

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra managementu

**Využití informačních a komunikačních technologií v on-line
poradenství a terapii**

Bakalářská práce

Autor: Radek Pavlas

Studijní obor: Informační management

Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová, Ph.D.

Hradec Králové

Duben 2022

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracoval samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 26. 04. 2022

Radek Pavlas

Poděkování:

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Gabriele Slaninové, Ph.D. za odborné vedení práce a velkou ochotu, kterou mi věnovala při jejím zpracování. Poděkování také patří všem respondentům, kteří obohatili moji práci o své zkušenosti.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá využitím informačních a komunikačních technologií v on-line poradenství a terapii. V teoretické části se zaměřuje na základní strukturu informačních a komunikačních technologií, rozepsanou podle architektury počítače, hardwaru a softwaru. Dále se práce zabývá jednotlivými aplikacemi, které jsou veřejně známé a využívány pro on-line komunikaci. Psychoterapie a poradenství jsou nejdříve specifikovány jako pomáhající profese a následně zaměřeny na spolupráci profesionála a klienta. V poslední části se práce soustředí na vybrané směry a přístupy, které jsou aktuálně využívány v terapeutické a poradenské praxi

V části praktické se práce zabývá otázkami, jaké jsou vhodné platformy pro on-line setkání a jaké má tato forma setkání výhody, nevýhody nebo rizika. Pro výzkum byl zvolen kvalitativní výzkumný design, který poskytuje hlubší vhled do zvolené problematiky. V poslední části jsou zmíněné jednotlivé výpovědi terapeutů, které obsahují podstatné názory a doporučení k danému tématu.

Klíčová slova: Technologie, hardware, software, aplikace, psychoterapie, poradenství, etika on-line setkání

Annotation

Title: Use of information technology in on-line counseling and therapy

This bachelor thesis deals with the use of information and communication technologies in on-line counseling and therapy. In the theoretical part is focused on the basic structure of information and communication technologies, to parts about computer architecture, hardware and software. Furthermore, the work deals with individual applications that are publicly known and used for on-line communication. Psychotherapy and counseling are first specified in general and then focused on the cooperation of professional and client. In the last part, the work focuses on the selected directions and approaches that are currently used in therapeutic and counseling practice.

In the practical part, the work deals with the question of what are the suitable platforms for on-line meetings and what are the advantages, disadvantages or risks of this form of meeting. A qualitative design was chosen for the research, which provides a deeper release into the chosen issue. The last part mentions the individual statements of therapists, which contain essential opinions and recommendations on the topic.

Keywords: Technology, hardware, software, applications, psychotherapy, counseling, ethic of on-line meetings

Obsah

1 Úvod.....	1
2 Literární řešerše	3
3 Cíl práce.....	5
4 Metodika	6
5 Informační a komunikační technologie jako nástroj synchronního on-line setkání	7
5.1 Architektura počítače a principy počítače	7
5.2 Hardwarové specifikace informačních a komunikačních technologií	9
5.3 Softwarové specifikace informačních a komunikačních technologií a jejich druhy	10
6 Specifika poradenství a terapie v on-line prostředí	13
6.1 Poradenství a terapie jako spolupráce profesionála a klienta	14
6.2 Vybrané směry v poradenství a terapii	16
6.3 Přístup poradce a terapeuta ke klientovi a vytváření pracovní aliance.....	19
7 Vybrané platformy umožňující on-line setkání se zřetelem k jejich silným a slabým stránkám v kontextu klientského kontaktu	22
7.1 Skype	22
7.2 Zoom.....	24
7.3 MS Teams	25
7.4 Google Meet	26
7.5 Discord.....	27
8 Výzkumné šetření	29
8.1 Cíl výzkumu a výzkumná strategie.....	29
8.2 Výzkumný vzorek a kritéria výběru participantů	31
8.3 Průběh šetření a etika výzkumu	31
8.4 Analýza získaných dat	32
8.5 Diskuze výsledků.....	42

9 Závěr	45
10 Seznam použitých pramenů	48
11 Přílohy.....	52

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Von Neumannovo schéma	8
Obrázek 2 - Harvardská architektura	8
Obrázek 3 - Graf růstu uživatelů platformy Discord	28
Obrázek 4 - Schéma výzkumného procesu u metody zakotvené teorie	30

1 Úvod

Ve své bakalářské práci se zaměřím na aplikování jednotlivých nástrojů a funkcí informační a komunikační technologie do prostředí aplikované psychologie, konkrétně do poradenské psychologie a psychoterapie. Zmiňovaná odvětví psychologie jsou charakteristická vztahem a komunikací mezi terapeutem a klientem. Komunikačním kanálem se v době pandemie covid-19 pro mnoho profesionálů staly informační a komunikační technologie, přinášející on-line prostředí. Otázkou prozatím zůstává, zda a jak si v tomto prostředí mohou jedna či obě strany připadat komfortně.

Co víme už nyní, je informace, že toto prostředí nelze považovat za plnohodnotnou náhradu prostředí reálného. A to především v rámci terapie, kdy je cílem hluboká osobnostní změna, nalezení či obnovení duševního zdraví, harmonie života atd. Zdá se, že pro oblast poradenství, ve kterém se klient za provázení poradcem snaží rozvíjet svoji osobnost v kontextu orientace ve světě (jeho adaptace na vnější podmínky nebo naopak adaptace těchto podmínek ve prospěch klienta), je virtuální prostředí o něco efektivnějším místem. Ačkoli se téma práce neorientuje směrem k akutní formě pomoci v náročné životní situaci, mohu na tomto místě konstatovat, že z krizové intervence je známa tradice telefonických hovorů např. na linkách důvěry, krizových linkách. Zde nachází on-line varianta komunikace celkem přirozeně dobré uplatnění. Jak vidno, spolupráce pracovníků v oblasti terapie a poradenství má velkou tradici právě v osobním setkání. Specifická situace ve společnosti ovšem přinesla nárok na změnu.

Motivaci ke zpracování daného tématu tedy nacházím na základě velmi obtížné situace, která postihla celou společnost. Právě v této době, kdy se spousta lidí nachází na pokraji psychického zhroucení (jak potvrzuje např. studie z Oxfordské univerzity a NIHR Centra zdravotnického biomedicínského výzkumu v Oxfordu publikovaná v časopise The Lancet Psychiatry může mít situace kolem pandemie a covidu-19 vliv na duševní zdraví), se nabízí a mnohdy vyvstává nutnost využití informačních a komunikačních technologií k propojení terapií a poradenství s on-line prostředím.

Osobně i profesně, vzhledem ke studovanému oboru, je mi téma využití informačních a komunikačních technologií v různých prostředích blízké. Myslím, že nás informační a komunikační technologie budou stále více provázet. „*Pokud pracujete v technologiích, vytváříte budoucnost.*“ (Gates, 2019) Tak zní citát Melindy Gates, která se společně se svým manželem Billem Gates postarala o změnu světa technologií.

Výše uvedená aktuální situace pak přispěla k volbě zaměření mé bakalářské práce na využití informačních a komunikačních technologií v profesích, které jsou přirozeně spíše orientovány právě mimo tento prostor – vnímám totiž jako výzvu zjistit blíže možnosti využití informačních a komunikačních technologií, úskalí a navrhnout případné efektivní změny, které by přispěly k zprostředkování virtuálního prostředí tak, aby se co nejvíce přiblížilo reálnému setkání profesionála a klienta. Výzvou pro odborníky z řad pracovníků v informačních a komunikačních technologiích může být v tomto kontextu následující: čím více se setkání on-line přiblíží žité realitě v rámci face to face setkání, tím je to pro klienty lepší, zážitkově „plnější“ atd. a výsledek bude pravděpodobně efektivnější.

Cílem mé práce je s ohledem na výše uvedené popsat a analyzovat informační a komunikační technologie v kontextu jejich využití v oblasti psychologického poradenství a terapie a ve výzkumném šetření zjistit, jaké jsou aktuálně dostupné a používané platformy pro realizaci on-line setkání a jaké zkušenosti poradci a terapeuti s využíváním tohoto prostoru mají, se zřetelem k výhodám a nevýhodám, které zde spatřují.

2 Literární rešerše

Při zpracování bakalářské práce byla primárně využita následující díla:

V této knize je obsahem podrobný výklad všech hardwarových zařízení, od periférií (jako mohou být tiskárny nebo skenery) přes bezdrátové technologie k paměťovým modulům, procesorům a diskům. Autor udává i rady, jak hardwarové komponenty udržovat nebo opravovat.

DEMBOWSKI, Klaus. Mistrovství v hardware. Brno: Computer Press, 2009. ISBN 978-80-251-2310-2

Tento průvodce v elektronické podobě obsahuje spoustu důležitých specifík v poradenství a terapiích aplikované právě do on-line prostředí. Jsou zde zmíněné i jednotlivé aplikace, které se pro tato setkávání využívají.

Ernest, B. (2020). Jak na psychoterapii on-line: praktický průvodce pro psychoterapeuty. Psychoterapie, 14(1). Získáno 30. 3. 2021 z: <https://journals.muni.cz/psychoterapie/article/view/13308>

Knih, která je průvodce poradenským vztahem a také terapeutickým procesem. Zkoumá emoční vazbu mezi klientem a poradcem, úkoly a cíle poradenského procesu. Dále se zabývá etapami terapeutického procesu a také primárními podmínkami v terapii.

DRYDEN, Windy. Poradenství. Praha: Portál, 2008. Stručný přehled. ISBN 978-80-7367-371-0.

Tato kniha obsahuje klíčové téma humanistické psychologie z pohledu C. R. Rogerse. Obsahuje jeho osobní zkušenosti, reflexe a poznatky o výchově a vzdělání.

ROGERS, Carl Ransom. Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele. Přeložil Jiří KREJČÍ. Praha: Portál, 2014. Klasická díla psychologie. ISBN 978-80-262-0597-5.

Knih, která přibližuje přístupy, které vznikly v kognitivně-behaviorální terapii. Tyto směry se soustředí na hluboce zakořeněné vzorce chování a jejich následnou analýzu. Třetí vlna přinesla integraci s ostatními psychoterapeutickými směry, například gestaltterapie, existenciální psychoterapie, ego-psychologie, buddhistické a jógové strategie.

ŠLEPECKÝ, Miloš, Ján PRAŠKO, Antónia KOTIANOVÁ a Jana VYSKOČILOVÁ. Třetí vlna v kognitivně-behaviorální terapii: nové směry. Praha: Portál, 2018. ISBN 978-80-262-1340-6.

Kniha je zaměřena na vývoj psychoterapie v současnosti. Obsahuje informace o aktuální podobě směrů a přístupů v psychoterapii. Následně jsou zde obsažena i témata jako například práce s emocemi, práce s tělem, psychoterapie v medicíně a podobně.

VYBÍRAL, Zbyněk a Jan ROUBAL, ed. Současná psychoterapie. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073676827.

3 Cíl práce

Cílem práce je popsat a analyzovat informační technologie v kontextu jejich využití v oblasti poradenství a terapie a ve výzkumném šetření zjistit, jaké jsou aktuálně dostupné a používané platformy pro realizaci on-line setkání a jaké zkušenosti poradci a terapeuti s využíváním tohoto prostoru mají, se zřetelem k výhodám a nevýhodám, které zde spatřují.

Hlavní výzkumná otázka tedy zní: Jaké mají poradci a terapeuti zkušenosti s využíváním on-line prostoru pro konzultace s klienty?

Dílčími výzkumnými otázkami pak jsou:

1. *Jaké platformy respondenti využívají pro svoji práci s klienty a jak tyto platformy hodnotí?*
2. *Jak reflektují respondenti rozdíl mezi terapeutickým setkáním face to face a on-line?*
3. *Jaké konkrétní výhody v on-line setkáních respondenti shledávají?*
4. *Jaké konkrétní nevýhody v on-line setkáních respondenti shledávají?*

4 Metodika

Podklady k vypracování bakalářské práce jsou založené na analýze odborných knih, a internetových zdrojů z oblasti terapie, poradenství, informačních a komunikačních technologií. V práci je využito kvalitativního výzkumného designu, platformy v on-line prostředí jsou zkoumány v rovině deskripce a posuzovány na základě silných a slabých stránek, pro výzkum zkušeností respondentů je v rámci sběru dat využito metody polostrukturovaného rozhovoru, data takto získaná jsou analyzována za využití principů a elementů zakotvené teorie.

5 Informační a komunikační technologie jako nástroj synchronního on-line setkání

Informační technologie usnadňují každodenní život většině světové populace. Již v roce 1909 pronesl Nikola Tesla citát, kterým předpověděl budoucnost informačních technologií ve formě telefonních zařízení. „*Bude vytvořen přístroj, který nebude větší než hodinky a umožní lidem spojení s jakýmkoli telefonem na světě.*“ (Nikola Tesla, 1909) Právě vynález telefonu byl jednou z největších změn v komunikaci společnosti spojený s jeho následným vývojem.

Informační a komunikační technologie vyjádřené zkratkou ICT (Information and Communication Technology) zaštiťují všechny druhy informačních technologií, které se používají ke komunikaci, což můžou být veškeré softwarové aplikace, které jsou primárně využívány pro on-line setkávání. Informační technologie se rozšířily o slovo komunikační, protože se začaly využívat především ke komunikaci na internetu.

Informační a komunikačních technologií lze rozdělit na hardware a software. Důležitá je také počítačová síť, která slouží k propojení dvou a více počítačů. Počítač musí být připojen k zařízení poskytující internet. V rámci firemního prostředí se využívá LAN síť, která propojí počítače v jedné instituci. WAN je již rozsáhlá počítačová síť, která vzniká propojením jednotlivých LAN sítí. Každý počítač, který se připojí k internetu je dohledatelný na základě identifikační IP adresy.

U sítí se využívá dvou způsobů propojení. Prvním je peer-to-peer, které označuje počítače komunikující přímo mezi sebou. Druhým propojením je klient/serve, kde dochází ke komunikaci klienta se serverem přes počítačovou síť. Na bázi klient/server propojení je využíván email nebo jakýkoliv internetový prohlížeč.

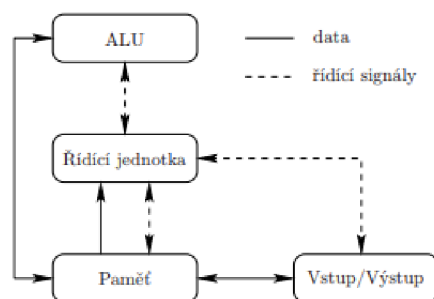
5.1 Architektura počítače a principy počítače

V minulosti se architektura počítačů rozdělovala podle dvou schémat, tedy dle Von Neumannova a Harvardského schématu.

V dnešní době se používají více počítače s modifikovanou Harvardskou architekturou. Tento koncept vynalezl John von Neumann, což byl významný matematik a fyzik působící na Univerzitě v Pensylvánii. (Králová, 2007)

Počítače, které jsou zkonstruované na základě Von Neumannova schématu, izolují výpočet a úložiště. To znamená, že se veškerá data přenášejí mezi procesorem a pamětí, což také nazýváme jako výpočetní bloky. (Kingra, Parmar, Chang, Hudec, Hou a Suri, 2020)

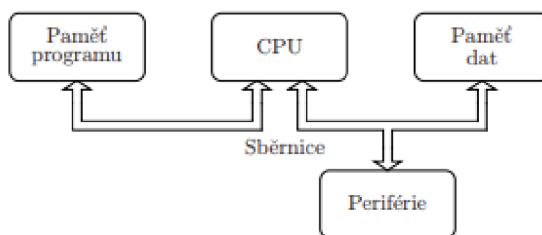
Výhodou u Von Neumannova schématu je, že sám programátor určuje, jak rozdělí paměti pro kód a data. Pouze jedna sběrnice ovšem působí spíše jako nevýhoda, protože vytváří úzké místo. Z hlediska výroby je to jednodušší než u Harvardské architektury. (Olivka, 2010)



Obrázek 1 - Von Neumannovo schéma

Druhým typem schématu a v této době velmi využívaným je Harvardská architektura. Tento koncept zkonstruoval Howard H. Aiken, když působil jako profesor na vysoké škole na konci 30. let. Povedlo se mu přesvědčit International Business Machines Corporation (IBM), aby vyvinula jeho návrh digitálního počítače. První počítač s architekturou podle Howarda Aikena byl uveden do provozu v roce 1943. (Karwatka, 1996)

Hlavním aspektem Harvardské architektury je oddělení paměti dat a programu, které přináší spoustu výhod. Jako výhodou můžeme brát například to, že program nemůže sám sebe přepsat nebo že každá paměť může mít odlišnou velikost nejmenší adresovací jednotky. Jedním z dalších benefitů je, že dvě sběrnice umožňují počítači jednoduchý paralelizmus. To znamená, že můžeme k datům i instrukcím přistupovat současně. Nevýhodou harvardské architektury lze vidět v tom, že právě dvě sběrnice vedou vyšší nároky na vývoj řídicí jednotky procesoru a následně zvyšují náklady na vyráběný počítač. (Olivka, 2010)



Obrázek 2 - Harvardská architektura

5.2 Hardwarové specifikace informačních a komunikačních technologií

Hardware je veškeré technické vybavení počítače, které se buď skrývá uvnitř počítačové skříně nebo slouží k práci s počítačem. To může být například obrazovka, myš, klávesnice, skener, tiskárna, reproduktory a další zařízení.

Základní deska je primárním prvkem stavby každého počítače. Následně se k ní připojují ostatní komponenty. Základní desku lze přirovnat ke kostře automobilu, ke které se vše přímo nebo nepřímo připojuje. Na desce nalezneme několik různých patič a konektorů, díky kterým můžeme připojit ostatní komponenty počítače. (Meyers a Jernigan, 2005)

Abychom něco viděli na monitoru, je nezbytnou součástí počítače grafická karta. Tato karta přebírá signály odesílané ze základní desky a poté je převádí do digitální nebo analogové podoby. Některé grafické karty jsou integrované již v základní desce počítače, ovšem toto má špatný vliv na výkon počítače při větší zátěži. Paměť grafické karty obsahuje v digitální podobě všechny informace, které má zobrazit na monitoru. Důležitou součástí grafické karty je také čip neboli řadič grafické karty. Přístup k tomuto řadiči je zajištěn přes I/O adresy a jeho obsahem je registr pro ovládání obrazu. (Dembowski, 2009)

Dalším komponentem, který nesmí v počítači chybět je pevný disk. Zajímavé je úsloví, které říká, že žádný pevný disk není dostatečně velký. To se také pojí s vývojem těchto pevných disků. V roce 1983 byl za velký disk považován ten, co měl kapacitu 10 megabajtů. (Dembowski, 2009) V roce 2022 lze koupit i pevné disky o velikosti 18 terabajtů, což je pro porovnání 18 000 000 megabajtů.

Systém zápisu na disk je založen na základě magnetického záznamu. Jelikož pevný disk obsahuje spoustu složitých součástí, dochází k přirozenému opotřebování při jeho používání. Toto nelze tvrdit u elektronických pamětí, protože ty se používáním nijak nepoškozují. (Dembowski, 2009)

Pevnému disku je většinou věnována velká pozornost, protože když se rozbije pevný disk, ztratíme veškerá data. Z toho důvodu je velice vhodné provádět periodické zálohy počítače. (Meyers a Jernigan, 2005)

Mikroprocesor je často brán jako komponenta, podle které se hodnotí kvalita počítače. Bohužel tomu úplně tak není, protože kvalitu počítače je nutno posuzovat na základě celkového výkonu. Trh s mikroprocesory je naprosto ovládnutý dvěma velmi dominantními firmami,

kterými jsou Intel a Advanced Micro Devices. Důležitým kritériem při výběru kvalitního mikroprocesoru je jeho taktovací frekvence. (Dembowski, 2009)

Méně již v této době využívanou součástí počítačů je optická mechanika. Většinou se jedná o mechaniku, která dokáže číst a vypalovat disky DVD nebo CD. Nástupcem DVD a CD jsou mechaniky Blu-ray a HD-DVD. (Dembowski, 2009)

Random Access Memory se stal standardní pamětí používanou ve všech počítačích již v polovině sedmdesátých let minulého století. (Meyers a Jernigan, 2005) Paměti se rozdělují podle jejich provedení na Dynamic Random Access Memory a Static Random Access Memory. (Dembowski, 2009) První zmíněný typ se využívá pro operační paměť, a naopak druhý je velmi dražší typ paměti, ale také mnohem rychlejší. Využívá se například při vyrovnávacích pamětech Cache. (Dembowski, 2009)

Posledním komponentem jsou vstupní zařízení, která jsou součástí hardwaru a vytváří rozhraní mezi uživatelem počítače a samotným počítačem. Nejjednoduššími typy vstupních zařízení může být myš, klávesnice nebo například monitor. Vstupní zařízení lze využívat prakticky s jakýmkoliv typem počítače. (Dembowski, 2009).

U osobního počítače musíme také brát v potaz počítačovou skříň, ve které je uzavřena celá sestava složená ze zmíněných komponentů. Skříň se skládá z ovládacího tlačítka na čelní straně. Na čelní straně nalezneme i dvířka mechanik. Na zadní straně skříně již spoustu propojovacích konektorů, které spojují skříň a vybavení sloužící k práci s počítačem. (Horák, 2005)

5.3 Softwarové specifikace informačních a komunikačních technologií a jejich druhy

Software je programové vybavení počítače, které nám umožňuje na počítači pracovat. Softwarový systém je nehmáatelnou součástí počítače. Lze říci, že se jedná o veškeré programy nebo aplikace počítačové systému. Počítačový program můžeme chápat jako posloupnost instrukcí, na jejichž podstatě se vytváří konkrétní algoritmus. Typicky má program tři části, kterými je již zmiňovaný algoritmus, dále data, která tvoří vstup i výstup pro konkrétní algoritmus a v neposlední řadě uživatelské rozhraní. (Čech a Bureš, 2007)

Operační systém je základním prvkem softwaru a vytváří prostředí pro uživatele počítače. Operační systémy vytvářejí vlastní podmnožinu softwaru. Hlavními kritérii operačního

systemu je systémový a funkční pohled. Tyto oba pohledy se navzájem doplňují a prolínají. (Fišer, 2003)

„Každý operační systém je programem univerzálního počítače.“ (Fišer, 2003, str. 7)

Operační systém má čtyři základní funkce. Komunikace s hardwarem a poskytování metod pro komunikaci ostatních programů je jednou z prvních funkcí. Druhou funkcí je uživatelské rozhraní, které je pro člověka srozumitelné. Dále musí operační systém umět nabídnout člověku programy právě prostřednictvím uživatelského rozhraní. V neposlední řadě umožňovat uživateli přidávat, přesouvat nebo odstraňovat jednotlivé nainstalované programy a data. (Meyers a Jernigan, 2005)

Velmi známým druhem operačního systému je Windows, ale čím dál více se začíná využívat například Linux. „*Systém Windows nabízí určitou množinu utilit neboli rozhraní, s nimiž by se měl seznámit každý uživatel*“ (Meyers a Jernigan, 2005, str. 373)

Dále by zde neměl chybět antivirový program, různé internetové prohlížeče a pro práci v on-line prostředí i komunikační aplikace, kterými se budu nadále zabývat.

Většina aplikací využívá tři základní komunikační schopnosti. Jedná se tedy o hlasovou, textovou a obrazovou komunikaci. U hlasové komunikace je nutná přítomnost zvukového zařízení, které snímá hlas. Toto zařízení může být zakomponováno přímo uvnitř notebooku či telefonu, nebo lze toto zařízení připojit externě. To samé platí i u obrazové komunikace.

U některých aplikací dochází k využívání mobilní datové sítě k bezplatnému volání a lze tedy kompletně nahradit stereotypní volání přes mobilního operátora. Jak jsem uvedl výše, většina aplikací využívá textové komunikace. Domnívám se, že i přes toto tvrzení je zde spousta aplikací, které jsou využívány hlavně pro textovou komunikaci. Ostatní aplikace, které disponují funkcí textové komunikace, jsou využívány primárně k obrazové či hlasové komunikaci. Aplikace, které považuji určené k textové komunikaci – Messenger, Whatsapp, Viber nebo freeSMS sender. Přičemž Messenger a Whatsapp jsou jedny z nejznámějších aplikací. FreeSMS sender je aplikace, díky které lze obejít operátora a paušál, který byste si museli zaplatit. Lze zasílat SMS zprávy na jakékoliv telefonní číslo a následně přijmout odpověď na vlastním telefonním zařízení. Naopak aplikace k obrazové komunikaci mohou být Facetime, Hangouts, Disa, Google duo a podobně. Z čehož Facetime lze využívat pouze na platformě Apple zařízení. Ještě jedním typem, kterým lze tyto komunikační aplikace rozdělit, by mohly být aplikace využívány především k on-line meetingům a vzděláváním. Za tuto skupinu lze uvést MS Teams, Discord, Zoom nebo Google Meet. Na těchto aplikacích se

uspořádalo za dva roky pandemie spousta schůzek a on-line setkání v poměru k ročnímu průměru. Toto tvrzení zakládám například na informacích z článku o zvýšení hodin strávených hraní na počítači o patnáct hodin za víkend na osobu v průběhu pandemie. (McClain, Voegels, Perrin, Sechopoulos, Rainie, 2021) To samé se stalo i s využíváním aplikací ke skupinovým hovorům a také hlavně došlo ke zvýšení počtu uživatelů.

Z dat firmy Zoom vyplývá, že v roce 2019 měla firma deset milionů uživatelů. S příchodem pandemie covidu-19 březnu 2020 měl Zoom dvě stě aktivních uživatelů. Jedná se o markantní nárůst, který nepotřebuje procentuální výpočet, protože je jasně vidět, že tento nárůst je o tisíce procent. Počet se nadále zvětšoval a v prosinci roku 2020 hlásí firma již 350 milionů uživatelů. S počtem uživatelů také raketově vzrostly výnosy. (Zoom Revenue and Usage Statistics, 2022)

Lze také typy informačních technologií rozlišit dle synchronní nebo asynchronní typu komunikace. V případě synchronní komunikace je myšlen proces, který jsem v této kapitole již popisoval, tedy hovor za pomoci kamery, mikrofonu nebo pomoci chatu. Pro individuální synchronní setkání doporučuje psychologka Barbora Ernest Skype, Google Hangouts, FaceTime nebo Facebook Messenger. (Ernest, 2020)

Druhým typem je asynchronní komunikace, která je považována například za komunikaci prostřednictvím emailu, diskuzních fór nebo audiovizuální záznamů. (Griffiths, 2005)

Následující podkapitola přinese v kontextu cíle této bakalářské práce informace o možnostech využití ICT v rámci pomáhajících profesí, respektive poukáže na využití on-line prostředí ve dvou konkrétních oblastech této sféry – v poradenství a v terapii.

6 Specifika poradenství a terapie v on-line prostředí

V on-line prostředí lze komunikovat s kýmkoliv na světě naprosto pohodlnou formou. Jedinou podmínkou je aktivní internetové připojení, které v České republice vlastní 95 % populace, přičemž 3 % tvořili senioři, kteří s internetem neumí dostatečně dobře pracovat a zastávají názoru, že ho k životu již nepotřebují. (Český statistický úřad, 2020)

Trend on-line komunikace samozřejmě podpořila pandemie COVID-19, která zvýšila počty výskytu uživatelů internetu. Ve většině sfér se on-line setkávání stalo povinným, a to na základě platných vyhlášení Ministerstva zdravotnictví.

Jednou z oblastí, kde na určitý čas dominovalo on-line prostředí, byly služby. Část poradců a terapeutů, pracujících mimo sektor zdravotnictví a spadajících tímto do sektoru služeb, musela tedy začít s on-line konzultacemi.

On-line terapeutická setkání mají své výhody, ovšem pojí se i s riziky, s kterými se terapeut musí vypořádat. Terapie on-line snižuje práh dostupnosti, dokonce se může stát dostupná i lidem, kteří nejsou například mobilní nebo je v jejich regionu nedostatek psychoterapeutických služeb. Důležité je zmínit, že v případě obdobné situace, jakou nám přinesla pandemie COVID-19, přináší on-line prostředí pocit bezpečí, snižuje pocit osamění při sociální izolaci, poskytuje krizovou intervenci a je velmi flexibilní. (Ernest, 2020)

„Terapie pomocí videohovoru je často jedinou formou pomoci, kterou mohou využít invalidé, nemocní a všichni ti, kteří bydlí v odlehlých oblastech, a pravidelné setkávání je pro ně proto z praktických důvodů jen obtížně uskutečnitelné.“ (Funke, 2020, s. 1) O možnostech pomoci v době pandemie, polemizovala terapeutka Marie Funke, která pracuje v Centru psychologické a psychiatrické péče AdiCare.

Důležitý je, v rámci bezpečnosti, jež je klientovi zaručena, výběr platformy pro komunikaci. U terapeuta i klienta je očekávána určitá zdatnost, aby došlo k jejich úspěšnému propojení. To může být jedno ze zmíněných rizik, které on-line setkání přináší. Velmi těžké při práci s novým klientem může být i posouzení změn v prožívání nebo úrovni fungování v porovnání s obdobím, kdy se nenacházel v krizovém vytížení. (Ernest, 2020)

V další fázi je důležité zmínit vybavení, související s technickými podmínkami, které ovlivňují celkovou kvalitu spolupráce klienta a terapeuta. Prvním bodem je hardware. Hardware pro terapeuta může být chytrý telefon, tablet nebo notebook, jenž je vybaven kamerou a mikrofonem. (Ernest, 2020)

Autorka Ernest (2020) se dále domnívá, že praktičtější je pro terapeuta využití počítače nebo notebooku, protože práce s ním je mnohem komfortnější než například s mobilním zařízením. Dalším důležitým bodem, bez kterého by se on-line setkání neobešlo, je internetové připojení. Důležitá je především jeho síla a spolehlivost. To může ovlivnit jak dodavatel internetu, tak samotný uživatel, který by měl dbát na uzavírání programů a odkládání aktualizací v průběhu on-line setkání. Téměř nezbytné je vybavit se kvalitním mikrofonem a sluchátkem. Zvuk i mikrofon počítače mohou vydávat různé rušivé elementy ovlivňující kvalitu tohoto setkání. Posledním technickým požadavkem je již daná komunikační platforma neboli software. Ten si terapeut vybere na základě svého uvážení a po případném zvážení pro a proti více různých platform. Posledním kritériem, jež není technickým požadavkem, ale spíše požadavkem na prostředí, ve kterém se setkání bude odehrávat, je osvětlení. Osvětlení je důležitou součástí zejména pro to, aby nedocházelo ke snižování kvality videa. Nejefektivnější jsou led panely simulující denní světlo. (Ernest, 2020)

6.1 Poradenství a terapie jako spolupráce profesionála a klienta

V této podkapitole se zaměřím na spolupráci profesionála (poradce nebo terapeuta) a klienta. Pro potřeby této práce vymezuji poradce či terapeuta jako odborníky z řad pomáhajících profesí dle platných stanov odborných společností.^{1,2}

Profesionálem, tedy v souladu s širším uplatněním psychoterapie i mimo oblast zdravotnictví, chápu odborníka (pomáhajícího pracovníka), který je absolventem humanitního oboru VŠ studia a v českém prostředí respektovaného výcviku v psychoterapii. Pro potřeby této práce budu z výše uvedených důvodů užívat pojmenování terapeut nebo poradce a vnímat je jako synonyma.

Pro přehled představím v teoretické rovině rámec poradenství a terapie. Poradenství bývá v české provenienci (i ve vztahu k legislativnímu vymezení) chápáno jako provázení a podpora jedince ve zvládnutí psychologických či sociálních obtíží a v rozvoji jeho osobnosti (např.

¹ Česká asociace pro psychoterapii (ČAP), po vzoru Evropské asociace pro psychoterapii (EAP), zdůrazňuje, že psychoterapii může poskytovat odborník, absolvent humanitního oboru vysokoškolského stupně studia a akreditovaného výcviku v psychoterapii. Podrobněji viz: <https://czap.cz/> Dle EAP a ČAP může být psychoterapie jako obor uznána a provozována i mimo zdravotnictví. Oponentem tohoto odborného názoru je Česká lékařská společnost Jana Evangelisty Purkyně (ČSL JEP), respektive její součást Česká psychoterapeutická společnost (ČPTS).

² Představitelé ČPTS tvrdí, že psychoterapii nelze provozovat mimo zdravotnictví, tedy podmínkou poskytování psychoterapie je vzdělání v oboru psychiatrie, případně psychologie (se specializací na klinickou psychologii či s atestací pro zdravotnictví) a absolvování výcviku v psychoterapii (uznávané ČPTS). Podrobněji viz: <https://www.cls.cz/spolecnosti-a-spolky-lekaru/ceska-psychoterapeuticka-spolecnost-78>

v oblasti poruch chování, ve sféře podpory lidí s hendikepem, poradenství pro volbu povolání, poradenství párové). Primárním cílem nebo efektem není léčba duševního zdraví. (Telec, 2018) Jedná se mnohdy o kontinuální spolupráci poradce a klienta v rámci níž se buduje vztah, v ideálním případě založený na profesionalitě poradenského pracovníka a vzájemné důvěře obou či více (viz párové nebo rodinné poradenství) spolupracujících. Evropský trend pojetí poradenství a terapie ilustruje dále např. Drydenova definice poradenství, vymezena dle BSPP (Britská společnost pro poradenství a psychoterapii) pocházející z roku 2003 a znějící takto: *„Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pocítuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování smyslu.“* (BSPP, 2003 cit. dle Dryden, 2008, s. 17)

Psychoterapie je přístup intervenující do hloubky struktury klientovy osobnosti. Z uvedených definic vyplývá zásadní nárok na teoretickou znalost, praktickou dovednost a kreativitu terapeuta. Psychoterapie disponuje léčebnými vodítky doporučených léčebných postupů a metod, pro konkrétní okruh poruch, potíží a onemocnění. (Růžička, 2022) *„Psychoterapie je léčebné působení na nemoc, poruchu, problémy psychologickými prostředky. Psychoterapie aplikuje psychologické prostředky dle určitých zásad, plánovitě a systematicky.“* (Kratochvíl, 2006, s. 13) Obdobně vymezují psychoterapii jako léčebnou činnost Vybíral a Roubal (2010) a poukazují na význam osobnosti a vzdělání terapeutů. Terapeut dle autorů disponuje svými dovednostmi a osobností za účelem změny u klienta chování a jeho začleněním v sociálním prostředí. Je zde kladen důraz na etiku, kázeň a určitou formu systematickosti.

Z výše uvedeného vyplývá, že cílem terapie jsou mj. zásadní změny ve struktuře osobnosti klientů. Terapeutický rámec práce proto vyžaduje vysokou míru vzájemné důvěry terapeuta a klienta, respektující rámec práce a schopnost terapeuta vytvářet pro klienta otevřenou sféru možností, jež podporují proces změny a ochotu a motivaci klienta vytrvat a dosáhnout zvoleného cíle.

Ve výzkumném šetření se proto věnuji mj. zjišťování, jaké nároky a jinakosti vnesla, ve vztahu ke zde uvedenému, do spolupráce terapeutů a klientů nutnost setkávání v on-line prostředí.

6.2 Vybrané směry v poradenství a terapii

V následujícím textu ve stručnosti uvedu vybrané směry a přístupy, které jsou aktuálně využívány v terapeutické a poradenské praxi, a které jsem se rozhodl podrobit výzkumu v rámci této závěrečné práce.

V prvé řadě zmíním přístupy hlubinné, dynamické. K nim patří tradiční psychoanalýza, jungiánská psychoterapie, **dynamická psychoterapie**. Styčnými plochami těchto metod jsou mj. koncept nevědomí, téma intrapsychických konfliktů a význam zážitků z dětství. Východiskem dynamického modelu vzniku a udržování psychických problémů jsou rané zkušenosti, jež se staly základem vztahových vzorců a které člověk ve svém životě replikuje (Vybíral, Roubal a kol., 2010). Hlavním předmětem terapie je pak zkoumání mezilidských vztahů v různých životních etapách, sledování aktuálních konfliktů a jejich důsledků ve vztazích, vycházejících z minulých zkušeností, traumat a frustrací. Terapeut poskytuje podporu, aby se zvýšila sebeúcta klienta a posílily se žádoucí funkce ega: porozumění sobě samému, schopnost promýšlet nabízené pohledy druhých lidí na sebe, uvědomovat si rozdíl mezi fantaziemi, přáními, úzkostmi a vnější skutečností atd. (Vybíral, Roubal a kol., 2010). Využívá psychodynamického naslouchání. Zaměřuje se na vědomé i nevědomé pocity a myšlenky, vědomě se snaží porozumět klientovým asociacím. Je pozorný k obsahu i způsobu klientova sdělení, zaměřuje se nejen na to, co klient říká, ale také na to, co zůstává skryté. Snaží se porozumět motivům klienta (jak o nich hovoří a jak jsou obsaženy v konfliktu). Vychází ze skutečnosti, že v tom, co klient sděluje, se skrývají další významy (myslí se věnuje v rovině metafory koncertu – některé pocity a myšlenky jsou v popředí, jiné vzadu, další téměř neslyšitelné). Sleduje pohyb mezi stavy mysli, naslouchá záměru a směru klientových slov. (Frederickson, 2004) Dynamické přístupy usilují o dosažení náhledu na původ a mechanismy vzniku a udržování neefektivního chování a jednání a jejich cílem je pomoci člověku pracovat na vytváření zralejších, kvalitnějších a uspokojivějších způsobů vztahování se k sobě i svému okolí. Stěžejním nástrojem je pracovní aliance, reálný vztah a přenos – za využití empatického interpretování. Terapeut pomáhá klientovi dosáhnout prožitků autentičnosti a jedinečnosti (Vybíral, Roubal a kol., 2010).

Další přístup, který je aktuálně hojně využíván, je **kognitivně behaviorální terapie** (KBT). Příčinou psychických obtíží jsou dle tohoto přístupu chybné vzorce v chování, kognitivním zpracování, v emocionálních a tělesných reakcích. (Šlepecký, Praško, Kotianová & Vyskočilová, 2018; Vybíral, Roubal a kol., 2010) Současná tzv. třetí vlna KBT přinesla nové možnosti zpracování uvedených obtíží např. v subsystému ACT (terapie přijetí a odhodlání),

schematerapii, DBT (dialektická behaviorální terapie), CFT (terapie zaměřená na soucit). Tato terapie je strukturovaná, základem terapeutického vztahu je partnerská, aktivní a otevřená spolupráce terapeuta a klienta, zaměřuje se na řešení přítomných problémů a s ohledem na kontext nabízí zpracování traumatických emocí, které mají původ v klientově minulosti (Vybíral, Roubal a kol., 2010).

Terapie pomocí přijetí a závazku (ACT) vychází původně z behaviorální a kognitivně behaviorální terapie a je obohacena o myšlenky a praxi humanistických, existenciálních spirituálních a lidský potenciál rozvíjejících postupů. Cílem je zvýšení psychické flexibility za využití psychologických intervencí – strategií přijetí a všímavosti, odhodlaného jednání a změny chování. (Šlepecký, Praško, Kotianová & Vyskočilová, 2018)

Dialekticko-behaviorální terapie byla původně zaměřena na léčbu hraniční poruchy osobnosti. Kombinuje základní strategie behaviorální terapie s všímavostí a dialektické síly, u nichž usiluje o syntézu – těmi jsou v tomto přístupu snaha o akceptaci reality jako takové a snaha o změnu. Změna vychází z DBT principů učení, teorie krize, „technologie“ přijetí a praxe zenu. (Šlepecký, Praško, Kotianová & Vyskočilová, 2018)

Terapie zaměřená na soucit (CFT) je víceúčelový přístup, který čerpá z evoluční, sociální, vývojové a buddhistické psychologie a neurovědy. Učí klienta dovednosti a atributy soucitu za účelem transformace problematických vzorců poznání a emocí, které souvisejících s úzkostmi, hněvem, hanbou a sebekritikou. V terapii je tedy cílem rozvíjení a podpora postoje soucitu a laskavosti vůči sobě samému, potažmo vůči druhým. (Gilbert, 2009)

Humanisticky orientované směry, k nimž je možno zařadit např. rogeriánskou terapii a gestalt terapii, chápou člověka jako jedinečnou bytost, jež si zaslouhuje úctu a respekt. Svým přístupem a postojem k člověku se řadí k nedirektivním metodám.

Gestalt terapie klade důraz na uvědomění (terapeut nabízí klientovi místo, ve kterém může prohlubovat uvědomování pocitů, myšlenek, tělesných a smyslových vjemů, způsobů jednání, názorů a vzpomínek) a kontakt (klienta s okolím, se sebou – v terapeutickém vztahu i v běžném životě). Cílem je dovést klienta k sebepřijetí, sebevyjádření, seberealizaci a osobnímu růstu, aby mohl vytvářet vzájemně uspokojující kontakty s okolím. Taková interakce jedince a prostředí vyvolává prožitek, který se formuje do smysluplného celku – gestaltu. (Vybíral, Roubal a kol., 2010)

Rogeriánská terapie – přístup zaměřený na člověka – předpokládá, že člověk má přirozenou tendenci rozvíjet svůj potenciál, tzv. aktualizační tendenci. Postupným procesem

sebeuvědomování pak dochází k sebeaktualizaci. Sebeaktualizační tendence mnohdy není naplněna v přirozeném prostředí rodiny, tedy „vyčkává“ do terapeutického prostoru, a tehdy dochází, za dodržení podmínek uvedených níže, ke konstruktivním změnám ve struktuře osobnosti. (Vybíral, Roubal a kol., 2010)

První podmínkou je empatie. Pokud klient cítí, že jsme empatičtí k jejich problému, cítí se velmi komfortně. Je důležité porozumět tomu, co klient zažívá a snažit se pochopit jeho problém. Důležité je také porozumění předat tak, aby si klient byl naprosto jistý, že jsme mu porozuměli. V poslední řadě si poradce musí dát pozor, aby se příliš citově neangažoval v tom, co nám klient sděluje. Dryden uvádí: *„Říká se tomu vcítění „jako kdyby“, kdy se takřikajíc stavíte do role klienta, aniž byste ji hráli.“* (Dryden, 2008, s. 28) Poradcův/terapeutův úkol není porozumět klientovi okamžitě, ba naopak prokazovat mu, že se snažíme problém pochopit a více se jím zabýváme. (Dryden, 2008)

Druhá podmínka je akceptace, která se pojí se zaujmutím ideálního postoje ke klientům. Dryden (2008) přibližuje přístup, který praktikuje. Jeho přístup je založen na bezpodmínečném přijetí. Nejprve jej roce 1957 Rogers nazval jako bezpodmínečnou pozitivní akceptaci. Tento pojem poukazuje na to, že poradci pozitivně akceptují jakéhokoliv klienta a svůj postoj zaujmají bezpodmínečně. Lze tedy říct, že je to jakýsi podmíněný vjem, jenž se stává součástí každého poradce. (Dryden, 2008; Rogers, 2014; Vymětal, 1996)

„Člověk je velmi složitý komplex pozitivních, negativních a neutrálních aspektů a je určitě příliš komplikovaný na to, aby si zasloužil jednoduché ohodnocení, které by ho dokonale vystihovalo.“ (Dryden, 2008, s. 29)

Poslední podmínkou je kongruence. Znamená to, že se poradce a terapeut nepřetvařují a shodují se jak jejich chování a myšlení, tak i to, jak danou situací cítí. Pojí se s úctou ke klientovi a následnou důvěrou klienta. Problémem je, pokud se pomáhající pracovník cítí a myslí negativně v souvislosti s chováním klienta. V případě kongruence by to znamenalo, že by zaujal i negativní chování ke klientovi. Ovšem to by nebylo správné, protože by neprojevil úctu ke svému klientovi. (Dryden, 2008)

Pesso Boyden psychomotorická terapie (PBSP) je přístup vycházející z dynamických, rodinných a na člověka orientovaných směrů. Aktuálně lze sledovat i styčné plochy s CFT z třetí vlny kognitivně behaviorální terapie. PBSP předpokládá, že sebepojetí jedince se vytváří v interakcích s blízkými lidmi, a to na základě zajištění a saturace vývojových úkolů a pěti základních vývojových potřeb. Terapeut zaujímá v procesu terapie roli facilitátora či průvodce.

Vytváří pro klienta otevřenou sféru možností, aby mohl zkoumat kontext osobní historie a aktuálního prožívání a jednání. Využívá scénicko-symbolické práce pro podporu identifikace a rozvíjení detailně propracovaných představ ideálních interakcí vedoucích k naplňování vývojových očekávání. Tímto způsobem dochází k uvolnění klientova potenciálu, k emoční reedukaci a optimističtějšímu vztahování k sobě i k okolí. (Pesso, Boyden-Pesso & Vrtbovská, 2009)

6.3 Přístup poradce a terapeuta ke klientovi a vytváření pracovní aliance

Dobrou pracovní alianci nelze vytvářet bez zdůraznění benefiktance klienta. Je namístě úcta ke klientům a přijímání jejich osobnosti. Důležitými atributy terapeutické práce jsou i otevřenost a empatické aktivní naslouchání (souvisí mj. se snahou o porozumění psychické bolesti klienta z jeho pohledu). Součástí naslouchání je umět s klientem mlčet, respektive dát dostatečný prostor pro vyjádření jejich pocitů. (Dryden, 2008)

Výše uvedené dovednosti získává pomáhající pracovník v rámci teoretického i praktického/sebezkušenostního vzdělání. Sebezkušenostní část vzdělávání v psychoterapii trvá zpravidla 4-5 let. V jejím průběhu, případně po absolvování, pokud terapeut praktikuje, zvyšuje své kompetence v rámci supervize³.

Příchod k pomáhajícímu pracovníkovi je totiž většinou spojen s určitou mírou vnitřní bolesti. Tato bolest může být způsobena konkrétní životní situací (úmrtí v rodině) nebo být trvalá (chronicky nízké sebevědomí). Klient záměrně vyhledá pomoc, což je častějším případem. Tím méně častým je klient, jemuž nařídí soud docházet na terapii místo přesunutí do vazby. Lze očekávat, že právě tento klient (soudní rozhodnutí), bude navštěvovat poradce s mnohem větším odporem než klient rozhodnutý ze své vůle. Posledním bodem jsou klientovy osobní záležitosti. Lze to chápat tak, že si klienti přináší včetně svých problémů i své osobní záležitosti a jejich chování odvozené od těchto záležitostí má poté velký vliv na celé setkání. (Dryden, 2008)

Významná je proto citová vazba mezi terapeuty a klienty. Zde je důležité se zaměřit na faktory ovlivňující citové vazby obou stran. Jedním z hlavních bodů je cíl, který můžeme chápat jako účel, kvůli němuž se schází klient a poradce. Dalším prvkem jsou úkoly, jež jsou

³ Supervize je bezpečný, laskavý a obohacující prostor pro reflexi své práce, podporuje profesní identitu, objevování nových řešení problematických situací, je příležitostí pro prohloubení prožívání, uvolnění kreativity. Supervize může být také modelem učení a prevencí profesního vyhoření. (Braun, Marková & Nováčková, 2014; Co je supervize, 2006)

definovány jako určitý sled kroků a činnosti směřujících k cíli. Posledním prvkem jsou názory, které mohou pozitivně nebo negativně ovlivňovat celý proces. Důležité jsou zde představy klientů, které mohou ztělesňovat určité názory, dle nichž se následně klienti také chovají. (Dryden, 2008)

Samotný terapeutický přístup se odlišuje direktivností, strukturováním a aktivním intervenováním. Platí pravidlo, že metoda by nikdy neměla „stát“ nad klientem. Tedy – je úkolem terapeuta odhadnout, nakolik klient potřebuje spíše vést, anebo provázet, nakolik uvítá strukturovanost, zda mu bude prospěšnější procesní model práce. Též by měl terapeut zjistit, jestli je aktuálně užitečné klienta edukovat, aby získal cenné informace, jež mu poslouží k zvýšení náhledu na jeho téma, případně zda klient naopak potřebuje prostor, aby mohl sdělovat, jak se mu daří.

Pracovní alianci podporuje ochota terapeuta zaměřovat se na klientův život v kontextu času minulost, přítomnost i budoucnost, v souvislosti s jeho osobními procesy, ve vztahu k rodině a místu, ve kterém klient žije. Pracovní alianci podporuje dále vytvoření terapeutického vztahu.

Dle Vymětala (2010) se terapeutický vztah a proces vzájemně ovlivňují. Terapeutický vztah je možno chápat jako zvláštní typ meziosobního vztahu v kontextu prostředí, kde se uskutečňuje změna v klientově životě. V určitých případech může být profesionální vztah terapeuta a klienta dokonce vlastním prostředkem změny. Ve vší podstatě by mělo jít o tzv. dialogické, bytostné setkání (existenciální komunikace a bytostné vztahování), které má kvalitu prostoru a rovněž způsobu, jimiž se pomoc uskutečňuje.

Jedním z dalších mnoha posláních terapeutické činnosti je zajistit možnost ventilování emocí ze strany klienta. Terapie by měla být místem, kde mohou být emoce přítomny, zkoumány a případně prohlubovány či za podpory terapeuta regulovány. Profesionál by měl mít dostatečnou dávku empatie a lidské kongruence. (Vybíral a Roubal, 2010)

U klienta hraje důležitou roli, nakolik je připraven se měnit a zda s tímto rozhodnutím přichází za terapeutem. Klient většinou prožívá nějaké trápení, krizi nebo vyčerpání. U těchto problémů se dále zaměřujeme na závažnost. V odborných kruzích platí pravidlo, že krize má přednost – tedy je-li třeba, zahajuje se spolupráce v rovině krizové intervence či první psychologické pomoci a pokračuje se v terapeutickém kontraktu.

Význam vztahu ve spolupráci obou zúčastněných – pomáhajícího pracovníka a klienta zdůrazňuje také Strupp. Dle autora je vztah mezi klientem a terapeutem důležitým článkem,

příčemž terapeut by měl mít za dominantní přednosti lidskost a transparentnost. Vztah klienta a terapeuta by měl být chápán jako spolupráce. (Strupp, 1992)

7 Vybrané platformy umožňující on-line setkání se zřetelem k jejich silným a slabým stránkám v kontextu klientského kontaktu

V následující kapitole se budu zabývat jednotlivými aplikacemi, které mohou obsahovat jak textovou, tak hlasovou či obrazovou možnost komunikace mezi dvěma nezávisle vzdálenými subjekty. Aplikace rozepsané v jednotlivých kapitolách jsou popsány z odborné stránky z článků na internetu a také ze strany osobních zkušeností získaných v průběhu let. MS Teams a Zoom jsem využíval ke školním účelům v průběhu pandemie. Google Meet a Skype jsem používal k pracovním účelům. V neposlední řadě aplikace Discord, kterou jsem užíval spíše pro osobní účely. Zjistil jsem avšak, že by se tato aplikace dala využívat mnohem lépe v ostatních oborech. Navzájem mezi sebou aplikace porovnám a vyzdvihnu největší benefity u každé z nich.

7.1 Skype

Skype vznikl roku 2003 v Estonsku se záměrem rozšířit internetovou komunikaci. V této době byl jednou z nejvíce dominantních firem v oblasti internetové komunikace. To se ovšem během řady let změnilo a přišlo spoustu konkurenčních firem, které nabízejí obdobné produkty, postavené na podobném principu, nicméně s řadou vylepšení. (Keller, 2020)

Svou 18letou kariérou na trhu komunikačních aplikací se ovšem Skype zapsal do podvědomí většině světové populace a spoustu lidí ji již nepřestane nikdy využívat, i přestože přijdou aplikace obdobné či mnohem lepší. To například tvrdí i grafický a výukový designer Michael Chow, který poukazoval na to, že Skype využívá 15 let a je s ním velmi spokojený. Popsal, že by již nikdy nezměnil aplikaci pro on-line komunikaci, protože se v této aplikaci cítí bezpečně a ví, jak ji využívat. (Chow, 2021)

Skype funguje na principu peer to peer softwaru, jenž umožňuje výměnu dat mezi různými uživateli nacházejících se v různých oblastech světa. To ovšem neplatí pro Čínu, kde byl tento program roku 2005 zakázán s myšlenkou zachování verbální komunikace. (Keller, 2020)

Skype je v České republice jednou z nejvyužívanějších programů pro on-line psychoterapii. Například v USA ovšem není povolen, jelikož nesplňuje bezpečnostní standardy Health Insurance Portability and Accountability. (Ernest, 2020)

Skype využívá protokol hlasu, který přes internetové připojení přenesení díky technologii VOIP hlas do dalšího zařízení. Na podobném principu funguje i obraz při video hovoru.

Samozřejmě zde dochází ke snížení kvality zvuku tak, aby systém nebyl příliš zatěžován. Toto omezení je ale v takovém měřítku, že si jej druhá strana hovoru většinou nevšimne. Většina komunikačních aplikací funguje na stejném principu. (Keller, 2020)

Nedostatkem u aplikace Skype, jenž může při používání nastat, je takzvaný Supernode. Skype může začít využívat počítač uživatele jako rozbočovač sítě. To znamená, že se snaží přes připojenou síť vašeho počítače přepojovat jiné hovory, a neustále tak zvyšuje šířku pásma, což vede ke zpomalení internetového připojení. Řešením je časté restartování počítače a odpojování od internetu. Tento problém je spíše z hlediska informačních technologií. (Keller, 2020)

Pokud bych se zaměřil na využití a problémy v oblasti on-line poradenství a terapie, domnívám se, že tento program zná většina lidí na světě. Z toho důvodu by bylo užitečné využívat ho při různých on-line terapiích či on-line poradenstvích. Jeho instalace a následná registrace je velmi triviální. Jedním z opravdu drobných nedostatků může být spojení mezi klientem a terapeutem. I přestože terapeut poskytne své údaje, může se stát, že jej mezi uživateli Skype nenalezneme. V databázi se vyskytuje nespočet účtů, a pokud není Vaše jméno opravdu neobvyklé, většinou se zde nachází několikrát. Toto řeší přezdívka, pod kterou naleznete hledaného člověka rychleji. Ovšem většina přezdívek je již obsazená, proto by tato přezdívka u terapeuta mohla být velmi složitá. K úspěšnému propojení lze tedy dojít poměrně snadno, přesto se ale může člověk zmýlit a dojde tak k prodlevě v navázání kontaktu mezi klientem a terapeutem.

Praktičtější by se mi zdálo, pokud by terapeut mohl vytvořit v aplikaci Skype virtuální místnost pod názvem své terapeutické poradny a následně by se klient pouze přihlásil do této místnosti. Terapeut by pak získal veškerou kontrolu nad klientem a mohl s ním přejít do osobního kontaktu nebo se s ním domluvit v místnosti na termínu schůzky. Tuto funkci zastávají ostatní aplikace jako je například Zoom nebo Discord.

Studie na Univerzitě Cambridge vydala v časopise *The Psychiatrist* článek pojednávající o využití Skypu pro psychoterapie. V časopise je zmínka o článku Fishkina, který se zabývá poskytováním školení, léčbou, ale také psychologickou pomocí klientům právě prostřednictvím platformy Skype. Její využití je zde velmi oblíbené, dokonce se zde uvádí, že zavedení této platformy, bylo zásadním krokem ke zlepšení přístupu ke školení a terapiím. V časopise je dále popisován velmi zajímavý příběh – klient se scházel s terapeutkou pravidelně dva roky, poté se ale musel odstěhovat. Nejprve se snažili najít východisko tím způsobem, že by se scházeli na půli cesty. To ovšem bylo velmi nákladné, a proto se rozhodli pro Skype. Vyskytovalo se zde

pár technických problémů, přesto ale byli klient i terapeutka spokojeni, protože si spolu velmi rozuměli. Technické problémy byly například takové, že se zde vyskytovala dlouhá odezva. To znamenalo, že zde byly delší prodlevy mezi mluvením a občasné „skákání si do řeči“. Dále měli problémy s obrazem i s internetovým připojením. Terapeutka dále popisuje, že právě díky těmto on-line setkáním se sama spoustu věcí naučila. Nikdy se při terapii neviděla a najednou sama sebe viděla na obrazovce počítače. Všimla si například toho, že neustále přikyvuje. I přestože terapeutka pocítovala lehké náznaky frustrace ze zmíněných technických problémů, celý šestiměsíční průběh on-line sezení zhodnotila kladně. Domnívá se, že využití těchto moderních technologií hraje a samozřejmě bude hrát velkou roli pro zlepšení přístupu k psychoterapii pro lidi, kteří žijí v odlehlých oblastech nebo pro ty, kteří mohou být vázáni na domácnost. (Bell, 2013)

7.2 Zoom

Zoom vznikl se záměrem poskytnout flexibilní vzdálené konference a v této době je velmi využíván. Zoom umožňuje efektivně pracovat jak v malém, tak ve velkém týmu. K většímu využívání přispěl covid-19, který zapříčinil přesunutí společnosti do on-line prostředí. Většina firem pro své schůzky využívá právě Zoom, ať už se například jedná o schůzky mezistátní. Dle mého názoru je Zoom je preferován spíše v zahraničí než v České republice. (Tillman, 2022)

Zoom umožňuje uživateli založit Zoom Room, kde připraví všechny různé požadavky na vstup ostatních účastníků do místnosti. Tuto funkci jsem postrádal u aplikace Skype. Lze nastavit také různá práva v podobě možnosti zapínání mikrofonu, psaní do chatové komunikace a podobně. Následně může sloužit jak ke schůzce osobní, která není nijak zpoplatněná, tak ke schůzce skupinové. Tato schůzka již zpoplatnění obsahuje. (Tillman, 2022)

V oblasti on-line poradenství a terapií by bylo možno využívat obou druhů schůzek, tedy jak osobní, tak skupinové. Skupinová videokonference by mohla být využívána při různých setkáních skupiny lidí se stejným problémem. V rámci covidových opatření by se tak mohl sejít jakýkoliv počet lidí na skupinové terapii a neohrožovat tak své zdraví či zdraví ostatních. Naopak osobní setkání by se využívalo spíše při řešení záležitostech, jež jsou citlivé pro klienta anebo vyžadují individuální přístup.

Jak jsem zmínil, skupinová videokonference zpoplatněná za určitých podmínek existuje. Bezplatná verze zaručuje až 100 účastníků v maximální délce konference čtyřiceti minut. Pokud překročíte tento limit, je potřeba si již za hovor zaplatit. (Tillman, 2022)

Domnívám se, že v oblasti terapií a poradenství není problémem omezený počet účastníků, ba naopak omezený čas, jenž limituje tuto schůzku a při rozvinutí problému by mohlo dojít k ukončení schůzky bez uzavření tématu. Následně by to mohlo špatně ovlivnit psychiku klienta. Tento jev by se dal také považovat za velmi neprofesionální, v případě, že by schůzka skončila v půlce řešeného problému. Jednoduchým řešením je si aplikaci předplatit a získat tak neomezený čas na skupinové schůzce. Z toho důvodu si myslím, že by bylo užitečnější využívat tuto aplikaci pouze pro osobní schůzky. Jednou z výhod je také sdílení obrazovky a nahrávání schůzky, které může sloužit terapeutovi pro následné posouzení celého setkání a klientovi může pomoci opětovné přehrání z hlediska jakési rekapitulace a ucelení řešených problémů. Ovšem nedostatkem je, že v bezplatné verzi nelze tyto schůzky nahrávat.⁴

Na základě těchto důvodů by si musel terapeut zaplatit některé předplatné pohybuující se od tří sta do pěti set korun. To už ovšem musí zmínit sám terapeut, zda je prostředí natolik přístupné a vhodné, aby do něj musel investovat. Myslím si, že tato částka není vůbec nijak dramatická, ovšem jsou aplikace, které umí tyto funkce poskytnout zdarma.

Psychoterapeutka Ghazal Zafar, ohodnotila tuto aplikaci jako bezproblémovou pro video a audio relace. Využívala ji od začátku pandemie a nemůže si tuto aplikaci vynachválit. Popisuje, že plánování a nastavování schůzek v aplikaci Zoom je naprosto skvělé a používá ho především na poradenství a skupinové terapie. (Zafar, 2021)

Česká psycholožka Barbrara Ernest uvádí, že Zoom je velmi populární pro skupinové videokonference a také, že je platforma doporučována i European Association for Psychotherapy, jež například nedoporučuje Skype. Též v textu uvádí, že v roce 2020 byla identifikována bezpečnostní rizika při používání této aplikace. (Ester, 2020)

7.3 MS Teams

MS Teams je jednou z novodobějších aplikací. Popularitu MS Teams zapříčinila také pandemie, kdy se na tuto platformu přesunulo tisíce studentů a profesorů, kteří zde vedli každodenní výuku. Tato platforma se mi jeví jako velmi přístupná a jednoduchá.

Návaznost s emailovou schránkou Outlook, ve které lze posílat pozvánky na dané schůzky, se mi zdá jako velmi užitečná a praktická. Lze tedy zachovat emailovou komunikaci a zasílat jim různé upozornění nebo blížící se schůzky v aplikaci MS Teams. Aplikace není

⁴ Nahrávání terapeutického setkání má jasná pravidla a etický rámec.

zpoplatněná a lze v ní pořádat jakýkoliv typ schůzky. Schůzku lze bezplatně nahrávat a následně s touto nahrávkou pracovat. MS Teams má obdobné funkce jako Skype. Jedním z funkcí, které MS Teams má, zatímco Skype nikoliv, je možnost zapínat a ztlumovat mikrofony účastníkům schůzky. Díky tomu lze vytvořit naprosto obdobnou situaci, jako v učebně či konkrétní místnosti pro konání schůzky. Uživatel zvedne ruku pomocí tlačítka na liště hovoru. Poté správce schůzky může zapnout mikrofon účastníka a vyslechnout si názor dotyčného. Dle mého mínění se jedná o velmi stěžejní funkce. Nemusí dojít k běžné situaci, kdy se více účastníků překřikuje a snaží se vyjádřit svůj názor. Každý může dostat přidělen čas na vyjádření své myšlenky. V on-line poradenství a terapii to vidím jako přínos v různých skupinových schůzkách. (Curry, 2019)

Jelikož se tato aplikace rozvinula především díky přesunutí školství na on-line výuku, myslím si, že spousta terapeutů a psychologů, kteří zároveň vyučují na univerzitě, mohli tuto aplikaci začít využívat i pro pracovní účely v oblasti poradenství a terapie. Domnívám se, že by pro ně mohlo být velmi složité využívat dvě aplikace najednou, jednu pro školství a jednu pro poradenství a terapii.

V oblasti on-line poradenství a terapií se mi jeví aplikace Teams jako velmi intuitivní. Klient obdrží email a pro účel jednorázových schůzek si ani aplikaci Teams nemusí stahovat. Postačí mu webový prohlížeč, který otevře danou schůzku přes odkaz zasláný terapeutem do emailové schránky.

7.4 Google Meet

Google na trhu začal působit již v roce 2006, tedy dva roky po zavedení Skypu. Ovšem možnost volání a pořádání schůzek přes službu Google Meet, byla představena až v roce 2017. Předchůdce Google Meetu byl Google Talk. Tato služba umožňovala on-line komunikaci prostřednictvím textových zpráv anebo přímo telefonování. Vývoj této aplikace byla reakce na aplikace ICQ a MSN Messenger. (Iskra, 2006)

Google Meet je velmi identický k přístupu aplikace Zoom. Domnívám se, že po stránce designu Zoom vyhrává, to ale záleží na vkusu uživatele. Jsou zde přístupy, které nejsou zpoplatněny, pokud by ale někdo chtěl tuto aplikaci využívat ve větším měřítku, musel by si zaplatit předplatné stejně jako u aplikace Zoom. (John, 2020)

Google Meet v roce 2020 zveřejnil bezplatnou podnikovou verzi, která již poskytne většinu základních funkcí, jež uživatel vyžaduje. Google Meet je především využíván ke

skupinovým schůzkám účastníkům, jimž je poslána pozvánka přes Gmail. V tomto se shoduje s MS Teams – tedy tím, že má také partnerskou emailovou adresu, díky které dochází k efektivnějšímu propojení. (John, 2020)

Jelikož funguje na stejném principu jako Zoom, nebudu dále rozebírat jeho funkčnost. Ovšem co je zajímavé je využití Google disku. Lze díky němu cokoli sdílet z Googlu disku velmi jednoduše a nemusí tak docházet k pomalému přenosu dat při sdílení z jiných webových stránek nebo složek počítače. Nevýhodou pro oblast poradenství a on-line terapií je, že klient, jenž není správcem, má podobná práva jako správce. Může si například ztlumit terapeuta, vypnout jeho sdílený soubor nebo zapnutou kameru a podobně, což nemusí být učiněno záměrně, ale například jen nešikovností uživatele. Domnívám se, že by tento jev mohl narušovat průběh především skupinových schůzek, ale též schůzek osobních. (John, 2020)

Mým názorem je, že je třeba při výběru mezi aplikací Zoom a Google Meet vybrat právě rozebíranou aplikaci. Disponuje dvěma důležitými aspekty, které jsem zmínil (Google disk a přidružená emailová adresa) a Zoom je naopak neobsahuje. Rozhodujícím aspektem je také cena, která je pouze jednou pětinou ceny aplikace Zoom. Domnívám se, že pro účely on-line poradenství a terapií je užitečnější aplikace MS Teams oproti právě rozebírané platformě. (John, 2020)

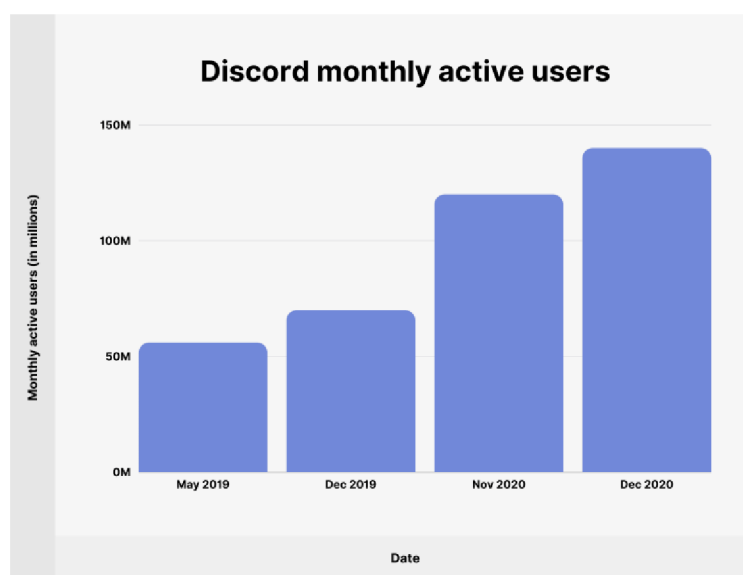
7.5 Discord

Discord je jedním z nejzajímavějších komunikačních aplikací, o kterých zde jednotlivě píšeme. Byl vynalezen v roce 2015, ale jeho využití se začalo zvyšovat až v roce 2018. I přestože tuto platformu využívají především mladší generace ke komunikaci při hraní her, domnívám se, že tato aplikace by měla velmi dobré využití i v jiných oborech. Je kompletně bezplatná. Dovolím si tvrdit, že v této době je jednou z nejvíce využívaných aplikací ke komunikaci. Jeho popularitu také zapříčinila pandemie, což si lze ukázat na grafu počtu aktivních uživatelů, který se změnil s nástupem právě zmíněné pandemie, na grafu uvedeném pod textem. (Hornshaw, 2021)

Pracuje na velmi podobném principu jako Skype. Discord disponuje možností vytvořit různé místnosti, ve nichž se následně setkávají lidé s podobnými zájmy. Lze tedy vytvořit místnost pro on-line poradenství, jež se bude rozdělovat na příslušné problémky klientů. Ke každému problému bude vytvořena samostatná místnost. Poté, co se klient přihlásí do aplikace a vstoupí do dané místnosti, přijde za ním i daný terapeut. (Hornshaw, 2021)

Největší výhodou, která žádná jiná aplikace nemá, je sdílení více obrazovek najednou. Terapeut má tedy možnost (například při tvoření nějakého testu v rámci dané terapie) procházet více klientů najednou a sledovat, jak si vedou. Jedno velké mínus si tato aplikace zapsala hned při příchodu na trh komunikačních aplikací. Práva nebyla nastavena správně a v aplikaci se spustila velká vlna nevhodného chování mládeže. Oproti této mají všechny ostatní aplikace zabudovanou ochranu proti těmto typům nevhodného vystupování, jako je například nahota. V aplikaci Discord tato práva byla ze začátku nastavena špatně a přišlo se na tuto chybu až později. I přesto že došlo k rychlému napravení a již nedochází k těmto problémům, starší generace má na tuto aplikaci svůj vyhraněný názor. Z toho důvodu ji stále využívají především mladší generace. (Hornshaw, 2021)

Myslím si, že je otázka času, kdy se aplikace začne využívat i pro jiné účely. Aplikace je novodobá a obsahuje opravdu kvalitně zpracované funkce, dokonce přidané funkce, které žádná jiná aplikace nemá. Jednou z přidaných funkcí je například sdílení obrazovky více účastníků schůzky najednou.



Obrázek 3 - Graf růstu uživatelů platformy Discord

8 Výzkumné šetření

8.1 Cíl výzkumu a výzkumná strategie

Ve výzkumném šetření je cílem zjistit, jaké jsou aktuálně dostupné a používané platformy pro realizaci on-line setkání a jaké zkušenosti poradci a terapeuti s využíváním tohoto prostoru mají, se zřetelem k výhodám a nevýhodám, které zde spatřují.

V mé bakalářské práci bude využito kvalitativní výzkumné strategie. Někteří metodologové považují kvalitativní výzkum pouze jako doplněk kvantitativních výzkumných strategií. Postupem času ovšem kvalitativní výzkum získal rovnocenné postavení k ostatním typům výzkumů. (Hendl, 2005)

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založen na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Creswell, 1998, s. 12)

Na začátek kvalitativního výzkumu je důležité identifikovat téma a zjistit si informace o dané problematice, aby bylo možno vymezit účel výzkumu a také případné otázky nebo hypotézy. Výzkumné otázky lze v průběhu sběru nebo analýzy dat různě modifikovat. Společně s modifikacemi v průběhu šetření vznikají i nové hypotézy a rozhodnutí, která mohou změnit směr výzkumu. Hendl přirovnává práci kvalitativního výzkumníka k činnosti detektiva. Protože se výzkumník snaží vyhledávat a analyzovat jakékoliv informace, které souvisí s položenými výzkumnými otázkami a z toho provádí deduktivní závěry. Výzkumný proces má longitudinální charakter, což znamená, že se po určité časové období zkoumá určitý vzorek populace nebo různých jevů. Analýza dat a jejich sběr probíhají současně. Při sběru dat se provádí i jejich analýza. Na základě této analýzy poté dochází k výsledkům, která data využije. (Hendl, 2005)

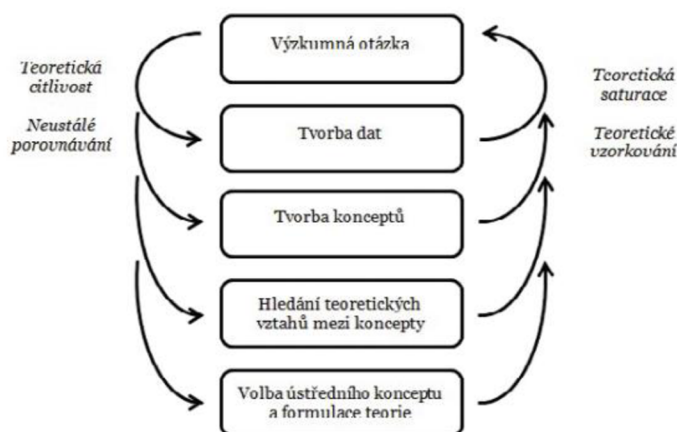
Následný sběr dat byl založen na metodě polostrukturovaného rozhovoru. „*Polostrukturované dotazování vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.*“ (Hendl, 2005, s. 164) Hlavní výhodou je umožnění tvorby jádra rozhovoru. I přesto že je stanoven minimální počet otázek a témat, není nutné se striktně držet scénáře. Lze tedy pokládat doplňující otázky, aby bylo jisté, že byla otázka náležitě zodpovězena. (Hendl, 2005)

V rámci analýzy jednotlivých rozhovorů využiji pro inspiraci metody zakotvené teorie, což je jeden z nejrozšířenějších přístupů v kvalitativním výzkumu. (Bryant a Charmaz, 2007)

Výzkumná otázka v metodě zakotvené teorie má za úkol identifikovat zkoumaný jev a položenou otázkou se badatel zaměřuje přesně na to, co o daném jevu chce vědět. (Strauss a Corbin, 1999)

Otázka by neměla být příliš rozsáhlá, aby nedošlo ke ztrátě soustředění se na výzkumný cíl. Je naprosto obvyklé že formulace otázky může ze začátku výzkumného procesu být obecná, ovšem postupně je žádoucí otázky zužovat a upřesňovat i na základě vzrůstu porozumění zkoumaného jevu. (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013)

Výzkumný proces lze dobře zachytit na níže uvedeném diagramu. Ve kterém lze vidět, že jednotlivé fáze výzkumu se mohou navzájem překrývat a může se stát, že se výzkumník často vrací z fází předchozích, protože si potřebuje doplnit data či hledat nová fakta a informace. (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013)



Obrázek 4 - Schéma výzkumného procesu u metody zakotvené teorie

Na základě výše uvedených mantinelů jsem nejprve stanovil hlavní výzkumnou otázku a následně i dílčí výzkumné otázky (které saturují HVO), ke kterým se následně vztahují konkrétní otázky použité k rozhovoru (tyto jsou součástí příloh). Pro potřeby této práce jsem využil inspiraci prvou fází metody – otevřeného kódování.

Hlavní výzkumná otázka

Jaké mají poradci a terapeuti zkušenost s využíváním on-line prostoru pro konzultace s klienty?

Dílčí výzkumné otázky:

DVO1

Jaké platformy respondenti využívají pro svoji práci s klienty a jak tyto platformy hodnotí?

DVO2

Jak reflektují respondenti rozdíl mezi terapeutickým setkáním face to face a on-line?

DVO3

Jaké konkrétní výhody v on-line setkáních respondenti shledávají?

DVO4

Jaké konkrétní nevýhody v on-line setkáních respondenti shledávají?

8.2 Výzkumný vzorek a kritéria výběru participantů

Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem 5 terapeutů, z toho 4 ženy a 1 muž. Jsem si vědom genderové nekorektnosti výzkumného vzorku, nicméně dle mých dosavadních poznatků není zásadních rozdílů v přístupu terapeutek žen a terapeutů mužů k on-line setkáním. Každému respondentovi byl položen stejný a předem připravený seznam otázek. Všechny otázky měly možnost otevřené odpovědi nikoliv výběru z určitých možností. Výběr respondentů byl záměrný a závisel na přístupech, které uplatňují ve svých terapeutických sezeních. Záměrem bylo docílit výzkumného vzorku, který sestává z pomáhajících profesionálů dle v předchozích kapitolách uvedených psychoterapeutických škol. Výzkumným souborem tedy byli terapeuti těchto směrů. Osloveno bylo 50 profesionálů, z nichž byli na základě časových možností, ochoty ke spolupráci a realizace on-line terapií vybrány čtyři terapeutky a jeden terapeut. Rozhovory s respondenty následovaly za sebou v tomto pořadí – dynamická psychoterapie, gestalt terapie, Pesso Boyden psychomotorická terapie, rogeriánská terapie, kognitivně behaviorální terapie. Těchto pěti směrů je v terapeutické praxi aktuálně hojně využíváno.

8.3 Průběh šetření a etika výzkumu

Respondenti z řad terapeutů byli povětšinou osloveni na konkrétní doporučení (gestalt přístup, rogeriánský přístup a PBSP). Jednoho účastníka výzkumu jsem oslovil přímo na stránkách České asociace pro psychoterapii (dynamický přístup). Další účastníky výzkumu jsem kontaktoval přes stránky České společnosti KBT. Všichni terapeuti byli nejprve

kontaktování emailem, kde jsem je seznámil se svou bakalářskou prací a otázkami, kterými se budeme v průběhu rozhovoru zabývat.

Před zahájením výzkumu byli respondenti seznámeni s cílem a průběhem rozhovoru a také s etickými nároky. Respondenti byli seznámeni s tím, že získané odpovědi a výsledky budou anonymizovány, nebudou poskytovány třetí osobě a výsledky budou využity pouze pro bakalářskou práci. Respondenti také mohli kdykoli v průběhu šetření ze spolupráce vystoupit, čehož ve výsledku žádný z nich nevyužil.

Interview probíhalo v on-line prostředí, na platformách MS Teams, Google Meet a WhatsApp. Každé trvalo cca 30-45 minut. Veskrze proběhla ve vstřícné atmosféře, bylo evidentní, že rozhodnutí účastníků výzkumu bylo provázeno zájmem o dané téma. Po dokončení byly provedeny doslovné přepisy rozhovorů.

8.4 Analýza získaných dat

V rámci analýzy získaných dat bylo využito inspirace otevřeným kódováním. Autoři Strauss a Corbinová (1999) vymezují otevřené kódování jako část analýzy, v níž jsou označovány a kategorizovány pojmy na základě detailního studia údajů. Každé myšlenky, události i samostatnému případu je přidělováno označení, fenomény, které vykazují totožné charakteristiky, jsou pak stejně pojmenovávány. Tato „jména“ jsou označovány jako pojmy, které se pak na základě svých vlastností a dimenzí seskupují do kategorií. Vlastnosti podle nich možno vnímat jako charakteristiky náležící určité kategorii. Umístění vlastnosti na určité škále lze označit jako dimenzi.

V procesu inspirovaném otevřeným kódováním byly určeny níže uvedené kategorie.

Kategorie 1. sytí dílčí výzkumnou otázku č. 1., která zjišťuje, jaké platformy respondenti využívají pro svoji práci s klienty a jak tyto platformy hodnotí.

Kategorie 1. – Dostupné a známé platformy

Vlastnosti:

praktická znalost

míra uživatelské přívětivosti

spolehlivost

Dimenze:

dostatečná – nedostatečná

vysoká – nízká

velká – malá

První kategorie vyplynula z výpovědí respondentů, kteří si víceméně vybírali platformu podle toho, co bylo na trhu dostupné. Důležitost byla samozřejmě kladena na bezpečnost dané

platformy a různé mechanismy, které přispívají k bezpečnému procesu setkání, jako je například mazání zpráv. Z výpovědi vyplývá, že významnou roli hrála také uživatelská přívětivost. Terapeuti také polemizovali nad spolehlivostí platforem v kontextu připojení k internetu, které využití aplikací vyžaduje. Pokud bych měl na základě rozhovorů uvést nejvíce užívané platformy, tak to bude MS Teams, Zoom a Google Meet. Platformu Signal označil jeden z respondentů jako nejvíce bezpečnou. Z jednoho rozhovoru jsem se dozvěděl o prodejních platformách Hedepy a Terapio, které se zabývají přímo zprostředkováním poptávky klienty, nabídek služeb terapeuta a jejich vzájemného propojení. V nouzových situacích někteří z respondentů využívají Messenger nebo WhatsApp.

Respondenti k vlastnosti praktická znalost konkrétních platforem a jejím dimenzím uvedli následující významná sdělení:

R1: *„Platformu pro on-line setkání jsem si vybíral z toho, co bylo na trhu dostupné a známé. MS Teams všichni používali v práci při práci na Home Office nebo ve školách a tím pádem ho převážná část mé klientely již využívala a znala. Pak se vyprofilovaly dvě prodejní platformy Hedepy a Terapio a tam není úplně podle čeho vybrat.“*

R2: *„Teams byly tak říkajíc “po ruce”, už jsem s nimi pracovala v rámci porad s kolegy, takže jsem s nimi uměla zacházet a měla jsem přístup k plné verzi. Podle mne nejde ani tak konkrétní platformu, protože jsou všechny podobné, ale spíše o kvalitu připojení. Jde o to, aby kontakt byl plynulý, spojení se nepřerušovalo a mohli jsme se vidět i slyšet bez výraznějších výpadků, které jsou vždy velmi rušivé a zcela jim bohužel zabránit nelze.“*

R3: *„V první řadě mi jde o bezpečí – v rámci dostupnosti o to, že platforma „vydrží“ po celé setkání, potom také o bezpečí a jednoduchou obsluhu ve smyslu možnosti smazat historii, když nějaké téma nemůže klient říct nahlas a píše mi ho do chatu schůzky. Asi nejvíc mi vyhovuje platforma Zoom, je přehledná, bezproblémová, nestalo se mi, za dobu používání, že by se ztratilo spojení.“*

R4: *„Začínala jsem se Skypem, kde jsem byla velmi nespokojená s kvalitou. Pak jsem dostala doporučení od kolegů na Zoom. Ten jsem začala využívat nejvíce a velmi jsem si ho oblíbila. Také občas využívám MS Teams, protože tuto platformu má většina klientů a umí v něm pracovat.“*

R5: *„Úplně na začátku jsem využívala Skype, protože se domnívám, že to byla jediná ověřená možnost. Momentálně využívám větší spektrum platforem – Google Meet, WhatsApp,*

Messenger, Signal, Wherebey, MS Teams. Většinou nechávám vybrat klienty, co je jim komfortní a dostupné.“

Kategorie 2. a 3. – sytí dílčí výzkumnou otázku č. 2., která zjišťuje, jaké konkrétní rozdíly reflektují respondenti mezi terapeutickým setkáním on-line a face to face.

Kategorie 2. – Zásadní rozdíly virtuálního a osobního setkání

<u>Vlastnosti:</u>	<u>Dimenze:</u>
míra odlišnosti	vysoká – nízká
okruh klientů	velký – malý
křehkost setkání	vysoká – nízká

Druhá kategorie vychází z rozdílů, které terapeuti vnímají ve virtuálním a osobním setkání. Z výpovědi vyplynulo hned několik zajímavých tvrzení a názorů. První odlišností, nad kterou polemizovali, bylo domácí prostředí klientů, do kterého se právě on-line průběhem setkání dostanou. Ve standardní formě setkání, by se to nikdy nestalo. Stejně tak mohli terapeuti realizovat on-line konzultace ze svých domovů.

Narušení průběhu on-line setkání jiným členem rodiny, brali terapeuti jako jeden z dalších rozdílů. Velmi nekomfortní podle nich může být, pokud je přítomen člen rodiny, o kterém je zrovna řeč. Jeden z respondentů dokonce odsoudil celkovou podstatu on-line sezení a nejráději by se k němu již nikdy nevrátil. Tento vliv domácího prostředí a rušivých aspektů členů rodiny nebo domácích mazlíčků vnímal velmi negativně. Nepotěšilo ho ani to, že nemohl klienta vidět celého, vnímat jeho smysly a velmi těžce se mu s tím vyrovnávalo. O tom samém polemizoval i druhý respondent, který se s tím musel vyrovnat vysokou sebekázní, tak aby i přes to, že klienta nevidí celého a nemůže ho vnímat jako v setkání osobním, byl stále dobrým pozorovatelem a pozorným posluchačem. První respondent ovšem hovořil o tom, že právě domácí prostředí a všechny ostatní aspekty, které se ukazovaly na kameře, mohly být i přínosem. Další ze zásadních změn byl například okruh klientů, který nebyl zaměřen na jedno oblastní území, kde terapeut pracuje, ale na celosvětové měřítko. Čtvrtý respondent viděl rozdíl v tom, že při on-line práci dochází k včasnému zachycení problému. Považoval tedy tuto formu vhodnou pro krizovou intervenci. Spatřoval rovněž určitou plochost on-line setkání. Zmínil kognitivní zkreslení, ke kterým dochází, pokud přejdou terapeut a klient z on-line na osobní setkání. V neposlední řadě byla zmíněna křehkost celého sezení, které kvůli internetovému připojení a funkčnosti platformy může být kdykoliv narušeno. Poslední respondent v on-line

a osobním setkání žádné zásadní rozdíly neshledal. Poukazoval pouze na důležitost pravidel souvisejících s on-line terapií.

K vlastnostem kategorie míra odlišnosti, okruh klientů a křehkost setkání se vyjádřili respondenti následovně:

R1: „Prvním rozdílem je, že se v on-line setkání dostanete do domácího prostředí klienta. Druhý rozdíl je ten, že to spojení je křehčí. Stává se, že ne vždy je internetové připojení kvalitní, klienti nemají kvalitní dostupné zařízení nebo neumí příliš s technologiemi. Třetí rozdíl je v okruhu klientů, který je v on-line setkávání mnohem širší a zajímavější.“

R2: „Rozdíly jsou zcela zásadní a pokud to bude možné, už nikdy na vedení on-line terapií nepřistoupím. Velmi postrádám možnost být v jedné místnosti a klienta vidět celého a vnímat ho všemi smysly. Mám také pocit, že v on-line prostředí se hůře navazuje vztah a hůře se udržuje kontakt s emocemi. Je také velmi rušivé, pokud kolem klienta například děti nebo partner. Vyrovnávalo se mi s tím těžce.“

R3: „Když bych měla uvažovat nad „plností“ setkání, tak osobní setkání je plné – s klientem jsme spolu v prostoru všemi smysly. On-line setkání mi připadne takové placaté, takže vlastně „poloplné“ nebo napůl. A pravdou je, že kromě klienta je vidět i jeho privátní místo – domov, anebo pracovna, kde se nachází. Vyrovnala jsem se s tím větší sebekázní – víc jsem se snažila být dobrým pozorovatelem a pozorným posluchačem.“

R4: „Velký rozdíl v celkové terapeutické práci. Mám pocit, že ta on-line práce je dobrá pro krizovou intervenci, protože pomůže člověku zachytit problém včas. Jinak terapeutická práce zůstává velice povrchová. Několikrát se mi stalo, že jsem prvně měla lidi on-line, neznali jsme se osobně. Potom co dorazili na osobní setkání docházelo k velkým kognitivním zkreslením.“

R5: „Zásadní rozdíly v tom nevidím. Jediné, co vnímám jako důležité, je určit si nějaká pravidla navíc. Na prvním setkáním si vždy určíme pravidla pro terapii a také pravidla pro on-line prostředí – klidný prostor, kamera, kvalitní mikrofon, dobré připojení. Myslím si, že je důležité to vše klientovi připomenout, tak aby na to neustále myslel.“

Kategorie 3. – Počáteční obavy o efekt on-line terapií

Vlastnost:

důvěra ve fungování

realita fungování

Dimenze:

velká – malá

dobrá – špatná

Počáteční obavy on-line formy konzultací jsou významným tématem následující kategorie. S touto kategorií se také pojí naplňování cílů a změn ve virtuální formě terapie. Čtyři z pěti respondentů uvedli, že jejich počáteční obavy nebyly naplněny. Jeden respondent uvedl, že se jeho obavy naplnily a již on-line terapii nebude poskytovat. Tuto formu setkání vnímal velmi negativně z hlediska naplňování cílů a změn a již by se k této formě nikdy dobrovolně nevrátil. První z respondentů vysvětloval svůj skeptický názor na on-line setkávání. Za tímto předsudkem stála naučená pracovní kultura a prostředí, ve kterém terapie standardně probíhá. To samé uváděl další respondent. Domníval se, že kdyby někdo zmínil před covidem, že provozuje terapie on-line, všichni by si mysleli, že je to velice neprofesionální. Také zmínil, že vidí velkou budoucnost v on-line prostředí pro krizovou a podpůrnou práci. I přes to, že se veškeré obavy nenaplnily, ostatní respondenti uváděli, že proces není vždy tak efektivní, jako při setkání osobním. To lze brát také jako částečné naplnění původních obav. Vysoká angažovanost a seberegulace klienta je v rámci vlastnosti realita fungování důležitou podmínkou, kterou shledávali respondenti jako zásadní v kontextu fungování on-line setkání.

K vlastnostem kategorie důvěra ve fungování a míra efektu on-line setkání se terapeuti vyjádřili takto:

R1: *„Zajímavé je, že jsem byl velmi skeptický u on-line setkávání a myslel jsem si, že to určitě nebude fungovat. Tento předsudek jsem prostě měl v sobě zabudovaný, celý život nás učili, že se má chodit do pracovny a podobně. Ale ono to funguje, samozřejmě pouze pokud klienti dodržují vše, co by měli.“*

R3: *„Přijde mi, že počáteční obavy, jak to moc efektivní nebude, se nakonec nenaplnily. Sice bych řekla, že proces změny není tak svižný, jako při osobním setkání, ale lze v on-line prostředí procesu dosáhnout. Nedovedla jsem si představit, jak budu s klientem pracovat v terapeutické struktuře a ve scénicko-symbolickém prostoru, ale šlo to.“*

R1: *„Myslím si, že lze říct že cílů a změn klienti dosahují stejným způsobem jako při face to face setkávání a nemyslím si, že by se někdo v průběhu on-line setkávání například zhoršil. Samozřejmě jsou lidi, kteří přerušili setkávání, protože je to nebavilo nebo ztratili zájem, ale to se stává i v normálním průběhu setkání.“*

R3: *„Vyžadovalo to větší zapojení klienta, například v rovině nalézání předmětů, které v PBSP reprezentují zkušenosti klienta s konkrétními postavami z jeho života. V osobním setkání se o toto klient nemusí starat a předměty mám v pracovním já. Asi bych využila metaforu*

„dálkového spojení“ – prostě jsme se k něčemu občas vrátili, protože se to trochu ztratilo „na trati“, ale našli jsme to a dotáhli do zdárného konce. Zůstali jsme v procesu změny a podařilo se nám dosahovat cílů.“

R4: *„Je to dobré na první záchyt pro lidi, kteří ještě nikdy nebyli u terapeuta. K on-line terapii se odváží více lidí. Vidím v tom větší prevenci, lidi sáhnou po on-line terapii dříve než k formě osobního setkání.“*

R5: *„Musím říct, že jsem před užíváním on-line prostředí, měla velké obavy. Obávala jsem se, že budu ztrácet nějaké informace, které na osobním setkání vidím normálně. Tyto obavy se nenaplnily, vnímám to jako srovnatelný způsob práce.“*

Kategorie 4. a 5. – sytí dílčí výzkumnou otázku č. 3., která zjišťuje, jaké výhody sledávají respondenti v on-line setkávání.

Kategorie 4. – Úspory a rozšíření hledí terapeutů

Vlastnosti:

náklady

pohodlí

rozvoj zkušeností

Dimenze:

vyšší – nižší

vysoké – nízké

velký – malý

Čtvrtá kategorie zahrnuje výhody a pozitivní aspekty, které přineslo on-line prostředí terapeutům. Tato forma umožnila terapeutům pracovat v domácím prostředí. Právě díky tomu nemuseli někteří terapeuti platit nájemné spojené s provozem terapeutické kanceláře. Pohodlí (jedna z vlastností kategorie) a úspora času, byly další pozitivní aspekty. Respondenti uváděli, že měli více možností využít svůj čas, který by jinak strávili na cestě do kanceláře. Jeden z respondentů označil tento průběh terapií v domácím prostředí terapeuta jako nevhodný. Uváděl, že je důležité být profesionálem, i přesto že setkání probíhá on-line. Ovšem opačný názor měla jedna z terapeutek, která pracuje zároveň jako sportovní psycholog. On-line prostředí tedy využívala již před pandemií covidu-19 a považuje tuto práci za stejně adekvátní jako terapie osobně. Respondentům přinesla tato změna osobní zkušenosti a rozšíření vzhledu ve využití komunikačních platforem. Jeden z respondentů označil on-line terapii jako trénink pozornosti a ukázněnosti. Důležité je zmínit, že si všichni respondenti prohloubili svoje znalosti v oblasti informačních a komunikačních technologií. Přechod do on-line prostředí přinesl jistotu. Pokud by nastala obdobná situace, terapeuti ví, že lze této formy využít. S on-line prostředím přišel i nový proud myšlenek o procesu terapie, který nabízí jiné postupy oproti

běžnému průběhu. Důležité bylo hledání alternativ, které nahrazovaly situace z běžného setkání.

K vlastnosti náklady vypověděli respondenti následující:

R1: „*Určitě velké pozitivum je, že by to mělo být cenově dostupnější. Pokud terapeut nemusí platit nájem a energie nebo jiné služby, platí pouze za připojení a nějakou techniku, kterou zaplatí jednorázově.*“

R2: „*Pro terapeuta je to finančně velmi výhodné, protože si nemusí platit kancelář ani nikam dojíždět.*“

Vlastnost rozvoj zkušeností obsáhli ve svých výpovědích respondenti takto:

R3: „*Byl to pro mě trénink „on-line dovedností“, pozornosti a ukázněnosti – za to jsem vlastně ráda. Za tu zkušenost, že když už to vypadá, že jinak to nejde, nějak to přeci jenom jde“*

R1: „*Když si s klientem jdete dát kávu, je to prostě jiné než se setkat takhle on-line. Nutí vás to hledat alternativy. Například jsem si udělal různé aktivity on-line, které si klienti načtou na webových stránkách nebo například expozici dělám přes Youtube filmy, kde se klienti koukají třeba na psy. Normálně bychom se šli s tímto člověkem projít a vše by viděl naživo, ale takhle se musejí hledat jiné řešení.*“

R4: „*Já bych řekla, že jsem zjistila, že i přesto že se nevidíme osobně, dokážu se velmi snadno na člověka naladit. Domnívám se díky tomu, že jsem velmi empatická.*“

R5: „*Je to trošku specifické v tom, že pro mne osobně když se rozjížděli on-line terapie, jsem již v tomto prostředí pracovala a velmi dobře ho znala. Spoustu technik, které jsme se učili v KBT výcviku, jsem už uměla. Nebylo tak těžké začít dělat terapie on-line.*“

Kategorie 5. – Úspory a lepší dostupnost pro klienty

Vlastnosti:

cenová dostupnost

míra klientovy anonymity

komfortní zóna

Dimenze:

dobrá – špatná

vysoká – nízká

dostatečná – nedostatečná

Pátá kategorie vyplynula z výhod pro klienta, které přináší virtuální setkání. K vlastnosti kategorie cenová dostupnost respondenti uvádějí následující podrobnosti. Jelikož si terapeut při on-line formě již nemusí platit nájemné kanceláře, lze terapii udělat pro klienta cenově

dostupnější. První respondent ovšem polemizoval o tom, zda s touto myšlenkou přicházejí právě zmíněné prodejní platformy Terapio a Hedepy. Podle něj spíše neutralizují změnu v tom, že se setkání odehrává on-line a terapeut si již nemusí platit nájemné, na úkor vlastního výdělků za zprostředkování. Další vlastností, kterou se kategorie 5 vyznačuje, je míra klientovy anonymity. Důležité pozitivum je podle respondentů i jakási regulace anonymity klienta, kdy vlastně klient může na základě svého vlastního rozpoložení rozhodovat, zda bude mít zapnutou kameru či nikoliv. To může v některých případech působit negativně a zapříčinit tak nedostatečné změny. O podobném polemizoval i druhý respondent, který poukazyval na to, že klienti nemusí vystupovat ze své komfortní zóny a tuto formu setkání velmi uvítali. Ba naopak to dokonce přivedlo i jiné klienty, kteří by nebyli schopni na osobní setkání přijít. Dalším aspektem a současně vlastností kategorie je pohodlí. Respondenti uvedli, že klienti nemusí nikam dojíždět a mohou si terapii pustit kdekoli zrovna potřebují, ať je to auto, obývací pokoj nebo kancelář, kterou mají doma. Jeden z respondentů také zmínil, že si jeho klienti terapii pustili například v pracovní pauze, což velmi oceňovali, protože jim to přišlo velmi efektivní. Zmíněna byla také celotvůrnost, kdy se může připojit klient odkudkoliv a kdykoliv. Jeden z respondentů poukazyval na možnost pomoci tuzemským lidem žijící v cizině, kde je jim terapie nedostupná kvůli jazykové bariéře.

Na co je nutno také poukázat je, že klienti mohli absolvovat terapii i za životních okolností, které by to jinak neumožnily. Ostatní sdělení jsou spíše negativního rázu, kterými se budu zabývat v další části.

Respondenti k výhodám on-line setkáním uvedli následující významná sdělení:

R1: *„Terapie by se mohly stát cenově dostupnější. Otázkou je, jestli prodejní platformy (Terapio) jdou tímto směrem a nesnaží se toho naopak využít a vydělat co nejvíce peněz. Druhé pozitivum je určitě časová flexibilita. Pro klienta je určitě flexibilnější si terapii pustit doma než strávit například hodinu na cestě někam do kanceláře.“*

R2: *„Absence dojíždění je pak nespornou výhodou i pro klienty – matky na mateřské, nemocní, klienti zdaleka apod. Většina kolegů nabízí on-line setkání paralelně k osobním a staví je na roveň. To jsou jediná pozitiva, které v tom vidím, jinak na to nahlížím spíše negativně.“*

R3: *„Možnosti a pozitiva vidím v šetření času, vzdálenosti, potažmo dostupnosti, i té finanční (klient nemusí platit za cestu a nemusí na ní trávit čas), v možnosti zůstat ve svém prostředí, když je to potřeba, anebo když si to klient či terapeut přeje.“*

R4: „Dostupnost, protože bylo období, kdy jsme se nesměli potkat. Je to pro klienty časově dostupnější a v nějaké formě i bezpečnější, protože mít fyzický kontakt s někým je těžší rozhodnutí.“

R5: „Časová efektivita, jak pro mne, tak pro klienta. Myslím si, že se spojím s velkým počtem lidí, kteří by za normálních okolností na terapii nešli. Také je možné spolupracovat s kýmkoliv na světě“

Kategorie 6. sytí dílčí výzkumnou otázku č. 4., která zjišťuje, jaké nevýhody shledávají respondenti v on-line setkávání.

Kategorie 6. – Nižší privátnost a autenticita setkání

Vlastnosti:

míra bezpečí

důvěra v komunikační platformu

Dimenze:

vysoká – nízká

velká – malá

Šestá kategorie zahrnuje opačnou stránku on-line setkání, a tedy nevýhody, které značně mohly ovlivnit kvalitu setkání nebo podpořit rozhodnutí terapeutů, že se již k on-line setkání rozhodně vrátit nechtějí. Tyto nevýhody se pojí s riziky, které vyplývají právě z této formy on-line setkání. Nevýhody ze strany klienta zahrnovaly většinou právě prostředí, které již bylo několikrát zmíněné. Hlavně tedy myšleno prostředí spojené s lidmi, kteří se tam nacházeli v průběhu setkání. Jsou dva případy, o kterých respondenti mluvili. První je ten, že se klient stydí a není mu příjemné o problémech mluvit, protože se bojí, že by právě někdo z domácnosti mohl zaslechnout to, co ho trápí. Pokud ve stejné domácnosti s klientem žije agresor, může to znamenat ohrožení klientova bezpečí. Respondenti se snažili s těmito klienty uspořádat terapii v tom čase, kdy byl agresor nepřítomen. Také měli domluvený přesný postup, jak reagovat, kdyby přišel nečekaně do bytu. V rámci vlastnosti důvěra v komunikační platformy se objevuje následující. Všichni respondenti důvěřují využívaným platformám. Také zmínili, že nemají dostatečné znalosti a čas, aby si tyto platformy mohli prověřit z hlediska informačních a komunikačních technologií. Jeden z respondentů si platformy prověřil pomocí konzultace se zdatnějšími kolegy. Tito kolegové s platformami pracovali již několik let a měli s nimi velké zkušenosti.

Respondenti k nevýhodám on-line setkáním uvedli v kontextu míry bezpečí následující sdělení:

R1: „Otázkou je, zda jsou nějaká rizika právě toho on-line prostředí. Snad možná v tom, že u některých sociálních fobií, by bylo lepší, aby tento člověk nebyl u počítače.“

R3: „Pokud v jednom domě/bytě koexistuje oběť i agresor, pak nebylo dost dobře možné, aby na 100 % agresor neslyšel, co říká oběť. Rizikem bylo toto soužití a museli jsme hledat čas, kdy partner nebyl doma, měli jsme vždy s klientem dohodu, že když náhle partner vstoupí domů, klient vypne PC a posléze smaže historii schůzek atd.“

R1: „Naopak větší rizika jsou možná při spojení po telefonu u krizových intervencí, protože toho člověka nevidíme. Při on-line setkání s kamerou vidíme, kde je a co zrovna například dělá.“

R2: „V nemožnosti vnímat klienta tak, jak bych potřebovala. Zůstávali stále v domácím prostředí, nemohli se dostat na neutrální půdu a zcela se uvolnit, rodina byla stále v pozadí.“

R4: „Klientům nemusí být příjemné, jak jsem blízko kameře při on-line setkání, protože při osobním setkání máme mezi sebou nějaký komfortní odstup. Pokud klienti vnímali rizika tohoto typu setkání a nebylo jim to příjemné, hledala jsem cestu, jak se potkat osobně. Vymyslela jsem takovou alternativu a chodili jsme se projít do parku namísto on-line setkání.“

R5: „Jediný typ klientů, který opravdu spatřuje nějaká rizika, jsou ty úzkostnější. Tam se to velmi často objevuje při prvním setkáním, kde si vše vyjasníme a následovně probíhají setkání bez obav.“

8.5 Diskuze výsledků

Výzkumné šetření bylo provedeno pomocí polostrukturovaného rozhovoru s pěti terapeuty vybraných terapeutických přístupů. Zjišťovány byly zkušenosti terapeutů s komunikačními platformami, které využívali pro běžné konzultace s klienty v průběhu pandemie covidu-19. Otázky položené terapeutům se zprvu dotazovaly na jejich povědomí o existenci různých platforem, nikoli na detailní technickou znalost. Zajímalo mě spíše, podle jakých kritérií tyto platformy vybírali. Stěžejním výzkumným záměrem bylo získat konkrétní a podrobné informace o zkušenostech z jejich terapeutické praxe, která se v době nouzového stavu odehrávala v on-line prostředí, právě na těchto platformách. Vzhledem k cíli práce a také k oboru mého studia mě dále zajímalo, jaké spatřují rozdíly v setkání face to face a on-line, dále jsem se zaměřil na subjektivně vnímané výhody a nevýhody, případně rizika on-line konzultací.

Data získána z rozhovorů byla analyzována za inspirace otevřeným kódováním. Z výpovědí vyvstalo celkem šest kategorií, které se vztahují k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám a zachycují konkrétní zkušenosti účastníků výzkumu spojené s virtuálním typem setkání.

Z výpovědí respondentů je patrné, že platformu pro on-line konzultace využívali na základě aktuální dostupnosti trhu. Zohledňovali rovněž klientovu znalost dané platformy. Většinou se jednalo o velmi známé komunikační platformy, které jsem i jednotlivě rozebíral v teoretické části mé bakalářské práce – MS Teams, Skype, Zoom, Google Meet.

Respondenti uvedli několik zásadních rozdílů virtuálního a osobního setkání. Prvním rozdílem bylo prostředí konzultace, které velmi často probíhalo v domácím prostředí klienta. S tím souviselo i riziko možného narušování setkání jinou osobou žijící v domácnosti. Častým problémem bylo i to, že klient nebyl vidět na kameře celý a terapeuti nemohli vnímat komplexně jeho smyslové modality nebo gesta, chyběl jim dobrý kontakt s neverbální komunikací klienta. Mohli tedy postrádat přesnější obraz projevů emocí, který dle Drydena (2008) podporuje pracovní alianci a je důležitou součástí poradenského procesu. Další zkušeností, kterou respondenti učinili, bylo velké kognitivní zkreslení, pokud se terapeuti s klientem následně setkali i osobně – jako by pouhý obraz (mnohdy obraz pouze tváře či horní poloviny těla) a zvuk neumožňoval plnou představu klienta fyzicky jako postavy. Na tomto místě lze polemizovat, zda jsou všichni terapeuti naladěni na vytváření onoho bytostného setkání tak, jak o něm pojednává Vymětal (2010), v on-line prostředí. Spojení bylo mnohdy velmi křehké, časté výpadky hrozily neustále, a tak terapeuti museli být opatrní při otevírání

citlivých témat. Jedním z posledních rozdílů byl okruh klientů, který se mohl rozšířit bez ohledu na dojezdovou vzdálenost a u části respondentů se tak stalo. Terapeut se mohl setkat virtuálně s kýmkoliv na světě, například když se klienti nacházeli na dovolené nebo pracovní cestě.

Obavy, které terapeuti měli před počátkem toho typu konzultace, se nenaplnily. A to i přesto že čtyři z pěti dotázaných terapeutů, našli alespoň jeden negativní aspekt, který je vedl zpět k osobnímu setkání.

Zajímavé alternativy pro on-line terapeutickou praxi, které vzešly z rozhovorů, byly částečně rozebrány v jednotlivých kategoriích. Zde poukážu na možnosti, které by mohly být výzvou pro oblast ICT v rovině technického zázemí.

Prvním příkladem této alternativy je expozice, která by za normálních okolností probíhala venku. V on-line formě musel respondent využívat Youtube filmů, kde se lidé koukali například na park a pohyb lidí v něm. Další alternativou bylo například nalézání předmětů, které představují v PBSP symbolizaci zkušeností klienta s konkrétními postavami z jeho života. Tyto předměty (dle PBSP tzv. placeholder = „místní značky“) má v běžném provozu terapeut u sebe v pracovně, ovšem v on-line konzultaci se jevílo jako efektivní, pokud byl klient schopen disponovat místními značkami přímo u sebe v domácnosti (případně v místě, odkud probíhalo on-line setkání). Jevílo se také o něco náročnější sledování scénicko-symbolického prostoru, který je součástí terapeutické struktury – tento prostor je poměrně obsáhlý, v místnosti, kde terapie probíhá, se mu obvykle nekladou striktní hranice. V on-line prostředí byly tyto hranice omezeny dosahem kamer klienta a terapeuta. Lze ovšem konstatovat, že se jedná o počáteční diskomfort, postupně se terapeut i klient byli schopni sžít s prostorem, který je virtuální realitou dán a přizpůsobili se těmto limitům, aniž by to zásadně ovlivnilo jejich pracovní alianci a výsledek terapie.

Výhodami, které terapeuti zmiňovali, byly časové úspory, spojené s pohodlím a většími možnostmi využití času, který by jinak strávili na cestě do své pracovny. Někteří terapeuti uváděli jako výhodu on-line terapií snížení výdajů, protože nemuseli platit nájemné na terapeutickou místnost. Další výhodou pro terapeuty byla dle výpovědí respondentů základní zkušenost a vhléd do využití komunikačních platforem a také prohloubení znalostí z oblasti informačních a komunikačních technologií.

Výhody on-line setkávání plynuly dle dotazovaných i pro klienty. Stejně jako u terapeutů, klienti oceňovali časovou flexibilitu a s tím se pojilo i pohodlí při on-line konzultaci. Terapeuti také mohli dopřát svým klientům lepší cenovou dostupnost konzultací – spojenou se snížením

výdajů terapeuta. Výhodu mohli klienti spatřovat v regulaci anonymity, což mohlo posloužit při počáteční nervozitě. Oproti běžnému, osobnímu setkání, kdy jsou viděni se vstupem do pracovny terapeuta, si mohli si zvolit, kdy zapnou kameru. Pro některé klienty mohlo být příznivější, že nemuseli vystupovat ze své komfortní zóny – terapii mohli absolvovat v prostředí svého domova.

On-line setkávání přinesla také určitá rizika. Například již několikrát zmíněné domácí prostředí, které se na jedné straně jeví jako výhodné, přináší některým klientům spíše komplikace, či je dokonce může ohrožovat. Nevýhodu spatřovali terapeuti v situační přítomnosti osob žijících ve stejné domácnosti. Setkání tím mohlo být narušeno z hlediska klientovy rozostřené pozornosti, snížené možnosti nebo nemožnosti projevit se autenticky. Za ohrožující pak terapeuti považovali soužití klienta s agresorem – při této rodinné konstelaci nebylo mnohdy bezpečné realizovat setkání on-line, konzultace vyžadovala určitou míru zabezpečení a například kontrakt o náhlém ukončení schůzky klientem a následném informování terapeuta. Respondenti také reflektovali, že jejich důvěra v informační a komunikační technologie plynula zčásti z neznalostí technických rizik komunikace na jimi využívaných platformách a dále z nutnosti využití daných platform. Jedno z posledních zmíněných rizik bylo nahrávání setkání, o kterém terapeuti nemuseli vědět, protože umístění mobilní zařízení poblíž počítače nelze odhalit. Na druhé straně, pokud byla mezi klientem a terapeutem dohoda, že sezení bude nahráváno, je možné o tomto uvažovat také jako o výhodě – klient i terapeut se mohli k setkání vrátit, znovu si uvědomit proces terapie, reflektovat průběh setkání a revidovat využití intervence.

Na tomto místě ve stručnosti zodpovím hlavní výzkumnou otázku: ***Jaké mají poradci a terapeuti zkušenost s využíváním on-line prostoru pro konzultace s klienty?***

Dotazovaní terapeuti a poradci mají veskrze dobré, anebo neutrální zkušenosti s využíváním on-line prostoru pro konzultace s klienty. V rámci nouzového stavu, případně ještě dříve, je začali využívat a přes počáteční obavy je respektují jako minimálně nouzovou variantu setkání, která je funkční a mnohdy nakonec skýtá dobré výsledky v procesu terapie. Získali také díky náhlému přechodu na virtuální konzultace základní či obohacující zkušenosti s využíváním těchto platform. Uvědomili si, že pokud by bylo nutné znovu přejít na tuto formu setkání, tak to bude fungovat, a především nebude nutno přerušit zcela kontinuální terapeutický proces. To se zdá velmi důležité, protože předtím se domnívali, že by pořádání terapie on-line bylo neprofesionální. Závěrem považuji za důležité zmínit, že terapeuti vidí budoucnost on-line konzultací nejen v terapii, ale také v krizové a podpůrné práci.

9 Závěr

V bakalářské práci byly za použití odborných pramenů popsány základní vlastnosti architektury počítačů, softwaru a hardwaru. Podrobněji byly rozepsány softwarové aplikace, které jsou využívány ke komunikaci. Z oblasti poradenství a terapie byly analyzovány vybrané terapeutické přístupy a spolupráce terapeuta s klientem. Ve výzkumném šetření byla pozornost soustředěna k zjišťování, jaké zkušenosti mají terapeuti s využíváním on-line prostředí pro konzultaci se svými klienty. Zkušenost byla zprvu zkoumána s ohledem na typ platformy, který respondentům nejvíce vyhovuje, včetně kritérií této volby. Dále byly zjišťovány terapie vnímané rozdíly mezi osobním a virtuálním setkáním. Zde byl kladen důraz na otevřenost dotazů tak, aby otázky nebyly zavádějící a přinesly, pokud možno, bohaté individuální odpovědi. Posléze byly zjišťovány zkušenosti terapeutů, které v rámci hodnotících vztahů k platformám, respektive k on-line setkáním, spatřovali jako výhody a nevýhody. Toto hodnocení on-line konzultací bylo sledováno z pohledu terapeutů ve vztahu k nim samotným, k setkáním jako takovým a také ke klientům.

Kvalitativní výzkumný design, který byl zvolen pro tuto práci, přináší mj. následující limity. Takový typ šetření zajišťuje zisk podrobných výzkumných dat – na druhé straně může dojít k jejich zkreslení z důvodu snahy respondenta vyhovět výzkumníkovi, z důvodu nemožnosti odosobnit dotazování, což je dáno přítomností badatele a dotazovaného v jeden okamžik při provádění interview atd. Výsledky také nelze adaptovat na celkovou populaci, zpravidla proto, že výzkumný vzorek je velmi malý.

Ve výzkumném šetření bylo mj. zjištěno, že znalost komunikačních platforem je velmi důležitá. Výzkum poukázal na sledované skupině profesionálů, že pokud by nastala obdobná situace, kdy by se lidé nemohli setkávat osobně, mohou terapeuti nadále poskytovat konzultace on-line. Covid-19 udělal markantní změnu a posunul možnosti poskytování terapie do dimenzí, které před tím nebyly v takové míře využívány, anebo byly dokonce odsuzovány. Někteří z terapeutů ovšem shledávají zásadní rozdíly on-line a face to face setkání, které je vedou k poskytování služeb pouze osobně. Terapeuti v průběhu on-line setkávání reflektovali větší časovou flexibilitu a pohodlí. Ovšem, že museli někteří více improvizovat a hledat alternativy, aby dokázali klientovi co nejvíce přiblížit běžnou realitu. Nicméně, jak uvedu v následujícím odstavci, zkoumané přístupy vyznívají v provedeném výzkumu ve výsledku jako vcelku dobře realizovatelné.

Respondenti byli schopni do virtuálního prostředí přenést principy a intervence jejich terapeutických přístupů. Bylo tedy možné v rámci dynamických směrů zkoumat mezilidské vztahy v životních etapách klientů a jejich odraz v přítomných strategiích jednání, včetně, jak píše Frederickson (2004), poskytování podpory pro pěstování uspokojivějších vztahů klienta k sobě a k okolí. V gestalt terapii se dařilo dovést klienta k sebeakceptaci, sebevyjádření, podporovat jej v seberealizaci a rovněž v budování uspokojujících mezilidských kontaktů, jak uvádí např. Vybíral, Roubal a kol. (2010). Bylo také reálné vytvářet v on-line PBSP pro klienta otevřenou sféru možností, pracovat ve scénicko-symbolickém prostoru terapeutické struktury ve prospěch emoční reedukace a budoucích optimističtějších vztahů k sobě a okolí, v souladu s principy zmiňovanými autory Pesso, Boyden-Pesso a Vrtbovská (2009). V rogeriánské terapii umožňovalo on-line prostředí rozvíjet sebeuvědomování a sebeaktivační proces. Bylo možné zajistit klientovi komfort empatickým nasloucháním, akceptací a kongruentním chováním terapeuta, o kterém hovoří Dryden (2008). V neposlední řadě on-line setkání nebránilo kognitivně behaviorální terapii psychických obtíží – analýzou hluboce zakořeněných vzorců uvažování a chování, nastavováním adaptivních způsobů chování, propracováním a změnou kognitivních schémat, emocionálních a tělesných reakcí, na což poukazují Šlepecký, Praško, Kotianová a Vyskočilová (2018) a dále Vybíral, Roubal a kol. (2010).

Konkurence komunikačních platforem je velmi vysoká. Ovšem většina aplikací z hlediska uživatelského rozhraní je velmi podobné těm ostatním. Časté nedostatky byly spatřovány ze stran terapeutů u platformy Skype. Skype je vývojově jednou z prvních aplikací, která byla vyvinuta a je patrné, že ostatní aplikace svým vývojem Skype předbíhají. Myslím si, že je na internetu dostupná spousta manuálů pro všechny začátečníky v oblasti ICT. Aplikace jsou vyvinuty tak, aby byly pro uživatele komfortní a uživatelsky dostupné. Veškeré nedostatky, které se při užívání aplikací projevují se snaží následným vývojem odborníci aktualizovat a zdokonalovat.

Domnívám se, že všechny aplikace, které již mají velkou uživatelskou základnu, by měly klást velký důraz na vývoj svých platforem. Doba zcela jistě prokazuje, že využití komunikačních platforem bude brzy jedním z primárních prvků komunikace. S tím lze očekávat ještě větší vývoj nových platforem, které se budou snažit získat své uživatele. Na základě těchto tvrzení se domnívám, že by veřejně známé a prověřené platformy, měli klást důraz na neustálý vývoj svých platforem a také zachycování častých chyb. Snižují tak riziko konkurence schopnosti novým firmám.

Na základě provedeného šetření docházím k závěru, že je adekvátní mít základní znalost v oblasti informačních a komunikačních technologií v jakémkoliv sektoru. V oblasti terapie a poradenství je vhodné využít tuto možnost nejdříve pro podpůrnou a krizovou práci. Lze ovšem zachovat i dobré vyhlídky v rámci on-line kontinuální terapie, v tomto přinesl nouzový stav zcela zásadní podněty a výzvy, které byly v oblasti poradenství a terapie přijaty. V terapeutických přístupech, které vyžadují větší práci s tělem klienta nebo tam, kde on-line prostředí neumožňuje dostatečný výsledný efekt, spatřuji jako nutnost zachování osobního setkání, alespoň ojediněle mezi virtuálními konzultacemi – toto vidím jako významnou skutečnost pro vytváření pracovní aliance terapeuta a klienta, pro jejich spolupráci a benefiktanci klienta. Na základě výše uvedených tvrzení považuji cíl práce za splněný.

10 Seznam použitých pramenů

- BELL, Francesca L. Psychotherapy via Skype: a therapist's experience. *The Psychiatrist* [on-line]. 2013, **37**(4), 144-145 [cit. 2022-04-11]. ISSN 1758-3209. Dostupné z: doi:10.1192/pb.37.4.144
- BRAUN, Richard, Dana MARKOVÁ a Jana NOVÁČKOVÁ. *Praktikum školní psychologie*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0176-2.
- BRYANT, Antony, CHARMAZ, Kathy. *The SAGE Handbook of Grounded Theory*. Los Angeles. SAGE. 2007. ISBN: 9781446275726.
- Co je supervize. *Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované* [on-line]. Praha: Český institut pro supervizi, 2006 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>
- CRESWELL, John W. *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches* [on-line]. 3. California: Thousand Oaks, 2013 [cit. 2022-04-11]. ISBN 978-1-4129-9530-6. Dostupné z: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/04/CRESWELLQualitative-Inquiry-and-Research-Design-Creswell.pdf>
- ČECH, Pavel a Vladimír BUREŠ. *Software pro manažery*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-597-9.
- Internet používá přes 80 % obyvatel Česka. *Český statistický úřad* [on-line]. Praha: Český statistický úřad, 2020 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/internet-pouziva-pres-80-obyvatel-ceska>
- DEMBOWSKI, Klaus. *Mistrovství v hardware*. Brno: Computer Press, 2009. ISBN 978-80-251-2310-2.
- DRYDEN, Windy. *Poradenství*. Praha: Portál, 2008. Stručný přehled. ISBN 978-80-7367-371-0.
- ERNEST, Barbara. Jak na psychoterapii on-line: praktický průvodce pro psychoterapeuty. *Psychoterapie* [on-line]. 2020, **14**(1), 1-8 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://journals.muni.cz/psychoterapie/article/view/13308>
- FIŠER, Jiří. *Principy operačních systémů I*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2003. ISBN 80-7044-505-X.
- FREDERICKSON, Jon. *Psychodynamická psychoterapie: jak dobře naslouchat*. V Praze: Triton, 2004. ISBN 80-7254-414-4.

- GILBERT, Paul. Introducing compassion-focused therapy. *Advances in Psychiatric Treatment* [on-line]. 2009, **15**(3), 199-208 [cit. 2022-04-11]. ISSN 1355-5146. Dostupné z: doi:10.1192/apt.bp.107.005264
- GRIFFITHS, Mark. On-line Therapy for Addictive Behaviors. *CyberPsychology & Behavior* [on-line]. 2005, **8**(6), 555-561 [cit. 2022-04-11]. ISSN 1094-9313. Dostupné z: doi:10.1089/cpb.2005.8.555
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HORÁK, Jaroslav. *Hardware: učebnice pro pokročilé*. 3., aktualiz. vyd. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-251-0647-0.
- ISKRA, Jiří. *Google: vyhledávání, Gmail, Google Talk a další služby*. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1043-5.
- KRÁLOVÁ, Magda. John Von Neumann. *Eduportál* [on-line]. Plzeň: Techmania Science Center, 2007 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <http://edu.techmania.cz/cs/encyklopedie/vedec/1263/neumann>
- KARWATKA, Dennis. Howard Hathaway Aiken. *Tech Directions* [on-line]. 1996, **55**(9), 2-3 [cit. 2022-04-11]. ISSN 10629351. Dostupné z: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&an=9604261712&scope=site>
- KINGRA, Sandeep Kaur, Vivek PARMAR, Che-Chia CHANG, Boris HUDEC, Tuo-Hung HOU a Manan SURI. SLIM: Simultaneous Logic-in-Memory Computing Exploiting Bilayer Analog OxRAM Devices. *Scientific Reports* [on-line]. 2020, **10**(1) [cit. 2022-04-11]. ISSN 2045-2322. Dostupné z: doi:10.1038/s41598-020-59121-0
- KRATOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie*. 5., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-122-0.
- KRATOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie: [směry - metody - výzkum]*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-179-7.
- MCCLAIN, Colleen, Emily A. VOEGELS, Andrew PERRIN, Stella SECHOPOULUS a Lee RAINIE. The Internet and the Pandemic. *Pew Research Center* [on-line]. Washington, 2021 [cit. 2022-04-18]. Dostupné z: <https://www.pewresearch.org/internet/2021/09/01/the-internet-and-the-pandemic/>
- MEYERS, Michael a Scott JERNIGAN. *Osobní počítač: názorný průvodce hardwarem, systémem a sítěmi*. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-251-0834-1.

- CURRY, Lisa. Microsoft Teams: A Beginners Guide to Teams. *Chorus* [on-line]. Bristol: Chorus Global Ltd. Company, 2019 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.chorus.co/resources/news/microsoft-teams-a-beginners-guide-to-teams-in-office-365>
- OLIVKA, Petr. *Architektura počítačů* [on-line]. Ostrava, 2010 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://poli.cs.vsb.cz/edu/arp/down/archpoc.pdf>. Studijní materiál pro předmět Architektury počítačů. Katedra informatiky FEI VŠB-TU Ostrava.
- On-line Therapy and Zoom: A beginners guide for clients by Dr Abigail. *Youtube* [on-line]. Kalifornie: Google, 2020 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=jkOb1Ar-TBs>
- PESSO, Albert, Diane BOYDEN-PESSO a Petra WINNETTE. *Úvod do Pessu Boyden System Psychomotor: PBSP jako terapeutický systém v kontextu neurobiologie a teorie attachmentu*. Praha: Sdružení SCAN, 2009. ISBN 978-80-86620-15-2.
- Psychoterapie a právo. *Právní prostor* [on-line]. Praha: Atlas Group, 2018 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/obcanske-pravo/psychoterapie-a-pravo>
- Psychoterapie na dálku: online léčba funguje, i když není pro každého. In: *Adicare: Psychologická a psychiatrická poradna* [online]. Praha, 2020 [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: <https://adicare.cz/wp-content/uploads/2021/10/Psychoterapie-na-dalku.pdf>
- ROGERS, Carl Ransom. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Přeložil Jiří KREJČÍ. Praha: Portál, 2014. Klasická díla psychologie. ISBN 978-80-262-0597-5.
- ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.
- Skype Reviews & Ratings. *Trust Radius* [on-line]. Austin: Trust Radius, 2020 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.trustradius.com/products/skype/reviews>
- KELLER, Joseph. Skype: Everything you need to know!. *IMore* [on-line]. Future US, 2020 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.imore.com/skype>
- STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.

- ŠLEPECKÝ, Miloš, Ján PRAŠKO, Antónia KOTIANOVÁ a Jana VYSKOČILOVÁ. *Třetí vlna v kognitivně-behaviorální terapii: nové směry*. Praha: Portál, 2018. ISBN 978-80-262-1340-6.
- VYBÍRAL, Zbyněk a Jan ROUBAL, ed. *Současná psychoterapie*. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073676827.
- VYMĚTAL, Jan. *Rogersovská psychoterapie*. Praha: Český spisovatel, 1996. ISBN 80-202-0605-1.
- VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2667-0.
- HORNSHAW, Phil. What is Discord?. *Digital Trends* [on-line]. London: Digital Trends Media Group, 2021 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.digitaltrends.com/gaming/what-is-discord/>
- JOHN, Steven. What is Google Meet?: A guide to Google's video-chatting service, including pricing options and how to join a meeting. *Business Insider* [on-line]. London: Insider Europe, 2020 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.businessinsider.com/what-is-google-meet>
- TILLMAN, Maggie. What is Zoom and how does it work?: Plus tips and tricks. *Pocket-lint* [on-line]. Ascot: Pocket-lint Limited, 2022 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.pocket-lint.com/apps/news/151426-what-is-zoom-and-how-does-it-work-plus-tips-and-tricks>
- IQBAL, Mansoor. Zoom Revenue and Usage Statistics. *Business of Apps* [on-line]. Staines-upon-Thames: The Studio, 2022 [cit. 2022-04-11]. Dostupné z: <https://www.businessofapps.com/data/zoom-statistics/>

11 Přílohy

Příloha č.1 – Otázky do rozhovoru s terapeuty

1. Kdy jste začal/a využívat možnost on-line setkání? A co vás k tomu motivovalo?
2. S jakými platformami máte v rámci Vaší terapeutické/poradenské práce zkušenost?
3. Které z nich spatřujete jako vhodné?
4. Na základě jakých kritérií vybíráte platformu pro on-line setkání? Co je pro Vás v tomto ohledu důležité a proč (s ohledem na sebe a na klienta)?
5. Pokud shledáváte rozdíly mezi on-line setkáním a setkání face to face, tak které to jsou? A jak jste se s nimi vyrovnal?
6. Které on-line prostředí Vám přijde nejvíce podobné běžnému setkání a proč?
7. Jaký efekt on-line setkání shledáváte v kontextu dosahování cílů/změn u klientů?
8. Jakou má podle Vás on-line forma setkání v poradenství a terapii budoucnost?
9. V čem vidíte možnosti a pozitiva on-line setkání?
10. Co zkušenost s touto variantou setkání přinesla osobně jako profesionálovi Vám?
11. Co tato varianta setkání podle Vás umožnila Vaším klientům?
12. Máte-li informaci, tak co na on-line variantě setkání oceňují sami klienti? Co jim bylo přínosné, příjemné atd.?
13. Pokud se stalo, že jste s klientem zůstali v on-line poradenském/terapeutickém kontaktu, namísto, abyste upřednostnili osobní formu konzultací, tak co Vás (vás oba) k tomu vedlo?
14. Jaká rizika podle vás přináší on-line setkání v terapii?
15. V čem jste shledával v průběhu on-line práce rizika osobně pro sebe?
16. V čem jste shledával/a v průběhu on-line práce rizika pro Vaše klienty?
17. Jaká se domníváte, že mohli vnímat rizika tohoto typu komunikace Vaši klienti? Setkali jste se někdy s tím, že by klient vykazoval určité pocity nedůvěry k on-line komunikaci? A jak jste toto vyřešili?
18. Pokud spatřujete jako riziko on-line práce únik dat, tak nakolik ověřujete u dané aplikace, že je v této souvislosti bezpečná?
19. Chcete dodat ještě něco, co považujete k tomu, o čem jsme se bavili, za důležité a já jsem se Vás na to nezeptal?

Příloha č. 2 – Rozhovor s KBT terapeutkou

1. Kdy jste začal/a využívat možnost on-line setkání? A co vás k tomu motivovalo?

„On-line jsem začala využívat před čtyřmi roky, protože mimo terapeutickou činnost, dělám také sportovního psychologa. Velmi často sportovci cestují po světě, takže uvítávají možnost on-line terapie. Mohou si konzultaci domluvit před závodem nebo po závodu, a to je pro ně výhodné. To byl tedy první impuls, kdy jsem začala on-line využívat. Poté jsem ho začala využívat i pro on-line terapii.“

2. S jakými platformami máte v rámci Vaší terapeutické/poradenské práce zkušenost?

„Úplně na začátku jsem využívala Skype, protože se domnívám, že to byla jediná ověřená možnost. Momentálně využívám větší spektrum platforem – Google Meet, WhatsApp, Messenger, Signal, Wherebey, MS Teams. Většinou nechávám vybrat klienty, co je jim komfortní a dostupné. Někteří klienti stále trvají na Skype. Ten se mi ovšem neosvědčil. Mám pocit, že tam dochází velmi často k technickým výpadkům. Signal využíváme především s úzkostnějšími klienty, protože na ně působí bezpečně. Pracuji i na klinice Adicare, která koupila platformu Wherebey.“

3. Které z nich spatřujete jako vhodné?

„WhatsApp, protože ho klienti znají a využívají pro soukromé účely. Cítí se na této platformě bezpečně.“

4. Na základě jakých kritérií vybíráte platformu pro on-line setkání? Co je pro Vás v tomto ohledu důležité a proč (s ohledem na sebe a na klienta)?

„Primární je pro mě to, v čem se cítí dobře klient. Vždy jim nabídnu veškeré platformy, s kterými pracuji a oni si vyberou tu, která jim je nejpříjemnější. Nestalo se mi, že by si klient nevybral.“

5. Pokud shledáváte rozdíly mezi on-line setkáním a setkání face to face, tak které to jsou? A jak jste se s nimi vyrovnal?

„Musím říct, že jsem před užíváním on-line prostředí měla velké obavy. Obávala jsem se, že budu ztrácet nějaké informace, které na osobním setkání vidím normálně. Tyto obavy se nenaplnily a vnímám to jako srovnatelný způsob práce.“

„Zásadní rozdíly v tom nevidím. Jediné, co vnímám jako důležité, je určit si nějaká pravidla navíc. Na prvním setkání si vždy určíme pravidla pro terapii a také pravidla pro on-line prostředí – klidný prostor, kamera, kvalitní mikrofon, dobré připojení. Myslím si, že je důležité, to vše klientovi připomenout, tak aby na to neustále myslel.“

„Ještě mne napadá, že právě ta technika tu hraje velkou roli. Je důležité, aby vše dobře fungovalo. Musela jsem myslet na to, aby místo odkud terapii pořádám, bylo pokryto velmi silným internetovým připojením.“

6. Které on-line prostředí Vám přijde nejvíce podobné běžnému setkání a proč?

„Co se týče konkrétního on-line prostředí tak žádné. Ve všech mám obdobný pocit ze setkání. Přijde mi, že vše je velmi totožné. Přijde mi důležité, aby se klient připojil přes notebook. Pokud se připojí přes telefon, okénko je velmi zúžené a většinou i menší, než když bychom volali přes notebook.“

7. Jaký efekt on-line setkání shledáváte v kontextu dosahování cílů/změn u klientů?

„Totožný jako při osobní terapii. Dokonce si myslím, že u úzkostných poruch, ve smyslu sociální fobie a panických atak, je to ještě výhodnější v tom kontextu, že pro tohoto člověka je velmi těžké dojet někam do kanceláře nebo cestovat mezi lidmi.“

8. Jakou má podle Vás on-line forma setkání v poradenství a terapii budoucnost?

„Myslím si že velikou. Mám pocit, že tyto technologie jsou součástí našeho života více a více. Stává se to velmi běžné a myslím si, že to je přirozený vývoj a naprosto přirozený způsob komunikace pro mnoho lidí.“

9. V čem vidíte možnosti a pozitiva on-line setkání? (doptat se, pokud toto nezazní, na souvislost obecně s on-line prostředím a s přístupem, který poradce/terapeut využívá)

„Časová efektivita jak pro mne, tak pro klienta. Především ale pro klienta, který musí přijít, já už tam většinou jsem. Výrazný benefit může být domácí prostředí, ve kterém klient má větší komfort.“

„Myslím si, že se spojím s velkým počtem lidí, kteří by za normálních okolností na terapii nešli.“

„Také je možné spolupracovat s kýmkoliv na světě. Mám klienty ze Slovenska nebo Německa. V místě aktuálního bydliště vnímají jazykovou bariéru. Nemohou využít terapii v místě bydliště a tím pádem se mohou přihlásit do on-line terapie.“

10. Co zkušenost s touto variantou setkání přinesla osobně jako profesionálovi Vám?

„Je to trošku specifické v tom, že pro mne osobně když se rozjížděli on-line terapie pracovní, jsem už on-line velmi dobře znala. Spoustu technik, které jsme se učili v KBT výcviku, jsem už uměla. Nebylo tak těžké začít dělat terapie on-line.“

„Připomínka nutnosti otevřít se novým věcem, nové věci mohou také dobře fungovat než věci, které již člověk dávno zná. Je dobré si to vyzkoušet a pak to vyhodnotit.“

11. Co tato varianta setkání podle Vás umožnila Vaším klientům?

„Časová efektivita, dostupnost, domácí prostředí, konzultace odkudkoliv“

12. Máte-li informaci, tak co na on-line variantě setkání oceňují sami klienti? Co jim bylo přínosné, příjemné atd.)?

„Opět zmíním časovou flexibilitu, velmi jim to vyhovovalo. Zmiňovali i to že on-line forma byla pro ně jediná možnost, protože by se báli jít na osobní schůzku. Také vděčnost, že to mohli vůbec absolvovat. A poté vděčnost zahraničních klientů, kteří oceňovali že spolu můžeme volat. To samé sportovci, kteří se semnou mohli spojit krátce před závodem po závodě.“

13. Pokud se stalo, že jste s klientem zůstali v on-line poradenském/terapeutickém kontaktu, namísto, abyste upřednostnili osobní formu konzultací, tak co Vás (vás oba) k tomu vedlo?

„To se mi nestalo. Myslím si, že je důležitý poměr on-line terapií k osobním terapiím. Většina to vnímá pouze jako nouzovou verzi a není to pro ně každodenní způsob práce. Chápu, že se tito terapeutů raději vrací k osobnímu setkání. To je pouze moje hypotéza.“

„Podle mě je důležité kolik on-line setkání máte za sebou. Po nějakém čase se začnete v tomto prostředí cítit dobře. Já můžu říct, že mám dvě třetiny on-line setkání a zbytek osobně. Přijde mi to mnohem komfortnější. Jsem součástí on-line terapeutické poradny, kde to probíhá opravdu většinou on-line. Osvojila jsem si spoustu nových dovedností a jsem si v tom jistější. Nevím, co by mne vedlo zpět k tomu, provozovat pouze osobním setkáním.“

14. Jaká rizika podle vás přináší on-line setkání v terapii? (doptat se, pokud toto nezazní, na souvislost obecně s on-line prostředím a s přístupem, který poradce/terapeut využívá)

„Riziko vnímám takové, že nelze všechno v průběhu on-line setkání ovlivnit. Může spadnout internet nebo se něco pokazit na technice. To znamená, že nemám všechny faktory vhodného průběhu pod kontrolou. Také samozřejmě vnímám nějaké možné riziko, v podobě nabourání se do průběhu hovoru někým jiným.“

15. V čem jste shledával v průběhu on-line práce rizika osobně pro sebe?

„Nevnímám žádná rizika, záleží mi na klientovi, pokud on necítí z tohoto typu žádné rizika, necítím je ani já. Nevadí mi, když si mne nahrávají. Vždy chci odvést nejlepší práci a stojím si za ní. Věřím, že dělám vše dobře pro klienta a nedělám nic, za co bych se musela stydět.“

16. V čem jste shledával/a v průběhu on-line práce rizika pro Vaše klienty?

„Paranoidní klienti si často myslí, že se může do našeho hovoru někdo nabourat. Nebo že se to může nějak nahrávat a následně objevit na internetu. Myslím si, že je to velmi subjektivní. Většinou je napojení na on-line terapii dobrovolné. Tím pádem klienti přicházejí dobrovolně a neobávají se takových věcí.“

17. Jaká se domníváte, že mohli vnímat rizika tohoto typu komunikace Vaši klienti?

Setkali jste se někdy s tím, že by klient vykazoval určité pocity nedůvěry k on-line komunikaci? A jak jste toto vyřešili?

„Jediný typ klientů, který opravdu spatřuje nějaká rizika, jsou ty úzkostnější. Tam se to velmi často objevuje při prvním setkáním, kde si vše vyjasníme a následovně probíhají setkání bez obav. Jedna klientka si vyžádala platformu Signal. To bylo poprvé, co jsem ho vyzkoušela, tvrdila mi, že je to velmi bezpečná platforma.“

18. Pokud spatřujete jako riziko on-line práce únik dat, tak nakolik ověřujete u dané aplikace, že je v této souvislosti bezpečná?

„Nejsem IT specialista. Přijde mi to bezpečné, nemyslím si, že by se k nám mohl jen tak někdo připojit. Ověřovala jsem si to konzultací s kolegy, kteří on-line prostředí již znali. Ptala jsem se jaké platformy využívají z hlediska bezpečnosti. Doporučili mi, které využívat a kterým se naopak vyhnout. Dala jsem na jejich doporučení, protože již měli s platformami spoustu zkušeností.“



Zadání bakalářské práce

Autor: Radek Pavlas

Studium: I1900631

Studijní program: B0688A140001 Informační management

Studijní obor: Informační management

Název bakalářské práce: **Využití informačních a komunikačních technologií v on-line poradenství a terapii**

Název bakalářské práce AJ: Use of information and communication technology in on-line counseling and therapy

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem práce je popsat a analyzovat informační a komunikační technologie v kontextu jejich využití v oblasti psychologického poradenství a terapie a ve výzkumném šetření zjistit, jaké jsou aktuálně dostupné a používané platformy pro realizaci online setkání a jaké zkušenosti poradci a terapeuti s využíváním tohoto prostoru mají, se zřetelem k výhodám a nevýhodám, které zde spatřují.

Metodika: V práci je využito kvalitativního výzkumného designu, platformy v online prostředí jsou zkoumány v rovině deskripce a posuzovány na základě silných a slabých stránek, pro výzkum zkušeností respondentů je v rámci sběru dat využito metody polostrukturovaného rozhovoru, data takto získaná jsou analyzována za využití principů a elementů zakotvené teorie. **Obsah** 1 Úvod 2 Literární rešerše 3 Cíl práce 4 Metodika 5 Informační a komunikační technologie jako nástroj synchronního online setkání 5.1 Architektura počítače a principy počítače 5.2 Hardwarové specifikace informačních a komunikačních technologií 5.3 Softwarové specifikace informačních a komunikačních technologií a jejich druhy 6 Specifika poradenství a terapie v online prostředí 6.1 Poradenství a terapie jako spolupráce profesionála a klienta 6.2 Vybrané směry v poradenství a terapii 6.3 Přístup poradce a terapeuta ke klientovi a vytváření pracovní aliance 7 Vybrané platformy umožňující online setkání se zřetelem k jejich silným a slabým stránkám v kontextu klientského kontaktu 7.1 Skype 7.2 Zoom 7.3 MS Teams 7.4 Google Meet 7.5 Discord 8 Výzkumné šetření 8.1 Cíl výzkumu a výzkumná strategie 8.2 Výzkumný vzorek a kritéria výběru participantů 8.3 Průběh šetření a etika výzkumu 8.4 Analýza získaných dat 8.5 Diskuze výsledků 9 Závěr 10 Seznam použitých pramenů 11 Přílohy

DEMBOWSKI, Klaus. Mistrovství v hardware. Brno: Computer Press, 2009. ISBN 978-80-251-2310-2 DRYDEN, Windy. Poradenství. Praha: Portál, 2008. Stručný přehled. ISBN 978-80-7367-371-0. Ernest, B. (2020). Jak na psychoterapii online: praktický průvodce pro psychoterapeuty. Psychoterapie, 14(1). Získáno 30. 3. 2021 z <https://journals.muni.cz/psychoterapie/article/view/13308>

Garantující pracoviště: Katedra managementu,
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Slaninová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 15.10.2021