

Abstrakt

Pandemická situace, která nastala v České republice na jaře 2020, přinesla (nejenom) sociálním službám spoustu výzev a nových možností. To se týká i služeb, které pracují s klienty ve věznicích. Zákaz vstupu externích subjektů do prostor věznic znamenal zamezení možnosti osobních konzultací s klienty. Pracovníci těchto služeb proto využili moderní technologie a spojili se se svými klienty na dálku prostřednictvím videohovorů. Vznikl tak nový nástroj poskytování sociálního a psychologického poradenství – videokonzultace.

Cílem diplomové práce je tuto zkušenost zachytit a zhodnotit vhodnost poskytování videokonzultací i po skončení protipandemických opatření – zhodnotit možnost zavést videokonzultace jako standardní nabídku sociálních služeb a získat tak nový nástroj pro práci s klienty ve věznicích.

Výzkumné otázky se zaměřují na možnost vytvoření kvalitního vztahu důvěry mezi pracovníkem a klientem služby při videokonzultacích. Dílčí otázky se zaměřují na tři objekty, které přímo ovlivňují průběh videokonzultací – sociální služby nestátních neziskových organizací, Vězeňskou službu České republiky a odsouzenou osobu – klienta sociální služby, který je příjemcem sociálního a psychologického poradenství.

Výzkum probíhal formou analýzy záznamů autorky z videokonzultací s klienty sociální služby, ve které pracuje. V další fázi výzkumu proběhly individuální rozhovory s pracovníky služeb, které tuto formu spolupráce nabízely svým klientům v čase zákazu vstupu do věznic. Výsledky těchto rozhovorů byly použity pro sestavení otázek pro poslední fázi – fokusní skupinu s pracovníky služby, ve které autorka sama pracuje – s jejími kolegy, kteří mají s touto formou práce také zkušenosti.

Výsledkem výzkumu je soubor doporučení, která mohou pomoci pracovníkům sociálních služeb do budoucna poskytovat poradenství prostřednictvím videohovorů tak, aby zvýšili kvalitu vztahu s klientem a získali tak kvalitní nástroj pro další práci.

Klíčová slova: videohovory, videokonzultace, Skype konzultace, poradenství s klienty ve věznicích, sociální práce s lidmi užívajícími návykové látky, nestátní neziskové organizace a Vězeňská služba České republiky