

## **Přílohy**

### **Příloha 1: Výzkumné otázky**

Řekněte mi prosím, s jakou cílovou skupinou pracujete.

Jaké máte zkušenosti s online sociálním poradenstvím? Jak dlouho jste ho využíval/a?

Jaké formy online sociálního poradenství jste využíval/a či stále využíváte?

V případě, že jste online sociální poradenství využíval/a pouze během pandemie, proč už ho nevyžíváte?

Prošel/prošla jste výcvikem či školením zaměřeným na poskytování online sociálního poradenství?

Jaké vnímáte výhody online sociálního poradenství pro sociální pracovníky?

Jaké vnímáte výhody online sociálního poradenství pro klienty?

Jaké vnímáte nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro sociální pracovníky?

Jaké vnímáte nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro klienty?

Vnímáte rozdíl mezi vztahem s klientem, kterému jste poskytoval/a především online sociální poradenství, a vztahem s klientem, se kterým jste převážně v osobním kontaktu? Případně jaký?

Pro jaké klienty je podle vás online sociální poradenství vhodné a pro jaké naopak ne?

Jsou nějaká témata, u kterých vnímáte, že by pro online sociální poradenství nebyla vhodná, či naopak? Případně jaká?

Mohl/a byste uvést příklad z praxe, kdy se online sociální poradenství osvědčilo?

Mohl/a byste uvést příklad z praxe, kdy se online sociální poradenství naopak neosvědčilo?

Jakou vidíte budoucnost online sociálního poradenství v České republice?

## Příloha 2: Anonymizovaný rozhovor, ukázka kódování

### Rozhovor 7

*Řekněte mi prosím s jakou cílovou skupinou pracujete.*

Naší cílovou skupinou jsou lidé s poruchou příjmu potravy, lidí, kteří jsou ohroženi jejich vznikem, osoby blízké těmto osobám a také rodiny s dítětem s duševním onemocněním. Cílovou skupinu máme omezenou i věkově a to u osob s poruchou příjmu potravy 12 let a více, u osob blízkých tam to věkem omezené není a u rodin s dítětem s duševním onemocněním, pracujeme s dětmi do 18 let.

*Jaké máte zkušenosti s online sociálním poradenstvím? Jak dlouho jste ho využíval/a?*

Online služby se v této organizaci poskytují, co si pamatují. Já tu pracuji sedmým rokem a vždy tu nějaká forma online podpory byla. Ať už to bylo formou <sup>F3</sup>Skypu, <sup>F2</sup>chatovacího okénka či <sup>F1</sup>internetové <sup>F1</sup>poradny. Myslím si ale, že nejvíce se online poradenství rozvinulo během covidu, kdy jsme na něj byli hlavně odkázáni. V současné době online konzultace využívají zejména klienti, kteří jsou zdaleka a naše služba je pro ně místně nedostupná, takže když se ozve někdo z města, kde nemáme pobočku, tak je pro něj online poradenství možnost, jak se ke službě dostat.

*Jaké formy online sociálního poradenství jste využíval/a či stále využíváte?*

Měli jsme chatovací okénko, ale nejsem si jistá jestli v současné době funguje, bylo nějakou dobu pozastavené, poté máme internetovou poradnu, která funguje formou e-mailu a poté používáme Skype či se s klienty spojují přes Zoom, Google meet, záleží i na tom, jakou platformu preferují klienti.

*Jaké vnímáte výhody online sociálního poradenství pro sociální pracovníky?*

Myslím si, že pro sociální pracovníky to může být výhodné v tom, že se služby poskytnou <sup>VSP1</sup>více a širší skupině klientů, není potřeba otevírat pobočku či detašované pracoviště někde na malém městě, ale člověk odtamtud se s námi může spojit. Myslím, že pro nás to je výhodné i z <sup>VSP4</sup>logistického hlediska, stačí nám místnost, počítač, dobré připojení k internetu a nemusíme řešit, jestli někdo čeká v čekárně, vnímám výhodu v tom zabezpečení poradny. Přece jenom, když klienti chodí sem, tak to tu musí být nějak upravené, uklizené, musíme mít k dispozici nějaké občerstvení, které klientovi můžeme nabídnout. Já osobně to mám ráda i v tom, že sezení začíná a končí včas, je tam opravdu dodržovaná pauza, když klienti zvoní, přijdou někdy i 15 minut předem a člověk nemá dost prostoru se na setkání připravit.

*Jaké vnímáte výhody online sociálního poradenství pro klienty?*

Myslím, že pro klienty je těch výhod víc. Zejména v tom, že se <sup>VK1</sup>dostanou ke službám i tam, kde by museli velmi dlouho dojíždět. Jsou v <sup>VK2</sup>bezpečí svého domova, nemusí jezdit nikam do neznámého prostředí, mohou zůstat mnohem víc <sup>VK3</sup>anonymní, protože už se také stalo, že některý klient nechtěl mít zapnutou kameru. Myslím si, že může být pro klienta snazší se <sup>VK4</sup>víc otevřít, když je doma a nesedí v tom cizím prostředí. Také je to <sup>VK5</sup>flexibilnější časově, protože když klient končí například ve dvě hodiny v práci, tak už by se k nám třeba nestihl dostat, ale takhle se může připojit a jsme lépe schopni naplnit provozní dobu. Což je i výhoda pro sociální pracovníky, že klientům můžeme více vyjít vstříc.

*Jaká vnímáte nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro sociální pracovníky?*

Ono to, co je výhoda, může být i nevýhoda, takže <sup>NSP1</sup>technické zázemí - pokud není dobrý internet je to spíše otravné, když se to seká, narušuje to ten vztah a plynulý rozhovor, také je nevýhoda v tom, že když je více pracovníků na onlinu, třeba dvě, tři sezení, tak ten internet musí být opravdu dobrý, aby to utáhl. Další nevýhoda může být v tom, že si klient může <sup>NSP2</sup>pracovníka nahrávat aniž by to pracovník věděl, pokud to nenahrává přímo v tom programu. Také se může stát, že klient je doma a může se otevřít téma, které je pro klienta velmi náročné, třeba i traumatizující a pracovník má jenom <sup>NSP3</sup>omezené

možnosti jak to ošetřit. Taky může dojít k tomu, když jde o rodinu, že dojde k nějakému konfliktu a ten pracovník má jenom minimum možností, jak to může ovlivnit. Je tam určitá bariéra. Taky odpadá small talk, když klient přichází ohledně toho jakou měl cestu, jestli nás dobře našel a už tím se dobře navazuje vztah - to, že ho tady můžeme uvést, v onlinu se do procesu rovnou skočí, což nemusí být příjemné ani pro klienty ani pro pracovníky.

*Napadají vás nějaké nějaké nevýhody spojené s chatem a e-mailem?*

Tam jednak komunikace není tak rychlá, když nám klient pošle e-mail, tak my máme metodiku v rámci které odpovídáme na internetové poradně do pěti pracovních dnů, což je docela dlouhá doba, takže je to neosobní, může se tam něco v komunikaci ztratit, klient se může zeptat na něco, co je pro něj důležité, ale může to zůstat nepovšimnuté. Nemůže se na něco doptat, nebo musí poslat další e-mail, což zase prodlužuje komunikaci. U chatu je to jednodušší, ale tam je komunikace zase velmi zkratkovitá a pro některá témata to není vhodné. Když potřebuje klient kontakt na terapeuta nebo psychiatra, tak je celkem jednoduché konkrétní kontakty napsat, ale když někdo píše, že má výčitky z jídla, tak je velmi náročné do zkratkovité chatové komunikace toto popsat - to, co se opravdu děje. Je pak těžší dát tu správnou podporu. Proto vnímám chat i e-mail spíše pro praktické informace než pro komplexnější otázky.

*Jaké vnímáte nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro klienty?*

Zase, to, že jsou doma může být bezpečné ale i nebezpečné, protože třeba nemají dostatečné soukromí, může tam přijít nějaký člen rodiny, poslouchat je, může tam dojít ke konfliktu. Klient může mít strach z toho, že neví, kdo tam s pracovníkem v místnosti ještě je, jestli ten rozhovor někdo ještě neposlouchá. Hodně věcí, které jsem říkala u pracovníků se týkají i klientů, stejně jako ta technická stránka, vzniklé konflikty, tím, že je klient doma, tak odpadá cesta, když je klient u nás je tam pak nějaká doba na přejezd a je tam nějaký předěl mezi tím, co je tady a co je doma, V tom je velký rozdíl, když je člověk doma a po sezení doma zůstane.

*Vnímáte rozdíl mezi vztahem s klientem, kterému jste poskytoval/a především online sociální poradenství a vztahem s klientem se kterým jsme převážně v osobním kontaktu? Případně jaký?*

Já upřímně ty rozdíly moc nevidím. Myslím si totiž, že se dá vztah kvalitně navázat i prostřednictvím online komunikace, pokud se budeme bavit o Skypu nebo obecně o videohovorech. Pokud se budeme bavit o e-mailu a chatu, to jsou podpory, které já tolik neposkytuji, ale myslím si, že tam ten vztah vlastně nevzniká nebo je velmi omezený, může být podporující a motivující, ale pracovník neví, jak došlý e-mail zapůsobí, kdežto u videohovoru mám zkušenost, že to je stejně kvalitní jako poradenství tváří v tvář.

*Pro jaké klienty se podle vás online sociální poradenství hodí a pro jaké naopak ne?*

Dobrá otázka. Myslím, že pro rodiny to není úplně vhodný způsob, už jen to, aby se tam ty lidi navázali před jednu kameru, tak je takové nepohodlné. Také bych to asi nedoporučovala klientovi, co má duální diagnózu, protože pokud má někdo poruchu příjmu potravy a psychotické onemocnění, tak by to pro něj nemusel být dobrý způsob, může se tam díť něco, co člověk vycítí jenom osobně, třeba u paranoidního klienta uvidím, že se mu něco nezdá a můžeme to ošetřit ale u onlinu se nedá tak snadno poznat, že klientovi hlavou běží nějaké paranoidní myšlenky. Nedá se to snadno ošetřit, jsou to ale i věci, které nevíme dopředu.

*Jsou nějaká témata u kterých vnímáte, že by pro online sociální poradenství nebyla vhodná, či naopak ano? Případně jaká?*

Budu vycházet z toho, že jsme sociální služba, což znamená, že klienti primárně nebudou chodit s <sup>NT2</sup> traumatickými tématy, ale i tak je naše klienti často zmiňují, protože třeba nějak souvisí s tou poruchou příjmu potravy, takže si myslím, že to není vhodné pro témata týkající se traumatu, od šikaně ke zneužívání. Vztahové věci, které řeší celá rodina také moc vhodné téma není, ale individuální vztahové otázky ano. <sup>NT3</sup>

*Prošla jsem výcvikem či školením zaměřeným na poskytování online sociálního poradenství?*

Je to jedna z podmínek v rámci zaučování, pracovníci <sup>S1</sup> absolvuji výcvik v internetovém poradenství a já osobně jsem kurz měla asi měsíc po nástupu.

*Mohl/a byste uvést dobrý příklad z praxe, kdy se online sociální poradenství osvědčilo?*

Určitě se nám to osvědčilo v rámci covidu, kdy jsme nemuseli pozastavovat naše služby, což bylo v té době velmi důležité, také se nám to osvědčuje všude, kde nejsou naše pobočky či v případech, kdy <sup>VSP8</sup> jsou klienti na hospitalizaci, máme nastavenou spolupráci s nemocnicemi a můžeme s nimi mít Skype i když jsou hospitalizováni. Neztrácí se tam pak díky online kontakt. To je určitě moc dobrá praxe. Já vlastně nemám moc příkladů, kdy by se vůbec neosvědčilo. <sup>VSP8</sup>

*To je moje další otázka - příklad z praxe, kdy se online sociální poradenství naopak neosvědčilo.*

Přes video mi to opravdu přijde jako adekvátní náhrada fyzického setkání, mám s ním velmi dobrou zkušenost, proto si nevybavím konkrétní příklady, kdy se to osvědčilo, protože moje zkušenost je, že se to osvědčuje. A spíš mě napadají jednotky případů, kdy se to moc neosvědčilo, třeba během covidu se nám stalo, že klientka vystupovala anonymně a tím pádem se nám v systému nepropojilo, že <sup>VSP7</sup> využívala souběžně několik služeb. Byla tam nějaká zjevná komorbidita, protože se projevovala ne úplně konzistentně, vypadalo to spíše, že si vytipovává různé služby se kterými se snaží být v kontaktu, ale to téma poruchy příjmu potravy pro ni ani nemuselo být téma, protože ho přinášela takovým zvláštním způsobem, to si myslím, že by se při osobním kontaktu nestalo. Jednak by se nestalo, že by byla v kontaktu s několika službami zároveň a také bychom spíše vycítili, že něco v kontaktu není dobré a mohli bychom ji odkázat na vhodnější službu či bychom byli schopni lépe zmapovat, co se té klientce děje.

*Jakou vidíte budoucnost online sociálního poradenství v České republice?*

Myslím, že by bylo dobré ho <sup>B1</sup> využívat a zachovat ho, myslím, že před covidem to nebylo tak rozšířené, když nepočítám samozřejmě internetové poradny, ty běží dlouhodobě, ale poradenství přes videohovory, mi opravdu přijdou jako adekvátní náhrada setkání, takže <sup>B3</sup> si myslím, že by bylo dobré, aby úplně nezapadlo. Ale také by se úplně <sup>B3</sup> neměl ztratit kontakt s klientem. Ať toho využívají klienti, kteří to potřebují, kterým to vyhovuje, ale <sup>B3</sup> nevnímám, že by to měla být plná náhrada lidského kontaktu. <sup>B3</sup> Také mě napadá - měli jsme projekt v rámci kterého jsme dělali net streetwork, kdy naši pracovníci různě na internetu . na fórech, sociálních sítích, vyhledávali lidi, kteří by mohli být ohroženi poruchou příjmu potravy a anonymně je kontaktovali a nabízeli jim podporu a pomoc a tohle si myslím, <sup>B4</sup> je budoucnost sociální práce, protože minimálně, co se týká naší cílové skupiny, spousta aktivit mladých lidí se přesouvá na internet a myslím, že je jediná budoucnost, jak tyhle mladý lidi vytipovávat je právě v online světě.

*Napadá vás ještě něco, na co jsem se nezeptala nebo co byste chtěla ještě zmínit?*

Zamyslím se, o čem jsme mluvili, mám pocit, že jsem mluvila víceméně asi o všem. Jediné co mě ještě napadá jako riziko je ta bezpečnost, co se týká odposlouchávání, nemůžeme zajistit, že klient má bezpečné prostředí. V internetovém poradenství také klient může potřebovat krizovou pomoc, ale odpověď může přijít až za delší dobu, informaci, že odpověď na e-mail několik dní trvá, samozřejmě na webu máme, ale ne všichni si toto přečtou a poté mohou být překvapení nebo by potřebovali krizovou pomoc, ale ta nepřijde. Myslím, že by bylo dobré, kdyby šlo objednávání udělat flexibilnější, kdyby tu byl pracovník, co by řešil poze online setkání a byla by pak kratší objednací lhůta, aby to bylo oproti fyzickému nějak zvýhodněné, ale to by bylo obecně skvělé, kdyby byly krátké objednací lhůty. Nic dalšího už mě nenapadá. Mám pocit, že jsme se dotkli všeho.

### Příloha 3: Kódovací kniha

Kód	Význam	Rozhovor 1	Rozhovor 2	Rozhovor 3	Rozhovor 4	Rozhovor 5	Rozhovor 6	Rozhovor 7	Rozhovor 8	Rozhovor 9	Rozhovor 10
F1	Forma: E-mail	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
F2	Forma: Chat					x	x	x			x
F3	Forma: Videocall	x	x	x	x		x	x	x	x	x
F4	Forma: Internetový hovor	x	x								
VSP1	Výhoda pro SP: Dostupnost			x	x	x		x	x		x
VSP2	Výhoda pro SP: Nizkoprahovost				x		x	x	x		x
VSP3	Výhoda pro SP: Flexibilita							x	x		
VSP4	Výhoda pro SP: Praktické			x			x	x			
VSP5	Výhoda pro SP: Dodržení času							x			
VSP6	Výhoda pro SP: Rychlost	x	x							x	x
VSP7	Výhoda pro SP: Bezpečnost						x	x			
VSP8	Výhoda pro SP: Udržení kontaktu		x					x	x		
VSP9	Výhoda pro SP: Časová úspora						x práce doma				
VSP10	Výhoda pro SP: Nepřerušeni spolupráce								x		
VSP11	Výhoda pro SP: Textový záznam										x
VK1	Výhoda pro klienty: Dostupnost	x			x		x	x	x	x	x
VK2	Výhoda pro klienty: Přirození prostředí					x	x	x			x
VK3	Výhoda pro klienty: Anonymita			x	x	x	x	x	x	x	x
VK4	Výhoda pro klienty: Otevřenost	x						x			x
VK5	Výhoda pro klienty: Flexibilita	x			x		x	x			x
VK6	Výhoda pro klienty: Udržení kontaktu	x		x			x	x	x		x
VK6	Výhoda pro klienty: Rychlost	x		x	x				x		
VK7	Výhoda pro klienty: Ekonomičnost				x						
VK8	Výhoda pro klienty: Odstup						x				
VK8	Výhoda pro klienty: Bezpečí						x u stalkingu				
NSP1	Nevýhoda pro SP: Technika			x			x	x			x
NSP2	Nevýhoda pro SP: Riziko nahrávání				x zneužití emailu			x			
NSP3	Nevýhoda pro SP: Těžší opečování klientů		x				x	x	x		
NSP4	Nevýhoda pro SP: Menší vliv				x		x	x	x		
NSP5	Nevýhoda pro SP: Přímé řešení zakázky	x						x	x i pro K		
NSP6	Nevýhoda pro SP: Časová prodleva					x	x	x			
NSP7	Nevýhoda pro SP: Neosobní				x		x	x			x
NSP8	Nevýhoda pro SP: Nedorozumění		x			x	x	x			
NSP9	Nevýhoda pro SP: Získání informací				x	x	x	x			
NSP10	Nevýhoda pro SP: Časová náročnost				x dvojitá kontrola		x		x dvojitá kontrola		
NSP11	Nevýhoda pro SP: Menší motivace klientů	x	x	x		x	x		x		
NSP12	Nevýhoda pro SP: Vypíňování formulářů	x									
NSP13	Nevýhoda pro SP: Nepraktické		x								
NSP13	Nevýhoda pro SP: Ztráta neverbálních signálů		x	x							
NSP14	Nevýhoda pro SP: "Co je psáno to je dáno"		x	x	x	x				x	x
NSP14	Nevýhoda pro SP: "Co je psáno to je dáno"		x	x	x					x manipulace	
NSP15	Nevýhoda pro SP: Překračování hranic, tlak						x		x		







## Příloha 4: Informovaný souhlas

### Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a jeho následným využitím pro účely diplomové práce Možnosti a limity online sociálního poradenství

Byl/a jsem informována o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro výzkumu diplomové práce Roxany Kubovské s názvem Možnosti a limity online sociálního poradenství.

Jsem seznámen/a s právem odmítnout odpověď na jakoukoli otázku.

Souhlasím s nahráváním následujícího rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude ihned vymazán. Transkripce rozhovoru bude plně anonymizovaná, může být zpřístupněna diplomové komisi či využita jako příloha diplomové práce. Části rozhovoru mohou být citované v textu práce, který bude volně přístupný online.

Byl/a jsem obeznámen/a s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů, která znemožní identifikaci mé osoby. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohl/a být identifikován/a.

Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své diplomové práce a některé části v ní může citovat, anonymizovaná transkripce rozhovoru může být přiložena k diplomové práci, zvuková nahrávka však bude po ukončení výzkumu smazána.

Datum:

9.2.2023

Podpis respondenta:

