

UNIVERZITA KARLOVA  
FILOZOFICKÁ FAKULTA  
KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Bc. Roxana Kubovská

**Možnosti a limity online sociálního poradenství**

Possibilities and Limits of Online Social counseling

Praha 2023

Vedoucí práce

PhDr. Vojtíšek Petr, PhD.

## **Poděkování**

Děkuji PhDr. Petru Vojtíškovi za rady a zpětnou vazbu, které mi poskytoval v průběhu vedení mé diplomové práce. Také děkuji všem sociálním pracovnícům a pracovníkům, kteří byli ochotní účastnit se mého výzkumu. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat všem vyučujícím, kteří mě prováděli studiem.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

## **Abstrakt**

Předmětem diplomové práce je online sociální poradenství se zaměřením na jeho možnosti a limity. Práce se zabývá formami online sociálního poradenství, které se poskytují v České republice a pomocí kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníci a pracovníky, kteří mají zkušenosti s poskytováním některé z forem online poradenství, budou zkoumány jeho možnosti a limity.

## **Klíčová slova**

sociální poradenství, přímá práce, internet, online

## **Abstract**

The subject of the thesis is online social counseling with a focus on its possibilities and limits. The work deals with the forms of online social counseling that are provided in the Czech Republic, and with the help of qualitative semi-structured interviews with social workers who have experience in providing some of the forms of online counseling, it is examining its possibilities and limits.

## **Key words**

Social Counseling, Direct Work, Internet, Online

## Obsah

Úvod.....	8
1. Základní pojmy .....	10
1. 1 Sociální poradenství .....	10
1. 2 Proces a typy sociálního poradenství .....	10
1. 3 Online sociální poradenství.....	11
1. 4 Blended counseling .....	12
2. Formy online sociální práce.....	13
2. 1 Internet a jeho dostupnost .....	13
2. 2 E-mail.....	14
2. 3 Chat .....	15
2. 4 Internetový hovor .....	15
2. 5 Videohovor.....	16
2. 6 Mobilní aplikace.....	16
2. 7 Sociální sítě a webové stránky .....	18
3. Výhody online sociálního poradenství .....	19
3. 1 Dostupnost a nízkoprahovost .....	19
3. 2 Větší otevřenost klientů.....	20
3. 3 Navázání kontaktu s novými klienty.....	20
3. 4 Anonymita.....	21
3. 5 Získání nadhledu .....	22
4. Nevýhody a rizika online sociálního poradenství.....	23
4. 1 Ztráta osobního kontaktu.....	23
4. 2 Technické limity.....	24
4. 3 Ohrožení sociálních pracovníků na internetu.....	24
4. 4 Nastavení hranic.....	24
4. 5 Zabezpečení dat.....	25
5. Etická rovina online sociálního poradenství .....	27
6. Současná praxe online sociálního poradenství .....	29
6. 1 Teoretické opory pro praxi.....	29
6. 2 Online sociální poradenství v České republice .....	30
6. 3 Online sociální poradenství v zahraničí .....	32
7. Metodologický úvod .....	35
7. 1 Cíle výzkumu .....	35

7. 2 Výzkumný vzorek .....	36
7. 3 Osnova pro polostrukturovaný rozhovor .....	36
7. 4 Zpracování dat.....	38
8. Analýza a interpretace dat.....	39
8. 1 Úvod.....	39
8. 2 Možnosti online sociálního poradenství pro sociální pracovníky .....	40
8. 3 Výhody online sociálního poradenství pro klienty .....	43
8. 4 Nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro sociální pracovníky .....	48
8. 5 Nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro klienty.....	53
8. 6 Indikace online sociálního poradenství.....	58
8. 7 Diskuze.....	61
Závěr .....	65
Použitá literatura .....	66
Přílohy.....	74
Příloha 1: Výzkumné otázky .....	74
Příloha 2: Anonymizovaný rozhovor, ukázka kódování.....	76
Příloha 3: Kódovací kniha.....	80
Příloha 4: Informovaný souhlas .....	83

## Úvod

Obor sociální práce prochází neustálým procesem změn v důsledku vývoje společnosti a požadavků a potřebám jejích občanů. Tyto změny vyžadují, aby sociální práce neustále přizpůsobovala všechny oblasti svého působení. Na rozdíl od jiných sektorů se však sociální práce na měnící a vyvíjející se technologie přizpůsobuje pomaleji. Omezené zdroje, etické a právní ohledy, nedostatek školení a historická závislost sociální práce na osobní komunikaci tváří v tvář přispěly k tomuto zpoždění. I přes zpoždění si však informační a komunikační technologie cestu do struktur sociální práce našly. Sociální pracovníci začali technologie používat pro výzkum, individuální i skupinovou práci s klienty, monitorování, evaluaci i výuku a školení sociálních pracovníků. Využití informační a komunikační technologie v praxi sociální práce může zásadním způsobem vylepšit kvalitu poskytovaných služeb. (Peláez a kol., 2017) Vzhledem k tomu, že pro většinu obyvatel české společnosti je využívání těchto technologií neodmyslitelnou součástí života a v praxi sociální práce potenciál těchto technologií ještě není naplno využíván, je tato diplomová práce věnována online sociálnímu poradenství, protože se v praxi již potvrdilo, že internetové poradenství lze dobře využít jak při poskytování obecného, tak odborného sociálního poradenství. (Ptáček, 2010)

Po vypuknutí pandemie COVID-19 se sociální práce musela stejně jako spousta jiných oborů rychle přizpůsobit a začala využívat online formy poradenství v mnohem hojnější míře než doposud. Kvůli minimalizaci riziku nákazy a krizového opatření vlády nařizující práci na dálku se sociální poradenství v mnoha organizacích přesunulo do online prostoru v podobě video hovorů, audio hovorů, e-mailů a chatů.

Ačkoli se po skončení lockdownů velká část organizací vrátila k poskytování osobního sociálního poradenství, některé organizace se rozhodli některou z forem online poradenství zachovat, protože s sebou i přes limity a rizika přináší nové možnosti.

Teoretická část této diplomové práce je věnována definici základních pojmů, používaným formám online sociálního poradenství, výhodám, nevýhodám a rizikům, které tyto formy poradenství přináší, využití v České republice i ve vybraných zahraničních státech a etickým aspektům, které se v online prostoru nesmí opomenout. Praktická část je dále zaměřena především na možnosti a limity sociálního poradenství v online prostředí z pohledu sociálních pracovníků a pracovníků, kteří mají s poskytováním tohoto typu poradenství zkušenost.



## Teoretická část

## **1. Základní pojmy**

Tato kapitola je věnována definování základních pojmů, které jsou klíčové pro tuto diplomovou práci. Konkrétně jde o sociální poradenství, jeho typy a procesy, online sociální poradenství a blended counseling.

### **1.1 Sociální poradenství**

Matoušek (2008) definuje poradenství jako proces při kterém klient získává relevantní informace, které potřebuje k řešení své situace. Poradenství by mu mělo pomoci nalézt způsob jakým by mohl zlepšit kvalitu svého života. Může být jednorázového, krátkodobého nebo dlouhodobého charakteru.

Zákon o sociálních službách z roku 2006 rozděluje sociální poradenství na základní a odborné. Základní sociální poradenství je nedílnou součástí všech druhů sociálních služeb, je povinností poskytovatele tuto činnost zajistit. Jeho cílem je poskytnout klientům informace, které mohou přispět k řešení jejich životní situace.

Odborné sociální poradenství je zaměřené na konkrétní potřeby cílové skupiny. Součástí odborného sociálního poradenství je:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) sociálně terapeutické činnosti
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Součástí odborného sociálního poradenství je také zjištění příčin, proč se daná osoba v sociálně tíživé situaci ocitla. (Matoušek 2008)

### **1.2 Proces a typy sociálního poradenství**

Matoušek (2003) definuje ve své knize Metody a řízení sociální práce několik fází poradenského procesu podle McMahona. Nejdřív musí sociální pracovník s klientem navázat

důvěrný vztah a shromáždit nejdůležitější informace. Poté s ním musí naplánovat potřebné konkrétní kroky ke zlepšení jeho situace. Další fází už je samotný průběh řešení, jde o průběh intervencí ke zlepšení situace a smíření se se skutečnostmi, které klient nemůže změnit. Poslední, závěrečnou fází, je zpětná vazba a evaluace společné práce.

Na základě teorií Scally a Hopsona dále rozlišuje šest druhů pomoci druhým.

1. **Poskytnutí jednoduchých faktických informací** osobám, kterým neznalost těchto informací znemožňuje zlepšit svou životní situaci. Může jít například o situaci, kdy sociální pracovník pomůže klientovi vyplnit potřebný formulář.
2. Při **poskytování rad** zprostředkovává odborník svůj názor na situaci klienta a radí mu, jak by mohl svou situaci zlepšit.
3. V rámci **učení** odborník pomáhá klientovi nabýt určité znalosti, které mu pomohou zlepšit svou situaci
4. **Psychologický náhled** umožňuje klientovi pochopit, proč se dostal do složité situace a pomoci mu k tomu, aby sám našel cesty k řešení. Důraz je přitom kladen hlavně na to, aby si člověk dokázal pomoci sám.
5. V případě, že pracovník klientovi zprostředkuje něco, co v tu chvíli potřebuje, mluvíme o **přímé akci**. Může jít o poskytnutí potravinové pomoci či komunikaci s úřady.
6. Šestáým typem je **změna systému**, kdy se odborník snaží změnit systém, který zapříčinil, že se jeho klient dostal do složité životní situace.

Všechny tyto typy pomáhání se promítají do sociálního poradenství, kde se těmito druhy pomoci pracovník snaží pomoci klientovi překonat svou těžkou životní situaci.

### 1.3 Online sociální poradenství

Trávit čas online se stalo samozřejmostí. Mnoho poskytovatelů služeb i provozovatelů obchodů je pevně integrováno do každodenního online života, aniž by tato skutečnost vzbuzovala jakoukoli pozornost. Stejně přirozenou skutečností se stalo, že se klienti sociálních služeb obracují s žádostí o radu a pomoc na internetové poradny. Zatímco se nová média stala nedílnou součástí každodenního života, dostupnost a rozvoj odborného psychosociálního poradenství na internetu ještě samozřejmostí není. (Kühne, 2009)

Lásková (2010) definuje online poradenství jako poradenskou službu klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně. Dá se definovat také jako synchronní či asynchronní komunikace mezi klientem a poradcem na dálku, která využívá e-mailové, chatové a videokonferenční prvky.

V anglickém jazyce se začal používat pojem e-social work (e-sociální práce), která může být dle López Peláez (2015) definovaná jako sociální práce, která využívá informačně komunikační technologie. Může být chápána jako sféra sociální práce, kdy potřeby jednotlivce, skupiny nebo komunity mohou být uspokojeny pomocí využití technologií.

#### **1. 4 Blended counseling**

Ačkoli se tato diplomová práce věnuje online sociálnímu poradenství je důležité zmínit i hybridní formu sociálního poradenství tzv. blended counseling (smíšené poradenství), které vzniká kombinací vícero komunikačních metod – spojením poradenství tváří v tvář s formami online poradenství. (Hörmann, 2018) Autorka ve svém textu dále uvádí, že dle Sielanda a Rahma (2007) se blended counseling kombinací metod snaží nahradit nevýhody jedné metody výhodami té druhé. Cílené a systémové využití této metody by dle Hörmann mohlo vést k plnému naplnění potenciálu, který blended counseling má.

## **2. Formy online sociální práce**

V současné sociální práci existuje více druhů online sociálního poradenství, které jsou definovány v této kapitole. Před samotnými definicemi je ale první podkapitola věnována samotnému internetu, bez kterého by poskytování žádných níže zmíněných forem nebylo možné. Moderní technologie jsou využívány samozřejmě i pro samotnou organizaci, management a usnadnění sociální práce, tato práce je ale věnována pouze formám, které jsou využívány v přímé práci.

Klíčové pro realizaci a úspěch všech forem online poradenství je také skutečnost, že jde o legitimní formy poskytování jak základního, tak odborného sociálního poradenství dle výkladu Ministerstva práce a sociálních věcí. Nejdůležitější je totiž skutečnost, že dochází k interakci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Zda se tato interakce odehrává v kanceláři, terénu či skrze moderní technologie na dálku, už je na dané službě. (Horská, Kohoutová, Kundrová Vosečková a Lásková, 2022)

V případě, že je online sociální poradenství v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách z roku 2006 musí být toto poradenství poskytováno v souladu se standardy a bezplatně. (Ptáček, 2010)

Online sociální poradenství se dá dělit na synchronní a asynchronní a aktivní a pasivní. Synchronní poradenství nastává tehdy, kdy spolu klient a poradce komunikují v reálném čase. Asynchronní nastává v momentě, kdy klient nedostává reakci poradce ihned a musí na ní čekat. (Špok, 2023) Při aktivním poradenství je klient v přímém kontaktu s poradcem, při pasivním ke kontaktu nedochází. (Ptáček, 2010)

### **2. 1 Internet a jeho dostupnost**

Vondrová už v článku z roku 2014 píše, že se nacházíme v době informatizace. V době, kdy se stále více činností člověka přesouvá či závisí na informačních technologiích – především na internetu.

Internet je globální počítačová síť, která svým uživatelům umožňuje přístup k informacím, přenos dat a možnost komunikace na dálku. První verze internetu vznikla v šedesátých letech minulého století ve Spojených státech amerických pro vojenské účely. Největší rozmach se uskutečnil v druhé polovině devadesátých let v důsledku vývoje počítačových technologií a internetové sítě samotné. Československo se formálně připojilo k internetu v roce 1992 a bylo využíváno nejdříve pro propojení akademiků. (Horská, 2010)

Podle dat Českého statistického úřadu mělo v roce 2021 počítač či tablet 79 % českých domácností. V roce 2010 bylo těchto domácností pouze 59 %. Pro samotné sociální poradenství je však důležitější připojení k internetu. Přístup k internetu mělo v roce 2021 dokonce 83 % domácností, před jedenácti lety činilo toto číslo pouhých 56 %. (Český statistický úřad, 2021)

## **2. 2 E-mail**

Poradenství přes email patří k nejrozšířenějším formám online poradenství. Jde o asynchronní formu komunikace, protože není nutné, aby klient s poradcem byli online ve stejnou chvíli. (Kühne a Hintenberger, 2009)

E-mailové poradenství probíhá tak, že klient napíše poradně svůj dotaz a do určité doby dostane odpověď od sociálního pracovníka. V České republice se začalo poskytovat toto poradenství v devadesátých letech minulého století v prostředí linek důvěry. (Lásková, 2010) Protože e-mail lze před odesláním několikrát přečíst a pozměnit, jsou e-maily často formulovány velice precizně a cíleně. (Reindl, 2012) Klienti, kteří vyhledají poradenství přes email mohou strávit psaním e-mailu celé hodiny a věnovat čas tomu, aby si uspořádali myšlenky. (Kühne a Hintenberger, 2009)

Poradenství přes e-mail mohou klienti nejčastěji využít skrze online poradny, kde položí svůj dotaz skrze formulář na webových stránkách. Většina internetových poraden v České republice, které se zaměřují na poradenství skrze e-mail, funguje na principu ponechání komunikace mezi klientem a poradcem. Poradna iPoradna ale veškeré anonymizované výstupy zveřejňuje na svých stránkách, díky čemuž mohou klienti odpovědi na své dotazy najít již v databázi iPoradny. (Novosád, Rychlá 2017)

### **2.3 Chat**

Podle Kloudy (2008) se poradenství skrze chat vyznačuje především tím, že se odehrává v reálném čase a na jednom virtuálním místě, kde je přítomen klient služby i pracovník. Vzhledem k těmto znakům popisuje proto autor tuto formu jako pomezí mezi krizovou intervencí a poradenstvím.

Chatové poradenství se řadí do synchronní komunikace, protože se poradce s klientem nachází ve stejnou dobu ve virtuální místnosti, kde spolu mluví skrze chat. Může se jednat o chat s jedním klientem (individuální chat) nebo několika klienty (skupinový chat). (Reindl, 2012)

Vedle sociálního poradenství, které v chatové místnosti poskytuje sociální pracovník, je nutné zmínit i vývoj chatbota, který je v současnosti vyvíjen v Ústavu sociální práce filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové ve spolupráci s Občanským poradenským střediskem o.p.s. Tento nástroj využívající umělé inteligence bude schopen klientovi poskytnout odborné poradenství. Ačkoli by se mohlo zdát, že taková technologie by v budoucnosti mohla nahradit samotné sociální pracovníky, autoři tento vývoj nevnímají jako hrozbu lidské práce. Chatbot by měl být pomocníkem profesionálů, který jim je schopen usnadnit práci. V ideálním případě by měl dokonce zamezovat odchodu sociálních pracovníků z důvodu příliš velkého počtu klientů, kterým vzhledem ke kapacitám nemohou věnovat tolik času, kolik by chtěli. (Smutek, Hloušek 2022)

V době, kdy je psána tato kapitola diplomové práce už mohou klienti této online služby využít na stránkách Občanského poradového střediska o. p. s. Chatbot je nyní v testovacím provozu a poskytuje klientům poradenství v oblasti bydlení, práce, dluhů, rodinného práva, spotřebitelských vztahů, sociální péče a trestných činů. (Občanské poradenské středisko o.p.s., 2022)

### **2.4 Internetový hovor**

Internetový hovor neboli telefonování přes internet je způsob komunikace, který využívá hlasovou komunikaci. K využití této formy je potřebné připojení k internetu, mikrofon a program, který tento způsob komunikace umožňuje (např. program Skype). Od klasického telefonátu se liší především skutečností, že hovor je zdarma. Klient platí pouze připojení k internetu. (Lásková, 2010) Jedná se o synchronní formu komunikace. (Špok, 2023)

## **2. 5 Videohovor**

Videohovor je soubor telekomunikačních technologií, které umožňují dvěma nebo více lidem komunikovat současně prostřednictvím obousměrného přenosu obrazu a zvuku. Některé formy videokonferencí, které jsou využívány jsou programy Skype, Zoom, GoToMeeting, Highfive a Blue Jeans. (Elswick, 2017)

Poradenství přes videohovor je synchronní formou komunikace. (Špok, 2023) Podle Láskové (2010) je videohovor jedinou formou internetového poradenství, při které může sociální pracovník sledovat i neverbální projevy klienta. V knize Internet jako cesta pomoci z roku 2010 mluví o poskytování videohovorů jako o pozvolně se rozvíjející službě internetového poradenství. Během pandemie COVID-19 však došlo k enormnímu nárůstu využití videohovorů neboli videokonferencí. Zoom, platforma pro pořádání videohovorů, ohlásila extrémní nárůst denních uživatelů z 10 milionů v prosinci 2019 na 200 milionů uživatelů denně v dubnu 2020. Další společnosti jako Microsoft či Facebook, které také umožňují uživatelům spojit se pomocí videohovoru oznámili podobně strmý nárůst osobních i firemních uživatelů. (Pikoos a kol. 2022)

Před pandemií bylo využívání videohovorů minimální. (Ashcroft a kol., 2021) Poradenství přes videohovor se před pandemií používalo například v odlehlejších a méně dostupných oblastech (např. na venkově Austrálie). Využití této formy poradenství už tehdy odráželo trendy směřující ke snaze zvýšit přístup a pohodlí pro klienty a zároveň snížit náklady, rozšířit nové modely komunitní péče a dostupnost mobilních zařízení. (Hughes a kol., 2022) Ashcroft a kolektiv se ve své studii zaměřili na změny v praxi sociálních pracovníků, které nastaly v důsledku pandemie COVID-19 v Kanadě, zdůrazňuje ale, že k nárůstu využití videohovorů a telefonických hovorů v sociální práci došlo na celém světě. (Ashcroft a kol., 2021)

Dosavadní výzkumy o videokonferencích naznačují, že terapeutické výsledky jsou srovnatelné s tradičními terapiemi a jsou účinnou alternativou k intervencím tváří v tvář. (Elswick, 2017)

## **2. 6 Mobilní aplikace**

Další formou online sociálního poradenství, byť zatím pouze toho základního, tvoří mobilní aplikace pro chytré telefony.



Od konce roku 2019 je v České republice dostupná aplikace Sociální pracovník v mobilu, která poskytuje základní sociální poradenství. S nápadem vyvinutí aplikace přišel sociální pracovník Mgr. Jakub Marek, Ph.D, který je vyučujícím na Husitské teologické fakultě Univerzity Karlovy. Samotnou aplikaci poté vyvinul student Fakulty elektronické ČVUT Karel Zavadil v rámci své bakalářské práce. (Zpravodajský servis – České vysoké učení technické v Praze, 2020)

Cílem Sociálního pracovníka v mobilu je zprostředkovat uživateli aplikace kontakt na relevantní sociální služby a možnosti pomoci v jeho okolí, kterou aplikace určuje pomocí GPS polohy telefonu či nastavené adresy. Cílem není nahradit sociální pracovníce a pracovníky, naopak se aplikace snaží o propojení klientů a odborníků. Kontakty jsou čerpány z registru poskytovatelů sociálních služeb. Aplikace není pouze pro osoby v tíživé životní situaci, ale i lidi pracující v pomáhajících profesích. Může se jednat například o praktické lékaře, učitele či osoby pracující na obecních úřadech. Na tyto osoby se člověk v nepříznivé životní situaci často obrátí jako první i přesto, že tito profesionálové nemusí mít přehled o možnostech pomoci a dostupných sociálních službách v okolí. Sociální pracovník v mobilu jim může pomoci nasměrovat člověka v nouzi tam, kde mu bude poskytnuta adekvátní podpora a pomoc. (Michková, 2020)

V roce 2022 aplikace reagovala na příchod uprchlíků z Ukrajiny a přidala jazykovou mutaci v ukrajinském jazyce, která se zaměřuje na situace, která tato cílová skupina řeší nejčastěji. (Michková, 2020) Autoři by chtěli vytvořit pomocí neziskových organizací komunitu odborníků, kteří by pomáhali s vývojem aplikace v oblastech, na které se aplikace zaměřuje. V budoucnosti by chtěli nabídnout verzi pro iOS, vytvořit režim pro nevidomé či poskytnout offline verzi aplikace. (Zpravodajský servis – České vysoké učení technické v Praze, 2020)

V roce 2019 také vznikla aplikace Čára, kterou vyvinula Společnost Podané ruce spolu s vývojáři. Při vzniku autoři spolupracovali nejen s odborníky z oboru sociální práce ale i se samotnými uživateli návykových látek a lidí bez domova, na které se aplikace zaměřuje. (Bajerová, 2020). Svého času se jednalo o velmi pokrokový projekt, který neměl v jiných evropských státech srovnání. Uživatelé v aplikaci najdou sociální služby v okolí a možnosti přespání, místa, kde nejdou pitnou vodu, toalety, připojení k internetu zdarma a další. (Boxan, 2020)

Aplikace na začátku fungovala pouze v Brně, od října roku 2021 je ale dostupná i v Ostravě, na základě podmětu samotného města. Obsah aplikace Čára je stále rozšiřován a aktualizován. (Sociální věci Ostrava, 2021)

Ačkoli v mobilních aplikacích klient nějakým způsobem interaguje, dle Ptáčkoví (2010) definice by stále šlo o pasivní sociální poradenství, protože nedochází k přímému kontaktu s pracovníkem.

## **2. 7 Sociální sítě a webové stránky**

Sociální poradenství přes sociální sítě či webové stránky se řadí dle Ptáčka (2010) též do pasivního sociálního poradenství, protože při této formě se klient nedostává do žádného kontaktu se sociálním pracovníkem, ani tím virtuálním. Klient se tímto způsobem může dozvědět informace o službách organizace – především to jak funguje a co může od služby očekávat. Tato nepřímá interakce je prvním krokem v budování vztahu mezi klientem a organizací. Klient se skrze toto pasivní poradenství může dozvědět i poradenské informace. Typicky se jedná o informace související s cílovou skupinou, které se sociální služba věnuje. Toto poradenství může buďto zodpovědět klientovi otázky či ho motivovat sociální službu navštívit a v poradenství pokračovat.

Příkladem tohoto pasivního poradenství může být projekt #zeSPODu, který vznikl pod Centrem pro dítě a rodinu Valika, z.s. Na webových stránkách [www.zespodu.cz](http://www.zespodu.cz) a na stejnojmenných profilech na Instagramu a Facebooku přináší uživatelům ve srozumitelné formě ověřené informace o sociálně-právní ochraně dětí. (Najman, 2022)

Dalším příkladem jsou webové stránky a facebookový i instagramový profil Ministerstva práce a sociálních věcí, kde jednoduchou a přehlednou formou zprostředkovávají informace o sociálních dávkách, náležitostech, které klient potřebuje k podání a dalších relevantních informacích. (MPSV, 2022)

Dobře poskytované pasivní sociální poradenství může podle Ptáčka (2010) budovat důvěru mezi klientem a organizací/službou/institucí a může být vhodnou formou prvního kontaktu.

### **3. Výhody online sociálního poradenství**

V této kapitole jsou popsány největší výhody, které mají různé formy online sociálního poradenství oproti klasickému poradenství, které probíhá osobně.

#### **3.1 Dostupnost a nízkoprahovost**

Elswick (2017) definuje jako častou překážku užívání sociální služby problémy s dostupností. Pro klienty může být nalezení času mezi rodinnými a pracovními povinnostmi velkou překážkou pro vyhledání služby, kterou by potřebovali. V případě, že klient bydlí na odlehlejší místo může být pro klienta těžké či dokonce nemožné se za službou dopravit. Nové technologie umožňují prolomit tyto geografické či časové bariéry a umožňují uživatelům přístup k potřebným službám. (Alemany Panadero, 2020)

Nízkoprahovost uvádí jako přínos i švýcarští sociální pracovníci, kteří ji uvádí jako nejčastější výhodu online sociálního poradenství. Pro klienty bylo snazší zůstat v kontaktu a poradit se oproti osobním konzultacím, které byly po delších intervalech. (ZHAW, 2021)

Kühne a Hintenberger (2009) uvádí v Příručce pro online poradenství též vnitřní nízkoprahovost, protože pokud klienti preferují, nemusí ukazovat ani svoji tvář ani svůj hlas. Klienti mají větší kontrolu nad tím, co se rozhodnou sdílet a nejsou konfrontováni s verbálními ani neverbálními reakcemi poradce.

Online poradenství je tak dostupné, že ho mohou využít i klienti žijící v zahraničí, kteří nemají možnost využití služeb ve státě, kde se právě nachází. Překážkou může být jak úplná absence vhodných služeb, tak jazyková bariéra. Díky internetovému poradenství mají tyto lidé příležitost vyhledat pomoc ve svém rodném jazyce. (Kühne a Hintenberger, 2009)

Některé formy poradenství jsou dostupné dokonce 24 hodin denně, což je samozřejmě oproti klasickému poradenství velký rozdíl.

### **3. 2 Větší otevřenost klientů**

Sociální pracovníci ve švýcarské studii, která se zabývala využitím distančních způsobů sociální práce během pandemie, vnímali, že se klienti pracovníkům rychleji otevřeli a v porovnání s poradenstvím tváří tvář v kratším časovém intervalu snáze otvírali intimní témata. Klienti také spíše dali průchod svým emocím – například pláči. Dle studie k této skutečnosti docházelo z důvodu, že se konzultace neodehrávala v organizaci, čímž zmizela institucionální symbolika, což napomáhá k uvolněnější atmosféře během konzultace. Emoce, které by se klienti mnohdy snažili potlačit v kanceláři organizace, dostali v jejich přirozeném prostředí volný průchod. (ZHAW, 2021)

### **3. 3 Navázání kontaktu s novými klienty**

Další výhodou, na které se shodují někteří autoři je možnost spolupráce s klienty, kteří by klasické služby pravděpodobně nevyhledali nebo nemají možnost je vyhledat.

Dle Berzina, Singera a Chana (2015) začínají zkušenosti z praxe online poradenství ukazovat, že díky moderním technologiím lze oslovit i část společnosti, která by jinak k tradičním sociálním službám neměla přístup. Některé skupiny si připadají v online prostředí bezpečněji či je pro ně tato forma vyhledání pomoci snadnější, a proto se přirozeně zajímají spíše o možnosti služeb online sociální práce.

Elias (In Lásková, 2010) také uvádí výhodu, že se díky online poradenství dostanou ke službám i klienti, kteří by klasické služby nevyhledali. Klienti, kteří mají introvertnější a stydlivější povahu či jsou traumatizovaní by se na tradiční konzultaci často spíše neobjednali. To samé platí například pro klienty, kteří se stali oběťmi sexuálního násilí, osoby s velkou nadváhou či lidmi s fyzickými deformacemi. Pro tyto klienty je důležitá i anonymita, které je věnován prostor v následující podkapitole.

Online sociální poradenství může být důležité dokonce i pro klienty, kteří se do složité situace dostali právě kvůli nadměrnému používání internetu. Mnoho výzkumů popisuje negativní dopady příliš častého využívání internetu, které může vést k všemožným osobnostním problémům jako jsou pocity osamění, neochota komunikovat mimo online svět či deprese. Tito

lidé se pro řešení svých problémů spíše neobrátní na klasickou poradnu, ale využijí opět služeb, které jim nabízí internet – jedné z příčin jejich problémů. Internetová poradna může v ideálním případě sloužit jako brána do skutečného světa, což může klientovi pomoci zlepšit svoji situaci. (Horská, 2010)

### **3. 4 Anonymita**

Virtuální komunikace nabízí anonymitu a pseudonymitu, která je někdy potřeba k formulaci obav a k přiznání si, že se člověk sám nedostane dál. Psychosociální pozadí klienta může v online poradenství zůstat zcela skryté. Anonymita poskytuje ochranu a snižuje zábrany. Skutečnost, že klient může použít přezdívku či se vydávat se za někoho jiného, mohou být rozhodujícím faktorem k vyhledání pomoci. (Kühne a Hintenberger, 2009)

Tato anonymita může být pro některé klienty obrovskou výhodou a při některých typech online poradenství může být tato anonymita dokonce absolutní. Například v rámci olomoucké iPoradny je celý kontakt s klienty důsledně anonymizován. Své otázky mohou zasílat pod sami zvolenou přezdívku, dále vyplňují pouze pohlaví, věkové rozpětí a kraj ve kterém se nachází. Kraj je jediný veřejně dostupný údaj, který se zobrazí na stránkách poradny po zveřejnění odpovědi na otázku. (Novosád, Rychlá, 2017)

Kühne a Hintenberger, (2009) uvádí i konkrétní témata, o kterých je pro klienty jednodušší mluvit v online prostoru za rouškou anonymity: otázky týkající se sexuality, sklony k násilí, strach ze smrti, sebepoškozovací myšlenky, otázky týkající se tělesné hygieny či pohlavně přenosných nemocí.

Díky anonymitě, pocitu neviditelnosti a ochraně před identifikací je pravděpodobnější, že klient službu vyhledá. Při poradenství, které nezahrnuje video ani zvuk, může být klient klidnější a nemusí se bát studu kvůli vzhledu, postižení či jiné překážce, kterou by mohl klient cítit. (Horská, Kohoutková, Kudrnová Vosečková, Lásková, 2022) Anonymita, kterou poskytují formy online sociálního poradenství bez vizuální složky také snižuje předsudky, které sociální pracovníci mohou mít. (ZHAW, 2021)

### **3. 5 Získání nadhledu**

Díky časovému protažení, ke kterému dochází při asynchronním poradenství není konzultace omezena na obvyklých 45-50 minut. Prodleva mezi e-maily či zprávami pomáhá ke zpomalení, které poskytuje klientovi čas přemýšlet, oddat se svým pocitům a vytvořit si odstup. (Kühne a Hintenberger, 2009)

I Lásková (2010) spatřuje při poradenství, které zahrnuje psanou formu výhodu v tom, že při popisování své situace může klient získat nadhled a může si uvědomit jisté souvislosti či dokonce možnosti tím, že situaci formuluje způsobem, aby ji pochopil poradce na druhé straně. V případě asynchronního poradenství má navíc klient i sociální poradce delší čas na formulování popisu/odpovědi. Může proto pečlivě zvážit svá slova, k čemuž při synchronním poradenství nemusí mít vždy příležitost.

## **4. Nevýhody a rizika online sociálního poradenství**

Goldking a Wolf zdůrazňují ve svém článku z roku 2015, že moderní technologie mohou výrazně obohatit obor sociální práce. Upozorňují ale také na to, že technologie s sebou s potenciálem rozšířit a vylepšit nabídku podpory pro klienty sociální práce přináší i rizika a nevýhody. Těmto rizikům a nevýhodám je věnována tato kapitola.

### **4.1 Ztráta osobního kontaktu**

Dle Baraka a Sulera (In Lásková, 2010) je hlavní nevýhodou internetového poradenství samotná skutečnost, že se neodehrává tváří v tvář. Všechny informace, které by se sociální pracovník dozvěděl během klasického poradenství neverbálními projevy klienta se v internetovém poradenství ztrácejí. I při poradenství přes videochat se mohou části neverbální komunikace ztratit, protože vizuální část je omezena výřezem programu – nemusí tak být vidět například ruce. (ZHAW, 2021)

Dle Michkové (2022) mají sociální pracovnice a pracovníci obavy z toho, že by přílišná technologizace oboru mohla sociální práci vzít lidskost a autenticitu. Ve studii Banks a kol. (2020) několik sociálních pracovníků vyjádřilo podobné obavy – aby praktiky vyvinuté během pandemie, které zahrnují malý nebo žádný osobní kontakt, přetrvávaly nebo byly implementovány do praxe sociální práce trvale, protože jsou méně nákladné, a přesto relativně účinné.

Recmanová (2018) dle Maia a Rezende uvádí, že při online komunikaci může dojít ke snížení vzájemného respektu, častěji proto může dojít k použití nerespokujícího či nevhodného jazyka. Při ztrátě osobního kontaktu, který nastává především při poradenství, které neobsahuje vizuální prvek, bylo také zaznamenáno větší riziko nedorozumění. Docházelo ke špatné interpretaci tónu hlasu, nebylo možné využívat vysvětlujících náčrtů, poskytovat podpůrná gesta či rozeznat neverbální signály. (ZHAW, 2021)

## **4. 2 Technické limity**

Mezi další problémy patří přístup k efektivní technologii. Hlavně u sociálního poradenství skrze videohovor je potřeba spolehlivého a rychlého připojení na straně klienta i pracovníka, aby video fungovalo efektivně. (Elswick, 2017)

I v případě, že na obou stranách je potřebná technika, může vždy selhat či může dojít k výpadku systému v používaném programu (Zoom, Skype) či výpadku elektřiny. Rizikem může být i nedostatečná gramotnost informačních a komunikačních technologií na straně klienta či pracovníka, který může vést k mnoha problémům v internetovém poradenství. (Recmanová, 2018)

Kromě výše zmíněných technických limitů mají jistá omezení či nevýhody i samotné programy přes které se poskytuje hlavně online poradenství skrze videochat. Mezi nejčastěji využívané programy patří Zoom, Google Meet a Microsoft Teams. Dle Singha a Awasthi (2020) s sebou každá z platforem přináší určité nevýhody, zejména ale obavy o zabezpečení dat, kterému je věnována podkapitola níže.

## **4. 3 Ohrožení sociálních pracovníků na internetu**

Dle Recmanové (2018) se mohou sociální pracovníci poskytující sociální poradenství v online prostoru stát oběťmi sociálně patologických jevů, které jsou spojené s využíváním informačních a komunikačních technologií. Pracovníci se mohou stát oběťmi například kyberšikany, sextingu či kyberstalkingu – ze strany klientů či třetí strany. Rizikem může být i zneužití osobních údajů, nedovolené nahrávání konzultací a jejich následné neoprávněné sdílení na internetu.

## **4. 4 Nastavení hranic**

Při využívání online poradenství během pandemie bylo nevýhodou také očekávání klientů, že sociální pracovníci jsou, nebo by alespoň měli být, neustále k dispozici. Při práci z domova dělala tato očekávání pracovníkům problém udržet svoje hranice. (ZHAW, 2021)



Etický kodex internetového poradenství zároveň stanovuje, že poradna má mít jasně stanovené časové rozmezí v rámci kterého klient dostane odpověď. Samotný časový rámec se liší dle konkrétního pracoviště, dle kodexu by ale měl být za všech okolností dodržen. (Lásková, 2010) V případě, že je tento rámec nerealisticky nastaven může pracovníkům způsobovat stres a překračování hranic z důvodu potřeby včasné odpovědi.

#### **4. 5 Zabezpečení dat**

Zabezpečení dat a uložení informací ponechává citlivé klientské informace zranitelné vůči hackerům. Ne všechny servery, včetně e-mailových a cloudových počítačových systémů, jsou bezpečné a spolehlivé. Narušení bezpečnosti by mohlo vést k uvolnění klientských informací a dat, což by mohlo mít právní i jiné důsledky. (Lake University, 2021)

Toto riziko, které vzniká při využívání výpočetní techniky zmiňují i Lásková a Lásková (2006). Rozlišují přitom tři druhy rizik: zcizení samotného zařízení či disku na kterém se nachází citlivé údaje, útok zvenčí hackery, přičemž připouštějí, že internetové poradny nejsou pro hackery moc zajímavým terčem, je ale potřeba dát pozor na množící se spamy, které by mohly poškodit systém a vést ke ztrátě dat. Třetím druhem rizika je dle autorů vnitřní útok, který nejčastěji nastává kvůli neznalosti technologií či programů samotnými pracovníky.

Tomuto riziku se věnuje i etický kodex internetového poradenství, který stanovuje, že s citlivými daty klientů musí být nakládáno s největší opatrností. Je nutné dodržovat mlčenlivost a je nutné poučit klienty o tom, kdy mlčenlivost nelze zaručit. Je také klíčové, aby klient měl přístup k informacím, jak se s jeho daty nakládá, zda se archivují, na jak dlouho a jak jsou zabezpečeny. (Lásková, 2010)

Nejde ale pouze o ohrožení dat ze strany pracoviště či hackerské útoky. Podle Láskové (2010) si klient často nemusí uvědomovat, že se jeho důvěrná data mohou dostat například k zaměstnavateli, kolegovi či členovi rodiny, který využívá či může mít přístup na stejný počítač.

Kvůli skutečnosti, že rozšířené platformy pro videokonference (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams) s sebou přináší bezpečnostní rizika (Singh, Awasthi, 2020) jsou stále častěji využívány placené softwary, které mají bezpečnostní certifikace, kterými bezplatné platformy nedisponují.

Jde například o softwary Quenza či Power Diary, které jsou využívány například pro online psychoterapii. (Bourne, 2021)

## 5. Etická rovina online sociálního poradenství

Ačkoli existují vzájemně inkluzivní etické aspekty pro online poradenství a poradenství tváří v tvář, existují další výzvy, které jsou jedinečné pro online poskytování poradenství. (Bolton, 2017) Právě proto, že se internetové poradenství v mnoha skutečnostech liší, vznikl etický kodex internetového poradenství (ikodex), který má zabránit zneužití privilegií, kterým disponuje internetový poradce. Ikodex byl v roce 2005 přijat Českou asociací pracovníků linek důvěry a stal se významným dokumentem pro všechny sociální služby, které poskytují či chtějí začít poskytovat online poradenství. (Lásková, 2010)

Ikodex je samozřejmě v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka, obsahuje osm bodů, které se týkají specifík internetového poradenství.

1. Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní pomocí internetových technologií.
2. Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.
3. iP je služba, u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.
4. Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, do kdy může klient očekávat odpověď.
5. Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.
6. Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
7. Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.

8. Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince, je výsledkem spolupráce týmu.

Stejně důležité jako dodržování etických standardů je dle Boltona (2017) však to, že organizace poskytující online poradenství zajistí, aby jejich pokyny pro etické využívání internetu pro poradenství držely krok s neustále se měnícím technologickým pokrokem – musí pracovat na zlepšení dodržování pravidel, aby byla zajištěna bezpečnost klientů i poradců. Lásková (2010) také uvádí, že při tvorbě dokumentu byl etický kodex internetového poradenství chápán jako dokument otevřený změnám, protože jde o velmi dynamické a rychle se měnící prostředí.

## 6. Současná praxe online sociálního poradenství

Poslední kapitola teoretické části této diplomové práce je věnována shrnutí dosavadních poznatků a současné praxi online sociálního poradenství v České republice a v zahraničí.

### 6.1 Teoretické opory pro praxi

Níže jsou shrnuty hlavní výsledky dostupných proběhlých obsáhlejších výzkumů a publikací, které byly využity v této diplomové práci. Ačkoli bylo při zpracování diplomové práce čerpáno též z několika výzkumů, které se zaměřovali na situaci během lockdownů, jako švýcarská studie níže, některé výzkumy byly tak úzce zaměřené, že jejich shrnutí nebylo pro tuto kapitolu relevantní. Konkrétně jde například o studii kanadských sociálních pracovníků a pracovník od Rachele Ashcroft a kol. (2022) o důsledcích a vlivu pandemie Covid-19 na sociální pracovníky v první linii či odborný článek od Sarah Banks a kol. (2020) o etických výzvách, které s sebou přineslo praktikování sociální práce během pandemie.

Jedinou českou publikací, která se zabývá online poradenstvím je kniha *Internet jako cesta pomoci* od autorů Bohuslavy Horské, Andrey Láskové a Ladislava Ptáčka z roku 2010. Publikace se zabývá všemi formami poradenství, které jsou zmíněny v této práci s výjimkou mobilních aplikací. Samotný obsah je ale zaměřen hlavně na e-mailovou komunikaci. Další publikací, která se věnuje výhradně chatové komunikaci s klientem, je kniha *Vítejte na chatu, můžete začít psát...* z roku 2021. Kniha je určena odborníkům v pomáhajících profesích. Nabízí informace o interakci s klientem v chatové místnosti, využitelné při sociálním poradenství, terapii a krizové intervenci. (Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2023)

Využití informačních a komunikačních technologií v sociální práci je věnovaný též odborný článek Adély Recmanové (2018) z Ostravské univerzity, který pojednává o adekvátní podpoře rozvoje technologizace oboru a shrnuje argumenty pro a proti využívání moderních technologií v praxi sociální práce. Dochází k závěru, že je klíčové, aby sociální pracovníci porozuměli procesu informatizace oboru, podpora rozvoje moderních technologií by ale dle autorky neměla nahrazovat přímou práci s klienty. Zároveň by ale neměli být moderní metody automaticky považovány za méněcenné. O implementaci informačních komunikačních technologií do sociální práce mluví i Peláez, García a Massó v článku z rok 2017. Popisují, jak nové

technologie mění povahu sociální práce a otevírají pro obor nové možnosti. Výzkum ukázal, že tato nová sféra, která vzniká, se rozšiřuje do všech aspektů sociální práce a že online dimenzi nejde popsat jako vzdálenou formu osobní komunikaci, nýbrž, že obě formy mají v současné společnosti své místo.

Švýcarský Institut sociální práce pro diverzitu a sociální participaci v Curychu (ZHAW) zrealizoval výzkum v roce 2021 o zkušenostech sociálních pracovníků s poskytováním online sociálního poradenství skrze email, telefon, chat a videochat během lockdownu. Data byly získány z několika focus groups jichž se zúčastnili 3-4 sociální pracovníci. Vzhledem k tomu, že přechod na tuto formu nebyl dobrovolný ani připravovaný vyplynulo z výzkumu, že hlavním problémem bylo, hlavně za prvního lockdownu, technické vybavení, které mnohdy nebylo k dispozici a pracovníci si museli vystačit s telefonem a emailem, se kterým pracovali už předtím. Sociální pracovníci naopak ocenili snazší koordinaci konzultací a menší časovou náročnost. Většina zúčastněných by se osobních konzultací nechtěla vzdát, obzvláště prvních konzultací s novými klienty. Většina si ale dokáže představit hybridní formu poradenství, které by umožnilo poskytovat jak nízkoprahovější online sociální poradenství, které šetří zdroje, tak osobní konzultace. (ZHAW, 2021)

## **6. 2 Online sociální poradenství v České republice**

V České republice je v současné době možné absolvovat výcvik v e-mailovém a chatovém poradenství. Kurz e-mailového sociálního poradenství seznámí účastníky s technickými požadavky, technikami, hranicemi, možnostmi i limity této formy poradenství. (Modrá linka, 2023) V době, kdy je psána tato diplomová práce nabízí výcvik zaměřený na e-mail citovaná Modrá linka, která poskytuje služby již od roku 1994 a Profesní institut Jahodovka, která poskytuje výcvik e-mailového poradenství v kontextu krizové intervence. (Jahodovka 2023) Oba výcviky se skládají z 24 vyučovacích hodin a jsou akreditovány Ministerstvem práce a sociálních věcí. Výcviky v chatovém poradenství obsahují teorii chatového poradenství, jednotlivé kroky poradenství a právní i etickou normu chatu. (MK Psychology, 2023) V době psaní práce je k dispozici výcvik od Modré linky (2023), Profesního institutu Jahodovka (2023) a institutu MK Psychology, s.r.o. (2023). Stejně jako e-mailový výcvik je akreditovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí a obsahuje 24 vyučovacích hodin.

Pro poskytování poradenství formou videohovorů a internetových hovorů nebyl dostupný žádný kurz pro sociální pracovníky. Internetový hovor se ale od telefonního hovoru téměř neliší, proto mohou odborníci v pomáhajících profesích využít výcviků tohoto zaměření.

Vzhledem ke skutečnosti, že neexistují aktuální publikace z posledních let, které by shrnovaly situaci online sociálního poradenství v České republice, je níže uvedeno několik konkrétních příkladů organizací, které ve své běžné praxi poskytují online sociální poradenství. Pro přehlednost jsou tyto příklady rozděleny do několika základních cílových skupin. Při zpracování bylo vycházeno pouze z webových stránek organizace, je proto možné, že níže zmíněné organizace poskytují i další formy online poradenství, které nejsou na stránkách uvedeny.

Odborné sociální poradenství pro **seniory** přes e-mail poskytuje Linka seniorů organizace Elpida (Linka seniorů, 2023), Život 90 (2023), Sue Ryder (2023) a organizace Život+, která nabízí konzultace též přes videohovor. (Život+, 2023)

Pro **oběti domácího násilí** poskytuje emailové poradenství organizace Magdalenium (2023) a proFem (2023), internetovou poradnu provozuje organizace Rosa (2023) i proFem (2023), chatovou podporu klientům nabízí tři dny v týdnu Rosa (2023), dva dny v týdnu proFem (2023) a každý všední den Persefona. (2023)

Pro **osoby se zdravotním znevýhodněním** poskytuje odborné sociální poradenství přes e-mail Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí (2023), Centrum Paraple (2023), Spolek Agnis Rosa (2023) či Národní rada osob se zdravotním postižením (2023), která má k dispozici i internetovou poradnu.

Mnoho **občanských poraden** také nabízí některou z forem online odborného sociálního poradenství. E-mailové poradenství poskytuje například Občanská poradna na Praze 1 (2023), Centrum dobré naděje (2023) či Občanské poradové středisko, které nabízí klientům podporu skrze online poradnu formou e-mailu i chatové poradenství. (2022) Z informací, které poskytuje výčet občanských poraden na stránkách Asociace občanských poraden vyplývá, že poskytování e-mailové podpory je pro občanské poradny v České republice běžnou praxí. (Asociace občanských poraden, 2023)

**Cizinci** a jejich rodiny mohou využít online sociální poradenství skrze videohovor v organizaci Integrovaná centrum Praha. (2023)

Podporu pro **rodiny** prostřednictvím e-mailu poskytuje Institut rodinné péče Natama (2023), Poradna pro rodiny Praha 7 (2023) či Rodinná linka (2023), která poskytuje základní sociální

poradenství i přes chat. Centrum sociálních služeb ve Znojmě (2023) provozuje poradnu pro rodinu a mezilidské vztahy a konzultace poskytují i přes Skype.

Pro **osoby, které mají zkušenost či trpí duševním onemocněním** je dostupné online sociální poradenství prostřednictvím e-mailu v organizaci Ledovec (2023) a skrze internetovou poradnu v organizaci Bona. (2023)

Z uvedeného výčtu se dá konstatovat, že online sociální poradenství je v České republice využívanou formou pomoci napříč cílovými skupinami. Většina sociálních služeb nabízí podporu psanou formou skrze e-mail a chat, možnost internetových hovorů a videokonferencí už mnoho organizací na svých webových stránkách neuvádí, je ale možné, že jsou po domluvě v určitých situacích klientům těž poskytovány.

### **6.3 Online sociální poradenství v zahraničí**

V této podkapitole je uvedeno několik příkladů organizací, které poskytují internetové sociální poradenství v zahraničí. Konkrétně se jedná o organizace působící v Německu, Rakousku, Slovensku, Irsku a Španělsku. Vzhledem k tomu, že poradenství skrze e-mail a chat je v tuto chvíli nejrozšířenější, bylo snahou v této kapitole uvést příklady organizací, které poskytují poradenství krom e-mailu/chatu i skrze videohovor.

Charita Německé spolkové republiky (Caritas Deutschland) poskytuje online sociální poradenství skrze vlastní webové stránky. Pro přístup k poradenství není zapotřebí emailové adresy, služba tak je zcela anonymní. Klient se registruje na webových stránkách organizace, zvolí oblast, které se týká jeho dotaz a následně má prostor vysvětlit svou situaci a položit otázku. Klient má jistotu, že do 48 hodin dostane od odborníků Charity odpověď. (Caritas, 2023) Na některých webových stránkách lokálních poboček německé charity najdou klienti dokonce možnost poradenství přes videohovor. Poradenství probíhá skrze vysoce zabezpečený program Wire pro jehož použití na počítači není nutná žádná instalace, při použití na mobilech a tabletech je nutné stažení bezplatné aplikace. Klienti si v chatu v rámci aplikace domluví termín se sociálním pracovníkem do 48 hodin od prvního kontaktu. (Caritas Kleve, 2023)



Charita v Rakousku poskytuje online sociální poradenství skrze chat, e-mail i videohovory. Důraz kladou na zabezpečení dat, díky kterému je možné si během online konzultace s poradcem vyměňovat i potřebné citlivé dokumenty. Narozdíl od Charity ve Spolkové republice Německo nabízí rakouská Charita poradenství skrze video na hlavních stránkách, a ne pouze na webových stránkách některých konkrétních poboček, což dělá poradenství ještě dostupnější. (Caritas Österreich, 2021)

Slovenské občanské sdružení IPčko poskytuje poradenství přes chat, e-mail, internetový hovor i videohovor. Na internetové lince důvěry poskytuje kolem 150 odborníků psychologické, sociální i právní poradenství 24 hodin denně nepřetržitě. Na lince specializované pro mladé lidi se zdravotním znevýhodněním je vedle e-mailu a chatu pro klienty dostupné i poradenství přes videohovor, které je dostupné dva dny týdně. V rámci projektu Online terénna práca vyhledávají ohrožené mladistvé na sociálních sítích a streamovacích platformách. (Občianske združenie IPčko, 2021)

Ve Španělském království funguje webový portál e-Rueca, který poskytuje sociální poradenství skrze e-mail, chat i videokonference. Portál vytvořila nezisková organizace La Rueca, která funguje od roku 1990. Portál se stal první zcela virtuální sociální pomocí ve Španělsku. (La Rueca, 2023) Vedle sociálního poradenství poskytuje i bezplatné právní, psychologické, finanční poradenství a mediace. (E-Rueca, 2023)

V Irském městě Kork funguje centrum s názvem Together-Razem – charitativní organizace, která pomáhá zlepšit kvalitu života Poláků a dalších migrantů z východní Evropy žijících v Irsku. Organizace poskytuje informace o sociálním systému i podpoře v rodném jazyce klientů – polštině, ruštině a ukrajinštině. Bezplatné sociální poradenství klientům nabízejí přes e-mail a videohovor. (Together-Razem, 2023)

## Praktická část

## 7. Metodologický úvod

Poslední dvě kapitoly této diplomové práce jsou věnovány empirickému šetření. V této kapitole je definována zvolená metoda výzkumu, cíle výzkumu, výzkumné otázky, výzkumný soubor, způsob sběru a zpracování dat. Následuje samotná analýza a vyhodnocení dat získaných od sociálních pracovníků a pracovníků, kteří se zúčastnili výzkumu.

Pro empirickou část mé diplomové práce byl využit kvalitativní výzkum, jehož cílem je podle Hendla (2005) získat popis jedinečných případů, hypotézy a rozvíjet teorie o různých fenoménech. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu probíhá nejčastěji v přirozeném prostředí, jde více do hloubky a je pružnější. Plán výzkumu se proto může v procesu samotného výzkumu vyvíjet, proměňovat a přizpůsobovat. Hlavně kvůli hloubce a pružnosti, které umožňuje právě kvalitativní výzkum, bylo rozhodnuto použít tuto metodu.

Za samotnou výzkumnou metodu byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, což je dle Mišoviče (2019) nejčastěji využívaný způsob v kvalitativním výzkumu. V rámci polostrukturovaného rozhovoru může výzkumník měnit pořadí otázek, pokládat doplňující otázky a reagovat na respondenta. Jedná se o nejflexibilnější metodu kvalitativního výzkumu. Po uskutečnění rozhovoru by měl výzkumník reflektovat jeho průběh a promítnout získané poznatky do rozhovorů následujících.

### 7. 1 Cíle výzkumu

Cílem tohoto výzkumu je nalézt příležitosti a limity online sociálního poradenství a pojmenovat výhody a nevýhody. Hlavní výzkumnou otázkou je:

#### **Jaké jsou hlavní přednosti, příležitosti a limity online sociálního poradenství?**

Další dílčí otázky, které jsem pokládala za klíčové pro hlubší porozumění problematice, jsou vypsány v následující podkapitole.

## **7. 2 Výzkumný vzorek**

Výzkumný vzorek byl získán cíleným výběrem, který je podle Mišoviče (2019) nejvíce používaným způsobem v kvalitativním výzkumu. Důvodem je zejména relativně malá populace sociálních pracovníků a pracovníc, kteří ve své praxi poskytují či poskytovali online sociální poradenství alespoň několik měsíců, přičemž poskytovali poradenství formou chatu, e-mailu, internetového hovoru či videokonference.

Všichni respondenti byli seznámeni s účelem výzkumu a souhlasili s nahráním rozhovoru pro účely další analýzy. Všichni rovněž podepsali informovaný souhlas o účelech výzkumu, který je přílohou této diplomové práce. Sociální pracovníci byli anonymizováni, nezmiňují ani místo výkonu práce, ani název organizace, ve které pracují, protože by toto uvedení bylo v rozporu s anonymitou a zároveň tyto skutečnosti nejsou pro účely výzkumu klíčové. Je zde uvedena pouze cílová skupina, se kterou respondenti pracují.

Respondenty tvořilo devět sociálních pracovníc a jeden sociální pracovník. Respondenti pracují s následujícími cílovými skupinami: cizinci a jejich rodinní příslušníci, osoby s mentálním postižením či psychickým onemocněním, oběti domácího a sexuálního násilí, osoby s poruchou autistického spektra a jejich rodinní příslušníci, osoby, které mají zkušenost s duševním onemocněním, a osoby v krizových situacích a oběti trestných činů.

## **7. 3 Osnova pro polostrukturovaný rozhovor**

V úvodní fázi rozhovoru byl nejprve respondentům představen výzkum a byl od nich získán souhlas s nahráváním rozhovoru. Následně jim byly položeny dvě otázky, které se sice neblížily samotnému cíli, ale byly důležité pro rozproudění rozhovoru. Osnova byla pouze orientační, protože v rámci polostrukturovaného rozhovoru může výzkumník měnit pořadí otázek, pokládat doplňující otázky a reagovat na respondenta. (Mišovič 2019)

## **Rámcová osnova rozhovoru:**

### Úvod

Řekněte mi prosím, s jakou cílovou skupinou pracujete.

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

Poté následovaly otevřené otázky, jejichž cílem bylo hlouběji proniknutí do problematiky. V průběhu rozhovoru odpovídali respondenty a respondenti na další doplňující otázky, které Mišovič (2019) označuje za navazující a zjišťující otázky.

### Zkušenost s formami online sociálního poradenství

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?

### Poznatky z praxe 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?

## Indikace online sociálního poradenství

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?

## **7. 4 Zpracování dat**

Nahrávky uskutečněných rozhovorů byly následně převedeny do písemného projevu tzv. transkripcí, jednalo se o doslovnou transkripci, která je sice časově nejnáročnějším, avšak nejpodrobnějším způsobem převodu mluveného projevu do textové podoby. Vzhledem k tomu, že klíčová zde byla obsahová rovina rozhovorů, byly rozhovory převedeny do literárního opisu. Text byl převeden do spisovného jazyka, byly odstraněny chyby ve větné skladbě i vycpávková slova. (Hendl, 2005)

Aby v přepsaných rozhovorech byla rozlišena konkrétní témata, bylo využito otevřeného kódování. Podle Hendla (2005) pomáhá otevřené kódování k třídění a organizaci získaných dat tak, aby mohla být následně analyzována. Podle odstavců byly kódovány nejdůležitější informace pomocí podstatných jmen a slovních spojení, díky této organizaci dat bylo v následující analýze možné identifikovat opakující se a rozdílné pohledy a výroky.

## 8. Analýza a interpretace dat

Poslední kapitola této diplomové práce je věnována analýze a interpretaci nasbíraných dat. Ke sběru těchto dat došlo v lednu, únoru a březnu 2023 pomocí kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníci a pracovníky, kteří mají zkušenost s poskytováním sociálního poradenství skrze e-mail, chat či videohovor.

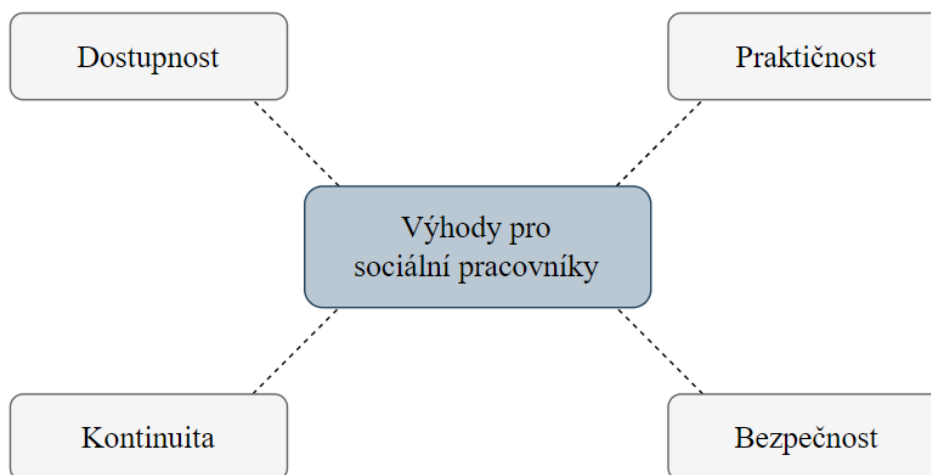
### 8.1 Úvod

Všichni z dotazovaných sociálních pracovníků a pracovníků mají zkušenosti s poskytováním sociálního poradenství přes e-mail. Naprostá většina respondentů zároveň poskytovala či stále poskytuje poradenství přes videohovor. Pouze tři pracovníce uvedly, že mají také zkušenost s poradenstvím přes chatovou místnost a dvě s poradenstvím přes internetový hovor, které poskytovaly v době pandemie. Uvedený výčet ukazuje, že e-mail je nejčastěji používanou formou online sociálního poradenství, následován videohovorem, který respondenti poskytují přes různé dostupné platformy. Konkrétně byly zmíněny platformy Google Meet, Skype a Zoom a videohovor přes aplikaci WhatsApp. Zkušenosti respondentů s chatem a internetovým hovorem nebyly velmi rozsáhlé, proto se interpretace dat níže soustředí hlavně na online poradenství skrze e-mail a videohovor.

Ačkoli někteří respondenti uvedli, že videohovor využívali především v dobách lockdownů, všichni minimálně v omezené míře poskytují poradenství přes videokonference i nadále. V některých organizacích představují konzultace přes videohovor často využívaný způsob komunikace s klienty, v jiných se používá pouze ve velmi výjimečných případech či pouze u stávajících klientů, kteří se na osobní konzultaci nemohou z objektivních důvodů dostavit.

Oproti tomu e-mailové poradenství používají všichni dotazovaní nadále, v některých organizacích skrze internetovou poradnu, v jiných přímo přes e-mail s tím, že některé respondentky mohou poskytnout poradenství přes e-mail pouze stávajícím a registrovaným uživatelům služby v případě, že se jedná o stručný či velmi urgentní dotaz. V opačném případě je vždy upřednostňována osobní konzultace.

## 8. 2 Možnosti online sociálního poradenství pro sociální pracovníky



Graf 8.2. Výhody online sociálního poradenství pro sociální pracovníky

Jednoznačně nejčastěji jmenovanou výhodou online sociálního poradenství pro sociální pracovníky, relativně pro celou službu, byla **dostupnost**. Tato výhoda byla též většinou první, kterou respondenti zmínili. Oceňovali, že se díky různým formám online poradenství dostanou ke klientům, kteří by osobně službu nemohli využít. Sociální pracovníci pak mají možnost pracovat i s klienty z malých měst, již by se pouze velmi obtížně dostávali hromadnou dopravou do větších měst. Dále může jít o cílovou skupinu služeb, kterých v České republice není mnoho – v případě, že se jedná o zcela jedinečnou či výjimečnou sociální službu, je online sociální poradenství mnohdy jedinou možností, jak jí může potenciální klient využít.

*„Myslím si, že pro sociální pracovníky to může být výhodné v tom, že se služby poskytnou více a širší skupině klientů, není potřeba otevírat pobočku či detašované pracoviště někde na malém městě, ale člověk odtamtud se s námi může spojit.“*

Dostupnější se díky online poradenství stává služba i pro klienty žijící v zahraničí či klienty, kteří se v zahraničí zdržují přechodně. V případě, že se klient v zahraničí nedomluví tamním jazykem, může pro něj být velmi těžké využít místních služeb sociálního poradenství. Tuto variantu též zmiňovaly sociální pracovnice, které pracují s cizinci a jejich rodinami. V případě, že klient uprostřed zakázky má naplánovanou návštěvu své rodiny v rodné zemi, je pro něj



služba stále dostupná a spolupráce se na tuto dobu nemusí zcela pozastavit (pokud to povaha zakázky dovoluje).

S touto předností se váže i další uváděná, a to možnost **kontinuální spolupráce na zakázce** či **zachování kontaktu s klientem** i v případech, kdy by se spolupráce při využití pouze poradenství tvář v tvář musela zcela pozastavit. Jedna z respondentek uvedla, že u online poradenství spatřuje výhodu v tom, že může pokračovat v poskytování podpory klientům i v případech, kdy musí ona sama zůstat doma, například kvůli nemocnému dítěti či kvůli nařízené izolaci hygienickou stanicí během pandemie. Další dotazovaní pracovníci, kteří zmínili kontinuální spolupráci na zakázce, se zaměřovali výhradně na případy, kdy by byla spolupráce znemožněna ze strany klienta. Zmínili situace, kdy je klient hospitalizovaný v nemocnici, je nemocný či v izolaci, má nemocné děti nebo je nemá kdo hlídat, je ve vzdálenější části republiky, zahraničí či podobně. V takových situacích by se prezenční konzultace musela ve většině případů zrušit a přesunout na další možný termín, který v závislosti na objednacích lhůtách sociální služby nemusí být pro klienta včasný.

*„V případech, kdy jsou klienti na hospitalizaci, máme nastavenou spolupráci s nemocnicemi a můžeme s nimi mít Skype, i když jsou hospitalizováni. Neztrácí se tam pak díky onlinu kontakt.“*

Lze předpokládat, že tato možnost, jež se váže prakticky výhradně k online sociálnímu poradenství, je stěžejní právě pro sociální služby, které pracují s cílovými skupinami, u nichž může být pobyt v nemocnici či obdobném zařízení relativně častý. Může se jednat o osoby s poruchou příjmu potravy, osoby s duševním onemocněním, osoby s postižením či osoby s chronickými nemocemi. Je samozřejmě možné, že některé terénní služby mají možnost za klienty docházet i do zmíněných lékařských zařízení, z logistického hlediska je ale tato forma pokračující spolupráce bezpochyby časově i finančně méně náročná.

U samotné **praktičnosti** online sociálního poradenství je potřeba se zastavit a popsat ji podrobněji, protože v různých formách byla dotazovanými často zmiňována. Jedna z respondentek si velmi cenila skutečnosti, že tímto způsobem může poradenství poskytovat z domova, čímž ušetří čas, který by jinak trávila dopravou mezi domovem a kanceláří sociální služby. Zmínila též, že chatové poradenství poskytuje často ve večerních hodinách a po

uzavření chatové místnosti by už nemuselo být velmi komfortní absolvovat delší cestu hromadnou dopravou. Značnou úsporu času přináší spolupráce přes online prostředky i v případě, kdy se pracuje na právních dokumentech, na nichž musí vedle sociálních pracovníků několikrát pracovat i právníci. Jelikož může klient tyto dokumenty komentovat a doplňovat z domova, má možnost si vše promyslet. Samotné vyhotovení je pak rychlejší, než kdyby probíhalo během konzultace za přítomnosti všech potřebných. Časové úspory, byť v jiném smyslu, se týkala i další odpověď – konzultace přes videohovor zpravidla trvaly kratší dobu než konzultace osobní. Sociální pracovnice se domnívá, že se při online poradenství jde rychleji k jádru zakázky, což vede k tomu, že konzultace končí dříve. Díky tomu pracovníci zbývalo hlavně během pandemie více času na potřebnou administrativu.

Další dvě pracovnice uvedly praktičnost v rámci samotné organizace konzultace. V případech, kdy má sociální služba více poboček, v nichž mnoho pracovníků pracuje na částečné úvazky, je snazší naplánovat konzultace, které se zúčastní dva pracovníci, online či hybridní formou, kdy se druhý může nacházet na jiné pobočce než klient se sociálním pracovníkem. Další dotazovaná zase uvedla, že vzhledem ke skutečnosti, že je jejich služba velmi jedinečná, se na sociální pracovníky často obrací jiní sociální pracovníci, kteří s tak specifickými situacemi nemají zkušenost. Díky online sociálnímu poradenství je v takovém případě možné naplánovat konzultaci s klientem a jeho sociální pracovníci, kteří se nachází na druhé straně České republiky.

Zmíněna byla i samotná logistika, která je v online prostředí v mnoha aspektech jednodušší. Pracovníkům stačí klidná místnost, počítač a kvalitní připojení k internetu. Nemusí se zabývat tím, že další klient už čeká v čekárně, rezervací konzultační místnosti či samotnou skutečností, zda je konzultační místnost uklizená a příjemná. Jedna respondentka také uvedla, že je pro ni snazší konzultaci ukončit v předem domluvenou dobu v případě, že se jedná o online konzultaci než v případech, kdy klient sedí naproti ní.

Další zmíněnou výhodou, jež se váže k online sociálnímu poradenství, je větší **bezpečí samotných sociálních pracovníků v přímé práci**, které zmínili dva respondenti. Ať už poradenství probíhá přes chat, e-mail, internetový hovor, či videohovor, sociální pracovník se nikdy nenachází ve stejné místnosti jako jeho klient, což může být v určitých případech, závislejících též na cílové skupině, příjemnější a hlavně bezpečnější. Jedná se i o situace, kdy se

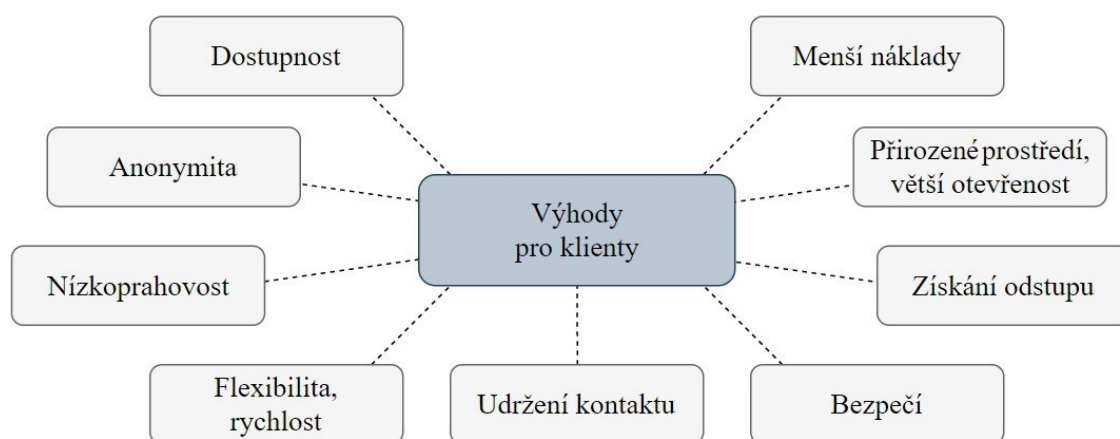
sociální pracovník necítí přímo ohrožen, ale nemá z klienta dobrý pocit, protože například ví o jeho násilnických sklonech, incidentech z minulosti či se na předešlých konzultacích projevoval nějakým způsobem agresivně. Pro pracovníka je pak online konzultace zcela jistě komfortnějším řešením. Konkrétní příklad zmínila jedna dotazovaná, jež popisovala spolupráci s klientkou, která se během poradenství vyjadřovala lehce agresivně v případech, kdy byla s něčím konfrontovaná či nesouhlasila s vyjádřením sociální pracovnice.

*„Když po mně klientka, která se na dřívějších konzultacích projevovala agresivně, zatím pouze verbálně, chtěla poradenství přes videohovor, byla to pro mě docela úleva. Já jsem jí mohla něco poskytnout, ale zároveň to bylo o dost bezpečnější.“*

V situaci, kdy klient nezvládne své emoce a ztratí nad sebou kontrolu, může být konzultace tváří v tvář pro pracovníka nebezpečná, obzvláště v případech, kdy se s klientem nachází v kanceláři sám. Při online poradenství toto riziko zcela odpadá. Lze předpokládat, že by tato výhoda byla zmiňována ještě častěji u respondentů, kteří pracují s rizikovějšími cílovými skupinami. Při rozhodování, zda začít poskytovat poradenství na dálku ve službách, které podporují méně rizikové cílové skupiny, naopak není tento faktor relevantní. Jistěmu, byť malému riziku se ale pracovníci v přímé práci s klienty vystavují vždy.

Sociální pracovníci dále uváděli výhodu nízkoprahovosti, flexibility a rychlosti, které jsou ale větším přínosem pro samotné klienty sociálních služeb, proto jsou obsažené níže.

### 8.3 Výhody online sociálního poradenství pro klienty



Graf 8.3. Možnosti online sociálního poradenství pro klienty

Velmi často zmiňovanou výhodou, kterou online sociální poradenství přináší pro klienty, byla zase **dostupnost**. Pro některé klienty je z geografických, časových či finančních důvodů velice obtížné nebo dokonce nemožné dojíždět do kanceláře sociální služby, díky poradenství v online prostoru se ale i takoví klienti dostanou k potřebné podpoře.

*„Díky online poradně jsou naše služby dostupné po celé České republice i v zahraničí.“*

Právě u jedinečných služeb je online poradenství velice důležité. Nejde ale pouze o dostupnost z praktických důvodů, které jsou detailněji popsány už výše. Tuto výhodu zmiňovali respondenti i jako přednost pro sociální pracovníky. Setkání v online prostředí totiž může klientům či pečujícím situaci velmi ulehčit. Jedna sociální pracovnice uvedla, že si nedokáže představit, že by rodina, která se velmi intenzivně stará o svého blízkého s těžkou poruchou autistického spektra, ještě musela řešit dopravu k nim do kanceláře a zpět. Pro některé klienty může být online poradenství také jedinou možnou akceptovatelnou formou pomoci, například v případech, kdy trpí sociálními úzkostmi nebo mají problémy se socializací či komunikací.

*„Dělá to službu dostupnější, protože by se bez online formy mnoho těch schůzek vůbec neuskutečnilo.“*

Pro některé cílové skupiny může být poradenství přes internet také jedinou možnou variantou – například v situacích, kdy je oběť domácího násilí svým partnerem kontrolována natolik, že nemůže sama opustit domov, může využít služby skrze internetovou poradnu či chatovou místnost. Webové stránky, které poskytují služby obětem domácího násilí, obsahují tlačítko „rychle pryč“, které umožňuje z poradny, chatu či samotné stránky pomocí jednoho kliknutí rychle odejít.

Poskytování sociálního poradenství online formou může částečně řešit problém s nedostatkem sociálních služeb, obzvláště v odlehlejších a hůře dostupných místech.

Nejčastěji respondenti zmiňovali **anonymitu**, která se však váže jen k určitým typům online poradenství. U e-mailového a chatového poradenství je anonymita takřka absolutní (v případě, že si klient založí e-mailovou adresu, která neobsahuje jeho osobní údaje či zvolí smyšlenou přezdívku v chatové místnosti). U internetového hovoru už je anonymita značně omezená, protože pracovník slyší klientův skutečný hlas. Při videohovoru tato výhoda při zapnutých kamerách zcela odpadá, jedna respondentka ale uvedla, že se setkává s klienty, kteří při

konzultaci přes videohovor preferují mít vypnutou kameru, aby jim alespoň částečná anonymita zůstala zachována.

*„Anonymita, kterou poradenství přes e-mail umožňuje, je pro klienty 100% výhoda.“*

Anonymitu může v jistých situacích ocenit každý. Lidem, kteří se stydí za svůj vzhled, svou těžkou životní situací či je pro ně velmi obtížné o své situaci mluvit, anonymita pomáhá se sociálnímu pracovníkovi otevřít. Obzvláště důležitá může být ale anonymita pro klienty, pro které je naprosto zásadní, aby svou identitu chránili. Sociální pracovnice, která pracuje s osobami v krizi, uvedla, že díky anonymitě mohou poradenství využít i klienti, kteří páchají trestnou činností, lidé, kteří se skrývají před policií, děti i dospělí, kteří jsou na útěku z ústavního zařízení, či lidé trpící duševním onemocněním, kvůli kterému jsou přesvědčeni, že je někdo pronásleduje. Je mnohem méně pravděpodobné, že by tito klienti vyhledali pomoc sociální služby, kdyby ji museli osobně navštívit. Některé služby samozřejmě běžně nabízí i nízkoprahové poradenství tváří v tvář, které je možné využít bez objednání. Anonymní je částečně – po klientech nejsou vyžadovány žádné osobní údaje. Tato možnost nicméně není kvůli menší anonymitě vhodná pro klienty, kteří se bojí pronásledování. Anonymita s sebou však přináší i jisté nevýhody, těm je pozornost věnována níže.

Větší dostupnost a různé míry anonymity s sebou pro klienty přináší také větší **nízkoprahovost**, díky které je pro některé klienty snazší navázat se sociální službou spoluprací. Pro klienty je beze sporu jednodušší sednout si ke svému počítači či mobilnímu telefonu a kontaktovat sociálního pracovníka z pohodlí domova než se nejdříve objednat na konzultaci a poté se ve stanovenou dobu dostavit do kanceláře organizace. I v případě domluvených konzultací přes videohovor je pro klienta spolupráce méně náročná, odpadá totiž námaha spojená s cestou a případnou organizací hlídání, dřívějšího odchodu z práce a podobně.

*„Online poradenství je nízkoprahové a jednoduché, někomu napsat či zavolat a zkusit tam něco vyřešit je rozhodně snazší.“*

Při asynchronním poradenství přes e-mail má navíc klient možnost získat potřebné informace a podporu i v případě, že je pro něj naprosto vyloučené, aby byl dostupný v běžné pracovní době sociálních pracovníků, která nejčastěji bývá pouze ve všední dny od osmé či deváté hodiny do sedmnácté až osmnácté hodiny. Díky této **flexibilitě** se k potřebné pomoci a podpoře dostanou i lidé, kteří se dostali do situace, kdy musí mít více než jednu práci či pracovat delší směny, než je dle zákoníku práce dovoleno. Pro některé z nich by mohlo být až nemožné se na

sociální poradenství dostavit osobně, zatímco skrze poradenství přes e-mail či internetové poradny si mohou vyměňovat e-maily se sociálním pracovníkem uprostřed noci či cestou do práce. V jistých případech může být online sociální poradenství také **rychlejší**. Při konzultaci přes videohovor si sociální pracovníci samozřejmě musí na klienta vyhradit stejný čas jako při osobním setkání. V situaci, kdy ale klient využije internetové poradny, která slibuje odpověď do několika málo dnů, či chatové místnosti, v níž se mu podpora dostane ihned, může jít o rychlejší cestu k získání podpory.

Jedna pracovnice také uvedla, že využila přirozené online prostředí své cílové skupiny i pro terénní práci. Sociální pracovníci v různých fórech, diskuzích a na sociálních sítích vyhledávali osoby spadající do cílové skupiny, které následně kontaktovali s nabídkou svých služeb.

Další výhodou, která vede k tomu, že služby poskytující online podporu jsou nízkoprahovější, je skutečnost, že využívání online sociálního poradenství je pro klienty **méně nákladné** (za předpokladu, že mají přístup k počítači a připojení k internetu) než využití klasických služeb, za nimiž musí dojíždět. Klienti ve finanční tísní, kteří se se svým sociálním pracovníkem spojí online, nemusí riskovat pokuty za jízdu bez platného jízdního dokladu, což by je mohlo přivést do ještě složitější životní situace. Pokud si jízdenky zaplatí, může je to přivést do ještě většího finančního stresu, což může být dalším důvodem, proč službu vůbec nevyužít.

*„Je to výhodné pro lidi, kteří nemají mnoho peněz, to je dneska už taky faktor – kdyby jeli MHD, tak se pohybujeme okolo 50–60 Kč za cestu tam a zpátky, takže je to pro ně už finančně nákladné.“*

Dalšími přednostmi pro klienty, které dotazovaní sociální pracovníci uvedli, jsou možnost **zůstat ve svém přirozeném prostředí** během konzultace a **větší otevřenost**, se kterou se v rámci online sociálního poradenství setkávají. Jedna pracovnice přitom specifikovala, že větší otevřenost vnímá pouze u videohovoru, nikoli u e-mailu.

Nové a neznámé prostředí kanceláře sociální služby nemusí být pro každého příjemné, klient se v cizím prostředí může cítit nesvůj a zažívat neklid. Obzvláště během prvních konzultací může být klient velmi rozptýlený neznámým prostředím, a nemusí kvůli tomu být tak soustředěný na obsah samotné konzultace, zatímco pokud se nachází doma, může plně vnímat proces poradenství bez vnějších rozptylujících vlivů. Pro klienta také nemusí být příjemná skutečnost, že v čekárně potkává další klienty služby. Obě tyto možné nepříjemnosti se při všech formách

online poradenství eliminují, protože se klient při konzultacích nachází ve svém přirozeném prostředí, v pohodlí svého domova či jiném zvoleném místě.

*„Pro někoho může být náročné už jen jet MHD..., jít na neznámé místo, tam zvonit, chvíli tam čekat a to místo nějak mapovat, může to být velmi náročné a bariéra pro to tu pomoc v nějakou chvíli vyhledat.“*

Jedna respondentka zároveň uvedla, že díky tomu, že se klient nachází ve svém přirozeném prostředí, je pro něj snazší se sociálnímu pracovníku otevřít. Jiná respondentka také uvedla, že se klienti v rámci online poradenství snáze a rychleji otevírají, vysvětluje to ale tím, že mají klienti v online prostředí větší tendenci zabývat se rovnou zakázkou a spíše se zaměřují na důležité informace, na rozdíl od osobních konzultací, při kterých je pravděpodobnější, že sociálnímu pracovníkovi poví v rámci mapování mnoho irelevantních informací. Další respondentka, která pracuje s oběťmi domácího násilí, vnímala větší otevřenost hlavně v rámci chatového poradenství a komunikace, kdy vnímala, že klienti začnou popisovat to, co se jim děje, v porovnání s osobními konzultacemi mnohdy i velmi explicitně, mnohem rychleji. Vysvětluje to tím, že takto citlivé a intimní informace je snazší napsat než je vyslovit nahlas.

**Udržení kontaktu** v situacích, kdy se klient nachází v zahraničí, v nemocnici, je nemocný či nemá hlídání pro své děti, uváděli respondenti jako další častou výhodu online poradenství pro klienty. Je pro ně beze sporu velmi přínosné, když se jim v takovýchto situacích podpora dostává i nadále a spolupráce se nemusí přerušit či úplně zastavit. Tato výhoda byla uváděna velmi hojně i mezi výhodami pro sociální pracovníky, proto zde není dále rozebírána.

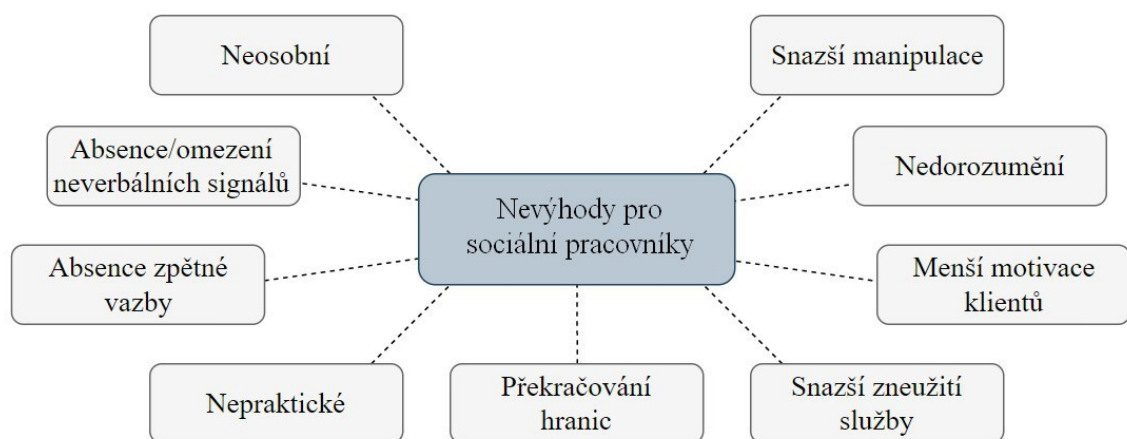
Jedna respondentka vnímala výhodu u poradenství, které obsahuje psanou formu. Sepsáním své situace má klient dobrou příležitost **získat odstup** či svou situaci reflektovat. Samotné uvědomění si své situace či shrnutí kroků, které už člověk podnikl, může být klíčovým bodem ve spolupráci, k němuž skrze psaný text může dojít rychleji. Klient se v ideálním případě také v rámci poradenství přes e-mail snaží svoji životní situaci dobře obsáhnout a popsat, aby mu sociální pracovník na druhé straně dobře porozuměl. Může si na sepsání nechat tolik času, kolik potřebuje, a nemusí se cítit ve stresu z blížícího se konce konzultace. V případech, kdy klient ještě není zcela připraven o své situaci mluvit, například kvůli studu, se může k e-mailu kdykoli během několika dnů i týdnů vracet, a tím postupně nabírat sílu situaci řešit.

Poslední výhodou, která je velmi specifická jen u některých cílových skupin, je **větší bezpečí**, které online sociální poradenství umožňuje. Konkrétně ho uvedla sociální pracovníce, jež pracuje s oběťmi domácího násilí. V případech, kdy je klientka či klient kontrolován/a svým partnerem natolik, že by bylo velmi rizikové za falešnou záminkou přijít na konzultaci, se může se sociálním pracovníkem poradit přes internet. Když je partner mimo sdílený domov, je možné zahájit i videohovor, který je možné během několika málo vteřin vypnout v případě, že se násilník vrátí domů dříve.

Stejná respondentka zmínila větší bezpečí pro oběti stalkingu, kdy může být pro klientku či klienta bezpečnější nevycházet z domu v případě, že vidí, že stalker čeká před domem či má pocit, že by mohl být někde poblíž. Online poradenství v těchto sice ojedinělých, ale kritických případech umožňuje rychle kontaktovat sociální pracovníci a sejit se přes videohovor.

Někteří respondenti také zmínili bezpečnost v souvislosti s pandemií, kdy bylo pro klienty bezpečnější mít konzultaci z bezpečí jejich domova než se vystavovat možnému riziku nákazy cestou do sociální služby či nákazy samotného pracovníka. Tato výhoda v současné době ale už není příliš relevantní.

#### 8. 4 Nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro sociální pracovníky



#### 8.4. Nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro sociální pracovníky



Nevýhoda, která byla respondentkami a respondenty zmiňovaná nejčastěji, je ta, která se při tématu této diplomové práce nejvíce nabízí – **neosobní spolupráce**. Při žádné z forem online poradenství se sociální pracovník nenachází s klientem ve stejné místnosti, takže nedochází k žádnému typickému osobnímu kontaktu. Tato nevýhoda byla zmiňována jak při poradenství přes e-mail a chat, kdy pracovníci někdy vůbec neví, kdo s nimi na druhé straně komunikuje, tak u formy, která se nejvíce přibližuje klasické konzultaci – videohovoru.

Skutečnost, že je poradenství přes e-mail či chat neosobní, není velmi překvapivá. Pracovníci zmiňovali, že je méně komfortní komunikovat s někým, koho nikdy neviděli, zároveň ale i pracovníci, kteří poskytují poradenství přes e-mail svým stávajícím klientům, souhlasili s tím, že je tato forma spolupráce velmi neosobní. Zajímavější je tento fakt při konzultacích, které se odehrávají přes videohovor, protože i pracovníci, kteří poskytují konzultace touto formou, míru neosobnosti často zmiňovali. Někteří nebyli schopni popsat, proč vnímají v tomto směru tak signifikantní rozdíl, když se online konzultace na první pohled od té osobní tolik neliší, jiní respondenti přišli s konkrétními odůvodněními, proč jim poradenství přes internet přijde neosobní.

*„Když se s někým vidíte osobně, tak to jinak na člověka působí, než když člověka vidíte přes video.“*

Nejčastějším důvodem byla beze sporu **absence či omezení vnímání neverbálních signálů**, které klient při konzultaci používá. Při poradenství přes e-mail, chat či internetový hovor nemá pracovník žádnou možnost neverbální komunikaci vnímat a pracovat s ní. U videohovoru je dle respondentů též velmi omezená, protože poradce vidí pouze část klienta, se kterým vede konzultaci. Ve většině případů nevidí, co dělá klient s rukama, nohama či zda vyjadřuje signály jinými částmi těla, které nezabírá kamera. Při videohovoru musí pracovníci povětšinou pracovat pouze s horní částí těla, přičemž závisí také na kvalitě kamery, kterou klient má, a rychlosti připojení na obou stranách. Jelikož není možné s neverbálními signály tak dobře pracovat, není pro pracovníky snadné odhalit klientův neklid, rozhořčení, strach či jiné emoce, které může právě prožívat, což je samozřejmě velmi omezující nejen pro vztah, který bude podrobněji rozebrán níže, ale i pro samotnou spolupráci na zakázkách, které klient přináší.

*„Je to spíše ústupek nebo vstřícný krok k tomu klientovi, ale samozřejmě, že osobní konzultace je lepší než online, protože máte autentičtější obraz celého toho průběhu.“*

Jedna sociální pracovnice uvedla, že je spolupráce neosobní také z toho důvodu, že především u psaných forem poradenství je většinou absolutní **absence zpětné vazby**. S klienty, kteří se obracují na internetovou poradnu této sociální služby, ve většině případů nevzniká žádná dlouhotrvající spolupráce, protože dotazy bývají jednorázového typu či pouze na krátkodobou spolupráci. Je sice možné, že se někteří klienti po e-mailovém poradenství dostaví na osobní poradenství, nicméně jelikož je internetová poradna zcela anonymní, nejsou k dispozici žádná data. V případě, že klienti nezmíní e-mailovou komunikaci sami či nenapiší další e-mail s vývojem situace, nemají sociální pracovníci žádné informace o tom, zda byla intervence na druhém konci přínosná a zda klientovi nějakým způsobem pomohla. V některých sociálních službách je zcela běžné, že klienti zpětnou vazbu neposkytují, či ji i při osobních návštěvách využívají pouze jednorázově, v některých případech i anonymně. Díky neverbálním signálům ale pracovník často dokáže poznat, zda se klientovi v nějaké míře ulevilo, či nikoli. Pro některé sociální pracovníky může být neposkytnutí zpětné vazby a s tím související nevědomost nepřijemná.

Dvě respondentky zmínily **nepraktickou stránku** online poradenství a s ní spojenou větší **časovou náročnost**. Sociální pracovnice, která pracuje s cizinci a jejich rodinami, zmínila velmi zdlouhavé vyplňování formulářů či jiných dokumentů přes videohovor. V momentě, kdy klient nemluví česky, je časově mnohem náročnější na dálku vyplnit formuláře například o příspěvek na bydlení či jiné dávky, které vyplácí úřad práce. Další sociální pracovnice, která také pracuje s cizinci, zmínila neefektivní práci při konzultaci přes internetový hovor, protože v rámci poradenství často komunikuje s úřady, lékaři či dalšími institucemi, kde se klient nedorozumí jazyky, jimiž hovoří. V tomto případě je pak konzultace častokrát přerušována, aby sociální pracovnice mohla zavolat do zmíněných institucí, což činí poradenství méně přirozené, příjemné a případně i časově náročnější.

Dva pracovníci, kteří poskytují poradenství přes e-mail, zároveň uvedli, že je tento typ poradenství zdlouhavější, protože u nich v organizaci funguje dvojí kontrola odpovědí, jež jsou klientům odesílány. Jeden pracovník sepiše odpověď a druhý sociální pracovník text před odesláním e-mailu musí zkontrolovat, což je samozřejmě časově náročnější než klasická konzultace. I pracovníci, u kterých následná kontrola neprobíhá, ale uváděli, že jim sepsání podpory a rad do e-mailu trvá déle, protože přijatý e-mail může být velmi dlouhý a je důležité

na žádnou otázku nezapomenout. Poradci se také snaží vyjádřit se co nejpřesněji a nejlépe, jelikož při poradenství přes e-mail není tak snadné se na něco rychle doptat.

*„Je to složitější a těžší než ústní rozhovor, protože jak praví staré české přísloví – co je psáno, to je dáno, takže tam si člověk musí dát velmi velký pozor na to, co napíše, protože nezřídka se stane, že se uživatel služby s doručeným textem ohání u různých institucí.“*

Jeden respondent zároveň uvedl, že je podle něj v psané komunikaci snazší, aby s ním klient **manipuloval**. Klienti totiž mohou jeho odpověď pochopit jinak a následně se na svoji verzi velmi upnout.

Další častou nevýhodou, která byla nejčastěji, ačkoli ne výlučně přisuzována poradenství přes e-mail, je **větší riziko nedorozumění**, které souvisí i s výše zmíněnou absencí verbálních signálů. Sociální pracovník si může některé informace vyložit jinak, než klient zamýšlel, a následně poskytovat méně relevantní a kvalitní poradenství, což je z velké části způsobeno také skutečností, že poradenství přes e-mail je asynchronní a pracovník se klienta nemůže doptat na důležité chybějící informace (pokud se nejedná o stálého klienta, na kterého má telefonní kontakt).

*„U psaní se daleko hůř odhalí nedorozumění.“*

Uživatel služby může mít problém odpovědi od poradce porozumět či se ho může určitá fráze či slovní obrat dotknout, protože každý klient je jedinečný a každého může zasáhnout něco jiného. V případě osobní konzultace by si něčeho takového pracovník s vysokou pravděpodobností všiml a mohl klienta nějakým způsobem opečovat, aby z konzultace neodcházel ve špatném rozpoložení či neklidu. Této situaci bude poskytnut větší prostor v rámci nevýhod pro klienty, kde je situace podložena kazuistikou.

Většina dotazovaných jako velmi tíživou nevýhodu uvedla skutečnost, že klienti využívající online sociálního poradenství jsou **méně motivovaní svoji situaci aktivně řešit** než klienti, kteří do služby docházejí osobně. Sociální pracovníci se domnívali, že pokud klient navštíví sociální službu, zvyšuje to jeho motivaci a úsilí. Zároveň se může po osobní konzultaci cítit sociálnímu pracovníku jistým způsobem zavázán, což může přispět k tomu, že opravdu učiní kroky, na kterých se domluvili.

*„Vyhovuje mi ten koncept, že naše sociální služba je sice zdarma, ale klient musí tím, že sem dojde, vynaložit určité úsilí.“*

Jedna respondentka také uvedla, že osobní návštěva je někdy potřebným krokem situaci vůbec začít řešit. Jakékoli vyhledání služby je samozřejmě první krok správným směrem, podle této respondentky však klientky, které ji kontaktují online, často ještě nejsou připravené podniknout aktivní kroky a v rámci online poradenství nedochází k žádným pokrokům. Tento fenomén u klientek, s nimiž je v osobním kontaktu, nepozoruje.

Menší motivace klientů byla v jedné ze služeb dokonce jedním z hlavních důvodů, proč byly online konzultace po uklidnění pandemické situace rapidně omezeny.

Zmíněno bylo také **snazší zneužití sociální služby** skrze online poradenství, obzvláště v případě anonymního poradenství. Jedna respondentka uvedla příklad, kdy klientka opakovaně zneužívala službu chatového poradenství, pokaždé s lehce upraveným příběhem. Až díky rozpoznávání IP adresy, což je jediný údaj, který mají v anonymní chatové místnosti k dispozici, bylo zjištěno, že se jedná o stále stejného člověka, který službu nepřiměřeně zahlcuje. Tuto skutečnost zmínili i další pracovníci, kteří uvedli, že se cítí zahlceni i stávajícími klienty, již v některých případech píše velmi dlouhé e-maily i několikrát týdně. Jeden pracovník dokonce uvedl, že se musel s klientem domluvit, že na e-maily už nebude odpovídat a poradenství bude probíhat především osobně či přes telefon, protože pracovník neměl kapacitu se každý týden věnovat tolika e-mailům od jednoho klienta. Ohrožení mohou být i sociální pracovníci, jelikož klienti si mohou probíhající konzultaci nahrávat bez vědomí pracovníka.

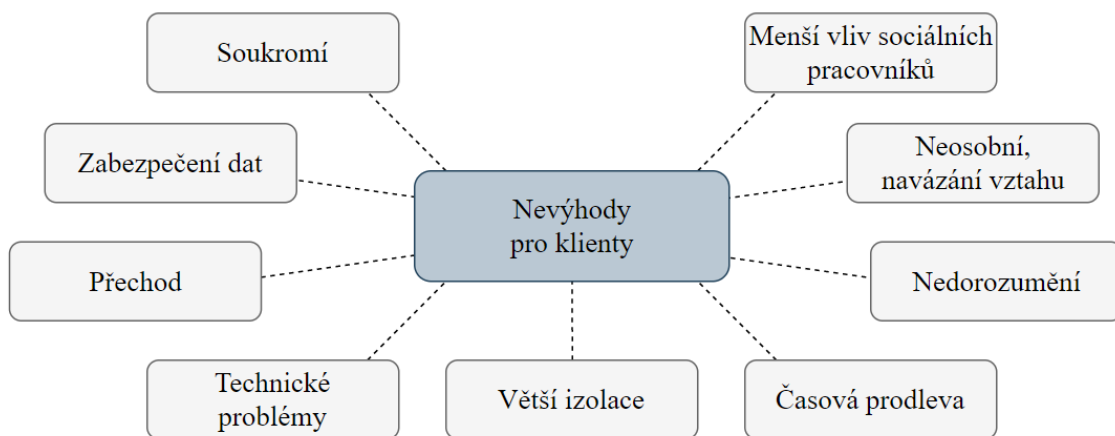
*„Další nevýhoda může být v tom, že si klient může pracovníka nahrávat, aniž by to pracovník věděl, pokud to nenahrává přímo v tom programu.“*

Online sociální poradenství může dle dvou respondentek vést též ke snazšímu **překračování hranic**, protože pracovník může mít pocit, že musí být neustále k dispozici. Internetové poradny, které poradcům stanovují maximální dobu odpovědi, mohou sociální pracovníky vystavovat tlaku a stresu, jenž může vést k vyhoření. Obzvláště nevýhodný je tento limit pro poradce, kteří pracují na zkrácený úvazek. V případě, že pracuje první dva dny v týdnu a dotaz

do e-mailové schránky dorazí druhý den večer, může být velmi těžké dodržet stanovený limit. Respondentka, která tuto nevýhodu uvedla, přiznala, že kvůli tomuto tlaku mnohdy odpovídala na e-maily i mimo svou pracovní dobu.

V jiné službě se velmi urgentní e-maily v rámci internetové poradny snaží vyřizovat přednostně, dokonce ještě před uplynutím stanoveného limitu. Pracovnice uvedla, že v případě, že si všimne velmi krizového dotazu, snaží se na něj odpovědět i mimo pracovní dobu či o víkendech. Ačkoli se takové případy dějí velice ojediněle, v pracovnících mohou vyvolat nepříjemný pocit, že musí být neustále v pohotovosti. Kdyby byla internetová poradna častěji využívána jako náhrada krizové linky, nebyla by tato metoda práce pro well-being sociálních pracovníků v žádném případě udržitelná.

### 8. 5 Nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro klienty



Graf 8.5. Nevýhody a rizika online sociálního poradenství pro klienty

Jak dobře vyjádřila jedna ze sociálních pracovníc, „*co je výhoda, může být i nevýhoda*“. Proto se například k výhodě přirozeného prostředí vážou hned dvě nevýhody. Nejčastěji zmiňovanou nevýhodou online poradenství pro klienty bylo **nedostatečné soukromí**, se kterým se sociální pracovníci při konzultacích přes videohovor často setkávají. Online poradenství často využívají klientky či klienti, kteří nemají hlídání pro děti, což může v některých případech vést k tomu, že se klient na konzultaci nemůže soustředit. Jiní klienti si zase plánují konzultace během své

obědové pauzy v práci, protože nemají jinou časovou možnost. I v případě, že si klient v práci najde klidné místo, nejedná se o ideální a bezpečné prostředí.

*„Také může být nevýhodou rušný prostor. Při jedné konzultaci jsem v pozadí neustále slyšela malé děti, bylo zřejmé, že se klientka v tomto prostředí nemůže soustředit. Vlastně jen spoléhala na to, co udělám já, její přítomnost tam byla menší, než by byla při osobním poradenství.“*

Jedna sociální pracovnice také uvedla, že při konzultaci přes videohovor může do místnosti kdykoli přijít další člen rodiny, což celé poradenství narušuje. Pokud by do online konzultace vtrhl násilný partner, mohlo by dojít až k nebezpečné situaci. Ačkoli se zdá, že je domácí prostředí sdílené s dalšími členy domácnosti neporovnatelné s klidným prostředím kanceláře, pracovníci také zdůrazňovali, že by někteří klienti osobně přijít nemohli, a proto je nevyhovující prostředí na online konzultaci pořád lepší než žádné.

K soukromí se váže i **riziko nedostatečného zabezpečení dat**, mohlo by se tedy stát, že se klientovy citlivé informace dostanou ke třetí straně. Toto riziko obzvláště rozvedl sociální pracovník, který pracuje s osobami s duševním onemocněním. Na zabezpečení klientských dat je v jeho organizace kladen velký důraz, jelikož riziko úniku dat je důvodem velmi častých obav osob, které využívají poradenství přes e-mail.

*„Ty lidi mají nějaký stihomam a mají pocit, že je někdo přes internet sleduje, a je to i u těch e-mailů, my je kódujeme, zabezpečujeme je heslem, využíváme skrytých kopií.“*

Další nevýhodou je skutečnost, že při online konzultaci odpadá **přechod mezi konzultací**. Cesta, kterou klient absolvuje do kanceláře k sociálnímu poradci, případný small talk při vstupu do služby či nabídka kávy či čaje dávají klientovi možnost dobře oddělit sociální poradenství od svého osobního života. Online konzultace mohou narušit pocit pohody a bezpečí, protože se klientův domov najednou stává místem, kde řeší svou nepříznivou životní situaci, což pro něj může být bolestivé.

*„Odpadá pak to, že si tady v klidu sedneme, uvaříme klientovi kafe a podobně.“*

Zatímco online konzultace začíná i končí stisknutím tlačítka, osobní konzultace tak rychle většinou zahájena není. Následná cesta domů klientovi také umožňuje nechat konzultaci za sebou a lépe ji zpracovat.

*„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.“*

**Technické problémy**, které mohou během konzultace nastat, byly další často zmiňovanou nevýhodou. Dle respondentů jsou technické potíže častým narušitelem konzultace, mnohdy již na samotném začátku, kdy je často třeba vyřešit například nefunkční kameru či mikrofon, či v průběhu samotné konzultace, kdy může být přerušení velmi nepříjemné jak pro klienta, tak pro sociálního pracovníka.

*„První je technické selhání, které se nám také stává, že třeba vypadne internet nebo se to nějak zasekává a tak, a schůzku to narušuje. Narušuje to i soustředění pracovníků i klientů, když se musíme soustředit na to, jestli mikrofon funguje či nefunguje, pak se vlastně soustředíme víc na klikání na počítači než na člověka samotného.“*

Jedna sociální pracovnice uvedla, že již dokonce musela využít pomoc telefonického hovoru, a to v případě, kdy nebylo možné zprovoznit zvuk na straně klienta. Konzultace tak probíhala jak přes videohovor, který přenášel obraz, tak přes telefonický hovor pro přenos zvuku.

Respondenti uváděli, že i pomalý internet na straně klienta dokáže konzultaci oběma stranám znepríjemnit. Klienta může zasekávání obrazu velmi znejistit, nemůže pak číst neverbální signály sociálního pracovníka v takové míře.

Právě technické potíže respondenti nejčastěji uváděli na příkladech z praxe, kdy se jim online sociální poradenství neosvědčilo. Většinou se však jednalo pouze o jistou nepříjemnost či zdržení konzultace.

*„Ty technické věci jsou problém, klienti mnohdy nemají nejlepší techniku, takže vypadává obraz, zvuk, zrní to. Hodně to konzultaci narušuje, ale nikdy se nestalo, že by to na tom úplně ztroskotalo.“*

Jedna respondentka ale uvedla i případ, kdy nebyla s klientkou schopná za celou konzultaci videohovor zprovoznit, a poradenství kvůli těmto technickým problémům nemohlo proběhnout. V současnosti s klientkou řeší následný postup, protože osobně službu navštívit nemůže.

Nevýhodná může být pro klienty i skutečnost, že na ně mají sociální pracovníci přes online poradenství **menší vliv**. To může souviset jak s menší motivací a s tím souvisejícím zapojením klientů, které je již popsáno výše a které může pro klienta znamenat delší setrvání v nepříznivé životní situaci, tak i s momenty, kdy je potřeba klienta emocionálně podpořit. Respondenti uvedli, že je pro ně mnohem snazší klienta utěšit, podpořit či jinak opečovat v rámci osobní konzultace.

*„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 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.“*

Sociální pracovnice popsala i případ, kdy na konzultaci přes videohovor byl přítomný klient i jeho rodinní příslušníci. Během poradenství vznikl v rodině konflikt, který bylo přes online prostor mnohem těžší zastavit. Pracovníka na obrazovce lze mnohem snáze ignorovat, naopak v případě osobní přítomnosti má větší respekt.

V rámci tohoto rizika je namístě uvést krátkou kazuistiku z praxe, která ukazuje, jak může být toto omezení pro klienta nebezpečné. Sociální pracovnice řešila s klientkou vyplnění žádosti o získání finančních prostředků, v rámci čehož se jí musela ptát na osobní otázky týkající se její finanční a celkové životní situace. Všechny potřebné informace byly vyplněny a konzultace skončila běžným způsobem – shrnutím informací a domluvou dalších kroků. Ačkoli se klientka přes videohovor zdála být v pořádku a v klidu, druhý den poslala sociální pracovníci e-mail, ve kterém ji informovala, že měla po konzultaci úzkostlivý záchvat, kvůli němuž byla převezena do nemocnice. Pracovnice se nejspíše svými otázkami trefila do bolavého místa a kvůli omezené možnosti vnímání neverbálních signálů, které ještě ztížila špatná kvalita obrazu, si nevšimla žádné změny chování. Respondentka si je jistá, že kdyby klientka byla na konzultaci přítomná osobně, všimla by si momentu, kdy její otázka či jiná reakce vyvolala v klientce špatný pocit a úzkost, s čímž by mohla následně pracovat a klientku adekvátním způsobem podpořit a ošetřit, aby neodcházela z konzultace v tak velkém psychickém neklidu.



V předcházející kapitole zmíněná nevýhoda **neosobnosti** se týká i samotných klientů. Několik respondentů uvedlo, že tuto skutečnost vnímají právě i klienti, což souvisí i s tím, že může být v online prostředí **těžší navázat důvěrný vztah**.

*„Většinou si ti lidi stěžují, že to prostě není ono, že je prostě lepší se potkat naživo.“*

Při otázce, zda sociální pracovníci vnímají rozdíl ve vztahu s klientem, se kterým spolupracují převážně online, a s klientem, kterého vidí převážně osobně, většina respondentů uvedla, že spatřují rozdíl v tom, že vztah vytvořený online je méně důvěrný, lidský, intimní či otevřený. Pouze jedna respondentka uvedla, že tento rozdíl spatřuje jen u poradenství přes e-mail či chat a vztah vytvořený přes videohovor považuje za plnohodnotný a srovnatelný se vztahem utvořeným pomocí osobního setkání.

*„Bud' to si s někým víc sednou, či neseďnou, a podle toho ty konzultace i probíhají, jestli se člověk víc otevře, nebo naopak zůstane uzavřenější. A ze zkušeností to u online prostoru zůstane takové ostražitější a člověk se neotevře tolik, protože tam není navázaný osobní kontakt.“*

Při poskytování poradenství přes e-mail a chat se pracovníci shodli na tom, že důvěrný vztah, v případě spolupráce probíhající výhradně online, takřka nevzniká. Pracovnice ale také zdůrazňovaly, že tyto formy poradenství používají často jako formu prvního kontaktu, pro praktické dotazy či jednorázové spolupráce.

*„Myslím si, že tam ten vztah vlastně nevzniká, nebo je velmi omezený.“*

Další nevýhodou pro klienty je větší pravděpodobnost **nedorozumění** a **větší časová prodleva**. Obě tyto skutečnosti se vážou hlavně k písemnému poradenství – e-mailu a chatu.

*„Při chatu, e-mailu může dojít k nějakému nedorozumění, je tam potřeba víc vysvětlovat.“*

Sociální pracovníci poskytující poradenství přes e-mail musí dbát na to, aby své odpovědi psali co nejsrozumitelněji, bez velkého prostoru pro další interpretaci. Riziko nedorozumění je ale vždy větší než u klasické konzultace. Klientovi se může také stát, že mu sociální pracovník neodpoví na vše, protože se nevyjádřil přesně či se jeho pochybnosti v dlouhém e-mailu ztratily. Poradenství přes chat už není asynchronní a klient se může pracovníka doptávat, nehodí se ale

na komplexnější zakázky. Jedna pracovnice uvedla, že chatová komunikace je velmi vhodná hlavně pro praktičtější otázky, ale na psychosociální podporu už je využití chatu složitější.

*„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.“*

Ačkoli je klient většinou na webových stránkách upozorněn na to, že dostane odpověď do určitého počtu pracovních dní, nemusí si této informace všimnout, případně může vždy doufat, že se k jeho otázce sociální pracovník dostane rychleji, kvůli čemuž může být následně nejistý a zklamaný. Přestože internetové poradny nejsou vhodné pro řešení krizových situací, klienti je i tak občas v krizi využívají, přičemž pak může přijít odpověď velmi pozdě.

*„Takže tam ten klient má určitou prodlevu, musí si počkat, když to napíše v pátek, tak pak je víkend, který se pro nás nepočítá, takže těch 5 dní počítáme až od pondělí, a odpověď mu může přijít za týden.“*

Klienti vyhledávající různé formy online poradenství kvůli tomu, že trpí sociálními úzkostmi a mají problém se socializovat, se mohou tímto způsobem dostat do ještě **větší izolace**. Je samozřejmě nespornou výhodou, že tito lidé mnohdy díky online možnostem službu vyhledají, ale v případě, že tyto služby využívají dlouhodobě, mohou přispívat k jejich problémům. Tato nevýhoda byla nejméně zmiňovanou, protože je velmi specifická pouze pro určité cílové skupiny.

*„Vítají tuto formu, že nemusí nikam chodit, ale ta nevýhoda může být i v tom, že zvyšuje tu jejich izolovanost.“*

## **8. 6 Indikace online sociálního poradenství**

Ačkoli se nedá generalizovat, pro které cílové skupiny či klienty je online sociální poradenství vhodnější, sociální pracovníci zmiňovali, že je častěji využíváno hlavně **mladšími klienty**, pro které je používání informačních technologií každodenní součástí života. Obzvláště výhodné je dle respondentů také **pro osoby zdaleka** a osoby spadající do cílových skupin, pro něž existuje

velmi málo specializovaných služeb, což potvrdili i některé příklady z praxe, kdy si sociální pracovníci chválili spolupráci s klientem, se kterým by osobní konzultace vzhledem k velké vzdálenosti vůbec nebyla možná.

Skutečnost, že online formy mohou skvěle doplňovat spolupráci se **stávajícími klienty**, ukazuje dobrý příklad z praxe jedné respondentky. S klientem byla domluvená na doprovodu do speciální školy. Před samotnou schůzkou s ředitelem školy bylo ale potřeba probrat důležité detaily a jasně si ujasnit cíle schůzky. Nebylo ale v klientových možnostech se před doprovodem osobně dostavit do organizace, a proto si s pracovníci naplánoval online schůzku, na které vše podstatné domluvili. Jednalo se o velmi efektivní způsob, který rozšířil stávající spolupráci.

Respondenti dále uvedli, že online sociální poradenství je vhodné pro **osoby se zdravotním postižením**, pro něž může být delší cesta za sociální pracovníci namáhavá, pro **nízkopříjmové klienty**, kteří tak nemusí utrácet za dopravu, **osoby se sociální úzkostí** či **osoby na útěku**.

Online sociální poradenství může využít kdokoli, kdo jej v danou chvíli potřebuje. Dle zkušeností a názorů respondentů ale není příliš vhodné pro seniory, pro které je mnohdy osobní kontakt obzvláště důležitý. Z očividných důvodů není také vhodné ani vyhledávané **technicky méně zdatnými jedinci** či **nízkopříjmovými klienty**, kteří nemají pro online poradenství potřebnou techniku (chytrý telefon či počítač s internetovým připojením).

Ze zkušeností dále není ideální **pro osoby s těžkým mentálním postižením** a **klienty s duální diagnózou**. Pro **rodiny** je online poradenství méně vhodné z výše popsanych důvodů, sociální pracovník má totiž pouze omezené možnosti, jak řešit případné konflikty. Další sociální pracovnice také uvedla, že pro rodiny není praktické, protože by všichni museli být velmi namačkaní na sebe či sedět daleko od kamery, což by ještě více ztížilo čtení neverbálních signálů. Sociální pracovnice, které pracují s cizinci, se shodly na tom, že není nejlepší volbou ani pro **klienty s nižší úrovní používaného jazyka**, protože přes online prostor je těžší se dorozumět či vyplnit potřebné formuláře.

Mnoho pracovníků nebylo schopných pojmenovat konkrétní témata, která se do online prostoru hodí, či naopak nehodí, jelikož se domnívali, že online poradenství v tomto směru nemá žádná

omezení. Několik témat ale bylo označeno za velmi vhodná a zároveň u několika témat respondenti uvedli, že se je vždy snaží řešit spíše osobně.

Online sociální poradenství je velmi vhodné pro řešení urgentních záležitostí, jež nemohou počkat na domluvu osobní schůzky, která vyhovuje jak sociálnímu pracovníkovi, tak časovým možnostem klienta. Respondentka, která pracuje s lidmi s mentálním postižením, uvedla, že se jí online sociální poradenství osvědčuje velmi dobře například v řízeních o příspěvku na péči, kdy mají klienti omezený počet dnů na to, aby na rozhodnutí úřadu práce reagovali či napsali odvolání. Tento proces nevyžaduje osobní přítomnost klienta a vyřízení zakázky přes e-mail, jenž může být doplněn krátkým telefonním či internetovým hovorem, zrychluje a zefektivňuje spolupráci.

*„Tyto záležitosti zvládáme bez problému na dálku. Je to velká pomoc.“*

Online poradenství je také skvělou formou **prvního kontaktu**, v rámci kterého může klient nezávazně i anonymně zjistit více o tom, jak služba funguje a zda by pro něj byla vhodná. V případě, kdy ještě není úplně odhodlaný svou situaci řešit, může dělat první kroky například přes chat, kde mu sociální pracovníci mohou poskytnout první podporu.

Dále dotazovaní uváděli, že formy online poradenství jsou vhodné obecně pro **praktické zakázky**, kdy chce klient získat konkrétní informace o jiných službách či zákonech, záležitosti týkající se daní či dluhů, situace, kdy si klient neví rady s vyplněním nějakého formuláře pro úřad práce, a podobně (toto neplatí u klientů, kteří neovládají český jazyk, v tomto případě online sociální poradenství dle sociálních pracovníků naopak vhodné není, jak už bylo zmíněno výše).

Dle zkušeností sociálních pracovníků naopak online poradenství není vhodné pro **komplexnější a intimnější témata**, jako je například téma domácího násilí, sexuálního násilí či sexuální identity. Respondenti dále zmiňovali, že se mu vyhýbají při tématu rodinných vztahů, při sebevražedných myšlenkách či traumatických zážitcích.

*„Pro praktické se to hodí víc, ne pro ty intimní. Když to šlo z praktického do intimního, snažila jsem se komunikaci převést do offlinu.“*

Objevil se ale také názor, že méně vhodná témata pro online poradenství neexistují, protože přes videohovor či e-mail lze řešit jakoukoli zakázku.

*„Nevidím v tom rozdíl. I přes e-mail můžeme řešit intimní témata, snažíme se ale u intimnějších témat o navázání pravidelné spolupráce, která ale může proběhnout i online.“*

Dotazovaní vnímali, že online sociální poradenství má v sociální práci své místo, a shodovali se na tom, že by se mělo dále rozvíjet. Někteří byli dokonce názoru, že se bez něj sociální práce v budoucnu neobejde, protože se některé cílové skupiny stále více ocitají hlavně na internetu, na což musí sociální služby reagovat. Většina sociálních pracovníků byla také přesvědčená, že by se mělo online sociální poradenství dále rozvíjet a profesionalizovat. Několik respondentů se přiklánělo k názoru, že by se mělo v budoucnosti využívat více i proto, že se jedná o skvělé doplnění stávajících služeb, nemělo by ale nikdy nahradit osobní kontakt, který bude pro sociální práci vždy klíčovým aspektem.

## **8. 7 Diskuze**

Tato podkapitola je věnována porovnání teoretických a praktických poznatků.

Analýza získaných dat potvrdila všechny výhody online sociálního poradenství, které byly popsány v teoretické části, a definovala několik dalších.

Sociální pracovníci potvrdili, že dostupnost a s ní spojená nízkoprahovost je jednou z hlavních předností online sociálního poradenství. Respondenti, stejně jako Elswick (2017), uváděli, že se díky těmto formám poradenství dostanou i ke klientům, kteří bydlí daleko od sociální služby, či ke klientům, kteří by své povinnosti nemohli skloubit se svými pracovními a rodinnými povinnostmi. Stejně jako Kühne a Hintenberger (2009) také zmiňovali skutečnost, že díky online možnostem mohou poradenství využít i klienti, kteří se nacházejí v zahraničí.

Sociální pracovníci mluvili také o větší otevřenosti klientů, podobně jako výzkumníci švýcarské studie (ZHAW, 2021) tuto skutečnost připisovali tomu, že se klienti při konzultaci nachází ve svém přirozeném prostředí. Dotazovaní také zmiňovali kontinuální spolupráci na zakázce či zachování kontaktu s klientem. Díky přechodu na některou z forem online poradenství totiž

mohou dále pokračovat ve spolupráci i v situaci, kdy se klient na nějaký čas nachází v zahraničí či nemocnici. Konkrétně zmínili i to, že v některých případech může být tato forma pro klienty rychlejším způsobem, jak získat pomoc, a zároveň je pro ně méně nákladná (v případě, že už mají k dispozici potřebnou techniku a připojení).

Ke zvýšené dostupnosti se váže navazování kontaktu s novými klienty, kteří by nevyhledali klasickou službu. Data z výzkumu se shodují s konstatováním Breziny, Singera a Chana (2015), kteří poukázali na to, že někteří lidé se v online prostředí cítí bezpečněji, a proto spíše vyhledají pomoc na internetu.

Někteří sociální pracovníci, stejně jako Lásková (2010), též potvrdili, že klienti mohou skrze psané formy poradenství získat určitý nadhled a odstup od své životní situace. Anonymita, kterou jako přednost zmiňují například Kühne a Hintenberger (2009) či Novosád a Rychlá (2017), byla také často zmiňovanou výhodou sociálními pracovníky, kteří se zúčastnili výzkumu. Anonymitu neocení pouze stydliví klienti, ale i lidé, kteří jsou na útěku z ústavního zařízení či se bojí pronásledování.

Dále respondenti mluvili o větší bezpečnosti, kterou pracovníkům v přímé práci online poradenství poskytuje. Jedná se však o přednost, jež nebyla zmiňována často, jelikož se váže spíše ke specifitějším cílovým skupinám. Někteří mluvili i o zvýšené bezpečnosti pro samotné klienty, v minulosti v souvislosti s pandemií a nižším rizikem nákazy, v současnosti může být online poradenství bezpečnější pro oběti stalkingu či domácího násilí.

Z výzkumu též vyplynulo, že pro některé sociální pracovníky je poskytování online poradenství praktičtější, logisticky méně náročné a v některých případech rychlejší a flexibilnější. Tyto faktory jsou ale velmi subjektivní a záleží na samotném nastavení a možnostech sociální služby.

Respondenti nejčastěji uváděli nevýhodu absence osobního kontaktu, který je pro sociální práci stěžejní. Shodují se tak s autory, kteří toto uvádí jako hlavní nevýhodu online sociálního poradenství. Žádný z respondentů ale nevyjádřil obavu, že by online praktiky, které se rozšířily hlavně během pandemie, byly do praxe sociální práce implementovány natrvalo. Dotazovaní také neměli zkušenost s tím, že by při online komunikaci měli menší respekt, objevily se ale názory, že mají skrze obrazovku na klienta menší vliv.

Respondenti se také shodují s výsledky švýcarské studie (ZHAW, 2021), která online poradenství připisuje větší riziko nedorozumění, a to kvůli absenci podpůrných gest a rozeznání neverbálních signálů. Tuto skutečnost připisovali hlavně písemnému poradenství. Technické limity se v praxi jeví jako častý problém, který narušuje komunikaci. Dle dat může být problematický jak přístup k efektivní technologii, tak nedostatečná gramotnost informačních technologií, kterou uvádí jako překážku Recmanová (2018).

Žádný z dotazovaných pracovníků nevyjádřil obavu, že by se mohl kvůli poskytování online poradenství stát obětí kyberšikany či jiného zneužívání na internetu. Objevila se ale obava z nahrávání konzultace bez uděleného souhlasu.

Výsledkem švýcarské studie (ZHAW, 2021) bylo zjištění, že se sociální pracovníci mnohdy cítili pod tlakem, protože měli pocit, že musí být pro klienty dostupní 24 hodin denně. Podobné zjištění z proběhlého výzkumu sice nevyplývalo, ale stanovená lhůta, kterou mají organizace stanovenou na odpověď či reakce na urgentní dotazy, některé respondenty stresuje a občas nutí pracovat mimo svoji stanovenou pracovní dobu.

Riziko nedostatečného zabezpečení dat zmiňovali respondenti hlavně jako obavu, kterou mají samotní klienti. Mnoho sociálních pracovníků přitom zmínilo využívání zabezpečených účtů, dvoufázových ověření či kódování e-mailů, z čehož vyplývá, že zabezpečení dat je oblast, kterou organizace, jež ve větší míře poskytují některou z forem online sociálního poradenství, aktivně řeší.

Očekávaným, ale stále zajímavým výsledkem šetření je také skutečnost, že pracovníci neabsolvovali žádný kurz či školení zaměřené na poskytování poradenství přes videohovor. Zjištění nebylo překvapivé, protože z teoretické části vyplynulo, že takový kurz v době psaní této práce v České republice neexistuje. Do budoucna by ale bylo vhodné i tuto formu poradenství více profesionalizovat, tak jak se to během posledních let stalo s poradenstvím přes chat, e-mail a internetový hovor. Ačkoli se poradenství přes videohovor nejvíce blíží tomu tváří v tvář, nemělo by se zapomínat na jistá specifika, kterým zatím není věnována pozornost. Jedná se například o způsob pracovníkova zacházení s omezenými neverbálními signály, nastavení jistých technik a kontrolních otázek, díky kterým pracovník spíše zabrání nedorozumění, zda má zapnuté video i v případě, kdy ho má klient vypnuté, dále o způsob, jakým se pracovník prezentuje, zda má nastavené umělé pozadí, či zda dovolí klientům vhléd do svého soukromí

(při práci z domova). Otázkou je i platforma, na které se poradenství poskytuje. Některé rozšířené platformy už byly v minulosti kritizovány kvůli nedostatečnému zabezpečení dat, proto některé zahraniční služby poskytující online psychoterapii již poskytují své služby pouze přes své webové stránky s využitím speciálních softwarů. V případě, že se bude poradenství přes videohovor dále využívat, je pravděpodobné, že na tyto i další specifické situace vzniknou metodiky i akreditované kurzy, které umožní další profesionalizaci této formy poradenství.



## **Závěr**

Formy online sociálního poradenství jsou v České republice stále využívanějším způsobem, a to nejen kvůli skutečnosti, že se stále zvyšuje počet lidí aktivně využívajících internet ve svém každodenním životě, ale i kvůli četným výhodám, které s sebou tyto formy poradenství přináší. Hlavní výhodou je možnost větší dostupnosti a nízkoprahovost. Sociální služby mohou být v porovnání s osobním poradenstvím bezpečnější, praktičtější a v některých případech se nemusí přerušovat spolupráce. Klienti kromě toho také ocení anonymitu, menší náklady spojené s využitím poradenství, flexibilitu, možnost získání odstupu i skutečnost, že mohou zůstat ve svém přirozeném prostředí.

Každá z forem poradenství s sebou přináší také určitá omezení, nevýhody a rizika, s nimiž musí být pracovníci, kteří začínají poskytovat online poradenství, seznámeni, aby mohli tato omezení minimalizovat a poskytovat co nejkvalitnější služby. Je třeba pracovat se skutečností, že online formy poradenství nejsou tak osobní a může být těžší s klientem navázat vztah. Dále si pracovníci musí poradit s omezenými neverbálními signály, případně zcela bez nich, snadněji dochází k nedorozumění, klienti nemusí být tak motivovaní a může pro ně být snazší službu zahlcovat či manipulovat s pracovníkem. Poradci musí být také připraveni na nedostatečné soukromí, se kterým se klient může potýkat, technické problémy či zabezpečení dat.

Cíl práce, tedy pojmenovat přednosti a limity online sociálního poradenství, byl naplněn, určitě by ale bylo vhodné podobné empirické šetření zopakovat, až bude i tato forma online poradenství více etablovaná a profesionalizovaná, protože ačkoli online sociální poradenství není v českém prostředí žádnou novinkou, hlavně poradenství skrze videohovor zažilo velký rozmach až kvůli lockdownům během pandemie covid-19.

Online sociální poradenství by vždy mělo zůstat rozšířením stávajících služeb, nikdy by nemělo dojít k úplnému přechodu na tuto formu. Sociální práce vždy byla a zůstane založená především na osobním, empatickém a individuálním přístupu sociálních pracovníků a pracovníc.

## Použitá literatura

ASHCROFT Rachele. Deepy SUR, Andrea GREENBLATT, Peter DONAHUE. The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Workers at the Frontline: A Survey of Canadian Social Workers. In: The British Journal of Social Work [online]. 2021 volume 52, issue 3, 1724–1746 [cit. 11.11.2022]. Dostupné z: <https://academic.oup.com/bjsw/article/52/3/1724/6328852>

BAJEROVÁ, Jarmila. Unikátní mobilní aplikaci pro uživatele drog a lidi bez domova vyvinuli v Brně. In: Aktualne.podaneruce.cz [online]. 2020 Copyright © 2022 [cit. 05.11.2022]. Dostupné z: <https://aktualne.podaneruce.cz/mobilni-aplikace-cara/>

BANKS, Sarah a kol. Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. International Social Work [online]. 2020 63:5, 569-583 [cit. 20.11.2022]. ISSN 0020-8728 Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0020872820949614>

BOLTON Julie. The Ethical Issues which must be addressed in online counselling. In: ACR Journal [online]. 2017 11(1) [cit. 10.01.2023]. Dostupné z: [https://www.acrjournal.com.au/resources/assets/journals/Volume-11-Issue-1-2017/Ethical issues in Online Counselling 1-15.pdf](https://www.acrjournal.com.au/resources/assets/journals/Volume-11-Issue-1-2017/Ethical%20issues%20in%20Online%20Counselling%201-15.pdf)

BOURNE, Joshua. Exploring Online Counseling and Software for Your Practice. In: Positivepsychology.cz [online]. 2021 Copyright © 2023 [cit. 05.01.2023]. Dostupné z: <https://positivepsychology.com/online-counseling/#software>

BOXAN, Martin. Unikátní mobilní aplikaci pro uživatele drog a lidi bez domova vyvinuli v Brně. In: Socialniprace.cz [online]. 2019 Copyright © 2020 [cit. 05.11.2022]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/unikatni-mobilni-aplikaci-pro-uzivatele-drog-a-lidi-bez-domova-vyvinuli-v-brne/>

Caritas Deutschland. So funktioniert die Online-Beratung. Caritas.de [online]. © 2023 [cit. 06.01.2023]. Dostupné z: <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/anleitung>

Caritas Kleve. Videochat-Beratung mit Wire. Caritas-kleve.de/ [online]. © 2023 [cit. 06.01.2023]. Dostupné z: <https://www.caritas-kleve.de/aktuelles/online-und-videoberatung/video-beratung>

Caritas Österreich. Online Sozialberatung. Caritas.at [online]. © 2021 [cit. 07.01.2023]. Dostupné z: <https://www.caritas.at/hilfe-angebote/online-sozialberatung>

Chatové poradenství I., Chatové poradenství II. Modrá linka [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.modralinka.cz/vzdelavani/kurzy/detail/16/68>

Co nabízíme. Rodičovská linka [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.rodicovskalinka.cz/jak-fungujeme>

COSNER BERZIN Stephanie, SINGER Jonathan, CHAN Chitat. Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work [online]. American Academy of Social Work and Social Welfare, 2015 [cit. 2022-11-01]. Dostupné z: <https://grandchallengesforsocialwork.org/wp-content/uploads/2015/12/WP12-with-cover.pdf>

Český statistický úřad. Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami - 2021. Czso.cz/ [online]. © 2022 [cit. 2. 11. 2022]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/1-pocitace-a-internet-v-domacnostech-flde7iri8s>

ELSWICK, Susan. Informatics in social work practice: technology within the field [online]. New York: Nova Science Publishers, 2017. ISBN 1-5361-0711-5. Dostupné z: <https://web-s-ebscohost-com.ezproxy.is.cuni.cz/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTQ3Nzg0N19fQU41?sid=34eed7ac-5785-4b3b-9a39-48788bb3b81a@redis&vid=0&format=EB&rid=1>

E-Rueca - Centro social virtual. E-rueca.org [online]. © 2023 [cit. 07.01.2023]. Dostupné z: <https://e-rueca.org/>

ESER DAVOLIO, Miryam. Online-Gesprächssettings in der Sozialberatung in Zeiten des Social Distancing – eine Bilanz. Zürcher Fachhochschule 2021. [cit. 12.12.2022]. Dostupné z: [https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/21935/6/2021\\_Davolio-et-al\\_Schlussbericht-Online-Gespraechsettings-in-Sozialberatung.pdf](https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/21935/6/2021_Davolio-et-al_Schlussbericht-Online-Gespraechsettings-in-Sozialberatung.pdf)

GOLDKING, Lauri, Lea WOLF. A Digital Environment Approach: Four Technologies That Will Disrupt Social Work Practice. Social Work [online]. 2015, 1, 85-87 [cit. 20.11.2022]. ISSN 0037-8046. Dostupné z: <https://www.deepdyve.com/lp/oxford-university-press/a-digital-environment-approach-four-technologies-that-will-disrupt-UmReBZqmuA?>

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.

HORSKÁ, Bohuslava, Šárka KOHOUTOVÁ, Lucie KUNDROVÁ VOSEČKOVÁ, Andrea LÁSKOVÁ. Má chat v sociální práci budoucnost?. In: Socialniprace.cz [online]. 2022 Copyright © 2020 [cit. 19.11.2022]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/ma-chat-v-socialni-praci-budoucnost/>

HUDGES, Gemma a kol. Theorising the shift to video consulting in the UK during the COVID-19 pandemic: Analysis of a mixed methods study using practice theory. Social Science & Medicine [online]. 2022 Volume 311 [cit. 05.12.2022]. ISSN 1873-5347. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953622006748>

Informace o službách Poradny NRZP ČR. NRZP ČR [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/poradna/informace-o-sluzbach-poradny-nrzp-cr/>

IPčko. Výročná správa 2021 In: ipcko.sk [online]. 2021 [cit. 10.01.2023]. Dostupné z: [ipcko.sk/wp-content/uploads/2022/04/ipcko\\_vyrocná\\_sprava\\_2021.pdf](http://ipcko.sk/wp-content/uploads/2022/04/ipcko_vyrocná_sprava_2021.pdf)

Jaké poskytujeme služby. Persefona [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.persefona.cz/jake-poskytujeme-sluzby-domaci-nasili>

KÜHNE, Stefan. Gerhard HINTERBERGER. Handbuch Online-Beratung. Hamburg: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. 2009. [online] ISBN 978-3-525-40154-5 [cit. 12.12.2022]. Dostupné z: [https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=bVlvTdNtpaAC&oi=fnd&pg=PA7&dq=online+beratung&ots=OlmaN96Jds&sig=aMiU4TjyK5YqJk-HUSJU20VocKw&redir\\_esc=y#v=onepage&q=online%20beratung&f=false](https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=bVlvTdNtpaAC&oi=fnd&pg=PA7&dq=online+beratung&ots=OlmaN96Jds&sig=aMiU4TjyK5YqJk-HUSJU20VocKw&redir_esc=y#v=onepage&q=online%20beratung&f=false)

Lake University. How Social Workers Use Technology. In: onlineprograms.ollusa.edu [online]. 2021 Copyright © 2023 [cit. 10.01.2023]. Dostupné z: <https://onlineprograms.ollusa.edu/resources/article/how-social-workers-use-technology>

La Rueca Asociación. ¿Quiénes somos? Larueca.info [online]. © 2022 [cit. 07.01.2023]. Dostupné z: <https://larueca.info/quienes-somos/>

Linka seniorů. Elpida [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: [https://linka-senioru.elpida.cz/?gclid=CjwKCAiA\\_vKeBhAdEiwAFb\\_nrTVYye2rS4n9Xaef2Wh3to0iQjF\\_WyxAc6z6zE-QaZv9tVC2Wdd9k4xoCq5QQA\\_vD\\_BwE](https://linka-senioru.elpida.cz/?gclid=CjwKCAiA_vKeBhAdEiwAFb_nrTVYye2rS4n9Xaef2Wh3to0iQjF_WyxAc6z6zE-QaZv9tVC2Wdd9k4xoCq5QQA_vD_BwE)

LÓPEZ PELÁEZ, Antonio. Raquel PÉREZ GARCÍA, Victoria AGUILAR-TABLADA MASSÓ. E-Social work: building a new field of specialization in social work? In: European Journal of Social Work [online]. 2017 volume 6, issue 21, 804-823 [cit. 11.11.2022]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2017.1399256?src=recsys&journalCode=cesw20>

MAGDALENÍUM, z.s. - Odborné sociální poradenství. MAGDALENÍUM, z.s. [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.magdalenium.cz/podpora-socialnich-sluzeb-v-magdaleniu>

MATOUŠEK, Oldřich. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

Modrá linka. Modrá linka - pomoc v nouzi [online]. © 2023 [cit. 04.01.2023]. Dostupné z: <https://www.modralinka.cz/sluzby/linka-duvery>

KLOUDA Martin. Nové formy internetového poradenství – chat In: OTRADOVCOVÁ, Jaroslava (ed.). Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí? Sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství – Jihlava 2008. Brno: Modrá linka, 2010. [online]. [cit. 19.11.2022] ISBN 978-80-254-7706-9. Dostupné z: [http://file:///C:/Users/jrgue/Downloads/adoc.pub\\_internet-cesta-ke-klientovi-ve-3-tisicileti.pdf](http://file:///C:/Users/jrgue/Downloads/adoc.pub_internet-cesta-ke-klientovi-ve-3-tisicileti.pdf)

MICHKOVÁ, Petra. Základní sociální poradenství on-line: mobilní aplikace Sociální pracovník v mobilu pomáhá i v ukrajinštině. In: Socialniprace.cz [online]. 2022 Copyright © 2020 [cit. 05.11.2022]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/zakladni-socialni-poradenstvi-on-line-mobilni-aplikace-socialni-pracovnik-v-mobilu-pomaha-i-v-ukrajinstine/>

MIŠOVIČ, Ján. Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.

NAJMAN, Petr. Pomůžte využívání nových informačních technologií k vyšší míře informovanosti v oblasti sociálně-právní ochrany dětí? In: Socialniprace.cz [online]. 2022 Copyright © 2020 [cit. 09.11.2022]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/pomuze-vyuzivani-novych-informacnich-technologii-k-vyssi-mire-informovanosti-v-oblasti-socialne-pravni-ochrany-deti/>

NOVOSÁD, Libor. Kateřina RYCHLÁ. Internetové poradenství v podpoře zdraví osob s postižením a jejich blízkých na příkladu iPoradny.cz v Olomouci In: Socialniprace.cz [online]. 2017 Copyright © 2020 [cit. 5.11.2022]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/internetove-poradenstvi-v-podpore-zdravi-osob-s-postizenim-a-jejich-blizkych-na-prikladu-iporadny-cz-v-olomouci/>

Občanské poradenské středisko. Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství. [Poradim.info](http://www.poradim.info) [online]. © 2022 [cit. 19.11.2022]. Dostupné z: <https://www.poradim.info/>

Občanská poradna Praha. Občanská poradna Praha z. s. [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <http://www.oppraha1.wz.cz/>

Občanská poradna. Centrum nové naděje [online]. © 2020 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.cnnfm.cz/obcanska-poradna.php>

Občanské poradny v síti AOP. Asociace občanských poraden [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/poradny>

Odborné sociální poradenství. Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, z. s. [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://arpzpd.cz/odborne-socialni-poradenstvi/>

Odborné sociální poradenství Ledovec. Ledovec z. s. [online]. © 2017 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.ledovec.cz/socialni-sluzby/item/30-odborne-socialni-poradenstvi-ledovec>

Online poradenství. ROSA centrum pro ženy [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.rosacentrum.cz/nase-sluzby/internetova-poradna/>

On-line zadání dotazu do poradny. Občanské poradenské středisko o.p.s. poraden [online]. © 2022 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.ops.cz/poradenstvi/on-line-zadani-dotazu-do-poradny>

PANADERO Carmen Alemary. Trabajo Social en la sociedad digital. In: Medium.com. 2020 [cit. 03.01.2023]. Dostupné z: <https://www.daliborspok.cz/online-psychologicke-poradenstvi/>

PIKOOS, D. Toni a kol. The Zoom Effect: Exploring the Impact of Video Calling on Appearance Dissatisfaction and Interest in Aesthetic Treatment During the COVID-19 Pandemic. Aesthetic Surgery Journal [online]. 2021 Volume 41, Issue 12 [cit. 30.11.2022]. ISSN 1527-330X. Dostupné z: <https://academic.oup.com/asj/article/41/12/NP2066/6305984>

Poradenské centrum. Život 90 [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/poradna/socialne-pravni-poradna>

Poradenství. Sue Ryder [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.sue-ryder.cz/poradenstvi>

Poradíme Vám v životních situacích. Život+ [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://zivotplus.cz/odborne-socialni-poradenstvi/>

Poradenství. Centrum Paraple [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.paraple.cz/sluzby/poradenstvi/>

Poradenství hendikepovaným, jejich rodinám a přátelům, osobám po úrazech a všem dalším zájemcům o příspěvky a jiné možné výhody nebo dávky. Spolek Agnis Rosa, z. s. [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.pohyblivost.cz/>

Poradenství. BONA o.p.s. [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.bona-ops.cz/poradenstvi>

Poradna pro rodinu a rodičovství. Institut rodinné péče Natama [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.natama.cz/cs/poradna-pro-rodinu-a-rodicovstvi/>

Poradna pro rodiny. Městská část Praha 7 [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.praha7.cz/potrebuji-zaridit/socialni-oblast/poradna-pro-rodiny/>

Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy. Centrum sociálních služeb Znojmo [online]. © 2017 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.cssznojmo.cz/index.php/sluzby/poradna-pro-rodinu>

Porady socjalne. Centrum Together-Razem [online]. © 2022 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://together-razem.org/pl/serwisy/poradnictwo/porady-socjalne/>

RECMANOVÁ, Adéla. Implementace informačních a komunikačních technologií do praxe sociální práce In: ŠPILÁČKOVÁ, Marie, Barbora Grundělová. Jarní škola sociální práce 2018. Sborník příspěvků z mezinárodní konference v rámci udržitelnosti projektu. Ostrava: Ostravská univerzita 2018. [online]. [cit. 19.11.2022] ISBN 978-80-7599-009-9. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/vedtym/dok/publikace/sbornik\\_js\\_2018.pdf](https://projekty.osu.cz/vedtym/dok/publikace/sbornik_js_2018.pdf)

REINL, Richard. Onlineberatung – zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung. Journal für Psychologie [online]. 2012 17 (1). [cit. 06.12.2022]. ISSN 2151-2604. Dostupné z: <https://journal-fuer-psychologie.de/article/view/150/151>

SINGH, Ravinder. Soumya AWASTHI. Updated Comparative Analysis on Video Conferencing Platforms- Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, WebEx Teams and GoToMeetings. [online] 2020. [cit. 20.11.2022]. Dostupné z: <file:///C:/Users/jrgue/Downloads/EasyChair-Preprint-4026.pdf>

Služby. profem - centrum pro oběti domácího a sexuálního násilí, o.p.s. [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.profem.cz/cs/co-delame/sluzby>

Social counselling. Integrační centrum Praha [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://icpraha.com/en/consulting-services/social-counselling/>

Sociální věci Ostrava. Mobilní aplikace Čára spuštěna v Ostravě. Socialniveci.ostrava.cz [online]. © 2022 [cit. 19.11.2022]. Dostupné z: <https://socialniveci.ostrava.cz/aplikace-cara/>

SMUTEK, Martin, Jan HLOUŠEK. Virtuální sociální pracovník – Chatbot v odborném sociálním poradenství In: Socialniprace.cz [online]. 2022 Copyright © 2020 [cit. 11.11.2022].



Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/virtualni-socialni-pracovnik-chatbot-v-odbornem-socialnim-poradenstvi/>

ŠPOK, Dalibor. Jaké výhody a omezení přináší online psychologické poradenství a psychoterapie? In: [Daliborspok.cz](http://daliborspok.cz) [online]. 2023 Copyright © 2023 [cit. 10.01.2023]. Dostupné z: <https://www.daliborspok.cz/online-psychologicke-poradenstvi/>

Vítejte na chatu, můžete začít psát... Chatové poradenství pro pomáhající profese. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.obchodapsscr.cz/vitejte-na-chatu>

Vítejte na chatu, můžete začít psát – MPSV. MK Psychology [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: [https://www.mkpsychology.cz/udalosti/vitejte-na-chatu-mpsuv/?fbclid=IwAR3uhDEaanvKq4eDWSYywYk-9rCfG6aHAUAX47K\\_3nooXCWk-k69R0eyc2Y](https://www.mkpsychology.cz/udalosti/vitejte-na-chatu-mpsuv/?fbclid=IwAR3uhDEaanvKq4eDWSYywYk-9rCfG6aHAUAX47K_3nooXCWk-k69R0eyc2Y)

VONDROVÁ, Vladislava. Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v informační společnosti. Sociální práce / Sociálna práca [online]. 2014, 3, 81-101 [cit. 20.11.2022]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2014-3.pdf>

Výcvik v chatové krizové intervenci a poradenství - 24 hodin. Profesní institut Jahodovka [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://institut.vosp.cz/kurzy-na-zak%C3%A1zku/v%C3%BDcvik-v-chatov%C3%A9-krizov%C3%A9-intervenci-a-poradenstv%C3%AD-24-hodin/>

Výcvik v e-mailovém poradenství v kontextu krizové intervence - 24 hodin. Profesní institut Jahodovka [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://institut.vosp.cz/kurzy-na-zak%C3%A1zku/v%C3%BDcvik-v-e-mailov%C3%A9m-poradenstv%C3%AD-v-kontextu-krizov%C3%A9-intervence-24-hodin/>

Výcvik v internetovém poradenství. Modrá linka [online]. © 2023 [cit. 07.02.2023]. Dostupné z: <https://www.modralinka.cz/vzdelavani/kurzy/detail/13/67>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách In: ÚZ č. 1529 - Sociální zabezpečení. Ostrava. Sagit, 2022. ISBN 978-80-7488-546-4

## **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 na vměstnali 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
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							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 dvojí kontrola		x		x dvojí 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
NSP15	Nevýhoda pro SP: Překračování hranic, tlak						x		x	x manipulace	







## 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:

