s nima udržovat komunikaci.”)

I přes zmiňovaná pozitiva se ale v odpovědích respondentů ukazuje, že osobní setkání považují za nenahraditelné. Jsou si vědomi toho, že digitální technologie sice mohou pomoci udržet kontakt v případě, že se není možné s klienty sejít osobně, ale že tento způsob komunikace má mnohá omezení. Shoda panovala v tom, že problematické se jeví skrze digitální technologie vnímat všechny signály, které klient pracovníkovi během práce dává. Toto omezení se týkalo jak videohovorů, tak i chatové služby.

(Radim: „Ale vidím tam i dost negativit. Zásadně asi vidím, že chybí lidský kontakt a neverbální komunikace... V osobním setkání člověk komunikuje v několika úrovních a z tý neverbální komunikace často poznám, kde se ten člověk nachází, což sociální sítě neumožňují. V sociální síti nejde poznat nadsázku, což je pro mladé hodně důležité.”)

(Robert: „Takže oproti běžnému stavu, kdy se vidíme face to face, bych řekl, že ne, myslím si, že osobní kontakt jako nástroj je mnohem lepší, má pro mě víc výhod, co se týká toho profitu toho klienta.”)

(Romana: „Pro mě je negativum jako obecně chat, protože je tam velmi málo nebo méně vodítek než třeba v telefonním hovoru na to, aby člověk rozpoznal, jestli je to opravdový.”)

Orientovat se v neverbální komunikaci klienta a zároveň zajistit, aby tu pracovníkovu registroval i klient, je vnímána jako problematická oblast, ve které je těžké se orientovat jak pro klienta, tak pro pracovníka. U všech respondentů se objevuje oblast neverbální komunikace jako téma. Velmi výstižně to popsala respondentka Romana.

(Romana: „*Signály se mnohem hůř odečítají z té obrazovky než z toho reálného kontaktu. Já jsem si vlastně říkala, jak spoustu věcí dělá to, jak sedíš, nakloníš se, oddálíš se, tón hlasu, takže tyhle jemný nuance se fakt strašně ztrácejí, že vyjádřit nějak účast, aby to bylo rozpoznatelný, nebo to, že jsi nějak emocionálně zaujatej s tím klientem, a zároveň, abys to nepřehrával do nějaký telenovely, je vlastně docela těžký po Skype, aby to nebylo úplně trapné.*”)

Někteří respondenti navíc uváděli i pochybnosti s dobrým ukončováním online sezení.

(Radim: „*Problém je také v ukončování sezení, kdy klient odchází z online meetingu v jakési nejistotě a pořádně nevíme, s čím to vlastně odchází. Postě zmáčkne tlačítko a odpojí se. Mohlo jít třeba o složitější věci a pracovník může mít obavu, jestli to bylo dobře uzavřeno.*”)

4.3.3 Jak vnímají pracovníci a klienti technologie v sociální práci

Na otázku směřující ke srovnání online sociální práce a setkání s klientem tváří v tvář jsem se dostal k dalšímu podtématu. Týkalo se toho, jakou udělali sociální pracovníci a klienti osobní zkušenost s tím, když jim byla služba poskytnuta online. Zajímavý fakt je ten, že respondenti v tomto případě uváděli spíše negativní zkušenost jak u pracovníků, tak u klientů, ačkoliv v předchozích otázkách odpovídali vyváženě až mírně pozitivně. Pracovníci uváděli, že klienti měli například potíže s technickým vybavením, ať už to bylo z důvodů nižší počítačové gramotnosti, nebo absence potřebného technického vybavení. Pracovníci ale také uváděli, že vnímají virtuální prostor negativně, protože se domnívají, že v něm nelze zajistit dostatečnou intimitu a bezpečné prostředí pro sdílení citlivých osobních témat. V dalších případech opět pracovníci opakovali problémy s neverbální komunikací, která jim chybí v rámci interní online komunikace.

(Radim: „*... u pracovníků je tam to stejné negativum jako s těmi klienty, tj. chybí neverbální komunikace, která je velmi důležitá i u těch porad. Online setkávání je pro nás také náročné na udržení pozornosti, je pro nás také náročné to vedení porad, je nutné dobře shrnout to, co probíráme, což je velká změna.*”)

(Robert: „Pro některý klienty je frustrující, že nemaj tu techniku a nemůžou se vlastně takhle potkat. Jedna terapeutka by bývala ráda poskytla online podporu, ale klientka neměla technické vybavení, neměla peníze.”)

(Romana: „Já si myslím, že klienti to vnímají podobně jako my, ve smyslu jako nouzovka dobrý, ale kdyby to mělo být pořád, tak myslím, že tak to není to ono. Ono už něco dělá, když klient ví, že jede na konzultaci, tak podle mě to podstatné se neodehrává v konzultaci, ale po cestě odsud a nebo i cestou sem.”)

V některých případech se negativní názor pracovníků zakládal na problémech s nedostatečným zabezpečením zařízení, ze kterého se klient hlásil.

(Radim: „Pro klienty to není to plnohodnotná služba, protože se často ptali, kdy bude zase klub otevřený a kdybychom se zase mohli v terénu potkat. Ne pro všechny mladý lidi to vytvoří bezpečný a intimní prostor pro sdílení těžkejch a obtížnejch situací. Pak tam často dochází taky k technický věci, protože na jeden účet má přístup víc mladých lidí – dost často to bývá partner.”)

4.3.4 Kvalita poskytované služby

V následující části jsem se zabýval tím, co si pracovníci myslí o kvalitě služby, kterou v online prostoru poskytují. Do oblasti kvality jsem zahrnul zkušenost s technickým zajištěním spojení, průběh vlastní práce s klientem a určitý subjektivní pohled pracovníka na to, jak práce probíhala a jaký z ní má pocit.

Respondenti zahrnují do vlastního vnímání kvality převážně oblasti, které jsou pro ně aktuálně nejvíc problematické. U jedné organizace zasáhlo nařízení vlády do provozu více než u jiné, a tak vnímají kvalitu rozdílně. V jednom případě organizace uvažuje na tím, které služby jsou schopni poskytovat v dobré kvalitě a které již ne, a uvědomují si, že se zde otevřel určitý prostor pro změny, díky kterým by se do budoucna mohla situace změnit. V dalším případě vidí organizace omezení kvality v tom, že při práci z domova neměl pracovník k

dispozici potřebné zázemí. V jiném případě se jednalo o vlastní průběh práce s klienty na chatu.

(Radim: „*Je taky jasné, že nemůžeme poskytovat všechny typy sociální služby online, ale že některé služby ano. To si myslíme, že zde je prostor, aby třeba MPSV uznalo online prostor jako přirozený prostor mladých lidí, a udělat tomu nějaký rámeček.*”)

(Robert: „*Co se týká standardu kvality velmi důležitou součástí naší práce je nějaká dokumentace, individuální plánování a do velké míry se to vlastně děje přes papírové dokumenty ... dělal jsem i vstupní rozhovor s klientem přes skype, s někým, koho jsem v životě neviděl, a tam mně chybělo to, že jsem neměl k dispozici papírový šanon.*”)

(Romana: „*Co tam hodně chybí i na tom chatu je kontinuita práce s jedním a tím samým člověkem, ale chybí to tam záměrně, protože já si fakt myslím že tahle kontinuita patří do jiného typu práce a ne na chat.*”)

Pro snazší kvalifikaci jsem respondentům nabídl, aby si kvalitu služby představili na stupnici od jedné do deseti, kdy deset je nejvyšší možné dosažené skóre. Na odpovědích respondentů v této podoblasti se ukazuje, že spokojenost s kvalitou služby se poměrně liší. Překvapivým zjištěním bylo, že někteří respondenti kvalitu služby vnímají subjektivně poměrně vysoko.

(Romana: „*Vlastně klidně třeba 8, ale 10 to nebude nikdy, protože 10 je tvář v tvář, když seš dobrej a máš dobrý den. A dejme tomu, když seš dobrej, máš dobrý den a nepadá ti internet, tak dáš osmičku? Možná sedmičku a na chatu je to otázka, kdy si limitovaný ještě tím časem 90 minutami.*”)

(Robert: „*Co se týče hodnocení technický kvality na škále od jedné do deseti, tak vidím v individuálním sezení 8 bodů. Ve skupinové 5 bodů. Já jsem byl tak asi jedinej, kdo tuhleto službu poskytl, takže jestli je za normálních okolností ta kvalita třeba 8 bodů z deseti, tak tady jsme se dostali třeba na sedm, stěžovaly nám to okolnosti.*”)

(Radim: „*Kvalitu vnímám jako horší, na škále 1-10 asi tak 4 v online prostoru. Ale i přesto si myslím, že při kvalitě 4 nebo 5 to má smysl dělat.*”)

V případě, že se pracovník setkává pouze s jedním klientem, například v chatu, nebo individuálním videohovoru, je kvalita hodnocena poměrně vysoko, ale služby kde byly využity skupinové videohovory, se setkávají s nějakou formou negativní zpětné vazby.

(Robert: „Byl jsem hodně frustrovaný z toho, že naše Skype skupina se více než z poloviny omezila z čistě technických problémů, který já jsem v tu chvíli nedokázal vyřešit, půl hodiny jsem třeba telefonoval s ostatními a další čekali. Přijde mi, že tohle není profesionálně poskytnuté skupinové setkání přes videohovor.”)

4.3.5 Technické zajištění služby a možnost kontaktovat podporu

Nastavení a konfigurace technologií vyžaduje určitou technickou zdatnost. Proto jsem se v následující otázce zaměřil na zjištění, jak se sociální pracovníci vypořádali s tím, že se v některých chvílích museli stát IT odborníky sami sobě, ale i klientům. Pouze v jednom případě měla organizace jednu technologii pod správou dedikovaných IT odborníků a službu tedy využívala na klíč. Je to dáno tím, že se jednalo o citlivou službu krizového centra, v níž není prostor na to, aby si ji pracovníci nastavovali svépomocí. V ostatních případech si museli pomoci pracovníci sami. V některých případech využili technologii videohovorů a chatu, která negarantuje žádnou předem definovanou kvalitu.

(Radim: „Je to svépomoc, asi na potřeby naší služby, na kterou jsme si udělali metodické ošetření a dál to postupem času precizovali, jsme to svépomocí zvládli. Ten limit byl jenom v tom, že se na nás někdo obrátil s žádostí o poskytnutí služby, kterou neposkytujeme. Čili ze sociálních sítí, které používáme známe nejlépe FB, spravujeme si ho svépomocí a od MPSV nemáme žádnou metodiku na to jak sítě používat. Svépomocně jsme to zvládli.”)

(Robert: „Za běžných okolností provozu máme IT podporu, ale teď to zůstalo spíš na mě a já jsem to řešil s těma lidma po telefonu. IT podpora, kterou máme v organizaci, je pro problémy s hardwarem, nastavování emailů atd., ale pro tyhle situace úplně ne.”)

(Romana: „*Ono tohle byla fakt improvizace, nebo je to do teďka nějaká improvizace, a pravděpodobně, pokud by se to opakovalo častěji, tak to potřebujeme udělat nějak, aby to bylo pro nás komfortnější.*”)

4.3.6 Opakované využití digitálních technologií

V navazující otázce jsem se snažil zjistit, do jaké míry se respondenti cítí připraveni poskytovat online sociální služby, pokud by se situace s omezením sociálních služeb v budoucnosti zopakovala. Ze všech odpovědí je vidět, že kdyby byli znovu odkázáni pouze na digitální technologie, dokázali by se na situaci znovu adaptovat. Respondenti vidí, že situaci zvládli a že na poli online sociální práce udělali v době pandemie velký krok kupředu. Vnímají, že i když nebyly podmínky ideální, podařilo se služby zachovat.

(Radim: „*Z mého pohledu vidím, že jsme to zvládli, a díky tomu jsme mohli pracovat a viděl bych to znovu, že to máme osahané a můžeme do toho zaplout a otevřeli jsme si nějaké příležitosti, sociální sítě chceme využívat dál, zkušenost nám otevřela dveře.*”)

(Robert: „*Já myslím, že se ukázalo, že se dá v podstatě takhle pracovat na dálku díky tomu, že máme doma všichni počítač. Teď jsme třeba už ocenili, že máme online kalendář na googlu, že jsme prostě schopný si dělat porady přes skype, že máme maily, že úkoly se dají posílat.*”)

(Romana: „*Já si myslím, že teď už jako máme vychytaný mouchy, že prostě víme, jak s tím zacházet, že tady jsme si vyčlenili třeba místnost na to, aby člověk, když chodí skypevat, tak chodí do konzultovny.*”)

Pokud by bylo potřeba, respondenti věří, že by bylo možné znovu pracovat vzdálenou formou. Nicméně si uvědomují, že je potřeba změnit některé procesní kroky a preventivně upravit metodiku, aby lépe vyhovovala potřebám v jejich organizacích.

(Robert: „*Ukázalo se, že to jde a že i takhle můžeme poskytovat podporu z domova, ale vidím tam rezervy v tom, jak ty ostatní pracovníci chtějí využívat skype s klienty, tam o tom ještě budeme muset mluvit.*”)

(Radim: „Kdyby se situace zase blížila, tak bychom už věděli a poučili bychom se z nějakých věcí... kde je třeba kolik času a neplýtvat jím na sociálních sítích, jak čas pro naši cílovou skupinu lépe deklarovat, a možná bychom i využili zkušenosti od klientů na našich poradách, abychom dokázali některou interní práci lépe ošetřit.”)

4.3.7 Prostor pro dodatečné komentáře respondentů

Jak jsem uvedl v teoretické části této práce, problematika poskytování sociálních služeb online je málo prozkoumaná. Dokazuje to i fakt, že k dispozici jsou pouze dva zahraniční výzkumy, které ale zkoumají pouze určité aspekty online práce. Proto jsem se v poslední části zaměřil na to, jestli by respondenti chtěli doplnit můj seznam otázek o oblast, kterou jsem ve svém seznamu opomenul. Ve všech případech respondenti přišli sami s tématem, které jim v této souvislosti přišlo důležité.

(Radim: „Možná jestli se těším do návratu do normálu. To je taková otázka za mě, protože já se těším do toho normálního osobního kontaktu i pro sebe jako pro pracovníka, který dělá kontaktní práci, tak ten osobní kontakt považuju za nenahraditelný.”)

(Robert: „Já myslím, že asi ne, že co sem chtěl říct, jsem řekl. Myslím si, že na tohle téma by bylo zajímavý udělat workshop, kde by se na tohle téma bavilo víc lidí a měli jsme možnost třeba sdílet ty svoje zkušenosti.”)

(Romana: „Mně jenom připadá důležitý to, že my vlastně sme tu týmovost úplně neztratili, že tady je tým jedenácti lidí, který se nějak zapojili, že vlastně o tohleto jsme se nepřipravili, v něčem to i ten tým posílilo a tohle byl zisk z té krize.”)

5. Diskuse získaných dat

Pro zpracování výsledků rozhovorů jsem zvolil kvalitativní metodu, která umožňuje systematické nenumerné organizování dat s cílem odhalit tato témata: pravidelnosti, datové konfigurace, formy, kvality a vztahy.⁵⁰

Disman ke zpracování dat kvalitativní metodou uvádí, že: „*V kvalitativním metodologii používáme induktivní logiku, pak pátráme po pravidelnostech existujících v těchto datech a po významu těchto dat, formulujeme předběžné závěry. Výstupem mohou být nově formulované hypotézy, nebo nová teorie*“.⁵¹ Domnívám se, že s ohledem na svůj cíl práce je zvolený způsob ta nejlepší možnost zpracování dat, kterou jsem mohl pro svoje účely zvolit. Vloženými citacemi respondentů jsem se pokusil zprostředkovat autentický pohled na to, jak pracovníci online práci vnímali.

Při procesu zpracování dat, které jsem od měl respondentů z rozhovorů k dispozici, jsem si uvědomil, že v jejich odpovědích existují určité pravidelně opakující se oblasti, ke kterým se sami vracejí v každé otázce, aniž by k nim otázka přímo směřovala. Z opakujících se oblastí jsem nakonec vytvořil následující kategorie:

- změny v přístupu k digitálním technologiím
- preference osobního setkávání
- sociální práce z domova
- budoucnost online sociální práce
- posílení týmu jako výsledek krize

V následující kapitole se budu věnovat každé oblasti zvlášť a pokusím se nastínit obraz celkového pohledu na zkušenosti s využíváním digitálních technologií v sociální práci.

⁵⁰ HENDL, Jan. ref. 43 s. 227

⁵¹ DISMAN, Miroslav. ref. 43 s. 287

5.1 Změny v přístupu k digitálním technologiím

Z dat získaných během rozhovorů se sociálními pracovníky vyplývají následující závěry:

Období pandemie přineslo zásadní změnu v procesu poskytování sociální práce v různých rovinách. Respondenti ji nejčastěji spatřují v oblasti interní týmové komunikace a ve vztahu ke klientovi. Roli zde hraje i osobní rovina, protože specifickou oblastí, se kterou se pracovníci museli vypořádat, byla práce z domova.

Adaptace na novou situaci musela proběhnout velice rychle. Respondenti tak potvrzují moji domněnku ohledně nutnosti adaptace na novou situaci. V teoretické části této práce jsem již nastínil, že organizacím nezbylo nic jiného, než se pokusit rychle se na novou situaci adaptovat a hledat způsob jak být s klienty v kontaktu. Spadá sem i to, že respondenti se hlásili k tomu, že se obecně proměnil jejich vztah k digitálním technologiím. Bylo by zajímavé se z odstupem času podívat na situaci znovu a zjistit, jestli se jedná o dočasnou, nebo trvalou změnu.

V mnohých případech se při nasazování technologií jednalo o improvizaci a experiment ve velice dynamickém prostředí a ne všichni sociální pracovníci byly ochotni se do něho zapojit. Hlavním důvodem byla jednak ochrana jejich soukromí, ale i nedůvěra k tomu, že digitální technologie dokážou zastat plnohodnotnou sociální práci. Ukázalo se, že v týmu jsou lidé s různými přístupy. Někteří technologiím věří více, jiní méně. Ti, co v ně věřili, se snažili ostatním pomáhat, motivovat je k jejich intenzivnějšímu využívání a posouvat hranice integrace technologií směrem dopředu. Tito jedinci zastávali v týmu roli hlavního realizátora posunu a v rozhovorech z nich bylo cítit nadšení pro novou věc.

S tím, jak se ve společnosti začaly vyskytovat nové problémy, se v případové práci začala objevovat i nová témata, která museli sociální pracovníci řešit. Jedno z témat bylo „uvěznění“ doma. Kvůli němu se do popředí v rodinách dostávaly zcela neznámé konfliktní situace. Změna témat, která sociální pracovníci řešili, byla jedna hlavních změn, která se v období pandemie odehrávala.

Během šetření se mi od respondentů nepodařilo zjistit poměr mezi různými typy poskytnutých služeb. Respondenti neměli jasné povědomí např. o tom, jaký byl podíl krizové intervence oproti základnímu sociálnímu poradenství. V některých případech uváděli, že sociální poradenství bylo na vzestupu, ale nedokázali to více specifikovat. Tato skutečnost mě překvapila, protože moje vlastní očekávání od průběhů rozhovorů a následných získaných dat bylo, že mi budou respondenti schopni poskytnout poměrně přesná data o tom, jaký typ sociální práce poskytl. Na základě tohoto se domnívám, že by v budoucnu bylo zajímavé srovnat výsledky zpracování dat s jiným výzkumem, a porovnat, jestli jsou závěry shodné. Nicméně toto srovnání není momentálně z důvodů absence výzkumů dostupné.

5.2 Preference osobního setkávání

Druhá kategorie odpovídá na otázku, jaké pozitivní či negativní aspekty vidí sociální pracovníci v online práci ve srovnání s prací tváří v tvář. Ve všech případech respondenti uvedli, že v osobním setkání vidí výrazně vyšší kvalitu práce. V teoretické části práce jsem uvedl, že jeden ze základních pilířů sociální práce je vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem; ten pomáhá v tvůrčím procesu případové práce. Na základě získaných dat je to právě úroveň vztahovosti, která se ve virtuálním prostředí velmi liší od situace, kdy se pracovník s klientem schází osobně. Je zde také patrné, že respondenti vnímají velký rozdíl v tom, pokud měli již klienti se sociálním pracovníkem vztah vybudovaný z dřívějších setkání, nebo pokud se jednalo o nové klienty, a vztah se začal budovat od začátku. Přestože ve všech odpovědích oceňovali pracovníci dostupnost digitálních technologií, tak bylo cítit, že se těší na to, až se budou moci se svými klienty opět sejít osobně.

Myslím si, že v této oblasti hraje velkou roli to, jaké technologie pracovníci využili. Ze získaných dat vyplývá, že pracovníci ani v jednom případě nepoužili takové technologie, které by dokázaly dobře přenést neverbální komunikaci. Ukazuje se, že existence neverbální komunikace je možná důležitým klíčem k tomu, aby mohl sociální pracovník s klientem navázat dobrý vztah. Tento závěr potvrzuje i výzkum, který jsem zmínil v teoretické části této

práce: *“Zdá se, že nedostatek neverbálních komunikačních kanálů vedlo k situaci, kdy se sociální pracovník a klient nepropracovali k hlubší spolupráci”*.⁵²

V případové práci, v krizové intervenci, ve skupinových hovorech - zde všude byly použity technologie, které jsou dostupné zdarma a které trpí celou řadou problémů: nemají dostatečnou citlivost, garantovanou kvalitu služby apod. Zkušenost s nimi je proměnlivá. Domnívám se, že již z principu věci tedy nelze očekávat, že s nimi sociální pracovník i klient udělají vždy dobrou zkušenost. Ze získaných dat se ukázalo, že pokud mají pracovníci s klientem videohovor, stěžují si na nedostatek neverbální komunikace, nedostatek signálů ze strany klienta, a že je problematické např. určit tón hlasu. Technologie, které sociální pracovníci využívali, nebyly přímo určeny k tomu, aby se skrze ně poskytovala sociální služba. Byly spíše navrženy pro zábavu a pro neformální rozhovory, kde na kvalitě až tolik nezáleží.

Na poli IT technologií existují profesionální digitální technologie pro online setkávání, které by se z mého pohledu hodily pro online případovou práci daleko více. Tyto technologie mají dostatečnou citlivost jak v oblasti přenosu obrazu, tak i přenosu zvuku, zobrazují osoby v životní velikosti a poskytují velice realistický dojem ze setkání na dálku. Je velice pravděpodobné, že sociální pracovník by byl schopen získat od klientů více signálů, pokud by měl k dispozici pokročilejší technologie, a měl by možnost budovat vztahovost, která chyběla a o kterou v online prostředí přišel. Na tomto místě je ale třeba zmínit i celkovou finanční náročnost takového vybavení. Proto zde informace o existenci pokročilejších technologií uvádím pouze jako jednu z možných variant zlepšení kvality online sociálních služeb. Myslím si, že do budoucna by stálo za to revidovat možnost jejich zavedení do určitých organizací i přes zmíněnou finanční náročnost.

5.3 Sociální práce z domova

Ze získaných dat dále vyplývá, že pracovníci vidí jako jedno ze zásadních témat práci z domova a že si uvědomují, že tento způsob práce přináší určitá úskalí. Kromě těch, které vyplývají z častých problémů s

⁵² Guido van de Luitgaarden, Michelle van der Tier, ref. 8. s 12.

technickým zabezpečením, kdy se sociální pracovník stává zároveň IT technickou podporou, bych se zde rád zaměřil i na další oblasti. Pro mnoho lidí je práce z domova již sama o sobě velice náročná disciplína. Je náročná na klid a místo. Při práci z domova si zaměstnanci více než kdy jindy musí udržovat sebekázeň a sebmotivaci, aby měli sami z pracovního procesu a jeho výsledků uspokojení.

Práce z domova se doposud týkala spíše jiných oborů než je sociální práce. Respondenti se s ní setkávali v některých případech poprvé, což přinášelo jisté problémy jak na straně pracovníků, tak na straně klientů. Práce z domova může mít za následek sloučení osobního a pracovního života, což může představovat negativní dopad na rodinný život a zvýšení osobního stresu. Je známo, že delší práce z domova může poškodit i týmového ducha a ovlivnit tak vztah zaměstnanců k zaměstnavateli. Klesající osobní interakce zaměstnanců navíc ztěžuje řešení problémů, nové nápady a inovace. Práce z domova je velice náročná na psychohygienu, stejně tak jako na organizaci času.

„Time-management“ sociálního pracovníka, který pracuje z domova, může být výzvou i zdrojem problémů. Nelze totiž vyloučit, že se velmi náročný pracovní den potká např. s povinnostmi postarat se o děti, které jsou doma také a věnují se distanční výuce. Výhoda být na pracovišti je ta, že se sociální pracovníci pohybují v podporujícím prostředí. Na pracovišti se pracovník setkává s kolegy a formálně i neformálně se může znovu zabývat spornými situacemi, které mu jeho den přinesl. Prostor tedy pracuje pro něho samo o sobě a pracovník má poměrně velkou šanci, že si dokáže nezpracovaná témata zpracovat ještě na pracovišti a že si je „nebude nosit domů“. Z rozhovorů vyplynulo, že pro některé pracovníky problémem není pracovat z domova, ale že je těžké zůstat s naléhavými clientskými tématy sám bez možnosti je konzultovat s kolegy. Někteří respondenti uváděli, že po několika měsících práce z domova, během kterých pracovali pouze online, cítili již velkou „digitální“ únavu. Všichni respondenti ale uváděli pozitivní zprávu, že digitální technologie pomohly zamezit rozpadu týmu a že spíše udržovaly jeho pospolitost.

5.4 Budoucnost online sociální práce

Ze získaných dat jsem dále zjistil, že respondenti si uvědomují, že digitální technologie nabízejí určitý potenciál, který by bylo dobré v co největší míře využít do budoucna. Z některých rozhovorů byla cítit frustrace z toho, že pracovníci nebyli schopni technologie využít naplno. Nejednalo se jen o počet uskutečněných schůzek a nebo využití technologií, tak aby dosáhli dokonalejšího přenosu obrazu. Potenciálem, který měli respondenti na mysli, se rozumí dovolit technologiím více vstoupit na pole sociální práce, rozšířit portfolio poskytovaných služeb, včetně úprav metodik tak, aby odpovídaly současným trendům digitalizace. Z dat vyplývá, že oblast zlepšení respondenti vidí v efektivnějším využití technologií pro interní spolupráci, ve zlepšení technického zajištění a v začlenění online volnočasových aktivit do seznamu poskytovaných sociálních služeb.

Zjistil jsem, že pouze jedna organizace měla v rámci svých metodik zpracováno poskytování online sociálních služeb v době havarijních situací. Tato doporučení se ale týkala spíše organizační stránky věci než kroků směřujících k lepší práci s klientem. Domnívám se, že to, co je potřeba zajistit, je komplexnější metodický přístup v online sociální práci, který bude reflektovat veškerá její specifika. Moji domněnku nakonec potvrdili i sami respondenti. Určitá doporučení, která by mohla pomoci s touto integrací, se pokusím navrhnout v příští kapitole.

5.5 Posílení týmu jako zisk z krize

Jedním z hlavních důležitých aspektů týmové spolupráce je vytváření a podpora dobrých pracovních vztahů v týmu. Tým, který je od sebe dlouhodobě fyzicky oddělen, ztrácí postupem času kohezi a tenzi. Koheze je soudržnost skupiny, pospolitost a vzájemnost, vytváří atmosféru přátelství a bezpečí, naproti tomu tenze je faktorem dynamizujícím, provokujícím ke změně a nutícím členy skupiny pracovat i na nesnadných nebo nepříjemných úkolech.⁵³ V době pandemie zůstalo tisíce týmů na světě odkázáno pouze na to, aby spolu byly v kontaktu skrze digitální média, což je z dlouhodobého hlediska situace, která

⁵³ MATOUŠEK, Oldřich. ref. 14 s.160

přináší problémy. Jde hlavně o to, že lidé pracující z domova ztrácejí sociální kontakt se svými kolegy. Ze získaných dat vyplývá, že týmy sociálních služeb nebyly výjimkou, ale že se dokázaly na situaci dobře adaptovat. Domnívám se, že s odstupem času by bylo zajímavé zjistit, jak takovéto dlouhodobé odloučení týmy ovlivnilo.

Ze získaných dat je dále patrné, že ve všech organizacích pracovníci přivítali, že v době odloučení spolu mohli být skrze technologie v kontaktu, což jim pomohlo v upevňování pracovních týmů a mezilidských vztahů. Na základě pozitivní zpětné vazby od respondentů se nabízí i možnost v případě nutnosti zajistit týmové supervize skrze digitální média. I když se v některých oblastech jeví nasazení digitálních technologií jako méně vhodné, v oblasti týmové spolupráce sehrávají zásadní roli. Na technologie nelze nahlížet pouze černobíle, protože v době krize došlo k posílení týmů právě díky nim.

Ke konci této kapitoly bych rád uvedl, že po zpracování všech výsledků z kvalitativního šetření jsem dospěl k závěru, že by bylo dobré metodu získání dat upravit. Limity své práce spatřuji v tom, že se výsledky nedají zcela dobře korelovat s hypotézami vztahujícími se k potřebám klientům, které jsem vznesl v teoretické části této práce. Aby to bylo možné, musel bych od respondentů získat data o tom, u kolika klientů se projevila potřeba informovanosti, u kolika potřeba sociální integrace a u kolika potřeba zaměstnanosti. Také se mi nepodařilo dostatečně zjistit, zda-li klienti, kteří sociální službu využili, s ní byli spokojeni. Jedna z otázek v mém seznamu je na toto téma zacílená, respondenti mi bohužel neposkytli dostatečné informace. Pokud by se znovu postupovalo metodou polostrukturovaných rozhovorů, bylo by potřeba se na tuto oblast více zaměřit a otázku zkoumat do větší hloubky. Další omezení práce spatřuji v počtu respondentů. Pro větší validitu dat by bylo zapotřebí počet rozhovorů navýšit alespoň o dva. Data od respondentů by se pak zpřesnila.

Na druhou stranu ale vidím přínos své práce v tom, že otevírá prostor hovořit o online sociální práci se všemi souvisejícími aspekty, což může v konečném důsledku přispět k celkovému zlepšení kvality poskytování sociálních služeb a ke zvýšení spokojenosti zaměstnanců sociálních organizací.

6. Doporučení organizacím

Na základě zkušeností, které jsem získal při psaní této práce, bych na tomto místě rád nastínil určitá doporučení organizacím, ve kterých již pracovníci sociální služby vzdálenou formou poskytují, nebo ve kterých budou do budoucna tyto služby poskytovat. Doporučení se týkají následujících bodů: sestavení plánu jak digitální technologie využívat do budoucna, práce z domova a zlepšení technické úrovně poskytování online sociálních služeb. Výsledkem by měla být vyšší kvalita online sociální práce a větší spokojenost jak na straně sociálních pracovníků, tak i klientů.

6.1 „Bod nula” - zhodnocení současné situace a plán do budoucna

Domnívám se, že současným úkolem pracovníků organizací poskytujících sociální služby online je zhodnotit období, ve kterém online služby poskytovali. V ideálním případě by měl mít klient pocit, že odchází spokojený, přestože se se sociálním pracovníkem nesešel osobně. Sociální organizace dokážou v režimu tváří v tvář obě formy poradenství zajistit, ale dokážou se adaptovat i na současnou potřebu integrace digitálních nástrojů? V rámci této oblasti bych rád organizacím doporučil uspořádat workshop se zaměřením na problematiku online sociální práce. Všichni zaměstnanci by měli možnost sdílet zkušenosti, které získali v době pandemie. V rámci workshopu bych doporučoval vyhradit určitý čas „brainstormingu”, ve kterém by se pracovníci mohli otevřít novým, nekonvenčním nápadům a návrhům.

Jako výstup z workshopu v dalším kroku doporučuji sestavit dotazník jak pro zaměstnance, tak i pro klienty a získat data o tom, jak byly pracovníci s poskytnutím online služby spokojeni a jak byli klienti spokojeni s jejím čerpáním. Dotazník by měl být k dispozici elektronicky a měl by být zasílán po určitou dobu po každé online konzultaci. Dotazník by měl být vyhodnocován na pravidelné bázi - například jedenkrát za tři měsíce. Organizace by měly tato data analyzovat a na základě nich připravit plán zlepšení kvality online sociální služby. Organizace by měly hodnotit kvalitu každé jednotlivé služby zvlášť

(například na stupnici od jedné do deseti). Mohly by tak těmto kategoriím přiřadit aktuální a potencionálně dosažitelnou hodnotu a měly by tak možnost později ji kontrolovat. Organizace by měly také zvážit, jaké služby jsou schopné nabídnout v dobré kvalitě, a na ty se primárně soustředit. Služby, u kterých se jeví jako problematické dosahovat předem stanovené kvality, by pak organizace poskytovaly v době omezení sociálních služeb pouze v omezené míře, nebo by její poskytování v nejkritičtější době dočasně omezily.

Na základě získaných dat je patrné, že organizace spolu přístup k online službě zcela nekoordinovaly. Chybí zde určitý sjednocující prvek, který by zajistil, aby organizace postupovaly v době pandemie společně. Rád bych proto organizacím doporučil, aby připravily metodiku online práce s klientem, která by zahrnovala služby základního a navazujícího odborného poradenství a případové práce – například krizové intervence. Metodika by se měla týkat jak organizační roviny práce, tak vlastní práce s klientem, a měla by vymezovat specifická úskalí online sociální práce, která jsem uvedl v praktické části této práce. Zároveň bych doporučil metodickou přípravu koordinovat s dalšími organizacemi a pokusit se společně je standardizovat.

6.2 Psychohygienu

Pracovní prostředí sociálního pracovníka by mělo mít jasný rámec, i když pracuje z domova. Rámec by měl zohledňovat rizikové oblasti a měl by pomáhat řešit také situace, které přímo nesouvisejí s výkonem práce na pracovišti. Bez dostatečného všeobecného „ošetření“ rizikových situací by mohla jeho práce v konečném důsledku poškodit jak klienta, tak i pracovníka. Z jedné odpovědi explicitně vyplývá, že respondent cítí dodatečnou zátěž, pokud pracuje z domova a pokud se při práci setkává s těžkými tématy. Do budoucna by mělo být úkolem pro organizace pro tuto situaci najít řešení a pracovníky na práci z domova připravit. Cílem by bylo seznámení zaměstnanců s výhodami i úskalími práce z domova a posílení jejich „home-office“ dovedností. Zároveň by bylo velmi důležité, aby spolu organizace tyto aktivity koordinovaly a nastavily jednoznačná sjednocující pravidla. Díky nim by pak sociální pracovníci dokázali lépe zvládat zátěžové situace, které jim jejich práce může přinést.

Oblast psychohygieny by mohla být zahrnuta i do systému odměňování sociálních pracovníků, kteří pracují z domova. Těm by mohl být například nabídnut víkendový formát odpočinku, který by, kromě možnosti setkání s ostatními kolegy, zahrnoval i aktivity zaměřené na udržení psychické kondice.

Pro pracovníky, kteří vykonávají práci z domova, bych doporučoval každodenní skupinový videohovor – „debriefing“, kterého by se musel povinně zúčastnit na konci pracovní doby každý zaměstnanec, který v ten den nepracoval na pracovišti. Pracovník by měl povinnost se zúčastnit tohoto setkání, i když subjektivně necítí potřebu o svém dni mluvit. V případě delší práce z domova bych doporučoval zavést pravidelné neformální osvěžující skupinové videohovory – „Ranní online káva“ - zaměřené na odreagování od pracovních povinností. V případě delší práce z domova bych také doporučoval zavést online intervize a supervize.

6.3 Zlepšení technického zabezpečení

Důležitou roli v celkové zkušenosti s online sociální službou hraje celková úroveň technického zabezpečení služby, protože i když se bude sociální pracovník sebe víc snažit, se špatným technologickým zabezpečením neposkytne dobrou sociální službu. Do technické oblasti patří jednak počítačová gramotnost sociálních pracovníků a klientů, dostatečně kvalitní technické vybavení na obou stranách, rychlost a kvalita internetového připojení, dostupnost IT technické podpory a v neposlední řadě správný výběr technologie včetně jejího nastavení. Rád bych vedení organizací doporučil, aby se v budoucnu zaměřilo na všechny tyto oblasti a v těch, ve kterých vidí nedostatky, se pokusilo udělat něco pro jejich odstranění.

V první řadě bych se soustředil na výběr technologie. V teoretické části této práce jsem poskytnul seznam několika hlavních komunikačních nástrojů pro online setkávání. Doporučil bych vedení organizací věnovat určitý čas na to, aby se se všemi seznámilo, srovnalo náročnost jejich používání a vyhodnotilo, který z nástrojů by byl pro jejich online práci ten nejvhodnější. Do vyhodnocování bych doporučil zahrnout parametry, které se týkají uživatelské přívětivosti, včetně jazykové lokalizace, kvalitu přenosu obrazu a hlasu a finanční náročnost pořízení placené verze. Při vyhodnocování by měly být

brány ohledy na to, aby byl produkt dostatečně jednoduchý na ovládání pro případ, že ho bude využívat člověk prožívající nějakou formu krize, protože jeho schopnosti orientovat se náročné aplikaci mohou být omezené.

V rámci tohoto vyhodnocování bych doporučil spolupracovat s IT oddělením, které by mělo pomoci vyhodnotit technické parametry těchto nástrojů. Zároveň by bylo dobré tento výběr koordinovat i mezi organizacemi tak, aby do budoucna vznikla technologická kompatibilita. Roztříštěnost komunikačních nástrojů se v poslední době kvůli jejich boomu stává skutečným problémem a organizace by měly hledat způsob směřující k jejich sjednocení. Bývá totiž pravidlem, že technologie od různých dodavatelů se mezi sebou nedají kombinovat. Není tedy snadné mezi nimi mít komunikační most. Další téma, které využívání veřejně dostupných produktů otevírá, je zabezpečení a ochrana dat, jež jsou během komunikace o klientech shromážděny. Organizace používají produkty, které data shromažďují na svých vzdálených serverech, přičemž uživatelé nemohou zajistit jejich plnou bezpečnost. Jedna z možných cest jak tyto problémy řešit, by byla angažovanost Asociace poskytovatelů sociálních služeb, která by se na řešení tohoto úkolu mohla podílet.

V dalším kroku bych organizacím doporučil zvážit zajištění speciálního prostoru, který by v organizaci sloužil pouze k účelům poskytování sociální práce online. Výhoda takové místnosti spočívá v tom, že pracovník i klient budou mít při případové práci pocit soukromí a intimity.

V budoucnu by také bylo možné zorganizovat kurzy zaměřené na zvýšení počítačové gramotnosti jak klientů, tak zaměstnanců. Kurzy by mohly probíhat jak prezenční, tak distanční formou. V rámci těchto kurzů by bylo dobré připravit i výuková videa, která by byla přístupná veřejnosti na internetu.

Dále bych organizacím doporučil, aby měly k dispozici několik stejných a dostatečně kvalitních komunikačních zařízení (například tabletů), které by mohly být v případě potřeby klientům zapůjčené. Zařízení by bylo nastavené tak, aby uživatelům neumožňovalo žádný zásah do jeho konfigurace. Jediná dostupná funkce by byla možnost komunikace s organizací a přístup na webové stránky. Výhodou takovéto unikátní konfigurace přístroje je transparentnost

nastavení přístrojů a zabránění vzniku závad nedopatřením. Klientovi by bylo takovéto zařízení oproti podpisu zapůjčeno na předem dohodnutou dobu.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat a popsat situaci v několika organizacích, ve kterých v roce 2020 v době pandemie COVID-19 pracovníci poskytovali sociální služby pomocí digitálních komunikačních technologií, vyhodnotit dosavadní využití těchto technologií a navrhnout zlepšení poskytování sociální služby tímto způsobem.

Stanovený cíl jsem se snažil naplnit za pomoci studia odborné literatury a uveřejněných výzkumů, přičemž získané poznatky jsem shrnul v teoretické části této práce, dále pak předložením výsledků kvalitativního výzkumného šetření. Výzkum spočíval především v podrobné analýze tří polostrukturovaných rozhovorů. Proces analýzy jsem doložil přímými citacemi respondentů.

K tématu online sociální práce je dostupné velmi malé množství studií, takže specifčnost a přínos své práce spatřuji ve zpracování nového tématu a v analýze problematických aspektů souvisejících s poskytováním sociální práce online. Předkládám důkazy o tom, že v online sociální práci existují úskalí a specifika, která ještě nejsou dostatečně prozkoumána. Problematické oblasti, které jsem vydefinoval na základě určitých opakujících se prvků v odpovědích respondentů, jsem rozčlenil do kategorií a tyto kategorie jsem následně porovnal se svými vlastními hypotézami a z dostupným výzkumem, uvedeným v teoretické části práce.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že vnímají velké rozdíly mezi online sociální prací a prací tváří v tvář. Rozdíly jsou vidět v různých rovinách a oblastech sociální práce, a to jak ve vztahu mezi pracovníkem a klientem, tak mezi pracovníky v rámci organizace. Zároveň se také potvrdilo, že pracovníci při práci z domova zažívají problematické situace, které jim přinášejí dodatečnou zátěž, a že hledají rámec pro jejich zpracování.

Na základě výstupů, které tato práce přinesla, jsem se následně snažil organizacím poskytnout určitá doporučení, která by jim mohla pomoci zlepšit kvalitu online sociální práce, ale i celkově zlepšit péči o své zaměstnance.

Doporučení se týkají úpravy pracovních procesů, psychohygieny a dále pak zlepšení technického zabezpečení. Dále jsem ve své práci uvedl seznam některých vybraných digitálních nástrojů pro online setkávání, které by mohly být dobrou volbou při výběru technologií.

Tato práce celkově rozšiřuje pohled na poměrně novou oblast sociální práce a navrhuje organizacím poskytujícím sociální služby určitá doporučení. Protože data, která jsem získal, mají konkrétní vypovídající hodnotu, domnívám se, že se mi cíl práce podařilo naplnit.

Jaká je celková úroveň vzdálené sociální práce, taková je úroveň i sociální práce jako takové. Online technologie tuto úroveň nemalým dílem ovlivňují. Online sociální práce pomáhá překlenout období, ve kterém je problematické se s klienty potkávat, a tím se významným způsobem podílí na zachování provozu služeb. Měli bychom proto usilovat o to, abychom technologie dokázali maximálně využívat bez toho, aby utrpěla jejich kvalita i prestiž.

Literární zdroje

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Příručka pro uživatele. Praha: Karolinum, 1993. ISBN: 80-7066-822-9

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-262-0982-9

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

ZELENKA, Michal, Štěpán Vymětal a Michaela KRTIČKOVÁ. *PSYCHOSOCIÁLNÍ ASPEKTY PANDEMIE CHŘÍPKY*. Oddělení psychologie OPe MV ČR, Praha, září 2009.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §32. In: Sbíрка zákonů. 31.3.2006

Elektronické zdroje

Peláez, A., García, R., & Massó, M. (2017). E- social work: *Building a new field of specialization in social work?*

European Journal of Social Work, pp. 1–20. in VAN DER TIER, M.; POTTING, M.; HERMANS, K. Stimulating the problem- solving abilities of users in an online environment. *A study of a Dutch online social casework intervention*. Health & Social Care in the Community, Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30062754>

Guido van de Luitgaarden, Michelle van der Tier. *Establishing working relationships in online social work* [online]. Netherlands. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1468017316654347>

ŠAFAŘÍKOVÁ, Kateřina. *ALARMUJÍCÍ DATA O ZDRAVÍ*. Respekt [online]. Praha: Economia, 2020, 1. 11. 2020, 2020(45). ISSN 0862–6545. Dostupné z: <https://www.respekt.cz/tydenik/2020/45/alarmujici-data-o-zdravi?issueId=100482>

Pandemie a duševní zdraví: strmý nárůst v prodeji antipsychotik, překvapivě nízký u léků na úzkost [online]. 28.07.2020. Dostupné z: <https://www.nudz.cz/pandemie-a-dusevni-zdravi-strmy-narust-v-prodeji-antipsychotik-prekvapive-nizky-u-leku-na-uzkost/>

GUPTA, Sujata. Social distancing comes with psychological fallout [online]. 2020. Dostupné z: <https://www.sciencenews.org/article/coronavirus-covid-19-social-distancing-psychological-fallout>

Dopady koronaviru [online]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/ekonomika/3153852-dopady-koronaviru-pocitilo-43-procent-zamestnancu-a-jeste-vice-podnikajicich-plyne>

Horký, Petr. *VELKÉ TECHNOLOGICKÉ FIRMY VYŠLY Z KORONAKRIZE SILNĚJŠÍ NEŽ KDYKOLI PŘEDTÍM* [online]. 2020. Dostupné z: <https://www.respekt.cz/kontext/velke-technologicke-firmy-vysly-z-koronakrize-silnejsi-nez-kdykoli-predtim>

Koronavirus/COVID 19 – Doporučení pro lidi s onemocněním [online] 24.3.2020. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/mvcren/docDetail.aspx?docid=22241574&doctype=ART>

Přílohy

Anonymizované doslovné přepisy rozhovorů s respondenty

Rozhovor č. 1: respondent Radim (R), tazatel (T):

T: „Děkuji Ti za tvůj čas a předkládám Ti tedy otázky, o kterých jsme spolu mluvili. Otázka číslo jedna vidíte rozdíl v používání technologií před obdobím pandemie a nyní?“

R: „Myslím, že jsou tu dvě roviny.... Jedna je práce s klienty a druhá je práce s kolegy a kolegyněmi v organizaci v rámci naší interní komunikace. Tím bych možná začal. My jsme jako velmi rychle přešli na online podobu porad ať už v menších, nebo i větších týmech přes Skype a nebo Messenger. Později jsme ve větším počtu zkusili Zoom a Meets, u kterých je stabilnější video a taky nabízí větší počet možných připojených a šli jsme se s tím docela rychle. Měli jsme tuto zkušenost už z dřívějška, tak bylo na co navazovat. Když byl někdo nemocný a nemohl přijít na poradu, tak se prostě připojit a porady se mohl zúčastnit. Nebyla to pro nás neznámá věc.

T: „Technologie jste tedy měli už vybrané a věděli jste, že existují...“

R: „Věděli jsme, že existují a měli jsme tu zkušenost, že to v tom malém počtu fungovalo to dobře. Porady jsme měly ve standardním rozsahu, ale nešlo jen o porady, ale in intervizní části porad online přes Skype.

T: „Dobře, tak tedy to by bylo k té první rovině, čili zajištění chodu organizace interně a ta druhá rovina, kterou jsi zmínil, to je ta rovina ve vztahu ke klientovi?“

R: „Ve vztahu s klientem my používáme dvě sociální sítě v našich sociálních službách, Facebook a Instagram. Před nouzovou situací používali už FB a Instagram, protože ji mladí hojně využívají a myslím si, že v posledních letech začíná být velmi dominantní. Rozdíl vidím v tom, že občas se na nás někdo před krizí na facebooku obrátil s žádostí o poradenství např. s problémem v rodině, které se směřovalo na os. setkání a pak třeba na pomoc směrem k osobnímu poradenství, což teď v pandemii odpadlo a od 18.3. naše služby stály, my jsme tedy nemohly poskytovat sociální služby, přesto jsme byly

v každodenním kontaktu s klienty od 14 do 18 hodin odpoledne, takhle čtyři hodiny každý den přes sociální sítě.“

T: „Proč vaše sociální služby stály, když některá jiná zařízení provoz přerušovat nemusela?“

R: „Stály, protože MPSV neuznalo virtuální prostředí jako přirozené prostředí pro naši cílovou skupinu, což jsou mladí ve věku 6-26 let - riziková mládež.“

T: „Myslíte si, že byste službu dokázaly poskytovat i tak, cítíte to jako nějaké znevýhodnění od MPSV?“

R: „Službu bychom asi nedokázali poskytovat v plném rozsahu, některý intervence by nebyly možný, ale dokázali bychom naplánovat dodržování individuálních plánů, kde třeba pracujeme s konceptem podle Aleše Herzoga, který vytvořil tři typy individuálních plánů a v tom jeho třetím typu se dá pracovat podle mě dobře i ve virtuálním prostoru.“

T: „Poskytli jste MPSV nějakou zpětnou vazbu na téma omezení vašich sociálních služeb v době pandemie?“

R: „My napřímo jsme neposkytli, ale celou tu situaci mapuje česká asociace streetwork, jako zastřešující organizace pro nízkoprahové služby. Myslím si, že ostatní zařízení se potkávají s podobným problémem.“

T: „Takže ta druhá rovina čili práce s klientem byla pozastavená...“

R: „Pozastavená, místo toho jsme ale nabídli rovinu preventivní a nabízíme prostor online pro sdílení těžkých domácích situací, mladí z cílové skupiny sdílejí často malý prostor se svojí rodinou a může tam docházet k celé řadě konfliktních situací. My jsme se je snažili informovat o situaci v době pandemie, snažili jsme se pomoci se jim v tom orientovat, v situaci ve který se teď nacházejí, musí nosit roušku, nemohou se vídat s kamarády, nabízeli jsme i možnost doučování. Virtuální prostor v tomto případě myslíme chat i video v rozhovorech jeden na jeden pro aktivizační činnosti. Jak ale nebyla možnost smysluplně trávit čas, tak jsme začali dělat živá vysílání typu broadcast, které jsme pak i opakovali. To bylo hlavně o zklidnění situace, usazení a podpoře v každodenní struktuře a řádu. Klienti ztratily řád, tím jak jim odpadla škola, takže jsme se jim snažili pomoci ho udržet. Mluvili jsme o tom, co nám pomáhá situaci

zvládnout a ptali jsme se i jich, co jim to pomáhá zvládnout, takže jsme se snažili je do toho taky vtáhnout. A samozřejmě jsme se i snažili chytat informace, jestli třeba nadužívají alkohol, kde jsme se snažili preventivně působit. No a potom jsme měli i online vysílání, kde kolegyně navařila, co si pak mladí mohli vyzkoušet i doma. A pak jsme udělali i vystoupení se známým zpěvákem, který mělo obrovskou sledovanost, pracovalo se s konceptem zavedeným v Americe, „Credible Messengers“, takže pracujeme se známými lidmi, kteří to někam dotáhli, kteří byli původně z jejich cílové skupiny, což mělo velký dopad a my jsme díky tomu získali šest set nových folloverů“.

T: „Děkuji, k první otázce mi to přijde dostačující. Takže k další... vidíte nějaká pozitiva nebo negativa ve srovnání v práci tváři v tvář?“

R: „Z pozitivních věcí vidím to, že klienti stále můžou pracovat na jejich aktuálních úkolech i když nemůžou přijít osobně, naučili jsme se pracovat v preventivní rovině, protože tam je už ten vztah a důvěra... Ale vidím tam i dost negativit. Zásadně asi vidím, že chybí lidský kontakt a neverbální komunikace... V osobním setkání člověk komunikuje v několika úrovních a z té neverbální komunikace často poznám, kde se ten člověk nachází, což sociální sítě neumožňují. V sociální síti nejde poznat nadsázku, což je pro mladé hodně důležité. Samozřejmě nemůže ani poznat, že tu situaci popisuje určitým způsobem, ale ta jeho řeč těla napovídá že věci můžou být ale jinak, než co člověk říká.“

T: „Tohle se ale týká spíš chatu a když se jedná o video hovor s klientem, jak to je tam s nadsázkou?“

R: „No, může jí taky bourat trochu, osobní je prostě nenahraditelný... Když má pracovník video hovor, tak v něm prostě osobní kontakt chybí. Problém je také v ukončování sezení, kdy klient odchází z online meetingu v jakési nejistotě a pořádně nevíme s čím to vlastně odchází. Prostě zmáčkne tlačítko a odpojí se. Mohlo jít třeba o složitější věci a pracovník může mít obavu, jestli to bylo to dobře uzavřený.“

T: „Tak teď k otázce, jak technologie vnímají pracovníci a klienti?“

R: „Tak začneme téma pracovníkama, teď jsme to viděli jako příležitost jak můžeme pracovat, mohli jsme pracovat jak na těch poradách, tak na intervizích, ale je tam to stejné negativum jako s těmi klienty, tj. chybí neverbální komunikace, která je velmi důležitá i u těch porad online setkávání je pro nás také náročné na udržení pozornosti, je pro nás také náročné to vedení porad, je nutné dobře shrnout to, co probíráme, což je velká změna. Moje osobní zkušenost je, mám takovýchto porad každý týden celkem dost, protože pracuju v mnoha menších sub-týmech a teď po těch dvou měsících cítím už velkou únavu, být pořád online u počítače. Průměrně jsem byl tři a půl hodiny v tom online světě denně. Je to náročnější realizovat celou agendu online, zaškolování, porady, v tom je to prostě náročný. Je potřeba dělat o něco delší přestávky, třeba i uprostřed porady. Přestávka, která bývá pětiminutová, tak je dobré jí udělat desetiminutovou, to je taková nějaká naše zkušenost, kterou jsme zjistili.“

T: „A jak to tedy vnímají klienti? Pokud máš nějakou zpětnou vazbu...“

R: „O tý službě online teda?“

T: „Ano“

R: „No není to plnohodnotná služba, protože klienti se často ptali, kdy bude zase klub otevřený a třeba kdy bychom se zase mohli v terénu potkat. Ne pro všechny mladý lidi to vytvoří bezpečný a intimní prostor pro sdílení těžkejch a obtížnejch situací. Pak tam často dochází taky k technický věci, protože na jeden účet má přístup víc mladých lidí – dost často to bývá partner, nebo partnerka a není tak zajištěný to bezpečné prostředí, protože ten druhý to může číst. Častá věc je to, že partner nebo partnerka zná to heslo, což tedy nevytvoří bezpečný a intimní prostor pro sdílení,“

T: „Čímž bych mohl navázat na další otázku můžete říct něco ke kvalitě poskytované služby při využívání technologií?“

R: „Kvalita je určitě v tom osobním setkání. Nicméně tahle zkušenost z tohoto období, který postupně končí je taková, že my jsme přesvědčeni, alespoň u nás v organizaci, že to online prostředí je nějak přirozeným prostředím mladých lidí,

a že je potřeba být i tam. Je taky jasné že nemůžeme poskytovat všechny typy sociální služby online, ale že některé služby ano. To si myslíme, že zde je prostor, aby třeba MPSV uznalo online prostor jako přirozený prostor mladých lidí a udělat tomu nějaký rámeček. Taky by mohlo určitě některé online služby zahrnout do standardních služeb, a udělat metodické ošetření.

T: „Kvalitu tedy vnímáš jak? Řekněme na škále 1-10...“

R: „Kvalitu vnímám jako horší, na škále 1-10 asi tak 4 v online prostoru. Ale i přesto si myslím, že při kvalitě 4 nebo 5 to má smysl dělat. „

T: „Teď technicky - Rozumíte tomu jak technologie používat, máte se v případě potřeby kam obrátit?“

R: „No asi ty sociální sítě, které používáme... Na FB jsem vyrostl i já, FB znám docela dobře, Instagram tolik ne, ale máme třeba v teamu, kteří se v tom vyznají líp a funguje dobře výměna informací a poradíme si navzájem.“

T: „Jedná se tedy o svépomoc, pomohlo by vám, kdybyste se měli v případě technických potíží obrátit?“

R: „Je to svépomoc, asi na potřeby naší služby, na kterou jsme si udělali metodické ošetření a dál to postupem času precizovali, tak jsme to svépomocí zvládli. Ten limit byl jenom v tom, že se na nás někdo obrátil s žádostí o poskytnutí služby, kterou neposkytujeme. Čili ze sociálních sítí, které používáme známe nejvíc FB, spravujeme si ho svépomocí a od MPSV nemáme žádnou metodiku na to jak sítě používat. Svépomocně jsme to zvládli.“

T: „Tak další otázka, jak by to vypadalo, pokud by se tato situace zopakovala, jak byste se v tom s technologiemi cítil?“

R: „Z mého pohledu vidím, že jsme to zvládli a díky tomu jsme mohli pracovat a viděl bych to znovu, že to máme to osahané, a můžeme do toho zaplout a otevřeli jsme si nějaké příležitosti, třeba zase zmiňované živé vysílání na Instagramu s hosty, v čemž bysme chtěli pokračovat i když se služby vrátí do normálního stavu. Výstup je ten, že chceme sociální sítě využívat dál a zkušenost nám otevřela dveře, jak to používat dál. Kdyby se situace zas blížila, tak bychom už věděli a poučili bychom se z nějakých věcí, kde třeba tolik času tam neplýtvat na těch sociálních sítích, jak čas pro naší cílovou skupinu lépe

deklarovat a možná i využili zkušenosti dovnitř organizace na našich poradách bychom dokázali některou interní práci lepe ošetřit..

T: „Tak ještě poslední otázka, **na co dalšího jsem se zapomněl zeptat?**“

R: „Možná jestli se těším do návratu do normálu. To je taková otázka za mě, protože já se těším do toho normálního osobního kontaktu i pro sebe jako pro pracovníka, který dělá kontaktní práci, tak ten osobní kontakt považuju za nenahraditelný. Přemýšlím ještě o vztahu klient-pracovník, protože někde to fungovalo, protože vztah máme z toho živého kontaktu a i když na základě odvysílaných hodin na Instagramu nám narůstá počet followeru, tak ten vztah začínáme budovat až při osobním setkání.“

T: „Ještě mě napadla jedna otázka, **jestli si myslíš, že to nějaké klienty odradilo, když věděli, že je jenom možnost se setkat online?**“

R: „Ano mnoho nás ani nekontaktovalo, počet kontaktu padnul. Teď to bude jenom hrubý odhad, ale asi tak na dvaceti procentech to probíhalo. Ta potřeba mladých lidí je opravu v tom osobním kontaktu ať už se svými vrstevníky, nebo s těmi pracovníky.“

T: „Tak prima ještě jednou děkuji za tvůj čas“

R: „Já děkuji za důvěru a držím palce.“

Rozhovor č. 2: respondent Robert (R), tazatel (T):

T: „Vidíte rozdíly v používání technologií před pandemií a nyní?“

R: „Určitě, budu odpovídat na tuto otázku z pohledu sociálního pracovníka ve službě následné péče. Nevím, asi bych mohl říct svůj názor obecně, ale to by nemělo vypovídající hodnotu. U nás ve službě následné péče, tím, že pracujeme s lidmi s dušením onemocnění, je základní problém v tom, že mnoho klientů neumí ovládat informační technologie a nebo k nim nemají přístup, případně jejich finanční situace neumožňuje, aby si to mohli dovést pořídit. Takže dlouhodobě naše stojí spíše na osobním kontaktu, protože jsme ambulantní služba a lidé chodí za námi a výjimečně, náš provoz stojí na podpůrných telefonních hovorech, když je nějaký krizový hovor, ale neposkytujeme lidem krizovou intervenci po telefonu pravidelně, spíše výjimečně. Naše práce stojí spíše na osobních schůzkách. Pracuju v organizaci od roku 2014 a vlastně až teďka do té situace s korona virem, karantény, jsem do té doby ani jednou nevyužil Skype, ani žádný jiný nástroj, kdybychom se s klientem viděli. Občas jsme si posílali fotky přes email. Žádný nástroj mě nenapadlo použít, protože to stojí na osobním kontaktu. „

T: „Zažili jste tlak jakéhokoliv charakteru, který by Vás přinutil začít využívat informační technologie?“

R: „Myslím si, že vlastně žádný tlak institucionální tlak nebyl, ani směrem od poskytovatele, od střediska, od vedení naší služby. Já jsem přinesl i téma, že bysme mohli mít porady týmu přes skype jako první a v týmu se v začátku setkalo s rozpaky u ostatních kolegů a bylo to zhruba po měsíci, nebo několika týdnech, co jsme se neviděli na týmových poradách a vlastně i já jsem inicioval, že bysme mohli klientům nabízet ty telefonní hovory přes skype, protože jsem to nabídnul jednomu klientovi, vyzkoušel jsem to a přišlo mi to funkční, ale bylo to spíše jako moje iniciativa, protože jsem to považoval za užitečný, a to kvůli tomu, že – a to možná je určitě tlak, že s některými našimi klienty telefonní hovory byly problematické, protože mají zabíhavý myšlení, ten způsob tý komunikace v tom telefonu, když se nevidíme je jiný, a já jsem měl velké

problém s nima vést dialog čistě po telefonu. Což se ukázalo přes ten skype, že u některých lidí je funkčnější nebo lepší. Dařilo se mi víc do toho vstupovat a nějak s nima udržovat komunikaci tak, aby to byl opravdu rozhovor a mně se dařilo líp držet pozornost a nějak to strukturovat, takže to byl jeden z důvodů, proč já jsem to třeba u jednoho klienta použil a osvědčilo se to a vlastně ten tlak potom bych řekl, že byl danej možná taky tou situací, a to z hlediska nějaké izolace těch lidí a měl jsem dojem, že by jim zkrátka pomohlo, kdyby někoho viděli, protože byli dlouho doma sami a nikoho nepotkali, a to se ukázalo jako velmi funkční a ty lidi, se kterými jsem to vyzkoušel potom pak o ten skype hodně stáli a chtěli v tom pokračovat. Ale já jsem opravdu narazil na ten problém že, s většinou klientů, se kterými jsem na dálku pracoval po telefonu nebylo možný si zaskajpovat, i když by to pro ně bylo úžasný a určitě by to využili, ale oni prostě neměli tu možnost, neuměli to, nebo neměli tu techniku, a na to sem třeba narazil i u skupiny, že byl obrovskej zájem, ale když jsem zkoušeli rozjet tu první skupinu přes aplikaci, tak se přihlásilo asi dvanáct lidí a jenom asi u čtyřech se mi to podařilo s nima technicky rozjet tak, že jsme se spolu viděli, slyšeli a připojili.“

T: „Takže děkuju, přešli bysme teda k další otázce. Vidíte nějaká pozitiva nebo negativa ve srovnání online práce s prací tváří tvář?“

R: „Tak v té situaci s tím korona virem to byla vlastně jediná možnost, jak takhle vlastně pracovat, takže tam prostě to ani jinak nešlo, nebo mohli jsme si telefonovat, ale jak jsem říkal, chyběla by tomu nějaká důležitá součást komunikace a mojí práce. Takže oproti běžnému stavu, kdy se vidíme face to face bych řekl, že ne, myslím si, že osobní kontakt jako nástroj je mnohem lepší, má pro mě víc výhod, co se týká toho profitu toho klienta. Zároveň si ale uvědomuju, že pro některý klienty bylo důležitý nebo bylo dobrý, že nemuseli cestovat v době karantény, nebo kvůli strachu z nemoci a že jsou to klienti, kteří mají problém s cestováním, i když je normální situace, protože se jim dělá špatně v dopravních prostředcích atd. Stává se často, že na tu schůzku nedorazí, je jim třeba psychicky špatně. Kdybychom možná udělali setkání přes Skype, jako alternativu, v nějakých obdobích, tak si myslím, že by to mělo svůj smysl pro ně, a to mám pocit, že tohle je nějaká výhoda toho Skype, těch

videohovorů, že oni můžou za určitých okolností zůstat ve svém přirozeném prostředí, aniž bych já jezdil za nima, takže je tam nižší práh, abychom se vůbec potkali nějakým způsobem. A co se týká jako nevýhody toho skypu, kromě teda nějakých technických nároků na obou stranách, tak co jsme se bavili s kolegyněma, tak nevýhoda byla to, že jsme viděli, jak to u někoho doma vypadá. Jedna klientka se mnou nechtěla skypovat třeba proto, protože její problém je obsedantně kompulzivní porucha hromadění a nechtěla, abych viděl ten nepořádek a mám pocit, že to tam hrálo nějakou roli a slyšel jsem u některých kolegyně na poradě, že oni vlastně nechtějí skypovat s těma klientka, protože ty klienti by viděli i třeba jejich prostředí. Třeba jedna kolegyně žije ve spolubydlení, má jenom jeden malej pokoj, na ty porady se připojovala a byla v posteli, protože to byla jediná možnost soukromí a nebylo pro ní komfortní tohle dělat s klientem, a tomu úplně rozumím, takže je to vlastně i zásah do soukromí. Je to trošku něco jinýho, než když se potkáme v nějakym anonymním prostoru. Mám pocit, že to mohlo trochu ovlivňovat i ten obsah, ty témata. Myslím si a zažil jsem to u první skupiny, že ty lidi se hrozně rádi viděli a na konci tý skupiny dávali zpětnou vazbu, že po dlouhý době, třeba po měsíci možná i po delší době viděli nějaký jiný lidi, než ty, se kterýma byli uzavřený v ty karanténě, většinou rodinnými příslušníkama. Vnímal jsem to, že to bylo vlastně jako takový osvěžující, že nám to všem dodalo takovou pozitivní energii a byly tam i takový zpětný vazby od těch lidí na konci, že jim to udělalo radost. Řešili jsme témata, jak zvládat karanténu, jak zvládat ty informace který se ke klientům dostávají z médií, který je děsej, jak se zabavit v době nouzovýho stavu, aby se nezbláznily třeba z toho, že nemají co dělat a nefungují vůbec žádný aktivity, jak trávit volnej čas, jak mít režim. Bavili jsme i o takových blbostech jako o filmech, ale bylo to jako odlehčení tý situace a zároveň taková podpora, že v tom ty lidi nejsou sami. Forma skupinovýho hovoru byla velmi důležitá, myslím si, že telefonická podpora v kombinaci s videohovorama u některých lidí, že to vlastně nabídlo důležitou podporu pro ně, aby se v tom necítili sami a mělo možnost o tom s někým mluvit, což mi přišlo v týhle situaci pro zachování jejich duševního zdraví jako strašně důležitý. Myslím si, že karanténa bude mít na všechny lidi, nejenom na duševně nemocný, nějaký vliv, skrze posttraumatický stresový syndrom a tak dál, protože prostě v tom březnu to bylo hodně psychicky náročný období pro všechny a naši klienti to hodně

využívali a ty Skype i telefonní hovory, a ta krizová intervence, kterou mi běžně neposkytujeme, ale ta situace byla na tolik vyhrocená, že se jednalo o jiný typ služby, že ty lidi byli pod tak velkým tlakem a takovouhle komunikaci, podporu, potřebovali. Myslím si, že i přes Skype dochází k nějakému lidskému kontaktu, protože se vidíme, stejně tak jako my se teď vidíme, vidím, jaké máte výraz v obličeji a je to něco úplně jiného než když slyšíte někoho v telefonu a jednou za čas udělá hmm, tak se na Vás usměje. Tohle ten telefonní hovor nenahradí.“

T: „Vy jste mi již částečně odpověděl na moji další otázku, jak technologie vnímají klienti a sociální pracovníci? Máte ještě něco, co byste k tomu chtěl dodat?“

R: „Vnímám jsem, že pro některé klienty je frustrující, že nemají tu techniku a nemůžou se vlastně takhle potkat. Jedna terapeutka by bývala ráda poskytla online podporu, ale klientka neměla technické vybavení, neměla peníze. Mám pocit, že tohle je takový slabý místo, který se teď ukázalo, že v takovéhle situaci by bylo dobré těm lidem tu techniku nějak poskytnout skrz nějaký dar, nebo podporu, protože je taky pořád hodně lidí, který k tomu nemají přístup. To považuju za velký problém. Pak ještě, a to se opakuju, ta počítačová gramotnost, to považuju za něco, co se musí změnit do budoucna, zvláště pokud se tyto situace budou opakovat.“

T: „Mohli byste mi něco říct ke kvalitě poskytované služby? Dokázal byste zhodnotit, jak kvalitní službu jste poskytl tomu klientovi?“

R: „Já jsem pracoval z domova a občas mě při těch skype hovorech někdo rušil křikem nebo někdo vešel do místnosti, narušoval se tím můj profesionální prostor i se mi potom hůř držely ty hranice, protože se klient se zeptal na moje dítě. Což si myslím, že u některých lidí tu spolupráci může komplikovat. Co se týká standardu kvality, velmi důležitou součástí naší práce je nějaká dokumentace, individuální plánování a do velké míry se to vlastně děje přes papírové dokumenty, který na těch setkáních máme, třeba složku klientu, a já vlastně v této situaci jsem jí neměl k situaci, takže dělal jsem i vstupní rozhovor s klientem přes skype, s někým, koho jsem v životě neviděl a tam mně chybělo

to, že jsem neměl k dispozici papírový šanon, tak abych mohl postupovat podle naší metodiky. Nejslabší článek asi v tohleto vidím, že to bylo úplně nové. Byl jsem hodně frustrovaný z toho, že naše skype skupina se více než z poloviny omezila z čistě technických problémů, který já sem v tu chvíli nedokázal vyřešit, půl hodiny jsem třeba telefonoval s ostatními a další čekali. Přijde mi, že tohle není profesionálně poskytnuté skupinové setkání přes videohovor. Ta technika nás v tomhle zradila a myslím si, že tohle byl důvod, proč se na to další setkání přihlásilo méně lidí. Pak jsme se tomu snažili nějak věnovat a každý klíčový pracovník se to snažil nějak s klientem po telefonu vyladit, ale stejně už se tam ty lidi nepřihlásili, protože prostě jim vadilo, že to nefungovalo. V tom mi přijde, že máme velké rezervy. Je to daný tím, že my takhle nepracujeme a do jisté míry to byl experiment.

Co se týče hodnocení technické kvality na škále, tak vidím v individuálním sezení 8 bodů z deseti. Ve skupinové 5 bodů z deseti. Já jsem byl, co se týče kvality sociální služby, tak jsem byl asi jedinej, kdo tuhleto službu poskytl, takže jestli je za normálních okolností ta kvalita třeba 8 bodů z deseti, tak tedy jsme se dostali třeba na sedm, stěžovali nám to okolnosti. Ale stejně si myslím, že ta kvalita byla zachovaná a do velké míry má pocit, že to naráželo na dodržování termínů s těma klientka.“

T: „Rozumím a děkuju. Pak tady mám otázku, rozumíte tomu, jak technologie používat a máte se v případě potřeby kam obrátit?“

R: „Za běžných okolností provozu máme IT podporu, ale teď to zůstalo spíš na mně a já jsem to řešil s těma lidma po telefonu. IT podpora, kterou máme v organizaci, je pro problémy s hardwarem a nastavování emailů atd., ale pro tyhleto situace úplně ne. Možná jsme jí mohli třeba kontaktovat a třeba by nám ten IT technik poradil, ale spíš jsme to sdíleli v týmu, kdo jaký informace má a co by se dalo zlepšit, než abychom použili někoho z vnějšku.“

T: „Pak tady mám další otázku, pokud by se tato situace zopakovala, jak byste se v tom s technologiemi cítil?“

R: „Já myslím, že se ukázalo, že se dá v podstatě takhle pracovat na dálku díky tomu, že máme doma všichni počítač. Teď jsme třeba už ocenili, že máme online kalendář na googlu, že jsme prostě schopný si dělat porady přes skype, že máme maily, že úkoly se dají posílat. Oproti roku 2014, kdy jsem do organizace nastupoval, ta služba je schopná líp fungovat na dálku. Ukázalo se, že to de, a že i takhle můžeme poskytovat podporu z domova, ale vidím tam rezervy v tom, jak ty ostatní pracovníci chtějí využívat skype s klienty, tam o tom ještě budeme muset mluvit. Já ten nástroj považuju za efektivní a nevidím tam moc těch nevýhod. Já bych se cítil v tom líp, kdybychom ty digitální technologie dokázali líp využít a mám dojem, že ten fundraising by měl jít tím směrem, aby ty klienti tu techniku. Taky si myslím, že další problém je ta gramotnost. Myslim si, že by to teď bylo dobrý řešit to preventivně, protože třeba na podzim nebo v zimě bude druhá vlna a budeme řešit to samý, co jsme řešili teď. Myslim si, že tohle je dlouhodobější horizont, možná na roky. Neumím si představit, jak bysme tu situaci zvládali bez informačních technologií. Služba by bez interních skypových hovorů asi nefungoval a tam bych se cítil hodně nejistě. Tohle bylo takový probuzení, protože doteďka se nikdy nic takovýho nestalo. Když si uvědomíte to, jak každě doma má počítač, myslim tím střední třídu, tak si myslim, že jsme v naší cílové skupině hodně zaspali dobu, což se teď ukázalo a měli bysme to dohnat, ale narážíme na ty finance.“

T: „Tím jsme vyčerpali seznam základních otázek, ale mám tady ještě jednu: na co dalšího jsem se zapomněl zeptat?“

R: „Já myslím, že asi ne, že co jsem chtěl říct, jsem řekl. Myslim si, že na tohle téma by bylo zajímavý udělat workshop, kde by se na tohle téma bavilo víc lidí a měli jsme možnost třeba sdílet ty svoje zkušenosti a brainstormingem třeba vymyslet v našem středisku jak to dělat dál.“

T: „A jak byste srovnal počet kontaktů s klienty v normální době a v nouzovém stavu?“

R: „Ta intenzita toho kontaktu v tý individuální práci byla daleko daleko větší, než když se vídáme osobně. To co ale odpadlo byly skupinový aktivity. Pak

sme udělali skupinu na dálku. Taky musíme vycházet z toho, že spoustu aktivit jsme nemohli provádět, byly omezeny, třeba jako celý dobrovolnický program, což ovlivňuje tu kvalitu, jak jste se ptal, protože jsme nemohli tu službu dělat. Nevím, jak by tohle mohly dělat informační technologie. Klientům chyběl režim, a to jim ten jeden telefonní hovor za týden nedal, tu strukturu režimu. Myslím si, že by šlo našim klientům poskytovat volnočasové aktivity na dálku, třeba jak to poskytovaly zahraniční univerzity, třeba jak učily online. Myslím si, že lidstvo se do budoucna bude přesouvat do virtuálního prostoru a tohle by měly ty služby umět. Ukazuje se, že bysme těch aktivit měli být schopný dělat víc a já bych z toho měl lepší pocit.“

Rozhovor č. 3: respondent Renata (R), tazatel (T):

T: „Tak já teda přečtu první otázku. Vidíte rozdíly v používání technologií před covid a teď?“

R: „Určitě, u nás se to teda ještě sešlo s jednou blbou událostí, a to, že náš chat, kterej fungoval na nějaký platformě, tak ta platforma se inovovala. A to najetí toho nového systému proběhlo 14. března, což je teda fakt blbě sesynchronizovaný, ale zároveň už se s tím nedalo nic dělat, takže u nás to bylo ještě ozvláštněný tímhle, že vlastně všichni, kteří chatujou, tak museli najet na nový systém. A to, co se teda změnilo, taky bylo to, že my jsme nezavřeli SOS centrum úplně, takže my jsme jenom omezili to, že klienti k nám nesměli osobně. Jinak ono se špatně odhaduje, jak se nám změnil nárůst nebo pokles klientů, protože ve spolupráci s Diakonií se zřídila bezplatná osmistovková linka, která měla provoz i o víkendech, každé den od devíti do dvaceti, takže nám nakonec klienti úplně nebyli, protože přibyli tyhle klienti z osmistovkové linky, a to co my jsme potom nabízeli, byly tyhle distanční chaty. Chat je otevřenější pro kohokoliv, ale začli jsme nabízet i konzultace přes Skype, ale ne primárně krizovým klientům - těm jsme nabízeli telefonický kontakt, ale klientům, který s náma už nějak spolupracovali, byť by to bylo v režimu krizové intervence, takže vlastně jsme to úplně neinzerovali, že můžete s námi Skypovat, ale nabízeli jsme, že s námi můžete telefonovat, můžete přijít na chat a teprv, když už se něco odehrálo, tak jsme vlastně nabídli Skype. Takže rozdíly vnímáme, protože třeba na chatu se proměnila klientela, začli chodit lidi, pro který tahle situace bylo téma. Jednak lidi s nějakým omezením, který najednou museli zůstat doma, nebo i lidi, kteří zůstali doma na home officu a teď prostě toho bylo moc, zvládat, že mají doma pracovat a pravděpodobně často tam nejsou sami. Ještě jsou tam nějaký děti, které se musí zabavit, nebo obstarat jim distanční školní docházku, takže tohle se to na chatu ukázalo a zároveň nepřestali chodit naši obvyklí klienti. Takže potom vlastně vyznat se v tom jo, bylo docela těžký, protože naše chatová klientela je hodně specifická, nebo do té doby to byly spíše hodně testovací chaty, nebo ne ve smyslu vyzkouším si chat, ale fakt hodně typický počet je takovýto, že někdo přijde se strašně velkým problémem, vyhocená situace, zároveň ale často máme

pochybnosti o reálnosti příběhu, zároveň to musíme vzít vážně a upracovat to i jako vážně a teď zároveň je tam, že si nějak osobně nastavenej, že důvěřuješ a zároveň prověřuješ. No a teď tam začnou chodit ty klienti, u kterých to vážný reálný je. Tohle bylo pro mě těžký, protože mám nějak nastavený svý kritéria a podle čeho já si jako říkám věrohodný, věrohodný, fejk. Že hodně jdu po reáliích, a teď najednou začli chodit lidi, který fakt měli jako ty trochu hrozný storky a najednou to, ale bylo věrohodný. Takže pro mě třeba znamenalo nějak se prostě přeorientovat na to, že i s těmahle tématama, který ale nejsou fejkový chodí lidi na chat, protože vlastně nemaj moc jinejch možností. Jo, a taky je to kvůli tomu, že na chat je snadnější přijít tak, aniž by si toho doma někdo všimnul. Prostě, když potřebuješ telefonovat, tak potřebuješ nějaký komfort, když chceš Skypovat a teď najednou vás v tom bytě je to tolik, tak to nejde. Ale na tom chatu si můžeš otevřít okno na počítači a jedeš a děláš, že děláš. Vlastně to nějak začlo být jako hodně dostupný. Zároveň tam to ukázalo fakt, tu omezenost tohoto settingu. Jednak ty prodlevy jsou děsný, ty napíšeš, klient přečte, přemýšlí, formuluješ. Vlastně v devadesátiminutovým chatu se stihne to, co stihneš v třicetiminutovým hovoru, možná ani ne. Takže vlastně je to náročný na pozornost a ještě ty možnosti toho, co s tím na tom chatu uděláš, je fakt velmi omezený. Takže v tomhle se to změnilo a ještě to naše nastavení původní, jako k chatovému poradenství, nebo k tomuhle typu služby, je, že to má být první kontakt, ošetření nějakých naléhavých situací, tak podobně jako krizová intervence na telefonu, ošetřit nějaký akutní emoce, zmapovat zorientovat, posílit silné stránky, nasměrovat k nějakému řešení ve smyslu vyhledání jinýho typu péče. A fakt by to měl bejt jenom ten jednorázový kontakt, nebo dejme tomu pár, jako nějaká sérka, ale nemělo by to bejt něco dlouhodobýho a teď nám začly chodit klienti, pro který to vlastně bylo jako byla volba, že to takhle potřebujou, protože jiný možnosti nejsou. Oni se pak teda objevily někde i osobně, jako taková ta terapie, anténa atd. Časem začali být dostupný i terapeuti na telefonu nebo Skypu, ale ze začátku úplně ne. „

T: „Takže tady šlo co nejvíce o tu fázi, kdy bylo všechno zavřený, terapeuti zavřeli konzultovny a teď vy jste jako byli jako jedno z mála krizových center k dispozici... Fungoval RIAPS?“

R: „RIAPS fungoval jako zdravotní zařízení a CKI tak. Zároveň teda já jsem třeba zjišťovala pro klienta, jak je to s příjmem na psychiatrii, a to bylo fakt drsný. Volala jsem někam, kde mi řekli, že vlastně neberou klienty, který přijdou jen tak, že ještě kdyby přišla s doporučením od svého psychiatra, který teda neordinoval, nebo pak už jenom když ho přiveze záchranka a službu konající lékař to vyhodnotí jako akutní na hospitalizaci. Takže i u těch léčeben se vlastně se hrozně zvýšil práh. Sami klienti fakt měli pocit, že to potřebujou vydržet, že tam vlastně nechtěj, že si to nedovedu představit v tý léčebně, že radši to ještě vydrží. Takže vlastně tohleto, že my normálně pracujeme s nějakou stupňovitostí, že ten chat je ještě víc nízkoprahovej než ten telefon. Takže vlastně tenhle stupňovitej systém byl dobrej a najednou jako nefachčil, takže co jako můžeme nabízet na chatu? Maximálně, aby ten člověk zavola, ale co dál teď? Abysme sem nemuseli moc chodit jako všichni pracovníci, když stejně klienti osobně nechodili, jednak my sme ten provoz fakt takhle omezili, ale hlavně oni sem ani chodit osobně nechtěli. Takže jsme zavedli chatování z domova, kdo mohl a chtěl, tak chatoval z domova, čímž se fakt připravil o psychohygienu.

Když pracuješ z domova, tak ono to, jak ten člověk musí ten chat v určenou hodinu otevřít a pak jako zavřít, tak to tě jako donutí. Není problém pracovat z domova, ale potom zůstat s těma nálehavejma stavama sám. Můj nejbližší zážitek byl ten, že já jedu chat s klientem, který píše o sebevraždě, načež přijde dítě, vrazí mi pod matiku a mami co tam mám napsat? Takže já jsem nějaký chaty měla, mám a zároveň to vyjasňování ohledně práce z domova. A druhá věc je ta, že jak jsme zvyklí tady týmově pracovat, tak ten chat nemáme doma s kým probrat. „

T: „Čili já bych možná položil druhou otázku. Vidíte, jaké jsou pozitiva nebo negativa od práce tváří tvář? „

R: „Pro mě je negativum jako obecně chatový, což je to, že je tam velmi málo vodítek na to, nebo méně vodítek, než třeba telefonním hovoru na to rozpoznat, jestli je to opravdový. Zároveň to, co pomáhá je, si uvědomit, že co je tam pravý jsou ty emoce, který se tam odehrávají - to, co se odehrává mezi mnou a tím na druhé straně chatu teď a tady, a že si na to potřebuje jako vybudovat nějakou

příběh, který úplně reálný být nemusí. Zároveň jemu to třeba umožňuje nějak navázat k tomu ty emoce. Já je nevím, jestli je to srozumitelný, klient dává signály: cítím se takhle strašně blbě a vždyť se mi nic tak hrozných neděje. Klient si dál myslí, že když svoje pocity nechápe, tak to asi nebudou srozumitelný ani pro tu druhou stranu, takže když to dělám nějak jako příběh, který možná jako nějak vyfabuluju jo, tak to bude to bude srozumitelnější, ale zároveň něco na tom bude, já si někdy říkám, že vlastně ono to tam tak jakoby vyblýskne v těch v těch emocích a v těch potřebách, že vlastně nejednou, když odmázneš ten jako příběh, který je občas občas takový, že si říkám to jsem tak takhle blba jo? Že, že zvlášť jsou tam mladý lidi, kteří nemají zkušenost, tak nemají dost materiálu, aby vyfabulovali dobře jo. A ono je to taky dané tím, že dělám tady dlouho zažila mnohé. „

T: „Ještě bych se vrátil k té otázce, tohle jako vnímáš jako negativum?“

R: „Tohle je negativum jako obecně chatu, ale protože se to normálně na chatu děje, tak pak v tom jako vyzobat to, co je opravdu reálný příběh, který na jednom z těch lidí začaly padat, jako na chatu víc než jinde, protože jiná možnost nebyla. Ale to, co je pozitivum, je, že to vlastně bylo i je to nějak dostupný pro klienta, a že je to nenápadně dostupný, s telefonem si musíš někde zalézt a se Skype už vůbec, když nechceš, abych ti tam občas proběhlo dítě.“

T: „Ještě jsi říkala, že si ještě měla jednu Skype novou krizovou intervenci... „

R: „Ano, pozitivum bylo v tom, že byla dostupná, že vůbec něco bylo a ještě to pro mě bylo... já jsem s tou klientkou mluvila 2x osobně a fakt jsme měli domluvených 6-8 konzultací dle aktuálního stavu a když, když jsme zrušili nějakou konzultaci, tak já jsem nabízela tu možnost, aby se ozvala v případě potřeby a nabízela jsem i Skype a ona se pak ozvala jednou a to jsem fakt byla ráda. I za to, že jsem jí dříve viděla osobně, protože už tam něco navázaného bylo na co se dalo navazovat. A druhá věc je, že to fakt v ní bylo dostupný, že ona opravdu měla home office, hodně věcí dělala z domova a do práce jezdila jenom maličko a najednou to šlo. To jsem opravdu byla ráda a ještě tím, jak my už jsme něco měli rozdělaného... Výborný zážitek z toho, že jako ona byla ze začátku hodně plačtivá, hodně emoční, ale pro mě je vlastně kouzlo, že v tý

Skajpový konzultaci se dá odmakat spousta věcí, že to vlastně jde, přestože že to není to úplně příjemný.. Koukáš na něčí obrazovku, sám koukáš na obrazovku, paní brečí ty jí nemůžeš podat ani kapesník... Tak ona není úplně nesvéprávná, tak si kapesník vezme sama vlastní, ale že vlastně chybějí tyhlety jako obvyklé tahy, který.. Uděláš jí to kafe a přizpůsobíš tón hlasu, což tedy na Skype můžeš taky.

Negativa toho videa byly spíš technický a taky to, že fakt nemáš jiný signál nebo mnohem hůř se odečítají z té obrazovky z toho reálného kontaktu. Já jsem si vlastně říkala, jak spousta věcí dělá to, jak sedíš, nakloníš se, oddálíš se, tón hlasu, takže tyhle jemný niance se fakt strašně ztrácejí, že vyjádřit nějak účast, aby to bylo rozpoznatelný, nebo to, že jsi nějak emocionální zaujatej s tím klientem a zároveň, abys to nepřehrával nějaký telenovely, je vlastně docela těžký po Skype, aby to nebylo úplně trapné.“

T: „Takže jak to vnímáš ty a jak to vnímají klienti?“

R: „Já si myslím, že klienti to vnímají podobně jako my, ve smyslu jako nouzovka dobrý, ale kdyby to mělo být pořád, tak myslím, že tak je to není to ono. Ono už něco dělá, když klient ví, že jede na konzultaci, tak podle mě to podstatné se neodehrává v konzultaci, ale po cestě odsud a nebo i cestou sem. Jedeš a normálně si sumíruješ, co ty paní řekneš. A jedeš odsud a normálně ti tam jede, co jsem to povídala, co ona povídala, co si o tom myslím... Že vlastně ten kus práce se udělá předem a ten další kus práce se děje ještě potom. Nechci říkat že to, co se odehraje tady je úplně zbytečný to ne, ale cesta něco dělá... prostě to něco dělá. Často klienti popisují takovýto: Já jsem o tom přemýšlel a teď, a vy jste vlastně říkala a navazuješ na někoho a na něco. Máš tady ten vyhrazený čas a víš, že ten čas bude k dispozici... Po krizový intervenci doma nemáš ten čas, který by jsi potřeboval na ten dojezd a na nějaký přeladění. Což si myslím, že opravdu nepotřebuje jenom pracovník, ale i klient, že se potřebuje taky přeladit. Dělat z domova, to jsou vlastně pyžamový dny a opravdu já jsem vstala osprchovala se, oblékla se do jiného oblečení, udělala si to kafe sedla ke kompu a měla ten pocit, tak teď jdu pracovat. Že jsem vlastně i já potřebovala ty tahy, jako oddělit to osobní od toho pracovního.

Takže jsem říkala, já nemůžu bejt v noční košili na chatu, protože mě to pak mentálně nenaskočí, že jsem v práci. A myslím si, že tohle, že ano, dostupnost a dosažitelnost i v dobách blbejch jo, ale zároveň nějaký zpovrchnění toho, že vlastně nedáš ani sobě ten dobrej čas na to, abys se ponořil a pak zase vynořil.“

T: „A můžeš něco říct ke kvalitě poskytované služby přes technologie, jak vlastně vidíš kvalitu třeba na škále od jedné do deseti?“

R: „Vlastně klidně třeba 8, ale 10 to nebude nikdy, protože 10 je tvář v tvář, když seš dobrej a máš dobrý den. A dejme tomu, když seš dobrej máš dobrý den a nepadá ti internet, tak dáš osmičku? Možná sedmičku a na chatu je to otázka, kdy si limitovaný ještě tím časem 90 minutami a je fakt že já jsem zažila to že, že klienti si třeba připravili dlouhej text, jak potřebovali probrat něco závažnýho, tak sedíš otevřeš chat napíšeš úvodní větu a buch 20 řádek textu, tak jako hledíš a zjevně to klient má připravený protože, potřebuje neztrácet čas a má nějaký zkušenost třeba a ví že ten čas... Ono to vypadá, že 90 minut je dost, ale ono to není moc.

Takže klienti přinášeli vlastně i na ten chat jako vážný témata, který by fakt potřebovali jinej setting, aspoň tu krizovou intervenci nebo poradenství a pokud možno tvář v tvář, a ještě to, že u nás chatujeme, tak že se střídáme a nezaručíme klientovi, že bude chatovat s tím samým člověkem jo, takže vlastně jako tam přichází i o tohleto, že tam, kde to rozpracoval jedním tak, když je ten druhej dobrej, tak si to přečte ten zápis, ale nedělá tu samou práci. Každý máme trochu jiný osobní předpoklady. Když mi bude hrát klienta jeden člověk a já s ním budu chatovat a když bude ten samý člověk hrát klienta mé kolegyni, tak naše chaty nebudou totožný, pravděpodobně se tam odehraje něco, co považujeme za povinnou jízdu, ale to jakých vodítek se chytáme je trošku jiný. To fakt závisí na nějakým nastavení, zkušenosti, každý odečítáme i díky své osobní historii jiný vodítka. Takže vlastně to, co tam hodně chybí i na tom chatu je kontinuita práce s jedním a tím samým člověkem. Ale chybí to tam záměrně, protože já si fakt myslí nebo věříme všichni, že se vrátíme k nějakýmu normálnějšímu stavu a tahle kontinuita patří do jinýho typu práce, ne na chat. A já jsem fakt, přestože Skype dobrý, chat dobrej... tak já si opravdu hodně

myslím, že ta opravdová práce se dělá tváří v tvář, něco možná po telefonu, ale že to nejde přes internet.“

T: „Přichází vám v chatu taky poradenská sociální práce? Například dotazy na sociální dávky?„

R: „Ano bylo to, anebo, jaký platí aktuálně pravidlo jo, takovýto co můžeme a co nemůžeme, co roušky, a důchodci od tolika do kolika.. Nechodili tolik senioři na chat, spíš volali, ale vždycky pro někoho, takovýto a maminka, anebo mojí staří rodiče a jak to teďka vypadá..“

T: „Jaký byl poměr krizové intervence a poradenství?“

R: „Nedokážu to úplně odhadnout. Přišlo mi, že je toho víc, než obvykle. Kdy můžu žádat o ošetřovný, jestli to vlastně potvrzuje škola a jak je to teďka s úřadem práce, tak na tohle fakt otázky byly, bylo toho víc než obvykle, ale kolik to moc dokážu říct. Někdy klient přijde s představou, že se zeptat jenom na tohle, ale když už tam je a ono to nějak je splavný no, tak to z něj začne padat.

Jinak já opravdu nedělám terapii, takže to, co jsem dělala po Skype byla krizová intervence a mně samotnou strašně překvapilo, že ty věci fungují i takhle, že přestože mě tam nějak chyběly signály, tak vlastně se tam odehrálo to, co já znám z toho tváří v tvář, to ošetření emocí, to zklidnění emocí, ta normalizace toho, že vlastně, když třeba tohle souvisí to s tímhle a takže vlastně podněty blbě emoce a prožívání v pořádku.

Podpora toho zdravého dobrého chování k sobě, zklidnění. Já jsem byla fakt jako překvapená, že ono to jako fakt funguje a mám podobnou zkušenost s konzultací s klientem po telefonu v programu, já jsem opravdu jako hroznej skeptik nevěřila, že ono se to dá po tom telefonu, ale zároveň přesto si opravdu myslím, že to může fungovat. Jedna moje kolegyně říkala, jak měla nějakýho klienta, který potřeboval začít terapii, a když ho pak viděla tváří v tvář, tak měla dojem, že začínala s novým klientem úplně. Ale já sem vlastně nezažila mít někoho na Skype a pak ho zažít, já jsem to zažila opačně. Já jsem tu klientku třeba 2× viděla, a už sme spolu něco měly rozpracovanýho, takže jsem vlastně věděla čeho se chytat. „

T: „Ještě tady mám další otázku, jak technologie používat a jestli se máte v případě potřeby kam obrátit. „

R: „My teď řešíme, že nám doma blbnou chaty, furt se přetahujeme s tím poskytovatelem a nevíme na čí straně je chyba. Ale pokud by tohle mělo nastat znovu, tak na to potřebujeme nazbrojit, protože jako tohle je fakt trošku na mrtvici, ono jako nestačí, že sedíš doma a občas ti tam proběhne nějaká interakce se členy domácnosti. Ono tohle byla fakt improvizace, nebo je to do teďka nějaká improvizace, a pravděpodobně, pokud by se to opakovalo častěji, tak to potřebujeme udělat nějak, aby to bylo pro nás komfortnější.

No, takže pokud by to bylo do budoucna, tak bysme se nějak poučili a už bysme věděli, co potřebujeme, jak to potřebujeme a snažili bysme se to vyladit jinak. Ale to co je na tom dobrý, je pro mě zkušenost, jak moc je ten tým schopnej flexibilně naskočit do něčeho, jako rozdělit si služby tak, aby tady lidi byli, ty co chtěj chatovat z domova aby chatovali a aby zároveň byli tady, jak to poskládat docela dobře, aby nikdo nebyl úplnej sólista támhle opuštěnej ve svém bytěčku a zároveň, aby tady nebyli furt ty samí lidi, tak tohle se podařilo velmi dobře udělat na základě toho, že sme si předávali informace.

Tohle bylo výborný, že sme se vlastně dokázali adaptovat na tu krizi v rámci možností je a zároveň do budoucna poučení, že nějaký věci bysme ještě potřebovali vyladit líp. Pro mě je to ale furt zkušenost na téma, že krizová intervence se dlouhodobě po Skypu, a po chatu už vůbec, dělat nedá. Mně je úplně jedno, že vyrůstá nová generace, která je srostlá s tímhle online prostředím a že má facebook a whatsapp, hele mně je to fakt jedno, protože nějaký věci jako neuděláš na dálku, možná odoperuješ nějak endoskopicky přes robota, ale to je jedna výjimečnost, ale opravdu nepracuješ nějakou reálnou změnu klienta, jako jinak, než že si to odsedí a odmaká. Proto já teda hodně bojuju za to, aby se chat používal, ale odsud posud, možnosti jsou omezený, do některých témat vůbec na chatu neregujeme, prostě uděláme to podobně jako na telefonu. Neděláš, že to neslyšíš, slyšíš to, vidíš to, klient píše a zároveň potvrzuješ, ano tohle je vážný téma, je dobře, ale s tím se pracuje takhle. Na chatu máme jenom velmi omezený prostor s tím něco udělat. Já si fakt myslím, že takhle dobře máme dávat zprávu ven. Ano, jestli se chceš s

něčím vyrovnat, nebo jestli chceš změnit něco v sobě, tak se to dělá takhle, ne tím, že o tom budeme plakat na chatu a je házet tam smutný smajlíky.

A to je jedno nebezpečí, že klient má dojem, že když o tom chatuje, tak s tím něco dělá. Ne. Určitě ještě míň s tím dělá, než na lince důvěry, akutní ošetření, nějaká okamžitá úleva z toho, že tam někdo sedí kdo, kdo mi naslouchá, kdo tam se mnou v tu chvíli je, možná to sníží akutní tenzi, možná mi to dá trochu náhledu, co by se s tím dalo dělat. Ne, problém to neřeší. Dělá to opravdu tu první pomoc – ošetření. Další věc je, kterou si myslím, že je dobrý furt mít na paměti, že ano, my jsme sice dostupný, ale jakou zprávu o světě tomu klientovi dáváme, že stačí vymyslet dost hrůzostrašnou storko a všichni se, pardon, podělají z toho, jak mě budou zachraňovat. Ale funguje to takhle normálním životě? Ne nefunguje to takhle v normálním životě. A jde o to, najít tu míru, jak klientovi umožnit, dostat se k tomu, co se mu to děje, nějak to ošetřit a zároveň nepotvrzovat tenhle názor: hele ono stačí napsat, že sem strašně smutná a tam se nějaká paní může přetrhnout, aby mě utěšovala. Ne, i na chatu platí jak my k vám, tak vy k nám. Klient dá, já poskytnu. Nejsem automat na to, že někdo se naloguje a ze mě začnou padat útěšný věty. Ne, nezačnou a navíc si myslím, že to je špatně když z někoho začnou padat útěšný věty. Přesně tohle je podle mě kouzlo novejšch technologií, je to fakt paráda, ale jako mít kamarády na Facebooku není totéž, jako jít s kamaráda za barák, nebo jít s kamarádkama na kafe. „

T: „Čili pokud by se tato situace zopakovala, jak byste se v tom s technologiemi cítil. Já jsem teď vlastně přešel na poslední otázka na mě přijde, že se teď patří.,,

R: „Já si myslím, že teď už jako máme vycytný mouchy, že prostě víme, jak s tím zacházet a víme, že tady jsme potřebovali na wifinu extender, že tady jsme si vyčlenili třeba místnost na to aby, člověk, když chodí Skypovat, tak chodí do konzultovny, aby to mělo dobrý rámec jo, takže tohle už bysme měli zmáklý. My všichni, kdo jsme se toho účastnili, tak to furt máme v tom módu nouzový stav, děláme nouzově, ale nikdo to nepovažujeme za ideální jo, ale zároveň to souvisí s tím, jak my jsme krizový centrum, jak jsme nastavený na něco, tak

vlastně furt si myslíme, že chat je dobrý na něco, telefon je dobrý na něco, krátkodobá krizová intervence a krátkodobá terapie je dobrá na něco, ale pak jsou nějaký věci, který vyžadují dlouhodobou práci a já si fakt myslím, že tváří tvář. Já jsem hrozně vděčná za to osmistovkovou linku, tak nehrajeme si na to, že děláme nějakou terapii, děláme nějaký doprovázení nebo něco jako krizovou intervenci. Ano, ale má to svoje limity, a ty limity ta možnost toho, co s tím můžeš udělat v tohlehle rámci, s tímhle způsobem práce jsou menší. Já si to fakt myslím.“

T: „A úplně poslední otázka, jestli sem se zapomněl na něco zeptat, chceš něco doplnit?“

R: „Mě jenom připadá důležitý to, že my vlastně sme tu týmovost úplně neztratili, že, že jako to, že tady je tým jedenácti lidí, který se nějak zapojili. My sme se tu stejně nějak potkávali, takže u nás to bylo ovlivněný i tímhle, že nikdo nebyl úplnej solitér, a když byl někdo úplnej solitér, tak na pět a půl hodiny na chatu nebo maximálně jedenáct hodin. Že vlastně o tohleto sme se nepřipravili a v něčem to posílilo ten tým. Zase jsme se začali na sebe fakt těšit, taky na tu první poradě, kdy se konečně sejdem. A lidi, který na poradě být nemohli, byli na Skypu, nebo na telefonu, ale fakt jsme se těšili na to, že se zase potkáme. A taky vlastně pro mě příjemný překvapení bylo, že ty věci jdou udělat nějak distančně a že jsme se schopný to naučit, tak tohle byl zisk z té krize.“