

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Alja Hajdinjak
Tehnološko podprto svetovanje na daljavo v Sloveniji
Magistrsko delo

Ljubljana, 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Alja Hajdinjak
Tehnološko podprto svetovanje na daljavo v Sloveniji
Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc
Študijski program: Socialno delo

Ljubljana, 2021

POVZETEK

Namen magistrskega dela je ugotoviti, kakšne izkušnje in mnenje imajo glede tehnološko podprtega svetovanja na daljavo uporabniki in strokovnjaki v Sloveniji. Tehnološko podprto svetovanje je nudenje psihosocialne pomoči in podpore na daljavo, pri katerem uporabnik in strokovnjak nista v istem fizičnem prostoru in komunicirata s pomočjo telekomunikacijskih naprav. Na ta način lahko postane psihosocialna podpora in pomoč dostopna ljudem, ki iz različnih razlogov ne morejo prihajati na fizična srečanja v živo. Prav tako imajo uporabniki večjo izbiro ponudnikov psihosocialnih storitev in lahko sami izberejo vrsto pomoči, ki se jim zdi najbolj ustrezna glede na njihove potrebe, želje in zmožnosti.

V teoretičnem uvodu so definirani poklici psihosocialne podpore in pomoči, njihov pomen in potreba po njih v sedanji družbi in prihodnosti. Opisane so razlike med svetovanji v živo in na daljavo ter podrobneje predstavljene lastnosti, zgodovina in praksa tehnološko podprtega svetovanja na daljavo. Opisan je tudi vpliv pandemije Covid-19 na stroko psihosocialne podpore in pomoči.

V empiričnem delu so predstavljeni rezultati raziskave, s katero sem želela ugotoviti, kakšne so trenutne izkušnje in mnenje strokovnjakov ter uporabnikov glede tehnološko podprtega svetovanja na daljavo v Sloveniji. Podatke sem zbirala s pomočjo dveh raziskovalnih pripomočkov, spletnega vprašalnika za uporabnike in smernic za intervju za strokovnjake. Ugotovila sem, da se uporabniki odločajo za tehnološko podprto svetovanje na daljavo predvsem zaradi dostopnosti in časovne ugodnosti tega načina svetovanja. Strokovnjaki sicer podpirajo tehnološko podprto svetovanje na daljavo, vendar poudarjajo, da ta način dela ni učinkovit za dolgotrajne delovne procese, še posebej za psihoterapijo, ki se mora izvajati v živo. Tako uporabniki kot strokovnjaki poudarjajo, da čeprav je bilo svetovanje na daljavo dobra rešitev v času karantene, se želijo ob sproščanju ukrepov vseeno čim prej vrniti k srečanjem v živo, če so na ta način delali že pred karanteno. Tako je prvi pogoj uspešnega sodelovanja to, da morajo imeti uporabniki in strokovnjaki najprej možnost izbire med svetovanjem na daljavo in v živo.

Ključne besede: tehnološko podprto svetovanje na daljavo, telefonsko svetovanje, spletno svetovanje, pandemija Covid-19, izkušnje uporabnikov, izkušnje strokovnjakov

ABSTRACT

The aim of this thesis is to establish the experience and views of the users and experts of technology-assisted distance counselling in Slovenia. Technology-assisted counselling is psychosocial help and support at a distance, which means that the user and the therapist are not in the same room and that their communication is technology-mediated. Thus, psychosocial help and support is accessible to those who for various reasons cannot attend face-to-face counselling sessions. Moreover, users have a wider selection of psychosocial service providers, so they are able to choose the kind of help and support that suits their needs, wishes and capabilities the most.

In the theoretical part of this work various professions of psychosocial help and support, their importance and need in today's society and in the future are defined. This is followed by a description of differences between face-to-face counselling and distance counselling, and a detailed presentation of technology-assisted counselling. The impact of Covid-19 on psychosocial help and support is also described.

The empirical part of this work presents the findings of the research, which I conducted to establish the experience and views of the users and experts of technology-assisted distance counselling in Slovenia. I collected the data with two research devices: an online questionnaire for users and a directive interview for experts. The research has shown that users decide for technology-assisted distance counselling mainly because it is easily accessible and time-convenient. Experts support distance counselling; however, they still stress the importance of face-to-face counselling, especially for long-term cooperation, like psychotherapy, that must be carried out in person. Both users and experts claim that even if online counselling was a good solution during the lockdown, they would like to go back to face-to-face counselling if this was their practice before the pandemic. Therefore, the prerequisite for successful cooperation is users and experts having the possibility to choose between online counselling and face-to-face counselling.

Key words: technology-based distance counselling, telephone counselling, online counselling, Covid-19 pandemic, user experience, expert experience

Vsebina

1. Teoretični uvod	1
1.1 Poklici psihosocialne pomoči in podpore	2
1.1.1 Svetovanje	3
1.2 Potrebe po poklicih psihosocialne pomoči in podpore	6
1.2.1 Poklici psihosocialne pomoči in podpore v času pandemije Covid-19	7
1.3 Prihodnost stroke	10
1.4 Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	11
1.5 Telefonsko svetovanje	13
1.6 Spletno svetovanje	15
1.6.1 Primeri dobre prakse spletnega svetovanja	17
1.7 Značilnosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	18
1.7.1 Prednosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	18
1.7.2 Pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	19
1.7.3 Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	20
1.7.4 Znanja, kompetence in smernice	23
1.7.5 Naloge in dolžnosti svetovalca na daljavo	29
1.8 Primeri dobre prakse tehnološko podprtega svetovanja na daljavo v Sloveniji	30
2. Formulacija problema	33
3. Metodologija	35
3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke	35
3.1.1 Teme pri strokovnjakih s področja psihosocialne pomoči in podpore	36
3.1.2 Spremenljivke in teme pri uporabnikih tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	37
3.2 Populaciji	37
3.3 Raziskovalni instrumenti in viri podatkov	37
3.4 Vzorčenje	38
3.5 Zbiranje podatkov	39
3.6 Obdelava in analiza podatkov	40
4. Rezultati	41
4.1 Strokovnjaki	41
4.1.1 Izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo pred karanteno	44
4.1.2 Svetovanje v živo	46
4.1.3 Mnenje o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo	47

4.1.4	Mnenje o brezplačnem tehnološko podprtem svetovanju na daljavo	54
4.1.5	Pandemija Covid-19	57
4.1.6	Prihodnost stroke	63
4.2	Uporabniki	66
4.2.1	Izkušnja uporabnikov	66
4.2.2	Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (uporabniki).....	67
4.2.3	Mnenje uporabnikov	69
5.	Razprava.....	72
6.	Sklepi	82
6.1	Strokovnjaki	82
6.2	Uporabniki	83
7.	Predlogi	85
8.	Uporabljena literatura	86
8.1	Spletni viri:	93
9.	Pripomočka za raziskavo	94
9.1	Vprašalnik za uporabnike	94
9.2	Smernice za intervju s strokovnjaki s področja psihosocialne podpore in pomoči ..	95
9.3	Odprto kodiranje – Strokovnjaki	96
9.4	Odprto kodiranje – uporabniki	178
9.5	Osnovno kodiranje.....	216
9.5.1	Strokovnjaki.....	216
9.5.2	Uporabniki	223

Kazalo tabel

Tabela 1-1: Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.	23
Tabela 4-1: Strokovna izobrazba strokovnjakov.	41
Tabela 4-2: Organizacija, v kateri dela strokovnjak.	41
Tabela 4-3: Način dela strokovnjakov.	42
Tabela 4-4: Naloge in dolžnosti strokovnjaka.	43
Tabela 4-5: Izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo pred karanteno.	44
Tabela 4-6: Izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo pred karanteno (S).	45
Tabela 4-7: Lastnosti svetovanja v živo.	47
Tabela 4-8: Posebna znanja in kompetence za tehnološko podprto svetovanje na daljavo...	48
Tabela 4-9: Lastnosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (S).	51
Tabela 4-10: Odnos do brezplačnega tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (S).	54
Tabela 4-11: Mnenje strokovnjakov o brezplačnem tehnološko podprtem svetovanju.	56
Tabela 4-12: Izkušnja s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo v času karantene.	57
Tabela 4-13: Število uporabnikov v času karantene.	61
Tabela 4-14: Reakcija strokovnjakov na predpostavko o digitalizacijo stroke v prihodnosti. .	63
Tabela 4-15: Oblike tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, s katerimi imajo uporabniki izkušnje.	66
Tabela 4-16: Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (U).	69
Tabela 4-17: Želje in predlogi uporabnikov za prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.	71

1. Teoretični uvod

Če bi si poskušali predstavljati sodobnega človeka, verjetno skoraj ni posameznika, ki pri vizualizaciji le-tega v njegovi roki obvezno ne bi videl telefona, aktovke s prenosnikom, pametne ure ali računalniške tablice. Ni dvoma, da je moderna tehnologija postala obvezna oprema sodobnega človeka, saj jo na dnevni ravni uporabljamo za sprostitev, zabavo, delo, izobrazbo, organizacijo, informiranje, komuniciranje, nakupovanje in še kaj (Fanichel, 2009). Danes, po skoraj letu dni omejevanja druženja, dela in študija od doma, virtualnih druženj in raznih drugih dogodkov na daljavo, si le še redko kdo lahko predstavlja življenje brez moderne tehnologije.

Prav zaradi tega, ker je tehnološko podprta komunikacija (v nadaljevanju telekomunikacija) postala del vsakdana človeka v 21. stoletju (Fanichel, 2009), je smiselno razmišljati o možnosti psihosocialne pomoči in podpore na daljavo, ki jo te naprave lahko zagotovijo. Kot bomo videli v nadaljevanju, tehnološko podprto svetovanje ni nekaj novega, ampak se je razvijalo vzporedno z razvojem tehnologije. Zato, ker je v času pandemije Covid-19 število psihosocialnih strokovnjakov, ki nudijo svoje storitve (tudi) preko tehnoloških naprav na daljavo naraslo, je potreba po strokovni literaturi in izkušnjah s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo toliko večja (Biondi Situmorang 2020). Obstaja vedno več dokazov, da ima tehnološko podprto svetovanje na daljavo pozitivne rezultate in je celo primerljivo z »obravnavami« oziroma s fizičnim sodelovanjem v živo. Na podlagi teh dejstev imajo strokovnjaki s področja psihosocialne pomoči neke vrste dolžnost, da se tudi o tem področju čim bolje informirajo in zanj usposobijo, da bodo lahko svojim uporabnikom nudili najboljšo možno psihosocialno pomoč in podporo (tudi) na daljavo (Kaplan, Wade, Conteh in Martz, 2011).

Sama sem se prvič srečala s tehnološko podprtim svetovanjem leta 2017, ko sem se kot prostovoljka pridružila portalu za spletno psihoterapijo in brezplačno svetovanje 7Cups (b. d.). Kot prostovoljka sem bila uporabnikom na voljo za brezplačno svetovanje in podporo v vlogi poslušalke. Ta način komuniciranja je zagotavljal popolno anonimnost tako meni kot tudi vsem uporabnikom. V skoraj štirih letih sodelovanja s to platformo sem imela v večini le pozitivne izkušnje, tako z enkratnimi pogovori kot tudi z uporabniki, s katerimi sem se pogovarjala daljše

obdobje. Prav te pozitivne izkušnje so me spodbudile, da v svojem magistrskem delu podrobneje raziščem, kakšna je praksa tehnološko podprtega svetovanja v Sloveniji.

V magistrski nalogi bom naredila pregled zgodovine tehnološko podprtega svetovanja, sploh telefonskega in spletnega, ter izpostavila primere dobre prakse pri nas in drugod po svetu. Podrobneje bom opredelila, kaj so poklici psihosocialne pomoči in podpore ter potrebo po letih v našem življenju sedaj in v prihodnosti, ob tem pa se bom navezala tudi na aktualno Covid-19 situacijo. S pomočjo kvalitativne raziskave (Mesec, 1997b, str. 5) bom poskušala ugotoviti, kakšne so izkušnje in odnos uporabnikov in strokovnjakov do tehnološko podprtega svetovanja v Sloveniji.

1.1 Poklici psihosocialne pomoči in podpore

V socialnem delu govorimo o psihosocialni pomoči in podpori, ki pa ni le del socialnega dela, ampak vseh poklicev, ki ljudem nudijo pomoč in podporo, ko se soočajo s socialnimi ovirami, težavami ali problemi (Podgornik Pulec, 2015). Socialne probleme avtorica (Podgornik Pulec, 2015, str. 93-94) opiše kot neugodne življenjske situacije, ki posameznika, družino ali skupino omejujejo pri zagotavljanju ustreznih življenjskih razmer, kar posledično povzroča stisko in druge vrste psiholoških in/ali fizičnih težav.

Zgodovini poklicev psihosocialne pomoči in podpore bi lahko sledili nazaj, vse do starih Grkov. Različne sodobne stroke so se skozi mnoga desetletja razvijale in danes imamo tako na razpolago kar široki spekter ved, ki skušajo pomagati ljudem s psihosocialnimi problemi oz. ovirami. Ena izmed največkrat omenjenih je psihoterapija, katere dolgoletni razvoj in številne vrste so razlog, zakaj ni mogoče opisati njene kompleksnosti zgolj z eno samo definicijo. Avtorica Žvelc (2011, str. 1) je uporabila razlago, ki psihoterapijo opredeli kot namerno uporabo "kliničnih metod in medosebnih značilnosti, ki slonijo na uveljavljenih psiholoških principih z namenom spremeniti klientovo vedenje, mišljenje, čustva in/ali druge osebne značilnosti v smeri, ki jih klient želi". Čeprav ta definicija razloži namen psihoterapije, je pri tem poudarjeno razmerje moči, saj večino moči daje strokovnjaku, ki s svojim strokovnim znanjem in metodami spreminja uporabnika v smeri želene rešitve. Od te moči pa skušamo strokovnjaki v socialnem delu odstopiti in jo v čim večji meri predati našim uporabnikom.

Socialnemu delu je tako bližje psihosocialno svetovanje, ki ga danes sicer težko povsem ločimo od psihoterapije, saj so razlike najbolj očitne v zgodovini razvoja obeh omenjenih strok. Kljub temu pa ostaja ena ključnih razlik ta, da naj bi psihoterapija potekala v bolj psihiatričnem, psihosocialno svetovanje pa v bolj vsakdanjem socialnem okolju (Kolegij fakultet in strokovnih združenj na področju psihoterapije in psihosocialnega svetovanja, 2016, str. 9). Zato socialni delavci in delavke, ko govorimo o pomoči in podpori našim uporabnikom, na prvo mesto dajemo prav odnos, ki ga strokovnjak in uporabnik vzpostavita in razvijata tekom sodelovanja. To je odnos, ki mora biti spoštljiv, zaupen, varen, mora vlivati upanje in moč, motivirati in opolnomočiti uporabnika (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011). Tudi psihologija, psihiatrija, socialna pedagogika in drugi poklici, ki opravljajo delo na področju psihosocialne pomoči in podpore, prinašajo vsak svoje definicije in načine dela. Težko je točno določiti vse razlike med temi poklici, toda nekateri viri (Kolegij fakultet in strokovnih združenj na področju psihoterapije in psihosocialnega svetovanja, 2016, str. 10-11) izpostavijo kot temeljne razlike predvsem različne izobraževalne poti, dovoljenje za predpisovanje zdravil (ki ga imajo zgolj psihiatri) in postavljanje diagnoz ter različne pristope oz. metode dela. Čačinovič Vogrinčič (2010, str. 33) v svojem delu primerja družinsko terapijo in socialno delo z družino. Njune skupne lastnosti vidi v mobilizaciji ter raziskovanju virov in moči, pri čemer naj bi bila družinska terapija usmerjena predvsem na reševanje konfliktov znotraj družine in iskanje možnih krepitev ter sprememb. Socialno delo z družino ima po njenem mnenju prav tako terapevtske učinke, vendar je bolj kompleksno, saj zajema tudi pomoč in podporo družinam pri vsakdanjih psihosocialnih problemih, kar je zahteven in dolgotrajen proces, ki seže iz družine v skupnost.

1.1.1 Svetovanje

Toda, kdaj lahko potem govorimo o svetovanju in kdaj o psihosocialni pomoči in podpori? Tako svetovanje kot pomoč in podpora obstajata kot aktivnosti, odkar obstaja človeštvo, zato sta tudi njuni definiciji zelo kompleksni. Za namene te naloge bom poskušala definirati svetovanje v okviru družboslovja oziroma natančneje, psihosocialnih ved. Svetovanje je tako proces, ki zagotavlja vodenje in pomoč pri osebni rasti, samopomoči ter shajanju s težkimi situacijami. Svetovanje je lahko tudi dajanje nasvetov oziroma nasvetovanje sogovorniku kot odgovor na njegove težave (Fenichel, 2009, str. 14). Enostavneje povedano, strokovnjak

poskuša s svetovanjem pomagati uporabniku razumeti in razjasniti njegov življenjski prostor, ga naučiti, kako doseči želene cilje in ustrezno razreševati konflikte v odnosih z drugimi (Zarawi Mat Nor, 2020, str. 2). McLeod (2003, str. 6) svetovanje bolj široko definira kot smiselni, zasebni pogovor, katerega namen je, da ena oseba razmišlja o življenju in skuša rešiti svoje težave ter hkrati pripravljenost druge osebe, da mu/ji pomaga ter ga/jo podpira pri tem. To pomeni, da je svetovanje osnova poklicev psihosocialne pomoči in podpore, saj je vsak naš pogovor z uporabniki, v katerem jim skušamo pomagati, jih podpreti in sočustvovati z njimi, kratko rečeno, svetovanje. Pri načinih ravnanja v socialnem delu Peter Lüssi razlikuje med socialnim svetovanjem, ki ga razume kot sodelovanje strokovnjaka z uporabnikom oziroma družino/skupino in socialnim interveniranjem, kjer gre za poseg v uporabniški sistem mimo ali celo proti volji uporabnikov, kadar strokovnjak presodi, da je to potrebno (Čačinovič Vogrinčič, 2010, str. 240-241).

TAKSONOMIJA SVETOVANJA

Avtorji dela (National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for Credentialing and Education, Inc., 2013) razdelijo svetovanje na 2 vrsti: svetovanje v živo in tehnološko podprto svetovanje na daljavo. Pri tem svetovanje v živo opredelijo kot sinhrono interakcijo med strokovnjakom in uporabniki, kjer se uporabljata verbalna in neverbalna komunikacija. Tehnološko podprto svetovanje pa definirajo kot interakcijo med strokovnjakom in uporabniki s pomočjo tehnoloških naprav (telefona ali računalnika) na daljavo, kadar okoliščine tako zahtevajo oziroma je to bolj ugodno za sodelujoče v delovnem procesu (National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for Credentialing and Education, Inc., 2013, str. 4). Pomanjkljivost te razdelitve je predvsem v besedni zvezi "v živo", saj se lahko tudi svetovanje na daljavo s pomočjo avdiovizualnega kanala izvaja sinhrono in torej v živo. Za potrebe te naloge bomo uporabljali besedno zvezo svetovanje v živo izključno za situacije, ko so strokovnjak in vsi uporabniki v istem prostoru, vsi ostali načini komunikacije, ki se odvijajo na daljavo (torej iz različnih lokacij) pa se bodo nanašali na svetovanja na daljavo. S tega vidika je morda smiselno poudariti, da je lahko tudi svetovanje na daljavo sinhrono, pa naj gre za avdio(vizualne) klice, spletne klepetalnice ali druge načine dopisovanja, ki potekajo s strokovnjakove in uporabnikove strani obenem. Komunikacija lahko poteka tudi s pošiljanjem sporočil, ki so lahko besedilna ali avdio(vizualna). Zato se morata strokovnjak in

uporabnik najprej dogovoriti, kako bo komunikacija potekala. Naslednja težava definicije svetovanj na daljavo je, da se pri telefonskem svetovanju osredotočijo zgolj na avdio klice, četudi imajo danes mobilni telefoni že veliko več funkcij, ki se prav tako lahko uporabljajo za namene svetovanja na daljavo, na primer SMS sporočila, dostop do spleta, idr. (Hribar, 2007). Tudi razdelitev spletnega svetovanja je precej ozka, saj ob elektronski pošti, klepetalnicah in video klicih poznamo tudi umetno inteligenco, kjer programi sami generirajo odgovore na vprašanja uporabnika, pogosta pa je tudi uporaba spletnih forumov in socialnih omrežij (Kaplan, Wade, Conteh in Martz, 2011). Pomanjkljivost je to, da manjka opcija svetovanja na daljavo, ki ne zahteva uporabe tehnologije, na primer pošiljanje pisem. Ker pa slednje ni tema naloge, bomo to pomanjkljivost za potrebe pričujoče naloge spregledali. Precej skopa je tudi opredelitev glede na število uporabnikov, saj omenjajo zgolj posameznike, pare in skupine, pri čemer ne ločijo posebej družinskih svetovanj, skupin za samopomoč – toda tako natančna opredelitev za potrebe naloge ni tako pomembna. Upoštevajoč vse te pomanjkljivosti bi njuno razdelitev lahko dopolnili na naslednji način:

Psihosocialno svetovanje je:

- Svetovanje v živo:
 - individualno svetovanje (I),
 - svetovanje za pare (P),
 - podporne skupine (S).
- Tehnološko podprto svetovanje na daljavo:
 - telefonsko svetovanje:
 - avdio(vizualno) svetovanje preko telefona (I, P, S),
 - SMS – sporočila (I),
 - skupinski pogovori (P, S),
 - pisno svetovanje preko mobilnega telefona (I, P, S);
 - spletno svetovanje:
 - elektronska pošta (I, P, S),
 - spletne klepetalnice (I),
 - avdio(vizualno) svetovanje (I, P, S),
 - pogovor z umetno inteligenco (I),
 - spletni forumi (I) in
 - socialna omrežja (I).

Za mojo nalogo torej ni pomembno, s katerega področja prihajajo strokovnjaki in kakšno vrsto pomoči iščejo uporabniki, vse dokler gre za psihosocialno pomoč in podporo zaradi socialnih problemov, s katerimi se uporabniki srečujejo in zaradi stiske, ki jim jo le-ti povzročajo ter zaradi navedenega iščejo strokovno pomoč. Pomembno ni niti, ali gre pri njihovem delu za psihoterapijo, svetovanje ali prvi stik, dokler pogovor zajema omenjene tematike in pomeni komunikacijo med strokovnjakom in uporabnikom. Prav tako ni pomembno, kako delajo na podlagi taksonomije psihosocialne pomoči in podpore, dokler imajo dovolj teoretičnega znanja, da lahko argumentirajo svoje mnenje o vseh.

1.2 Potrebe po poklicih psihosocialne pomoči in podpore

Sodobni človek se na dnevni ravni sooča s številnimi stresorji tj. dejavniki, ki povzročajo stres. Ljudje, ki so še pred nekaj desetletji v večini živeli v naravi in bili usklajeni z njenim bioritmom, so danes vključeni v hitro razvijajočo in spreminjajočo se družbo. Že povsem naravne potrebe, kot sta spanje in prehranjevanje, nista več prioriteti, ampak ju prilagodimo našemu urniku in življenjskemu stilu; zvečer na primer ostanemo dlje časa pokonci, ker gledamo film; jemo tisto, kar nam je všeč ali nam tradicija narekuje, da moramo jesti ipd. Prav tako je danes človek, sploh v velikih mestih, veliko bolj neodvisen in svoboden, kar pomeni, da ima veliko odgovornost za vse svoje odločitve, soočen je z nenehno nevarnostjo izgube družbenega položaja, ugoditi skuša zahtevi po stalnem izobraževanju in specializaciji, vse to pa skuša opraviti v človeku neprijaznih, včasih prav »nečloveških« časovnih okvirjih, ki jih narekuje tempo sodobne družbe. (Dimitrijević in Trebovšek, 2009) Živimo v času, ko nas na socialnih omrežjih razni "influencerji" oz. vplivneži bombardirajo s promocijo izdelkov, blagovnih znamk, potovanj, hobijev, razvajanj idr. prestižnimi objavami, ki le še poglobljajo našo željo in prizadevanja po navidezno sanjskem življenju (Audrezet, de Kervilerb, in Guidry Moulard, 2018). Ni čudno, da je ob tolikšnih dejavnikih, ki vsakodnevno vplivajo na naša življenja, stopnja stresa občutno višja, kot nekoč (Dimitrijević in Trebovšek, 2009).

Po ugotovitvah članov Kolegija fakultet in strokovnih združenj na področju psihoterapije in psihosocialnega svetovanja (2016, str. 9) naj bi psihosocialno pomoč ali podporo potrebovalo oz. poiskalo med 3 in 30 % prebivalstva. Na podlagi mnenja Svetovne zdravstvene organizacije ocenjujejo, da je potreben 1 psihoterapevt na 1000 ljudi, kar torej pomeni, da bi samo Slovenija potrebovala vsaj 2000 strokovnjakov, v realnosti pa jih imamo po njihovi oceni le

okoli 200. Pomanjkljivost te ocene je, da so avtorji usmerjeni zgolj na psihoterapevte, v resnici pa imamo veliko več poklicev psihosocialne pomoči in podpore, ki prispevajo k socialnemu zdravju družbe. Toda zgolj zadostno število strokovnjakov ni dovolj, da bi lahko trdili, da ima neka populacija ustrezno urejen sistem duševnega zdravja. Velika težava, ki že od nekdaj ovira delovanje poklicev psihosocialne podpore in pomoči, je stigma duševnega zdravja oziroma natančneje iskanja strokovne pomoči v primeru težav z duševnim zdravjem (Kendra, Mohr in Pollard, 2014). Negativen odnos do duševnih težav, stereotipi in tabuiziranje te tematike posameznike s psihosocialnimi težavami pogosto odvrnejo od iskanja strokovne pomoči. Tisti, ki pa so vključeni v psihosocialni delovni proces, to pogosto skrivajo ali pa se tega celo sramujejo. (Hack, Muralidharan, Brown, Drapalski in Lucksted, 2020) Toda tudi ta ovira ni nepremostljiva. Avtorji (Kendra, Mohr in Pollard, 2014) so v svoji raziskavi ugotovili, da pozitivna (prva) izkušnja s psihoterapijo ali drugo vrsto psihosocialne pomoči in podpore pozitivno vpliva na posameznike in njihov odnos do duševnih in socialnih težav. V podobni raziskavi so strokovnjaki (Hack, Muralidharan, Brown, Drapalski in Lucksted, 2020) odkrili tudi povezavo med stigmatizacijo in stopnjo izobrazbe uporabnikov, saj so višje izobraženi uporabniki psihosocialne pomoči in podpore poročali o večji samo-stigmatizaciji kot tisti z nižjo izobrazbo. Ugotovili so, da se samo-stigmatizacija in občutek sramu zmanjšata, ko uporabnik dobi pozitivno izkušnjo, kar vidijo kot pomemben korak za destigmatizacijo duševnega zdravja in ustvarjanja pozitivnega odnosa družbe do le-tega. V obeh raziskavah pa so poudarili, da je potrebno na tem področju še veliko raziskav, da bi lahko uspešno premagovali stigmatizacijo psihosocialne pomoči in podpore.

1.2.1 Poklici psihosocialne pomoči in podpore v času pandemije Covid-19

Leto 2020 bo večina povezovala s pandemijo SARS-CoV-2 (v nadaljevanju Covid-19), ki je za daljši čas naše življenje postavila na glavo. Zdravstvo je moralo zaradi hitrega širjenja virusa, ki v grobem prizadene predvsem respiratorni sistem, hitro ukrepati in omejiti širjenje okužbe (Feys, Brokken in De Peuter, 2020). Del tega so bili strogi ukrepi, s katerimi so po vsem svetu omejili gibanje in druženje ljudi, tako da so šolanje, delo in socialno življenje v veliki meri preselili v gospodinjstva in v virtualne svetove. Izjema niso bili niti poklici psihosocialne pomoči in podpore, ki so najprej v veliki meri ustavili svoj proces dela, kasneje pa so ga bili zaradi podaljševanja ukrepov primorani prilagoditi tako, da so delo lahko nadaljevali na

daljavo (Biondi Situmorang 2020). Čeprav sta po vsem svetu na prvem mestu upravičeno zajezev virusa in krepitev moči zdravstvenega kadra za potrebe obravnave pacientov s Covidom-19, so raziskave na Kitajskem in v Evropi hitro pokazale, da pandemija ni nevarna samo za fizično, ampak tudi psihično zdravje ljudi. Povečanje primerov nasilja v družini, poskusov samomora, ločitev oz. razhajanj in ljudi s socialnimi problemi so le nekatere posledice večmesečne izolacije in življenja v izrednih razmerah, strokovnjaki pa v prihodnosti napovedujejo še povečanje mentalnih težav kot so stres, posttravmatski sindrom, depresija in patološka anksioznost oz. tesnoba (Veer idr., 2020).

Italija je v Evropi bila ena prvih držav, ki je zaradi izredno hitrega širjenja okužbe bila primorana državo ustaviti in jo popolnoma zapreti. Kljub temu, da so skušali njihovi strokovnjaki psihosocialno pomoč in podporo izvajati na daljavo, predvsem s pomočjo spleta in telefonov, podatki raziskave kažejo, da zaradi povečanega povpraševanja kar 41,2 % ljudi ni dobilo ustrezne pomoči in podpore (Boldrini, Schiano Lomoriello, Del Corno, Lingiardi in Salcuni, 2020). Tudi raziskava v Avstriji je pokazala, da je v času karantene nastala velika potreba po večjem številu strokovnjakov in hitrejši odzivnosti le-teh pri svetovanjih na daljavo (Probst, Stippl in Pieh, 2020). Na Slovaškem in Češkem so se pri prehodu na psihoterapijo in psihosocialno svetovanje na daljavo soočali s podobnimi težavami, medtem ko so Nemci bili pri tem prehodu glede na podatke raziskav še najbolj uspešni, kar delno pripisujejo tudi številnim izkušnjam s svetovanjem na daljavo že v času pred karanteno (Humer idr., 2020). Razloge, zakaj strokovnjaki v nekaterih državah niso zmogli zadostiti potrebam oz. povpraševanju po psihosocialni pomoči in podpori, so (Boldrini, Schiano Lomoriello, Del Corno, Lingiardi in Salcuni, 2020) videli predvsem v tem, da le-ti niso imeli (dovolj) izkušenj s svetovanjem na daljavo, obenem pa sta strokovna literatura in zakonodaja na tem področju zelo omejeni in pomanjkljivi. Ena večjih težav uporabnikov je bila predvsem pomanjkanje zasebnosti pri tistih, ki so bili izolirani skupaj z družinami in drugimi ter tako niso imeli varnega, zasebnega prostora, kjer bi lahko brezskrbno govorili o svojih težavah. Pomanjkanje poklicev pomoči ni težava, ki bi nastal zgolj kot posledica pandemije Covid-19, saj so na pomanjkanje teh poklicev opozarjali nekateri strokovnjaki že prej. Standarda na podlagi ocene Svetovne zdravstvene organizacije, da je na 1000 ljudi potreben en psihoterapevt, večina članic EU do leta 2016 ni dosegala (Kolegij fakultet in strokovnih združenj na področju psihoterapije in psihosocialnega svetovanja, 2016). Tako torej ni bilo mogoče niti pričakovati, da bodo v že

tako okrnjenem številu, strokovnjaki za psihosocialno pomoč in podporo, lahko brez težav izvajali delo na daljavo v času, ki je še toliko bolj obremenjujoč in stresen za družbo.

Ne glede na to, kako uspešno so se strokovnjaki spoprijemali s psihosocialno pomočjo in podporo na daljavo v različnih državah, so vse raziskave potrdile (Boldrini, Schiano Lomoriello, Del Corno, Lingiardi in Salcuni, 2020; Probst, Stippl in Pieh, 2020; Humer idr., 2020), da se je v času karantene število uporabnikov povišalo, pa tudi to, da so bile povsod v ospredju teme povezane s pandemijo oz. izolacijo. Thomas (2020, str. 3), ki sicer izhaja iz raziskave izvedene v Združenem Kraljestvu izključno med mladimi, kot glavne stresorje v času pandemije Covid-19 izpostavlja skrb za zdravje bližnjih, zapiranje šol ali univerz, izgubo rutine, osamljenost, pomanjkanje zalog hrane, nevarno domače okolje, duševne ali psihološke težave in prekinjeno/omejeno psihosocialno pomoč, ki so jo do karantene imeli. Biondi Situmorang (2020, str. 170), ki se v svoji raziskavi ni omejil zgolj na mlade, dodaja še izolacijo, omejevanje druženja, nezaupanje v vlado, strah pred okužbo, dvom v integriteto medijev, nasilje v družini in prekomerno uporabo tehnoloških naprav. Veer idr. (2020, str.7) omenijo še izgubo bližnjih zaradi okužbe s Covidom-19 in ločenost od bližnjih.

Feys, Brokken in De Peuter (2020, str. 14) so v svoji raziskavi ugotovili, da je v času pandemije Covid-19 največji porast psiholoških težav bil pri mladih, starih med 16 in 24 let. Izpostavijo tudi posameznike med 25. in 34. letom, brezposelne, invalide, tiste, ki živijo sami in tiste, ki so se tudi pred karanteno soočali s socialnimi problemi. Thomas (2020, str. 3) je v svoji raziskavi ugotovila, da se je mladim, ki so že prej imeli psihološke težave, mentalno zdravje v času pandemije in državnih ukrepov v 32 % zelo, v 51 % pa malo poslabšalo.

Pomemben vidik pandemije v svojem delu omenja tudi Prosen (2020), ki opozarja na družbeno stigmatizacijo ljudi povezanih s Covidom-19. Pri tem se nanaša tako da posameznike, ki so se okužili, kot tudi na zdravstveno osebje, ki je zdravilo in/ali skrbelo za paciente s koronavirusom. Razloži psihološke značilnosti pandemije (oziroma v njegovem besedilu epidemije) in poskuša opozoriti na psihosocialni potek epidemije, ki se lahko dogaja neodvisno od biološkega poteka in ga občutijo tako posamezniki kot skupine. Pri tem omeni 3 oblike ali valove psihosocialne epidemije. Najprej se pojavi epidemija strahu in panike, ki ji sledi epidemija pojasnjevanja in moraliziranja, ob koncu pa nastopi epidemija družbene akcije oz. pozivanja k njej (Prosen, 2020, str. 102). Sicer je težko reči, na kateri stopnji psihosocialnega poteka epidemije smo trenutno, vendar pa glede na veliko razdvojenost

družbe lahko sklepamo, da bo preteklo še veliko časa, preden bomo prešli v fazo družbene akcije.

1.3 Prihodnost stroke

Na podlagi opravljenih raziskav in njihovih predvidevanj lahko skoraj z gotovostjo trdimo, da so poklici psihosocialne podpore in pomoči poklici prihodnosti, morda celo bolj, kot pred pandemijo Covid-19. Toda ali je prihodnost stroke vrnitev na svetovanja v živo, ali povečanje oziroma celo nadaljevanje svetovanja na daljavo?

Nekaj avtorjev se sprašuje, ali je prihodnost stroke morda res v tehnološko podprtem svetovanju na daljavo (Grohol, 2009; Kaplan, Wade, Conteh in Martz, 2011; Richards in Viganó, 2013). Holmes in Ainsworth (2009, str. 257-266) v svojem delu omenita glavne dejavnike, ki naj bi prispevali k "selitvi" stroke psihosocialne pomoči in podpore na splet. Kot prvo navajata prilagajanje ponudbe spletnih svetovanj glede na določene teme oz. vrste težav (na primer podpora za uporabnike, ki se spopadajo z depresijo, različnimi fobijami, motnjami hranjenja ipd.). Omenita razvoj tehnologije, ki bo prispeval k preprečevanju raznih ovir tehnološko podprtega svetovanja, kot je na primer pomanjkanje občutka prisotnosti sogovornika s pomočjo videokamere, kar se je kot pozitivna praksa pokazalo že v času pandemije Covid-19, ko so video klici postali prevladujoča oblika dela (v živo) na daljavo z uporabniki (Boldrini, Schiano Lomoriello, Del Corno, Lingiardi in Salcuni, 2020; Probst, Stippl in Pieh, 2020; Humer idr., 2020). Hkrati pa tudi poudarita (Holmes in Ainsworth, 2009, str. 257-266), da so lahko prav te "pomanjkljivosti" včasih razlog, zakaj se uporabniki odločajo za svetovanje na daljavo (na primer tisti, ki želijo ostati anonimni ali pa jim je lažje govoriti s strokovnjakom, če nimajo vizualnega stika). Ko gre za težave z duševnim zdravjem, pa je pomemben tudi odnos družbe do slednjega, saj je po mnenju avtorjev še vedno precej negativen. Vseeno pa avtorja menita, da bi lahko več tehnološko podprtega svetovanja na daljavo pozitivno prispevalo k destigmatizaciji iskanja psihosocialne pomoči in podpore. Da bi bilo povečanje ustreznih ponudnikov tehnološko podprtega svetovanja na daljavo sploh možno, se avtorjema zdijo ključne tri zadeve: zakonska ureditev tega področja, licence za tehnološko podprto svetovanje na daljavo in financiranje psihosocialne pomoči in podpore s strani zavarovalnic. Šele ko se bodo uredile te zadeve, lahko po mnenju avtorjev pričakujemo,

da bo tehnološko podprto svetovanje na daljavo dejansko postalo del redne strokovne prakse psihosocialne pomoči in podpore.

Omenjena avtorja (Holmes in Ainsworth, 2009) sta mnenja, da je prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo nemogoče predvideti, prepričana pa sta, da bo le-to obstajalo. Zavedata se, da sta za nekatere razvoj tehnologije in prihodnosti, kjer bi se večina naših življenj odvijala v virtualnih svetovih, lahko strah vzbujačo, vendar pa menita, da bi ob ustreznem prilagajanju potrebam posameznikov in družbe tehnološko podprto svetovanje prineslo ogromno možnosti za dobro prakso. Zaradi še vedno trajajoče pandemije Covid-19 ni mogoče določiti, kako dolgo bo za obvladovanje virusa omejevanje druženja in delo na daljavo še potrebno, tako da je tehnološko podprto svetovanje zaenkrat res vodilni način, kako lahko strokovnjaki v teh poklicih sploh delujejo. Zaradi navedenega je bolj kot kadarkoli poprej pomembno, da se to področje podrobneje razišče, zakonsko uredi in da v okviru tega nastane potrebna strokovna literatura.

1.4 Tehnološko podprto svetovanje na daljavo

Ni dvoma, da življenjski stil sodobnega človeka vključuje uporabo številnih tehnoloških naprav od mobitela, računalnika, prenosnika, televizije, pametnih ur, računalniških tablic do pametnih prstanov. Mlajše generacije odraščajo z moderno tehnologijo, zato ni dvoma, da imajo tehnološke naprave velik vpliv na njihove medsebojne odnose (Gibson in Cartwright, 2014). Že samo mobilni telefon je uspel v manj kot 20. letih iz redke, eliti dostopne naprave postati vsakodneven, skoraj življenjsko nujen, cenovno ugoden predmet. Nekateri pametne telefone vidijo celo kot ključni del sodobne kulture in družbe (Preziosa, Grassib, Gaggiolia in Riva, 2009). Komuniciranje, nakupovanje, organizacija, načrtovanje dogodkov ali potovanj, izobrazba, umetnost, kultura, zabava in še marsikaj drugega so sodobnemu človeku dostopni iz udobja lastnega doma. Zakaj torej ne bi v moderni tehnologiji videli tudi priložnosti za zdravljenje, psihosocialno podporo, osebno rast in skrb za naše mentalno zdravje?

Uporaba tehnologije v zdravstvene namene nedvomno ni nekaj novega. Podatki kažejo, da so telefon že kmalu po njegovi iznajdbi začeli uporabljati v zdravstvu (Mohr, Vella, Hart, Heckman in Simon, 2008, str. 1). V drugi polovici 20. stoletja so v poklicih pomoči začeli uporabljati video

svetovanje (Biondi Situmorang, 2020, str. 167) in kmalu zatem spletne klepetalnice ter programe z umetno inteligenco za svetovanje preko računalnika (Grohol, 2009). Tako torej ni čudno, da se tudi v sedanjosti pojavljajo različne oblike tako psihološkega kot fizičnega zdravljenja na daljavo. Kljub temu pa še danes pogosto slišimo argument, da psihoterapija oz. psihosocialna pomoč in podpora ne moreta potekati na daljavo, saj naj bi odsotnost fizične navzočnosti in kontakta v živo negativno vplivala na delovni proces (Harris in Birnbaum, 2014). Številne raziskave temu nasprotujejo in potrjujejo, da je psihosocialna pomoč in podpora na daljavo boljša od nobene, nekateri uporabniki pa so jo označili kot enakovredno v primerjavi z njihovo izkušnjo v živo (Preziosaa, Grassib, Gaggiolia in Riva, 2009). Nekaj uporabnikov je celo mnenja, da je psihosocialna pomoč in podpora na daljavo za njih bila manj obremenjujoča kot srečanja s strokovnjakom v živo (Biondi Situmorang, 2020). Velika prednost tehnološko podprte psihosocialne pomoči in podpore v primerjavi z obravnavami v živo je predvsem lažji doseg uporabnikov. Glede na to, da ima danes že skoraj vsako gospodinjstvo vsaj eno elektronsko napravo, so potemtakem psihosocialne storitve, ki se izvajajo preko le-teh, dostopne tudi tistim, ki sicer nimajo možnosti obiskovati strokovnjakov v živo. (Baumel, 2015) Jasno je torej, da ima lahko tehnološko podprta psihosocialna pomoč in podpora veliko prednosti in čeprav ne smemo zanemariti njenih pomanjkljivosti, je, kot pravita Baker in Ray (2011, str. 341), svetovanje na daljavo nekaj, kar je in bo tudi v prihodnje ostalo prisotno. Zaradi tega pa je treba to področje čim bolj preučiti in raziskati vse možnosti, ki jih ponuja.

Najti natančno definicijo tehnološko podprtega svetovanja na daljavo je precej zahtevno že zaradi tega, ker strokovnjaki za ta način dela uporabljajo različna poimenovanja – večinoma omenjajo spletno svetovanje, tele-svetovanje, online svetovanje, tele-terapijo ipd. Vse naštetje je del tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, redko pa njihove definicije zajamejo prav vse aspekte tega področja (Cipolletta in Mocellin, 2017). Biondi Situmorang (2020, str.166) spletno svetovanje definira kot prenos svetovalnih storitev na splet, pri čemer strokovnjak in uporabnik nista v istem fizičnem prostoru in komunicirata preko tehnološko podprtih naprav. Čeprav avtor članka definicijo omejuje zgolj na spletno svetovanje, je smiselna tudi za druga tehnološko podprta svetovanja na daljavo, torej ne glede na dejstvo, ali te naprave zahtevajo uporabo spleta ali ne (na primer telefon). Tehnološko podprto svetovanje na daljavo lahko zajema številne dejavnosti, od raznih forumov, do spletnih klepetalnic, virtualnih skupin za samopomoč, klepetov z umetno inteligenco, strokovnega

svetovanja pa vse do psihoterapije (Baker in Ray, 2011, str. 342). Za namen te naloge se bom osredotočila predvsem na psihosocialno pomoč in podporo na daljavo, kjer gre za komunikacijo med strokovnjakom in uporabnikom. Za potrebe te naloge ni bistvenega pomena, kakšen je komunikacijski kanal ali način komunikacije med uporabnikom in strokovnjakom, zato je izraz tehnološko podprto svetovanje na daljavo še najustreznejši. Podrobneje bom opisala dve njegovi najpogostejši obliki, in sicer telefonsko in spletno svetovanje.

1.5 Telefonsko svetovanje

Telefon je leta 1876 izumil Alexander G. Bell, prvi uradni zapis uporabe telefona v zdravstvene namene pa je iz leta 1879. Le 3 leta po njegovi iznajdbi naj bi zdravniki telefon že uporabljali za postavljanje preprostih diagnoz, na primer prehlada na podlagi kašlja (Mohr, Vella, Hart, Heckman in Simon, 2008). Kasneje se je uporaba telefona v zdravstvu le še večala, pri čemer gre izpostaviti sredino 20. stoletja, ko so bile vzpostavljene linije za klice v sili (Biondi Situmorang, 2020). Uporaba telefona v institucijah za duševno zdravje je bila sprva namenjena predvsem naročanju terminov in urejanju zdravstvenih zavarovanj (Teufel-Prida, Raglin, Long in Wirick, 2018). Leta 1949 je izšlo prvo uradno poročilo uporabe telefona v psihoterapiji, in sicer šele 70 let po njegovi iznajdbi (Mohr, Vella, Hart, Heckman in Simon, 2008). Njegova uporaba v poklicih psihosocialne pomoči in podpore se je začela aktivno promovirati šele v 90-ih letih 20. stoletja, ko so njegove prednosti v delovnem procesu začeli zagovarjati avtorji kot so Springer, Sampson, Kolodinsky, Greeno in Hines. Prednost uporabe telefona so videli v anonimnosti, ki je uporabnikom dajala občutek varnosti in sproščenosti, ter v načinu komunikacije, kjer ni bilo mogoče videti telesne govorice sogovornikov, kar se je po njihovih izkušnjah pri nekaterih posameznikih izkazalo za zelo učinkovito, saj so morali tako bolje ubesediti svoje občutke in misli (Teufel-Prida, Raglin, Long in Wirick, 2018).

Z napredkom tehnologije je telefon postal veliko več kot le sredstvo za pogovor na daljavo. Danes govorimo o mobilnih napravah, torej elektronskih napravah, ki se uporabljajo za brezžično komunikacijo z drugimi uporabniki in za povezovanje z internetom (Hribar, 2007). Ravno ta mobilnost je velika prednost modernega telefona in drugih naprav, saj smo lahko na

ta način povezani ne glede na čas ali razdaljo med nami in našim sogovornikom. Velika prednost je tudi število uporabnikov mobilnih naprav. Že v letu 2005 je v Evropi več kot 85 % prebivalstva imelo sklenjene naročnine za mobilne naprave, te številke pa so od takrat le še naraščale, kar je tudi ena izmed glavnih prednosti mobilnih naprav kot sredstva oz. kanala za poklice psihosocialne pomoči in podpore (Preziosaa, Grassib, Gaggiolia in Riva, 2009). Tako so tudi v času pandemije Covid-19 oziroma karantene psihoterapevti v Avstriji večinoma prešli na delo na daljavo s pomočjo telefona, saj je bil ta način psihosocialne pomoči in podpore najbolj učinkovit in sprejemljiv tako za uporabnike kot strokovnjake (Probst, Stippl in Pieh, 2020).

Druge prednosti uporabe mobilnih naprav v poklicih psihosocialne pomoči in podpore so: veliko število funkcij (npr. telefonski klic, sms sporočilo, dostop do informacij, razne aplikacije za samopomoč idr.), hitra odzivnost, razpoložljivost podatkov in možnost hitrega prenosa podatkov o uporabniku med strokovnjaki. Prav tako strokovnjaki menijo, da je komunikacija preko mobilnih naprav tako vsakdanja, da bi lahko tovrstno psihosocialno svetovanje prispevalo k destigmatizaciji iskanja strokovne psihosocialne pomoči (Preziosaa, Grassib, Gaggiolia in Riva, 2009). Prednost mobilnih naprav so tudi različni kanali oziroma načini komunikacije, saj se lahko preko mobilne naprave osebe pogovarjajo tako verbalno kot tudi z dopisovanjem, snemanjem avdio-vizualnih sporočil, idr. Gibson in Cartwright (2014) sta v svoji raziskavi ugotovila, da mladi celo raje izberejo pisno komunikacijo, saj se lažje sprostijo, če opišejo svoje občutke in bolj jasno opredelijo svoje misli. Prav tako jim je všeč, da to lahko storijo s pomočjo telefona, ki ga imajo ves čas ob sebi. Ta način komunikacije jim daje tudi občutek moči in večjega nadzora nad samim delovnim procesom, poudarili pa so tudi, da so kljub pomanjkanju osebnega stika s svojimi svetovalci razvili trdne, pristne odnose. (Gibson in Cartwright, 2014, str. 103) Ravno pomisleki glede pristnosti odnosa med strokovnjakom in uporabnikom so pogosto argument, zakaj svetovanje na daljavo ni dovolj učinkovito, toda Biondi Situmorang (2020, str. 168) poudari, da dejansko nimamo pravih dokazov, da bi bili odnosi v poklicih psihosocialne pomoči in podpore na daljavo kaj bistveno drugačni od tistih v živo.

Eno večjih pomanjkljivosti telefonskega svetovanja so v raziskavi izpostavili mladi, ki so namesto telefonskega pogovora izbrali spletno svetovanje, pri katerem so imeli možnost pisne komunikacije. Razlog je bil, da niso imeli dovolj zasebnosti in občutka varnosti, da bi

poklicali strokovnjaka. Sploh v času karantene zaradi Covida-19, ko so bili vsi doma z bližnjimi, so mladi čutili nelagodje ob misli na telefonske klice, saj so se bali, da bi njihovi bližnji, ki so pogosto tema svetovanj, slišali te pogovore. Nekateri tudi niso imeli bivanjskih razmer, ki bi jim omogočale umik v ločen prostor, v skupnih prostorih pa so se počutili preveč izpostavljene (King idr., 2006).

Uporabo mobilnih telefonov in tabličnih računalnikov v zdravstvu zagovarja tudi Vrhovec (2016), saj so po njegovem mnenju postali obvezna oprema zdravstvenega osebja v sodobni družbi. Potrebo po njihovi uporabi utemeljuje s hitrim dostopom do zdravstvenih informacij, izboljšanjem produktivnosti in delovne zmogljivosti zaposlenih, večjim nadzorom nad pacienti, prednostmi virtualnih medicinskih zapisov, boljšo komunikacijo s pacienti in prednostmi modernih naprav za namene postavljanja diagnoz. Po njegovem mnenju prav zaradi uporabe mobilnih naprav in tabličnih računalnikov v zdravstvu število zdravstvenih napak upada. (Vrhovec, 2016, str. 101-102) Na podlagi tega lahko torej smiselno sklepamo, da ni razloga, da mobilni telefoni in tablični računalniki, če se lahko uporabljajo v splošni medicini, ne bi bili v korist tudi v poklicih, ki skrbijo za psihosocialno oziroma duševno zdravje ljudi. Teufel-Prida, Raglin, Long in Wirick (2018) so na primer v svojem članku primerjali izkušnje telefonskega svetovanja družin in odraslih žensk s težavami zaradi tesnobe. Obe populaciji sta imeli v več kot polovici primerov pozitivne izkušnje s telefonskim svetovanjem in sta poročali o napredku v svojem počutju in medsebojnih odnosih.

1.6 Spletno svetovanje

Collie (2000, str. 1-2) definira spletno svetovanje kot psihosocialno svetovanje s pomočjo računalnika in spleta, pri čemer uporabnik in strokovnjak nista v istem fizičnem prostoru. Spletno svetovanje uvršča v "tele-zdravstvo" oziroma spletno zdravstvo, tj. uporabo telekomunikacijske tehnologije za namen nudenja zdravstvenega varstva vsem posameznikom, ki izberejo tako obliko zdravljenja na daljavo na podlagi osebne odločitve ali ovir, ki jim onemogočajo ali otežujejo (fizični) dostop do teh storitev v živo.

Podobno kot mobilni telefoni, je tudi splet sprva bil dosegljiv zgolj družbeni eliti, danes pa ga uporabljamo že praktično vsi v razvitem svetu. Tako se je tudi spletno svetovanje, podobno

kot telefonsko, razvijalo vzporedno s širjenjem uporabe spleta med ljudmi. Prvi primer dobre prakse spletnega svetovanja je program, ki ga je Joseph Weizenbaum v 60. letih 20. stoletja razvil na Tehnološkem inštitutu Massachusettsa in ga poimenoval ELIZA. Delo programa, ki je samostojno odgovarjal na sporočila oseb tako, da je oponašal psihoterapevta rogerianske šole, je pokazalo pozitivne učinke pri uporabnikih programa. Kot odgovor na ELIZO je nastal program PARRY, ki so ga razvili na Univerzi v Stanfordu. PARRY je bil program, ki je oponašal uporabnika, ki je kazal znake paranoje. Raziskave so pokazale, da strokovnjaki niso ugotovili, da komunicirajo z umetno inteligenco, saj so bili njegovi odzivi tako čustveni, da niso pomislili, da gre za program (Grohol, 2009, str. 51-52). Ta dva programa označujeta začetek resnejšega raziskovanja na področju spletnega svetovanja. V 80. letih je narasla predvsem popularnost spletnih podpornih skupin in skupin za samopomoč ter forumov, ki so se ločevali po tematiki pogovora, od duševnega zdravja, depresije, do kariere (Grohol, 2009, str. 55-58) .

Pomembno vlogo pri razvoju spletnega svetovanja na bolj profesionalni ravni je imela Martha Ainsworth. V določenem obdobju je zaradi daljšega potovanja iskala psihoterapevta, ki bi ji nudil pomoč in podporo na daljavo v času potovanja. Ker ni mogla najti nobene ustrezne spletne strani, je leta 1990 ustvarila neprofitno spletno stran Metanoia (<http://www.metanoia.org>) z namenom, da bi lahko na njej psihosocialno pomoč in podporo prejeli vsi, ki jim le-ta ni na voljo v živo. Tekom svojega dela si je prizadevala za razvoj spletne psihosocialne pomoči in podpore, tako teorije kot tudi usposabljanj za strokovnjake, ter prejela za svoje delo številna priznanja in nagrade. (Gonca Zeren, 2015, str. 127-128) Od takrat število ponudnikov spletnih svetovanj iz dneva v dan narašča. Po oceni iz leta 2009 je že takrat bilo na voljo več kot 4 milijone internetnih strani za različne oblike spletne psihosocialne pomoči in podpore, njihovo število pa naj bi iz dneva v dan naraščalo (Kaplan, Wade, Conteh in Martz, 2011, str.1). Čeprav je lahko velika ponudba storitev za uporabnike prednost, pa strokovnjaki hkrati opozarjajo na nujnost, da se ustvari ažuren, posodobljen in pregleden register ponudnikov spletnega svetovanja, ki imajo licenco oz. ustrezno strokovno izobrazbo in pri nujenju svoje storitve upoštevajo tako zakonodajo kot etični kodeks (Baker in Ray, 2011).

1.6.1 Primeri dobre prakse spletnega svetovanja

Kadar se omenjajo primeri dobre prakse spletnega svetovanja, gre največkrat za individualna svetovanja mladim uporabnikom (Gibson in Cartwright, 2014; King idr., 2006; Thomas, 2020), ki so digitalno pismeni in jim komunikacija s strokovnjaki preko telekomunikacijskih naprav ne povzroča težav. Pozitivne izkušnje imajo strokovnjaki tudi z uporabniki drugih starostnih skupin. Teufel-Prida, Raglin, Long in Wirick (2018) v svojem članku omenjajo pozitivne izkušnje uporabnikov tehnološko podprtega svetovanja tako na individualni ravni kot tudi svetovanja za pare, zakonce in družine. Avtorji (Collie idr., 2016) so raziskovali vpliv spletnega svetovanja na uporabnike z diagnozo raka, ki prav tako poročajo o pozitivnih vplivih svetovanj, ki so jih imeli v času zdravljenja bolezni.

7 Cups, torej platforma, s katero imam izkušnje tudi sama, je ameriška fundacija (Americares, b.d.), ki omogoča uporabnikom spletno psihoterapijo in brezplačno svetovanje. (7Cups, b.d.) Vzpostavil jo je ameriški psiholog Glen Moriarty (Americares, b. d.) avgusta, leta 2013 in ima trenutno 429.571 prijavljenih poslušalcev, tj. prostovoljcev, ki nudijo anonimno in brezplačno svetovanje v kar 140 jezikih. Po njihovih statističnih podatkih so do sedaj sodelovali s 53.978.449 ljudi iz 189 držav po celem svetu. Iz Slovenije so do sedaj imeli 51.065 uporabnikov. (7Cups: research, b.d.) V raziskavi z mladimi mamicami so uporabnice potrdile, da so imele s stranjo 7 Cups odlično izkušnjo, še posebej zaradi prilagodljivosti in fleksibilnosti svetovalcev, saj si same zaradi napornih urnikov niso mogle privoščiti svetovanj v živo, ker bi jim to vzelo preveč časa. Čustveno podporo, ki so jo prejele preko spletne strani 7Cups so ocenile v večini z odličnimi ocenami. (Baumel, Tinkelman, Mathur in Kane, 2018) Baumel (2015) je v svoji raziskavi proučeval izkušnje uporabnikov psihoterapije v primerjavi s spletno stranjo 7Cups, ki nudi brezplačno psihosocialno pomoč in podporo. 39,7 % anketirancev je izkušnjo s spletnim svetovanjem doživelo kot enakovredno psihoterapiji v živo, 29,7 % pa se je zdela izkušnja preko spleta celo boljša od psihoterapije v živo.

1.7 Značilnosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo

Da bi lahko tehnološko podprto svetovanje na daljavo dojemali in obravnavali kot samostojno področje psihosocialne pomoči in podpore, je potrebno poznati njegove značilnosti. Da bi bila takšna oblika dela glede ustreznosti in kakovosti na enaki ravni kot obravnave v živo, je pri tem potrebno upoštevati njene prednosti, pomanjkljivosti in posebnosti.

1.7.1 Prednosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo

Baumel (2015) je v svoji raziskavi primerjal izkušnje uporabnikov s spletnim svetovanjem in svetovanjem v živo. Anketirancem je bilo pri spletnem svetovanju všeč, da so imeli na voljo širok nabor svetovalcev, ki so jih po potrebi zamenjali, razpoložljivost le-teh ne glede na čas ali kraj svetovanja in brezplačna uporaba spletne strani. Pri pogovoru s svetovalci jim je bila v pomoč anonimnost, pisna komunikacija in sproščeno, neobsojajoče vzdušje pogovora, ki jim je dajalo občutek varnosti, iskren odnos in podpora s strani svetovalcev ter njihova zmožnosti empatije in razumevanja. Pri psihoterapiji v živo so izpostavili kot prednosti predvsem osebni stik, dolgoletni odnos s strokovnjakom, strokovno izobraženost ali licenco strokovnjaka, kompetence strokovnjaka, zmožnost razumevanja, dajanja nasvetov in vodenja skozi delovni proces (definirani koraki) s strani strokovnjaka. (Baumel, 2015, str. 315-316) Tudi Kaplan, Wade, Conteh in Martz (2011) poudarijo dve ključni prednosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, ki so ju izpostavili uporabniki. Prva je manj stresno okolje, ki je uporabnikom v pomoč zlasti v začetnih pogovorih, druga pa je anonimnost, ki jim daje občutek varnosti. Pogosto omenjena prednost je tudi dostopnost, ki je učinkovita tako za strokovnjake kot za uporabnike. Po eni strani postanejo psihosocialne storitve dostopne v krajih, kjer jih sicer fizično nimajo, hkrati pa lahko uporabnikom, ki zaradi raznih ovir težje pridejo do strokovnjaka, olajšajo načrtovanje srečanj (recimo v primeru nemobilnosti, kroničnih bolezni ali invalidnosti, časovnih stisk). (Rummell in Joyce, 2010) Premagovanje geografske nedostopnosti je zaželeno tudi v primeru partnerskih, družinskih ali skupinskih svetovanj, saj omogoča, da se uporabniki srečajo v virtualnem svetu tudi takrat, ko jim geografska razdalja preprečuje, da bi se srečali v živo (National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for Credentialing and Education, Inc., 2013). Po mnenju uporabnikov in strokovnjakov je tehnološko podprta psihosocialna pomoč in podpora lahko tudi bolj priročna, učinkovita in

cenovno ugodnejša v primerjavi z obravnavo v živo (Rummell in Joyce, 2010). Prednost tehnološko podprtega svetovanja je tudi možnost hitrejšega raziskovanja in večje dostopnosti strokovnega usposabljanja. Po mnenju avtorjev (Richards in Viganó, 2013) je smiselno, da poleg zagovarjanja učinkovitosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, lahko na enak način, tj. preko tehnoloških naprav, strokovnjaki opravljajo tudi usposabljanje in strokovno izpopolnjevanje, obenem pa raziskujejo in nato medsebojno delijo svoja teoretična spoznanja. Prednost v tehnološko podprtem svetovanju mladi vidijo tudi v manj formalnem okolju, ki jim je pomagalo prebiti led in vzpostaviti stik s svetovalci (King idr., 2006). Nekateri avtorji kot prednost izpostavljajo tudi lažje evidentiranje in shranjevanje podatkov, sploh kadar gre za svetovanje preko dopisovanja – možnost vračanja k zapisom preteklih pogovorov je lahko pozitivno tako za uporabnike kot za strokovnjake. Ker so podatki že tako na tehnoloških napravah, si jih lahko strokovnjaki lažje posredujejo med sabo, kadar je to potrebno (Biondi Situmorang, 2020). Nekateri strokovnjaki vidijo prednost tehnološko podprtega svetovanja predvsem pri vzpostavljanju stika z mladimi. Ker jim je komunikacija preko telefonov, računalnikov ipd. povsem naravna, je tudi vzpostavljanje stika s strokovnjakom preko tehnoloških naprav lahko manj obremenjujoče zanje. Več kot 80 % strokovnjakov pa je v anketi menilo, da svoje delo opravijo enako kakovostno, ne glede na to, ali ga opravljajo v živo ali preko spleta. Prav tako je lahko taka oblika svetovanja neke vrste okno oziroma vpogled v svet mladih, ki je sicer odraslim (staršem, strokovnjakom) nedostopen. (Lekić, Tratnjek, Konec Juričič in Cugmas, 2014) Slovenski avtorji (ibid.) na podlagi svojih izkušenj s spletno svetovalnico za mlade kot prednosti omenjajo še enostavno uporabo, destigmatizacijo iskanja psihosocialne pomoči in podpore ter destigmatizacijo duševnega zdravja. Suler (2009, str. 31) kot prednosti spletnih klepetalnic izpostavi tudi nevidnost, torej odsotnost možnosti, da bi se sogovornika videlo, kar je lahko za uporabnika vir moči, saj se ne počuti podrejeno, kot bi se lahko v "kliničnem prostoru", v pisarni strokovnjaka. To naj bi večalo občutek enakovrednosti, kar je za uporabnika zelo ugodno.

1.7.2 Pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo

Prva ovira pri tehnološko podprtem svetovanju je pogoj, da mora tehnološka naprava delovati, torej mora imeti signal, baterija mora biti napolnjena ipd. Šele takrat je komunikacija med uporabnikom in strokovnjakom možna. Do ovire pride tudi takrat, ko je pogovor zaradi

tehničnih težav prekinjen in ga je po prekinitvi potrebno nadaljevati. (Baker in Ray, 2011)

Tehnična težava v primeru pošiljanja pisnih ali drugih sporočil je lahko tudi nesprejeto ali izbrisano sporočilo, zato mora biti strokovnjak pozoren na to, ali se uporabnik dlje časa ne javi, ker ne želi odgovoriti na predhodna sporočila, ali pa je prišlo morda do prekinitve komunikacije na eni ali drugi strani (Collie, 2000). Naslednji večji oviri pri tehnološko podprti psihosocialni pomoči in podpori na daljavo sta zagotovo zakonska ureditev in kodeks etike. Pri tem so težava predvsem brezplačne storitve, saj je zaradi tega skoraj nemogoče imeti nadzor nad tem, kdo storitev ponuja, ali je za to ustrezno izobražen, ima potrebne licence, zakonsko urejeno dejavnost, ali pa gre morda za zlorabo ipd. (Kaplan, Wade, Conteh in Martz, 2011). Prav tako predstavlja tveganje tudi kršitev zaupnosti, saj ni zagotovila, da strokovnjak določenih podatkov, ki jih je dobil od uporabnika, ne bo izkoristil tudi izven njunega delovnega procesa (Bakey in Ray, 2011). Pogosto izpostavljena pomanjkljivost je tudi neusposobljenost strokovnjakov za svetovanje na daljavo, kar je bilo še posebej razvidno v času pandemije Covid-19, ko so bili strokovnjaki primorani svojo dejavnost izvajati na daljavo. K temu je botrovalo majhno število izkušenj in omejena strokovna literatura na tem področju (Boldrini, Schiano Lomoriello, Del Corno, Lingiardi in Salcuni, 2020). Deloma je za to krivo tudi nenehno primerjanje s svetovanji v živo. Nekateri avtorji namreč poudarjajo, da je tehnološko podprto svetovanje na daljavo posebna vrsta psihosocialnih storitev, zato jo je treba kot tako tudi obravnavati in upoštevati njene značilnosti in razlike, kadar jo primerjamo z obravnavo v živo (Jencius in Sager, 2001). Pomanjkljivosti nekateri avtorji vidijo tudi v nezadostnih podatkih, ki jih dajejo uporabniki preko tehnološko podprtih naprav, možnostih tehničnih težav (npr. prekinitev pogovora, slab signal,...), nerealnih pričakovanjih uporabnikov (npr. pričakovanje, da bo en pogovor rešil vse njihove težave) ter v pomanjkanju povratne informacije za strokovnjake (kaj se zgodi z uporabniki po svetovanju). (ibid.)

1.7.3 Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo

Določene lastnosti so lahko tako prednosti kot pomanjkljivosti. Tako na primer odnos med strokovnjakom in uporabnikom lahko predstavlja tako prednost kot tudi pomanjkljivost. Zaradi pomanjkanja neverbalne komunikacije oz. osebnega stika sta tako vzpostavljanje odnosa kot tudi sam odnos nekoliko omejena, zato nekateri strokovnjaki menijo, da delovni proces na daljavo ne more biti enakovreden tistemu, ki se dogaja (fizično) v živo. Hkrati je to

lahko tudi prednost, saj nekatere raziskave kažejo, da uporabniki ravno zaradi omejenega odnosa hitreje preidejo k bistvu in posledično reševanju težav. V takih primerih je lahko torej delo na daljavo bolj učinkovito in časovno ugodno tako za strokovnjaka kot uporabnika (Baker in Ray, 2011). Uporabnikom je omogočena tudi veliko večja izbira strokovnjakov, pri čemer se lahko odločijo tudi za posameznika, ki je specializiran za določeno področje (na primer odvisnost, depresija) (Rummell in Joyce, 2010). Vendar je prevelika ponudba lahko hkrati tudi pomanjkljivost, saj se uporabnik težje odloči, katera ponudba ali strokovnjak bi lahko bila ustrezna zanj. Pri tem bi bilo v veliko pomoč, če bi bili podatki o ponudnikih bolj ažurni in preverjeni, kar bi olajšalo proces izbire strokovnjaka (Baker in Ray, 2011). Pomanjkljivost psihosocialne pomoči in podpore na daljavo je lahko v določenih primerih tudi odzivnost v situacijah, ki potrebujejo takojšnjo intervencijo. Medtem ko lahko na srečanjih v živo strokovnjak takoj odreagira na dotične situacije, je lahko v primerih dopisovanja strokovnjakova reakcija zapoznala. Tako lahko pride do številnih zamujenih trenutkov med strokovnjakom in uporabnikom, v najhujših primerih pa lahko strokovnjak zamudi tudi škodljivo vedenje uporabnika, npr. nasilje ali podobne situacije, ki bi zahtevale takojšen odziv (Harris in Birnbaum, 2014). Delno lahko to težavo reši nastavitev avtomatičnega odgovarjanja, kjer program oz. umetna inteligenca odgovarja uporabniku, dokler strokovnjak ni na voljo. Vendar je pri tem potrebno upoštevati, da imajo taki programi omejitve pri tem, kaj lahko uporabniku ponudijo. Obenem je za nekatere uporabnike ravno daljši čas za razmislek zelo učinkovit, saj lahko tako v miru premislijo, kaj želijo odgovoriti in preden pošljejo dobro preberejo napisano ipd. (Baker in Ray, 2011).

Jencius in Sager (2001, str. 300) poudarjata, da je pri ovrednotenju odnosa med strokovnjakom in uporabnikov v živo ali preko tehnoloških naprav pomembno stališče, s katerega izhajamo. Menita, da bo odnos v živo imel veliko več prednosti od odnosa na daljavo, če ga ocenjujemo z enakimi kriteriji. Če ob tem vzamemo v zakup še značilnosti tehnološko podprtih odnosov, bo po njunem mnenju ocena odnosa med uporabnikom in strokovnjakom v takem kontekstu občutno boljša, tako da zavračata ta argument kot razlog, zakaj tehnološko podprto svetovanje ni enakovredno svetovanju v živo. Avtorja (Jencius in Sager, 2001) v svojem članku na primer izpostavita nekaj spletnih strani, s katerimi so njuni anketiranci imeli pozitivne izkušnje, saj so jim nudile ustrezno družinsko ali zakonsko psihoterapijo. Pri tem sta avtorja preverjala tudi strokovno usposobljenost strokovnjakov z omenjenih spletnih strani, s

čimer sta želela izpostaviti izključno tiste, ki zagotavljajo psihosocialno pomoč in podporo v skladu z zakonodajo in etičnim kodeksom. Collie (2000, str. 7) poudarja, da je potrebno vzeti v ozir tudi to, da je lahko nekaj, kar je prednost za enega posameznika, pomanjkljivost za drugega in obratno. Avtor predstavi primer odsotnosti neverbalne komunikacije, ki je velikokrat poudarjena kot ena večjih pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, predvsem v primerjavi z obravnavami v živo. Vendar pa je morda za osebo s specifično oviro (slepota, gluhonemost) prav komunikacija preko tehnologije način, kako se lažje sporazumeva s strokovnjakom. To ponovno potrди teorijo, da tehnološko podprtega svetovanja na daljavo ne smemo neposredno primerjati s svetovanjem v živo, saj je to posebna oblika svetovanja, ki jo je potrebno vrednotiti v sklopu njenih lastnosti, ne pa na podlagi značilnosti svetovanja v živo. Tako tudi argument, da tehnološko podprtemu svetovanju na daljavo manjka čas uporabnikovega prihoda, nima veliko smisla, saj ima tudi tehnološko podprto svetovanje svoj ritual, le da je drugačen od tistega, ko se uporabnik odpravi na svetovanje v živo. Namesto vožnje, iskanja parkirišča, pogovora z receptorjem uporabnik poišče primeren prostor, vklopi napravo, se poveže s spletom ipd. (Murphy idr., 2009).

Za lažji pregled ključnih lastnosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo sem tako na podlagi pregleda strokovne literature izdelala tabelo prednosti in pomanjkljivosti:

Tabela 1-1: Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.

PREDNOSTI TEHNOLOŠKO PODPRTEGA SVETOVANJA NA DALJAVO	POMANJKLJIVOSTI TEHNOLOŠKO PODPRTEGA SVETOVANJA NA DALJAVO
• Anonimnost. • Avtomatski odzivnik. • Baza pogovorov (dolgoročna). • Čas za razmislek. • Destigmatizacija duševnega zdravja. • Dostopnost. • Efektivnost. • Enakovrednost sogovornikov. • Enostavna uporaba. • Evidentiranje podatkov in pogovorov. • Finančna dostopnost. • Lažje prenašanje dokumentov med strokovnjaki. • Manj formalni delovni okvir. • Manj zamudno (časovno ugodno). • Manjšanje medgeneracijskih razlik. • Mladim prijazno vzpostavljanje stika. • Možnost ponovnega branja/poslušanja pogovora. • Neformalnost. • Nevidnost (odsotnost telesne govorice/osebnega stika). • Okno v svet mladih. • Krepitev moči. • Razpoložljivost. • Specializirani strokovnjaki. • Širok nabor strokovnjakov. • Pozitivna prva izkušnja. • Priročnost. • Razpoložljivost. • Varen prostor (domače, sproščeno okolje). • Učinkovitost (hitreje preidejo na bistvo). • Varovanje osebnih podatkov.	• Časovni zamik pri odgovarjanju. • Etični kodeks. • Izgubljena/napačno posredovana sporočila. • Napačne interpretacije. • Nepismenost/omejena zmožnost ubeseditve občutkov/mnenj. • Nerealna pričakovanja. • Nevarnost zlorabe. • Pomanjkanje neverbalne/telesne komunikacije. • Pomanjkanje osebnega/telesnega stika. • Pomanjkanje raziskav in strokovne literature. • Prevelika ponudba storitev (težko izbrati ustrezno). • Pomanjkanje povratne informacije. • Tehnične težave (signal, prekinitve, izgubljena sporočila). • Zakonska ureditev. • Zamujene priložnosti. • Zaupnost (varovanje podatkov).

1.7.4 Znanja, kompetence in smernice

Na podlagi teh prednosti in pomanjkljivosti avtorji predlagajo nekaj osnovnih lastnosti in potrebnih znanj ter kompetenc, ki naj bi jih strokovnjaki vzeli v ozir pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo. Posebno pozornost zahteva komunikacija. Ne glede na to, ali gre za pisno ali avdio-vizualno komunikacijo preko tehnoloških naprav, je telesna govorica v

primerjavi s pogovori v živo v vsakem primeru omejena. Tako morajo strokovnjaki biti pozorni na druge dejavnike (na primer pogostost odpisovanja, barvo glasu, stil pisanja). Izredno pomembna je tudi pismenost in način, kako uporabniki in strokovnjaki ubesedujejo svoje misli in občutke. Zaradi omejene neverbalne komunikacije je potrebnega tudi več preverjanja, ali smo povedano prav razumeli. Hkrati mora strokovnjak biti sposoben preko tehnološke naprave izraziti tudi empatijo, da lahko z uporabnikom razvije odnos in mu nudi podporo. (Goss in Anthony, 2009) Pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo je izrednega pomena jezik. Včasih ga je potrebno prilagoditi uporabniku, na primer z uporabo slenga (mladi), enostavnejšega besedišča (otroci, tujci), pogovora v tujem jeziku (begunci, migranti, tujci) ipd. Strokovnjak mora biti pozoren na jezikovne in slovnične lastnosti pri besedah, ki jih uporablja uporabnik. Nekateri avtorji omenijo, da lahko že izbrani vzdevek uporabnika veliko pove o njem in je lahko odlična tema za pogovor (Lekić, Tratnjek, Konec Juričič in Cugmas, 2014).

Tudi Kaplan, Wade, Conteh in Martz (2011) dajo nekaj nasvetov strokovnjakom, ki nameravajo nuditi svoje storitve preko spleta, natančneje s promocijo preko spletnih omrežij ali neposredno preko le-teh. Priporočajo ločenost zasebnih in profesionalnih profilov na socialnih in drugih omrežjih ter uporabo strokovnih nazivov na profesionalnih omrežjih (npr. dr., mag.). Prav tako svetujejo postavitve jasnih meja, ko gre za socialna omrežja, kar pomeni, da uporabnikom ne vdirajo v zasebni prostor, ne komentirajo zadev, ki niso v kontekstu njihovega pogovora in so jih morda opazili zgolj na objavah uporabnika, določijo pravila sodelovanja (na primer časovne okvire, jezik) in način identifikacije (kako bosta tako uporabnik kot strokovnjak vedela, da se res pogovarjata eden z drugim). Pri svetovanju na daljavo je pri strokovnjakih pomembno tudi to, da prevzamejo odgovornost za kakovost svojih odgovorov. Seveda pa tehnološko podprto svetovanje nujno potrebuje vsaj osnovne smernice, ki so strokovnjakom v pomoč pri delu na daljavo (Lekić, Tratnjek, Konec Juričič in Cugmas, 2014).

Stofle in Chechele (2009) kot glavne veščine svetovalca, ki opravlja svoje delo preko spleta, navajata 5 ključnih znanj oz. kompetenc. Prva obsega veščine zavzetosti ("Engagement skills"), ki se navezujejo na strokovnjakovo sposobnost vzpostavljanja odnosa, izražanja empatije in zanimanja za uporabnika pa tudi drugih načinov, s katerimi uporabniku kljub omejeni komunikaciji pokaže, da mu je zanj/zanjo mar. Naslednja kompetenca vključuje veščino sprejemanja dogovora o sodelovanju ("Sessional contracting skills"), tako da strokovnjak in uporabnik na vsakem srečanju naredita načrt o tem, kaj bo tema pogovora, koliko časa imata

na voljo ipd. Sledijo veščine učenja, usposabljanja in oblikovanja ("Teaching / training / modeling skills"), ki se nanašajo na deljenje strokovnega znanja z uporabnikom v obliki učenja tehnik reševanja problemov ipd. Potrebne so tudi spretnosti podpornega soočanja ("Supportive confrontation skills"), ki narekujejo, da mora biti strokovnjak pri komunikaciji bolj neposreden in jasen, predvsem ko uporabnika sooča z določenimi dejstvi. Taka soočenja mora znati načrtovati ob primernem času in hkrati tudi ustrezno podpreti uporabnika. Zadnja veščina, ki jo navajata avtorja, je povzemanje srečanja ("Sessional summary skill"), pri čemer je namen povzemanja enak kot pri srečanjih v živo, le da mora biti strokovnjak pri tem mnogo bolj pozoren na uporabo besed, saj sploh pri dopisovanju ti pogovori ostanejo in jih je mogoče ponovno prebrati (Stofle in Chechele, 2009, str. 181-195).

Kot nepogrešljivo znanje za strokovnjaka, ki nudi tehnološko podprto svetovanje na daljavo, avtorja Zelvin in Speyer (2009) navajata tehnološka znanja, od osnovnega znanja o telekomunikacijskih napravah, do poznavanja delovanja spleta ipd. Pri tem je strokovnjak dolžan svojo spletno stran oziroma komunikacijski kanal, preko katerega nudi svetovanje na daljavo, prilagoditi uporabnikom z ovirami, na primer slepim ali gluhim, da tudi njim zagotovi ustrezno strokovno pomoč in podporo. Hkrati mora strokovnjak biti kulturno občutljiv in ozaveščen ter upoštevati različne običaje, kulture, navade in jezikovne zmožnosti svojih uporabnikov (na primer pri dogovarjanju o terminih srečanj, izbiri tem) (National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for Credentialing and Education, Inc., 2013). Za uspešno delo na daljavo so pomembne tudi veščine izražanja, še posebej pri pisni komunikaciji. Avtorja poudarjata tudi fleksibilnost in zmožnost prilagajanja, saj je tehnološko podprto svetovanje na daljavo že samo zaradi manj formalnega delovnega okvirja lahko veliko bolj nepredvidljivo kot srečanja v živo (Zelvin in Speyer, 2009).

Pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo bi se strokovnjaki včasih radi kar se da približali načinu dela, kot ga opravljajo v živo, kar je bilo še posebej očitno pri tako rekoč prisiljenem prehodu na delo na daljavo v času karantene zaradi pandemije Covid-19. Strokovnjaki so skušali zagotoviti podobne pogoje kot pri svetovanju v živo, predvsem z zagotavljanjem obeh, vidnega in slušnega komunikacijskega kanala, ki bi omogočala čim večji pretok informacij (Veer idr., 2020). To je bilo seveda popolnoma upravičeno in smiselno v situaciji, ko je bilo potrebno uporabnikom, vajenim raznih načinov dela in obravnav v živo, zagotoviti kakovostno, učinkovito in njim ustrezno nadaljevanje dela. Če pa se vrnemo na čas pred pandemijo, ko je

bila odločitev za tehnološko podprto svetovanje na daljavo tako s strani uporabnikov kot strokovnjakov večinoma prostovoljna, približevanje svetovanjem v živo ni imelo veliko smisla. Pogost način dela, ki se omenja iz časa pred karanteno, je bil prav dopisovanje oziroma kot mu nekateri avtorji pravijo "e-terapija", kar je okrajšava za terapijo preko elektronske pošte ali drugih pisnih telekomunikacijskih kanalov (v nadaljevanju "e-terapija") (Collie idr., 2016; Baumel, 2015; Baker in Ray, 2011). Ta način svetovanja zagotavlja uporabnikom popolno anonimnost, hkrati pa je tudi časovno ugodnejši, saj lahko tako uporabniki kot strokovnjaki odpišejo, ko imajo čas, zagotavlja pa jim tudi možnost ponovnega branja in popravljanja ter reflektiranja in vračanja na že napisane pogovore (Baker in Ray, 2011). Ena večjih posebnosti pisnega svetovanja na daljavo je odsotnost neverbalne komunikacije in osebnega stika, kar lahko včasih otežuje delovni proces. Collie (2000) je zato v svojem intervjuju s strokovnjakoma s področja "e-terapije", svetovalcema Mitchellom in Murphyjem, ki se s spletno terapijo ukvarjata že od njenih začetkov v letu 1995 prosil, naj naštejeta ključne spretnosti, ki so potrebne za kakovostno "e-terapijo" in jih avtorja imenujeta tehnike prisotnosti ("The presence techniques"). Mitchell najprej poudari, da moramo biti mnogo bolj pozorni na izražanje in opisovanje čustev, doživljanja, misli ipd. Predlaga dve značilnosti terapevtskega dopisovanja. Prva so čustveni opisi (Emotional Bracketing) oziroma neke vrste didaskalijske, kjer uporabniki in strokovnjak svojemu besedilu v oglatih oklepajih dodajajo razlage, kaj občutijo ob teh zapisih. To pomaga uporabnikom ozavestiti lastna čustva, pomaga jim eksternalizirati svoje notranje monologe in daje tako uporabnikom kot strokovnjakom več informacij, ki so pomembne za delovni proces. Druga spretnost je opisna neposrednost (Descriptive Immediacy), pri čemer strokovnjak misli na opise doživljanja in občutkov ob branju odgovorov sogovornika. Mitchell tudi predlaga, naj tako strokovnjak kot uporabnik opišeta svoje odzive in namere, ki bi jih imela, če bi se pogovor odvijal v živo, na primer: "Če bi bil zdaj tukaj, bi ti ob najinem uvodnem srečanju z nasmehom segel v roko in ti ponudil čaj ..." (Collie, 2000, str. 5). Po njegovem mnenju ti neposredni opisi odzivov poglobljajo odnos med uporabnikom in strokovnjakom, saj omogočajo, da se med seboj bolje spoznata in povežeta. Murphy dopolni Mitchella z navajanjem jezikovnih spretnosti, ki so koristne pri "e-terapiji". Po njegovem mnenju je pomembna uporaba zgodb, metafor in drugih besedilnih figur, saj imajo le-te po njegovih izkušnjah vedno nek globlji pomen in razkrivajo marsikaj tudi o samem uporabniku in njegovi osebnosti. Zanj je pomemben tudi jezik – kakšen slog pisanja ima uporabnik, kako naslavlja oz. opisuje samega sebe, kdaj uporablja velike oz. male črke, kdaj dela več napak,

kakšno vrsto, barvo, in velikost pisave uporablja ipd. Pri tem ima strokovnjak priložnost zrcaliti uporabnikov slog pisanja, če se mu to zdi primerno. Kot drugo spretnost in celo dolžnost Murphy navaja predajanje znanja uporabniku, na primer o delovnih tehnikah, saj po njegovem mnenju tako krepi moč uporabnika in prispeva k bolj učinkovitemu delu. Oba intervjuvanca se strinjata, da je lahko pri "e-terapiji" smiselna tudi uporaba čustvenih simbolov, ki seveda ne morejo nadomestiti neverbalne komunikacije, lahko pa prispevajo k lažjemu razumevanju čustvenega stanja sogovornika. Mitchell v intervjuju omeni tudi priložnost eksternalizacije s pomočjo besedila – omenja eksternalizacijo problema in notranjega dialoga. Strokovnjaka poudarita, da je potrebno pri pisnem svetovanju tudi veliko preverjati, saj hitro lahko pride do napačno razumljenih informacij ali ustvarjanja napačnih predstav ali predsodkov, prav tako pa so obvezna znanja o tehnologiji in poznavanju različnih tehnoloških komunikacijskih kanalov (Collie, 2000).

V svojem delu ista avtorja (Murphy in Mitchell, 2009) kot ključno lastnost za uspešno "e-terapijo" omenita terapevtsko zavezništvo (v socialnem delu govorimo o delovnem odnosu), ki ga razložita kot vzpostavljanje odprtega, spoštljivega in sodelovalnega odnosa med strokovnjakom in uporabnikom. V omenjenem članku dopolnita tudi seznam svojih tehnik prisotnosti in dodata opisne podobe ("Descriptive Imagery"), pri čemer gre za natančne besedne opise, s katerimi se ustvarjajo razne mentalne slike, pomembne za delovni proces. Tako na primer strokovnjak podrobno opiše svojo pisarno, oba lahko opišeta vreme ali skupnost, v kateri živita in druge stvari, ki lahko prispevajo k pogovoru.

Kot zadnji predlog za strokovnjake, ki se odločajo za nudenje "e-terapije", pa svetovalca v intervjuju povesta, da morajo biti na prvem mestu vedno uporabnikova dobrobit in etična načela. Menita, da lahko strokovnjak uspešno nudi "e-terapijo" le, če se je zmožen prilagajati uporabnikom in se včasih ponovno postaviti v vlogo učenca (Collie, 2000), kar lahko navežemo tudi na premagovanje ovir in pomanjkljivosti pri vseh drugih oblikah tehnološko podprtega svetovanja na daljavo. Še en dober nasvet za učinkovito tehnološko podprto svetovanje na daljavo pa prihaja iz italijanske raziskave o mnenju strokovnjakov glede spletnega svetovanja, kjer so avtorji prišli do zaključka, da je spletno svetovanje smiselno takrat, ko imata od tega načina dela korist tako uporabnik kot strokovnjak (Cipolletta in Mocellin, 2017, str. 11).

Tudi dogovor o sodelovanju (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011) ima pri tehnološko podprtem svetovanju določene posebnosti oziroma zahteva dogovore, ki jih sicer v živo navadno ne sklepamo v taki obliki. Namen dogovora o sodelovanju je postaviti jasna pravila dela, ki prispevajo k uspešnemu delovnemu procesu in pozitivnemu odnosu med uporabnikom in strokovnjakom. V delu National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for Credentialing and Education, Inc. (2013, str. 4-6), predlagata nekaj smernic pri dogovoru o sodelovanju in samem delovnem procesu na daljavo:

- Menijo, da se je z uporabnikom smiselno dogovoriti za varnostna gesla v primerih, ko ni vizualnega stika in se lahko tako zagotovi varovanje podatkov.
- Dobro je, da imata uporabnik in strokovnjak dogovor o tem, kakšne so možnosti komunikacije izven uradnih srečanj nasploh in tudi v primerih ko pride do tehničnih težav.
- Strokovnjak je dolžan uporabnika poučiti tudi o tem, kako se bosta spoprijela z morebitnimi nesporazumi zaradi omejene (vizualne) komunikacije.
- Smiselno je, da uporabnik določi neko tretjo osebo, ki jo lahko strokovnjak kontaktira v primeru, da bi bile potrebne nujne intervencije.
- Strokovnjak lahko uporabnika po potrebi informira o ponudnikih brezplačne povezave s spletom, ki so uporabniku na voljo v lokalnem okolju, kadar je to pomembno za delovni proces.
- Zaradi tveganja raznih zlorab in prevar, je strokovnjak, ki nudi svetovanje preko spleta, uporabnika dolžan seznaniti s tveganji spletnih prevar, z evidentiranjem pogovorov in podatkov.
- V primeru, da strokovnjak deli nekatere podatke iz pogovorov za potrebe raziskav ipd., mora o tem obvestiti uporabnika in v podatkih ustrezno prikriti njegovo/njeno identiteto.
- Za zagotavljanje kredibilnosti svojih storitev je smiselno, da ima strokovnjak na svoji spletni strani objavljene tudi potrebne licence in certifikate.
- Smiselno je, da strokovnjak uporabnika informira o kodeksu etičnih načel in da se dogovorita, kako lahko uporabnik naslovi situacije, v katerih bi se mu zdelo, da se ta načela kršijo.

1.7.5 Naloge in dolžnosti svetovalca na daljavo

Avtorji (Lekić, Tratnjek, Konec Juričič in Cugmas, 2014, str. 187) so svoje uporabnike vprašali tudi, kaj pričakujejo od spletnega svetovalca. Najpogostejši odgovori so bili: spodbuda k reševanju problema, izražanje podpore, nakazane možne rešitve problema in/ali konkretni načrt za reševanje problema, motivacija za bolj poglobljeni spletni dialog, spodbuda za podrobnejši opis problema in napotitev oz. predlog pogovora pri psihologu. Spletni svetovalci pa med svojimi temeljnimi nalogami naštejejo: »opolnomočenje« oz. krepitev moči uporabnika pri reševanju težav, opora v stiski, empatija, razumevanje in razbremenjevanje, motiviranje za pozitivne spremembe, slišanje uporabnika, prepoznavanje težav, pomoč pri osvetljevanju in zavedanju situacije, prepoznavanje pozitivnih možnosti, iskanje smisla, usmerjanje uporabnika v realni svet in doživljanje »tukaj in zdaj«, spodbujanje k pridobitvi strokovne pomoči, kadar je to potrebno in preventivno delovanje (ibid., str. 192).

K nalogam svetovalca na daljavo spada tudi primerna organizacija in načrtovanje srečanj na daljavo. Pri tem mora strokovnjak upoštevati čas, obliko, dogovor o sodelovanju, način zaključevanja in dogovor o možnosti follow-up pogovorov tudi po končanem svetovanju. Ker je delovni okvir pri svetovanju na daljavo lahko včasih manj formalen od dela v živo, mora strokovnjak upoštevati meje, sploh pri ohranjanju drže strokovnjaka (pri tem avtorja mislita na to, da se dopisovanje ne spremeni v prijateljski klepet, ampak ostane namen pogovorov svetovanje in delovni proces). Pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo se lahko uporabnik enostavno odloči, da brez obvestila prekine sodelovanje s strokovnjakom, zato je po mnenju avtorjev dobro imeti dogovor, kako lahko strokovnjak v takšnem primeru preveri, ali se uporabnik samo ni imel časa javiti, ali pa si več ne želi nadaljevat svetovanja. Obenem se prav iz tega razloga tudi pričakuje, da je strokovnjak zmožen motivirati uporabnika za nadaljevanje sodelovanja. Strokovnjak mora biti zmožen oceniti, kdaj za katerega uporabnika svetovanje na daljavo ni primerno oziroma bi bilo zanj bolje, da se odloči za srečanja v živo. Pri tem avtorja mislita predvsem na uporabnike, ki imajo samomorilne misli, kažejo znake psihoze, priznajo da imajo težave z uživanjem nedovoljenih substanc ali pa se zdi, da se s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo izogibajo obravnavi v živo. V takih primerih mora strokovnjak upoštevati meje in etična načela ter predlagati prenehanje svetovanja na daljavo, obenem mora uporabnika primerno, spoštljivo preusmeriti h kakemu strokovnjaku v živo oz.

ga povabiti na srečanje, če tako storitev nudi tudi sam. Zelvin in Speyer (2009) svetujeta, da ima strokovnjak v primerih, ko uporabnik kljub temu ne želi preiti na srečanja v živo, hkrati pa kaže znake ogrožanja svojega ali drugega zdravja, pravico zavrniti nadaljevanje sodelovanja z njim.

1.8 Primeri dobre prakse tehnološko podprtega svetovanja na daljavo v Sloveniji

TOM TELEFON

TOM telefon je javni verificirani socialnovarstveni program za otroke in mladostnike, ki deluje v okviru Zveze prijateljev mladine Slovenije. Nastal je leta 1990 na pobudo Komisije za otrokove pravice. Trenutno imajo 9 aktivnih svetovalnih skupin po Sloveniji, in sicer v Ljubljani, Mariboru, Murski Soboti, Slovenskih Konjicah, Velenju, Krškem, Idriji, Ajdovščini in Tolminu. Strokovnjaki in usposobljeni prostovoljci so uporabnikom na voljo vse dni v letu (tudi ob vikendih in praznikih), med 12. in 20. uro na brezplačni številki 116 111, preko elektronske pošte tom@zpmis.si ali preko spletne klepetalnice na njihovi spletni strani. Vsi njihovi komunikacijski kanali so povsem anonimni, s čimer zagotavljajo svojim uporabnikom varen in zasebni prostor za pogovor (Kaj je TOM?, n.d.) .

"TO SEM JAZ"

»To sem jaz« je javnozdravstveni preventivni program za mlade, ki deluje od leta 2000 v obliki spletne mreže. Ustanovljen je bil v sodelovanju z Zavodom za zdravstveno varstvo Celje in v času delovanja pridobil tudi podporo Ministrstva za zdravje ter Nacionalnega inštituta za javno zdravje (Lekić, Konec Juričič, Tacol, in Tratnjek, 2013). S pomočjo anonimne spletne klepetalnice mladim nudijo psihosocialno podporo in pomoč ter odgovarjajo na vprašanja, ki si jih mladi sicer ne upajo zastaviti (Lekić, Tratnjek, Konec Juričič in Cugmas, 2014).

Kot primere dobre prakse v Sloveniji bi izpostavila še nevladno, neprofitno humanitarno organizacijo Društvo Zaupni telefon Samarijan, ki nudi anonimno brezplačno pomoč tako mladim kot odraslim vse dni v letu, 24ur na dan (Telefon Samarijan, b. d.). Prav tako bi omenila nevladno, neprofitno, humanitarno organizacijo Društvo SOS, ki deluje v javnem interesu na področju socialnega varstva. Uporabnikom, ki imajo izkušnje z nasiljem nudijo

psihosocialno pomoč in podporo 24 ur na dan preko SOS telefona in elektronskega naslova. (Društvo SOS, b. d.) Fekonja (2008, str. 45) je v svoji raziskavi ugotovila, da so bile med najbolj popularnimi spletnimi svetovalnicami tudi Med.over.net, Mladi.net, Drog.art in MIC-ova spletna svetovalnica. Na voljo je seveda še mnogo drugih oblik tehnološko podprtega svetovanja, ki delujejo na podoben način, v grobem pa lahko rečemo, da imamo v Sloveniji na področju psihosocialne pomoči in podpore predvsem preventivne programe, ki uporabnikom zagotavljajo neke vrste prvi stik. Težava pri prvem stiku je nezmožnost organizacije oziroma strokovnjakov, da bi v nujnih primerih intervenirali, prav tako pa strokovnjaki zaradi enkratnega stika ne vedo, ali je uporabnikom uspelo rešiti težavo ali ne. Hkrati tudi ni programov, ki bi se kot dolgoročni psihosocialni delovni procesi izvajali na daljavo oziroma so le-ti, če že obstajajo, bolj posamezne izjeme. V raziskovalni nalogi me bo zanimalo, zakaj je temu tako in kaj o tehnološko podprtem psihosocialnem svetovanju na daljavo menijo slovenski strokovnjaki.

Da pa je tehnološko podprto svetovanje na daljavo zares uspešno, mora imeti tudi to področje naše stroke ustrezno prepoznavnost in podporo strokovnjakov. Baker in Ray (2011) poudarita, da so večinoma prav strokovnjaki tisti, ki pogosto kritizirajo tehnološko podprto svetovanje na daljavo in trdijo, da ne more biti enakovredno obravnavi v živo. Medtem pa uporabniki pogosto ne opazijo bistvenih razlik med psihosocialno pomočjo in podporo v živo in na daljavo. Pri tem je lahko težava le to, da strokovnjaki večinoma ne vedo dovolj o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo in si zato ne morejo ustvariti pravega mnenja o slednjem, ali pa si ga ustvarijo na podlagi predsodkov, negativnih izkušenj, primerjave s svetovanji v živo ipd. (Cipolletta in Mocellin, 2017). Naslednji zadržek s strani strokovnjakov je lahko tudi pomanjkanje zakonske ureditve tehnološko podprtega svetovanja na daljavo. Te storitve se velikokrat nudijo brezplačno ali finančno ugodneje v primerjavi s psihoterapijo, kar je tudi velikokrat poudarjena prednost, hkrati pa se ob tem pojavijo dvomi o strokovni ustreznosti in usposobljenosti ponudnikov takega svetovanja. Če je tehnološko podprto svetovanje na daljavo glede uspešnosti in ustreznosti lahko primerljivo s svetovanji v živo, bi bilo smiselno, da so potem tudi strokovnjaki ustrezno plačani za svoje delo. (Chen, Lang, Chang in Chang, 2019) Tako se poraja vprašanje, ali je tehnološko podprto svetovanje res neustrezno in je za uporabnike boljše, da se jih spodbuja k srečanjem s strokovnjaki v živo ali pa je ovira za uspešno prakso tehnološko podprtega svetovanja na daljavo morda v odnosu strokovnjakov do

slednjega ter pomanjkanju raziskav in zakonske ureditve celotnega področja svetovanja na daljavo.

2. Formulacija problema

V začetni fazi pregledovanja literature in načrtovanja raziskave je bila moja predpostavka, da je tehnološko podprta psihosocialna pomoč in podpora na daljavo neizbežna prihodnost naše stroke, ki jo je treba začeti preučevati in se na njo pripravljati. Kljub temu, da sem imela na voljo številne vire, v katerih so avtorji že poročali o svoji uspešni praksi "preko spleta ali telefona", je šlo v večini za projekte, preventivne programe ali brezplačno pomoč s strani prostovoljcev. Strokovnjakov, ki bi svoje storitve nudili izključno na daljavo, sem našla zelo malo, največkrat je šlo bolj za izjeme, na primer za konkretnega uporabnika, ki ni mogel prihajati na srečanja ali pa so to počeli kot postransko dejavnost ob svojih rednih srečanjih v živo. Le redke države, na primer ZDA in nekatere druge, so imele na tem področju več strokovne literature in še ti avtorji so vedno znova opozarjali na to, da imamo absolutno premalo znanja in izkušenj s svetovanjem na daljavo. (Grohol, 2009, str. 59, Kaplan, Wade, Conteh in Martz, 2011). Leta 2020 je pandemija Covid-19 čez noč ves svet postavila tako rekoč na glavo. Obvezne karantene po vsem svetu so tudi poklicne delavke in delavce na področju psihosocialne pomoči in podpore prisilile, da svojo dejavnost organizirajo na daljavo (Biondi Situmorang, 2020). Tako so se izkušnje ter mnenja mojih raziskovalnih populacij v zelo kratkem času precej spremenile. Številni strokovnjaki so v svojih poročilih o dejavnosti med karanteno poročali o tem, kako nepripravljeni so bili na delo na daljavo (Veer idr., 2020; Boldrini, Schiano Lomoriello, Del Corno, Lingiardi in Salcuni, 2020; Probst, Stippl in Pieh, 2020; Humer idr., 2020). Ker naša prihodnost glede na celotno Covid-19 situacijo še vedno ni povsem jasna, je sedaj potreba po raziskovanju, strokovni literaturi in ustreznem usposabljanju strokovnjakov za tehnološko podprto svetovanje na daljavo večja kot kadarkoli poprej. Namen moje naloge je prav zaradi tega prispevati k povečanju teoretičnega in empiričnega znanja o tehnološko podprtih svetovanjih na daljavo v Sloveniji. Kot sta zapisala Baker in Ray (2011, str. 341) v uvodu svojega dela: "Tehnološko svetovanje na daljavo je fenomen, ki obstaja in bo ostal v uporabi, zato je na nas, da ga proučimo in izkoristimo njegove prednosti".

Verjamem, da lahko z raziskavo pripomorem k boljšemu vpogledu v prakso tehnološko podprtega svetovanja na daljavo v Sloveniji tako s stališča strokovnjakov kot uporabnikov. Cilji moje raziskave so:

- ugotoviti kakšne so dosedanje izkušnje slovenskih strokovnjakov in uporabnikov na področju tehnološko podprtega svetovanja na daljavo;
- ugotoviti, kakšno mnenje imajo slovenski strokovnjaki in uporabniki o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo;
- raziskati, katere prednosti in pomanjkljivosti vidijo v tehnološko podprtem svetovanju na daljavo slovenski strokovnjaki in katere uporabniki;
- zbrati predloge slovenskih strokovnjakov in uporabnikov za izboljšanje tehnološko podprtega svetovanja na daljavo;
- raziskati prilagoditev dela slovenskih strokovnjakov na področju psihosocialnega svetovanja in izkušnjo z delom na daljavo v času pandemije Covid-19;
- raziskati mnenje slovenskih strokovnjakov o prihodnosti stroke v povezavi z digitalizacijo stroke.

3. Metodologija

Odločila sem se, da bom v svoji raziskavi upoštevala perspektivi strokovnjakov in uporabnikov in temu primerno zasnovala raziskavo.

Raziskovalna vprašanja za strokovnjake:

- Kaj si strokovnjaki predstavljajo kot tehnološko podprto svetovanje na daljavo (kaj o tem področju že vedo)?
- Kakšne so njihove dosedanje izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo (pred in v času karantene)? Kaj menijo o svetovanju na daljavo?
- Kakšne prednosti in slabosti oziroma pomanjkljivosti vidijo v svetovanju na daljavo?
- Kako naj bi izgledalo ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo (potrebne kompetence, načini idr.)? Kako vidijo prihodnost naše stroke v povezavi s tehnološko podprtim svetovanjem?

Raziskovalna vprašanja za uporabnike:

- S katero vrsto tehnološko podprtega svetovanja na daljavo imajo uporabniki izkušnje?
- Zakaj so se uporabniki odločili za svetovanje na daljavo?
- Kaj jim je bilo pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo v pomoč (kaj je bilo dobro) in kaj moteče (negativno, slabo)? Kaj uporabniki pri svetovanju na daljavo še pogrešajo?

3.1 Vrsta raziskave in spremenljivke

Odločila sem se za kvalitativno raziskavo (Mesec, 1997b, str. 5), s katero sem zbirala izkustveno gradivo v obliki besednih opisov, mnenj in dosedanjih izkušenj strokovnjakov in uporabnikov na področju tehnološko podprtega svetovanja na daljavo. Moja raziskava je tudi deskriptivna oz. opisna (Mesec 1997a, str. 3), saj z njo poskušam ugotoviti oz. opisati značilnosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo in hkrati oceniti, koliko se le-to uporablja v praksi oz. kaj nasploh o tem menijo strokovnjaki in uporabniki. Moja raziskava je empirična (Mesec, 1997a), saj sem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo s

spraševanjem - raziskave o tehnološko podprtem psihosocialnem svetovanju na daljavo v Sloveniji še nimamo. Prav tako je ena izmed tem moje raziskave aktualna Covid-19 pandemija, o kateri imamo v Sloveniji zelo malo raziskav. To gradivo bo temeljilo predvsem na dosedanjih izkušnjah uporabnikov in strokovnjakov s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo.

3.1.1 Teme pri strokovnjakih s področja psihosocialne pomoči in podpore

PODROČJE DELA: Vprašanje o vrsti izobrazbe oziroma dejavnosti, ki jo strokovnjaki opravljajo. Pričakovani odgovori: pedagogika, psihiatrija, psihologija, psihoterapija, socialno delo, sociologija, svetovanje, drugo.

IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO PRED PANDEMIJO COVID-19: Ali so strokovnjaki svoje storitve (tj. psihoterapijo, svetovanja, skupinsko delo ipd.) ponujali na daljavo že pred karanteno ter ali so imeli s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo izkušnje tudi pred epidemijo. Pričakovani odgovori: da, ne oz. ima izkušnje, nima izkušenj.

MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO: Pridobljeno z različnimi odprtimi vprašanji – splošno mnenje, mnenje o prednostih in pomanjkljivostih tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, ustreznosti razpoložljive literature, kompetencah za delo na daljavo.

IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO V ČASU KARANTENE: Pridobljena z različnimi odprtimi vprašanji o izkušnjah pri delu v času pandemije Covid-19, potrebnimi prilagoditvami dejavnosti, odzivih uporabnikov, spremembi mnenja o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo na podlagi te izkušnje, novih spoznanjih idr.

MNENJE O PREDPOSTAVKI, DA JE TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO NEIZBEŽNA PRIHODNOST NAŠE STROKE: Odprto vprašanje o mnenju strokovnjakov glede hipoteze, da se bo psihosocialna pomoč in podpora slej ko prej morala začeti izvajati preko tehnoloških naprav na daljavo.

3.1.2 Spremenljivke in teme pri uporabnikih tehnološko podprtega svetovanja na daljavo

VRSTA SVETOVANJA NA DALJAVO: Zaprto vprašanje o vrsti tehnološko podprtega svetovanja, s katerim uporabniki imajo izkušnjo. Možni odgovori: spletne klepetalnice, elektronska pošta, video klici, video sporočila, telefonski/avdio klic, SMS sporočila, spletni forumi. Dodana tudi možnost "drugo".

MNENJE O IZKUŠNJI S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO: Kako so uporabniki doživeli svetovanje na daljavo preko tehnoloških naprav. Podatki pridobljeni z več odprtimi vprašanji o prednostih in pomanjkljivostih tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, ki jih uporabniki navedejo sami.

PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE TEHNOLOŠKO PODPRTEGA SVETOVANJA NA DALJAVO: Kaj bi uporabnikom bilo v pomoč, ali bi si še želeli pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo, da bi bila izkušnja za njih boljša.

RAZLOG ZA TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO: Zakaj so se uporabniki odločili za tehnološko podprto svetovanje na daljavo namesto za svetovanje v živo.

3.2 Populaciji

Da bi dobila čim boljši vpogled v tematiko, sem se odločila, da bom v raziskavo vključila 2 populaciji. Moja prva populacija so strokovnjaki, ki nudijo kakršnokoli obliko psihosocialne pomoči in podpore v Sloveniji v letu 2020. Moja druga populacija so uporabniki, ki živijo v Sloveniji in imajo izkušnjo s tehnološko podprtim svetovanjem in podporo na daljavo.

3.3 Raziskovalni instrumenti in viri podatkov

Za potrebe svoje raziskovalne naloge sem izdelala 2 pripomočka za zbiranje kvalitativnih podatkov. (Mesec, 1997a) Za strokovnjake s področja psihosocialne podpore in pomoči sem pripravila smernice za intervju (Mesec, 1997a), na podlagi katerih sem v pogovoru preko tehnoloških naprav podrobneje raziskala njihovo mnenje in izkušnje s svetovanjem na

daljavo. Vsebuje 8 smernic in 7 podvprašanj. Vsa vprašanja so odprtega tipa. (Mesec, 1997a) Vprašalnik za uporabnike ima 5 obveznih vprašanj, od tega eno vprašanje zaprtega tipa in 4 vprašanja odprtega tipa. Oba pripomočka za zbiranje kvalitativnih podatkov sem pripravila v programu Word, po odobritvi mentorice pa sem vprašalnik za uporabnike pretvorila v spletno anketo in ga nato s pomočjo socialnih omrežij in strokovnjakov s področja psihosocialnega svetovanja delila. Oba pripomočka sta imela vključen tudi nagovor, v katerem sem predstavila sebe in namen svoje raziskovalne naloge ter zagotovitev korektnosti in zaupnosti pri raziskovalnem delu. Na koncu sem dodala še vprašanje odprtega tipa, v okviru katerega sem anketirancem omogočila možnost dodatnega komentiranja.

3.4 Vzorčenje

Na podlagi izbranih populacij sem oblikovala dva vzorca oz. delni populaciji (Mesec, 1997a, str. 72). Oba vzorca sta nenaključna (Mesec, 1997a, str. 81). Z vzorcem strokovnjakov s področja psihosocialne pomoči in podpore sem imela nekaj težav, saj nisem imela dostopa do nobenega uradnega seznama vseh strokovnjakov s tega področja v Sloveniji. Na težavo, da nimamo ažurnega, preglednega in javno dostopnega registra strokovnjakov s področja psihosocialne pomoči in podpore v Sloveniji sem opozarja že Kolegij fakultet in strokovnih združenj na področju psihoterapije in psihosocialnega svetovanja (2016, str.22). Tako je bil vzorec priložnostni (Mesec, 1997a, str. 79). Preko spletnega brskalnika Google sem poiskala stike strokovnjakov z iskalnimi gesli: "psihoterapija na daljavo", "psihološko svetovanje na daljavo", "spletna psihoterapija", "spletno svetovanje", "telefonsko svetovanje" in telefonska "psihoterapija". Vsakič sem izpisala stik strokovnjakov, ki so ustrezali moji populaciji in so se pojavili na prvih dveh straneh zadetkov, saj so ti najbolj iskani in relevantni. Preko elektronske pošte sem kontaktirala 20 strokovnjakov in se z njimi poskušala dogovoriti za termin intervjuja. Vprašalnik za uporabnike tehnološko podprtega svetovanja na daljavo sem objavila v obliki spletne ankete in jim s tem zagotovila anonimnost, kar pomeni, da so bili anketiranci izbrani povsem naključno. Pogoj je bil, da imajo v tem času dostop do spleta oz. do strani, na kateri sem oglaševala svojo spletno anketo. Zaradi tega je vzorec priložnostni. (Mesec, 1997a, str. 79).

3.5 Zbiranje podatkov

Osnutka raziskovalnih instrumentov oziroma podatkov virov sem izdelala junija 2020 in ju poslala v pregled mentorici. Po njeni odobritvi sem julija in avgusta pripravljala vzorec populacije strokovnjakov. Oktobra 2020 sem vprašalnik za uporabnike pretvorila v spletno anketo in ga objavila dne 9. 11. 2020. Takrat sem ga vsak teden aktivno delila na svojem socialnem profilu, pri čemer so mi pomagali tudi prijatelji s svojimi objavami. Za potrebe anketiranja sem kontaktirala tudi različna društva in organizacije s področja psihosocialne pomoči in podpore ter jih prosila, da tudi oni na svojih profilih delijo mojo anketo, saj sem na tak način poskušala doseči čim več uporabnikov tehnološko podprtega svetovanja. Zbiranje podatkov preko spletne ankete sem zaključila 15. 2. 2021, ko že mesec dni, kljub deljenju ankete na spletnih omrežjih, ni bilo novih izpolnjenih anket. V tem času je anketo na spletni strani videlo 210 ljudi, od teh pa jo je primerno za obdelavo rešilo 46.

V začetku oktobra 2020 sem se aktivno začela dogovarjati tudi za intervjuje s strokovnjaki s področja psihosocialne pomoči in podpore. Zaradi pandemije Covid-19 smo se za izvedbo vseh intervjujev dogovorili preko različnih spletnih medijev (Skype ali Zoom). Od 20 strokovnjakov, s katerimi sem vzpostavila stik, se jih je vabilu odzvalo 5. S temi sem nato izvedla intervjuje v času od 11. 11. do 7. 12. 2020. Do konca januarja 2021 sem naredila transkripte intervjujev.

3.6 Obdelava in analiza podatkov

Za obdelavo sem imela 5 transkriptov pogovorov s strokovnjaki in 46 izpolnjenih spletnih vprašalnikov uporabnikov. Najprej sem zapise intervjujev razdelila po izjavah in jim nato določila pojme z metodo odprtega kodiranja (Mesec, 1997b) v posebnem Wordovem dokumentu. Te podatke sem nato uredila še z metodo osnega kodiranja (Mesec, 1997b), s čimer sem želela natančneje prikazati razmerja med kategorijami in nadkategorijami. Te podatke sem nato smiselno pretvorila tudi v grafe.

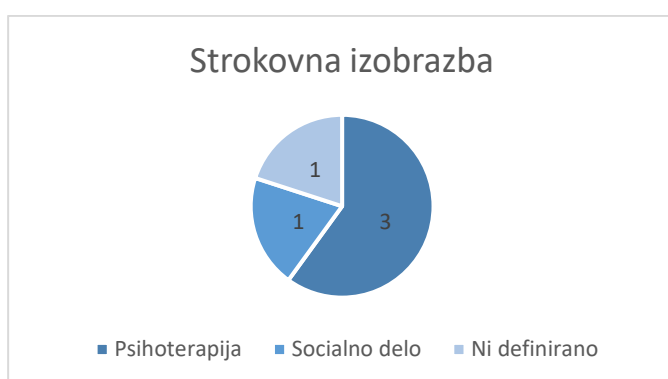
Izmed 46 izpolnjenih spletnih vprašalnikov jih je bilo v celoti izpolnjenih 22, kar pomeni, da so anketiranci odgovorili na vsa oz. večino vprašanj (izvzeto je bilo 6. vprašanje, kjer so lahko po želji napisali dodatne opombe oziroma mnenje). 23 vprašalnikov je imelo izpolnjeno samo prvo vprašanje, ki je bilo tudi edino vprašanje zaprtega tipa, en vprašalnik pa je imel odgovora samo na prvi dve vprašanji. Kljub temu sem se odločila, da vključim v obdelavo in analizo vse vprašalnike, saj so bili zame pomembni že podatki iz prvega vprašanja. Prvo vprašanje sem nato analizirala s tehniko ročne obdelave, in sicer s črtkanjem (Mesec, 1997a, str. 137). Odgovore na ostala vprašanja sem zbrala v posebnem Wordovem dokumentu in jih analizirala z odprtim in osnim kodiranjem. (Mesec, 1997b) Podatke sem nato smiselno pretvorila v grafe, kadar so bili dobljeni podatki bolj kvantitativni, sicer pa sem jih s pomočjo tabel in osnega kodiranja uredila v pregledno obliko.

4. Rezultati

4.1 Strokovnjaki

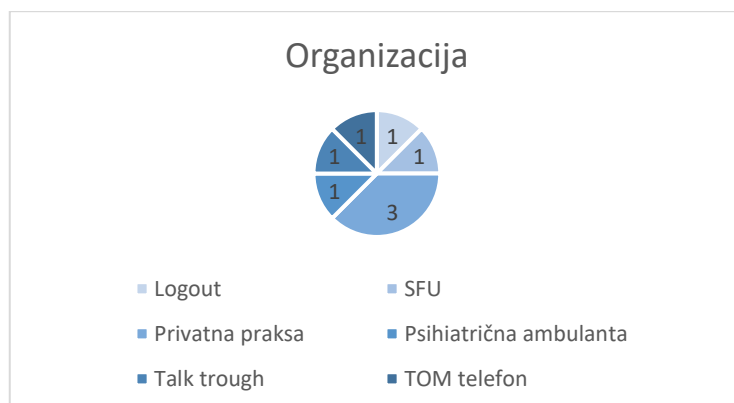
Intervjuje sem izvedla s petimi strokovnjaki s področja psihosocialne pomoči in podpore. Po izobrazbi so trije bili psihoterapevti (A1a, D1a, E1a), en je bil socialni delavec (B1b), ena pa ni definirala svoje strokovne izobrazbe in se je opredelila zgolj kot svetovalka (C1a).

Tabela 4-1: Strokovna izobrazba strokovnjakov.



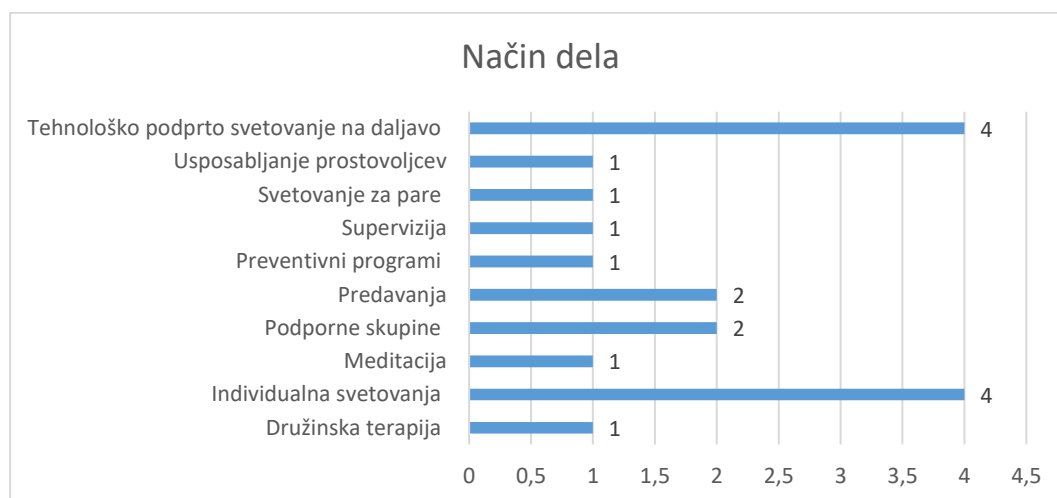
En strokovnjak dela v centru pomoči za zdravljenje odvisnosti od interneta Logout (B1a), ena strokovnjakinja dela kot svetovalka na TOM telefonu (C1c), brezplačni liniji za otroke in mladostnike, ena strokovnjakinja dela v psihiatrični ambulanti (D1f) in tudi v informacijskem sistemu Talk through (D1i), en strokovnjak pa nudi svoje storitve v sodelovanju s Fakulteto za psihoterapevtsko znanost Univerze Sigmunda Freuda v Ljubljani (A1c). Trije strokovnjaki svoje storitve nudijo tudi v obliki zasebne prakse (A1b, D1e, E1b).

Tabela 4-2: Organizacija, v kateri dela strokovnjak.



Strokovnjake sem prosila, da opišejo svoj način dela z uporabniki. Štirje so izpostavili, da z uporabniki delajo individualno (A1c, B1c, D1b, E1f). Dva izmed strokovnjakov ponujata v sklopu svojega dela tudi predavanja za uporabnike (B1e, E1e), dva pa vodita podporne skupine (D1h, E1c). Drugi načini dela, ki so jih strokovnjaki našli, so: usposabljanje prostovoljcev (C2e), svetovanje za pare (D1c), supervizija (D1g), meditacije (E1g) in družinska terapija (D1d). Štirje strokovnjaki so omenili, da imajo tudi izkušnjo in/ali ponujajo možnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (B2g, C1a, D1j, E1d).

Tabela 4-3: Način dela strokovnjakov.



Strokovnjake sem prosila, da opišejo naloge svetovalca, ki dela na daljavo. Strokovnjaki so mnenja, da mora svetovalec na daljavo uporabnike ustrezno informirati (*Mu dajemo neke informacije.* - C4j), jih opogumiti (*Otroka potem opogumljamo.* - C4i), pomiriti (*(Dajemo...) in umeritve.* - C4k), jim prisluhniti (*Če pa vemo biti v tem načinu, prisluhniti.* - A8v), jih razbremeniti (*...in ga čustveno razbremenjujemo.* - C4l), jim pomagati reflektirati (*Vračati, pogledat' kaj je b'lo, kaj je slišano.* - A8z), soustvarjati rešitve (*Biti res usmerjeni na tistega, ki piše in skupaj iskati neke rešitve.* - A8x) in jim verjeti (*Če pa se greš detektiva, kaj zdaj dela nekdo z rokami, pa kaj gleda dol, no, ja, to je pa malo obremenjujoče.* - D5m). Prav tako so strokovnjaki mnenja, da mora svetovalec na daljavo poznati druge poklice pomoči in sodelovati z njimi (*Tudi če je neka psihiatrična zadeva, zdravniška zadeva, nasilje, policija, pač reševanje tega mi potem predamo, umerimo naprej.* - C4p; *Kaj pa lahko v bistvu naredite, razen da... pač neko tako dejanje, razen da pokličete nekoga, ki bo potem na koncu vseeno fizično prišel tja, al' pa rečete, pojdite tja na EKI, ali na polikliniko, ali pa pokličite rešilca, ali ga pa vi pokličete, al' nekoga, ki bo zdaj interveniral tam.* - A6p). Trije strokovnjaki so izpostavili tudi,

da mora svetovalec na daljavo upoštevati meje (*Imamo pa seveda neke svoje omejitve, pač moramo vedet', do kje so naše odgovornosti telefonskega svetovanja in tega ne presegat'. - C4n; So neke omejitve, ne, zdaj, kar seveda ne pomeni, da se vmešavamo v življenja ljudi in rešujemo tam in se prerivamo. - A6r; In kdo sem jaz potem, ok, jaz delam to, sem temu tud' naklonjena, ok, se mi pa pol zdi, da tiste, ki so b'li prej v živo, pa jim zdaj to paše, da jih potem jaz silim nazaj zdaj v to. - D6h*). Dva strokovnjaka (*Jaz sem zato, da se je potrebno pač prilagajat' in ja, jaz res mislim, da je prihodnost psihoterapije tudi žal online. - D4d; Je pa pomembno, kaj si človek misli o tem oziroma nekateri klienti enostavno niso pripravljeni in ne morejo sprejeti ta način in je prav tudi to, ne? - E9c*) sta ob tem izpostavila še dolžnost strokovnjaka, da se prilagaja uporabnikom v smislu, da jih kljub trenutni situaciji ne sili v delo na daljavo, če si tega uporabnik ne želi oz. mu ta način dela ne ustreza.

Strokovnjaka, ki sta zaposlena v neprofitnih organizacijah sta omenila tudi naloge neprofitne organizacije, pri čemer sta kot glavne naloge našela: pridobivanje zaupanja uporabnikov (C9g), sodelovanje z mediji (C9f), promocijo (C9g), dodatna izobraževanja za zaposlene (C9h) in pridobivanje finančnih sredstev (B6p, C9i).

Tabela 4-4: Naloge in dolžnosti strokovnjaka.

Nadkategorija	Kategorija	Pojem
Naloge in dolžnosti strokovnjaka.	Naloge svetovalca na daljavo.	Informirati. Opogumiti. Pomiriti. Prisluhniti. Razbremeniti. Reflektirati. Sodelovati z drugimi poklici pomoči. Soustvarjati rešitev. Upoštevati meje. Verjeti uporabniku.
	Dolžnosti svetovalca.	Prilagajati se uporabnikom.
	Naloge neprofitne organizacije.	Dodatno se izobraževati. Pridobiti zaupanje uporabnikov. Pridobiti finančna sredstva. Promovirati. Sodelovati z mediji.

4.1.1 Izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo pred karanteno

Vsi strokovnjaki imajo izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo tudi iz časov pred karanteno. Ob zaostrovanju ukrepov zaradi trenutne epidemiološke slike v državi pa je ta način dela postal za vse strokovnjake obvezen. Ena strokovnjakinja (E2d) je pri tem omenila, da je že pred karanteno z eno petino do eno četrtno uporabnikov delala na daljavo.

Tabela 4-5: Izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo pred karanteno.



Kot razloge, zakaj so se pred karanteno odločili za možnost svetovanja na daljavo so navedli: zagotavljanje enakovrednega dostopa svojim uporabnikom (*Tako, da imajo otroci res zagotovljen tak enakovreden dostop, ne glede na ekonomsko situacijo, iz kje so.* - C2h; *Je pa mogoče za nekoga, vem da sem imela eno gospo, ki je bila invalidna, je bila od daleč in ni mogla priti, tako da je bila potem to za njo edina oblika srečanj, ki je bila možna.* - D2i), finančno dostopnost (*Ali pa da človek ni imel sredstev, da bi prišel osebno, a ne, če je bila zdaj tu razdalja pa potni stroški.* - B2d; *(Linija je...) brezplačna.* - C2g), nadaljevanje delovnega procesa, ko srečanja v živo niso bila možna (*Ampak je želela nadaljevati s terapijo in sva začela pol prek spleta.* - A2h) in zagotavljanje anonimnosti (*A ne, predvsem z vidika, v kolikor bi kdo res želel anonimnost.* - B2b; *Linija je anonimna.* - C2f). Najpogostejši razlog, zakaj so se odločili za delo na daljavo pa je bila geografska oddaljenost uporabnikov (*No, ampak moja prva izkušnja (s svetovanjem na daljavo) je bila s klientko, s katero sva začela normalno delat' v živo, potem pa se je preselila na Irsko, ker je tam dobila neko službo.* - A2g; *Ali pa oddaljenost recimo, da bi bilo.* - B2c; *To je bilo eno, drugo pa z eno klientko, ki je šla na študij v tujino, iskala rešitve, kako ohraniti stike in je bila rešitev to, da nadaljujeva delo preko Skypa.* - D2j; *Za kliente, ki so se javili od daleč, pač zanimivo je, jaz sem drugače s Hrvaške, nisem Slovenka, tukaj sem zadnjih 5 - 6 let, tako da imam zaradi razdalje, ne, nekateri klienti enostavno zaradi lokacije življenja so se javili.* - E2b).

Strokovnjaki imajo največ izkušenj s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo (pred pandemijo) preko elektronske pošte (B2f, C2c, D2b), pa tudi preko Skypa (B2e, E2c), spletnih klepetalnic (C2d), telefona (B2g, C2b) in video klicev (E2d).

Izkušnjo s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo pred karanteno so strokovnjaki označili za pozitivno (*Ja, mislim moje izkušnje so pozitivne.* - E9a), priročno (*Je pa bilo priročno, manj odpovedi pa to.* - A2k) in zanimivo (*Je bila zanimiva izkušnja.* - A2i). Po drugi strani pa je bila za ene izkušnja negativna (*No, potem pa sem bil soočen s tem, pa čeprav moja prva izkušnja res ni bila najboljša.* - A4c), neuspešna (*Takrat se je meni zdela ne toliko uspešna.* - A2j; *Nekako se ni prijelo.* - D2c) in pri tem poudarili pomanjkanje pristnosti pri tem načinu dela (*Ampak tam je mogoče res manjkala ta prisotnost, da je nekdo res tu zate.* - A4d).

Tabela 4-6: Izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo pred karanteno (S).

Nadkategorija	Kategorija	Pojem
Delo na daljavo pred karanteno.	Razlogi.	Enakovreden dostop. Finančna dostopnost. Izjema. Nadaljevanje delovnega procesa. Oddaljenost. Zagotavljanje anonimnosti.
	Uporabljeni kanali za komunikacijo.	Elektronska pošta. Skype. Spletne klepetalnice. Telefon. Video klic.
	Osebno mnenje o izkušnji.	Negativna izkušnja. Neuspešnost. Pomanjkanje pristnosti. Pozitivna izkušnja. Priročno. Zanimivo.

4.1.2 Svetovanje v živo

Vsi strokovnjaki, ki so sodelovali v raziskavi, v večini delajo s svojimi uporabniki v živo, zato so izpostavili tudi nekaj prednosti svetovanja v živo. Največjo prednost vidijo v stiku v živo (*Pa ne, da bi šlo za dobeseden kontakt, ampak vseeno se mi zdi, da je vseeno razlika biti z nekom v realnem prostoru ali virtualnem, saj verjetno ima tudi ta koncept neke druge vrednosti.* - A2e; *Pristen kontakt mora biti v živo in zdaj smo tukaj, smo ga poskusili prenesti nekako na ekrane, ampak je definitivno pomanjkljivost.* - D5c; *Potrebujemo pogled, potrebujemo nasmešek, rane celimo v živem odnosu, tako da ne, mislim, da nikoli ne bi bilo dobro iti izključno na daljavo.* - C9d) in občutenju sogovornika (*Se mogoče v prostoru to... mogoče je tu več na občutenju drugega, kot pa na obrazni mimiki.* - A4o; *Pač pri psihoterapiji je glaven odnos in kontakt.* - D5b), sicer pa so omenjene prednosti tudi fizična prisotnost (*Ravno zaradi tega je potrebna prisotnost drugega, se da to nekak' skupaj uravnavat', prebavit'.* - A6u), globoke teme (*Ljudje govorijo o zelo globokih zadevah, svojih.... na nek način se torej srečamo v nekem prostoru.* - A6c), intima (*Zdaj je tako, ti klienta, na nek način, ko ga imaš v obravnavi, je to na nek način zelo intimno.* - A6b), delovni okvir (*Ampak ja, prva izkušnja, mi drugače terapijo izključno nekak' v živo opravljamo, nam je važen ta setting.* - A2c), delo tu in zdaj (*No, ampak nam je ta realni setting pomemben.* - A2f), uporaba vidnega in slušnega kanala hkrati (*Ampak za izvajanje psihoterapiji pa... vsaj take vrste psihoterapije o kateri lahko jaz govorim, neke vrste psihoanalitične ali kakih drugih pristopov, sta vsaj ta 2 kanala, vidni in slušni, na nek način se mi zdi, da sta pomembna.* - A8c) in vsebine (*Kak' bi rekel, važne so nam vse te vsebine, ki se dogajajo tam v živo, pri tem stiku v živo.* - A2d). Edina pomanjkljivost svetovanja v živo, predvsem psihoterapije, ki je bila omenjena, je bila finančna nedostopnost (*Psihoterapevtska pomoč je draga, ful predraga.* - D8c). En strokovnjak je poudaril še nekaj prednosti svetovanja v živo, ki se mu zdijo izredno pomembne in jih po njegovem pri svetovanju na daljavo težko dosežemo: poglobljeno delo na sebi (*Ker je pač dosti dela tud' v sami terapiji, pa recimo v psihoanalitični terapiji je pa tud', na nekaj način, nekaj malo regresivnega, ne, pomeni, da na nek način človek vstopa nekak' nazaj, v neka malo starejša čustvena stanja, zgodnejša mogoče* - A6t) in dolgotrajnost delovnega procesa (*Ki pa je nek dolgotrajen proces.* - A8s). Poudari, da po njegovem mnenju psihoterapija ne more biti anonimna, da bi bila zares učinkovita (*Na nek način ne more biti anonimen, bi jaz rekel.* - A8t).

Tabela 4-7: Lastnosti svetovanja v živo.

Nadkategorija	Kategorija	Pojem
Lastnosti svetovanja v živo.	Prednosti.	Fizična prisotnost. Globoke teme. Intima. Občutenje sogovornika. Okvir. Stik v živo. Tu in zdaj. Vidni in slušni kanal. Vsebine.
	Pomanjkljivosti.	Finančno nedostopna.
	Druge lastnosti.	Dolgotrajen proces. Poglobljeno delo na sebi. Psihoterapija ne more biti anonimna.

4.1.3 Mnenje o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo

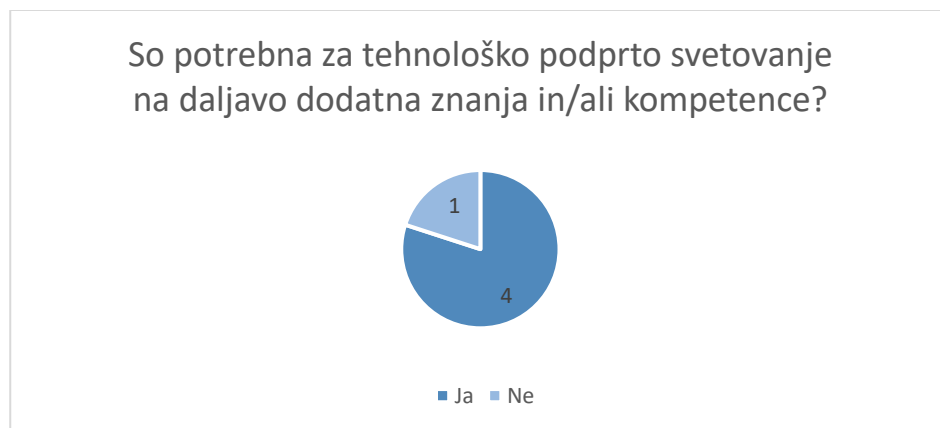
Strokovnjaki največje prednosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo vidijo v dostopnosti (A4e, B4d, C4a, D4a, E4a), priročnosti (A4g, C4e, D4b, E4c), anonimnosti (C3n, B4e, C4b) večji sproščenosti (C3r, D4f, E4b) in tem, da je ta način dela za določene uporabnike bolj učinkovit (A3h, E3f, D4e). Ostale prednosti, ki so jih omenili so: časovna ugodnost (E4e), dezinstitutucionalizacija (C4d), enakovreden dostop za uporabnike (A4i, C4g), evidentiranje podatkov in pogovorov (B4c, A5i), finančna dostopnost/brezplačnost (C4c), manj odpora s strani uporabnikov (A4f, E4d), manj odpovedi (A4k, E4f), možnost ponovnega branja pogovora (B4b), neposrednost obraza (A4n), okno v svet mladih (C3p, A4j), osredotočenost (A4l) in možnost za spoznavanje domačega okolja uporabnika (D5t). Ta način se enemu strokovnjaku zdi tudi dobra priložnost za prvi stik s strokovnjakom. Kot prednosti vidijo tudi to, da je bil ta način dela rešitev za njihovo stroko v času karantene (D4c, E4g) in da se uporabniki tako včasih lažje odprejo (C4f, D4g).

Strokovnjaki največje pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo vidijo v omejeni komunikaciji (A3p, B3f, D3e, C5f, E5b), pomanjkanju osebnega stika (A5h, B5d, C5i, D5a, E5a), občutljivem delovnem okvirju (A5g, C4o, D5o, E5e), omejenem vplivu strokovnjaka na delovni proces (A3z, B3n, C5c, E6f), več motečih dejavnikov/odvračanja pozornosti (E3i,

A4p, A5b, B5b) in tehnične težave (B3c, D3c, A5e, E5g). Pogosto omenjene pomanjkljivosti so tudi pomanjkanje neverbalne komunikacije (B3g, A5f, D5k), večja odgovornost uporabnika (A3x, B3m, D5p) in vprašanje zasebnosti pri uporabnikih (B5c, D5n, E5f). Druge omenjene pomanjkljivosti so še fokus na sebi (A4r), izogibanje težavam (D5d), kratki/strnjeni pogovori (B5a, C5g), možnost potegavščine (B3h, C6k), napačne interpretacije (B3k, C5h), negotovost (C5b), nekoherentnost (A3u, B3l), neprimerne/občutljive teme (D5r), nestrokovni ponudniki svetovanja na daljavo (D3f), odsotnost prihoda in priprav na srečanje (A5d), občutek nemoči pri strokovnjakih (C5e), omejen dostop do delovnega materiala (E3g), poglobljanje izolacije/osamljenosti (D5h), pomanjkanje tehnoloških znanj in spretnosti (A3j, B5e), pomanjkanje zakonske ureditve (D3g), pomanjkljive/omejene informacije o uporabnikih (C5d, D5s), ponavljanje (D3d), tunnelski vid (A3t) in tveganje odvisnosti od tehnologije (A4m, E5c). Kot pomanjkljivost je izpostavljeno tudi to, da je svetovanje na daljavo večinoma zgolj enkratni stik, potem pa se uporabnik več ne javi in strokovnjak ne ve, kaj se je z njim zgodilo (C4r).

Na vprašanje, ali menijo, da so za tehnološko podprto svetovanje na daljavo potrebna kašna posebna znanja in/ali kompetence, so strokovnjaki odgovorili v večini z da (A3a, B3a, C3a, D3b) in z ne (E3a).

Tabela 4-8: Posebna znanja in kompetence za tehnološko podprto svetovanje na daljavo.



Strokovnjaki menijo, da so za ustrezno tehnološko podprtega svetovanje na daljavo potrebni empatija (*Kako vzpostavljat empatični stik. - C3d*), hitra odzivnost (*Se je potrebno znajti hitro, odreagirat', vedet' mogoče, kje so možne rešitve, ali je zdaj potrebno kaj... kaj je potrebno naredit'. - B3d*), iznajdljivost (*Zdaj načeloma pa, ostale, mogoče malo iznajdljivost, v kolikor tehnologija ne deluje tako, kot bi morala. - B3b; Tukaj nimamo kaj, poskušamo razno razne*

stvari... - D3b), komunikacijske spretnosti ((Več...) mogoče tudi oglašanja. - A3s; (Moramo znati ravnati...) in s tem, da nimamo vizualne podobe. - C5k), dobra neverbalna komunikacija (Zdaj, eden od naših napotkov je bil ravno to, da je zdaj potrebno še več neverbalne, verbaliziranja, kimanja. - A3r) in ravnanje s tišino (V živo se lahko kdaj malo nasmejemo, ali pogledamo, ampak preko telefona moramo znati ravnati s tišino. - C5j).

Kot obvezno opremo, ki je potrebna za tehnološko podprto svetovanje na daljavo, so strokovnjaki našeli kamero (A3k, B3e, E3c), mikrofona (A3l, E3b) in računalnik (C3l). Po mnenju strokovnjakov je za ustrezno tehnološko svetovanje na daljavo potrebno imeti predvsem znanje o tehnologiji (*Ampak razlike, no, pač ja, potrebno je nekaj tehnološkega znanja. - A3i; Tako da sem to tehnologijo že poznal, tud' že prej uporabljal, bom rekel v prostem času, to se mi zdi, da je kar en kar pomemben element. - B3a; Ne, razen teh informatičnih spretnosti, ne. - E3e*), pa tudi o vodenju pogovora (*Čisto teoretično, malo igre vlog, pokrijejo razne težje teme, sam način, kako voditi svetovalne razgovore, različne vrste klicev. - C3c*) in poznati mrežo pomoči (*Kam vse jih lahko potem napotijo, da spoznajo celotno mrežo pomoči, tako, da res zelo kompleksno. - C3e*). Kot dodatne pogoje za ustrezno in učinkovito tehnološko podprto svetovanje na daljavo strokovnjaki naštejejo še dobro povezavo (*Pri klicu pa enako, miren, zaupen prostor, dobra povezava, pač pri teh svetovanjih na daljavo je zelo pomembno, da ni nekih prekinitev omrežja ali interneta, to so pomembne stvari. - C3m; Problem številka ena, ki je pogost, je povezava. - D3a*), miren prostor (*Najbolj je primerno, če ima uporabnik svoj miren prostor. - C3k; Drugo pa ja, kar je za njih na primer mogoče malo bolj zahtevno, je, da najdejo miren prostor, kjer jih noben ne bo motil. - E3h; Saj potem samo dvignejo telefon, samo nek miren prostor rabijo. - A4h*) in usposobljene svetovalce (*Če seveda v ozadju stoji ustrezno strokovno usposobljeno osebje ali usposobljeni prostovoljci z zavedanjem, do kje segajo njihove kompetence, meje. - C9b*). Ena strokovnjakinja je podrobneje opredelila metode dela oziroma priložnosti, ki jih sama vidi pri tehnološko podprtem svetovanju, in sicer možnost za izvajanje nalog (*Postavim kako vprašanje, da naj raziščejo potem mogoče tud' ozadje. - D2g*), vaj (*Sicer bolj usmerjena na kognitivno, vedenjsko, se pravi določene vaje, ali predlagam kaj naj razmislijo, naredijo, raziščejo. - D2f*), dajanje nasvetov (*To je bilo v smislu bolj nasvetov, kot vidimo v kaki reviji. - D2d*) in poglobljene pogovore (*Ampak bolj poglobljeno, se pravi redni, tedenski vprašanja - odgovor sistem. - D2e*), ob tem pa poudarila, da psihoterapije, ki jo izvaja

sicer, na daljavo ne more učinkovito izvajati (*Ampak ni to klasična, to ni psihoterapija, kar pri tem poudarim.* - D2h).

Na podlagi svojih izkušenj strokovnjaki za izboljšanje prakse tehnološko podprtega svetovanja na daljavo predlagajo naslednje: čim večji ekran (*Že sama ideja, terapija na telefonu, ne, si stlačen tam not v en okvirček in je drugače... no se priporoča nekako čim večji ekran.* - A3y), manjše okence lastnega videa (*Te platforme so različne, zdaj tukaj vidim prvič, da sem jaz v tem malem okvirčku spodaj, pa potem nisem tol'ko fokusiran na sebe, kot če sta okvirčka enako velika.* - A4s), mentorstvo (*Poleg supervizije pa seveda v primerih, ko rabijo neko podporo ali pomoč, ne rabijo čakat na mesečna srečanja, ampak smo vsakemu na voljo tudi mentorska podpora, ki jim je dostopna nonstop – zaposleni smo jim na voljo, tako da nas lahko kdajkoli pokličejo, nam pišejo, pridejo v pisarno, tako da gradimo eno tako varno mrežo okoli prostovoljcev.* - C3i), povratne informacije drugih strokovnjakov (*Pri teh igrah vlog dobivajo tudi feedbacke od supervizorjev.* - C3f), pogledovanje stran pri video klicih (*Zato pravim ne, je v redu 'met pravilo, to pogledovat' stran.* - A5c), dodatna strokovna izobraževanja (*Organizirana imamo redna izobraževanja za svetovalce, regionalna izobraževanja za posamezne skupine in tudi za celotno nacionalno mrežo TOM telefona.* - C3j), supervizije (*Pomemben del so tudi redne mesečne supervizije.* – C3h), uvajanje (*Po izobraževanju je še bolj ključni del uvajanje... - C3g*), več preverjanja (*Tako, da mogoče pri telefonskem razgovoru ali pa tam, ko ni video slike, je potrebno veliko več enega, bom rekel preverjanja slišanega.* - B3i) in načine zmanjševanja tunelskega vida (*Zato se pač dostikrat priporoča odvrčanje pogleda, skratka malo večja aktivnost, da se ne fokusira samo, ampak se tudi odvrča pogled in se s tem potem sporoča klientu, da je še nekaj drugega v prostoru, skratka da ni vse samo tu.* - A3v). Pogostejša predloga sta bila, da bi kljub vsemu prvo srečanje moralo biti v živo (*No, v glavnem, to je moja izkušnja pač, psihoterapija preko spleta, ampak načeloma vedno vsaj začnemo v živo, pa gremo bolj izjemoma na online.* - A2l; *Tako, da to sigurno, zato vztrajam, da mora biti psihoterapija v živo, vsaj dober del nje, pač vsaj prvo srečanje.* - D5i) in da je delo na daljavo zgolj izjema, ko ne gre drugače (*Pa potem po zmožnostih, vsaj za kake praznike, recimo s klienti, ki živijo v tujini, pa potem kakšni pridejo vsaj za božične praznike pa se potem vidimo.* - D5j; *Vsaj da se nek stik ohranja, tako da ni zdaj nekega zatišja, ker bom rekel, da kakšna daljša zatišja.* - B9i).

Tabela 4-9: Lastnosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (S).

Nadkategorija	Kategorija	Pojem
Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.	Prednosti.	Anonimnost. Bolj učinkovito za določene uporabnike. Časovno ugodnejše. Dezinstitucionalizacija. Dostopnost. Enakovreden dostop. Evidentiranje podatkov in pogovorov. Finančna dostopnost/brezplačnost. Manj odpora. Manj odpovedi. Možnost ponovnega branja/poslušanja pogovora. Neposrednost obraza. Okno v svet mladih. Osredotočenost. Priročnost. Prvi stik s strokovnjakom. Rešitev v času karantene. Spoznavanje domačega okolja uporabnika. Sproščenost. Uporabnik se lažje odpre.
	Pomanjkljivosti.	Enkraten stik. Fokus na sebi. Izogibanje težavam. Kratki/strnjeni pogovori. Moteči dejavniki/odvračanje pozornosti. Možnost potegavščine. Napačne interpretacije. Negotovost. Nekoherentnost. Neprimerne/občutljive teme. Nestrokovni ponudniki svetovanja na daljavo. Ni prihoda/priprav na srečanje. Občutek nemoči. Občutljiv delovni okvir. Omejen dostop do delovnega materiala. Omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces. Omejena komunikacija. Poglobljanje izolacije/osamljenosti. Pomanjkanje neverbalne komunikacije. Pomanjkanje osebnega stika. Pomanjkanje tehnoloških znanj in spretnosti. Pomanjkanje zakonske ureditve. Pomanjkljive/omejene informacije. Ponavljjanje. Tehnične težave. Tunelski vid. Tveganje odvisnosti od tehnologije. Večja odgovornost uporabnika. Vprašanje zasebnosti.

Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo.	Kompetence.	Empatija. Hitra odzivnost. Iznajdljivost. Komunikacijske spretnosti. Neverbalna komunikacija. Ravnanje s tišino.
	Oprema.	Kamera. Mikrofon. Računalnik.
	Znanja.	Poznavanje mreže pomoči. Tehnologija. Vodenje pogovora.
	Drugi pogoji.	Dobra povezava. Miren prostor. Usposobljeni svetovalci.
Ustreznost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.	Metoda dela.	Dajanje nasvetov. Naloge. Poglobljeni pogovori. Vaje.
	Osebni predlogi strokovnjakov.	Čim večji ekran. Manjše okence za svoj video. Mentorstvo. Povratne informacije drugih strokovnjakov. Pogledovanje stran. Prvo srečanje v živo. Strokovna izobraževanja. Supervizija. Uvajanje. Več preverjanja. Zgolj izjema, ko ne gre drugače. Zmanjševanje tunelskega vida.

En strokovnjak je izpostavil posebnosti avdiovizualnega svetovanja na daljavo. Po njegovem mnenju sta tako strokovnjak kot uporabnik dolžna poskrbeti za ustrezno svetlobo (*Tudi svetloba je važna. – A3n*) in ozadje (*No, torej zdaj je pač setting ta prostor, ki ga vzpostavimo za dialog – torej ozadje je važno. – A3m*), da se oba trudita omogočiti kar največji možni pretok informacij (*Zakaj je to pomembno, da je čim več informacij, da jim omogočimo, da se čim več informacij pretaka. – A3o*), sploh ker je večji fokus na obrazni mimiki (*Mogoče je na nek način še več fokusa na mimiko, obraz je zelo neposreden, da se dosti razvidno videt. – A3g*). Drugi strokovnjak je izpostavil posebnost pisnega svetovanja na daljavo, in sicer, da je pri tem

komunikacija veliko bolj strnjena (*Zdaj samo dopisovanje, elektronsko, tud' to je izvedljivo, tud' preko SMS sporočil, je pa malo drugačna specifična, kar se tiče same kontinuitete procesa enega razgovora... zdaj po mojih izkušnjah je bolj učinkovito, da je to čim bolj strnjeno.* – B3j), saj uporabniki hitreje preidejo na bistvo in ne napišejo toliko, kot bi povedali v živo.

Strokovnjaki v večini menijo, da je tehnološko svetovanje na daljavo, če ga primerjajo s svetovanji v živo, še vedno boljše kot nič, kadar svetovanja v živo niso možna (*Absolutno boljše kot nič.* – D3k; *Kaj dosti prednosti pa tukaj več ne vidim, saj pravim, dostopnost.... mogoče bolj je priročno, se pravi, ni pa čisto, mislim jaz ne vidim dosti plusov, sem bolj pristaš srečanj v živo.*

– A4t, B9h) in da so v takih primerih svetovanja na daljavo dober približek/nadomestek svetovanj v živo (*Tako da sem bila jaz že takrat dokaj naklonjena temu načinu dela, ker dejansko ni isto, je pa dober približek temu.* – D2k; *Se pa zdi, da bo pa kljub vsemu dokaj dober nadomestek.* – A4u; *Tako bi rekla, jaz mislim, da svetovanje na daljavo je lahko odlična dopolnitev.* – C9a). Poudarjajo, da tehnološko podprto svetovanje na daljavo ni enakovredno svetovanjem v živo, sploh psihoterapiji (*Ampak ni to klasična, to ni psihoterapija, kar pri tem poudarim.* – D2h; *Pač ene stvari so v redu v živo, ene so pa čisto odveč, ampak terapija pa se mi vseeno zdi, da je ena tistih, ko sem pristaš, da mora biti v živo, tako da ne morem dat' veliko plusov.* – A4v; *Drugače pa mislim, da nič ne nadomesti živega stika oz. obravnave v živo.* – C9c).

Zdi se jim, da je ta način dela v primerjavi s svetovanji v živo lahko za strokovnjaka bolj udoben (*Vsaj meni veliko bolj udobno, kar pa ne morem trditi za vse svetovance.* – B9b), oziroma jim celo olajša delo (*Pa se mi je zdelo tako, joj ti Rusi, nekak' se jim zdi fajn, kasiraš enako, je pa nekak' lažje delo.* – A9c), da je primerno za krizne intervencije, ko uporabnik ne more na svetovanje v živo (*Ampak za vmes, za kakšne te krizne intervence, je pa tud' ok.* – D3j; *bi lahko rekli, da smo pogosto neka prva bojna linija zaradi tega.* – C4m) oziroma, da je primerno samo za določene metode dela (*Se mi pa zdi, da ogromno svetovanj in recimo "coachinga", ogromno nekih zvrsti dela, pa se da čisto lepo tako opravljat...* – A4z; *Ja prednosti se mi zdijo, zdaj spet odvisno od oblike.* – B4a). En strokovnjak je izrazil skepticizem glede učinkovitosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (*Pač jaz sem bil na začetku res skeptik, glede tega online.* – A4a). Dva strokovnjaka menita, da je tehnološko podprto svetovanje na daljavo sicer popularno v drugih, predvsem geografsko večjih državah, ne pa v Sloveniji (*Ampak sem o tem bolj množično slišal, ko sem bil na eni konferenci psihoanalitikov v Portorožu, kjer so bili Rusi. V Rusiji je to že od prej zelo razširjen način, ker so rekli, da večinoma delajo tako, ker je drugače dostopnost, pač to so take razdalje, oni so večinoma v mestih in potem za vso tisto periferijo*

ne bi bili dostopni. - A9b; Aha, pa se mi zdi, da je v kakšnih državah, ko so geografsko večje razdalje, da je to že kar dosti uporabljena metoda. - B9c).

4.1.4 Mnenje o brezplačnem tehnološko podprtem svetovanju na daljavo

Na vprašanje, kaj menijo o tehnološko podprtih svetovanjih na daljavo, ki so uporabnikom na voljo brezplačno, so strokovnjaki v večini odgovorili, da jih podpirajo (A8a, B8f, C8a, D8a), en pa je ostal neodločen (E8a).

Tabela 4-10: Odnos do brezplačnega tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (S).



Kot prednosti brezplačnega tehnološko podprtega svetovanja na daljavo so izpostavili anonimnost (*Seveda pa spadajo te anonimne oblike pomoči, recimo SOS telefoni, saj to je na nek način "point", da je človek anonimen in da tak tudi ostane.* - A8d), dostopnost (*Saj, zato pa je oz. so smiselni načini pomoči na vseh možnih platformah, kjer ljudje pomoč iščejo, zdaj ljudje ogromno živijo na spletu, ne, in se mi zdi, da se tudi na splet najprej obrnejo po pomoč.* - A8g) in finančno dostopnost (*Mislim no, zdaj sicer spet odvisno od neke specifikke, neke težave, ampak načeloma mislim, da bi otroci, mladi morali imeti brezplačni dostop do strokovne pomoči.* - B8d; *Zakaj ne brezplačno? Jasno, da more bit tudi brezplačno.* - D8c). Brezplačna svetovanja se jim zdijo primerna, kadar želi biti uporabnik slišan (A8m), se želi olajšati z izpovedjo (A8p, E8b), potrebuje podporo (A8r), razbremenitev (*Zanimivo je, da je potem dostikrat to, to, tako da kot ste rekli, se potem izlijejo.* - A8l; *Pa jih malo razbremeniš, jim pomagaš dobit' nek' pregled nad situacijo, da sploh vidijo, kaj lahko naredijo.* - C8g) in razumevanje (*Na nek način mogoče dobijo občutek, da niso sami, da jih nekdo razume.* - A8n). Dva strokovnjaka vidita v brezplačnih svetovanjih na daljavo tudi priložnost za pozitivno izkušnjo, ki bi lahko uporabnike motivirala za nadaljevanje takih pogovorov ali celo strokovno pomoč in podporo (*Že samo to, da povejo, v tem vidijo to stvar v drugi luči, ko je enkrat to napisano, ali izrečeno drugemu, je nekak' zunaj, pa se potem na nek način že da s tem delat.* -

A8o; *Da se jim pomaga stopiti iz tega občutka nemoči in najti moč.* - C8h). Največjo pomanjkljivost brezplačnih tehnološko podprtih svetovanj na daljavo strokovnjaki vidijo v večji možnosti prevar in neusposobljenih svetovalcev (*Ker je bil v določenem času zaznan porast raznoraznih teh ponudb, plačljivih oblik pomoči, ki so se izkazale kot nestrokovne in so bile potem tudi nekakšne posledice zaradi nestrokovnega dela.* - B8b; *Ker verjamem, da lahko kdo, no saj se lahko zgodi tudi psihoterapevtu, ampak da kdo prestopi kako mejo.* - D8f; *Problem je, da to ni filtrirano.* - E8c). Pomanjkljivost se jim zdi tudi financiranje takih programov/organizacij (*Hkrati bi tu moralo biti na voljo dovolj strokovnjakov, ki bi lahko brezplačno izvajali, ampak potem smo tu pri vprašanju financiranja s strani države, preko javnih sredstev in običajno tu se zaplete, a ne.* - B8e), nevarnost napačnih informacij (*Da bodo našli tudi informacije, ki mogoče niso točne, na primer na teh forumih je dosti več ljudi, ki niso uspeli rešit svoj problem, ker tisti ki so ga, se večinoma pol ne ukvarjajo več s tem pa ne hodijo na te strani.* - E8d) in omejenost pogovora na zgolj dajanje nasvetov s strani strokovnjaka (*Tako, da na nek način, če se ta pisec tudi drži tega načina, teh osnovnih načel, da samo na podlagi napisanega daje neke nasvete, potem to ni nekako uspešno.* - A8u).

Nasploh pa so strokovnjaki v večini mnenja, da teh brezplačnih tehnološko podprtih svetovanj ne smemo enačiti z obravnavami v živo, sploh s psihoterapijo (*Ja, glede SMS podpore, pa recimo pisnih terapij, s tem nimam nekih izkušenj.... Verjamem, da lahko to nudi neko obliko pomoči, ne bi pa rekel, da je to neke vrste terapija, ampak mislim, da to tudi ni.* - A8e; *Pa pomembno je tudi, da ne zamenjamo potem ravno tega enkratnega brezplačnega svetovanja kar z obravnavo.* - C8c, *Saj treba je ločit', ni to zdaj psihoterapija.* - D8d; *Samo vseeno, jaz sem bolj za strokovnjake, da se potem res dela na teh težavah pa problemih, ne?* - E8f) in da mora biti strokovnjak kljub temu, da je storitev brezplačna, ustrezno usposobljen (*Pa je lahko tudi tako dopisovanje učinkovito.* - A8y; *Ja, zdaj tu se mi zdi, da je vsekakor pomembno, da tovrstne storitve, na primer preko spleta, a ne, ali pa preko drugih nekih medijskih kanalov, ponujajo ljudje, ki so usposobljeni za to, so kompetentni in vedo, kaj delajo.* - B8a; *Ampak zagovarjamo pa tudi to, da mora biti na drugi strani ustrezno usposobljena oseba.* - C8b). Manj pogosto mnenje je, da ima tako svetovanje pozitivne učinke (*Mislim, da vsaj pomaga, na nek način, je nek kontakt.* - A8b) in da je lahko to prvi korak v smeri rešitev (*To so ti prvi koraki v smeri rešitve.* - C8d). Poudarjajo, da manjka zakonska ureditev (*Oziroma pač na nek način bi morala sama politika ustvarjat' pogoje zato, da bi se čim več ljudi izobrazilo za tovrstne poklice in tud'*

na dolgi rok sofinancirat tovrstne programe. - B8g; No, se mi zdi malo večji nadzor pa transparentnost, pa mogoče tudi pomembno, kako potem sodelujejo take pomoči med sabo. - D8g) in da ta način dela ni primeren na dolgi rok (Na dolgi rok pa je seveda veliko bolj ustrezno, da je človek, ki tako pomoč potrebuje, v neki živi obravnavi. - C8i; Tako da ja, definitivno priporočam bolj strokovne strani, kjer ni pol teh problemov, ne, pa kako jih niso še po več letih rešili in ne vem kaj. - E8e). En strokovnjak je izpostavil, da ne razume oz. podpira vseh storitev, ki so na voljo v tej obliki (Se mi pa zdi res zanimivo, no, saj mogoče imam pa predsodek, ampak si ne znam predstavljat, kako prek SMS-ja poteka. - A8f). Eden od strokovnjakov je omenil tudi, da se mu zdi ta način dela zelo stresen, sploh kadar gre za SOS linije (Meni se zdi tudi delo, recimo na tem SOS telefonu, to je zelo težko delo. Mislim, da jaz ne bi šla tja delat, no, res ne. Sploh zdaj v tem obdobju, mislim to je zelo stresno. - D8h). Izkušnjo z brezplačnim tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo imata 2 strokovnjaka izmed 5-ih intervjuvancev (od tega ena strokovnjakinja dela na TOM telefonu, ki je brezplačna anonimna linija za mlade, drugi pa je to delal v sklop svoje zasebne prakse). Ta način dela se glede na njune odgovore zdi ustrezen enkratnim odgovorom (Ampak tudi vprašanj nekih stisk, in na mnoge tudi odgovorim, no probam na vse, ampak včasih se kdo razpiše, pa mu potem nekaj dam nazaj, tudi neko mnenje. - A8i), naročanju na uvodna srečanja (Saj tudi jaz dobim ogromno, ne samo naročil na uvodna srečanja. - A8h), informiranju uporabnikov o mreži pomoči (Ali ga pač napotim nekam, tak' da na nek način bi to tudi b'lo. - A8k; Pa pomembno je tudi, da ne zamenjamo potem ravno tega enkratnega, brezplačnega svetovanja kar z obravnavo. - C8c) in kot priložnost za povabilo uporabnika k nadaljevanju pogovora v živo (Ali če se mi zdi potrebno, tudi predlagam, da me pokliče ali se srečava. - A8j; Jih ustrezno napotuješ. - C8f).

Tabela 4-11: Mnenje strokovnjakov o brezplačnem tehnološko podprtem svetovanju.

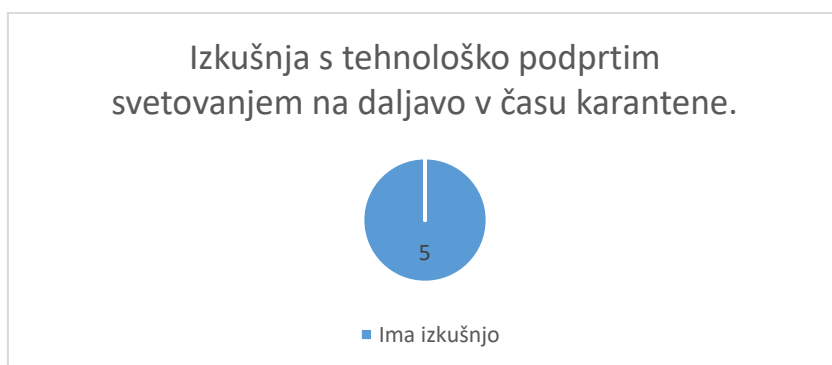
Nadkategorija	Kategorija	Pojem
Lastnosti brezplačnega tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.	Prednosti.	Anonimnost.
		Biti slišan.
		Dostopnost.
		Finančna dostopnost.
		Motivacija za nadaljevanje.
		Olajšanje.
		Podpora.
		Razbremenitev.
		Razumevanje.

	Pomanjkljivosti.	Financiranje. Napačne informacije. Prevare/neusposobljeni svetovalci. Samo dajanje nasvetov.
Splošno mnenje in izkušnje.	Osebno mnenje.	Ima pozitivne učinke. Manjka zakonska ureditev. Ne smemo enačiti s psihoterapijo/obravnavo. Ne razume/podpira vseh oblik. Ni primerno na dolgi rok. Prvi korak v smeri rešitve. Stresno delo. Strokovnjak mora biti ustrezno usposobljen.
	Osebne izkušnje.	Enkratni odgovori. Informiranje o mreži pomoči. Naročila na uvodna srečanja. Vabilo k nadaljevanju pogovora v živo.

4.1.5 Pandemija Covid-19

Vsi strokovnjaki, ki so sodelovali v moji raziskavi, so v času pandemije Covid-19 prešli na delo na daljavo (A6e, B6e, C6c, D6a, E6a).

Tabela 4-12: Izkušnja s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo v času karantene.



Dva strokovnjaka sta opisala svoje občutke v času začetka karantene, ko so se ukrepi šele začeli in so o delu na daljavo šele razmišljali. Omenila sta občutke: strah/skrb za uporabnike (*Mene najbolj žalosti to, da jaz sem mislila takrat marca, kaj bo z ljudmi, mene je b'lo res strah,*

da se bo stanje poslabšalo ljudem, mojim klientom. - D5e), skepticizem glede učinkovitosti dela na daljavo (A9a) in pritisk ob iskanju rešitev (*Ja, no, bil je na nek način neke vrste pritisk, ali pa je šlo za nekako zdržat, čim bolj vztrajat.* - A6a). Strokovnjaki so pri opisu priprav na delo na daljavo izpostavili: podaljšanje delovnega časa (*Tudi podaljšali smo čas delovanja že od dopoldanskih ur, ker so bili otroci doma.* - C6i), predavanja o delu na daljavo (*Ogromno teh različnih predavanj.* - A3d), večjo promocijo svojih storitev (*Mi smo bili zelo aktivni na Facebooku, dnevne objave. Dali smo bannerje na vse slovenske šole, da delujemo.* - C6h), udeleževanje na seminarjih, povezanih z delom v času karantene (*Je pač ogromno nekih seminarjev.* - A3c), izvajanje vaj za delo na daljavo (*Vaje, priprave na delo preko online, je bilo tega dost'. - A3e*) in iskanja drugih začasnih rešitev (*Ampak, v glavnem so to izpostavljali, da je to neka druga situacija.* - A3f). Dva strokovnjaka sta čas namenila usposabljanju in informiranju svojih uporabnikov o delu na daljavo (*Prav tako s starši, z odraslimi, je bilo možno nadaljevat', mogoče smo tu morali malo več informacij jim dat', kako zdaj vzpostaviti', si namestiti' nek program, kako ga upravljat, ampak ko so pa to enkrat osvojili, pa je bil vsako naslednje srečanje na daljavo izvedljivo.* - B6d; *Imeli smo razne video vsebine in nagovore za starše, otroke, znane osebe so posnele videe, zakaj je pogovor pomembne, izdali smo video natečaj na temo "Odgovor je pogovor", tako da so tudi otroci ustvarjali na to temo. Pa tudi video poslanica ob tednu otroka je bila na temo Tom telefona, Odgovor je pogovor.* - C6j). Ena strokovnjakinja meni, da ni potrebovala posebnih priprav na delo na daljavo v času karantene (*No, ampak jaz pa nisem rabila prilagoditi pristopa, ker res, vse kar rabiš je, da te vidijo in slišijo, vse tehnike lahko počnemo.* - E3j).

Pri vprašanju, kaj jim je bilo pri delu na daljavo v času karantene v pomoč oz. jim je izkušnjo lajšalo, so strokovnjaki našli naslednje pozitivne dejavnike: domače okolje (*Je sicer v nekem domačem prostoru, to je lahko prednost.* - A6v), enostavno prehajanje med delom v živo in na daljavo (*Ja, po naši prvi izkušnji, prvega tega lockdown-a, smo zelo hitro lahko prešli nazaj na delo preko osebne stika.* - B6g; *Z enimi, ko smo tud' začeli online, smo potem tudi nadaljevali poleti v živo, takrat, ko je bilo možno, ne.* - D6c), mednarodno podporo v obliki seminarjev, izobraževanj ipd. (*Ampak je bilo zdaj, v tej situaciji s Covidom, res takoj ogromno neke podpore v tej smeri, dostopno internacionalno, ker se je v svetovnem merilu to nekak' zgodilo.* - A3b), svoje predhodne izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo (*Glede na to, da delujemo na področju digitalnih zasvojenosti, smo veliko lažje nadaljevali delo na daljavo.* -

B6a; *Mislim, dobro, jaz sem delala online tudi prej, ampak zdaj se je to nekako še bolj razširilo, tako da...* - E6k) in računalniško pismenost uporabnikov (*Z uporabniki, ki imajo kot prvo sicer težave povezane s tem področjem, hkrati pa tudi veliko znanja na tem področju, tako, da tu je bil z vidika tehnične izvedljivosti veliko lažje preiti na delo na daljavo prek teh spletnih orodij, predvsem, ker so jih svetovanci že znali uporabljati in tud' ni bilo nekih večjih zadržkov.* - B6c). Najbolj pa jim je bilo v pomoč sodelovanje in podpora uporabnikov (*Tak', da za naprej sem v bistvu pozitiven v tej smeri, da tudi če bi se situacija zelo poslabšala, se da dosti narediti tudi tako.* - A6x; *Večinoma so se kar strinjali za delo na daljavo.* - B6c; *Jaz sem bila presenečena, da jih je bila večina tako odprtih online. Oni, ko prej niso b'li, ko prej nikoli nismo delali online, so rekli: "Ja, dajmo," tako, da res sem bila pozitivno presenečena. Tako, da odziv je bil res velik.* - D6b).

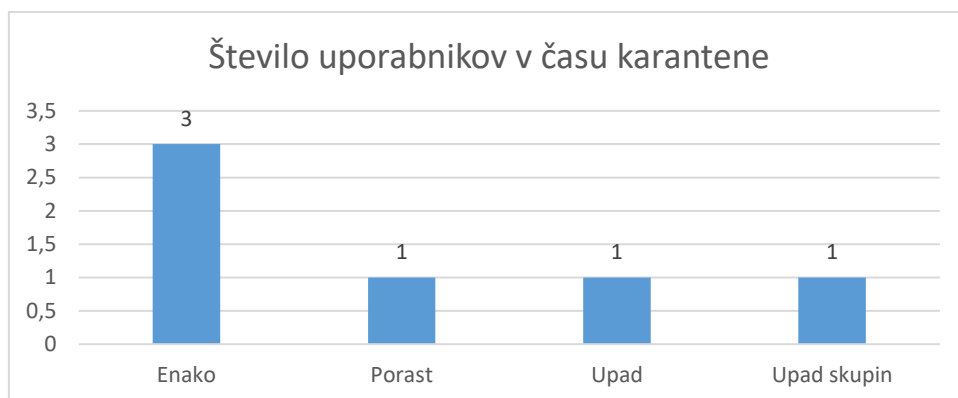
Kot ovire oz. negativne dejavnike pri delu na daljavo v času karantene so strokovnjaki izpostavili finančno nedostopnost svojih storitev (*Dosti ljudi, ki je obiskovalo terapijo, je prenehalo v tem času zaradi finančni zadev, pač kaj bo, zdaj ni čas za delo na sebi, zdaj so pač tu neke druge nujne stvari.* - A6i); maske (*Al pa zdaj pa moramo 'met' maske, se zagraditi.* - A6e), neaktivne uporabnike (E6e), opažene negativne posledice pandemije pri ljudeh oz. uporabnikih (*Bolj pa je vprašanje, kaj bo to na dolgi rok predstavljalo na duševnem zdravju otrok, mladih, to je pa drugo vprašanje.* - B6k; *No, mislim, da kakorkoli, no, razen če se bo ekonomska situacija večine tako poslabšala, ampak drugače mislim da na dolgi rok... tole psihično bo groza... žal.* - D6l) in tehnične težave (*Potem so tudi neke okoliščine, na katere nimamo vpliva, kot si rekla, se začne ravno sredi pogovora posodablja računalnik, povezave padejo, in tu je zdaj na dveh straneh možno, pri svetovalcu, pri svetovancu, kakšni drugi tehnični zapleti... Ja, to nekako, te slabosti.* - B5f; *Kaj opažam je slabši signal, slabše povezave, več prekinitev in težje je delat' in vsi smo itak malo bolj živčni zaradi tega, se sprašujemo, kdaj bo spet v živo pa kdaj bo tako.* - D6i). Povedali so tudi, da so se zaradi oddaljenosti počutili omejene pri nujenju podpore svojim uporabnikom (*Ampak vseeno je drugače, če nekdo rabi tolažbo, pa slišanje al' pa pač prisotnost, da si tam, kot pa preko tega, jaz bi vsekakor rekel, da je to, tako kot mi rečemo, za blažje težave, za nekoliko boljše strukturirane ljudi, ki lahko nekaj razlikujejo, pa nekaj uvidijo manko in ga mogoče nekaj sprejmejo s to razdaljo.* - A6s; *Tako da ok, meni se zdi v redu, dober približek vsemu skupaj, je pa pač... ni pa isto. Veliko se izgubi, veliko.* - D6e), ena strokovnjakinja je izpostavila tudi skrb, da nekateri uporabniki izkoriščajo to

situacijo (*Za nekatere celo vem, da se umikajo za ekrane in šuštrajo tudi terapijo, zdaj ukanit na online način.* - D6f). Omenili so še, da se jim zdi pri delu na daljavo težje delati v skupinah (*Ja, zdaj na delavnice definitivno, ker na primer skupinsko delo, čeprav se da izvest, ampak vseeno, ko pridejo ljudje na delavnico se vidijo in spoznajo... ni tako nerodno, čudno.* - E6a) in da jih skrbi, kdaj bo primerno in kako se sploh vrniti na delo v živo (*Ne veš, kje je zdaj tista meja, kjer bi ti rekel ne, zdaj pa ne bova več tako delala. Zdaj bova delala pa na star način, v živo.* - D6g).

Strokovnjaki so pri vprašanju, kako so svoje delo prilagodili v času dela na daljavo zaradi karantene izpostavili: več individualnega dela (*Na delavnici nekako te vaje, ki jih učim, raje jih organiziram kot individualno, vsak zase, da oddelajo to stvar, to vajo.* - E6c), izogibanje skupinskim delavnicam (*Online se tudi da, jih dat' v skupine, privatne, ampak se ne poznajo in pol le to tak' malo čudno... Moram priznat', se pol izogibam temu.* - E6b), skrajšane naloge (*Ja, kar je definitivno problem, je manj vprašanj, se pravi vedno dam nek čas za vprašanja, ampak mislim, da je tega veliko manj.* - E6d), upoštevanje varnostnih ukrepov, ki jih je izdala vlada pri srečanjih v živo (*Tako, da v bistvu z večino klientov, zdaj s svežimi imamo maske, kasneje pa jih snamem, ne.* - A6f; *Sicer bolj smo morali predvsem v enotah, kjer je več zaposlenih, je bilo mogoče treba vložiti' malo več dela v samo logistiko urnikov razporejanja svetovanj, tako da je bilo čim manj srečevanj, osebnih srečevanj svetovalcev z različnimi svetovanci.* - B6f) in puščanje težjih tem za srečanja v živo (D3i; *...v terapiji se dosti predeluje družina, ne, in je to kar b'la motnja v tem smislu Covida, zdaj pa pač se ne moremo srečat.* - A6d). Najpogostejši odgovor glede prilagoditev pa je bil, da so pri tem upoštevali zmožnosti in želje svojih uporabnikov (*Saj tud' zdajle, recimo v času korone, s kakimi starejšimi klienti, ki ne pridejo zdaj v živo, in ki nikakor ne obvladajo računalnika, imamo pač telefonske pogovore.* - D3h; *Nekaj sem tudi v času karantene, nekaj telefonski, tako malo bolj krajše svetovanje, tako nekaj bolj, ker je bilo na hitro, krizno, nekateri, ki mogoče ne morejo zdaj, se ne znajdejo na spletu.* - E3d; *Jaz drugače mislim, da sam ta setting, se je treba o tem pač pogovoriti' s klientom, kaj zdaj to pomeni, kako mu je, in potem, ko to nekaj' postane ta stalen skupni prostor, čeprav je virtualen, jaz mislim, da kar deluje, no.* - A6z; *Tiste, recimo običajne teme, ljubezen, spolni odnosi, vrstniki, pa so šle v ozadje.* - C6g). Ena strokovnjakinja je mnenja, da je njen pristop v glavnem ostal enak (*Jaz delam tako kot sem delala v živo.* - E3a).

Glede števila uporabnikov v času karantene večina strokovnjakov ni zaznala večjih sprememb oziroma je njihovo število ostalo enako (B6n, C6a, E6h). En strokovnjak je opazil upad števila uporabnikov (A6g), ena strokovnjakinja pa porast (D6k). Ena strokovnjakinja je omenila, da je upad opazila samo pri programih in delavnicah za skupine, ki jih težje izvaja na daljavo (E6g).

Tabela 4-13: Število uporabnikov v času karantene.



Kot posebnosti so strokovnjaki opazili, da so v času karantene in dela na daljavo dobili več uporabnikov iz različnih regij kot sicer (*Do karantene nisem imela Slovence, ki so iz Slovenije, ampak ne iz Kopra, na primer oziroma da so nekje iz Ljubljane, ali da jim je težko prihajati*. - E2e), da je v tem času manj potegavščin oziroma "prank" klicev (*No, pa kot zanimivost, zafrkantskih klicev je bilo potem v času karantene malo manj*. - C6l), porast števila mladih uporabnikov (D5g), več stisk pri uporabnikih (*(...manj dela) čeprav je več stisk*. - A6h), hitrejše izboljšanje po oceni uporabnikov (*Jaz imam zadnje čase porast mladih klientov, tam zgodnja 20*. - D5f) in da se več uporabnikov raje obrača na brezplačne kot plačljive storitve na daljavo (*Ampak mogoče zdaj, tud' trenutno, ljudje nekak ne razmišljajo o delu na sebi, ampak rabijo pomoč in je več te podpore, saj zdaj je tudi veliko aktualnih telefonov*. - A6j). Trije strokovnjaki so dobili povratno informacijo, da je za uporabnike delo na daljavo v času karantene bila pozitivna izkušnja (*Tudi tisti, ki so bili na začetku negativni do tega: "Jaz ne bi online, jaz bi raje počakal v živo," na koncu, ko so probali, pa so rekli: "Ma ja, v redu je."* - E5d; *In tudi povratne informacije svetovancev so dobre*. - B9g; *Imam celo enega kolega, ki je rekel, da se mu zdi, da se tudi tu zgodi vse, kaj je bistveno, in da mu je to čisto v redu*. - A9d).

Strokovnjaka, ki sta že prej bila bolj aktivna na področju tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, sta izpostavila tudi spremembo oziroma najpogostejše teme pogovorov z uporabniki

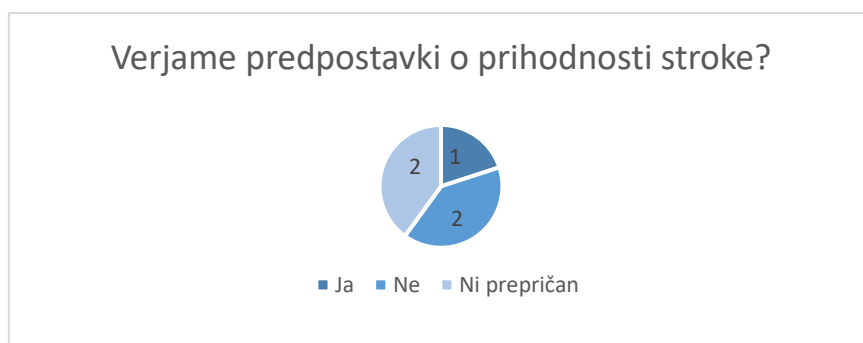
v času karantene, ki pred pandemijo Covid-19 niso bile toliko v ospredju: družinski odnosi (C6f), duševno zdravje (C6c), kako zdržati do srečanj v živo (C6e), bolj preventivno-informativni pogovori o možnih oblikah pomoči in podpore (*Mogoče je več klicev, elektronske pošte, ki so bolj povezane s takimi, kar je lahko že kot neka preventiva z nekimi napotki, osnovnimi informacijami.* - B6l) in tveganje zasvojenosti s tehnologijo (*Tu imam v mislih starše, ki so predvsem pred dilemo, ker se zavedajo oziroma imajo informacijo, da zdaj pretirano veliko časa preživeti za zasloni ni zdravo in glede na to, da je bilo šolanje na daljavo plus, še zdaj prosti čas, ki so ga preživljali za zasloni, je bilo tukaj nekaj nesigurnosti pri starših, niso imeli informacij, so potrebovali zgolj nek nasvet, neko priporočilo.* - B6m).

Strokovnjaki so izkušnjo o delu na daljavo v času karantene ocenili kot pozitivno (*Tud' lastna izkušnja je bila tak', da se v bistvu da, presenetljivo.* - A6m; *Ja, jaz mislim, da definitivno, nekaj pozitivnega tud',* - E6i) in poudarili, da je bila to le dobra začasna rešitev (*Zdaj online je bila v bistvu na nek način tu zelo rešitev, ker pač vnaša nek most v to situacijo in je opcija, ne?* - A6l). Izkušnja dela na daljavo v času karantene jim je dala nove izkušnje (*Da je mogoče malo preveč skepse glede tega b'lo.* - A6n; *Ker je nova izkušnja.* - E6j; *Se mi zdi, da meni osebno je bilo pomembno, a ne, dobit, se naučit, dobit izkušnje.* - B9d), nova znanja (*Tudi bolj, kako naj rečem, bolj suvereno lahko povem, da pomaga online, da je mogoče enako kot v živo.* - E6l; *Tud' nova znanja.* - B9e) in jih seznanila z novimi metodami dela (*Ampak ja, no, mogoče zares, po eni stvari zdaj pravim, kak' je fajn za neke akutne stvari, ampak po drugi pa za res krizne neke intervence, situacije.* - A6o; *Namreč za kar dosti enih takih pripomočkov, svetovalnih, smo našli rešitev... Zdaj, če je bilo to v povezavi s kakšnimi, no, če je bilo svetovanje povezano s kakšnim risanjem, pisanjem, s kakšnimi testi, temi stvari smo tud' našli neke rešitve, kako to vseeno nemoteno izvest' na daljavo, ali pa če se uporablja kake kartice, še marsikaj drugega.* - B9f). Dva strokovnjaka sta omenila, da jima je ta izkušnja zaradi dobrega odziva uporabnikov pozitivno potrdila tudi pomen prepoznavnosti njihovih storitev (*Ja, no, saj pravim, to je povezano s tem, da je očitno bil s strani države ta naš program oz. programi so bili prepoznani tako na lokalni kot nacionalni ravni, da smo podprti finančno, da lahko to omogočamo brezplačno.* - B6o; *Kvečjemu je postala naša linija še bolj dragocena, ko je vse ostalo bolj ko ne odpovedalo.* - C6b).

4.1.6 Prihodnost stroke

Na vprašanje, kaj menijo o predpostavki, da je tehnološko podprto svetovanje na daljavo neizbežna prihodnost naše stroke, so strokovnjaki odgovorili z ja (D7a), ne (B7a, C7c), dva strokovnjaka pa nista prepričana, da bi lahko delo na daljavo povsem zamenjalo delo v živo, verjameta pa v rast pogostosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (A7a, E7a).

Tabela 4-14: Reakcija strokovnjakov na predpostavko o digitalizacijo stroke v prihodnosti.



Strokovnjaki na splošno menijo, da je digitalizacija stroke bližnja prihodnost (*Pa to se lahko zelo kmalu zgodi, da se vse preseli na splet.* - D7d), daljna prihodnost (*Razen, če pač gremo vsi v neko to virtualno življenje, ampak jaz mislim, da je to vseeno še daleč.* - A7j; *To, da bi ga zamenjalo, jaz mislim, da še dolgo časa ne.* - B7b), priložnost za nove izkušnje/znanja (*Se mi zdi pa da je tudi priložnost, glede na to, če je tudi ena izmed naših nalog se prilagajat', slišat' potrebe uporabnikov, da bo to tud' ena oblika dela.* - B7e) in da bo tega vedno več (*Je pa pač, seveda, bo pa vedno več tega.* - A7b). Strokovnjake v primeru uresničitve te predpostavke skrbi predvsem izguba pomembnih prednosti svetovanja v živo (*Tako da je lahko tudi to nek končni izračun, da če bo to stalnica, bo to v redu, bomo pa nekaj izgubili, kar pa manjka v naših življenjih in na nek način ta online to krpa, ne more pa čist' zakrpat', dokončat'.* - A7i; *Da nadomesti ta osebni stik.* - E7d) in nevarnost spletnih zlorab (*Ok, saj imamo te programe, ki znajo fejkati obraze, pa lahko kdo ponaredi.* - A7e).

Strokovnjaki menijo, da bi lahko določeni dejavniki in prednosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo prispevale k uresničitvi te predpostavke, in sicer: dostopnost (*Ja, ima seveda svoje prednosti, sploh ta lahka dostopnost.* - C7a), podaljševanje ukrepov povezanih s pandemijo Covid-19 (*Mislim, da bo tukaj res tale korona, saj je že rekel ta ameriški minister za zdravstvo, da naj ne mislimo, tud' ko se bomo cepili, še vedno bo nujna socialna distanca in maske.* - D7e), pozitivne izkušnje v času karantene (*Tud' to, tale situacija, se mi zdi zdajle en*

velik mejnik, težko je napovedovat', gotovo pa je naredila online terapiji eno ogromno uslugo. - D7f), prilagajanje mladim, digitalnim generacijam (Je pa dejstvo, da potrebe, bom rekel generacije, ki se je rodila v to digitalno dobo, kjer se zelo veliko stvari digitalizira, se mi zdi, da se bo potrebno tudi prilagajat' potrebam, ki so povezane z mlajšimi generacijami. - B7c), razvoj/napredek stroke (Pa verjetno tudi se bo sčasoma tud' stroka na tem področju razvijala, še kakšne nove metode, kakšne nove programe. - B7d) in trenutna negotovost v svetu (Vprašanje, kaj se bo zgodilo, mogoče nikoli še nismo živeli v tako negotovem svetu. - D7b).

Hkrati pa strokovnjaki vidijo tudi nekaj razlogov, zakaj do uresničitve predpostavke ne more priti v celoti oz. vsaj še ne tako hitro. Najbolj pogosti razlog je večji napor pri delu na daljavo (*Da je ekran postal zelo, neka osrednja točka v naših življenjih, kar pa ziher ni v redu, nismo za to narejeni. - A7g; Ampak je vseeno težko peljat' te obravnave konstantno online. - C7b; Po drugi strani za psihologa oziroma psihoterapevta je mogoče malo bolj naporno online, nekako ti ekrani so izčrpajoči, pa tud' ne, mislim, veliko bolj se mora nekako potruditi', da da to podpora. - E7c; Potreba po stikih v živo. - A7f; Živi stik vedno postavljamo na prvo mesto, tako da ne. - C7d), sicer pa kot razloge vidijo še geografsko dostopnost svetovanj v živo, sploh v Sloveniji (*Se pravi, pri nas se mi zdi, da glede na to, da gre za zelo malo geografsko državo, relativno OK povezave. - B7f), upor družbe, če bi stroka težila k temu (No, razen če pride do nekega totalnega zloma, ne vem česa, pa se bodo ljudje začeli vračat nazaj, pa se jim bo to uprlo, ne vidim sploh druge možnosti. - D7c) in to, da ima po njihovem mnenju svetovanje na daljavo več pomanjkljivosti kot koristi (Tak' da jaz mislim, da vseeno terapija prek online prinese več dobrega kot slabega. - A7h).**

Dve strokovnjakinji sta se navezali tudi na prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo. Ena je izrazila zaskrbljenost in negotovost (*Mene zelo fascinira, pa tudi plaši hkrati, kakšno zmožnost prilagajanja imamo. - D6j), predvsem zaradi podaljševanja ukrepov in vpliva pandemije Covid-19 na ljudi, druga strokovnjakinja pa meni, da je ta način dela vredno preizkusiti in se potem odločiti, komu ustreza in komu ne (Spodbujam pa, da probamo, ker mislim, zdaj ko ni možno drugače, spodbujam, da probamo, ker nekateri so se premislili. - E9d).*

Strokovnjaki pa na splošno za prihodnost stroke predlagajo, da je potrebno dati uporabnikom čas, da se navadijo na novosti (*Tak' da jaz imam pozitivne izkušnje, nekateri so bili tako v dvomih, oni ne bi, ma pol so vid'li, da res ni nič takega. - E9e)* in izkoristijo delo na daljavo za

povečanje frekvence pogovorov (*(Možnosti) za bolj pogoste razgovore, ker je imel izkušnjo, da je tudi na ta način možno.* - B6i). Menijo, da se vse ovire tehnološko podprtega svetovanja da premagati, če je volja (*Pač, vse te pomanjkljivosti, ki so, se lahko premagajo.* -E9b). Pogostejši predlogi so bili: kombiniranje svetovanja v živo in na daljavo (*Tako da smo potem malo kombinirali na daljavo in osebno.* - B6j; *Tak', da mogoče zato bi bilo dobro, da človek ima izbiro in da je kombinirano... Da nekateri klienti, ki si želijo v živo, pridejo v živo, tisti, ki jim paše online, lahko so online... Tako osebno, jaz bi kombinacijo, osebno, kako je meni lažje delat', bi definitivno kombinacijo.* - E7e), mentorstvo in supervizija (*Imajo tudi na primer supervizijo, tako da v kolikor za nekim takim laičnim, prostovoljskim, strokovnim delom vseeno je strokovnost, bom rekel, vseeno na prvem mestu in neka nujna strokovna podpora tem izvajalcem, bom rekel ja, zakaj pa ne.* - B8c; *Pa tud', kako redno supervizijo, da imajo, to je pomembno.* - D8i), dati uporabnikom možnost izbire (B6h; *Mislim, zdaj ni mi všeč prav zato, ker dobro je imet opcije, ne...Zdaj, vse ima svoje prednosti in pomanjkljivosti, ne, in je dobro, da človek, zdaj odvisno, koliko je občutljiv na katero prednost ali pomanjkljivost, je v redu, da na ta način se odloči. Tako, da je v redu, da človek ima izbiro.* - E7b) in poudarek potrebe po več raziskavah na tem področju (*Morajo biti sicer kake raziskave narejene, čisto kar se tiče učinkovitost' pa nekih, koliko je bilo tega narejenega.* - A7c; *Pa mogoče tudi na nek način preverjat kakovost teh programov, da ne prihaja do tega, da se sredstva namenjajo programom, ki bom rekel, niso strokovno dobro utemeljeni in tud' ne kažejo dobrih rezultatov.* - B8h).

4.2 Uporabniki

4.2.1 Izkušnja uporabnikov

Uporabniki imajo največ izkušenj s svetovanji preko elektronske pošte in/ali video klicev (25 uporabnikov pri vsakem). Pogoste oblike so tudi telefonski klic (22 uporabnikov), SMS sporočila (15 uporabnikov) in spletne klepetalnice (11 uporabnikov). Manj pogosto se uporabniki odločajo za video sporočila (6 uporabnikov) in spletne forume (4 uporabniki), redko pa tudi za spletne seminarje (1 uporabnik) in Viber sporočila (1 uporabnik).

Tabela 4-15: Oblike tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, s katerimi imajo uporabniki izkušnje.



Najpogostejši razlog, zakaj so uporabniki izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo namesto svetovanja v živo je bila Pandemija Covid -19 (Izključno zaradi razmer in zaprtja javnega življenja. - U3-V5a; Zato, ker v tistem momentu ni bil možen kontakt v živo. - U8-V5a; A so se preusmerili na daljavo zaradi situacije. - U11-V5b; Svetovanja na daljavo imam, dokler bodo trajali COVID ukrepi. - U25-V5a; Zaradi korone. - U32-V5a; Ukrepi. - U35-V5a; Korona časi. - U39-V5a; Zaradi trenutnih razmer. - U41-V5a; A zato, ker v teh časih to ni mogoče. - U43-V5b; Zaradi trenutne situacije v državi. - U45-V5a). Pogosti razlogi si bili tudi geografska oddaljenost (Razdalje. - U13-V5b; In zaradi premagovanja razdalje. - U31-V5b; Ker imam dolgo vožnjo. - U33-V5a; Ker ni bilo možnosti voziti se. - U38-V5a), časovna ugodnost (Zaradi hitrosti. - U2-V5a; Čas. - U13-V5c; Čas. - U17-V5a; Rabiš manj časa. - V37-V5a) in priročnost (Ker je bolj enostavno. - U4-V5a; In prilagodljivosti. - U41-V5c; Ugodje doma. - U42-V5a). Ostali

razlogi so anonimnost (*Ker je anonimno.* - U20-V5a; *Nisem si upal posvetovati z ljudmi v živo, zato sem raje uporabil forum, kjer me ni nihče spoznal.* - U46-V5a), dostopnost (U5-V5a; *Ker ni bilo druge možnosti.* - U31-V5a), finančno dostopnost (*Stroški.* - U13-V5d; *In finančne dostopnosti.* - U41-V5b), intimnost (U42-V5b) in zdravstvene težave (*Bolezen.* - U13-V5a). En anketiranec je izpostavil, da je bilo tehnološko podprto svetovanje na daljavo zanj lažje za prvo izkušnjo (U21-V5a). 23 uporabnikov na to vprašanje ni odgovorilo (50 %).

4.2.2 Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (uporabniki)

Za uporabnike so največje prednosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo te, da se jim ni potrebno voziti na srečanja (*Ker ni voženj, premikov.* - U3-V2c; *Ker se ne vozimo do delovnega mesta oz. prostora, kjer je terapija.* - U10-V2c; *In mi je prihranjena pot do kraja svetovanja.* - U24-V2b; *In se mi ni treba voziti na kraj svetovanja.* - U25-V2b; *Transportne poti* - U41-V2a; *Ni se potrebno daleč voziti.* - U43-V2a; *Da se ni treba voziti v oddaljene kraje.* - U45-V2a), občutek varnosti v njihovem domačem okolju (*Edina prednost je ta, da lahko ostanem doma.* - U24-V2a; *Edina prednost je, da lahko ostanem doma.* - U25-V2a; *Udobje doma.* - U32-V2a; *Si doma.* - U37-V2a; *Udobje doma.* - U42-V2a; *Ker sem v t.i. zavetju svojega doma.* - U43-V2c) in manjša zamudnost zaradi lažje organizacije srečanj (*In hitro.* - U4-V2b; *Hitrost* - U5-V2a; *In pa prihranek časa.* - U10-V2b; *Hitrost reševanja problemov.* - U13-V2b; *Hitra obravnava.* - U46-V2b). Všeč jim je bilo, da so lahko z delovnim procesom nadaljevali tudi v času karantene (*Prednost je ta, da je sodelovanje mogoče tudi v kriznih situacijah.* - U3-V2a; *Sedaj se vsaj normalno vidimo, celoten obraz.* - U11-V2b; *Dobro je bilo, da ni bilo popolnega izpada.* - U31-V2a; *To, da sem se ga lahko udeležila tudi takrat, ko fizični obisk ni bil mogoč.* - U34-V2a), ta način dela pa se jim je zdel tudi varna metoda dela v času pandemije (*Predvsem to, da ni stika - v teh časih, ko je to odsvetovano.* - U10-V2a; *(Konkretno v času zaprtja občinskih meja zaradi epidemije.)* - U34-V2b). Po njihovih izkušnjah so prednosti tudi večja sproščenost (*In posledično bolj sproščena komunikacija.* - U2-V2b; *To, da se lahko nekomu odpreš.* - U8-V2a; *Nelagodje* - U41-V2c; *Zdi se mi, da sem na tak način lažje spregovorila o določenih temah.* - U43-V2b), dostopnost (U5-V2b, U38-V2a, U46-V2a), priročnost (*V redu je, ker lahko od kjerkoli.* - U17-V2a; *Premošča razdalje.* - U19-V2a; *Kadarkoli lahko pišeš meil in pošlješ.* - U38-

V2b), finančna dostopnost (*Nimaš stroškov s prevozom.* - U37-V2b; *Finančna plat.* - U41-V2d), enostavnejši način komunikacije (U4-V2a, U39-V2a), prilagodljivost (U3-V2b, U31-V2b) in anonimnost (*Dobro je bilo to, da je bilo anonimno.* - U20-V2a). Po njihovem mnenju so se lahko s pogovorom s svetovalcem olajšali (*In mu poveš vse kar te muči.* - U8-V2b; *V pomoč mi je bil pogovor.* - U33-V2a) in dobili ustrezne informacije (U13-V2a, U37-V2c). Ta način dela se jim zdi učinkovit tudi za destigmatizacijo iskanja psihosocialne pomoči in podpore (U41-V2b). Po mnenju enega anketiranca tehnološko podprto svetovanje nima prednosti (*Prednosti pred? Ni prednosti.* - U35-V2a). Na to vprašanje ni odgovorilo 19 anketirancev.

Največja pomanjkljivost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo je za uporabnike pomanjkanje osebnega stika (*Ni osebnega stika.* - U3-V3a; *Ni osebnega stika.* - U5-V3a; *Vseeno ni osebnega stika.* - U11-V3c; *Ni fizičnega stika.* - U17-V3a; *Oslabljen je stik s sogovornikom.* - U19-V3a; *Ni tako osebno.* - U20-V3a; *Ni tistega pristnega osebnega stika.* - U25-V3b; *Ni osebnega stika.* - U31-V3a; *Ni osebnega stika.* - U32-V3a; *Slabši stik.* - U35-V3a; *Ni osebnega stika.* - U38-V3a; *Vseeno to ni "oseben" stik - tudi če sta prisotna tako zvok kot slika.* - U39-V3a; *Brezosebni stik.* - U41-V3a; *Neoseben stik.* - U42-V3a; *Ni toliko tistega pristnega stika z osebo.* - U43-V3a). Kot pomanjkljivosti so izpostavili še omejitve strokovnjaka pri delu (*Svetovallec nima celotnega vpogleda.* - U2-V3a; *Komunikacija zaide v napačno smer.* - U13-V3b; *Ne vem če se je oseba poglobila v moje počutje.* - U20-V3b; *Da te ne more dovolj "prebrat".* - U21-V3a; *Omejenost pri vajah, ker je treba "loviti kader".* - U35-V3d), tehnične težave (*Tehnične težave ustavljajo proces.* - U3-V3c; *Včasih težave z internetno povezavo.* - U11-V3b; *Slaba wifi povezava na trenutke.* - U25-V3a; *Težava zaradi zanašanja na delujočo tehnologijo.* - U35-V3c), pomanjkanje zasebnosti v domačem okolju (*V okolju, ali kdo posluša v sosednji sobi.* - U3-V3c; *Sem doma, nimam toliko zasebnosti za pogovor.* - U11-V3a; *Klient nima vedno prostora, kamor bi se lahko umaknil za uro (nima interneta, nima prostora v katerem bi bil lahko sam ipd...).* - U35-V3e), pomanjkanje oz. omejenost neverbalne komunikacije (*Neverbalna komunikacija je okrnjena.* - U3-V3d; *Ker ni možnosti opazovanja telesa, dihanja.* - U35-V3b; *Omejena nebesedna komunikacija.* - U42-V3b) pri čemer je ena izmed anketirank izpostavila izrecno uporabo mask v času korone (U11-V2a). Ostale pomanjkljivosti so po mnenju uporabnikov še kratki odgovori strokovnjakov (U38-V3b), napačne interpretacije (*Narobe razumljena komunikacija.* - U46-V3b), vprašanje zaupnosti oz. varovanja podatkov (*Vprašanje zaupnosti je bolj izpostavljeno (varnost povezave).* - U3-V3b),

napačne informacije (*In prehitro prišel do zaključka.* - U46-V3b) in nevarnost postavljanja samodiagnoz (*Sam sem se diagnosticiral.* - U46-V3a). Štirje uporabniki niso izpostavili nobenih pomanjkljivosti oz. niso pogrešali ničesar v svoji izkušnji svetovanja na daljavo (U4-V3a, U8-V3a, U33-V3a, U37-V3a). Na to vprašanje ni odgovorilo 22 anketirancev (48 %).

Tabela 4-16: Prednosti in pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo (U).

Nadkategorija	Kategorija	Pojem
Lastnosti brezplačnega tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.	Prednosti.	Anonimnost. Enostavnejše. Destigmatizacija. Dostopnost. Finančna dostopnost. Manj zamudno. Nadaljevanje delovnega procesa v času karantene. Ni vožnje na srečanje. Odsotnost osebnega stika. Olajšanje. Prilagodljivost. Priročnost. Ustrezno informiranje. Varen (domač) prostor. Varna metoda v času pandemije.
	Pomanjkljivosti.	Kratki odgovori. Napačne informacije. Omejitve strokovnjaka pri delu. Pomanjkanje osebnega stika. Pomanjkanje zasebnosti. Pomanjkanje/omejena neverbalna komunikacija. Samodiagnoza. Tehnične težave. Uporaba mask v času pandemije. Vprašanje zasebnosti.

4.2.3 Mnenje uporabnikov

O svoji izkušnji s tehnološko podprtim svetovanjem je največ uporabnikov povedalo, da se jim zdi to dober nadomestek svetovanj v živo, ko le-ta niso možna, na primer v času karantene (*Je vseeno to nek približek temu.* - U43-V5; *Dobro v krizi.* - U3-V6a; *Naj traja dokler mora.* - U11-V6a) oziroma, da je na daljavo boljše kot nič (U31-V6a). Trije so izpostavili, da je bila njihova izkušnja pozitivna (*Dobila sem vse, kar sem potrebovala.* -U8-V4a; *Sem zadovoljna s potekom.* - U11-V4a; *Meni je bilo vse ok.* - U37-V4b). Prav tako pa trije menijo, da je bila njihova

obravnavo ustrežno glede na to, da se je izvajala na daljavo (*Nič nisem pogrešala.* - U33-V4a; *Jaz osebno nisem pogrešala ničesar.* - U43-V4a; *In vse drugo je ravno tako, kot če bi se odpeljal do svetovalca.* - U37-V5b). En anketiranec je izpostavil, da je bilo srečanj glede na razpoložljivost tehnologije premalo (*Ker tedensko srečanje je premalo.* - U31-V4b).

Tisti, ki so primerjali tehnološko podprto svetovanje na daljavo s svetovanji v živo, menijo, da so svetovanja v živo bolj učinkovita/boljša (*Ni prednosti pred delom v živo.* - U35-V2b; *Učinkovitost manjša.* - U2-V3b; *Ni enak občutek kot v živo.* - U17-V3b; *Ni kot je v živo, kar je pri psihoterapiji zelo pomembno.* - U25-V3c; *Posledično je rezultat oziroma napredek slabši.* - U31-V3b; *Kot bi bilo v živo.* - U43-V3b; *Raje imam osebni stik.* - U45-V3a; *Ni pa to smer, v katero bi želel iti.* - U3-V6b, U11-V6b) in da tehnologija ne more nadomestiti človeškega stika (*Mislim, da nobena tehnologija ne more nadomestiti pristnega osebnega stika.* - U39-V6a). En uporabnik meni, da je svetovanje na daljavo vseeno boljše kot nič (U31-V6a).

Na vprašanje, kaj bi lahko pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo izboljšali, je največ uporabnikov predlagalo odpravo tehničnih težav (*Stabilnega kanala za komunikacijo.* - U3-V4b; *Manj prekinitev zaradi povezave. Tehnološke pomanjkljivosti.* - U5-V4a; *Tehnično so stvari skoraj dovršene.* - U13-V4a), izboljšanje osebnega stika (*Osebni stik.* - U21-V4a; *Medčloveške bližine.* - U41-V4b) ter povečanje varnosti in kredibilnosti storitev (*Vzpostavitev varnega (kanala).* - U3-V4a; *Morda bi bilo dobro ne zaupati samooklicanim spletnim strokovnjakom.* - U46-V4a). Omenili so še sočasno uporabo zvočnega in slušnega kanala za komuniciranje (*Poleg zvočne, tudi video povezavo.* - U2-V4a), boljšo odzivnost strokovnjakov (U4-V4a), večjo prilagodljivost strokovnjakov (U17-V4a), delo na komunikaciji (*Jasnost komunikacije.* - U41-V4c) in povečanje frekvence pogovorov (U31-V4a). Sedem uporabnikov ni imelo predlogov za izboljšavo (U11-V4b, U20-V4a, U25-V4a, U37-V4a, U38-V4a, U42-V4a, U45-V4a), na vprašanje pa ni odgovorilo 25 anketirancev. Pet uporabnikov je izpostavilo, da se v prihodnosti želijo čim prej vrniti k svetovanjem v živo (*Sicer sam ne bi pretirano izboljševal, saj si ne želim, da bi to postala vsakdanja praksa.* - U3-V4c; *Želela bi si jih v živo.* - U11-V5a; *Drugače imam svetovanja v živo.* - U25-V5b; *Drugače imam izkušnje s svetovanjem v živo.* - U43-V5a; *Ampak še zmeraj neprimerljiva z osebnim stikom.* - U31-V6b; *Raje v živo kot na daljavo* - U35-V6a). Omenili so tudi, da bi si želeli pri odločanju med svetovanjem na daljavo ali v živo možnost izbire (U11-V6c, U42-V6a). Želijo si tudi večjo finančno dostopnost, psihosocialno podporo in pomoč (U31-V4a), bolj zaupne odnose s svojimi strokovnjaki

(Pogrešam možnost poglobljenega zaupanja. - U41-V4a) in več osebnega svetovanja na daljavo v zdravstvu (Smiselno bi bilo, da bi imelo čim več ljudi dostop do osebnega svetovanja, kot osebni zdravnik, zobozdravnik in ginekolog. - U42-V6ab).

Tabela 4-17: Želje in predlogi uporabnikov za prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.

Nadkategorija	Kategorija	Pojem
Želje in predlogi uporabnikov za prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo.	Predlogi.	Boljša odzivnost strokovnjaka. Delo na komunikaciji. Izboljšanje osebnega stika. Odprava tehničnih težav. Povečanje frekvence pogovorov. Povečanje varnosti in kredibilnosti storitev. Uporaba zvočnega in slušnega kanala. Večja prilagodljivost. Olajšanje.
	Želje.	Finančna dostopnost. Možnost izbire. Osebno svetovanje na daljavo v zdravstvu. Vrnitev k svetovanju v živo.

Na zadnje vprašanje, kjer so lahko anketiranci napisali dodatno mnenje ali komentarje, ni odgovorilo 34 uporabnikov (74 %). 6 uporabnikov je napisalo, da nimajo dodatnega mnenja (14 %).

5. Razprava

V raziskavi je sodelovalo 5 **strokovnjakov**, po izobrazbi je bilo največ psihoterapevtov in sicer trije, en socialni delavec, en pa ni definiral svoje izobrazbe. Trije **strokovnjaki** imajo zasebno prakso, dva delata za neprofitno organizacijo. Kot najpogostejši način dela so izpostavili individualna svetovanja. Vseh 5 **strokovnjakov** ima izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo tudi iz časa pred karanteno. Od tega je enemu to primarni način dela (TOM telefon), dva strokovnjaka pa sta opisala, da kombinirata svetovanja na daljavo in v živo, glede na potrebe in želje uporabnikov (Logout in zasebna praksa). Kot že omenjeno, za potrebe te naloge ni bistvenega pomena, s katerega področja prihajajo strokovnjaki in pri kateri organizaciji so zaposleni, ti podatki so zgolj statistične narave.

Glavni razlog, zakaj so se slovenski **strokovnjaki** že pred karanteno odločili nuditi tehnološko podprto svetovanje na daljavo, je geografska oddaljenost, pogosta razloga pa sta bila tudi zagotavljanje enakovrednega dostopa uporabnikom in finančna dostopnost. Hkrati pa so strokovnjaki, ki delajo predvsem v zasebni praksi povedali, da je bilo tehnološko podprto svetovanje na daljavo bolj izjema, kot njihova redna storitev, saj so to naredili večinoma za namen ohranjanja stikov z uporabniki, ki so začeli obiskovati psihoterapijo v živo, potem pa niso mogli več prihajati na srečanja. V času karantene zaradi pandemije Covid-19 je vseh 5 strokovnjakov prešlo na izključno tehnološko podprto svetovanje na daljavo. Pri **uporabnikih** tehnološko podprtega svetovanja na daljavo v Sloveniji spletni vprašalnik pri razlogih ni ločeval med časom pred in med karanteno, zato je najpogostejši razlog bil prav pandemija Covid-19. Drugi pogosti razlogi **uporabnikov** so bili še časovna ugodnost, geografska oddaljenost in priročnost. Najmanj pogosti razlogi **uporabnikov** so bili intimnost, zdravstvene težave in spletno svetovanje kot lažja prva izkušnja svetovanja. Če odmislimo karanteno in omejevanje druženja, je geografska oddaljenost najpogostejši skupni razlog odločanja za tehnološko podprto svetovanje na daljavo tako pri **strokovnjakih** kot pri **uporabnikih**. Drugi skupni razlogi so še anonimnost, finančna dostopnost in nadaljevanje v živo začetega delovnega procesa (če pri uporabnikih upoštevamo tudi srečanja v času karantene). Tudi avtorji omenjajo kot najpogostejše razloge za izvajanje tehnološko podprtega svetovanja na daljavo prav večjo dostopnost (tako geografsko kot finančno), zato se te ugotovitve ujemajo z obstoječo teorijo (Baumel, 2015; Collie idr. 2016; Rumel in Joyce, 2010).

Strokovnjaki so se pred karanteno pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo največkrat odločili za elektronsko pošto, Skype ali telefon. Omenili so tudi spletne klepetalnice in video klice, tekom karantene pa so štirje strokovnjaki, ki sicer delajo z uporabniki tudi v živo, prešli v glavnem na video klice. Razlog za odločanje za video klic razloži strokovnjakinja z izjavo E3: *"Jaz delam tako, kot sem delala v živo. Se pravi, video klic je pomemben, pomembno je, da se slišimo in vidimo. Nekaj sem tudi v času karantene, nekaj telefonski, tako malo bolj krajše svetovanje, tako nekaj bolj, ker je bilo na hitro, krizno, nekateri, ki mogoče ne morejo zdaj, se ne znajdejo na spletu, ampak večinoma delam, če gre za psihoterapijo in svetovanje pol definitivno preferiram, da se vidimo in slišimo."* V času nenadnega zapiranja in omejevanja druženja so se morali strokovnjaki torej znajti zelo hitro in najti način, kako kakovostno nadaljevati delo z uporabniki, ki se niso sami odločili za tehnološko podprto svetovanje na daljavo. Smiselno je torej, da so se skušali čim bolj približati načinu dela, ki so ga bili vajeni pred karanteno. Tudi **uporabniki** so kot najpogostejši obliki tehnološko podprtega svetovanja na daljavo izpostavili elektronsko pošto in video klice, toda za razliko od strokovnjakov je zelo pogosta oblika bil tudi telefonski klic pa tudi spletne klepetalnice. **Uporabniki** so kot pogoste oblike omenili tudi SMS sporočila in video sporočila, v manjšem številu pa tudi spletne forume, spletne seminarje in Viber sporočila. Teh oblik **strokovnjaki** niso omenjali. Tako imajo **uporabniki** in **strokovnjaki** izkušnje z vsemi omenjenimi tehnološko podprtimi oblikami svetovanja po taksonomiji avtorjev (National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for Credentialing and Education, Inc., 2013), razen z umetno inteligenco in skupinskimi pogovori.

Za **strokovnjake** sta največji prednosti tehnološko podprtega svetovanja dostopnost in priročnost. **Uporabniki** pa kot največje prednosti izpostavijo: odsotnost vožnje na srečanja, varen (domač) prostor in manjša zamudnost (oz. časovna ugodnost). Iz literature pridobljenega seznama prednosti (Baker in Ray, 2011; Baumel, 2015; Biondi Situmorang, 2020; Kaplan, Wade, Conteh in Martz, 2011; King idr., 2006; Lekić, Tratnjek, Konec Juričič in Cugmas, 2014; Richards in Viganó, 2013; Rumell in Joyce, 2010; Suler, 2009) tehnološko podprtega svetovanja na daljavo tako **uporabniki** kot **strokovnjaki** naštejejo: anonimnost, časovno ugodnost, dostopnost, priročnost, finančno dostopnost in sproščenost. **Strokovnjaki** se s seznamom strinjajo in dodajo še enakovreden dostop, evidentiranje podatkov/pogovorov, možnost ponovnega branja/poslušanja pogovorov, okno v svet mladih, pozitivno (prvo) izkušnjo s strokovnjakom/svetovanjem in učinkovitost (uporabnik se lažje odpre). Seznamu

dodajo še: dezinstucionalizacijo, manjši odpor, manj odpovedi in neposrednost obraza (pri video klicih). Sploh pozitivna prva izkušnja je lahko velika prednost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, saj je pogosto tudi motivacija za nadaljevanje delovnega procesa ali iskanje strokovne pomoči in podpore. (Kendra, Mohr in Pollard, 2014) **Uporabniki** iz seznama omenijo še destigmatizacijo, enostavno uporabo (bolj enostavno) in odsotnost osebnega stika, dodajo pa še olajšanje, prilagodljivost in ustrezno informiranje. Posebni dodani aktualni prednosti sta varna metoda/rešitev v času pandemije in nadaljevanje delovnega procesa v času karantene. Ena uporabnica je mnenja, da ni nobenih prednosti pri tehnološko podprtem svetovanju na daljavo.

Strokovnjaki kot največje pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo naštejejo omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces, pomanjkanje osebnega stika, občutljiv delovni okvir in omejeno komunikacijo. Iz literature pridobljenega seznama pomanjkljivosti (Baker in Ray, 2011; Boldrini, Schiano Lomoriello, Del Corno, Lingiardi in Salcuni, 2020; Collie, 2000; Harris in Birnbaum, 2014 ; Jencius in Sager, 2001; Kaplan, Wade, Conteh in Martz, 2011; Murphy idr., 2009) **strokovnjaki** navedejo napačne interpretacije, pomanjkanje neverbalne komunikacije, pomanjkanje osebnega stika, pomanjkanje zakonske ureditve in tehnične težave. **Strokovnjaki** k seznamu pomanjkljivosti dodajo še: enkratni stik, fokus na sebi, izogibanje težavam, moteči dejavniki/odvrčanje pozornosti, možnost potegavščine, negotovost, nekoherentnost, neprimerne/občutljive teme, nestrokovne ponudnike svetovanja na daljavo, odsotnost prihoda/priprav na srečanje, občutek nemoči, občutljiv delovni okvir, omejen dostop do delovnega materiala, omejena komunikacija, poglobljanje izolacije/osamljenosti, pomanjkljive/omejene informacije o uporabnikih, pomanjkanje tehnoloških znanj in spretnosti, ponavljanje, tunelski vid, tveganje odvisnosti od tehnologije, večjo odgovornost uporabnika in vprašanje zasebnosti. Za **uporabnike** so največje pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo pomanjkanje osebnega stika, omejitve strokovnjaka pri delu in tehnične težave. S seznamu pomanjkljivosti so **uporabniki** omenili še pomanjkanje oz. omejenost neverbalne komunikacije, napačne interpretacije in vprašanje zasebnosti oz. varovanja podatkov. Seznamu so **uporabniki** dodali še pomanjkanje zasebnosti v domačem okolju, maske (v času, ko so lahko v karanteni hodili na srečanja v živo), kratke odgovore, nevarnost postavljanja samodijagnoz. Štirje uporabniki so bili mnenja, da pomanjkljivosti ni oziroma, da oni pri svoji izkušnji niso ničesar pogrešali. Tako **uporabniki** kot

strokovnjaki so omenili te pomanjkljivosti: kratki/strnjeni pogovori/odgovori, napačne interpretacije, omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces, pomanjkanje osebnega stika, pomanjkanje zasebnosti, tehnične težave. Posebni pomanjkljivosti vezani na pandemijo Covid-19 sta nošenje mask na srečanjih v živo (U11-V2: *"Ko so svetovanja potekala v živo (v času korone) smo mogli imeti masko. Sedaj se vsaj normalno vidimo, celoten obraz..."*) in poglobljanje izolacije.

Strokovnjaki so imeli možnosti izraziti svoje mnenje o brezplačnem tehnološko podprtem svetovanju na daljavo. Njegove največje prednosti vidijo v anonimnosti, finančni dostopnosti in možnosti za motivacijo nadaljevanja s strokovno pomočjo v živo. Največja pomanjkljivost se jim zdi nevarnost prevar in neusposobljenost svetovalcev. To ponovno potrdi že omenjeno težavo s pomanjkanjem zakonodaje na tem področju (Kaplan, Wade, Conteh & Martz, 2011), ki bi lahko omejila slednje. Večina strokovnjakov brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo sicer podpira (4 od 5), so pa vsi jasno povedali, da je taka oblika svetovanja primerna le v določenih primerih, bolj kot neke vrste krizna intervencija ali prvo srečanje s strokovno pomočjo in da je zato ne smemo enačiti s psihoterapijo oz. obravnavami v živo. To lepo opiše ena izmed strokovnjakinj v izjavi C3: *"...pa pomembno je tudi, da ne zamenjamo potem ravno tega enkratnega brezplačnega svetovanja kar z obravnavo – to so ti prvi koraki v smeri rešitve, kjer daješ ljudem informacije, jih ustrezno napotuješ, pa jih malo razbremeniš, jim pomagaš dobit' nek pregled nad situacijo, da sploh vidijo, kaj lahko naredijo, da se jim pomaga stopiti iz tega občutka nemoči in najti moč. Na dolgi rok pa je seveda veliko bolj ustrezno, da je človek, ki tako pomoč potrebuje, v neki živi obravnavi..."*

Strokovnjaki v primeru psihoterapije ali dolgoročnega psihosocialnega svetovanja torej še vedno zagovarjajo srečanja v živo, saj menijo, da sta predvsem stik v živo in občutek fizične prisotnosti sogovornika nujna za uspešno poglobljeno delo z večino uporabnikov. Pri primerjavi svetovanj v živo in na daljavo so **strokovnjaki** največkrat izpostavili, da svetovanje na daljavo ni enakovredno psihoterapiji, da pa je vseeno boljše kot nič in v časih, ko delo v živo ni mogoče, dober približek ali nadomestek obravnav v živo. **Strokovnjaki** razlikujejo torej med psihoterapijo, ki jo vidijo kot dolgoročni proces, ki se mora odvijati v živo, in svetovanjem, ki se jim zdi primerno tudi na daljavo, kar opiše strokovnjak v izjavi A8-A8t: *"Mogoče sem to prej mislil kot razliko med nekim "support-om" in terapijo, ki pa je nek dolgotrajen proces in na nek način ne more biti anonimen, bi jaz rekel..."* Svetovanje na daljavo se **strokovnjakom** zdi

primerno za krizne intervencije in za določene metode dela. Zdi se jim, da je svetovanje na daljavo bolj popularno v drugih državah, kar je en **strokovnjak** (B7f) pojasnil z dostopnostjo teh storitev v Sloveniji: *"Se pravi, pri nas se mi zdi, da glede na to, da gre za zelo malo geografsko državo, relativno OK povezave, tud' mladi nekje z 18. letom so zelo motivirani, da pridobijo vozniški izpit in se potem zvečajo možnosti in s tem dostopnost do naših storitev, tako da..."* Tudi nekaj **uporabnikov (11)** je primerjalo svetovanja na daljavo s svetovanji v živo. Prevladujoč odgovor je bil, da so svetovanja v živo bolj učinkovita/boljša od svetovanj na daljavo. Menijo pa tudi, da so svetovanja na daljavo boljša kot nič, ampak da tehnologija ne more nadomestiti osebnega stika.

Večina (4 od 5) **strokovnjakov** se strinja, da so za uspešno in ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo potrebna dodatna znanja in kompetence. Po njihovih izkušnjah so nujne kompetence empatija, hitra odzivnost, iznajdljivost, komunikacijske spretnosti, neverbalna komunikacija in ravnanje s tišino. Ti odgovori se sicer ujemajo s predlogi nekaterih avtorjev, na primer hitra odzivnost, neverbalna komunikacija in ravnanje s tišino, ki jih omenjata Goss in Anthony (2009), toda vsi ti odgovori so zelo široki. Nobeden od strokovnjakov ni podrobneje opisal, kako naj bi izgledala neverbalna komunikacija v primeru tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, medtem ko so na primer avtorji (Collie, 2000; Murphy in Mitchell, 2009) navedli in razložili številne pristope in metode, na kaj biti pozoren in kako vzpostavljati stik preko pisne komunikacije. To je lahko tudi posledica preozkega znanja o tehnološko podprtem svetovanju in pomanjkanju natančnih smernic, kjer bi strokovnjaki sploh lahko našli metode dela za tehnološko podprto svetovanje na daljavo, na kar opozarjajo tudi drugi avtorji. (Lekić, Tratnjek, Konec Juričič in Cugmas, 2014,) Podobno je s potrebnimi znanji, ki jih predlagajo **strokovnjaki** za uspešno tehnološko podprto svetovanje na daljavo, in sicer: poznavanje mreže pomoči, tehnologija in vodenje pogovora. Odgovori so ponovno precej ozki in ne povedo točno katera znanja bi potrebovali. Kot pogoje za uspešno delo na daljavo pa **strokovnjaki** navedejo dobro povezavo, miren prostor in usposobljene svetovalce, za njih pa je pomembna tudi oprema, ki zajema računalnik, mikrofon in kamero.

Kot naloge svetovalca na daljavo so **strokovnjaki** našeli informiranje, opogumljanje, pomirjanje in razbremenitev uporabnika, poudarili pa so tudi, da morajo znati prisluhniti, soustvarjati rešitve in verjeti uporabnikom. Tukaj se njihovi odgovori bistveno ne razlikujejo od odgovorov, ki so jih navedli s pomočjo raziskave avtorji (Lekić, Tratnjek, Konec Juričič in

Cugmas, 2014), vendar pa so ostali pretežno pri nalogah, ki jih mora izpolnjevati tudi svetovalec v živo. Edina odgovora, ki sta bila bolj vezana na specifičnost svetovanj na daljavo, sta bila tudi najpogostejša, nanašata pa se na sodelovanje z drugimi poklici pomoči, kar je izjemno pomembno v primerih, ko je potrebno uporabnika na daljavo spodbuditi, da poišče strokovno pomoč v živo. (Zelvin in Speyer, 2009) Najpogostejši odgovor je bil, da je naloga strokovnjaka upoštevati meje, kar sta najbolje povzeli strokovnjakinji z izjavama C4n: *"Imamo pa seveda neke svoje omejitve, pač moramo vedet', do kje so naše odgovornosti telefonskega svetovanja in tega ne presegat..."* in D6g + D6h: *"...in ne veš, kje je zdaj tista meja, kjer bi ti rekel ne, zdaj pa ne bova več tako delala. Zdaj bova delala pa na star način, v živo. In kdo sem jaz potem, ok jaz delam to, sem temu tud' naklonjena, ok, se mi pa pol zdi, da tiste, ki so b'li prej v živo, pa jim zdaj to paše, da jih potem jaz silim nazaj zdaj v to."* **Strokovnjaki** pri tem torej mislijo na meje, ki jih omenjata tudi Zelvin in Speyer (2009), torej, kako daleč gre lahko svetovanje na daljavo in kje ga je potrebno v dobro uporabnika in strokovnjaka prekiniti. Hkrati pa **strokovnjaki** mislijo tudi na meje, ki so vezane na trenutno pandemijo in kako spodbuditi uporabnike, ki jim je delo na daljavo boljše kot svetovanje v živo, da se vseeno vrnejo k staremu načinu dela. Upoštevanje meja omenjajo tudi Kaplan, Wade, Conteh in Martz (2011), vendar se njihove trditve bolj nanašajo na odnos med strokovnjakom in uporabnikom, ki samo zaradi manj formalnega delovnega okvira ne sme postati (preveč) prijateljski. Iz tega razloga se navodilo upoštevanja meja zdi smiselno obdržati v tako širokem pomenu, saj lahko za vsakega strokovnjaka in uporabnika meje pomenijo nekaj drugega. Prav zaradi navedenega je tukaj pomembna še dolžnost svetovalca na daljavo, ki so jo kot edino izpostavili **strokovnjaki**, in sicer prilagajanje uporabnikom, kar v povezavi z odločitvijo za delo na daljavo opiše strokovnjakinja z izjavo E9c tako: *"Je pa pomembno, kaj si človek misli o tem. Oziroma nekateri klienti enostavno niso pripravljeni in ne morejo sprejeti ta način in je prav tudi to, ne..."*

Pandemija je nedvoumno imela velik vpliv na delo strokovnjakov tako po svetu kot tudi v Sloveniji. S pripravi na delo na daljavo v času karantene imajo **strokovnjaki** precej različne izkušnje. Ena **strokovnjakinja**, ki tudi sicer dela na področju tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, je opisala priprave kot so: večja promocija svojih storitev, podaljšanje delovnega časa in usposabljanje svojih uporabnikov za primerno svetovanje na daljavo. Te priprave so pomembni predlogi, saj jih ne omenja nobena literatura, ki sem jo predelala za potrebe svoje naloge. **Strokovnjaki**, ki so sicer aktivni na področju svetovanja in drugih obravnav v živo, so

se na delo na daljavo pripravili v glavnem na podlagi svojega predhodnega znanja in izkušenj, le eden izmed njih je omenil tudi udeležbo na strokovnih predavanjih, seminarjih o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo in delu v času karantene, saj mu je vse to bilo v pomoč pri iskanju začasnih rešitev za delo na daljavo; A3b-e: *"Ampak je bilo zdaj v tej situaciji s Covidom res takoj ogromno neke podpore v tej smeri, dostopno internacionalno, ker se je v svetovnem merilu to nekak zgodilo, je pač ogromno nekih seminarjev, ogromno teh različnih predavanj in vaje, priprave na delo preko online, je bilo tega dost'."* Temu bi verjetno strogo nasprotovala Goss in Anthony (2009), ki menita, da je dolžnost strokovnjakov, da se ustrezno izobrazijo in usposobijo, tudi ko so soočeni z novim področjem svoje stroke. Toda glede na neugodne razmere, v katerih je prišlo do nenadnega prehoda s srečanj v živo na delo na daljavo, lahko to strokovnjakom verjetno oprostimo, saj takega prehoda niso mogli načrtovati. **Strokovnjaki** so svoje delo v času karantene v večini prilagodili tako, da so upoštevali varnostne ukrepe, ki jih je izdala vlada in prekinili srečanja v živo, pustili težje teme za srečanja v živo, najpogostejši odgovor pa je bil, da so upoštevali želje in zmožnosti svojih uporabnikov. Izmed petih **strokovnjakov** trije niso opazili sprememb pri številu uporabnikov, en strokovnjak (zasebna praksa) je opazil upad števila, strokovnjakinja, ki sodeluje tudi s psihiatrično ambulanto, pa je opazila porast števila uporabnikov, sploh mladih. To je v skladu z opažanji raziskav iz časa karantene (Feys, Brokken, in De Peuter, 2020; Thomas, 2020), ki prav tako poročajo o porastu števila mladih, ki so v času pandemije poiskali strokovno psihosocialno pomoč in podporo. **Strokovnjakom** je bilo pri delu na daljavo v času karantene najbolj v pomoč sodelovanje oziroma podpora uporabnikov, njihove predhodne izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo in enostavno prehajanje med svetovanji na daljavo in v živo, ko so ukrepi to dovoljevali. Kot največje ovire iz časa karantene pa so navajali tehnične težave, omejenost pri nujenju podpore uporabnikom in opažanje negativnih posledic pandemije pri ljudeh. Kljub temu pa ima največ **strokovnjakov** občutek oziroma povratno informacijo, da je izkušnja svetovanja na daljavo v času karantene bila za uporabnike pozitivna. Ena strokovnjakinja je sicer poudarila, da so potrebovali nekateri malce več spodbude, ampak je vseeno bil delovni proces potem uspešen; E5d: *"Tudi tisti, ki so bili na začetku negativni do tega: 'Jaz ne bi online, jaz bi raje počakal v živo,' na koncu, ko so probali, so rekli: 'Ma ja, v redu je.'... Mislim, da je njim najtežje to, da mislijo, da ne bodo dobili dovolj podpore in dovolj empatije, dovolj te... Ma potem hitro vidijo, da to lahko dobijo, da je tudi online, čeprav niso navajeni, da zadostuje to, kar lahko dobijo in se sprostijo..."* **Strokovnjaka**, ki tudi sicer v

glavnem nudita tehnološko podprto svetovanje na daljavo, sta izpostavila teme, ki so prišle v času karantene bolj v ospredje: družinski odnosi, duševno zdravje, kako zdržati do srečanj, tveganje zasvojenosti s tehnologijo in drugi preventivno-informativni pogovori. Medtem so glede na raziskave iz drugih evropskih držav (Boldrini, Schiano Lomoriello, Del Corno, Lingiardi in Salcuni, 2020; Probst, Stippl in Pieh, 2020; Humer idr. 2020) prevladovale predvsem teme povezane s pandemijo Covid-19. **Strokovnjaki** menijo, da jim je izkušnja dela na daljavo v času karantene prinesla veliko novih znanj, izkušenj in v primeru že obstoječih spletnih mrež pomoči še poudarila njihov pomen ter prepoznavnost; C6b: *"Kvečjemu je postala naša linija (TOM telefon) še bolj dragocena, ko je vse ostalo bolj ko ne odpovedalo."*

Mnenje **strokovnjakov** o predpostavki, da je tehnološko podprto svetovanje prihodnost naše stroke, je deljeno. Eni menijo, da se to lahko zgodi, drugi so prepričani, da svetovanja v živo, sploh psihoterapija v živo, ne bodo uspešna na daljavo. Vsi pa se strinjajo, da tudi če pride do porasta tehnološko podprtih svetovanj na daljavo (tudi psihoterapije), vseeno ta nikoli ne bodo mogla popolnoma izriniti svetovanj oziroma obravnav v živo, tako da opcije po njihovem mnenju vedno bodo. Največja skrb, če bi do tega prišlo, je za **strokovnjake** izguba pomembnih prednosti svetovanja v živo, ki jih svetovanja na daljavo pač ne morejo nuditi. Prav tako menijo, da imamo v Sloveniji dobro dostopnost storitev, zato pri nas ni potrebe po digitalizaciji psihosocialnih storitev. Hkrati pa kot razlog, zakaj bi do tega lahko prišlo, navedejo prilagajanje željam uporabnikov, B7c: *"Je pa dejstvo, da potrebe, bom rekel generacije, ki se je rodila v to digitalno dobo, kjer se zelo veliko stvari digitalizira, se mi zdi, da se bo potrebno tudi prilagajati potrebam, ki so povezane z mlajšimi generacijami."* Glavni predlogi **strokovnjakov** za tehnološko podprto svetovanje na daljavo so: dati uporabnikom čas, kombinirati svetovanje v živo in na daljavo, mentorstvo in supervizija, možnost izbire in več raziskav na tem področju. **Uporabniki** so v raziskavi predlagali odpravo tehnoloških težav, povečanje varnosti in kredibilnosti storitev na področju svetovanja na daljavo ter izboljšanje osebnega stika. Prav tako omenijo potrebo po boljši odzivnosti strokovnjakov, večji prilagodljivosti, delu na komunikaciji in različnih komunikacijskih kanalih ter povečanju frekvence pogovor. **Uporabniki** si želijo tudi večjo finančno dostopnost, možnost izbire, bolj zaupne odnose s strokovnjaki na daljavo in osebno svetovanje na daljavo v zdravstvu. Največja želja **uporabnikov** je vrnitev k svetovanju v živo. Sploh možnost izbire ima tukaj velik pomen za uporabnike, saj je trenutno nimajo, kar lepo opiše tudi anketiranec z izjavo U3-V4c: *"Sicer sam*

ne bi pretirano izboljševal, saj si ne želim, da bi to postala vsakdanja praksa." In ker v teh negotovih časih res ne vemo, kako dolgo lahko pandemija in njene omejitve še trajajo, je torej smiselno upoštevati mnenje avtorjev (Goss in Anthony, 2009, 224), ki poudarita, da ne glede na to, kakšen odnos imajo strokovnjaki do tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, se ta stroka ne bi razvila in ohranila, če ne bi uporabniki v tem videli smisla in si ne bi želeli takšne oblike psihosocialne pomoči in podpore. Na podlagi tega strokovnjaki nimamo izgovora, da se ne bi kolikor je le mogoče informirali in usposobili za svetovanje na daljavo, hkrati pa prisluhnili uporabnikom in upoštevali njihove predloge, saj so konec koncev oni eksperti iz izkušenj (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011) in zato vedo presoditi, kaj si želijo in potrebujejo. Tehnološko podprto svetovanje je očitno področje, ki je še kako aktualno in ne bo kar izpuhtelo, zato ga je potrebno ustrezno preučiti in raziskati možnosti, ki nam jih ponuja. (Baker in Ray, str. 341)

Največja ovira moje raziskovalne naloge je bil predvsem čas, v katerem je bila izvedena. Pandemija Covid-19, zaradi katere smo bili primorani izvajati socialno distanco in omejevati stike, je imela velik vpliv tudi na našo stroko. Prvotni namen naloge je namreč bil raziskati, kakšno mnenje in izkušnje imajo strokovnjaki in uporabniki s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo v Sloveniji na sploh. Zaradi ukrepov pa so bili tako strokovnjaki kot tudi uporabniki na nek način prisiljeni v tehnološko podprto svetovanje na daljavo in je večina njihovih izkušenj bila povezanih s pandemijo, ki je že sama po sebi stresni dogodek. Iz tega razloga menim, da bi bila raziskava veliko boljša, če bi bila izvedena pred karanteno, ali pa bi se izvedla šele čez nekaj let, ko vpliv pandemije ne bo več tako očiten.

Druga težava, ki sem jo imela predvsem pri spletnem vprašalniku za uporabnike, je bila odločitev za vprašanja odprtega tipa. Na prvo vprašanje, ki je bilo zaprtega tipa, je odgovorilo 46 anketirancev. Na ostala 4 vprašanja, ki so bila vsa odprtega tipa, pa je odgovorilo le 23 anketirancev, kar je 50 % manj. Za odprti tip vprašanj sem se odločila, da bi se izognila sugeriranju odgovorov, vendar pa sedaj, po obdelavi podatkov menim, da bi bilo pri vprašanjih o prednostih in pomanjkljivostih tehnološko podprtega svetovanja na daljavo bolje, da bi oboje naštel na podlagi predelane literature in dodala možnost drugo za tiste, ki bi želeli dodati drugačen odgovor. Menim tudi, da bi bilo za raziskavo smiselno, da bi tudi z uporabniki tehnološko podprtega svetovanja na daljavo lahko izvedla intervjuje, saj bi tako lahko spodbudila respondente, da bi podrobneje opisali svoje izkušnje, izrazili svoje mnenje in podali

predloge. Zaradi omejenega števila vprašanj za uporabnike tehnološko podprtega svetovanja na daljavo ni razvidno, kateri uporabniki so se za tehnološko podprto svetovanje na daljavo odločili prostovoljno (tj. nepovezano s pandemijo Covid-19) in kateri so bili v ta način svetovanja prisiljeni zaradi ukrepov. To se kaže v večini odgovorov, saj med razlogi za tehnološko podprto svetovanje prevladuje odgovor zaradi pandemije. Pri prednostih so bile izpostavljene določene ugodnosti, pri željah in predlogih pa je pogost odgovor bil vrnitev na srečanja v živo. Temu bi se lahko izognila z več vprašanji oz. podrobneje razloženimi vprašanji, ki bi jih potem ločila na čas pred karanteno in med njo.

Težava pri strokovnjakih je bilo že samo vzorčenje, saj nisem imela dostopa do nobenega seznama strokovnjakov, na podlagi katerega bi lahko naredila ustrezní vzorec. Tako sem lahko s pomočjo spletnega brskalnika poiskala najboljše zadetke in upala, da bodo primerni in pripravljeni na pogovor. Zagotovo sem si želela izvesti več intervjujev, saj bi tako dobila večje število podatkov in bi bili rezultati bolj posplošeni. Smiselno bi bilo dobiti tudi mnenje kakega strokovnjaka, ki nima izkušenj s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo, kar pa trenutno zaradi pandemije skorajda ni možno, saj jih je večina morala preiti na delo od doma, če so želeli delati. Delno sem imela težave tudi pri kodiranju odgovorov strokovnjakov, saj so včasih odgovori bili preširoki, sama pa nisem postavila dovolj podvprašanj, s katerimi bi natančneje razložili, kaj so mislili (npr. pri vprašanju o potrebnih kompetencah in znanjih za tehnološko podprto svetovanje na daljavo). Tako bi v primeru ponovitve raziskave dodala več smernic za intervju in podvprašanj, s katerimi bi zagotovila natančnejše odgovore na ta vprašanja.

Menim, da je moja raziskava dober uvod v začetek raziskovanja prakse tehnološko podprtega svetovanja na daljavo v Sloveniji in nam daje neko grobo predstavo o mnenju in izkušnjah strokovnjakov in uporabnikov na tem področju. Hkrati pa zelo očitno pokaže tudi potrebo po več raziskavah in literaturi na tem področju.

6. Sklepi

6.1 Strokovnjaki

- Strokovnjaki v Sloveniji večinoma že imajo izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo še iz časa pred karanteno (pa čeprav samo izjemoma).
- Strokovnjakom se zdi tehnološko podprto svetovanje na daljavo smiselno in ga podpirajo, vendar zagovarjajo mnenje, da določene oblike psihosocialne pomoči in podpore morajo potekati v živo (na primer psihoterapija).
- Strokovnjaki podpirajo brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo, če le-to nudijo usposobljeni svetovalci; gre bolj za enkratna svetovanja in služi kot motivacija, da uporabniki poiščejo strokovno psihosocialno pomoč in podporo, kadar jo potrebujejo.
- Prednosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo vidijo strokovnjaki predvsem v dostopnosti, priročnosti, anonimnosti, sproščenosti in v tem, da tak način dela določenim uporabnikom bolj ustreza.
- Največje pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo so za strokovnjake omejena komunikacija, pomanjkanje osebnega stika, občutljiv delovni okvir, omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces in tehnične težave.
- Strokovnjaki menijo, da so za ustrezno tehnološko podprto svetovanje potrebna dodatna znanja in kompetence, sploh tehnološka znanja, komunikacijske spretnosti, iznajdljivost in ustrezna tehnološka oprema.
- Strokovnjaki imajo deljeno mnenje o predpostavki, da je tehnološko podprto svetovanje na daljavo prihodnost naše stroke. Verjamejo, da bo tega vedno več, ne verjamejo pa, da bo kdaj povsem zamenjalo psihosocialno pomoč in podporo v živo.
- Strokovnjaki se strinjajo, da so poklici psihosocialne pomoči in podpore potrebni ter pomembni za posameznike in družbo.
- Strokovnjaki so morali v času pandemije Covid-19 prilagoditi način dela ukrepom vlade, pri čemer so vsi prešli na tehnološko podprto svetovanje na daljavo.
- Strokovnjaki menijo, da jim je izkušnja dela na daljavo v času pandemije dala veliko novih izkušenj in znanj.

- Najpogostejša oblika tehnološko podprtega svetovanja na daljavo, za katero so se odločali strokovnjaki pred pandemijo Covid-19, je bilo dopisovanje (elektronska pošta), od karantene naprej pa je najpogostejši video klic.
- Večina strokovnjakov v času pandemije ni opazila bistvenih sprememb pri številu uporabnikov.
- Strokovnjakom je bilo pri delu na daljavo v času pandemije najbolj v pomoč sodelovanje in podpora uporabnikov, domače okolje, predhodne izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo in enostavno prehajanje med svetovanjem v živo in na daljavo.
- Za potrebe sodelovanja z uporabniki na daljavo v času karantene, so nekateri strokovnjaki namenili pozornost tudi promociji svojih storitev in digitalnemu usposabljanju svojih uporabnikov.

6.2 Uporabniki

- Uporabniki, ki imajo izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo, največkrat izberejo video klic, elektronsko pošto, telefonske/avdio klice in SMS sporočila.
- Najpogostejši razlog, zakaj so se uporabniki odločili za tehnološko podprto svetovanje na daljavo, je nadaljevanje delovnega procesa v času pandemije Covid-19, sicer pa so pogosti razlogi geografska oddaljenost, časovna ugodnost in priročnost.
- Prednosti tehnološko podprtega svetovanja na daljavo vidijo uporabniki predvsem v tem, da se jim ni bilo potrebno voziti na srečanja, da so bili v varnem (domačem) okolju, da se jim je ta način zdel manj zamuden v nadaljevanju delovnega procesa tudi v času karantene, v sproščenosti in dostopnosti.
- Največje pomanjkljivosti tehnološko podprtega svetovanja uporabniki vidijo v pomanjkanju osebnega stika, omejitvah strokovnjaka pri delu in tehničnih težavah.
- O sami izkušnji tehnološko podprtega svetovanja na daljavo največ uporabnikov meni, da je bila v času karantene dober nadomestek obravnave v živo, pa tudi da je bila njihova izkušnja pozitivna in da so bili deležni ustrezne obravnave.
- V primerjavi s svetovanji v živo se uporabnikom zdijo svetovanja v živo bolj učinkovita oziroma boljša.

- V povezavi s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo uporabniki predlagajo predvsem odpravo tehničnih težav, izboljšanje osebnega stika in povečanje varnosti ter kredibilnosti storitev.
- Uporabniki se v glavnem želijo vrniti k srečanjem v živo in k možnostim izbire glede na oblike svetovanja.

Izkušnje uporabnikov in strokovnjakov so podobne, ko gre za primerjavo obravnave v živo in svetovanja na daljavo. Oboji vidijo prednosti v tehnološko podprtem svetovanju na daljavo, vendar pa se jim v večini primerov ne zdi enakovredno srečanjem v živo, sploh ko gre za dolgoročne delovne procese, kot je na prime psihoterapija.

Tako strokovnjaki kot uporabniki se sicer strinjajo, da je lahko tehnološko podprto svetovanje na daljavo zelo učinkovito, če je svetovalec ustrezno usposobljen in kompetenten za vzpostavljanje stika na daljavo.

Oboji, uporabniki in strokovnjaki, imajo izkušnjo z omejitvami odnosa med strokovnjakom in uporabnikom pri tehnološko podprtem svetovanju, ki po njihovem mnenju ne dosega ravni, ki jo zagotavlja svetovanje oziroma obravnava v živo.

Tehnološko podprto svetovanje na daljavo je odlična priložnost za pozitivno prvo izkušnjo svetovanja na daljavo za uporabnike, ki bi jih spodbudila k nadaljevanju sodelovanja s strokovnjaki ali k iskanju strokovne psihosocialne pomoči in podpore v živo. Pogoj za to je, da tehnološko podprto svetovanje na daljavo nudi usposobljen, kompetenten strokovnjak.

Uporabniki in strokovnjaki jasno kažejo, da je tehnološko podprto svetovanje na daljavo uspešno le, če je to posledica osebne odločitve tako uporabnika kot strokovnjaka, kar v času pandemije in omejevanja druženja ni bilo povsem mogoče.

7. Predlogi

Pomanjkanje terminologije in znanj o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo dokazuje, da strokovnjaki o tem področju še vedno premalo vedo ter da je potrebno zagotoviti več strokovne literature in raziskav o tehnološko podprtem svetovanju. Prav tako bi bilo smiselno zagotoviti usposabljanja in izobraževanja o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo za strokovnjake, predvsem zato, ker bo ta način dela v primeru podaljševanja ukrepov še nekaj časa aktualen. Sploh znanja in spretnosti vzpostavljanja in ohranjanja odnosa na daljavo sta veščini, ki ju strokovnjaki morajo razvijati na različnih usposabljanjih. Strokovnjake je potrebno tudi ustrezno podpreti in jim pomagati v času omejevanja druženja, karantene in dela na daljavo, da bodo lahko uspešno in učinkovito nadaljevali s svojim delom.

Nujno potrebna je ureditev zakonodaje na področju tehnološko podprtega svetovanja na daljavo tako v Sloveniji kot tudi v tujini, saj bi le na tak način lahko zagotovili, da bi bila ponudba tehnološko podprtega svetovanja na daljavo kredibilna in ustrezna, to pa bi omogočili z licencami. Potrebno je določiti tudi jasna etična načela in smernice za tehnološko podprto svetovanje na daljavo, ki bi bile strokovnjakom v pomoč v praksi svetovanja na daljavo. Smiselno bi bilo ustvariti ažurni register ponudnikov psihosocialne pomoči in podpore v Sloveniji (tako v živo kot tehnološko podprtega svetovanja na daljavo), ki bi bil javno dostopen uporabnikom in drugim, ki potrebujejo informacije za raziskovanje, kontaktiranje ipd. Uporabnike je treba informirati o različnih vrstah in priložnostih tehnološko podprtega svetovanja na daljavo v Sloveniji (in tudi izven nje). Smiselna bi bila tudi večja promocija psihosocialne pomoči in podpore, s katero bi uporabnike spodbudili, da poiščejo strokovno pomoč in podporo, če se soočajo s psihosocialnimi ali drugimi težavami (v živo ali preko telekomunikacijskih naprav na daljavo). V času omejevanja druženja je treba uporabnike, ki si želijo svetovanja v živo podpreti in jim pomagati zdržati do sproščanja ukrepov ter omogočiti nadaljevanje delovnega procesa v živo.

Tako pri strokovnjakih, kot pri uporabnikih je bil vpliv pandemije na njihovo izkušnjo zelo očiten, kar poudari, kako pomembna je možnost izbire, ki je trenutno nimajo. Iz tega razloga bi bilo smiselno raziskavo ponoviti čez nekaj časa, ko bi razmere dopuščale, da se psihosocialna pomoč in podpora izvajata tudi v živo, pri čemer bi se lahko tako strokovnjaki kot uporabniki prosto odločali za obliko svetovanj oziroma pomoči in podpore, ki jim je najbližje.

8. Uporabljena literatura

1. Audrezet, A., de Kervilerb, G. & Guidry Moulard, J. (2018). *Authenticity under threat: When social media influencers need to go beyond self-presentation*. Journal of Business Research, 117, 557-569. Pridobljeno 22.12.2020 s <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296318303229?via%3Dihub>
2. Baker, K.D. & Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(2), 341-346.
3. Baumel, A. (2015). *Online emotional support delivered by trained volunteers: Users satisfaction and their perception of the service compared to psychotherapy*. Journal of Mental Health, 24(5), 313-320.
4. Baumel, A., Tinkelman, A., Mathur, N. & Kane, J.M. (2018). *Digital Peer-Support Platform (7Cups) as an Adjunct Treatment for Women With Postpartum Depression: Feasibility, Acceptability, and Preliminary Efficacy Study*. Pridobljeno 14.1.2020 s <https://mhealth.jmir.org/2018/2/e38/>
5. Biondi Situmorang, D.D. (2020). *Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New?* Journal of Pastoral Care & Counseling, Vol. 74(3), 166–174.
6. Boldrini, T., Schiano Lomoriello, A., Del Corno, F., Lingiardi, V. & Salcuni, S. (2020) *Psychotherapy During COVID-19: How the Clinical Practice of Italian Psychotherapists Changed During the Pandemic*. Frontiers Psychol. 11:591170, 1-9.
7. Brenes, G.A., Ingram, C.W. & Danhauer, S.C. (2011). *Benefits and Challenges of Conducting Psychotherapy by Telephone*. Professional Psychology: Research and Practice, 42(6), 543–549.
8. Chen, J., Lan, Y., Chang, Y. & Chang, P. (2019). Exploring Doctors' Willingness to Provide Online Counseling Services: The Roles of Motivations and Costs. International Journal of Environmental Research and Public Health 17(1), 1-12. Pridobljeno 29.3.2021 s <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/1/110>

9. Cipolletta, S. & Mocellin, D. (2017). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction. *Psychotherapy Research* 28(6), 1-16.
10. Collie, K. (2000). Skills for Online Counseling: Maximum Impact at Minimum Bandwidth V Bloom, J. & Walz. G. (2000). *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium*. (str. 219-236). American Counseling Association and ERIC Counseling and Student Services Clearinghouse.
11. Collie, K., Prins Hankinson, S., Norton, M., Dunlop, C., Mooney, M., Miller, G. & Giese-Davis, J. (2016). *Online art therapy groups for young adults with cancer*. *Arts & Health*, 9(1), 1-13.
12. Čačinovič Vogrinčič, G. (2010). *Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela*. *Socialno delo*, letnik 49, številka 4, 239-245.
13. Čačinovič Vogrinčič, G. & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Univerza V Ljubljani Fakulteta za socialno delo.
14. Čačinovič Vogrinčič, G. Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljana.
15. Dimitrijević, A. & Trebovšek, P. (2009) *Novosti – izkušnje – pobude – odmevi: specifičnosti stresa v sodobni družbi*. *Obzornik zdravstvene nege*, 43(1), 57-59.
16. Fekonja, J. (2008). *Spletne svetovalnice za mlade* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
17. Fenichel, M.A. (2009). Online behaviour, communication, and experience. V Kraus R., Zack J. & Stricker G. (2009). *Online counselling: A handbook for mental health professionals* (str. 6-19). Los Angeles: SAGE.
18. Feys, F., Brokken, S. & De Peuter, S. (2020). *Risk-benefit and cost-utility analysis for COVID-19 lockdown in Belgium: the impact on mental health and wellbeing*. Pridobljeno 16.11.2020 s: <https://psyarxiv.com/xczb3/>

19. Glasheen, K.J., Shochet, I. & Campbell, M.A. (2016) *Online counselling in secondary schools: would students seek help by this medium?*, British Journal of Guidance & Counselling, 44:1, 108-122.
20. Gibson, K. & Cartwright, C. (2014). *Young people's experiences of mobile phone text counselling: Balancing connection and control*. Children and Youth Services Review, 43, 96–104.
21. Gonca Zeren, S. (2015). *Face-to-Face and Online Counseling: Client Problems and Satisfaction*. Education and Science. 40(182) 127-141.
22. Goss, S. & Anthony, K. (2009). *Developments in the use of technology in counselling and psychotherapy*. British Journal of Guidance & Counselling, 37:3, 223-230.
23. Goss, S. & Anthony, K. (2003). *Technology in Counselling and Psychotherapy: A Practitioner's Guide*. New York: Macmillan International Higher Education.
24. Grohol, J.M. (2009). Online counseling: A historical perspective. V Kraus R., Zack J. & Stricker G. (2009). *Online counselling: A handbook for mental health professionals* (str. 51-68). Los Angeles: SAGE.
25. Hack, S. M., Muralidharan, A., Brown, C. H., Drapalski, A. L., & Lucksted, A. A. (2020). *Stigma and discrimination as correlates of mental health treatment engagement among adults with serious mental illness*. Psychiatric Rehabilitation Journal, 43(2), 106–110.
26. Halder, S., Mahato, A.K. & Manot, S. (2020). *COVID-19: Psychological Impact and Psychotherapeutic Intervention*. EC Psychology and Psychiatry 9.6., 32-35.
27. Harris, B. & Birnbaum, R. (2014). Ethical and Legal Implications on the Use of Technology in Counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 133–141.
28. Holmes, L. & Ainsworth, M. (2009). The future of online counseling. . V Kraus R., Zack J. & Stricker G. (2009). *Online counselling: A handbook for mental health professionals* (str. 258-268). Los Angeles: SAGE.
29. Hribar, U. (2007). Razvoj mobilnih tehnologij. V Vehovar, V. (2007). *Mobilne refleksije*. (str. 285-322). Ljubljana, Hermina Krajnc.

30. Humer, E., Pieh, C., Kuska, M., Barke, A., Doering, B.K., Gossmann, K., Trnka, R., Meier, Z., Kascakova, N., Tavel, P. & Probst, T. (2020). *Provision of Psychotherapy during the COVID-19 Pandemic among Czech, German and Slovak Psychotherapists*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 7(13), 1-15.
31. Jencius M. & Sager, D.E. (2001). *The Practice of Marriage and Family Counseling in Cyberspace*. The Family Journal, 9(3), 295-301.
32. Kalisch, R. Veer, I.M., Riepenhausen, A., Zerban, M., Wackerhagen, C., Engen, H., Puhlmann, L., et al. (2020). *Mental resilience in the Corona lockdown: First empirical insights from Europe*. PsyArXiv. Pridobljeno 29. 5. 2020 s: <https://psyarxiv.com/4z62t>
33. Kaplan, D.M., Wade, M.E., Conteh, J.A. & Martz, E.T. (2011). *Legal and Ethical Issues Surrounding the Use of Social Media in Counseling*. Counseling and human development, 43(8), 1-10.
34. Kendra, M.S., Mohr, J.J. & Pollard, J.W. (2014). *The Stigma of Having Psychological Problems: Relations With Engagement, Working Alliance, and Depression in Psychotherapy*. Psychotherapy Theory Research & Practice, 51(4), 563–573.
35. King, R., Bambling, Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W. & Wegner, K. (2006). *Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling*. Counselling and Psychotherapy Research, September, 6(3), 103-108.
36. Kraus, R. (2009). Ethical and legal considerations for providers of mental health services online. V Kraus R., Zack J. & Stricker G. (2009). *Online counselling: A handbook for mental health professionals*. (str. 124-144). Los Angeles: SAGE.
37. Kobak, K. A., Wolitzky-Taylor, K., Craske, M.G. & Rose, R.D. (2016). *Therapist Training on Cognitive Behavior Therapy for Anxiety Disorders Using Internet-Based Technologies*. Springer Science+Business Media New York. Pridobljeno 28. 5. 2020 s: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10608-016-9819-4>
38. Kolegij fakultet in strokovnih združenj na področju psihoterapije in psihosocialnega svetovanja (2016). *Gradivo za normativno ureditev psihoterapije in psihosocialnega svetovanja v Sloveniji*. Pridobljeno 13. 1. 2019 s: <https://www.sfu->

39. Leffert M. (2003). *Analysis and Psychotherapy by Telephone: Twenty Years of Clinical Experience*. Journal of the American Psychoanalytic Association, 51(1), 101-130.
40. Lekić, K., Konec Juričič, N., Tacol, A. & Tratnjek, P. (2013). *Mladinski program To sem jaz in možnosti v praksi šolske preventive*. Šolsko svetovalno delo, letnik 17, številka 1/2, str. 66-78.
41. Lekić, K., Tratnjek, P., Konec Juričič, N. & Cugmas, M. (2014). *Srečanja na spletu: potrebe slovenske mladine in spletno svetovanje*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za zdravje.
42. Mallen, M.J. (2009). Online counseling research. . V Kraus R., Zack J. & Stricker G. (2009). *Online counselling: A handbook for mental health professionals* (str. 70-89). Los Angeles: SAGE.
43. McLeod, J. (2003). *An Introduction to Counselling*. 4th ed. Milton Keynes: OPEN UNIVERSITY PRESS.
44. Mesec, B. (1997a). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I : študijsko gradivo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
45. Mesec, B. (1997b). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II : študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
46. Mohr, D.C., Vella, L., Hart, S., Heckman, T. & Simon, G. (2008). *The Effect of Telephone-Administered Psychotherapy on Symptoms of Depression and Attrition: A Meta-Analysis*. Clin Psychol (New York), 15(3). 243–253.
47. Murphy, L. & Mitchell, D. (2009). *Overcoming the Absence of Tone and Non-Verbal Elements of Communication in Text-Based Cybercounselling*. Studies in Health Technology and Informatics (Birmingham), 143, 215-219.
48. Murphy, L., Parnass, P., Mitchell, D. L., Hallett, R., Cayley, P., & Seagram, S. (2009). Client satisfaction and outcome comparisons of online and face-to-face counselling methods. British Journal of Social Work, 39(4), 627–640.

49. Müller, B., Bubik, M. & Kobolt, A. (2008). *O odnosu med terapijo, pedagogiko in socialnim delom*. Socialna pedagogika (Ljubljana), 12(2), 125-143.
50. National Board for Certified Counselors, Inc. & Center for Credentialing and Education, Inc. (2013). The Practice of Internet Counseling. Pridobljeno 7.2.2020 s <https://listsprd.osu.edu/pipermail/counsgrads/attachments/20130528/359a7937/attachment.pdf>
51. Peternej, M. (2020). *Informacijske tehnologije za prvo psihosocialno pomoč* (Diplomsko delo). Pridobljeno 13.1.2020 s <https://dk.um.si/IzpisGradiva.php?id=76291>
52. Podgornik Pulec, N. (2015). *Uvod v psihosocialno pomoč*. Raziskave in razprave, 8(2), 90-110.
53. Požar, E. (2013). *Promocija duševnega zdravja med študenti* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
54. Preziosaa, A., Grassib, A., Gaggiolia, A. & Riva, G. (2009). *Therapeutic applications of the mobile phone*. British Journal of Guidance & Counselling, 37(3), 313-325.
55. Probst, T., Stippl, S. & Pieh, C. (2020). *Changes in Provision of Psychotherapy in the Early Weeks of the COVID-19 Lockdown in Austria*. Frontiers in Psychology, 11:591170, 1-9.
56. Prosen, M. (2020). *Družbena stigmatizacija v času koronavirusne bolezni (COVID-19): epidemija, o kateri ne smemo molčati*. Obzornik zdravstvene nege, 54(2), 100–103.
57. Richards, D. & Viganó, N. (2013). *Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature*. Journal of Clinical Psychology, Vol. 69(9), 994–1011.
58. Rummell, C. M., & Joyce, N. R. (2010). "So wat do u want to wrk on 2day?": *The ethical implications of online counseling*. Ethics & Behavior, 20(6), 482–496.
59. Simon, G.E., Ludman, E.J., & Rutter, C.M. (2009). *Incremental Benefit and Cost of Telephone Care Management and Telephone Psychotherapy for Depression in Primary Care*. Arch Gen Psychiatry, 66(10), 1081-1089.

60. Stofl, G.S. & Chechele, P.J. (2009). Online Counseling skills part II: in-session skills. V Kraus R., Zack J. & Stricker G. (2009). Online counselling: A handbook for mental health professionals (str. 182-194). Los Angeles: SAGE
61. Stoll, J., Müller, J.A. & Trachsel, M. (2020). Ethical Issues in Online Psychotherapy: A Narrative Review. *Frontiers Psychiatry*, 10:993, 1-16.
62. Suler, J. (2009). The psychology of tet relationships. . V Kraus R., Zack J. & Stricker G. (2009). Online counselling: A handbook for mental health professionals (str. 19-50). Los Angeles: SAGE.
63. Teufel-Prida, L.A., Raglin, M., Long, S.C. & Wirick, D.M. (2018). Technology-Assisted Counseling for Couples and Families. *The Family Journal*, 26(2), 134-142.
64. Thomas, E. (2020). *Coronavirus: Impact on young people with mental health needs*. Young minds. Pridobljeno 12.12. 2020 s: <https://youngminds.org.uk/media/4119/youngminds-survey-with-young-people-returning-to-school-coronavirus-report-autumn-report.pdf>
65. Veer, I.M., Riepenhausen, A., Zerban, M., Wackerhagen, C., Engen, H., Puhlmann, L., et al. (2020). *Mental resilience in the Corona lockdown: First empirical insights from Europe*. Pridobljeno 3.12.2020 s: https://www.researchgate.net/publication/340865488_Mental_resilience_in_the_Corona_lockdown_First_empirical_insights_from_Europe
66. Vrhovec, S. (2016). *Varnostni izzivi uporabe mobilnih naprav v zdravstvu*. Uporabna informatika (Ljubljana), letnik 24, številka 1, str. 40-44.
67. Zarawi Mat Nor, M. (2020). Counselling: What and How. V George, S. (2020). *Counseling and Therapy*. (str. 1-12). Taukeni: IntechOpen. Pridobljeno 3.1.2021 na: <https://www.intechopen.com/books/counseling-and-therapy/counselling-what-and-how>
68. Zelvin, E. & Speyer, C.M. (2009). Online Counseling skills part I: treatment strategies and skills for conducting counseling online. V Kraus R., Zack J. & Stricker G. (2009). *Online counselling: A handbook for mental health professionals* (str. 164-181). Los Angeles: SAGE

69. Žvelc, M. (2011). Kaj je psihoterapija? V Žvelc, M., Možina, M. & Bohak, J. (2011). *Psihoterapija*. (str. 1-9). Ljubljana: IPSA

8.1 Spletni viri:

- 1) 7 Cups. (b.d.). Pridobljeno 13.1.2019 s <https://www.7cups.com/>
- 2) 7Cups: research (b.d.). *Number of people reached*. Pridobljeno 14.12.2020 s <https://www.7cups.com/about/research-stats.php>
- 3) Americares. (b.d.). *Psy.D., Founder and CEO, 7 Cups*. Pridobljeno 14.12.2020 s <https://www.americares.org/profiles/glen-moriarty/>
- 4) Društvo SOS. (b.d.). *Predstavitev in poslanstvo društva*. Pridobljeno 4.1.2021 s: <https://drustvo-sos.si/nasa-organizacija/predstavitev-in-poslanstvo-drustva/>
- 5) *Strokovne smernice za delo terapevtov prostovoljcev*. (2020). Pridobljeno 3.1.2021 s: <https://www.skzp.si/covid-19/skupina-za-psp-prostovoljci/strokovne-smernice-za-delo-terapevtov-prostovoljcev/>
- 6) Telefon Samarijan. (b.d.). *O društvu*. Pridobljeno 4.1.2021 s: <http://www.telefon-samarijan.si/o-drustvu/>

9. Pripomočka za raziskavo

9.1 Vprašalnik za uporabnike

- 1) Katero obliko tehnološko podprtega svetovanja na daljavo ste v preteklosti že uporabili (več možnih odgovorov):

- spletne klepetalnice,
- elektronska pošta,
- video klici,
- video sporočila,
- telefonski/avdio klic,
- SMS sporočila,
- spletni forumi,
- drugo: _____.

- 2) Kaj so po vašem mnenju prednosti svetovanja na daljavo (kaj je bilo dobro, kaj vam je bilo v pomoč ipd.)?

- 3) Kaj so po vašem mnenju pomanjkljivosti svetovanja na daljavo (kaj je bilo negativno/slabo, vas je kaj motilo)?

- 4) Kako bi lahko po vašem mnenju izboljšali svetovanje na daljavo (kaj ste v pogovoru pogrešali, kje vidite možnost za napredek/spremembe ipd.)?

- 5) Zakaj ste se odločili za svetovanje na daljavo (namesto svetovanja v živo)?

* Dodana možnost oz. vabilo, da me kontaktirajo za bolj poglobljen pogovor o svetovanju na daljavo.

9.2 Smernice za intervju s strokovnjaki s področja psihosocialne podpore in pomoči

1) Kaj veste o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo?

2) Imate izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo? Če ja, kakšne?

3) Kakšno je vaše mnenje o svetovanju na daljavo?

4) Kako naj bi po vašem mnenju izgledalo ustrezno svetovanje na daljavo?

*Morebitna podvprašanja:

- o potrebnih kompetencah, ki jih strokovnjak potrebuje za svetovanje na daljavo;
- o tehniki dela na daljavo;
- o ustreznosti določenih tehnoloških naprav za svetovanje na daljavo

5) V čem vidite prednosti svetovanja na daljavo?

6) Kje vidite pomanjkljivosti svetovanja na daljavo?

7) Kakšna je vaša izkušnja s svetovanjem v času karantene?

*Podvprašanja:

- Kako ste ohranjali stike z uporabniki?
- Se je v tem času povečalo število svetovanj na daljavo v vaši organizaciji?
- Je ta izkušnja spremenila vaš odnos do svetovanja na daljavo_
- Kako bo način dela, ki ste ga uporabili v času karantene, vplival na vaše nadaljnje delo?

8) Kaj menite o predpostavki, da je tehnološko podprto svetovanje na daljavo neizbežna prihodnost naše stroke?

9.3 Odprto kodiranje – Strokovnjaki

1) Področje dela?

A1: Drugače sem specializant psihoanalitične psihoterapije, prihajam tu iz SFU Ljubljana, (A1a) in s psihoterapijo se ukvarjam že od leta 2012, pač študij, sicer pa zdaj aktivno delam zadnja 4 leta (A1b) s klienti zasebno (A1c) in tudi v tej ambulanti. (A1d) Sem še v procesu pridobivanja tega končnega statusa, študij sem sicer končal, ampak še nabiram te ure.

B1: Delam kot strokovni sodelavec v organizaciji Logout, enota Izola. (B1a) Sem po poklicu socialni delavec, tud svetovalec. (B1b) Delam v programih individualnega svetovanja (B1c) in pa tud mamo preventivne dejavnosti, kot so delavnice po osnovnih, srednjih šolah, (B1d) predavanja za starše, potem predavanja za strokovne delavce iz zdravstva, šolstva, socialnega varstva, mladinskega dela... (B1e) Delamo v bistvu na področju težav, stisk povezanih s prekomerno uporabo in pa zasvojenostmi z digitalnimi tehnologijami. To je to v bistvu, na kratko.

C1: Drugače svetujemo (C1a) na daljavo, že mnogo, mnogo, mnogo let. (C1b) Ne, ker je Sandra že vse povedala razen to, da letos praznujemo že 30. obletnico Tom telefona. (C1c)

D1: Sem integrativna terapevtka, (D1a) delam individualno, (D1b) partnersko, (D1c) nekaj tudi družinske terapije. (D1d) Zdaj delam 11 leto, v privatni praksi (D1e) in v okviru psihiatrične ambulante. (D1f) Poleg tega sem tudi supervizorka pred diplomo, nimam še licence, se pravi delam tudi nekaj supervizije na USF. (D1g) Razvila sem tudi en program za nosečnice in mlade mamice, gre za psihološko podporo za ta obdobja, en program, ki se mu reče psihodieta, ki je namenjen pisameznikom s povišano težo, kjer raziskujemo in razrešujemo psihološke težave povezane s povečano težo. (D1h) Sicer pa delam že nekaj let za, se pravi nekaj let že delam tudi za Talk throught, (D1i) se pravi online... (D1j)

E1: Ja večinoma delam psihoterapijo (E1a) ali svetovanje vedenjsko kognitivne smeri. (E1b) Tudi sem v živo delala tudi delavnice, (E1c) online delavnice zdaj v manjšem obsegu, tudi delam... To so antistres delavnice ali delavnice čuječnosti in komunikacije, asertivnosti... (E1d) samo v manjšem obsegu, ni toliko kot prej. Pa tudi predavanja delam online za naročnike, no pravzaprav sem delala tudi za splošno populacijo v času karantene, (E1e) tistega prvega lockdown-a, sem tudi brezplačna predavanja mela na temo anksioznosti pa stresa, (E1f) tako prilagojeno temu obdobju, pa meditacijo. (E1g)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A1a	Drugače sem specializant psihoanalitične psihoterapije, prihajam tu iz SFU Ljubljana,	Psihoterapija	Strokovna izobrazba	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
A1b	in s psihoterapijo se ukvarjam že od leta 2012, pač študij, sicer pa zdaj aktivno delam zadnja 4 leta	Privatna praksa	Organizacija	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA

	s klienti zasebno	Individualno svetovanje	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
A1d	in tudi v tej ambulanti.	SFU	Organizacija	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
B1a	Delam kot strokovni sodelavec v organizaciji Logout, enota Izola	Logout	Organizacija	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
B1b	Sem po poklicu socialni delavec, tud svetovalec.	Socialno delo	Strokovna izobrazba	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
B1c	Delam v programih individualnega svetovanja	Individualno svetovanje	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
B1d	in pa tud mamo preventivne dejavnosti, kot so delavnice po osnovnih, srednjih šolah,	Preventivni programi	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
B1e	predavanja za starše, potem predavanja za strokovne delavce iz zdravstva, šolstva, socialnega varstva, mladinskega dela...	Predavanja	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
C1a	Drugače svetujemo	Ni definirano	Strokovna izobrazba	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
C1b	na daljavo, že mnogo, mnogo, mnogo let	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
C1c	da letos praznujemo že 30. obletnico Tom telefona.	TOM telefon	Organizacija	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1a	Sem integrativna terapevtka,	Psihoterapija	Strokovna izobrazba	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1b	delam individualno,	Individualno svetovanje	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1c	partnersko,	Svetovanje za pare	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1d	nekaj tudi družinske terapije.	Družinska terapija	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1e	Zdaj delam 11 leto, v privatni praksi	Privatna praksa	Organizacija	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA

D1f	in v okviru psihiatrične ambulante.	Psihiatrična ambulanta	Organizacija	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1g	Poleg tega sem tudi supervizorka pred diplomo, nimam še licence, se pravi delam tudi nekaj supervizije na USF.	Supervizija	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1gh	Razvila sem tudi en program za nosečnice in mlade mamice, gre za psihološko podporo za ta obdobja, en program, ki se mu reče psihodieteta, kjer raziskujemo in razrešujemo psihološke težave povezane s povečano težo.	Podporne skupine	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1i	Sicer pa delam že nekaj let za, se pravi nekaj let že delam tudi za Talk through,	Talk through	Organizacija	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
D1j	se pravi online.	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
E1a	Ja večinoma delam psihoterapijo	Psihoterapija	Strokovna izobrazba	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
E1b	ali svetovanje vedenjsko kognitivne smeri.	Privatna praksa	Organizacija	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
E1c	Tudi sem v živo delala tudi delavnice,	Podporne skupine	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
E1d	online delavnice zdaj v manjšem obsegu, tudi delam... To so antistres delavnice ali delavnice čuječnosti in komunikacije, asertivnosti...	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
E1e	samo v manjšem obsegu, ni toliko kot prej. Pa tudi predavanja delam online za naročnike, no pravzaprav sem delala tudi za splošno	Predavanja	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA

	populacijo v času karantene,				
E1f	tistega prvega lockdown-a, sem tudi brezplačna predavanja mela na temo anksioznosti pa stresa,	Individualna svetovanja	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
E1g	tako prilagojeno temu obdobju, pa meditacijo.	Meditacija	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA

2) Imate izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo še pred karanteno?

A2: Ja no torej, moja izkušnja s to pomočjo preko online aplikacij, (A2a) se je v bistvu prvič začela ene 3 leta nazaj, ker sem imel eno klientko pred leti. (A2b) Ampak ja, prva izkušnja, mi drugače terapijo izključno nekaj v živo opravljamo, nam je važen ta seting. (A2c) Kak bi rekel, važne so nam vse te vsebine, ki se dogajajo tam v živo, pri tem stiku v živo. (A2d) Pa ne, da bi šlo za dobeseden kontakt, ampak vseeno se mi zdi, da je vseeno razlika biti z nekom v realnem prostoru ali virtualnem, saj verjetno ima tudi ta koncept neke druge vrednosti, (A2e) no ampak nam je ta realni setting pomemben. (A2f) No ampak moja prva izkušnja (s svetovanjem na daljavo) je bila s klientko, s katero sva začela normalno delat v živo, potem pa se je preselila na Irsko, ker je tam dobila neko službo, (A2g) ampak je želela nadaljevati s terapijo in sva začela pol prek spleta. (A2h) In je bila zanimiva izkušnja, (A2i) takrat se je meni zdela ne toliko uspešna, (A2j) je pa bilo priročno, manj odpovedi pa to. (A2k) No v glavnem, to je moja izkušnja pač, psihoterapija preko spleta, ampak načeloma vedno vsaj začnemo z živo, pa gremo bolj izjemoma na online, (A2l) no zdaj pa pač ta izkušnja s Covidom. Imam v bistvu samo enega klienta, s katerim pa sva začela prvih par srečanj ravno spet s Covidom, preko online, ker je bil v karanteni, pa potem nadaljevala v živo. To mogoče za začetek, zdaj ne vem če je bilo dovolj.

B2: : Ja, v bistvu v prejšnji službi smo tudi na nek način promovirali, omogočali tovrstna svetovanja (B2a) a ne, predvsem z vidika, v kolikor bi kdo res želel anonimnost, (B2b) ali pa oddaljenost recimo, da bi bilo... (B2c) ali pa da človek ni imel sredstev, da bi prišel osebno, a ne, če je bila zdaj tu razdalja pa potni stroški. (B2d) Tako da kar, sem imel po tudi teh bom rekel, nekih spletnih orodjih, kot so Skype (B2e) pa tudi elektronske pošte, (B2f) pa tudi telefonski pogovor, (B2g) ki so bili pa mogoče še najbolj pogosta oblika dela na daljavo. (B2h)

C2: Drugače svetujemo na daljavo, že mnogo, mnogo, mnogo let. (C2a) Imamo tri kanale svetovanja, telefonsko, (C2b) preko e-pošte (C2c) in klepetalnico. (C2d) Naše delo temelji na prostovoljcih, svetovalci so prostovoljci, ki so ustrezno usposobljeni. (C2e) Trenutno imamo 138 prostovoljcev v celotni mreži, je pa 9 svetovalnih skupin v Sloveniji. Ampak ne glede na to, kje klic pozvoni, je sistem tako urejen, da ta klic kroži do prve proste linije, tako da je cela Slovenija pokrita. Ni važno iz kje otrok pokliče, ker čisto avtomatsko ta klic veže do prvega prostega operaterja kjerkoli po Sloveniji.. Linija je anonimna, (C2f) brezplačna, (C2g) tako da imajo otroci res zagotovljen tak enakovreden dostop, ne glede na ekonomsko situacijo, iz kje so. (C2h)

D2: ... sem pa že prej delala tudi online, (D2a) moja prva online klientka je bila približno 6 let nazaj... Ja, delala sem nekaj psihološkega svetovanja preko mejlov, sicer ful let nazaj, pa res zelo malo, mislim da sem mela na ta način ene 3-4 kliente, (D2b) nekako se ni prijelo. (D2c) To je bilo v smislu bolj nasvetov, kot vidimo v kaki reviji, (D2d) ampak bolj poglobljeno, se pravi redni, tedenski vprašanja-odgovor sistem, (D2e) sicer bolj usmerjena na kognitivno, vedenjsko, se pravi določene vaje, ali predlagam kaj naj razmislijo, naredijo, raziščejo, (D2f) postavim kako vprašanje, da naj raziščejo potem mogoče tud ozadje, (D2g) ampak ni to klasična, to ni psihoterapija, kar pri tem poudarim. (D2h) Je pa mogoče za nekoga, vem da sem imela eno gospo, ki je bila invalidna, je bila od daleč in ni mogla priti, tako da je bila potem to za njo edina oblika srečanj, ki je bila možna. (D2i) To je bilo eno, drugo pa z eno klientko, ki je šla na študij v tujino iskala rešitve, kako ohraniti stike in je bila rešitev to, da nadaljujeva delo preko Skypa. (D2j) Sem pa tudi še z eno dvema, ki sta tudi, ena je bila bolna, druga pa se je preselila in ni mogla prihajati, tako da smo tudi potem nekako preko Skypa sodelovale. Tako da sem bila jaz že takrat dokaj naklonjena temu načinu dela, ker dejansko ni isto, je pa dober približek temu. (D2k)

E2: Ja, (E2a) za kliente, ki so se javili od daleč. Pač zanimivo je, jaz sem drugače s Hrvaške, nisem Slovenka. Tukaj sem zadnjih 5-6 let, tako da imam zaradi razdalje ne, nekateri klienti enostavno zaradi lokacije življenja so se javili, (E2b) jih imam preko Skypa. (E2c) Takrat, pred karanteno, je to bilo v manjšem obsegu, mogoče kaj jaz vem, ena četrtnina, ena petina klientov. (E2d) Ne vem točno, ampak kasneje pa seveda več, zdaj pa sem na 100% online. Tako da tisti, ki so, pa tudi Slovenci, ki delajo nekje v EU ali ne vem, nekje daleč... Do karantene, nisem imela Slovence, ki so iz Slovenije ampak ne iz Kopra, na primer oziroma da so nekje iz Ljubljane, ali da jim je težko prihajati. Nisem jih imela online, oni so takrat verjetno našli nekoga blizu. (E2e) Ampak zdaj od takrat, od tega marca, aprila, ljudje se javljajo tudi, če so iz drugih mest, ne, zdaj ni več tako pomembno, kje živiš.... Preko Skypa, pogovor v živo mislim preko teh video klicev. (E2f)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A2a	Ja no torej, moja izkušnja s to pomočjo preko online aplikacij,	Ja	Ima izkušnjo?	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A2b	se je v bistvu prvič začela ene 3 leta nazaj, ker sem imel eno klientko pred leti	Izjema	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A2c	Ampak ja, prva izkušnja, mi drugače terapijo izključno nekaj v živo opravljamo, nam je važen ta setting	Okvir	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A2d	Kak bi rekel, važne so nam vse te vsebine, ki	Vsebine	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO

	se dogajajo tam v živo, pri tem stiku v živo.				
A2e	Pa ne, da bi šlo za dobeseden kontakt, ampak vseeno se mi zdi, da je vseeno razlika biti z nekom v realnem prostoru ali virtualnem, saj verjetno ima tudi ta koncept neke druge vrednosti,	Stik v živo	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	Prednosti
A2f	no ampak nam je ta realni setting pomemben.	Tu in zdaj	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	Prednosti
A2g	No ampak moja prva izkušnja (s svetovanjem na daljavo) je bila s klientko, s katero sva začela normalno delat v živo, potem pa se je preselila na Irsko, ker je tam dobila neko službo,	Oddaljenost	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A2h	ampak je želela nadaljevati s terapijo in sva začela pol prek spleta.	Nadaljevanje delovnega procesa	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A2i	In je bila zanimiva izkušnja	Zanimivo	Osebno mnenje o izkušnji	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A2j	takrat se je meni zdela ne toliko uspešna,	Neuspešno	Osebno mnenje o izkušnji	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A2k	je pa bilo priročno, manj odpovedi pa to.	Priročno	Osebno mnenje o izkušnji	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A2l	No v glavnem, to je moja izkušnja pač, psihoterapija preko spleta, ampak načeloma vedno vsaj	Prvo srečanje v živo	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

	začnemo z živo, pa gremo bolj izjemoma na online,				SVETOVANJU NA DALJAVO
B2a	Ja, v bistvu v prejšnji službi smo tudi na nek način promovirali, omogočali tovrstna svetovanja	Ja	Ima izkušnjo?	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B2b	a ne, predvsem z vidika, v kolikor bi kdo res želel anonimnost	Zagotavljanje anonimnosti	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B2c	ali pa oddaljenost recimo, da bi bilo...	Oddaljenost	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B2d	ali pa da človek ni imel sredstev, da bi prišel osebno, a ne, če je bila zdaj tu razdalja pa potni stroški.	Finančna dostopnost	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B2e	Tako da kar, sem imel po tudi teh bom rekel, nekih spletnih orodjih, kot so Skype,	Skype	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B2f	pa tudi elektronske pošte,	Elektronska pošta	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B2g	pa tudi telefonski pogovor,	Telefon	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B2h	ki so bili pa mogoče še najbolj pogosta oblika dela na daljavo.	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
C2a	Drugače svetujemo na daljavo, že mnogo, mnogo, mnogo let.	Ja	Ima izkušnjo?	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

C2b	Imamo tri kanale svetovanja, telefonsko,	Telefon	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C2c	preko e-pošte	Elektronska pošta	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C2d	in klepetalnico.	Spletna klepetalnica	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C2e	Naše delo temelji na prostovoljcih, svetovalci so prostovoljci, ki so ustrezno usposobljeni	Usposobljeni prostovoljci	Način dela	Področje dela	DELO IN IZOBRAZBA
C2f	Linija je anonimna,	Zagotavljanje anonimnosti	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C2g	brezplačna	Finančna dostopnost	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C2h	tako da imajo otroci res zagotovljen tak enakovreden dostop, ne glede na ekonomsko situacijo, iz kje so.	Enakovreden dostop	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D2a	Sem pa že prej delala tudi online, moja prva online klientka je bila približno 6 let nazaj...	Ja	Ima izkušnjo?	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D2b	Ja, delala sem nekaj psihološkega svetovanja preko mejlov, sicer ful let nazaj, pa res zelo malo, mislim da sem mela na ta način ene 3-4 kliente	Elektronska pošta	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

D2c	nekako se ni prijelo.	Neuspešno	Osebno mnenje o izkušnji	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D2d	To je bilo v smislu bolj nasvetov, kot vidimo v kaki reviji,	Dajanje nasvetov	Metoda dela	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D2e	ampak bolj poglobljeno, se pravi redni, tedenski vprašanja-odgovor sistem,	Poglobljeni pogovori	Metoda dela	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D2f	sicer bolj usmerjena na kognitivno, vedenjsko, se pravi določene vaje, ali predlagam kaj naj razmislijo, naredijo, raziščejo,	Vaje	Metoda dela	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D2g	postavim kako vprašanje, da naj raziščejo potem mogoče tudi ozadje,	Naloge	Metoda dela	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D2h	ampak ni to klasična, to ni psihoterapija, kar pri tem poudarim.	Ni enakovredno	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D2i	Je pa mogoče za nekoga, vem da sem imela eno gospo, ki je bila invalidna, je bila od daleč in ni mogla priti, tako da je bila potem to za njo edina oblika srečanj, ki je bila možna.	Enakovreden dostop	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D2j	To je bilo eno, drugo pa z eno klientko, ki je šla na študij v tujino iskala rešitve, kako ohraniti stike in je bila rešitev to, da nadaljujeva delo preko Skypa.	Oddaljenost	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

D2k	Tako da sem bila jaz že takrat dokaj naklonjena temu načinu dela, ker dejansko ni isto, je pa dober približek temu	Dober približek /nadomestek	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E2a	Ja,	Ja	Ima izkušnjo?	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E2b	za kliente, ki so se javili od daleč. Pač zanimivo je, jaz sem drugače s Hrvaške, nisem Slovenka. Tukaj sem zadnjih 5-6 let, tako da imam zaradi razdalje ne, nekateri klienti enostavno zaradi lokacije življenja so se javili	Oddaljenost	Razlogi	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E2c	jih imam preko Skypa.	Skype	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E2d	Takrat, pred karanteno, je to bilo v manjšem obsegu, mogoče kaj jaz vem, ena četrtnina, ena petina klientov.	1/4 - 1/5	Št. uporabnikov na daljavo	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E2e	Do karantene, nisem imela Slovence, ki so iz Slovenije ampak ne iz Kopra, na primer oziroma da so nekje iz Ljubljane, ali da jim je težko prihajati. Nisem jih imela online, oni so takrat verjetno našli nekoga blizu.	Iz različnih regij	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID- 19 IN KARANTENA
E2f	Preko Skypa, pogovor v živo mislim preko teh video klicev	Video klic	Uporabljeni kanali za komuniciranje	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

3) Kako naj bi po vašem mnenju izgledalo ustrezno svetovanje na daljavo?

A3: Ja na nek način bi bil odgovor ja, da so potrebne neke druge, mogoče ne ravno kompetence, ker se zdi, da je bilo za vse nekaj sproti. (A3a) Ampak je bilo zdaj v tej situaciji s Covidom res takoj ogromno neke podpore v tej smeri, dostopno internacionalno, ker se je v svetovnem merilu to nekaj zgodilo, (A3b) je pač ogromno nekih seminarjev, (A3c) ogromno teh različnih predavanj (A3d) in vaje, priprave na delo preko online, je bilo tega dost. (A3e) Ampak v glavnem so to izpostavljali, da je to neka druga situacija. (A3f) Mogoče je na nek način še več fokusa na mimiko, obraz je zelo neposreden, da se dosti razvidno videt. (A3g) So neke prednosti, mogoče sploh za kake osebnostne strukture, ki jim mogoče distanca še nekoliko bolj ustreza ne... (A3h) Ampak razlike no, pač ja, potrebno je nekaj tehnološkega znanja, (A3i) kar si jaz predstavljam, da zna biti za koga problem. Mogoče za kake starejše predstavnike, (A3j) ne vem koliko so se s tem srečevali, ampak koliko vidim na teh seminarjih so se kar pridružili, je kar raznolika populacija, tak da no saj je v bistvu kar preprosta stvar, klikneš na link, pa če imaš kamero (A3k) pa mikrofona se da. (A3l) No, je pa nekaj pravil, pri nas je bilo zdaj ravno zaradi tega psihoterapevtskega "setinga"... No torej zdaj je pač seting ta prostor, ki ga vzpostavimo za dialog – torej ozadje je važno, (A3m) tudi svetloba je važna (A3n) ... Zdaj ko gledam, vidim da imate vi neko boljšo svetlobo, ampak ja no... Zakaj je to pomembno, da je čim več informacij, da jim omogočimo, da se čim več informacij pretaka. (A3o) To je mogoče ena omejitev pri onlineu, o tem sem govoril že na začetku za ta seting v živo, prisotnost drugega človeka, pač pri online potega (komunikacija) preko nekih drugih kanalov, samo slušnega in vizualnega, zato je ta vidni mogoče še toliko bolj pomemben, da se da posredovati. (A3p) Zdaj, eden od naših napotkov je bil ravno to, da je zdaj potrebno še več neverbalne, verbaliziranja, kimanja, (A3r) mogoče tudi oglašanja. (A3s) Zato ker dobi človek lahko, to je pa zdaj potem sicer malo odvisno od aplikacij, ampak ta princip se omenja nek tunelski vid, ta fokusiranost na ekran, na eno osebo, ker je to pač vse kar je v kadru, kar je vidno. (A3t) In prihaja mogoče do takih, ne toliko vsakdanjih stanj telesa, niso ljudje toliko v kontaktu s sabo ampak v kontaktu nekaj z ekranom, malo smo vajeni teh televizijskih ekranov pa igric pa tega. (A3u) In tu je mogoče malo problem. Zato se pač dostikrat priporoča odvrčanje pogleda, skratka malo večja aktivnost, da se ne fokusira samo, ampak se tudi odvrča pogled in se s tem potem sporoča klientu, da je še nekaj drugega v prostoru, skratka da ni vse samo tu.... (A3v) Tega recimo v živo ni toliko, je nek stalni setting, ki je tudi važen za klienta, v katerega se vrača in mu ponuja neko stabilnost in varnost. Zdaj tu je mogoče ta največji minus in nepredvidljivost tega onlinea, da pač torej mi kot terapevti nimamo vpliva na sam setting, v tem smisli, torej mora klient zagotoviti neko si neko mirno sobo, intimno, kjer se ga ne sliši, ne vem, se počuti varno, da lahko izrazi nekaj... (A3z) In mi zdaj nimamo, tega ne moremo zagotoviti, tako da ja, je to bil tudi predmet tudi neke debate, mogoče navodil, tako da tudi klient na drugi strani poskrbi, da je viden, mogoče tudi velikost ekrana je kdaj pomembna, ker ljudje bi radi mogoče kar na telefonu... (A3x) Že sama ideja, terapija na telefonu ne, si stlačen tam not v en okvirček in je drugače.... No se priporoča nekako čim večji ekran... (A3y)

B3: Ja jaz sem imel to srečo, da me je že od prej malo zanimalo to računalništvo, tako da sem se malo sam s tem za hobi ukvarjal. Tako da sem to tehnologijo že poznal, tud že prej uporabljal, bom rekel v prostem času. To se mi zdi, da je kar en kar pomemben element. (B1a) Vem, da se je marsikdo ustrašil uporabe te tehnologije, ker ni imel znanja, stika z njo, in se je potem tej obliki dela izogibal. Zdaj načeloma pa, ostale, mogoče malo iznajdljivost, v kolikor tehnologija ne deluje tako, kot bi morala; (B3b) prihaja do kakšnih zastojev, izpadov zvoka, slike, ali drugih motenj na povezavah, (B3c) se je potrebno znajti hitro, odreagirati, vedeti mogoče, kje so možne rešitve- ali je zdaj potrebno kaj... kaj je potrebno narediti... (B3d) To se mi zdi, da je tudi eno pomembno znanje, dodatno. Zdaj tu so potem

malo razlike v delu, v kolikor ti sogovornika vidiš je precej lažje, (B3e) kot pa recimo pri telefonskem ali pa da sogovornika ne vidiš, ker ne vidiš neverbalne komunikacije, (B3f) ne vidiš odzivov, na nek način ne vidiš, v kakšnem počutju, stanju je sogovornik. (B3g) Ne veš tud, ne, če ne vidiš, ne veš koliko je zdaj resnično, neka zadeva, ali se mogoče kdo heca na drugi strani. Tudi to se nam je že zgodilo v preteklosti. (B3h) Tako da mogoče pri telefonskem razgovoru ali pa tam, ko ni video slike je potrebno veliko več enega, bom rekel preverjanja slišane, če je bilo s strani svetovalca pravilno razumevanje, (B3i) tako da to mislim, da to neke glavne, nekaj dodatno no, ko je malo drugače, kot pri osebnem... Zdaj samo dopisovanje, elektronsko, tud to je izvedljivo, tud preko SMS sporočil. Je pa malo drugačna specifika, kar se tiče same kontinuitete procesa enega razgovora... Zdaj po mojih izkušnjah je bolj učinkovito, da je to čim bolj strnjeno, (B3j) da ne gre za komunikacijo, ki se raztegne na več dni ali pa čez cel dan in se potem tako po koščkih, ker se lahko potem neke informacije sčasoma drugače razumejo, izgubijo (B3k), se zgubi stik, povezava z nekimi informacijami, ki smo si jih izmenjali od začetka razgovora, do neke vmesne faze. (B3l) Tu je potem tudi vprašanje še drugih motenj, zunanjih okoliščin, hrup ne. Ali je možno, da je človek nekje v nekem prostoru, ima zasebnost. (B3n) Tako da to vse vpliva v kolikor mora biti svetovanec osredotočen še na kakšne druge dejavnike, okoliške in ne samo na svetovanje. (B3o)

C3: Mi imamo to kar visoko strokovno zastavljeno, in bi rekla, da temelji na štirih oz. 5h temeljih naše ustrezno svetovanje. Prvo je en ustrezen izbor svetovalcev; (C3a) vsak ni primeren za svetovalca, tako da mi na začetku naredimo informativni sestanek, potem se lahko svetovalci odločijo, ali bi bili za to delo ali ne. Opravimo individualni razgovor, jih malo spoznamo, njihovo motivacijo, izkušnje, potem pa v bistvu naredimo izbor. In ti svetovalci morajo potem iti na izobraževanje, ki traja dobrih 30 ur, (C3b) čisto teoretično, malo igre vlog, pokrijejo razne težje teme, sam način, kako voditi svetovalne razgovore, različne vrste klicev, (C3c) kako vzpostavljat empatični stik, (C3d) kam vse jih lahko potem napotijo, da spoznajo celotno mrežo pomoči, tako da res zelo kompleksno. (C3e) Pri teh igrah vlog dobivajo tudi feedbacke od supervizorjev. (C3f) Po izobraževanju je še bolj ključni del uvajanje, tako da na začetku so 12 ur prisotni zraven izkušenega svetovalca, te pogovore poslušajo in potem po vsakem pogovoru greta s tem, ki ga uvaja, tj. starejši, dolgoletni svetovalec, skupaj skozi pogovor, kaj bi on svetoval, kaj bi lahko naredila drugače, kaj je bilo dobro. Potem pa se začnejo počasi oglašati tudi sami, ampak imajo še vedno nekoga zraven za podporo. Enako je pri e-pošti in klepetalnici; e-pošte se prej preberejo, prvih pet odgovorov, se jim da feedback. Isto pri klepetalnici, pri prvem klepetu je zraven supervizor, potem se prvih 10 pogovorov prebere, se naredi sestanek kjer gremo čez te in jim damo feedbacke, usmeritve, tako da imajo ogromno povratnih informacij. (C3g) Pomemben del so tudi redne mesečne supervizije – (C3h) imamo dvojne supervizije, in sicer eno za telefonsko in eno elektronsko svetovanje. Poleg supervizije pa seveda v primerih, ko rabijo neko podporo ali pomoč ne rabijo čakat na mesečna srečanja, ampak smo vsakemu na voljo tudi mentorska podpora, ki jim je dostopna nonstop – zaposleni smo jim na voljo, tako da nas lahko kdaj koli pokličejo, nam pišejo, pridejo v pisarno, tako da gradimo eno tako varno mrežo okoli prostovoljcev. (C3i) Organizirana imamo redna izobraževanja za svetovalce, regionalna izobraževanja za posamezne skupine in tudi za celotno Nacionalno mrežo TOM telefona. (C3j) Tako da ja, bi rekla, da je teh pet korakov nekako ključnih (tj. izbor kandidatov, izobraževanje, uvajanje, supervizije in mentorska podpora, redna dodatna izobraževanja)... Primerne...Najbolj je primerno, če ima uporabnik svoj miren prostor in seveda, (C3k) računalnik, tipkovnica, je najlažje, če se gre za elektronsko svetovanje. (C3l) Pri klicu pa enako, miren, zaupen prostor, dobra povezava. Pač pri teh svetovanjih na daljavo je zelo pomembno, da ni nekih prekinitev omrežja ali interneta, to so pomembne stvari. (C3m) Drugače pa naši uporabniki tipkajo in preko mobitela, in računalnika, pač naši kanali so prilagojeni vsem pametnim napravam... Ja, mi nikjer

nimamo vizualnega stika, smo usmerjeni samo na glas oz. tipkano besedo, ne vidimo pa otroka. Mi smo anonimna linija, in tudi pri svetovanjih nikoli ne vidimo njihovih podatkov otroka, ne številke, ne elektronskega naslova, v klepetalnico se prijavi z vzdevkom. E-pošta gre skozi izključno enega koordinatorja, ki skrije podatke otrok in jo potem posreduje prostovoljcem. In ravno ta anonimnost je za nas zelo dragocena, ker se otroci v bistvu ravno zaradi tega zelo odprejo. (C3n) Naši statistični podatki kažejo, da pred klicem oz. kontaktom na Tom svoje težave sploh še niso nikomur zaupali, tako da smo mi večinoma prvi, ravno zaradi tega, ker nihče ne bo takoj planih, (C3o) odreaagiraj, ampak se lahko v miru pogovorimo, se nam otrok zaupa (C3p) in ta anonimnost, ne vemo kdo so, oni ne vejo s kom se pogovarjajo, in to potem malo olajša celotno zadevo. (C3r)

D3: Problem št. ena, ki je pogost, je povezava. (D3a) Tukaj nimamo kaj, poskušamo razno razne stvari, Skype, Zoom, Mojpsihoterapevt ma neko svojo platformo z online sobami za pogovor, kar je sicer malo boljše, ampak še vedno prihaja do prekinitev. (D3b) Sploh v času Korone, zdaj smo vsi online, 24ur na dan, in sploh v večernih urah je težko delat, ker ljudje tudi gledajo filme in... No mene sploh čudi, da še toliko dela vse skup, se mi zdi, OK, hvala bogu da zdrži. No ampak res, v večernih urah in sploh v času Korone opažam ta problem, da pač so prekinitev. (D3c) Tako da, to je kar, to včasih zelo frustrira in mene in klienta, ker je treba potem ponavljat določene dele, (D3d) veliko se zgubi, in tako naprej, telesna govorica se že itak izgubi online, če pa prihaja še do nekih prekinitev pa še toliko bolj. (D3e) To je absolutno težava.... Recimo to po mejlu, ko gre za neko bolj obširno zadevo, so bili še kar zadovoljni, tudi s svetovanjem. Zdaj razni SMS-i slišim, da tudi prav psihoterapevti z licenco imajo v ceno všteto ne vem še 3 SMS-e na teden. No do tega sem malo skeptična, a je to OK al ni, no je pa marketinška fora, (D3f) no saj tukaj itak ni zakona in lahko vsak dela, čist kar mu "zapaše" ta moment. (D3g) In zdajle, ko so stiske pri ljudeh se je tukaj še odprlo možnosti, da lahko vsak res dela, kar hoče in je to malo problem. Jasno, saj nekdo drug pa bo rekel, da tud online psihoterapija ni OK, in to ne bi delal, al pa za meje. Tako da vsak si tu neko svojo mejo postavi, tako da ne vem, saj verjamem, da pa lahko tudi SMS nekomu veliko pomeni. Saj zato pa naredimo tudi raznorazne dogovore. Saj tud zdajle recimo v času Korone s kakimi starejšimi klienti, ki ne pridejo zdaj v živo, in ki nikakor ne obvladajo računalnika, imamo pač telefonske pogovore. (D3h) Mislim, še vedno boljše kot nič, saj vsi se zavedamo da ni, pa mogoče s kakimi težjimi temami, al pa kakim predelovanjem jasno počakamo, na čas ko se bomo spet videli, (D3i) ampak za vmes, za kakšne te krizne intervence je pa tud ok. (D3j) Absolutno boljše kot nič. (D3k)

E3: Jaz delam tako, kot sem delala v živo. (E3a) Se pravi, video klic je pomemben, pomembno je, da se slišimo (E3b) in vidimo. (E3c) Nekaj sem tudi v času karantene nekaj telefonski, tako malo bolj krajše svetovanje, tako nekaj bolj, ker je bilo na hitro, krizno, nekateri, ki mogoče ne morejo zdaj, se ne znajdejo na spletu, ampak večinoma delam, če gre za psihoterapijo in svetovanje pol definitivno preferiram, da se vidimo in slišimo... (E3d) Ne, razen teh informatičnih spretnosti, ne. (E3e) Tako, vedenjsko kognitivna terapija izgleda tako, da mi veliko uporabljamo neke obrazce, pa neke psiho-edukativne materiale. Tukaj se ni pravzaprav nič spremenilo, v živo bi jaz dala te papirje, te neke tabele za samoopazovanje ali te neke tekste o kaj jaz vem, o čustvih, o kognitivno vedenjski terapiji, različno... Jaz bi jim dala fizično, zdaj pa jim pošljem na mejl. Prav nič, mislim je tudi lažje, kako da rečem. (E3f) Malo je mogoče za nekatere ljudi, nekatere kliente, je njim težje, če nimajo printerja, pol si morajo pisat ne. Na primer te tabele, jaz bi jim dala tabelico, naj si izpolnjujejo, ne. Čeprav nisem imela preveč težav, večinoma so si sprintali v službi, ali so dali nekomu v družini, da jim sprinta, ali so imeli doma printer. Ampak evo, to je mogoče nek mali problem, ki ni nerešljiv, potem si pač prepíšejo na papir te tabele, to ni nek velik problem. Je pa malo lažje in bolj priročno za njih, če jim da ves ta material... (E3g) Drugo pa ja, kar je za njih na primer mogoče malo bolj zahtevno, je da najdejo miren

prostor, kjer jih noben ne bo motil. (E3h) Bolj za mamice, ki imajo otroke ali za tiste, ki živijo v veččlanskih družinah mogoče malo bolj zahtevno, čeprav ni blo nekih težav. (E3i) Mislim spet, z eno sem se pogovarjala iz njene omare... Mislim ima tako walk-in omaro in se je tam zaprla in ja... Tak da ja, mislim to so taki mali problemi, ki niso nerešljivi. No ampak jaz pa nisem rabila prilagoditi pristopa, ker res, vse kar rabiš je, da te vidijo in slišijo, vse tehnike lahko počnemo... Da razmislim... Ne res, mogoče kakšno stvar smo prilagodili, ampak evo niti se ne spomnim, kar pomeni, da niti ni nič pomembnega, nič kar bi izstopalo, res. (E3j)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A3a	Ja na nek način bi bil odgovor ja, da so potrebne neke druge, mogoče ne ravno kompetence, ker se zdi, da je bilo za vse nekaj sproti.	Ja	So potrebna za tehnološko podprto svetovanje na daljavo dodatna znanja in/ali kompetence?	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3b	Ampak je bilo zdaj v tej situaciji s Covidom res takoj ogromno neke podpore v tej smeri, dostopno internacionalno, ker se je v svetovnem merilu to nekaj zgodilo,	Internationalna podpora	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A3c	je pač ogromno nekih seminarjev,	Seminarji	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID – 19 IN KARANTENA
A3d	ogromno teh različnih predavanj	Predavanja	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID – 19 IN KARANTENA
A3e	in vaje, priprave na delo preko online, je bilo tega dost.	Vaje	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID – 19 IN KARANTENA
A3f	Ampak v glavnem so to izpostavljali, da je to neka druga situacija.	Začasne rešitve	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID – 19 IN KARANTENA
A3g	Mogoče je na nek način še več fokusa na mimiko, obraz je zelo neposreden, da se dosti razvidno videt.	Večji fokus na obrazni mimiki	Posebnosti avdio-vizualnega svetovanja na daljavo	Posebnosti posameznih oblik svetovanja na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3h	So neke prednosti, mogoče sploh za kake osebnostne strukture, ki jim mogoče distanca še nekoliko bolj ustreza ne	Bolj učinkovito za določene uporabnike	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

A3i	Ampak razlike no, pač ja, potrebno je nekaj tehnološkega znanja,	Tehnologija	Znanja	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3j	kar si jaz predstavljam, da zna biti za koga problem. Mogoče za kake starejše predstavnike	Pomanjkanje tehnoloških znanj in spretnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3k	tak da no saj je v bistvu kar preprosta stvar, klikneš na link, pa če imaš kamero	Kamera	Oprema	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3l	pa mikrofona se da.	Mikrofon	Oprema	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3m	No torej zdaj je pač seting ta prostor, ki ga vzpostavimo za dialog – torej ozadje je važno,	Ustrezno ozadje	Posebnosti avdio-vizualnega svetovanja na daljavo	Posebnosti posameznih oblik svetovanja na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3n	tudi svetloba je važna	Ustrezna svetloba	Posebnosti avdio-vizualnega svetovanja na daljavo	Posebnosti posameznih oblik svetovanja na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3o	Zakaj je to pomembno, da je čim več informacij, da jim omogočimo, da se čim več informacij pretoka.	Omogočanje čim večjega pretoka informacij	Posebnosti avdio-vizualnega svetovanja na daljavo	Posebnosti posameznih oblik svetovanja na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3p	To je mogoče ena omejitev pri onlineu, o tem sem govoril že na začetku za ta seting v živo, prisotnost drugega človeka, pač pri online potega (komunikacija) preko nekih drugih kanalov, samo slušnega in vizualnega, zato je ta vidni mogoče še toliko bolj	Omejena komunikacija	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	pomemben, da se da posredovat.				
A3r	Zdaj, eden od naših napotkov je bil ravno to, da je zdaj potrebno še več neverbalne, verbaliziranja, kimanja	Neverbalna komunikacija	Kompetence	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3s	mogoče tudi oglašanja.	Komunikacijske spretnosti	Kompetence	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3t	Zato ker dobi človek lahko, to je pa zdaj potem sicer malo odvisno od aplikacij, ampak ta princip se omenja nek tunelski vid, ta fokusiranost na ekran, na eno osebo, ker je to pač vse kar je v kadru, kar je vidno.	Tunelski vid	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3u	In prihaja mogoče do takih, ne toliko vsakdanjih stanj telesa, niso ljudje toliko v kontaktu s sabo ampak v kontaktu nekak z ekranom, malo smo vajeni teh televizijskih ekranov pa igrice pa tega.	Nekoherentnost	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3v	Zato se pač dostikrat priporoča odvrčanje pogleda, skratka malo večja aktivnost, da se ne fokusira samo, ampak se tudi odvrča pogled in se s tem potem sporoča klientu, da je še nekaj drugega v prostoru, skratka da ni vse samo tu....	Zmanjševanje tunelskega vida	Osebnih predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3z	Zdaj tu je mogoče ta največji minus in nepredvidljivost tega online, da pač torej mi kot terapeuti nimamo vpliva na sam setting, v tem smislu, torej mora klient zagotoviti neko si neko mirno sobo, intimno, kjer se ga ne sliši, ne vem, se	Omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	počuti varno, da lahko izrazi nekaj...				
A3x	...je to bil tudi predmet tudi neke debate, mogoče navodil, tako da tudi klient na drugi strani poskrbi, da je viden, mogoče tudi velikost ekrana je kdaj pomembna, ker ljudje bi radi mogoče kar na telefonu...	Večja odgovornost uporabnika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A3y	Že sama ideja, terapija na telefonu ne, si stlačen tam not v en okvirček in je drugače....No se priporoča nekako čim večji ekran...	Čim večji ekran	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3a	Ja jaz sem imel to srečo, da me je že od prej malo zanimalo to računalništvo, tako da sem se malo sam s tem za hobi ukvarjal. Tako da sem to tehnologijo že poznal, tud že prej uporabljal, bom rekel v prostem času. To se mi zdi, da je kar en kar pomemben element	Ja _____ – Tehnologija	So potrebna za tehnološko podprto svetovanje na daljavo dodatna znanja in/ali kompetence _____ Znanja	Ustreznost _____ Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3b	Zdaj načeloma pa, ostale, mogoče malo iznajdljivost, v kolikor tehnologija ne deluje tako, kot bi morala	Iznajdljivost	Kompetence	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3c	prihaja do kakšnih zastojev, izpadov zvoka, slike, ali drugih motenj na povezavah,	Tehnične težave	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3d	se je potrebno znajti hitro, odreagirat, vedet mogoče, kje so možne rešitve- ali je zdaj potrebno kaj...kaj je potrebno naredit...	Hitra odzivnost	Kompetence	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3e	Zdaj tu so potem malo razlike v delu, v kolikor ti sogovornika vidiš je precej lažje,	Kamera	Oprema	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

				svetovanje na daljavo	SVETOVANJU NA DALJAVO
B3f	kot pa recimo pri telefonskem ali pa da sogovornika ne vidiš, ker ne vidiš neverbalne komunikacije,	Omejena komunikacija	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3g	ne vidiš odzivov, na nek način ne vidiš, v kakšnem počutju, stanju je sogovornik.	Pomanjkanje neverbalne komunikacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3h	Ne veš tud, ne, če ne vidiš, ne veš koliko je zdaj resnično, neka zadeva, ali se mogoče kdo heca na drugi strani. Tudi to se nam je že zgodilo v preteklosti.	Možnost potegavščine	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3i	Tako da mogoče pri telefonskem razgovoru ali pa tam, ko ni video slike je potrebno veliko več enega, bom rekel preverjanja slišane	Več preverjanja slišane / razumljenega	Osební predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3j	Zdaj samo dopisovanje, elektronsko, tud to je izvedljivo, tud preko SMS sporočil. Je pa malo drugačna specífika, kar se tíče same kontinuitete procesa enega razgovora... Zdaj po mojih izkušnjah je bolj učinkovito, da je to čim bolj strnjeno,	Strnjeno	Posebnosti pisnega svetovanja na daljavo (dopisovanja)	Posebnosti posameznih oblik svetovanja na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3k	ker se lahko potem neke informacije sčasoma drugače razumejo, izgubijo	Napačne interpretacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3l	se zgubi stik, povezava z nekimi informacijami, ki smo si jih izmenjali od začetka razgovora, do neke vmesne faze.	Nekoherentnost	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B3m	Tu je potem tudi vprašanje še drugih motenj, zunanjih okoliščin, hrup ne. Ali je možno, da je	Večja odgovornost uporabnika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

	človek nekje v nekem prostoru, ima zasebnost				SVETOVANJU NA DALJAVO
B3n	Tako da to vse vpliva v kolikor mora biti svetovanec osredotočen še na kakšne druge dejavnike, okoliške in ne samo na svetovanje.	Omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3a	Mi imamo to kar visoko strokovno zastavljeno, in bi rekla, da temelji na štirih oz. 5h temeljih naše ustrezno svetovanje. Prvo je en ustrezen izbor svetovalcev;	Ja	So potrebna za tehnološko podprto svetovanje na daljavo dodatna znanja in/ali kompetence	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3b	In ti svetovalci morajo potem iti na izobraževanje, ki traja dobrih 30 ur	Usposobljeni prostovoljci	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
C3c	čisto teoretično, malo igre vlog, pokrijejo razne težje teme, sam način, kako voditi svetovalne razgovore, različne vrste klicev,	Vodenje pogovora	Znanja	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3d	kako vzpostavljat empatični stik,	Empatija	Kompetence	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3e	kam vse jih lahko potem napotijo, da spoznajo celotno mrežo pomoči, tako da res zelo kompleksno.	Poznavanje mreže pomoči	Znanja	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3f	Pri teh igrah vlog dobivajo tudi feedbacke od supervizorjev.	Povratne informacije drugih strokovnjakov	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3g	Po izobraževanju je še bolj ključni del uvajanje, tako da na začetku so 12 ur prisotni zraven izkušenega svetovalca, te pogovore	Uvajanje	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

	poslušajo in potem po vsakem pogovoru greta s tem, ki ga uvaja, tj. starejši, dolgoletni svetovalci, skupaj skozi pogovor, kaj bi on svetoval, kaj bi lahko naredila drugače, kaj je bilo dobro. Potem pa se začnejo počasi oglašati tudi sami, ampak imajo še vedno nekoga zraven za podporo. Enako je pri e-pošti in klepetalnici; e-pošte se prej preberejo, prvih pet odgovorov, se jim da feedback. Isto pri klepetalnici, pri prvem klepetu je zraven supervizor, potem se prvih 10 pogovorov prebere, se naredi sestanek kjer gremo čez te in jim damo feedbacke, usmeritve, tako da imajo ogromno povratnih informacij.				SVETOVANJU NA DALJAVO
C3h	Pomemben del so tudi redne mesečne supervizije	Supervizija	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3i	Poleg supervizije pa seveda v primerih, ko rabijo neko podporo ali pomoč ne rabijo čakati na mesečna srečanja, ampak smo vsakemu na voljo tudi mentorska podpora, ki jim je dostopna nonstop – zaposleni smo jim na voljo, tako da nas lahko kdaj koli pokličejo, nam pišejo, pridejo v pisarno, tako da gradimo eno tako varno mrežo okoli prostovoljcev.	Mentorstvo	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3j	Organizirana imamo redna izobraževanja za svetovalce, regionalna izobraževanja za posamezne skupine in tudi za celotno Nacionalno mrežo TOM telefona	Strokovna izobraževanja	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

C3k	Najbolj je primerno, če ima uporabnik svoj miren prostor in seveda	Miren prostor	Drugi pogoji	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3l	računalnik, tipkovnica, je najlažje, če se gre za elektronsko	Računalnik	Oprema	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3m	Pri klicu pa enako, miren, zaupen prostor, dobra povezava. Pač pri teh svetovanjih na daljavo je zelo pomembno, da ni nekih prekinitev omrežja ali interneta, to so pomembne stvari.	Dobra povezava	Drugi pogoji	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3n	In ravno ta anonimnost je za nas zelo dragocena, ker se otroci v bistvu ravno zaradi tega zelo odprejo.	Anonimnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3o	Naši statistični podatki kažejo, da pred klicem oz. kontaktom na Tom svoje težave sploh še niso nikomur zaupali, tako da smo mi večinoma prvi, ravno zaradi tega, ker nihče ne bo takoj planih,	Prvi stik s storkovnjakom	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3p	odreagiraj, ampak se lahko v miru pogovorimo, se nam otrok zaupa	Okno v svet mladih	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C3r	in ta anonimnost, ne vemo kdo so, oni ne vejo s kom se pogovarjajo, in to potem malo olajša celotno zadevo.	Sproščenost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D3a	Problem št. ena, ki je pogost, je povezava.	Dobra povezava	Drugi pogoji	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Dobra povezava

D3b	Tukaj nimamo kaj, poskušamo razno razne stvari, Skype, Zoom, Mojpsihoterapevt ma neko svojo platformo z online sobami za pogovor, kar je sicer malo boljše, ampak še vedno prihaja do prekinitev.	Iznajdljivost Ja	Kompetence So potrebna za tehnološko podprto svetovanje na daljavo dodatna znanja in/ali kompetence	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D3c	No ampak res, v večernih urah in sploh v času Korone opažam ta problem, da pač so prekinitve	Tehnične težave	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D3d	Tako da, to je kar, to včasih zelo frustrira in mene in klienta, ker je treba potem ponavljat določene dele,	Ponavljanje	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D3e	veliko se zgubi, in tako naprej, telesna govorica se že itak izgubi online, če pa prihaja še do nekih prekinitev pa še toliko bolj	Omejena komunikacija	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D3f	Zdaj razni SMS-i slišim, da tudi prav psihoterapevti z licenco imajo v ceno všteto ne vem še 3 SMS-e na teden. No do tega sem malo skeptična, a je to OK al ni, no je pa marketinška fora,	Nestrokovni ponudniki svetovanja na daljavo	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D3g	no saj tukaj itak ni zakona in lahko vsak dela, čist kar mu "zapaše" ta moment	Pomanjkanje zakonske ureditve	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D3h	Saj tud zdajle recimo v času Korone s kakimi starejšimi klienti, ki ne pridejo zdaj v živo, in ki nikakor ne obvladajo računalnika, imamo pač telefonske pogovore	Upoštevanje želja in zmožnosti uporabnikov	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID- 19 IN KARANTENA
D3i	Mislim, še vedno boljše kot nič, saj vsi se zavedamo da ni, pa mogoče s kakimi težjimi	Težje teme pustiti za srečanja v živo	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID- 19 IN KARANTENA

	temami, al pa kakim predelovanjem jasno počakamo, na čas ko se bomo spet videli				
D3j	ampak za vmes, za kakšne te krizne intervence je pa tud ok.	Krizne intervence	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D3k	Absolutno boljše kot nič	Boljše kot nič	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E3a	Jaz delam tako, kot sem delala v živo.	Enak pristop — Ne	Prilagoditve So potrebna za tehnološko podprto svetovanje na daljavo dodatna znanja in/ali kompetence	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID- 19 IN KARANTENA
E3b	Se pravi, video klic je pomemben, pomembno je, da se slišimo	Mikrofon	Oprema	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E3c	in vidimo.	Kamera	Oprema	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E3d	Nekaj sem tudi v času karantene nekaj telefonski, tako malo bolj krajše svetovanje, tako nekaj bolj, ker je bilo na hitro, krizno, nekateri, ki mogoče ne morejo zdaj, se ne znajdejo na spletu, ampak večinoma delam, če gre za psihoterapijo in svetovanje pol definitivno preferiram, da se vidimo in slišimo...	Upoštevanje želja in zmožnosti uporabnikov	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID- 19 IN KARANTENA

E3e	Ne, razen teh informatičnih spretnosti, ne.	Tehnologija	Znanja	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E3f	Tukaj se ni pravzaprav nič spremenilo, v živo bi jaz dala te papire, te neke tabele za samoopazovanje ali te neke tekste o kaj jaz vem, o čustvih, o kognitivno vedenjski terapiji, različno... Jaz bi jim dala fizično, zdaj pa jim pošljem na mejl. Prav nič, mislim je tudi lažje, kako da rečem.	Bolj učinkovito za določene uporabnike	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E3g	Ampak evo, to je mogoče nek mali problem, ki ni nerešljiv, potem si pač prepišejo na papir te tabele, to ni nek velik problem. Je pa malo lažje in bolj priročno za njih, če jim da ves ta material...	Omejen dostop do delovnega materiala	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E3h	Drugo pa ja, kar je za njih na primer mogoče malo bolj zahtevno, je da najdejo miren prostor, kjer jih noben ne bo motil.	Miren prostor	Drugi pogoji	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E3i	Bolj za mamice, ki imajo otroke ali za tiste, ki živijo v veččlanskih družinah mogoče malo bolj zahtevno, čeprav ni blo nekih težav.	Moteči dejavniki / odvrčanje pozornosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E3j	No ampak jaz pa nisem rabila prilagoditi pristopa, ker res, vse kar rabiš je, da te vidijo in slišijo, vse tehnike lahko počnemo... Da razmislim... Ne res, mogoče kakšno stvar smo prilagodili, ampak evo niti se ne spomnim, kar pomeni, da niti ni nič pomembnega, nič kar bi izstopalo, res	Brez posebnosti	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID- 19 IN KARANTENA

4) V čem vidite prednosti svetovanja na daljavo?

A4: No saj to so pa bili ti primeri, ko se je res izkazalo za pozitivno. Pač jaz sem bil na začetku res skeptik, glede tega online, (A4a) ampak sem o tem bolj množično slišal, ko sem bil na eni konferenci psihoanalitikov v Portorožu, kjer so bili Rusi. V Rusiji je to že od prej zelo razširjen način, ker so rekli da večinoma delajo tako, ker je drugače dostopnost, pač to so take razdalje, oni so večinoma v mestih in potem za vso tisto periferijo ne bi bili dostopni. Pa se mi je zdelo tako, joj ti Rusi, nekak se jim zdi fajn, kasiraš enako, je pa nekak lažje delo. (A4b) No potem pa sem bil soočen s tem, pa čeprav moja prva izkušnja res ni bila najboljša, (A4c) ampak tam je mogoče res manjkala ta prisotnost, da je nekdo res tu zate. (A4d) Ampak no, bom zdaj o prednostih. Ja dostopnost, vsekakor. (A4e) Pri nas je recimo mogoče iz tega procesnega vidika, manj je odpora, manj je izgovorov (A4f) lahko rečemo skoraj, ker se potem človek lahko sreča, tudi če je bolan, ne utegne, se je poškodoval, če zunaj pada toča, ne vem, se je avto pokvaril. (A4g) Saj potem samo dvignejo telefon, samo nek miren prostor rabijo. (A4h) No pa potem tudi za različne osebnostne strukture (A4j) pa tudi različne generacije, je to zdaj drugače. (A4j) Imam recimo klienta, ki se mu zdi to v redu, ravno to, zelo redno, ni bilo izpadov, (A4k) nekako je bla ta koncentracija.... (A4l) Čeprav ja, ima pa gospod težave z igranjem igrice. Tako da je bilo pol zdaj malo tak, kaj zdaj njemu ta ekran pomeni... (A4m) No ampak ja, druga stvar pa ja, neposrednost obraza, ki je lahko včasih.... (A4n) se mogoče v prostoru to....mogoče je tu več na občutenju drugega, kot pa na obrazni mimiki. (A4o) To je za nekatere dobro, za druge slabo. Zdaj če ste bolj človek ki sklepa iz obraza, je to kar dobro, je manj motečih informacij, je večja koncentracija. Ampak kot sem rekel, je lahko to pol tudi včasih minus, da pa potem preveč fokusiramo na človeka... (A4p) Ali na samega sebe, (A4r) te platforme so različne, zdaj tukaj vidim prvič, da sem jaz v tem malem okvirčku spodaj, pa potem nisem toliko fokusiran na sebe, kot če sta okvirčka enako velika. (A4s) To nas pol postavi v take zanimive situacije, da se pol več popravljamo, pa ne vem kak smo zdaj... Recimo prijetna je bila tudi vaja nekaj povedat pri izklopljenem videu. To se mi je zgodilo enkrat z enim klientom, je šla baterija na njegovi kameri, pa sva nadaljevala potem tako, da on ni imel kamere, pač on je mene videl, jaz njega nisem... Ampak na nek način, je to še vedno neka normalna situacija, tako je tud v prostoru, gledamo drugega, nimamo obrazne informacije o sebi, ene lahko to obremenjuje... Tako da jaz sem bolj za to, da se sebe v tem smislu morda da na stran in to je tu pač do neke mere tudi možno... Kaj dosti prednosti pa tukaj več ne vidim, saj pravim, dostopnost.... Mogoče bolj je priročno, (A3t) čeprav potem takoj zraven vidim probleme, ker je ta priprava.... Ne saj dajmo še dobrih lastnosti... Ja no, so pol take čisto osebne, tudi meni je priročno, ne rabim nikamor it, lahko delam od doma... Hja.... Se pravi, ni pa čisto, mislim jaz ne vidim dosti plusov, sem bolj pristaš srečanj v živo... Se pa zdi, da bo pa kljub vsemu dokaj dober nadomestek.... (A4u) Saj ne vem, če se bo s tem cepivom potem vse rešilo, pa bo tako kot včasih, ampak če pa ne, pa je na nek način to neka stalnica, vse kar je prešlo na splet pa bo mogoče tudi ostalo, ker je bolj priročno... Mislim zdaj neke sestanke, potekajo online, pa je večja udeležba in saj zakaj ne, zakaj bi se morali za vsak sestanek nujno srečat... Pač ene stvari so v redu v živo, ene so pa čisto odveč, ampak terapija pa se mi vseeno zdi da je ena tistih, ko sem pristaš, da mora biti v živo, tako da ne morem dat veliko plusov.... (A4v) Se mi pa zdi, da ogromno svetovanj in recimo "coachinga", ogromno nekih zvrsti dela pa se da čisto lepo tako opravljat... Imam celo enega kolega, ki je rekel, da se mu zdi da se tudi tu zgodi vse, kaj je bistveno, in da mu je to čisto v redu... Jaz mislim, da je to mogoče odvisno tudi kako smo sami naravnani, preko česa najbolj delamo ne... Ali s telesom, ali vizualno no.... (A4z) Saj mogoče se bom še kasneje kake prednosti spomnil....

B4: Ja prednosti se mi zdijo, zdaj spet odvisno od oblike. (B4a) Recimo neka pisna oblika, se mi zdi dobro, da se človek lahko vrne in ponovno prebere, (B4b) in te informacije ostanejo nekje za dlje časa.

(B4c) Mogoče tudi to, da ta način svetovanja je omogočen tistim, ki iz kakršnih koli razlogov nimajo možnosti priti na osebne razgovore, (B4d) tistim, ki si zelo želijo ohraniti anonimnost se jim to možnost omogoča. (B3e) Tako da to so nekako te tri glavne stvari po mojem mnenju.

C4: Lahko bi rekla, da so to lahka dostopnost, (C4a) anonimnost (C4b) in brezplačnost. To so 3 ključne stvari, ki so zelo pomembne. (C4c) Kot sem že v uvodu rekla, ni jim potrebno pristopiti nekega praga institucije (C4d) oz. sploh zapustiti doma, da lahko dobijo neko informacijo oz. odziv. (C4e) Anonimnost, ker se tako lažje odrejo, zaupajo. (C4f) In tudi brezplačnost, ker kljub vsemu danes nimajo vsi možnosti, da bi plačevali za take storitve. (C4g) Drugače pa prednost, ja, kar mi opažamo je ravno to, da smo ravno zaradi teh treh lastnosti ravno mi prvi, (D4h) ki otroka potem opogumljamo, (C4i) mu dajemo neke informacije (C4j) in umeritve, (C4k) ga čustveno razbremenjujemo. (C4l) Bi lahko rekli, da smo pogosto neka prva bojna linija zaradi tega. (C4m) Imamo pa seveda neke svoje omejitve, pač moramo vedet, do kje so naše odgovornosti telefonskega svetovanja in tega ne presegat, (C4n) mi nikoli ne gremo potem dalje, (C4o) tudi če je neka psihiatrična zadeva, zdravniška zadeva, nasilje, policija, pač reševanje tega mi potem predamo, umerimo naprej. (C4p) Medtem ko naša vloga je pri tem predvsem čustvena razbremenitev, informiranje, podpora, opogumljanje, nismo pa mi tisti, ki potem razrešujejo do konca ta primer, to je po navadi enkratni kontakt, mi smo torej res tisti prvi korak v smeri rešitve. (C4r)

D4: Predvsem to, da je dostopno za vsakega. (D4a) Se pravi, v primeru, da nimaš prevoza, si bolan, v primeru kakšne mlade mame, ki nima varstva za otroka pa probamo potem organizirat tako, da se slišimo ko otrok spi. (D4b) V primeru pandemije, se je zdaj izkazalo za pravi blagoslov. (D4c) Saj zanimivo, prej so bili ful proti, tudi psihoterapevti v večini, pa še kdo, zdaj pa ja, tako kot smo rekle, zdaj pa vsi to delajo. Jaz sem zato, da se je potrebno pač prilagajati, in ja, jaz res mislim, da je prihodnost psihoterapije tudi žal online. (D4d) Lahko rečemo žal, pa se še zjokamo zraven, ampak nimamo kaj... Haha ja no, da potem ne prehitevam. Prednosti ja, predvsem to, kar sem rekla, se pravi da je bolj dostopno. Mogoče za nekoga, ki ima zelo močno socialno fobijo, ali zelo močno depresijo, ki ne more iti iz hiše, ker si ne vem ni las umil že 3 mesece, je lahko to spet edina opcija. (D4e) Na primer nekdo je morda tudi bolj navajen svojega domačega prostora, pa se lahko potem bolj sprosti. (D4f) Pri par klientih, tudi ko smo prej delali v živo in smo prešli zdaj na online zaradi karantene, smo opazili, da ene stvari grejo lažje. Kot da ta ekran dela neko mejo med mano in klientom in se potem lažje sprostita. Na primer za nekoga, ki ima težave z bližino, lahko potem to zanj bolje deluje. Saj tudi v odnosih, recimo "dejtanje" nam gre že bolje online kot v živo. (D4g) Tako da ja, mogoče je tu ena vzporednica... Ja itak ni v redu, in itak je treba to tudi govoriti klientom, da to ni v redu. Samo ja, če pa izbiramo med nič stika, in online stiki, saj ne samo terapevtskimi ampak tudi nasploh za privatno življenje, pa se mi zdi online še vedno boljše kot nič, je vsaj nekaj. (D4h)

E4: : Ja definitivno v tem, da ni omejeno na mesto stanovanja, življenja. (E4a) Pa to, da ljudje se počutijo tako prijetno doma ne, če najdejo nek svoj kotiček, kjer bi se lahko pogovarjali. (E4b) Nekateri tako rečejo, kako super, ne rabim se odpravljat, iskat parking, lepo sem v svoji sobi, ne vem, ali so v spalnici, odvisno s kom živijo in tako, in jim je tako prijetno. (E4c) Manj organizacije, manj se rabijo tu nekaj pripravljat, odpravljat, (E4d) manj časa vzame, tako, to so prednosti. (E4e) Prednost je tudi ta, da zdaj v tem času ne rabijo odnehat ali počakat na terapijo, (E4f) je varna metoda, glede na to epidemijo. Ja, to je to. (E4g)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A4a	No saj to so pa bili ti primeri, ko se je res izkazalo za pozitivno. Pač jaz sem bil na začetku res skeptik, glede tega online,	Skepticizem glede učinkovitosti	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4b	Pa se mi je zdelo tako, joj ti Rusi, nekaj se jim zdi fajn, kasiraš enako, je pa nekaj lažje delo.	Olajšano delo	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4c	No potem pa sem bil soočen s tem, pa čeprav moja prva izkušnja res ni bila najboljša,	Negativna izkušnja	Osebnostno mnenje o izkušnji	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A4d	ampak tam je mogoče res manjkala ta prisotnost, da je nekdo res tu zate.	Pomanjkanje pristnosti	Osebnostno mnenje o izkušnji	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A4e	Ampak no, bom zdaj o prednostih. Ja dostopnost, vsekakor	Dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4f	Pri nas je recimo mogoče iz tega procesnega vidika, manj je odpora, manj je izgovorov	Manj odpora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4g	lahko rečemo skoraj, ker se potem človek lahko sreča, tudi če je bolan, ne utegne, se je poškodoval, če zunaj pada toča, ne vem, se je avto pokvaril.	Priročnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4h	Saj potem samo dvignejo telefon, samo nek miren prostor rabijo	Miren prostor	Drugi pogoji	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

A4i	No pa potem tudi za različne osebnostne strukture	Enakovreden dostop	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4j	pa tudi različne generacije, je to zdaj drugače.	Okno v svet mladih	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4k	Imam recimo klienta, ki se mu zdi to v redu, ravno to, zelo redno, ni bilo izpadov,	Manj odpovedi	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4l	nekako je bila ta koncentracija	Osredotočenost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4m	Čeprav ja, ima pa gospod težave z igranjem igrice. Tako da je bilo pol zdaj malo tak, kaj zdaj njemu ta ekran pomeni...	Tveganje odvisnosti od tehnologije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4n	No ampak ja, druga stvar pa ja, neposrednost obraza, ki je lahko včasih....	Neposrednost obraza	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4o	se mogoče v prostoru to....mogoče je tu več na občutenju drugega, kot pa na obrazni mimiki.	Občutenje sogovornika	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A4p	Ampak kot sem rekel, je lahko to pol tudi včasih minus, da pa potem preveč fokusiramo na človeka...	Moteči dejavniki / odvratanje pozornosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4r	Ali na samega sebe,	Fokus na sebi	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

A4s	te platforme so različne, zdaj tukaj vidim prvič, da sem jaz v tem malem okvirčku spodaj, pa potem nisem toliko fokusiran na sebe, kot če sta okvirčka enako velika.	Manjše okence za svoj video	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4t	Kaj dosti prednosti pa tukaj več ne vidim, saj pravim, dostopnost.... Mogoče bolj je priročno, Se pravi, ni pa čisto, mislim jaz ne vidim dosti plusov, sem bolj pristaš srečanj v živo...	Boljše kot nič	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4u	Se pa zdi, da bo pa kljub vsemu dokaj dober nadomestek....	Dober približek /nadomestek	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4v	Pač ene stvari so v redu v živo, ene so pa čisto odveč, ampak terapija pa se mi vseeno zdi da je ena tistih, ko sem pristaš, da mora biti v živo, tako da ne morem dat veliko plusov....	Ni enakovredno	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A4z	Se mi pa zdi, da ogromno svetovanj in recimo "coachinga", ogromno nekih zvrsti dela pa se da čisto lepo tako opravljat... Imam celo enega kolega, ki je rekel, da se mu zdi da se tudi tu zgodi vse, kaj je bistveno, in da mu je to čisto v redu... Jaz mislim, da je to mogoče odvisno tudi kako smo sami naravnani, preko česa najbolj delamo ne... Ali s telesom, ali vizualno no....	Samo za določne metode dela	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

B4a	Ja prednosti se mi zdijo, zdaj spet odvisno od oblike.	Samo za določne metode dela	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B4b	Recimo neka pisna oblika, se mi zdi dobro, da se človek lahko vrne in ponovno prebere,	Možnost ponovnega branja / poslušanja pogovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B4c	in te informacije ostanejo nekje za dlje časa	Evidentiranje podatkov in pogovorov	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B4d	Mogoče tudi to, da ta način svetovanja je omogočen tistim, ki iz kakršnih koli razlogov nimajo možnosti priti na osebne razgovore,	Dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B4e	tistim, ki si zelo želijo ohraniti anonimnost se jim to možnost omogoča.	Anonimnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4a	Lahko bi rekla, da so to lahka dostopnost,	Dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4b	anonimnost,	Anonimnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4c	in brezplačnost. To so 3 ključne stvari, ki so zelo pomembne.	Finančna dostopnost / brezplačnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4d	Kot sem že v uvodu rekla, ni jim potrebno pristopiti nekega praga institucije	Deinstitucionalizacija	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

C4e	oz. sploh zapustiti doma, da lahko dobijo neko informacijo oz. odziv.	Priročnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4f	Anonimnost, ker se tako lažje odrejo, zaupajo.	Uporabnik se lažje odpre	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4g	In tudi brezplačnost, ker kljub vsemu danes nimajo vsi možnosti, da bi plačevali za take storitve	Enakovreden dostop	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4h	Drugače pa prednost, ja, kar mi opažamo je ravno to, da smo ravno zaradi teh treh lastnosti ravno mi prvi,	Prvi stik s strokovnjakom	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4i	ki otroka potem opogumljamo	Opogumiti	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
C4j	mu dajemo neke informacije	Informirati	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
C4k	in umeritve	Pomiriti	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
C4l	in ga čustveno razbremenjujemo	Razbremeniti	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
C4m	Bi lahko rekli, da smo pogosto neka prva bojna linija zaradi tega	Krizne intervence	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4n	Imamo pa seveda neke svoje omejitve, pač moramo vedeti, do kje so naše odgovornosti telefonskega svetovanja in tega ne presegat,	Upoštevanje meja	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA

C4o	mi nikoli ne gremo potem dalje,	Občutljiv delovni okvir	Pomanjkljivost	Prednosti in pomanjkljivost i	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C4p	tudi če je neka psihiatrična zadeva, zdravniška zadeva, nasilje, policija, pač reševanje tega mi potem predamo, umerimo naprej.	Sodelovanje z drugimi poklici pomoči	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
C4r	Medtem ko naša vloga je pri tem predvsem čustvena razbremenitev, informiranje, podpora, opogumljanje, nismo pa mi tisti, ki potem razrešujejo do konca ta primer, to je po navadi enkratni kontakt, mi smo torej res tisti prvi korak v smeri rešitve	Enkratni stik	Pomanjkljivost	Prednosti in pomanjkljivost i	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D4a	Predvsem to, da je dostopno za vsakega.	Dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivost i	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D4b	Se pravi, v primeru, da nimaš prevoza, si bolan, v primeru kakšne mlade mame, ki nima varstva za otroka pa probamo potem organizirat tako, da se slišimo ko otrok spi	Priročnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivost i	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D4c	V primeru pandemije, se je zdaj izkazalo za pravi blagoslov.	Rešitev v času karantene	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivost i	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D4d	Jaz sem zato, da se je potrebno pač prilagajat, in ja, jaz res mislim, da je prihodnost	Prilagajanje uporabnikom	Dolžnosti	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA

	psihoterapije tudi žal online				
D4e	Mogoče za nekoga, ki ima zelo močno socialno fobijo, ali zelo močno depresijo, ki ne more iti iz hiše, ker si ne vem ni las umil že 3 mesece, je lahko to spet edina opcija	Bolj učinkovito za določene uporabnike	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D4f	Na primer nekdo je morda tudi bolj navajen svojega domačega prostora, pa se lahko potem bolj sprosti.	Sproščenost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D4g	Pri par klientih, tudi ko smo prej delali v živo in smo prešli zdaj na online zaradi karantene, smo opazili, da ene stvari grejo lažje. Kot da ta ekran dela neko mejo med mano in klientom in se potem lažje sprostiva. Na primer za nekoga, ki ima težave z bližino, lahko potem to zanj bolje deluje. Saj tudi v odnosih, recimo "dejtanje" nam gre že bolje online kot v živo.	Uporabnik se lažje odpre	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D4h	Samo ja, če pa izbiramo med nič stika, in online stiki, saj ne samo terapevtskimi ampak tudi nasploh za privatno življenje, pa se mi zdi online še vedno boljše kot nič, je vsaj nekaj.	Boljše kot nič	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E4a	Ja definitivno v tem, da ni omejeno na mesto stanovanja, življenja.	Dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

E4b	Pa to, da ljudje se počutijo tako prijetno doma ne, če najdejo nek svoj kotiček, kjer bi se lahko pogovarjali.	Sproščenost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E4c	Nekateri tako rečejo, kako super, ne rabim se odpravljat, iskat parking, lepo sem v svoji sobi, ne vem, ali so v spalnici, odvisno s kom živijo in tako, in jim je tako prijetno	Priročnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E4d	Manj organizacije, manj se rabijo tu nekaj pripravljat, odpravljat,	Manj odpora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E4e	manj časa vzame, tako, to so prednosti.	Časovno ugodneje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E4f	Prednost je tudi ta, da zdaj v tem času ne rabijo odnehat ali počakat na terapijo,	Manj odpovedi	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E4g	je varna metoda, glede na to epidemijo. Ja, to je to	Rešitev v času karantene	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

5) Kje vidite pomanjkljivosti svetovanja na daljavo?

A5: Ja mislim, vsekakor, jih je več, se mi zdi... Nekaj sem že govoril... "Zaslonskost"... v bistvu se govori o nekem tunelskem vidu... (A5a) No, da tudi ko govorimo o nečem, pa se gleda v ta zaslon, kjer je fokus, pride včasih skoraj do nekega transa. Saj če pomislite, podobno je ko gledamo televizijo se na nek način izklopimo malo, pač gledamo, nekaj se dogaja na ekranu, mi smo pa odsotni. In tudi tu je to pogosto, oziroma nekako pričakovano. Pa smo fokusirani not...al mi, al klient, ne... (A5b) Zato pravim ne, je v redu met pravilo to pogledovat stran...(A5c) To je tudi en minus, pač prihod na seanso, to traja en čas, prihod, nek razmislek, kup nekih odločitev... Tud ne vem, odpret vrata, se sparkirat, it na avtobus, se usest... In je kot neka predpriprava na seanso... S tem je pa kar, se vklopimo in smo tu, takoj "No s čim prihajate danes?"... In je kar no... (A5d) Pol so tu čisto taki tehnični (problemi), a se slišimo, me vidite v redu, potem je ta tehnologija včasih kot neko breme začetno... (A5e) Druga zadeva, ki pa se mi je zdela včasih zelo moteča, ampak se da rešit, je pa postavitve kamere... Zdaj recimo že samo midva, jaz vas

gledam v oči, vi pa mene ne oziroma gledam jaz nekam stran.... Kar je lahko tudi moteče, iskanje nekega očesnega stika, sploh za osebe ki so bolj občutljive je to kar moteče.... (A5f) In ja, tudi občutljivost "settinga", saj ko enkrat poskrbimo za osvetlitev prostora, ozadje nevtravno, za to držo, za predpripravo, pa potem nekak to gre... (A5g) Še največji minus pa kot pravim, o katerem sem že govoril, je pa ta fizična prisotnost... To jaz mislim, da človek vsekakor zazna in zna cenit, prisotnost človeka, ne stik, ne posreden, ampak tudi to je pri mnogih terapijah se dela s telesom, se dela tud v prostoru, na primer stopite zdaj tja, povejte zdaj tu,.... In je to tud spet nekoliko oteženo. (A5h) Zdaj bla je še tud izkušnja, moja lastna izkušnja, ko sem delal s svojim analitikom, ker del študija je tudi osebna izkušnja... In sem mislil, pac Covid se je začel, jaz sem ravno zaključeval in to je bilo letos poleti, in kako zdaj, sem bil v isti situaciji kot vsi klienti, kako bomo zdaj to nadaljevali... Ker jaz imam pa že to na kavču, ta analitski "setting", ne ta psihoterapija, ko je "face to face", ampak na kavču, kako bo zdaj to, sem bil ful v dilemi... ampak je pol šlo ne! Saj v bistvu ravno ta vidik, da jaz njega itak ne rabim videt, ker ga tud na najinih seansah ne vidim, ker sedi za mano. Ampak on pa bi naj mene vsaj malo videl, ampak sem potem poskrbel za ta "setting", sem pač naredil to neko ležišče pa si postavil to napravo ob glavi, da je on tudi malo videl del mojega obraza s strani... Pa je potem bil zelo isti občutek, nekako sem ga slišal za sabo, sploh s slušalkami je ta občutek govora iznad... tako da to je pa še en plus... Saj včasih sem bil tudi v dilemah, ali snemat kaka srečanja, pride potem prav za kake supervizije, ali pač zarad podatkov, da se da poslušat za nazaj, (A5i) ampak ja saj potem probam če že snemam, snemam samo tonsko, ampak potem spet problem, ker dajo slušalke pa le boljši občutek glede zvoka... No saj to je pa v bistvu to, očitno niti ni tako veliko minusov... Pač ta telesni stik, prisotnost človeka pa par teh fenomenov online, ki se dogajajo...

B5: Ja, to je pa to, da lahko je, tako kot sem razložil prej, če gre to preko dopisovanja, sam proces je strnjen, (B5a) večja možnost nekih motenj, (B5b) pol je tu potem tudi pod vprašanjem vidik zasebnosti na strani svetovanja. (B5c) Vseeno je drugače v živo a ne, ker tudi če imaš nek vizualni stik, vseeno je drugače no... Se mi zdi, da je bolj pristno ne. (B5d) Pa slabost je tudi to, da na nek način moraš imet neka dodatna znanja, za katera je treba čas vložiti, se preizkusiti. (B5e) Potem so tudi neke okoliščine, na katere nimamo vpliva, kot si rekla, se začne ravno sredi pogovora posodabljat računalnik, povezave padejo, in tu je zdaj na dveh straneh možno, pri svetovalci, pri svetovancu, kakšni drugi tehnični zapleti... Ja, to nekako, te slabosti... (B5f)

C5: Ja, torej ta enkratni kontakt je lahko tako prednost, kot pomanjkljivost. (C5a) Mi potem ne vemo, kaj se dogaja z uporabnikom naprej. (C5b) Pač ko nas enkrat pokliče mu damo neke informacije, ga podpremo, opogumimo, ne vemo pa, ali je potem to speljal, ker nas redko pokličejo, da bi nam povedali, kaj se je potem zgodilo, kaj so naredili. (C5c) Sploh pri e-svetovanju, pa e-pošti je zelo zahtevno, ker nam včasih ne navedejo na primer svoje starosti, zelo različno opišejo svojo težavo, eni na primer napišejo v parih vrsticah, pa prosim pomagajte, drugi celo A4 stran. (C5d) Tako da vse te pomanjkljive informacije v svetovalcih lahko sprožajo neke občutke, da ne vedo potem odgovoriti, ampak jih že na izobraževanju dobro treniramo v tem, kako ravnat s takimi pomanjkljivimi informacijami. (C5e) Ja, seveda, ni vizualnega stika, (C5f) res smo omejeni samo na te besede, ki jih napišejo, ampak vseeno se kar da. (C5g) To je torej največja pomanjkljivost pri e-svetovanju, pač ne moremo toliko sproti preverjati in spraševati, ampak smo res omejeni na to, kar sami napišejo. (C5h) Pri telefonskem svetovanju pa enako, ni tega pogleda, ne vidijo nasmeška, tako da je naš glas tisti, ki je zelo dragocen, da oni dobijo občutek naše topline, sprejemanja. Tudi na izobraževanju treniramo, kako z glasom vzpostaviti to toplo, empatično vzdušje. (C5i) V živo se lahko kdaj malo nasmejemo, ali

pogledamo, ampak preko telefona moramo znati ravnati s tišino in s tem, da nimamo vizualne podobe. (C5k)

D5: Ja, itak nam že manjka pristnih stikov, potem pa še to. (D5a) Pač pri psihoterapiji je glaven odnos in kontakt. (D5b) In pristen kontakt, mora biti v živo. In zdaj smo tukaj, smo ga poskusili prenesti nekako na ekrane, ampak je definitivno pomanjkljivost. (D5c) Marsikdo se lahko skriva potem za tem, marsikomu zelo odgovarja online terapija, pa marsikomu odgovarja tudi epidemija in izolacija, in to da mora biti zaprt. In to je grozno. (D5d) Mene najbolj, saj to ni vaša tema, ampak mogoče pa je vseeno neka vzporednica, mene najbolj žalosti to, da jaz sem mislila takrat marca, kaj bo z ljudmi, mene je blo res strah, da se bo stanje poslabšalo ljudem, mojim klientom. (D5e) Ne, stanje se je izboljšalo! (D5f) Ker ni bilo nič treba, ker se je fino skrivat, se umaknit pred kontaktom, bežat pred življenjem. Sam to pomeni, da je nekaj zelo narobe, da ti nekaj v življenju zelo ni všeč. In podobno tudi tu, že itak smo nevajeni odnosov. Jaz imam zadnje čase porast mladih klientov, tam zgodnja 20ta, s katerimi delam to, da se prvih 20min pogovarjamo, ker se ne vejo pogovarjat... Res nam manjkajo te socialne veščine... (D5g) Ampak ja, neka velika osamljenost in eni se potem še skrijejo za ekrane in res ne zmorejo nekih stikov v živo. (D5h) Tako da to sigurno, zato vztrajam, da mora biti psihoterapija v živo, vsaj dober del nje. Pač vsaj prvo srečanje, (D5i) pa potem po zmožnostih, vsaj za kake praznike recimo s klienti, ki živijo v tujini pa potem kakšni pridejo vsaj za božične praznike pa se potem vidimo. (D5j) Ampak ja, živimo pač v takih časih, ko je to včasih edina pot. Ampak ja, sigurno je slabše, pa izgublja se to, kar sem že prej rekla, telesa ne vidimo. Ne vidimo, takole kar zdaj vi delate z nogami, rokami, nimam pojma no, lahko je karkoli no. (D5k) Jaz vidim vmes tudi klienta, kako odgovarja na SMS-e, OK pa jim potem rečeš pa to, ampak spet se moraš it detektiva, ker če imaš nekoga pred sabo bo to zelo jasno oziroma to ne bo delal. (D5l) Če pa greš detektiva, kaj zdaj dela nekdo z rokami, pa kaj gleda dol, no, ja, to je pa malo obremenjujoče... (D5m) Aja pa pardon, mogoče to se mi še zdi pomembno omenit. Doma mnogi niso čisto sproščeni, ker je še to doma. In pol ne morejo čisto, in se vidi ta zadržek. Nekdo, ki živi s starši, saj o ostalem še govorijo, ko pa govorijo o starši pa ni, mislim kakorkoli, saj probajo ampak ni no... (D5n) Ja, veliko sramu je tukaj, kakšno majo (D5o) in tud, sem že slišala, en klient mi pravi, ko sem ga vprašala kako je, ja da je grozno, da mora zdaj vstajati ob 7h, ker majo otroci šolo od doma, pa nisem povezala pač zakaj, saj pa so šle prej tudi v šolo ob 7h. Pa mi je potem rekel da ja, da imajo samo eno sobo, in ja valda ne more pol spat zadaj.. Mislim, stiske take, da si sploh ne morem... (D5p) No, saj, da pa se no, saj veliko klientov mi nastavi potem med terapijo tisto ozadje... In potem je tu spet dilema, a boš to omenil? Ok, vidim, da mate ozadje nastavljeno, kako pa to? Al ne vem, mislim, itak da je pomembno v neki celotni zgodbi, ampak a je glih zdaj pomembno? (D5r) Konec koncev nekaj informacij zgubiš, (D5s) ampak nekaj pa jih tudi dobiš, tud ker vidiš jih v svojem okolju, spoznaš hišne ljubljence pa tako. (D5t)

E5: Ja, pa dobro slabost je ,da ni stika v živo v smislu, vseeno nekako neka prisotnost, (E5a) pa včasih tudi ko so zelo čustveni, da jih ne morete niti, ok facialna ekspresija je prisotna v smislu neke podpore, empatije in to... ampak vseeno, ne morete priti k človeku, ne morete se ga dotaknit, ne morete nič, tak da ja, nekaterim manjka to v živo, ta enostavno fizična prisotnost. (E5b) Pomanjkljivost je tudi, da, ne vem, raziskave pravijo, da je bolj naporno biti ves čas na ekranih, (E5c) tako da to je mogoče bolj pomanjkljivost za psihoterapevta, kot za klienta, ker on je tu eno uro... Ampak ja, to je to. Tisto kar jaz vidim, pač res ne vidim veliko pomanjkljivosti, ta fizični kontakt je največji, čeprav pravim, ljudje... hitro... tudi tisti, ki so bili na začetku negativni do tega, "jaz ne bi online, jaz bi raje počakal v živo", na koncu, ko so probali so rekli "ma ja, v redu je"... Mislim, da je njim najtežje to, da mislijo, da ne bodo dobili dovolj podpore in dovolj empatije, dovolj te... ma potem hitro vidijo, da to lahko dobijo, da je

tudi online, čeprav niso navajeni, da zadostuje to, kar lahko dobijo in se sprostijo. (E5d) Saj mogoče jih je strah, da se ne bodo mogli sprostit, ta ekran ne vem, ne. Tak da to je... Kar je problem, problem je, res, edini, ki se niso uspeli prilagodit in še vedno na primer čakajo to v živo so tisti, ki imajo majhne otroke oziroma veččlanske družine in nimajo kam s temi otroci. Si pač ne morejo zagotovit nek svoj prostor, (E5e) čeprav kaj jaz vem, nekateri se znajdejo tudi tako, da partnerju pustijo otroke in grejo oni potem k mami, noni al nekam, kjer se izolirajo. Ali če imajo svoj prostor, pa lahko pustijo otroka drugemu... To je ja, mislim, da je ljudi najbolj strah, da to ne bo tako sproščeno kot v živo, ma pol večinoma potem vidijo, da je v redu. Pa tudi privatnost je problem, in to, ta osebni stik, evo. (E5f) Pa ja, pa internet povezava, če nimajo... Pač nekateri živijo na takih področjih ali ne vem, internet povezava je včasih pomanjkljivost. Zna bit frustrirajoče, če je slaba veza, pa se potem prekinja pa ne slišimo vse.. Evo to je... (E5g)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A5a	Ja mislim, vsekakor, jih je več, se mi zdi... Nekaj sem že govoril... "Zaslonskost"... v bistvu se govori o nekem tunelskem vidu...	Tunelski vid	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A5b	No, da tudi ko govorimo o nečem, pa se gleda v ta zaslon, kjer je fokus, pride včasih skoraj do nekega transa. Saj če pomislite, podobno je ko gledamo televizijo se na nek način izklopimo malo, pač gledamo, nekaj se dogaja na ekranu, mi smo pa odsotni. In tudi tu je to pogosto, oziroma nekako pričakovano. Pa smo fokusirani not...al mi, al klient, ne	Moteči dejavniki/ odvrčanje pozornosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A5c	Zato pravim ne, je v redu met pravilo to pogledovat stran	Pogledovanje stran	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A5d	To je tudi en minus, pač prihod na seanse, to traja en čas, prihod, nek razmislek, kup nekih odločitev... Tud ne vem, odpret vrata,	Ni prihoda / priprav na srečanje	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	se sparkirat, it na avtobus, se usest... In je kot neka predpriprava na seanso... S tem je pa kar, se vklopimo in smo tu, takoj "No s čim prihajate danes?"... In je kar no...				
A5e	Pol so tu čisto taki tehnični (problemi), a se slišimo, me vidite v redu, potem je ta tehnologija včasih kot neko breme začetno...	Tehnične težave	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A5f	Druga zadeva, ki pa se mi je zdela včasih zelo moteča, ampak se da rešit, je pa postavitve kamere... Zdaj recimo že samo midva, jaz vas gledam v oči, vi pa mene ne oziroma gledam jaz nekam stran.... Kar je lahko tudi moteče, iskanje nekega očesnega stika, sploh za osebe ki so bolj občutljive je to kar moteče....	Pomanjkanje neverbalne komunikacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A5g	In ja, tudi občutljivost "settinga", saj ko enkrat poskrbimo za osvetlitev prostora, ozadje nevtrarno, za to držo, za predpripravo, pa potem nekaj to gre...	Občutljiv delovni okvir	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A5h	Še največji minus pa kot pravim, o katerem sem že govoril, je pa ta fizična prisotnost... To jaz mislim, da človek vsekakor zazna in zna cenit, prisotnost človeka, ne stik, ne posreden, ampak tudi to je pri mnogih terapijah se dela s telesom, se dela tud v prostoru, na primer stopite zdaj tja, povejte	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	zdaj tu,... In je to tud spet nekoliko oteženo.				
A5i	... Saj včasih sem bil tudi v dilemah, ali snemat kaka srečanja, pride potem prav za kake supervizije, ali pač zarad podatkov, da se da poslušat za nazaj	Evidentiranje podatkov in pogovorov	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B5a	Ja, to je pa to, da lahko je, tako kot sem razložil prej, če gre to preko dopisovanja, sam proces je strnjen,	Kratki/ strnjeni pogovori	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B5b	večja možnost nekih motenj	Moteči dejavniki / odvrčanje pozornosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B5c	pol je tu potem tudi pod vprašanjem vidik zasebnosti na strani svetovanca.	Vprašanje zasebnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B5d	Vseeno je drugače v živo a ne, ker tudi če imaš nek vizualni stik, vseeno je drugače no... Se mi zdi, da je bolj pristno ne.	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B5e	Pa slabost je tudi to, da na nek način moraš imet neka dodatna znanja, za katera je treba čas vložiti, se preizkusiti.	Pomanjkanje tehnoloških znanj in spretnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B5f	Potem so tudi neke okoliščine, na katere nimamo vpliva, kot si rekla, se začne ravno sredi pogovora posodabljat računalnik, povezave padejo, in tu je zdaj na dveh straneh možno, pri svetovalci, pri svetovancu, kakšni drugi tehnični zapleti... Ja, to nekako, te slabosti...	Tehnične težave	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

C5a	Ja, torej ta enkratni kontakt je lahko tako prednost, kot pomanjkljivost.	Enkraten stik	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5b	Mi potem ne vemo, kaj se dogaja z uporabnikom naprej.	Negotovost	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5c	Pač ko nas enkrat pokliče mu damo neke informacije, ga podpremo, opogumimo, ne vemo pa, ali je potem to speljal, ker nas redko pokličejo, da bi nam povedali, kaj se je potem zgodilo, kaj so naredili.	Omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5d	Sploh pri e-svetovanju, pa e-pošti je zelo zahtevno, ker nam včasih ne navedejo na primer svoje starosti, zelo različno opišejo svojo težavo, eni na primer napišejo v parih vrsticah, pa prosim pomagajte, drugi celo A4 stran.	Pomanjkljive / omejene informacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5e	Tako da vse te pomanjkljive informacije v svetovalcih lahko sprožajo neke občutke, da ne vedo potem odgovoriti, ampak jih že na izobraževanju dobro treniramo v tem, kako ravnati s takimi pomanjkljivimi informacijami	Občutek nemoči	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5f	Ja, seveda, ni vizualnega stika,	Omejena komunikacija	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5g	res smo omejeni samo na te besede, ki jih	Kratki / strnjeni pogovori	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

	napišejo, ampak vseeno se kar da				SVETOVANJU NA DALJAVO
C5h	To je torej največja pomanjkljivost pri e-svetovanju, pač ne moremo toliko sproti preverjati in spraševati, ampak smo res omejeni na to, kar sami napišejo	Napačne interpretacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5i	Pri telefonskem svetovanju pa enako, ni tega pogleda, ne vidijo nasmeška, tako da je naš glas tisti, ki je zelo dragocen, da oni dobijo občutek naše topline, sprejemanja. Tudi na izobraževanju treniramo, kako z glasom vzpostaviti to toplo, empatično vzdušje	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5j	V živo se lahko kdaj malo nasmejemo, ali pogledamo, ampak preko telefona moramo znati ravnati s tišino	Ravnanje s tišino	Kompetence	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C5k	in s tem, da nimamo vizualne podobe.	Komunikacijske spretnosti	Kompetence	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5a	Ja, itak nam že manjka pristnih stikov, potem pa še to	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5b	Pač pri psihoterapiji je glaven odnos in kontakt.	Občutenje sogovornika	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
D5c	In pristen kontakt, mora biti v živo. In zdaj smo tukaj, smo ga poskusili prenesti nekako na ekrane, ampak je definitivno pomanjkljivost	Stik v živo	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO

D5d	Marsikdo se lahko skriva potem za tem, marsikomu zelo odgovarja online terapija, pa marsikomu odgovarja tudi epidemija in izolacija, in to da mora biti zaprt. In to je grozno.	Izogibanje težavam	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5e	Mene najbolj, saj to ni vaša tema, ampak mogoče pa je vseeno neka vzporednica, mene najbolj žalosti to, da jaz sem mislila takrat marca, kaj bo z ljudmi, mene je blo res strah, da se bo stanje poslabšalo ljudem, mojim klientom.	Strah/ zaskrbljenost za uporabnike	Občutki ob začetku karantene	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D5f	Ne, stanje se je izboljšalo!	Izboljšanje	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID-19 IN KARANTENA
D5g	Ker ni bilo nič treba, ker se je fino skrivat, se umaknit pred kontaktom, bežat pred življenjem. Sam to pomeni, da je nekaj zelo narobe, da ti nekaj v življenju zelo ni všeč. In podobno tudi tu, že itak smo nevajeni odnosov. Jaz imam zadnje čase porast mladih klientov, tam zgodnja 20ta, s katerimi delam to, da se prvih 20min pogovarjamo, ker se ne vejo pogovarjat... Res nam manjkajo te socialne veščine	Porast mladih uporabnikov	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID-19 IN KARANTENA
D5h	Ampak ja, neka velika osamljenost in eni se potem še skrijejo za ekrane in res ne zmorejo nekih stikov v živo.	Poglabljanje izolacije / osamljenosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5i	Tako da to sigurno, zato vztrajam, da mora biti psihoterapija v	Prvo srečanje v živo	Osební predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

	živo, vsaj dober del nje. Pač vsaj prvo srečanje,				SVETOVANJU NA DALJAVO
D5j	pa potem po možnostih, vsaj za kake praznike recimo s klienti, ki živijo v tujini pa potem kakšni pridejo vsaj za božične praznike pa se potem vidimo	Na daljavo zgolj izjema, ko ne gre drugače	Osebni predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5k	Ampak ja, sigurno je slabše, pa izgublja se to, kar sem že prej rekla, telesa ne vidimo. Ne vidimo, takole kar zdaj vi delate z nogami, rokami, nimam pojma no, lahko je karkoli no.	Pomanjkanje neverbalne komunikacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5l	Jaz vidim vmes tudi klienta, kako odgovarja na SMS-e, OK pa jim potem rečeš pa to, ampak spet se moraš it detektiva, ker če imaš nekoga pred sabo bo to zelo jasno oziroma to ne bo delal.	Moteči dejavniki / odvrčanje pozornosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5m	Če pa greš detektiva, kaj zdaj dela nekdo z rokami, pa kaj gleda dol, no, ja, to je pa malo obremenjujoče...	Verjeti uporabniku	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
D5n	Doma mnogi niso čisto sproščeni, ker je še to doma. In pol ne morejo čisto, in se vidi ta zadržek. Nekdo, ki živi s starši, saj o ostalem še govorijo, ko pa govorijo o starši pa ni, mislim kakorkoli, saj probajo ampak ni no...	Vprašanje zasebnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5o	Ja, veliko sramu je tukaj, kakšno majo	Občutljiv delovni okvir	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D4p	in tud, sem že slišala, en klient mi pravi, ko sem ga vprašala kako je, ja da je grozno, da	Večja odgovornost uporabnika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

	mora zdaj vstajat ob 7h, ker majo otroci šolo od doma, pa nisem povezala pač zakaj, saj pa so šle prej tudi v šolo ob 7h. Pa mi je potem rekel da ja, da imajo samo eno sobo, in ja valda ne more pol spat zadaj.. Mislim, stiske take, da si sploh ne morem...				SVETOVANJU NA DALJAVO
D5r	No, saj, da pa se no, saj veliko klientov mi nastavi potem med terapijo tisto ozadje... In potem je tu spet dilema, a boš to omenil? Ok, vidim, da mate ozadje nastavljeno, kako pa to? Al ne vem, mislim, itak da je pomembno v neki celotni zgodbi, ampak a je glih zdaj pomembno?	Neprimerne / občutljive teme	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5s	Konec koncev nekaj informacij zgubiš,	Pomanjkanje / omejene informacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D5t	ampak nekaj pa jih tudi dobiš, tud ker vidiš jih v svojem okolju, spoznaš hišne ljubljenske pa tako.	Spoznavanje domačega okolja uporabnika	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E5a	Ja, pa dobro slabost je ,da ni stika v živo v smislu, vseeno nekako neka prisotnost	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E5b	pa včasih tudi ko so zelo čustveni, da jih ne morete niti, ok facialna ekspresija je prisotna v smislu neke podpore, empatije in to... ampak vseeno, ne morete priti k človeku, ne morete se ga dotaknit, ne morete nič, tak da ja, nekaterim manjka to v	Omejena komunikacija	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	živo, ta enostavno fizična prisotnost.				
E5c	Pomanjkljivost je tudi, da, ne vem, raziskave pravijo, da je bolj naporno biti ves čas na ekranih,	Tveganje odvisnosti od tehnologije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E5d	tudi tisti, ki so bili na začetku negativni do tega, "jaz ne bi online, jaz bi raje počakal v živo", na koncu, ko so probali so rekli "ma ja, v redu je"... Mislim, da je njim najtežje to, da mislijo, da ne bodo dobili dovolj podpore in dovolj empatije, dovolj te... ma potem hitro vidijo, da to lahko dobijo, da je tudi online, čeprav niso navajeni, da zadostuje to, kar lahko dobijo in se sprostijo.	Pozitivna izkušnja	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID-19 IN KARANTENA
E5e	Kar je problem, problem je, res, edini, ki se niso uspeli prilagoditi in še vedno na primer čakajo to v živo so tisti, ki imajo majhne otroke oziroma veččlanske družine in nimajo kam s temi otroci. Si pač ne morejo zagotoviti nek svoj prostor	Občutljiv delovni okvir	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E5f	Ali če imajo svoj prostor, pa lahko pustijo otroka drugemu... To je ja, mislim, da je ljudi najbolj strah, da to ne bo tako sproščeno kot v živo, ma pol večinoma potem vidijo, da je v redu. Pa tudi privatnost je problem, in to, ta osebni stik, evo.	Vprašanje zasebnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E5g	Pa ja, pa internet povezava, če nimajo...	Tehnične težave	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO

	Pač nekateri živijo na takih področjih ali ne vem, internet povezava je včasih pomanjkljivost. Zna bit frustrirajoče, če je slaba veza, pa se potem prekinja pa ne slišimo vse..				PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
--	--	--	--	--	--------------------------------

6) Kakšna je vaša izkušnja s svetovanjem v času karantene?

A6: : Ja, no bil je na nek način neke vrste pritisk, ali pa je šlo za nekako zdržat, čim bolj vztrajat.... (A6a) Zdaj je tako, ti klienta, na nek način, ko ga imaš v obravnavi, je to na nek način zelo intimno... (A6b) Ljudje govorijo o zelo globokih zadevah svojih.... Na nek način se torej srečamo v nekem prostoru... (A6c) Večkrat pač pomislim, ja to vsekakor je neko skupno gospodinjstvo, vsaj v čustvenem smislu, al pa če ne že v nekem družinskem smislu, ker so po navadi neki taki pojavi in tranferji, v terapiji se dosti predeluje družina ne, in je to kar bla motnja v tem smislu, Covida, zdaj pa pač se ne moremo srečat. (A6d) Al pa zdaj pa moramo met maske, se zagradit... (A6e) Tako, da v bistvu z večino klientov, zdaj s svežimi imamo maske, kasneje pa jih snamem ne... Ker se zdi na nek način ta motnja, seveda ne, če vidimo da je človek zdrav, smo mi zdravi, zračenje prostora.... Ampak zanimivo ja, nihče ni tega nekak res problematiziral, da bi se nekak tu bal... (A6f) To so bolj nekak te Covid zadeve, ampak bolj je pa pač to, da je manj dela, (A6g) čeprav je več stisk. (A6h) Dosti ljudi, ki je obiskovalo terapijo, je prenehalo v tem času zaradi finančni zadev, pač kaj bo, zdaj ni čas za delo na sebi, zdaj so pač tu neke druge nujne stvari... (A6i) Po durgi strani pa se dosti stisk zdaj pojavlja... Ampak mogoče zdaj tudi trenutno ljudje nekak ne razmišljajo o delu na sebi, ampak rabijo pomoč, in je več te podpore, saj zdaj je tudi veliko aktualnih telefonov, pa to kar vi počnete... (A6j) No in to je neke druge vrste pomoč, bolj nekak akutna, aktualna, krizna... (A6k) Zdaj online je bila v bistvu na nek način tu zelo rešitev, ker pač vnaša nek most v to situacijo in je opcija ne... (A6l) In pač recimo, ker dosti skepse je v bistvu vseeno v redu, saj mogoče sem danes bil, pa mogoče tudi skeptičnost na dolgi rok, pa mogoče za učinkovitost, ker ni čisto preverjena, čeprav se dosti lepih stvari dogaja tudi tak, sem jim zdaj že bil priča, me preseneča, je v redu... Tud lastna izkušnja je bila tak, da se v bistvu da, presenetljivo, (A6m) da je mogoče malo preveč skepse glede tega blo... (A6n) Ampak ja no, mogoče zares, po eni stvari zdaj pravim, kak je fajn za neke akutne stvari, ampak po drugi pa za res krizne neke intervence, situacije, (A6o) kaj pa lahko v bistvu naredite, razen da... Pač neko tako dejanje, razen da pokličete nekoga, ki bo potem na koncu vseeno fizično prišel tja, al pa rečete, pojdite tja na EKI ali na polikliniko, ali pa pokličite rešilca ali ga pa jih vi pokličete, al nekoga, ki bo zdaj pa interveniral tam... (A6p) So neke omejitve ne, zdaj kar seveda ne pomeni, da se vmešavamo v življenja ljudi in rešujemo tam, in se prerivamo... (A6r) Ampak vseeno je drugače, če nekdo rabi tolažbo, pa slišanje al pa pač prisotnost, da si tam, kot pa preko tega, jaz bi vsekakor rekel, da je to, tako kot mi rečemo, za blažje težave, za nekoliko boljše strukturirane ljudi, ki lahko nekak razlikujejo, pa nekak uvidijo manko in ga mogoče nekak sprejmejo s to razdaljo... (A6s) Ker je pač dosti dela tudi v sami terapiji, pa recimo v psihoanalitični terapiji je pa tudi na nekaj način nekaj malo regresivnega, ne. Pomeni, da na nek način človek vstopa nekak nazaj, v neka malo starejša čustvena stanja, zgodnejša mogoče... (A6t) In ravno zaradi tega je potrebna prisotnost drugega, se da to nekak skupaj uravnavat, prebavit. (A6t) Tu je pa nekak malo tak, človek ostane sam na drugi strani, mislim je sam. (A6u) Je sicer v nekem domačem prostoru, to je lahko prednost. (A6v) Ampak ja, o tem

se je v redu potem pač pogovoriti ne. Jaz drugače mislim, da sam ta setting, se je treba o tem pač pogovoriti s klientom, kaj zdaj to pomeni, kako mu je, in potem ko to nekak postane ta stalen skupni prostor, čeprav je virtualen jaz mislim, da kar deluje no.. (A6z) Tak, da za naprej sem v bistvu pozitiven v tej smeri, da tudi če bi se situacija zelo poslabšala, se da dosti narediti tudi tako... (A6x)

B6: Mogoče smo meli srečo v nesreči, glede na to, da delujemo na področju digitalnih zasvojenosti, da smo veliko lažje nadaljevali delo na daljavo (B6a) z uporabniki, ki imajo kot prvo sicer težave povezane s tem področjem hkrati pa tudi veliko znanja na tem področju, tako da tu je bil z vidika tehnične izvedljivosti veliko lažje preiti na delo na daljavo prek teh spletnih orodij predvsem, ker so jih svetovanci že znali uporabljati in tud ni bilo nekih večjih zadržkov... (B6b) Večinoma so se kar strinjali za delo na daljavo. (B6c) Prav tako s starši, z odraslimi je bilo možno nadaljevati, mogoče smo tu morali malo več informacij jim dati, kako zdaj vzpostaviti, si namestiti nek program, kako ga upravljati, ampak ko so pa to enkrat osvojili, pa je bil vsako naslednje srečanje na daljavo izvedljivo. (B6d) Tako da mi smo to kar uspešno no, nam je uspelo no predstaviti. (B6e) Sicer bolj smo morali predvsem v enotah, kjer je več zaposlenih, je bilo mogoče treba vložiti malo več dela v samo logistiko urnikov razporejanja svetovanj, tako da je bilo čim manj srečevanj, osebnih srečevanj svetovalcev z različnimi svetovanci. (B6f) To pa, ja no to so te glavne stvari... Ja po naši prvi izkušnji, prvega tega lockdown-a, smo zelo hitro lahko prešli nazaj na delo preko osebnega stika. (B6g) Nekateri, no predvsem tisti, ki so res bili malo bolj oddaljeni so dobili potem izkušnjo, da je tudi ta način dela OK in smo potem se lažje dogovorili ne... V kolikor je bil nekdo vezan na finance ali pa na nek čas, da je lahko osebno iz kakega bolj oddaljenega kraja prišel, je bilo zdaj tu več možnosti za bolj intenzivno delo, (B6h) za bolj pogoste razgovore, ker je imel izkušnjo, da je tudi na ta način možno. (B6i) Tako da smo potem malo kombinirali na daljavo in osebno. (B6j) Zdaj koliko bo se to pri našem delu v bodoče poznalo ne vem, se mi zdi da smo kar prilagodljivi pa odzivni, bolj pa je vprašanje, kaj bo to na dolgi rok predstavljalo na duševnem zdravju otrok, mladih, to je pa drugo vprašanje... (B6k) Mogoče je več klicev, elektronske pošte, ki so bolj povezane s takimi, kar je lahko že kot neka preventiva z nekimi napotki, osnovnimi informacijami... (B6l) Tu imam v mislih starše, ki so predvsem pred dilemo, ker se zavedajo oziroma imajo informacijo, da zdaj pretirano veliko časa preživeti za zaslone ni zdravo in glede na to, da je bilo šolanje na daljavo plus še zdaj prosti čas, ki so ga preživljali za zaslone je bilo tukaj nekaj nesigurnosti pri starših, niso imeli informacij, so potrebovali zgolj nek nasvet, neko priporočilo (B6m), mogoče se je ta vidik, malo več ljudi z nekimi takimi informacijami, ki smo lahko zelo hitro rešili situacijo. Drugače pa povpraševanje pa je kar na isti ravni ostalo, se ni zdaj tolko povečalo... (B6n) Je pa res, da vprašanje je, po moje ne, dlje ko bo trajalo, ta bom rekel način življenja, ki je v večji meri digitalen, verjetno bi se tudi več hitro pojavilo povpraševanje po pomoči... Ja no saj pravim, to je povezano s tem, da je očitno bil s strani države ta naš program oz. programi so bili prepoznani tako na lokalni ravni, kot nacionalni, da smo podprti finančno, da lahko to omogočamo brezplačno. (B6o) Je pa vsekakor to zdaj povezano, več ko imaš financ, več kadrov imaš lahko zaposlenih, na več potreb lahko odgovarjaš. Ker tu pa žal ne gre tako, da več ko je povpraševanja, več sredstev dobiš. Ti dobiš omejeno, večinoma fiksno sredstev in toliko ljudi lahko pokrije, več pa ne, pa če še tako narašča... (B6p)

C6: Ni se bistveno spremenilo, (C6a) kvečjemu je postala naša linija še bolj dragocena, ko je vse ostalo bolj ko ne odpovedalo. (C6b) Tako da smo prevzemali tudi take težje klice, psihiatrične, na področju duševnega zdravja, (C6c) ko bi drugače mogla tečt obravnava drugje, pa niso te obravnave imeli (C6d) in so se v trenutkih teh duševnih stisk obračali tudi na nas, za neko razbremenitev, smo iskali potem vire moči v njih, njihovi okolici, da so potem lažje zdržali do tega obiska psihologa, psihiatra. (C6e) Drugače pa ja, ni bilo bistveno drugače, razen da so bile v ospredju druge tematike. Najbolj so porasle

2 kategoriji, to je duševno zdravje in odnosi v družini. (C6f) Tiste recimo običajne teme, ljubezen, spolni odnosi, vrstniki, pa so šle v ozadje. (C6g) Tukaj sem še hotela povedat še, ker imam vaša vprašanja, kako smo ohranjali stik z uporabniki tekom karantene. Mi smo bili zelo aktivni na Facebooku, dnevne objave. Dali smo bannerje na vse slovenske šole, da delujemo, (C6h) tudi podaljšali smo čas delovanja že od dopoldanskih ur, ker so bili otroci doma. (C6i) Imeli smo razne video vsebine in nagovore za starše, otroke, znane osebe so posnele videe, zakaj je pogovor pomembne, izdali smo video natečaj na temo "Odgovor je pogovor", tako da so tudi otroci ustvarjali na to temo. Pa tudi video poslanica ob tednu otroka je bila na temo Tom telefona, Odgovor je pogovor. (C6j) Se nam je zdelo zdaj v teh časih še toliko bolj izpostaviti, tako da to naše poslanstvo je v obdobju te karantene odlično prišlo v ospredje; dobro se je ujemalo s potrebami otrok in mladostnikov v obdobju karantene, zato se nam je zdelo pomembno, da smo z mladimi ohranjali aktiven stik. No pa kot zanimivost, zafrkantskih klicev (C6k) je bilo potem v času karantene malo manj. (C6l)

D6: Ja, (D6a) jaz sem bila presenečena, da jih je bila večina tako odprtih online. Oni, ko prej niso bli, ko prej nikoli nismo delali online, so rekli "ja dajmo" tako da res sem bila pozitivno presenečena. Tako da odziv je bil res velik. (D6b) Z enim, ko smo tud začeli online, smo potem tudi nadaljevali poleti v živo, takrat ko je bilo možno ne... (D6c) Tako da ok, meni se zdi v redu, dober približek vsemu skupaj, je pa pač...ni pa isto. Veliko se izgubi, veliko... (D6d) ne veš kaj bi...vsaj jaz ne vem, kaj bi blo zdaj... Recimo med poletjem, za nekatere zelo vem, da se umikajo za ekrane in šuštrajo tudi terapijo, zdaj ukanit na online način, (D6f) in ne veš kje je zdaj tista meja, kjer bi ti rekel ne, zdaj pa ne bova več tako delala. Zdaj bova delala pa na star način v živo. (D6g) Smo sicer govorili o tem, oni so sicer rekli ja res mi je tako lažje, zaradi moje socialne drugačnosti pa zarad tega, ker sem itak že premalo aktiven že tako, pa se mi ne da še pol spraviti v avto in do vas in to... Ampak vseeno se nekako pol ni nič spremenilo, pol ko pa bi mi to malo bolj resno začeli govori pa evo, drugi val in spet smo tam. No jaz se bojim, da določenim posameznikom to malo paše, in da se bodo tega zelo navadili. In kdo sem jaz potem, ok jaz delam to, sem temu tud naklonjena, ok, se mi pa pol zdi da tiste, ki so bli prej v živo pa jim zdaj to paše, da jih potem jaz sili nazaj zdaj v to. (D6h) Hkrati pa se mi ne zdi najbolj funkcionalno pa najbolj OK no... Hm, kaj pa vem... Pač prej so mi ble, torej pred epidemijo, so se mi zdele te online ure tako luštne, sem se jih veselila, tako kot nekaj posebnega. Zdaj pa se je glih obrnilo, zdaj se veselim ur, tistih, ki so osebno. Jasno, ker jih je manj. NE, drugače, kaj opažam je, slabši signal, slabše povezave, več prekinitev, in težje je delat, in vsi smo itak malo bolj živčni zaradi tega, se sprašujemo kdaj bo spet v živo pa kdaj bo tako... (D6i) Težko je karkoli planirat, zaradi tega, včasih rečemo ok, tule je nekaj pomembnega ampak se mi zdi da bo to boljše v živo, takrat ko se vidiva... Samo kdaj bo to, a sploh bo?? Jaz imam še posebno situacijo, pač grem konec marca na porodniško, tako da jaz svojih klientov verjetno sploh ne bom videla živo, ne? Tako da mi je mogoče dvojno zoprno, ravno zaradi tega... Tu se bomo mogli prilagodit. Mene zelo fascinira, pa tudi plaši hkrati, kakšno zmožnost prilagajanja imamo... Na kaj vse smo se prilagodili, tako terapevti pa tud klienti, zaradi tega online sistema, da nam je vse to, pač delamo, saj skoz prekinja, ampak delamo naprej... (D6j) Ne, eno je tud, jaz delam tud v povezavi s psihiatrično ambulanto, jaz imam porast. (D6k) Pa tud v privat bi rekla, dobro ja nekaj jih je odšlo, pa ne veliko. Tako da v bistvu niti ne... Je pa, pol je stiska terapevta še večja, če ima še upad klientov, ker potem pa, tu ni kaj, je treba v nek drugačen kontekst postaviti to... No pri nas, kolko smo govorili, se je v ambulantni povečalo od septembra, nekje od konca septembra se povečuje, ampak to so posledice marca. Ko bojo posledice tega.... Jaz upam, da bom še na porodniški ali nekaj (smeh). No, mislim da kakorkoli no, razen če se bo ekonomska situacija večine tako poslabšala, ampak drugače mislim da na dolgi rok... tole psihično bo groza....žal. (D6l)

E6: Ja zdaj na delavnice definitivno, ker na primer skupinsko delo, čeprav se da izvest, ampak vseeno, ko pridejo ljudje na delavnico se vidijo in spoznajo. In zdaj na primer, če bi na delavnicah imam jaz rada, da je malo interaktivno ne, in ljudje ki sedijo okoli se malo gledajo, v živo ne, in se nekako spoznajo, pa si kaj povejo, se zblížajo. In zdaj ko jaz dam neke vaje, da morajo v skupinah ali parih delat, se že poznajo, nekako je vzpostavljen nek stik, ni tako nerodno, čudno. (E6a) Online se tudi da, jih dat v skupine privatne, ampak se ne poznajo in pol le to tak malo čudno... Moram priznat, se pol izogibam temu. (E6b) Na delavnici nekako te vaje, ki jih učim, raje jih organiziram kot individualno, vsak zase, da oddelajo to stvar, to vajo. (E6c) In ja, kar je definitivno problem, je manj vprašanj, se pravi vedno dam nek čas za vprašanja, ampak mislim, da je tega veliko manj. (E6d) Pa ljudje so lahko neaktivni, v smislu lahko tudi ne poslušajo, delajo nekaj svojega, jah tako, (E6e) nimamo kontrole nad tem... (E6f) Če bi bili v neki predavalnici, ali nekem prostoru, pa ne bi tega počeli, ne... Ne, nimam take... Mislim, je logično ne, posledice pa bodo tudi kasneje ne. Pač jaz sem imela ogromen upad na začetku ne, tam marec, april, ker ljudje se še niso znajdlji, pa mogoče so tudi čakali, pa dobro ko bo, ko spet odprejo vse... (E6g) Od takrat pa od maja, pa se mi zdi, da ni nekega upada, vsaj meni... Mislim kar se tiče teh psihoterapij in svetovanja, kar pa se tiče seveda teh delavnic, predavanj... Jaz sem na primer sodelovala z različnimi inštitucijami, to je vse odpadlo, seveda. Ampak kar se tiče individualnih uporabnikov pa ne, mislim ne vem to pojasnit zakaj, ampak ne... (E6h) Ja, jaz mislim da, definitivno, nekaj pozitivnega tudi, (E6i) ker je nova izkušnja... (E6j) Mislim dobro, jaz sem delala online tudi prej, ampak zdaj se je to nekako še bolj razširilo, tako da.... (E6k) Tudi bolj, kako naj rečem, bolj suvereno lahko povem, da pomaga online, da je mogoče enako, kot v živo. (E6l) Mislim enako, seveda s svojimi prednostmi in pomanjkljivostmi, kot tudi v živo, ne... Samo da ja, da je ena dobra opcija, ne. Pa vse te, veste, vse te neke... konkretna reševanja konkretnih težav, kako najti prostor, kako poslat neke obrazce, kako zdaj, ko nismo v živo, kako naredit neke vaje, tako ja... To definitivno, je dobra izkušnja.

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A6a	Ja, no bil je na nek način neke vrste pritisk, ali pa je šlo za nekako zdržat, čim bolj vztrajati....	Pritisk	Občutki ob začetku karantene	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6b	Zdaj je tako, ti klienta, na nek način, ko ga imaš v obravnavi, je to na nek način zelo intimno...	Intima	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A6c	Ljudje govorijo o zelo globokih zadevah svojih.... Na nek način se torej srečamo v nekem prostoru...	Globoke teme	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A6d	Večkrat pač pomislim, ja to vsekakor je neko skupno gospodinjstvo, vsaj v čustvenem smislu, al pa če ne že v nekem družinskem	Težje teme pustiti za srečanja v živo	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA

	smislu, ker so po navadi neki taki pojavi in tranferji, v terapiji se dosti predeluje družina ne, in je to kar bla motnja v tem smislu, Covida, zdaj pa pač se ne moremo srečat				
A6e	Al pa zdaj pa moramo met maske, se zagradi...	Maske _____ Ja	Ovire _____ Ima izkušnjo?	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6f	Tako, da v bistvu z večino klientov, zdaj s svežimi imamo maske, kasneje pa jih snamem ne... Ker se zdi na nek način ta motnja, seveda ne, če vidimo da je človek zdrav, smo mi zdravi, zračenje prostora.... Ampak zanimivo ja, nihče ni tega nekak res problematiziral, da bi se nekak tu bal	Varnostni ukrepi	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
A6g	To so bolj nekak te Covid zadeve, ampak bolj je pa pač to, da je manj dela	Upad števila uporabnikov	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
A6h	čeprav je več stisk	Več stisk	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
A6i	Dosti ljudi, ki je obiskovalo terapijo, je prenehalo v tem času zaradi finančni zadev, pač kaj bo, zdaj ni čas za delo na sebi, zdaj so pač tu neke druge nujne stvari...	Finančna nedostopnost	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6j	Ampak mogoče zdaj tud trenutno ljudje nekak ne razmišljajo o delu na sebi, ampak rabijo pomoč, in je več te podpore, saj zdaj je	Obračanje na brezplačne storitve	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA

	tudi veliko aktualnih telefonov, pa to kar vi počnete...				
A6k	No in to je neke druge vrste pomoč, bolj nekaj akutna, aktualna, krizna	Krizne intervencije	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
A6l	Zdaj online je bila v bistvu na nek način tu zelo rešitev, ker pač vnaša nek most v to situacijo in je opcija ne...	Začasna rešitev	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6m	Tud lastna izkušnja je bila tak, da se v bistvu da, presenetljivo,	Pozitivna izkušnja	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6n	da je mogoče malo preveč skepse glede tega blo...	Nova izkušnje	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6o	Ampak ja no, mogoče zares, po eni stvari zdaj pravim, kak je fajn za neke akutne stvari, ampak po drugi pa za res krizne neke intervence, situacije,	Nove metode/ rešitve	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6p	kaj pa lahko v bistvu naredite, razen da... Pač neko tako dejanje, razen da pokličete nekoga, ki bo potem na koncu vseeno fizično prišel tja, al pa rečete, pojdite tja na EKI ali na polikliniko, ali pa pokličite rešilca ali ga pa jih vi pokličete, al nekoga, ki bo zdaj pa interveniral tam...	Sodelovanje z drugimi poklici pomoči	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
A6r	So neke omejitve ne, zdaj kar seveda ne pomeni, da se vmešavamo v življenje ljudi in rešujemo tam, in se prerivamo...	Upoštevanje meja	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA

A6s	Ampak vseeno je drugače, če nekdo rabi tolažbo, pa slišanje al pa pač prisotnost, da si tam, kot pa preko tega, jaz bi vsekakor rekel, da je to, tako kot mi rečemo, za blažje težave, za nekoliko boljše strukturirane ljudi, ki lahko nekaj razlikujejo, pa nekaj uvidijo manko in ga mogoče nekaj sprejmejo s to razdaljo...	Omejitve pri nujenju podpore uporabnikom	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6t	Ker je pač dosti dela tud v sami terapiji, pa recimo v psihoanalitični terapiji je pa tud na nekaj način nekaj malo regresivnega, ne. Pomeni, da na nek način človek vstopa nekaj nazaj, v neka malo starejša čustvena stanja, zgodnejša mogoče...	Poglobljeno delo na sebi	Druge lastnosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A6u	In ravno zaradi tega je potrebna prisotnost drugega, se da to nekaj skupaj uravnavat, prebavit.	Fizična prisotnost	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A6v	Je sicer v nekem domačem prostoru, to je lahko prednost	Domače okolje	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A6z	Ampak ja, o tem se je v redu potem pač pogovoriti ne. Jaz drugače mislim, da sam ta setting, se je treba o tem pač pogovoriti s klientom, kaj zdaj to pomeni, kako mu je, in potem ko to nekaj postane ta stalen skupni prostor, čeprav je virtualen jaz mislim, da kar deluje no..	Upoštevanje želja in zmožnosti uporabnikov	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA

A6x	Tak, da za naprej sem v bistvu pozitiven v tej smeri, da tudi če bi se situacija zelo poslabšala, se da dosti narediti tudi tako...	Sodelovanje / podpora uporabnikov	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B6a	Mogoče smo meli srečo v nesreči, glede na to, da delujemo na področju digitalnih zasvojenosti, da smo veliko lažje nadaljevali delo na daljavo	Predhodne izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B6b	z uporabniki, ki imajo kot prvo sicer težave povezane s tem področjem hkrati pa tudi veliko znanja na tem področju, tako da tu je bil z vidika tehnične izvedljivosti veliko lažje preiti na delo na daljavo prek teh spletnih orodij predvsem, ker so jih svetovanci že znali uporabljati in tud ni bilo nekih večjih zadržkov...	Računalniško pismeni uporabniki	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B6c	Večinoma so se kar strinjali za delo na daljavo.	Sodelovanje/ podpora uporabnikov	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B6d	Prav tako s starši, z odraslimi je bilo možno nadaljevat, mogoče smo tu morali malo več informacij jim dati, kako zdaj vzpostaviti, si namestiti nek program, kako ga upravljati, ampak ko so pa to enkrat osvojili, pa je bil vsako naslednje srečanje na daljavo izvedljivo.	Usposabljanje / informiranje uporabnikov	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
B6e	Tako da mi smo to kar uspešno no, nam je uspelo no prestaviti.	B6e	Ima izkušnjo?	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

B6f	Sicer bolj smo morali predvsem v enotah, kjer je več zaposlenih, je bilo mogoče treba vložiti malo več dela v samo logistiko urnikov razporejanja svetovanj, tako da je bilo čim manj srečevanj, osebnih srečevanj svetovalcev z različnimi svetovanci	Varnostni ukrepi	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
B6g	To pa, ja no to so te glavne stvari... Ja po naši prvi izkušnji, prvega tega lockdown-a, smo zelo hitro lahko prešli nazaj na delo preko osebnega stika.	Enostavni prehodi med delom v živo in na daljavo	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B6h	Nekateri, no predvsem tisti, ki so res bili malo bolj oddaljeni so dobili potem izkušnjo, da je tudi ta način dela OK in smo potem se lažje dogovorili ne... V kolikor je bil nekdo vezan na finance ali pa na nek čas, da je lahko osebno iz kakega bolj oddaljenega kraja prišel, je bilo zdaj tu več možnosti za bolj intenzivno delo,	Možnost izbire	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
B6i	za bolj pogoste razgovore, ker je imel izkušnjo, da je tudi na ta način možno.	Povečanje frekvence pogovorov	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
B6j	Tako da smo potem malo kombinirali na daljavo in osebno.	Kombiniranje svetovanja v živo in na daljavo	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
B6k	Zdaj koliko bo se to pri našem delu v bodoče poznalo ne vem, se mi zdi da smo kar prilagodljivi pa odzivni, bolj pa je vprašanje, kaj bo to na dolgi rok predstavljalo na	Negativne posledice pandemije pri ljudeh	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

	duševnem zdravju otrok, mladih, to je pa drugo vprašanje...				
B6l	Mogoče je več klicev, elektronske pošte, ki so bolj povezane s takimi, kar je lahko že kot neka preventiva z nekimi napotki, osnovnimi informacijami...	Preventivno – informativni pogovori	Teme pogovorov z uporabniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B6m	Tu imam v mislih starše, ki so predvsem pred dilemo, ker se zavedajo oziroma imajo informacijo, da zdaj pretirano veliko časa preživeti za zaslone ni zdravo in glede na to, da je bilo šolanje na daljavo plus še zdaj prosti čas, ki so ga preživljali za zaslone je bilo tukaj nekaj nesigurnosti pri starših, niso imeli informacij, so potrebovali zgolj nek nasvet, neko priporočilo	Tveganje zasvojenosti s tehnologijo	Teme pogovorov z uporabniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B6n	Drugače pa povpraševanje pa je kar na isti ravni ostalo, se ni zdaj toliko povečalo...	Enako	Število uporabnikov	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
B6o	Ja no saj pravim, to je povezano s tem, da je očitno bil s strani države ta naš program oz. programi so bili prepoznani tako na lokalni ravni, kot nacionalni, da smo podprti finančno, da lahko to omogočamo brezplačno	Pozitivna prepoznavnost storitev	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B6p	Je pa vsekakor to zdaj povezano, več ko imaš financ, več kadrov imaš lahko zaposlenih, na več potreb lahko odgovarjaš. Ker tu pa žal ne gre tako, da več	Pridobivanje finančnih sredstev	Naloge neprofitne organizacije	Naloge in dolžnosti strokovnjakov	DELO IN IZOBRAZBA

	ko je povpraševanja, več sredstev dobiš. Ti dobiš omejeno, večinoma fiksno sredstev in toliko ljudi lahko pokrije, več pa ne, pa če še tako narašča...				
C6a	Ni se bistveno spremenilo,	Enako	Število uporabnikov	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
C6b	kvečjemu je postala naša linija še bolj dragocena, ko je vse ostalo bolj ko ne odpovedalo.	Pomen in prepoznavnost storitev	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C6c	Tako da smo prevzemali tudi take težje klice, psihiatrične, na področju duševnega zdravja,	Duševno zdravje Ja	Teme pogovorov z uporabniki Ima izkušnjo?	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C6d	ko bi drugače mogla tečt obravnava drugje, pa niso te obravnave imeli	Nedostopnost svetovanj v živo	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C6e	in so se v trenutkih teh duševnih stisk obračali tudi na nas, za neko razbremenitev, smo iskali potem vire moči v njih, njihovi okolici, da so potem lažje zdržali do tega obiska psihologa, psihiatra.	Kako zdržati do srečanj v živo	Teme pogovorov z uporabniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C6f	Drugače pa ja, ni bilo bistveno drugače, razen da so bile v ospredju druge tematike. Najbolj so porasle 2 kategoriji, to je duševno zdravje in odnosi v družini	Družinski odnosi	Teme pogovorov z uporabniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
C6g	Tiste recimo običajne teme, ljubezen, spolni	Upoštevanje želja in	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA

	odnosi, vrstniki, pa so šle v ozadje.	zmožnosti uporabnikov			
C6h	Mi smo bili zelo aktivni na Facebooku, dnevne objave. Dali smo bannerje na vse slovenske šole, da delujemo	Promocija	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
C6i	tudi podaljšali smo čas delovanja že od dopoldanskih ur, ker so bili otroci doma	Podaljšan delovni čas	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
C6j	Imeli smo razne video vsebine in nagovore za starše, otroke, znane osebe so posnele videe, zakaj je pogovor pomembne, izdali smo video natečaj na temo "Odgovor je pogovor", tako da so tudi otroci ustvarjali na to temo. Pa tudi video poslanica ob tednu otroka je bila na temo Tom telefona, Odgovor je pogovor.	Usposabljanje / informiranje uporabnikov	Priprave na delo na daljavo	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
C6k	No pa kot zanimivost, zafrkantskih klicev	Možnost potegavščine	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C6l	je bilo potem v času karantene malo manj.	Manj potegavščin	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID-19 IN KARANTENA
D6a	Ja,	Ja	Ima izkušnjo?	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D6b	jaz sem bila presenečena, da jih je bila večina tako odprtih online. Oni, ko prej niso bli, ko prej nikoli nismo delali online, so rekli "ja dajmo" tako da res sem bila pozitivno presenečena. Tako da odziv je bil res velik.	Sodelovanje / podpora uporabnikov	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

D6c	Z enimi, ko smo tud začeli online, smo potem tudi nadaljevali poleti v živo, takrat ko je bilo možno ne...	Enostavni prehodi med delom v živo in na daljavo	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D6d	Z enimi, ko smo tud začeli online, smo potem tudi nadaljevali poleti v živo, takrat ko je bilo možno ne...	Enostavni prehodi med delom v živo in na daljavo	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D6e	Tako da ok, meni se zdi v redu, dober približek vsemu skupaj, je pa pač...ni pa isto. Veliko se izgubi, veliko...	Omejitve pri nujenju podpore uporabnikom	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D6f	Recimo med poletjem, za nekatere celo vem, da se umikajo za ekrane in šuštrajo tudi terapijo, zdaj ukanit na online način	Izkoriščanje situacije	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D6g	in ne veš kje je zdaj tista meja, kjer bi ti rekel ne, zdaj pa ne bova več tako delala. Zdaj bova delala pa na star način v živo.	Kako se vrniti na delo v živo?	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D6h	In kdo sem jaz potem, ok jaz delam to, sem temu tud naklonjena, ok, se mi pa pol zdi da tiste, ki so bli prej v živo pa jim zdaj to paše, da jih potem jaz sili nazaj zdaj v to.	Upoštevanje meja	Naloge	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
D6i	Ne, drugače, kaj opažam je, slabši signal, slabše povezave, več prekinitev, in težje je delat, in vsi smo itak malo bolj živčni zaradi tega, se sprašujemo kdaj bo spet v živo pa kdaj bo tako...	Tehnične težave	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
D6j	Samo kdaj bo to, a sploh bo?? Jaz imam še posebno situacijo, pač grem konec marca na porodniško, tako da jaz svojih klientov verjetno	Zaskrbljenost in negotovost	Mnenje strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE

	sploh ne bom videla živo, ne? Tako da mi je mogoče dvojno zoprno, ravno zaradi tega... Tu se bomo mogli prilagoditi. Mene zelo fascinira, pa tudi plaši hkrati, kakšno zmožnost prilagajanja imamo... Na kaj vse smo se prilagodili, tako terapevti pa tudi klienti, zaradi tega online sistema, da nam je vse to, pač delamo, saj skoz prekinja, ampak delamo naprej...				
D6k	Ne, eno je tud, jaz delam tud v povezavi s psihiatrično ambulanto, jaz imam porast.	Porast	Število uporabnikov	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID-19 IN KARANTENA
D6l	No, mislim da kakorkoli no, razen če se bo ekonomska situacija večine tako poslabšala, ampak drugače mislim da na dolgi rok... tole psihično bo groza....žal	Negativne posledice pandemije pri ljudeh	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E6a	Ja zdaj na delavnice definitivno, ker na primer skupinsko delo, čeprav se da izvest, ampak vseeno, ko pridejo ljudje na delavnico se vidijo in spoznajo. In zdaj na primer, če bi na delavnicah imam jaz rada, da je malo interaktivno ne, in ljudje ki sedijo okoli se malo gledajo, v živo ne, in se nekako spoznajo, pa si kaj povejo, se zbližajo. In zdaj ko jaz dam neke vaje, da morajo v skupinah ali parih delat, se že poznajo, nekako je vzpostavljen nek stik, ni tako nerodno, čudno.	Ja Težje delati v skupinah	Ima izkušnjo? Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

E6b	Online se tudi da, jih dat v skupine privatne, ampak se ne poznajo in pol le to tak malo čudno... Moram priznat, se pol izogibam temu.	Izogibanje skupinskim delavnicam	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
E6c	Na delavnici nekako te vaje, ki jih učim, raje jih organiziram kot individualno, vsak zase, da oddelajo to stvar, to vajo.	Individualno delo	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
E6d	In ja, kar je definitivno problem, je manj vprašanj, se pravi vedno dam nek čas za vprašanja, ampak mislim, da je tega veliko manj	Skrajšane naloge	Prilagoditve	Prilagoditev dela v času karantene	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
E6e	Pa ljudje so lahko neaktivni, v smislu lahko tudi ne poslušajo, delajo nekaj svojega, jah tako,	Neaktivni uporabniki	Ovire	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E6f	nimamo kontrole nad tem...	Omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E6g	Mislim, je logično ne, posledice pa bodo tudi kasneje ne. Pač jaz sem imela ogromen upad na začetku ne, tam marec, april, ker ljudje se še niso znajdlji, pa mogoče so tudi čakali, pa dobro ko bo, ko spet odprejo vse...	Upad skupin	Število uporabnikov	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
E6h	Od takrat pa od maja, pa se mi zdi, da ni nekega upada, vsaj meni... Mislim kar se tiče teh psihoterapij in svetovanja, kar pa se tiče seveda teh delavnic, predavanj... Jaz sem na primer sodelovala z različnimi inštitucijami, to je vse odpadlo, seveda.	Enako	Število uporabnikov	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA

	Ampak kar se tiče individualnih uporabnikov pa ne, mislim ne vem to pojasnit zakaj, ampak ne...				
E6i	Ja, jaz mislim da, definitivno, nekaj pozitivnega tudi,	Pozitivna izkušnja	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E6j	ker je nova izkušnja...	Nova izkušnja	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E6k	Mislim dobro, jaz sem delala online tudi prej, ampak zdaj se je to nekako še bolj razširilo, tako da....	Predhodne izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo	Pozitivni dejavniki	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E6l	Tudi bolj, kako naj rečem, bolj suvereno lahko povem, da pomaga online, da je mogoče enako, kot v živo.	Nova znanja	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

7) Kaj menite o predpostavki, da je tehnološko podprto svetovanje na daljavo neizbežna prihodnost naše stroke?

A7: Hm... Jaz mislim, da pač čisto neka stalnica pač ne more postati no... (A7a) Je pa pač, seveda bo pa vedno več tega, in mislim... (A7b) Morajo biti sicer kake raziskave narejene, čisto kar se tiče učinkovitost pa nekih, koliko je bilo tega narejenega... (A7c) Saj čisto z nevrološkega stališča je treba preveriti, kaj se dogaja zdaj, zdaj aha, moj klient tudi dobi solzne oči, čeprav nisva skupaj, pa nekaj doživlja.... (A7d) Ja seveda, je, no ampak zdaj kak ste rekli, zdaj za naše, te naše online pomoči, jaz si predstavljam kup stvari... Jaz upam na to, zdaj zakaj jaz moram iti na občino, zakaj ne morem tako urediti pa pokazati osebnih izkaznic, ali jo poskenirati in se lahko vse uredi, ali karkoli, tud notar, se zdi zakaj pa ne... Ok, saj imamo te programe, ki znajo fejkati obraze, pa lahko kdo ponaredi, ampak to so zdaj neke tehnološke zadeve... Ampak to je stvar prihodnosti, torej samo izboljšave nekih software-skih rešitev. (A7e) Zakaj mislim pa, da to ne bo stalnica, da bo sicer vedno več tega ampak... Na nek način odgovarja ta isti družbeni problem, ki ga skuša tudi rešiti, torej ne vem, da se kot družba oddaljujemo, da je vedno manj telesnega na nek način v vsakdanu, v naših življenjih, (A7f) da je ekran postal zelo, neka osrednja točka v naših življenjih, kar pa ziher ni v redu, nismo zato narejeni. Vsaj tak jaz mislim, prinaša dosti problemov, čisto zdravstvenih, telesnih pa jaz mislim tudi psihičnih težav. (A7g) Zdaj na nek način v te ekrane tlačimo ali poskušamo, upamo, da se bo razraslo pa nekaj dobrega. Tak da jaz mislim, da vseeno

terapija prek onlina prinese več dobrega kot slabega, (A7h) tako da je lahko tudi to nek končni izračun, da če bo to stalnica, bo to v redu, bomo pa nekaj izgubili, kar pa manjka v naših življenjih. In na nek način ta online to krpa, ne more pa čisto zakrpat, dokončat, (A7i) razen če pač gremo vsi v neko to virtualno življenje ampak jaz mislim, da je to vseeno še daleč.... (A7j)

B7: Ne, (B7a) to, da bi ga zamenjalo jaz mislim, da še dolgo časa ne. (B7b) Je pa dejstvo, da potrebe bom rekel generacije, ki se je rodila v to digitalno dobo, kjer se zelo veliko stvari digitalizira, se mi zdi, da se bo potrebno tudi prilagajati potrebam, ki so povezane z mlajšimi generacijami. (B7c) Pa verjetno tudi se bo sčasoma tudi stroka na tem področju razvijala, še kakšne nove metode, kakšne nove programe, (B7d) ne vem no, mislim da, bi pa čisto zamenjala, dvomim, no.. Se mi zdi, pa da je tudi priložnost, glede na to, če je tudi ena izmed naših nalog se prilagajati, slišati potrebe uporabnikov, da bo to tudi ena oblika dela. (B7e) Saj pravi, pri nas se mi zdi, da glede na to, da gre za zelo malo geografsko državo, relativno OK povezave, tudi mladi nekje z 18im letom so zelo motivirani, da pridobijo vozniški izpit in se potem zvečajo možnosti in s tem dostopnost do naših storitev, tako da... (B7f)

C7: Ja, ima seveda svoje prednosti, sploh ta lahka dostopnost, (C7a) ampak je vseeno težko peljati te obravnave konstantno online, (C7b) tako da ne, (C7c) živi stik vedno postavljamo na prvo mesto, tako da ne. (C7d)

D7: Jaz mislim, da ja. Lahko si želimo, da ne, ampak mislim da nekako kar jasno. (D7a) Vprašanje, kaj se bo zgodilo, mogoče nikoli še nismo živeli v tako negotovem svetu. (D7b) Ampak hkrati, za bližnjo prihodnost pa kaže, da bo ta online kar to, no razen če pride do nekega totalnega zloma ne vem česa, pa se bodo ljudje začeli vračati nazaj pa se jim bo to uprlo, ne vidim sploh druge možnosti. (D7c) Pa to se lahko zelo kmalu zgodi, da se vse preseli na splet. (D7d) Mislim, da bo tukaj res take korona, saj je že rekel ta ameriški minister za zdravstvo, da naj ne mislimo, tudi ko se bomo cepili, še vedno bo nujna socialna distanca in maske. (D7e) Tako da, zdaj če pa zbirajo ljudje maske ali online, pa skoraj da izberejo online. Tudi to, tale situacija se mi zdi zdajle en velik mejnik, težko je napovedovati, gotovo pa je naredila online terapiji eno ogromno uslugo. (D7f)

E7: Pa, zdaj ne vem, če se bo to res zgodilo ali ne, ni mi všeč. (E7a) Mislim, lahko povem svoje stališče.... Mislim, zdaj ni mi všeč prav zato, ker dobro je imeti opcije ne... Zdaj, vse ima svoje prednosti in pomanjkljivosti, ne in je dobro, da človek, zdaj odvisno, koliko je občutljiv na katero prednost ali pomanjkljivost, je v redu, da na ta način se odloči. Tako da je v redu, da človek ima izbiro. (E7b) Po drugi strani za psihologa oziroma psihoterapevta je mogoče malo bolj naporno online, nekako ti ekrani so izčrpajoči, pa tudi ne, mislim, veliko bolj se mora nekako potruditi, da ta to podpora... (E7c) da nadomesti ta osebni stik, (E7d) tak da mogoče zato bi bilo dobro, da človek ima izbiro in da je kombinirano... Da nekateri klienti, ki si želijo v živo, pridejo v živo, tisti, ki jim paše online, lahko so online.. Tako osebno jaz, bi kombinacijo, osebno kako je meni lažje delati, bi definitivno kombinacijo. (E7e)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A7a	Jaz mislim, da pač čisto neka stalnica	Ni prepričan	Verjame?	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE

	pač ne more postati no...				
A7b	Je pa pač, seveda bo pa vedno več tega, in mislim...	Vedno več	Splošno mnenje	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
A7c	Morajo biti sicer kake raziskave narejene, čisto kar se tiče učinkovitost pa nekih, koliko je bilo tega narejenega	Več raziskav	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
A7d	Saj čisto z nevrološkega stališča je treba preveriti, kaj se dogaja zdaj, zdaj aha, moj klient tudi dobi solzne oči, čeprav nisva skupaj, pa nekaj doživlja....	Raziskave o uspešnosti dela na daljavo v času karantene	Želje strokovnjakov	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A7e	Jaz upam na to, zdaj zakaj jaz moram iti na občino, zakaj ne morem tako urediti pa pokazati osebnih izkaznic, ali jo poskenirati in se lahko vse uredi, ali karkoli, tudi notar, se zdi zakaj pa ne... Ok, saj imamo te programe, ki znajo fejkati obraze, pa lahko kdo ponaredi, ampak to so zdaj neke tehnološke zadeve... Ampak to je stvar prihodnosti, torej samo izboljšave neki software-skih rešitev	Nevarnost spletne zlorabe	Skrbi, če bi do tega prišlo	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
A7f	Zakaj mislim pa, da to ne bo stalnica, da bo sicer vedno več tega ampak... Na nek način odgovarja ta isti	Potreba po stikih v živo	Razlogi, zakaj do tega ne more priti	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE

	družbeni problem, ki ga skuša tudi rešit, torej ne vem, da se kot družba oddaljujemo, da je vedno manj telesnega na nek način v vsakdanu, v naših življenjih,				
A7g	da je ekran postal zelo, neka osrednja točka v naših življenjih, kar pa ziher ni v redu, nismo zato narejeni. Vsaj tak jaz mislim, prinaša dosti problemov, čisto zdravstvenih, telesnih pa jaz mislim tudi psihičnih težav.	Večji napor pri delu na daljavo	Razlogi, zakaj do tega ne more priti	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
A7h	Tak da jaz mislim, da vseeno terapija prek onlana prinese več dobrega kot slabega,	Več pomanjkljivosti, kot koristi	Razlogi, zakaj do tega ne more priti	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
A7i	tako da je lahko tudi to nek končni izračun, da če bo to stalnica, bo to v redu, bomo pa nekaj izgubili, kar pa manjka v naših življenjih. In na nek način ta online to krpa, ne more pa čist zakrpat, dokončat,	Izguba pomembnih prednosti svetovanja v živo	Skrbi, če bi do tega prišlo	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
A7j	razen če pač gremo vsi v neko to virtualno življenje, ampak jaz mislim, da je to vseeno še daleč....	Daljna prihodnost	Splošno mnenje	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
B7a	Ne,	Ne	Verjame?	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
B7b	to, da bi ga zamenjalo jaz mislim, da še dolgo časa ne.	Daljna prihodnost	Splošno mnenje	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE

B7c	Je pa dejstvo, da potrebe bom rekel generacije, ki se je rodila v to digitalno dobo, kjer se zelo veliko stvari digitalizira, se mi zdi, da se bo potrebno tudi prilagajati potrebam, ki so povezane z mlajšimi generacijami	Prilagajanje mladim, digitalnim generacijam	Spodbudni razlogi	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
B7d	Pa verjetno tudi se bo sčasoma tudi stroka na tem področju razvijala, še kakšne nove metode, kakšne nove programe	Razvoj / napredek stroke	Spodbudni razlogi	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
B7e	Se mi zdi, pa da je tudi priložnost, glede na to, če je tudi ena izmed naših nalog se prilagajati, slišati potrebe uporabnikov, da bo to tudi ena oblika dela.	Priložnost za nove izkušnje / znanja	Splošno mnenje	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
B7f	Se pravi, pri nas se mi zdi, da glede na to, da gre za zelo malo geografsko državo, relativno OK povezave, tudi mladi nekje z 18im letom so zelo motivirani, da pridobijo vozniški izpit in se potem zvečajo možnosti in s tem dostopnost do naših storitev, tako da...	Geografska dostopnost svetovanj v živo	Razlogi, zakaj do tega ne more priti	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
C7a	Ja, ima seveda svoje prednosti, sploh ta lahka dostopnost	Dostopnost	Spodbudni razlogi	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE

C7b	ampak je vseeno težko peljat te obravnave konstantno online	Večji napor pri delu na daljavo	Razlogi, zakaj do tega ne more priti	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
C7c	tako da ne,	Ne	Verjame?	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
C7d	živi stik vedno postavljamo na prvo mesto, tako da ne.	Potreba po stikih v živo	Razlogi, zakaj do tega ne more priti	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
D7a	Jaz mislim, da ja. Lahko si želimo, da ne, ampak mislim da nekako kar jasno.	Ja	Verjame?	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
D7b	Vprašanje, kaj se bo zgodilo, mogoče nikoli še nismo živeli v tako negotovem svetu	Trenutna negotovost v svetu	Spodbudni razlogi	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
D7c	Ampak hkrati, za bližnjo prihodnost pa kaže, da bo ta online kar to, no razen če pride do nekega totalnega zloma ne vem česa, pa se bodo ljudje začeli vračat nazaj pa se jim bo to uprlo, ne vidim sploh druge možnosti.	Upor družbe	Razlogi, zakaj do tega ne more priti	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
D7d	Pa to se lahko zelo kmalu zgodi, da se vse preseli na splet	Bližnja prihodnost	Splošno mnenje	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
D7e	Mislim, da bo tukaj res tale korona, saj je že rekel ta ameriški minister za zdravstvo, da naj ne mislimo, tud ko se bomo cepili, še vedno bo nujna socialna distanca in maske.	Podaljševanje ukrepov	Spodbudni razlogi	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
D7f	Tako da, zdaj če pa zbirajo ljudje maske ali online, pa skoraj da	Pozitivne izkušnje v času karantene	Spodbudni razlogi	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE

	izberejo online. Tud to, tale situacija se mi zdi zdajle en velik mejnik, težko je napovedovat, gotovo pa je naredila online terapiji eno ogromno uslugo				
E7a	Pa, zdaj ne vem, če se bo to res zgodilo ali ne, ni mi všeč.	Ni prepričan	Verjame?	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
E7b	Mislim, zdaj ni mi všeč prav zato, ker dobro je imet opcije ne...Zdaj, vse ima svoje prednosti in pomanjkljivosti, ne in je dobro, da človek, zdaj odvisno, koliko je občutljiv na katero prednost ali pomanjkljivost, je v redu, da na ta način se odloči. Tako da je v redu, da človek ima izbiro.	Možnost izbire	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
E7c	Po drugi strani za psihologa oziroma psihoterapevta je mogoče malo bolj naporno online, nekako ti ekrani so izčrpajoči, pa tudi ne, mislim, veliko bolj se mora nekako potruditi, da ta to podpora...	Večji napor pri delu na daljavo	Razlogi, zakaj do tega ne more priti	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
E7d	da nadomesti ta osebni stik	Izguba pomembnih prednosti svetovanja v živo	Skrbi, če bi do tega prišlo	Odziv na predpostavko	PRIHODNOST STROKE
E7e	tak da mogoče zato bi bilo dobro, da človek ima izbiro in da je kombinirano... Da nekateri klienti, ki	Kombiniranje svetovanja v živo in na daljavo	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE

	si želijo v živo, pridejo v živo, tisti, ki jim paše online, lahko so online.. Tako osebno jaz, bi kombinacijo, osebno kako je meni lažje delat, bi definitivno kombinacijo				
--	--	--	--	--	--

8) Kaj menite o raznih spletnih straneh in drugih tehnološko podprtih svetovanjih, ki so uporabnikom dostopna brezplačno?

A8:) Ja, ja jaz vsekakor podpiram te oblike pomoči, ki so pač preko telefonov, SMS-ov, mailov. (A8a) Mislim, da vsaj pomaga, na nek način, je nek kontakt. (A8b) Ampak za izvajanje psihoterapije, pa... vsaj take vrste psihoterapije o kateri lahko jaz govorim, neke vrste psihoanalitične ali kakih drugih pristopov, sta vsaj ta 2 kanala, vidni in slušni, na nek način se mi zdi, da sta pomembna. (A8c) Seveda pa spadajo te anonimne oblike pomoči, recimo SOS telefoni, saj to je na nek način "point", da je človek anonimen in da tak tudi ostane. (A8d) Ja glede SMS podpore, pa recimo pisnih terapij, s tem nimam nekih izkušenj.... Verjamem, da lahko to nudi neko obliko pomoči, ne bo pa rekel, da je to neke vrste terapija, ampak mislim da to tudi ni.... Dobro, so nekatere oblike, ampak se mi zdi, da je to neka druga vrsta načina... Kaj menim ja... Koristne so no, ne bi pa to uvrščal v isto zvrst. (A8e) Se mi pa zdi res zanimivo, no saj mogoče imam pa predsodek ampak si ne znam predstavljat, kako prek SMSa poteka (terapija).... (A8f) Hja, dovolj... Mislim saj vem kaj mislite, vsekakor se mi zdi super to, kar počnete in je koristno. Ker že sama za, saj zato pa je oz. so smiselni načini pomoči na vseh možnih platformah, kjer ljudje pomoč iščejo. Zdaj ljudje ogromno živijo na spletu ne, in se mi zdi, da se tudi na splet najprej obrnejo po pomoč. Grejo najprej iskat razne simptome, če ne drugega, saj tudi vi ste mene tako našli. Saj zakaj potem ne tudi iskati pomoči na ta način, (A8g) saj tudi jaz dobim ogromno ne samo naročil na uvodna srečanja, (A8h) ampak tudi vprašanj nekih stisk, in na mnoge tudi odgovorim, no probam na vse. Ampak včasih se kdo razpiše, pa mu potem nekaj dam nazaj, tudi neko mnenje (A8i) ali če se mi zdi potrebno tudi predlagam, da me pokliče ali se srečava, (A8j) ali ga pač napotim nekam, tak da na nek način bi to tudi blo... (A8k) Zanimivo je, da je potem dostikrat to to, tako da kot ste rekli, se potem izlijejo, (A8l) so slišani, (A8m) na nek način mogoče dobijo občutek, da niso sami, da jih nekdo razume, (A8n) že samo to, da povejo, v tem vidijo to stvar v drugi luči, ko je enkrat to napisano, ali izrečeno drugemu je nekak zunaj, pa se potem na nek način že da s tem delat. (A8o) Zdaj pa mnogi potem mogoče zamenjajo to olajšanje s tem, da so v resnici že nekaj naredili, ampak je na nek način lahko samo neko olajšanje... (A8p) Mogoče sem to prej mislil kot razliko med nekim supportom in terapijo, (A8r) ki pa je nek dolgotrajen proces (A8s) in na nek način ne more biti anonimen, bi jaz rekel...(A8t) No saj upam, da zdaj ne boste zamerili oz. se vam ne bo zdelo provokativno, ampak dosti uspeha na tem področju so pokazali programi, ki so v bistvu logaritmi, kot nek "self-talk", kjer mi pišemo o sebi in nas na nek način program sprašuje naprej, gre v globino, nekako uporablja to, kar je že povedano. Tako da na nek način, če se ta sopisec tudi drži tega načina, teh osnovnih načel, da samo na podlagi napisanega daje neke nasvete potem to ni nekako uspešno. (A8u) Če pa vemo biti v tem načinu prisluhniti, (A8v) vračati, pogledat kaj je blo, kaj je slišano, biti res usmerjeni na tistega, (A8z) ki piše in skupaj iskati neke rešitve, (A8x) pa je lahko tudi tako dopisovanje učinkovito... (A8y)

B8: Ja zdaj tu se mi zdi, da je vsekakor pomembno, da tovrstne storitve, na primer preko spleta a ne, ali pa preko drugih nekih medijskih kanalov ponujajo ljudje, ki so usposobljeni za to, so kompetentni in vedo, kaj delajo. (B8a) Ker je bil v določenem času zaznan porast raznoraznih teh ponudb, plačljivih oblik pomoči, ki so se izkazale kot nestrokovne in so bile potem tudi nekakšne posledice, zaradi nestrokovnega dela. (B8b) No saj po drugi strani pa recimo sam ta primer Tom telefon, tam večinoma prostovoljci delajo, ki pa so primerno usposobljeni, imajo tudi na primer supervizijo, tako da v kolikor za nekim takim laičnim, prostovoljskim, strokovnim delom vseeno je v strokovnost bom rekel vseeno na prvem mestu in neka nujna strokovna podpora tem izvajalce, bom rekel ja, zakaj pa ne. (B8c) Kar se pa tiče vidik plačljivosti sem pa jaz vseeno še mnenja... Mislim no, zdaj sicer spet odvisno od neke specifične, neke težave, ampak načeloma mislim, da bi otroci, mladi morali imeti brezplačni dostop do strokovne pomoči. (B8d) Hkrati bi tu moralo biti na voljo dovolj strokovnjakov, ki bi lahko brezplačno izvajali, ampak potem smo tu pri vprašanju financiranja iz strani države, preko javnih sredstev in običajno tu se zaplete a ne... (B8e) Nimamo pa pri nas še enega takega sistema kot mogoče v Združenih državah, kjer večinoma se tovrstne aktivnosti financirajo preko donacij. Tako da tu je kar več enih vidikov, ampak načeloma jaz mislim, v kolikor je strokovno, zakaj pa ne. (B8f) Pa bi moralo biti v večji meri dostopno finančno drugim ljudem. Oziroma pač na nek način bi morala sama politika ustvarjati pogoje zato, da bi se čim več ljudi izobrazilo za tovrstne poklice in tudi na dolgi rok sofinancirati tovrstne programe... (B8g) Pa mogoče tudi na nek način preverjati kakovost teh programov, da ne prihaja do tega, da se sredstva namenjujejo programom, ki bom rekel, niso strokovno dobro utemeljeni in tudi ne kažejo dobrih rezultatov. (B8h)

C8: Ja, saj glede na to, da mi temeljimo na prostovoljstvu, bom seveda zagovarjala, da so vse te oblike pomoči dobrodošle, (C8a) ampak zagovarjamo pa tudi to, da mora biti na drugi strani ustrezno usposobljena oseba. (C8b) Pa pomembno je tudi, da ne zamenjamo potem ravno tega enkratnega brezplačnega svetovanja kar z obravnavo (C8c) – to so ti prvi koraki v smeri rešitve, (C8d) kjer daješ ljudem informacije, (C8e) jih ustrezno napotuješ, (C8f) pa jih malo razbremeniš, jim pomagaš dobiti nek pregled nad situacijo, da sploh vidijo, kaj lahko naredijo, (C8g) da se jim pomaga stopiti iz tega občutka nemoči in najti moč. (C8h) Na dolgi rok pa je seveda veliko bolj ustrezno, da je človek, ki tako pomoč potrebuje, v neki živi obravnavi. Zato na dolgi rok ne bi zagovarjala izključno tako obliko pomoči, kjer človeka ne vidimo, kjer si samo tipkamo ali slišimo. Pač pri delu na neki osebni rasti ali predelavi travme je zelo pomembno in lažje, če si s to osebo v živo, da imaš neke varovalke, občutek varnosti je drugačen, sploh za kake psihoterapevtske predelave dogodkov, na primer če izvaja strokovnjak kake transe, mora biti pozoren na uporabnikovo telesno govorico, na dihanje, mislim saj se da to do neke mere tudi preko telefona, ampak je izjemno težko. Tako da ima svetovanje v živo še vedno veliko več prednosti. (C8i)

D8: Meni se zdi super, karkoli je. (D8a) Zakaj ne brezplačno? Jasno, da more biti tudi brezplačno. (D8b) Psihoterapevtska pomoč je draga, ful predraga. (D8c) Tudi ne, res žalostno, da ne more... da ni dostopno, če že ni del javnega zdravstva, da pa je vsaj majhen bolj dostopno. (D8c) In ja, jaz mislim da je nujno, tako kot pa Sigmund Freud, da študenti po nižjih cenah delajo, al to kar ste vi omenili, telefoni za ljudi v stiski in tako sploh... Saj treba je ločiti, ni to zdaj psihoterapija, (D8e) pa treba je tudi nekje mogoče tudi prostovoljce usposobiti, (D8e) pa jim tudi poudariti, da to ni.... Ker verjamem, da lahko kdo, no saj se lahko zgodi tudi psihoterapevtu, ampak da kdo prestopi kako mejo. (D8f) Ok, ampak to nima veze, tako lahko kdo iz tega polja, ali onega, tretjega, no se mi zdi malo večji nadzor pa transparentnost, pa mogoče tudi pomembno, kako potem sodelujejo take pomoči med sabo... (D8g) Meni se zdi tudi delo recimo na tem SOS telefonu, to je zelo težko delo. Mislim, da jaz ne bi šla tja delat

no, res ne. Sploh zdaj v tem obdobju, mislim to je zelo stresno. (D8h) Po navadi pa to delajo študentje pa prostovoljci, ki opravijo nek, no saj ne vem kako točno je to pri nas, ampak imajo nek zelo kratek tečaj, in se mi zdi malo "too much"... No to je dobro. Pa tud kako redno supervizijo, da imajo, to je pomembno. (D8i) Mislim, da bi mogel bit tu malo boljši sistem, da bi nudil malo več podpore. Pač mi mamo to zelo v redu, mi mamo veliko te podpore in supervizije, pač obvezne, pač mislim da tukaj ne sme bit čisto prepuščeno posamezniku, da se odloči če zdaj to bi ali ne. Mislim, jaz se tudi kdaj za kako supervizijo ne bi odločila, v kakem obdobju, pa bi bilo to zelo narobe. Pač res je fajn predebatirat te stvari, pa pač bi mogoče pri nas res morali malo več dat na to...

E8: Pa zdaj tako, ima svoje pozitivne in negativne plati... (E8a) Tako, človeku, ki ima težave, psihične težave, se sooča z nekimi neprijetnimi čustvi je zelo pomirjajoče ali olajšujoče ko vidi, da tudi drugi imajo take težave, ali ko vidi, kako so jih drugi rešili, premagali... (E8B) Problem je, da to ni filtrirano, (E8c) da bodo našli tudi informacije, ki mogoče niso točne, na primer na teh forumih je dosti več ljudi, ki niso uspeli rešit svoj problem, ker tisti ki so ga se večinoma pol ne ukvarjajo več s tem pa ne hodijo na te strani. (E8d) Tako da ja, definitivno priporočam bolj strokovne strani, kjer ni pol teh problemov ne, pa kako jih niso še po več letih rešili in ne vem kaj. (E8e) Manjka pa tu mogoče spet to, da ni osebnih zgodb, ki pa pomagajo klientom, seveda. (E8f) Tako da ja, sem načeloma bolj proti, kot za te strani pa forume, ampak ja no, včasih pa so dobri, tak da imajo svoje prednosti definitivno. Samo vseeno, jaz sem bolj za strokovnjake, da se potem res dela na teh težavah pa problemih ne, (E8f) ti forumi pa to pa je samo za olajšanje, mislim ja, tak..

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A8a	Ja, ja jaz vsekakor podpiram te oblike pomoči, ki so pač preko telefonov, SMS-ov, mailov.	Podpira	Odnos strokovnjaka	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8b	Mislim, da vsaj pomaga, na nek način, je nek kontakt.	Ima pozitivne učinke	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8c	Ampak za izvajanje psihoterapije, pa... vsaj take vrste psihoterapije o kateri lahko jaz govorim, neke vrste psihoanalitične ali kakih drugih pristopov, sta vsaj ta 2 kanala, vidni in slušni, na nek način se mi zdi, da sta pomembna	Vidni in slušni kanal	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A8d	Seveda pa spadajo te anonimne oblike	Anonimnost	Prednosti	Brezplačno tehnološko	MNENJE O TEHNOLOŠKO

	pomoči, recimo SOS telefoni, saj to je na nek način "point", da je človek anonimen in da tak tudi ostane.			podprto svetovanje na daljavo	PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8e	Ja glede SMS podpore, pa recimo pisnih terapij, s tem nimam nekih izkušenj.... Verjamem, da lahko to nudi neko obliko pomoči, ne bo pa rekel, da je to neke vrste terapija, ampak mislim da to tudi ni.... Dobro, so nekatere oblike, ampak se mi zdi, da je to neka druga vrsta načina... Kaj menim ja... Koristne so no, ne bi pa to uvrščal v isto zvrst	Ne smemo enačiti s psihoterapijo / obravnavo	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8f	Se mi pa zdi res zanimivo, no saj mogoče imam pa predsodek ampak si ne znam predstavljat, kako prek SMSa poteka (terapija)....	Ne razume/ podpira vseh oblik	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8g	Ker že sama za, saj zato pa je oz. so smiselni načini pomoči na vseh možnih platformah, kjer ljudje pomoč iščejo. Zdaj ljudje ogromno živijo na spletu ne, in se mi zdi, da se tudi na splet najprej obrnejo po pomoč. Grejo najprej iskat razne simptome, če ne drugega, saj tudi vi ste mene tako našli. Saj zakaj potem ne tudi iskati pomoči na ta način	Dostopnost	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8h	saj tudi jaz dobim ogromno ne samo	Naročila na uvodna srečanja	Osebne izkušnje	Brezplačno tehnološko podprto	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

	naročil na uvodna srečanja,			svetovanje na daljavo	SVETOVANJU NA DALJAVO
A8i	ampak tudi vprašanj nekih stisk, in na mnoge tudi odgovorim, no probam na vse. Ampak včasih se kdo razpiše, pa mu potem nekaj dam nazaj, tudi neko mnenje	Enkratni odgovori	Osebne izkušnje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8j	ali če se mi zdi potrebno tudi predlagam, da me pokliče ali se srečava	Vabilo k nadaljevanju pogovora v živo	Osebne izkušnje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8k	ali ga pač napotim nekam, tak da na nek način bi to tudi blo...	Informiranje o mreži pomoči	Osebne izkušnje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8l	Zanimivo je, da je potem dostikrat to to, tako da kot ste rekli, se potem izlijejo,	Razbremenitev	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8m	so slišani,	Biti slišan	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8n	na nek način mogoče dobijo občutek, da niso sami, da jih nekdo razume,	Razumevanje	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8o	že samo to, da povejo, v tem vidijo to stvar v drugi luči, ko je enkrat to napisano, ali izrečeno drugemu je nekak zunaj, pa se potem na nek način že da s tem delat.	Motivacija za nadaljevanje	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8p	Zdaj pa mnogi potem mogoče zamenjajo to olajšanje s tem, da so	Olajšanje	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM

	v resnici že nekaj naredili, ampak je na nek način lahko samo neko olajšanje...			svetovanje na daljavo	SVETOVANJU NA DALJAVO
A8r	Mogoče sem to prej mislil kot razliko med nekim supportom in terapijo,	Podpora	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8s	ki pa je nek dolgotrajen proces	Dolgotrajen proces	Druge lastnosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A8t	in na nek način ne more biti anonimen, bi jaz rekel..	Psihoterapija ne more biti anonimna	Druge lastnosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
A8u	Tako da na nek način, če se ta sopisec tudi drži tega načina, teh osnovnih načel, da samo na podlagi napisanega daje neke nasvete potem to ni nekako uspešno	Samo dajanje nasvetov	Pomanjkljivosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A8v	Če pa vemo biti v tem načinu prisluhniti,	Prisluhniti	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
A8z	vračati, pogledat kaj je blo, kaj je slišano,	Reflektirati	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
A8x	biti res usmerjeni na tistega, ki piše in skupaj iskati neke rešitve	Soustvarjati rešitve	Naloge svetovalca na daljavo	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
A8y	pa je lahko tudi tako dopisovanje učinkovito...	Strokovnjak mora biti ustrezno usposobljen	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B8a	Ja zdaj tu se mi zdi, da je vsekakor pomembno, da tovrstne storitve, na primer preko spleta a ne, ali pa preko drugih nekih medijskih kanalov ponujajo ljudje, ki so usposobljeni za to, so	Strokovnjak mora biti ustrezno usposobljen	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	kompetentni in vedo, kaj delajo				
B8b	Ker je bil v določenem času zaznan porast raznoraznih teh ponudb, plačljivih oblik pomoči, ki so se izkazale kot nestrokovne in so bile potem tudi nekakšne posledice, zaradi nestrokovnega dela	Prevare / neusposoblje ni svetovalci	Pomanjkljivosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B8c	No saj po drugi strani pa recimo sam ta primer Tom telefon, tam večinoma prostovoljci delajo, ki pa so primerno usposobljeni, imajo tudi na primer supervizijo, tako da v kolikor za nekim takim laičnim, prostovoljskim, strokovnim delom vseeno je v strokovnost bom rekel vseeno na prvem mestu in neka nujna strokovna podpora tem izvajalce, bom rekel ja, zakaj pa ne	Mentorstvo in supervizija	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
B8d	Mislim no, zdaj sicer spet odvisno od neke specifikke, neke težave, ampak načeloma mislim, da bi otroci, mladi morali imeti brezplačni dostop do strokovne pomoči	Finančna dostopnost	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B8e	Hkrati bi tu moralo biti na voljo dovolj strokovnjakov, ki bi lahko brezplačno izvajali, ampak potem smo tu pri vprašanju financiranja iz strani države, preko javnih	Financiranje	Pomanjkljivosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	sredstev in običajno tu se zaplete a ne... (				
B8f	Tako da tu je kar več enih vidikov, ampak načeloma jaz mislim, v kolikor je strokovno, zakaj pa ne.	Podpira	Odnos	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B8g	Pa bi moralo bit v večji meri dostopno finančno drugim ljudem. Oziroma pač na nek način bi morala sama politika ustvarjat pogoje zato, da bi se čim več ljudi izobrazilo za tovrstne poklice in tud na dolgi rok sofinancirat tovrstne programe...	Manjka zakonska ureditev	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B8h	Pa mogoče tudi na nek način preverjat kakovost teh programov, da ne prihaja do tega, da se sredstva namenjajo programom, ki bom rekel, niso strokovno dobro utemeljeni in tud ne kažejo dobrih rezultatov	Več raziskav	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
C8a	Ja, saj glede na to, da mi temeljimo na prostovoljstvu, bom seveda zagovarjala, da so vse te oblike pomoči dobrodošle,	Podpira	Odnos	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C8b	ampak zagovarjamo pa tudi to, da mora biti na drugi strani ustrezno usposobljena oseba.	Strokovnjak mora biti ustrezno usposobljen	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C8c	Pa pomembno je tudi, da ne zamenjamo potem ravno tega enkratnega brezplačnega svetovanja kar z obravnavo	Ne smemo enačiti s psihoterapijo / obravnavo	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

C8d	– to so ti prvi koraki v smeri rešitve	Prvi koraki v smeri rešitve	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C8e	kjer daješ ljudem informacije	Informiranje o mreži pomoči	Osebne izkušnje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C8f	jih ustrezno napotuješ	Vabilo k nadaljevanju pogovora v živo	Osebne izkušnje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C8g	pa jih malo razbremeniš, jim pomagaš dobit nek pregled nad situacijo, da sploh vidijo, kaj lahko naredijo	Razbremenitev	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C8h	da se jim pomaga stopiti iz tega občutka nemoči in najti moč.	Motivacija za nadaljevanje	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C8i	Na dolgi rok pa je seveda veliko bolj ustrezno, da je človek, ki tako pomoč potrebuje, v neki živi obravnavi. Zato na dolgi rok ne bi zagovarjala izključno tako obliko pomoči, kjer človeka ne vidimo, kjer si samo tipkamo ali slišimo. Pač pri delu na neki osebnostni rasti ali predelavi travme je zelo pomembno in lažje, če si s to osebo v živo, da imaš neke varovalke, občutek varnosti je drugačen, sploh za kake psihoterapevtske predelave dogodkov, na primer če izvaja strokovnjak kake transe, mora biti	Ni primerno na dolgi rok	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	pozoren na uporabnikovo telesno govorico, na dihanje, mislim saj se da to do neke mere tudi preko telefona, ampak je izjemno težko. Tako da ima svetovanje v živo še vedno veliko več prednosti				
D8a	Meni se zdi super, karkoli je.	Podpira	Odnos strokovnjaka	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D8b	Zakaj ne brezplačno? Jasno, da more bit tudi brezplačno	Finančna dostopnost	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D8c	Psihoterapevtska pomoč je draga, ful predraga	Finančna nedostopnost	Pomanjkljivosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVSNIJE V ŽIVO
D8d	Saj treba je ločit, ni to zdaj psihoterapija	Ne smemo enačiti s psihoterapijo / obravnavo	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D8e	pa treba je tud neke mogoče tudi prostovoljce usposobit	Usposobljeni prostovoljci	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
D8f	Ker verjamem, da lahko kdo, no saj se lahko zgodi tudi psihoterapevtu, ampak da kdo prestopi kako mejo.	Prevare / neusposobljeni svetovalci	Pomanjkljivosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D8g	Ok, ampak to nima veze, tako lahko kdo iz tega poklica, ali onega, tretjega, no se mi zdi malo večji nadzor pa transparentnost, pa mogoče tudi pomembno, kako potem sodelujejo	Manjka zakonska ureditev	Pomanjkljivosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

	take pomoči med sabo				
D8h	Meni se zdi tudi delo recimo na tem SOS telefonu, to je zelo težko delo. Mislim, da jaz ne bi šla tja delat no, res ne. Sploh zdaj v tem obdobju, mislim to je zelo stresno.	Stresno delo	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
D8i	Pa tud kako redno supervizijo, da imajo, to je pomembno.	Mentorstvo in supervizija	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
E8a	Pa zdaj tako, ima svoje pozitivne in negativne plati...	Neodločen	Odnos strokovnjaka	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E8b	Tako, človeku, ki ima težave, psihične težave, se sooča z nekimi neprijetnimi čustvi je zelo pomirjajoče ali olajšujoče ko vidi, da tudi drugi imajo take težave, ali ko vidi, kako so jih drugi rešili, premagali...	Olajšanje	Prednosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E8c	Problem je, da to ni filtrirano,	Prevare / neusposoblje ni svetovalci	Pomanjkljivosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E8d	da bodo našli tudi informacije, ki mogoče niso točne, na primer na teh forumih je dosti več ljudi, ki niso uspeli rešit svoj problem, ker tisti ki so ga se večinoma pol ne ukvarjajo več s tem pa ne hodijo na te strani	Napačne informacije	Pomanjkljivosti	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

E8e	Tako da ja, definitivno priporočam bolj strokovne strani, kjer ni pol teh problemov ne, pa kako jih niso še po več letih rešili in ne vem kaj.	Ni primerno na dolgi rok	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
E8f	Samo vseeno, jaz sem bolj za strokovnjake, da se potem res dela na teh težavah pa problemih ne.	Ne smemo enačiti s psihoterapijo / obravnavo	Osebno mnenje	Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

9) Mnenje o tehnološko podprtem svetovanju na daljavo?

A9: Pač jaz sem bil na začetku res skeptik, glede tega online (A9a) ampak sem o tem bolj množično slišal, ko sem bil na eni konferenci psihoanalitikov v Portorožu, kjer so bili Rusi. V Rusiji je to že od prej zelo razširjen način, ker so rekli da večinoma delajo tako, ker je drugače dostopnost, pač to so take razdalje, oni so večinoma v mestih in potem za vso tisto periferijo ne bi bili dostopni. (A9b) Pa se mi je zdelo tako, joj ti Rusi, nekak se jim zdi fajn, kasiraš enako, je pa nekak lažje delo... (A9c) Se mi pa zdi, da ogromno svetovanj in recimo "coachinga", ogromno nekih zvrsti dela pa se da čisto lepo tako opravljat... Imam celo enega kolega, ki je rekel, da se mu zdi da se tudi tu zgodi vse, kaj je bistveno, in da mu je to čisto v redu... (A9d) Jaz mislim, da je to mogoče odvisno tudi kako smo sami naravnani, preko česa najbolj delamo ne... Ali s telesom, ali vizualno no....

B9: Ja, svetovanje v živo se mi zdi veliko bolj učinkovito, (B9a) vsaj meni veliko bolj udobno, (B9b) kar pa ne morem trditi za vse svetovance... (B9b) Aha, pa se mi zdi, da je v kakšnih državah, ko so geografsko večje razdalje, da je to že kar dosti uporabljena metoda. (B9c) Se mi zdi, da meni osebno je bilo pomembno, a ne, dobit, se naučit, dobit izkušnje, (B9d) tud nova znanja... (B9e) Namreč za kar dosti enih takih pripomočkov svetovalnih, smo našli rešitev... Zdaj če je bilo to v povezavi s kakšnimi, no če je bilo svetovanje povezano s kakšnim risanjem, pisanjem, s kakšnimi testi, temi stvari smo tud našli neke rešitve, kako to vseeno nemoteno izvest na daljavo, ali pa če se uporablja kake kartice, še marsikaj drugega, (B9f) je moja izkušnja dobra no, in tudi povratne informacije svetovancev so dobre... (B9g) Tako da se mi zdi, da je ena možna oblika, v kolikor ni druge možnosti, (B9h) vsaj da se nek stik ohranja, tako da ni zdaj nekega zatišja, ker bom rekel, da kakšna daljša zatišja. (B9i)

C9: Tako bi rekla, jaz mislim, da svetovanje na daljavo je lahko odlična dopolnitev, (C9a) če seveda v ozadju stoji ustrezno strokovno usposobljeno osebje ali usposobljeni prostovoljci, z zavedanjem do kje segajo njihove kompetence, meje. (C9b) Drugače pa mislim, da nič ne nadomesti živega stika oz. obravnave v živo. (C9c) Potrebujemo pogled, potrebujemo nasmešek, rane celimo v živem odnosu, tako da ne, mislim, da nikoli ne bi bilo dobro iti izključno na daljavo... (C9d) Pa niti ne, mogoče samo to, da res pri teh novih oblikah so prišle na površje, je ogromno v ozadju potem prepoznavnost svoje telefonske linije, svojih kanalov, zgraditi to zaupanje v družbi, da se potem uporabniki res obračajo nate in odidejo z neko dobro izkušnjo, in to potem povejo naprej, pa se tako glas širi. (C9e) Veliko sodelovanja z mediji, (C9f) ogromno promocijskega materiala, (C9g) ogromno dodatnega znanja, da se

prostovoljci res konstantno izobražujejo, (C9h) pridobivanja finančnih sredstev za delovanje in razvoj programa, itd.... (C9i) Da postaneš neka zaupanja vredna linija je res ogromno dela v ozadju.

E9: Ja, mislim moje izkušnje so pozitivne. (E9a) Pač vse te pomanjkljivosti, ki so, se lahko premagajo. (E9b) Je pa pomembno, kaj si človek misli o tem. Oziroma nekateri klienti enostavno niso pripravljeni in ne morejo sprejeti ta način in je prav tudi to, ne... (E9c) Mislim, ni nič narobe... Spodbujam pa, da probamo, ker mislim, zdaj ko ni možno drugače, spodbujam, da probamo, ker nekateri so se premislili. (E9d) Tak da jaz imam pozitivne izkušnje, nekateri so bili tako v dvomim, oni ne bi, ma pol so vidli, da res ni nič takega, ker ja. Tak da ja, jaz mam večinoma pozitivne izkušnje je pa to stvar odločitve vsakega posameznika... tako.. (E9e)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A9a	Pač jaz sem bil na začetku res skeptik, glede tega online	Skepticizem	Občutki ob začetku karantene	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
A9b	ampak sem o tem bolj množično slišal, ko sem bil na eni konferenci psihoanalitikov v Portorožu, kjer so bili Rusi. V Rusiji je to že od prej zelo razširjen način, ker so rekli da večinoma delajo tako, ker je drugače dostopnost, pač to so take razdalje, oni so večinoma v mestih in potem za vso tisto periferijo ne bi bili dostopni.	Popularno v drugih državah	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A9c	Pa se mi je zdelo tako, joj ti Rusi, nekaj se jim zdi fajn, kasiraš enako, je pa nekaj lažje delo...	Olajšano delo	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
A9d	Imam celo enega kolega, ki je rekel, da se mu zdi da se tudi tu zgodi vse, kaj je bistveno, in da mu je to čisto v redu...	Pozitivna izkušnja	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
B9a	Ja, svetovanje v živo se mi zdi veliko bolj učinkovito,	Popularno v drugih državah	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

B9b	vsaj meni veliko bolj udobno, kar pa ne morem trditi za vse svetovance	Bolj udobno	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B9c	Aha, pa se mi zdi, da je v kakšnih državah, ko so geografsko večje razdalje, da je to že kar dosti uporabljena metoda.	Popularno v drugih državah	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B9d	Se mi zdi, da meni osebno je bilo pomembno, a ne, dobit, se naučit, dobit izkušnje,	Nova izkušnja	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B9e	tud nova znanja...	Nova znanja	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B9f	Namreč za kar dosti enih takih pripomočkov svetovalnih, smo našli rešitev... Zdaj če je bilo to v povezavi s kakšnimi, no če je bilo svetovanje povezano s kakšnim risanjem, pisanjem, s kakšnimi testi, temi stvari smo tud našli neke rešitve, kako to vseeno nemoteno izvest na daljavo, ali pa če se uporablja kake kartice, še marsikaj drugega,	Nove metode / rešitve	Mnenje o izkušnji	Delo na daljavo v času karantene	IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
B9g	in tudi povratne informacije svetovancev so dobre...	Pozitivna izkušnja	Uporabniki v času karantene	Vpliv pandemije na delo strokovnjakov	PANDEMIJA COVID -19 IN KARANTENA
B9h	Tako da se mi zdi, da je ena možna oblika, v kolikor ni druge možnosti,	Boljše kot nič	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
B9i	vsaj da se nek stik ohranja, tako da ni zdaj nekega zatišja, ker bom rekel, da kakšna daljša zatišja.	Na daljavo zgolj izjema, ko ne gre drugače	Osební predlogi	Ustreznost	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

C9a	Tako bi rekla, jaz mislim, da svetovanje na daljavo je lahko odlična dopolnitev	Dober približek / nadomestek	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C9b	če seveda v ozadju stoji ustrezno strokovno usposobljeno osebje ali usposobljeni prostovoljci, z zavedanjem do kje segajo njihove kompetence, meje	Usposobljeni svetovalci	Drugi pogoji	Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C9c	Drugače pa mislim, da nič ne nadomesti živega stika oz. obravnave v živo.	Ni enakovredno	Tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Primerjava svetovanja v živo in na daljavo	MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO
C9d	Potrebujemo pogled, potrebujemo nasmešek, rane celimo v živem odnosu, tako da ne, mislim, da nikoli ne bi bilo dobro iti izključno na daljavo...	Stik v živo	Prednosti	Lastnosti svetovanja v živo	SVETOVANJE V ŽIVO
C9e	Pa niti ne, mogoče samo to, da res pri teh novih oblikah so prišle na površje, je ogromno v ozadju potem prepoznavnost svoje telefonske linije, svojih kanalov, zgraditi to zaupanje v družbi, da se potem uporabniki res obračajo nate in odidejo z neko dobro izkušnjo, in to potem povejo naprej, pa se tako glas širi.	Pridobiti zaupanje uporabnikov	Naloge neprofitne organizacije	Naloge in dolžnosti strokovnjakov	DELO IN IZOBRAZBA
C9f	Veliko sodelovanja z mediji,	Sodelovanje z mediji	Naloge neprofitne organizacije	Naloge in dolžnosti strokovnjakov	DELO IN IZOBRAZBA
C9g	ogromno promocijskega materiala,	Promocija	Naloge neprofitne organizacije	Naloge in dolžnosti strokovnjakov	DELO IN IZOBRAZBA
C9h	ogromno dodatnega znanja, da se prostovoljci res konstantno izobražujejo,	Dodatna izobraževanja	Naloge neprofitne organizacije	Naloge in dolžnosti strokovnjakov	DELO IN IZOBRAZBA

C9i	pridobivanja finančnih sredstev za delovanje in razvoj programa, itd....	Pridobivanje finančnih sredstev	Naloge neprofitne organizacije	Naloge in dolžnosti strokovnjakov	DELO IN IZOBRAZBA
E9a	Ja, mislim moje izkušnje so pozitivne.	Pozitivna izkušnja	Osebno mnenje o izkušnji	Delo na daljavo pred karanteno	IZKUŠNJA S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO
E9b	Pač vse te pomanjkljivosti, ki so, se lahko premagajo.	Ovire se da premagati, če je volja	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega Svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
E9c	Je pa pomembno, kaj si človek misli o tem. Oziroma nekateri klienti enostavno niso pripravljeni in ne morejo sprejeti ta način in je prav tudi to, ne...	Prilagajanje uporabnikom	Dolžnosti	Naloge in dolžnosti strokovnjaka	DELO IN IZOBRAZBA
E9d	Mislim, ni nič narobe... Spodbujam pa, da probamo, ker mislim, zdaj ko ni možno drugače, spodbujam, da probamo, ker nekateri so se premislili.	Vredno poskusiti	Mnenje strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega Svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE
E9e	Tak da jaz imam pozitivne izkušnje, nekateri so bili tako v dvomih, oni ne bi, ma pol so vidli, da res ni nič takega, ker ja. Tak da ja, jaz mam večinoma pozitivne izkušnje je pa to stvar odločitve vsakega posameznika... tako..	Dati uporabnikom čas	Predlogi strokovnjakov	Prihodnost tehnološko podprtega Svetovanja na daljavo	PRIHODNOST STROKE

9.4 Odprto kodiranje – uporabniki

- 1) Kaj so po vašem mnenju prednosti svetovanja na daljavo (kaj je bilo dobro, kaj vam je bilo v pomoč ipd.)?

U1-V2: /

U2-V2: Odsotnost osebnega stika (U2-V2a) in posledično bolj sproščena komunikacija. (U2-V2b)

U3-V2: Prednost je ta, da je sodelovanje mogoče tudi v kriznih situacijah, (U3-V2a) več je prilagodljivosti, (U3-V2b) ker ni voženj, premikov. (U3-V2c)

U4-V2: Bolj enostavno (U4-V2a) in hitro. (U4-V2b)

U5-V2: Hitrost, (U5-V2a) dostopnost. (U5-V2b)

U6-V2: /

U7-V2: /

U8-V2: To, da se lahko nekomu odpreš (U8-V2a) in mu poveš vse kar te muči. (U8-V2b)

U9-V2: /

U10-V2: Predvsem to, da ni stika - v teh časih, ko je to odsvetovano. (U10-V2a) In pa prihranek časa, (U10-V2b) ker se ne vozimo do delovnega mesta/ oz. prostora, kjer je terapija. (U10-V2c)

U11-V2: Ko so svetovanja potekala v živo (v času korone) smo mogli imeti masko. (U11-V2a) Sedaj se vsaj normalno vidimo, celoten obraz. (U11-V2b) Logistično lažje izvedljivo. (U11-V2c)

U12-V2: /

U13-V2: Hitrost pridobitve informacij. (U13-V2a) Hitrost reševanja problemov. (U13-V2b)

U14-V2: /

U15-V2: /

U16-V2: /

U17-V2: V redu je ker lahko od kjerkoli. (U17-V2a)

U18-V2: /

U19-V2: Premošča razdalje. (U19-V2a)

U20-V2: Dobro je bilo to, da je bilo anonimno. (U20-V2a)

U21-V2: Da se ne rabiš videt v živo (U21-V2a)

U22-V2: /

U23-V2: /

U24-V2: edina prednost je ta, da lahko ostanem doma (U24-V2a) in mi je prihranjena pot do kraja svetovanja (U24-V2b)

U25-V2: edina prednost je da lahko ostanem doma (U25-V2a) in se mi ni treba voziti na kraj svetovanja (U25-V2b)

U26-V2: /

U27-V2: /

U28-V2: /

U29-V2: /

U30-V2: /

U31-V2: Dobro je bilo, da ni bilo popolnega izpada, (U31-V2a) ki bi se zgodilo sicer. (U31-V2b)

U32-V2: Udobje doma (U32-V2a)

U33-V2: V pomoč mi je bil pogovor. (U33-V2a)

U34-V2: To, da sem se ga lahko udeležila tudi takrat, ko fizični obisk ni bil mogoč (U34-V2a) (konkretno v času zaprtja občinskih meja zaradi epidemije). (U34-V2b)

U35-V2: prednosti pred ? Ni prednosti (U35-V2a) pred delom v živo. (U35-V2b)

U36-V2: /

U37-V2: Si doma , (U37-V2a) nimaš stroškov s prevozom, (U37-V2b) dobila sem vse informacije..... (U37-V2c)

U38-V2: Dostopnost, (U38-V2a) kadarkoli lahko pišeš meil in pošlješ. (U38-V2b)

U39-V2: lažja organizacija sestanka (U39-V2a)

U40-V2: /

U41-V2: Transportne poti, (U41-V2a) stigma, (U41-V2b) nelagodje, (U41-V2c) finančna plat (U41-V2d)

U42-V2: Udobje doma (U42-V2a)

U43-V2: Ni se potrebno daleč voziti, (U43-V2a) zdi se mi, da sem na tak način lažje spregovorila o določenih temah, (U43-V2b) ker sem v ti. zavetju svojega doma. (U43-V2c)

U44-V2: /

U45-V2: Da se ni treba voziti v oddaljene kraje. (U45-V2a)

U46-V2: Lahka dostopnost, (U46-V2a) hitra obravnava. (U46-V2b)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
U1-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U2-V2a	Odsotnost osebnega stika	Odsotnost osebnega stika	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U2-V2b	in posledično bolj sproščena komunikacija.	Sproščenost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V2a	Prednost je ta, da je sodelovanje mogoče tudi v	Nadaljevanje delovnega procesa v času karantene	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

	kriznih situacijah,				
U3-V2b	več je prilagodljivosti ,	Prilagodljivost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V2c	ker ni voženj, premikov	Ni vožnje na srečanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U4-V2a	Bolj enostavno	Bolj enostavno	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U4-V2b	in hitro.	Manj zamudno	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U5-V2a	Hitrost,	Manj zamudno	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U5-V2b	Dostopnost.	Dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U6-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U7-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U8-V2a	To, da se lahko nekomu odpreš	Sproščenost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U8-V2b	in mu poveš vse kar te muči.	Olajšanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U9-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U10-V2a	Predvsem to, da ni stika - v teh časih, ko je to odsvetovano.	Varna metoda dela v času pandemije	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U10-V2b	In pa prihranek časa,	Manj zamudno	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U10-V2c	ker se ne vozimo do delovnega mesta/ oz. prostora, kjer je terapija.	Ni vožnje na srečanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V2a	Ko so svetovanja potekala v živo (v času korone) smo mogli imeti masko	Uporaba mask v času pandemije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V2b	Sedaj se vsaj normalno vidimo, celoten obraz.	Nadaljevanje delovnega procesa v času karantene	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V2c	Logistično lažje izvedljivo.	Bolj enostavno	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U12-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13-V2a	Hitrost pridobitve informacij	Ustrezno informiranje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13-V2b	Hitrost reševanja problemov	Manj zamudno	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U14-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U15-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U16-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U17-V2a	V redu je ker lahko od kjerkoli.	Priročnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U18-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U19-V2a	Premošča razdalje.	Priročnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U20-V2a	Dobro je bilo to, da je bilo anonimno	Anonimnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U21-V2a	Da se ne rabiš videt v živo	Odsotnost osebnega stika	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U22-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U23-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U24-V2a	edina prednost je ta, da lahko ostanem doma	Varen (domač) prostor	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U24-V2b	in mi je prihranjena pot do kraja svetovanja	Ni vožnje na srečanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U25-V2a	edina prednost je da lahko ostanem doma	Varen (domač) prostor	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U25-V2b	in se mi ni treba voziti na kraj svetovanja	Ni vožnje na srečanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U26-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U27-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U28-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U29-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U30-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V2a	Dobro je bilo, da ni bilo popolnega izpada	Nadaljevanje delovnega procesa v času karantene	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V2b	ki bi se zgodilo sicer.	Prilagodljivost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U32-V2a	Udobje doma	Varen (domač) prostor	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U33-V2a	V pomoč mi je bil pogovor.	Olajšanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U34-V2a	To, da sem se ga lahko udeležila tudi takrat, ko fizični obisk ni bil mogoč	Nadaljevanje delovnega procesa v času karantene	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U34-V2b	(konkretno v času zaprtja občinskih meja zaradi epidemije).	Varna metoda dela v času pandemije	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V2a	prednosti pred ? Ni prednosti	Ni prednosti	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V2b	pred delom v živo	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanji v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U36-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U37-V2a	Si doma ,	Varen (domač) prostor	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U37-V2b	nimaš stroškov s prevozom	Finančna dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U37-V2c	dobila sem vse informacije	Ustrezno informiranje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U38-V2a	Dostopnost,	Dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U38-V2b	kadarkoli lahko pišeš meil in pošlješ.	Priročnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U39-V2a	lažja organizacija sestanka	Bolj enostavno	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U40-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U41-V2a	Transportne poti,	Ni vožnje na srečanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U41-V2b	stigma,	Destigmatizacija strokovne pomoči in podpore	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U41-V2c	nelagodje,	Sproščenost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U41-V2d	finančna plat	Finančna dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U42-V2a	Udobje doma	Varen (domač) prostor	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V2a	Ni se potrebno daleč voziti,	Ni vožnje na srečanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V2b	zdi se mi, da sem na tak način lažje spregovorila o določenih temah,	Sproščenost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V2c	ker sem v ti. zavetju svojega doma.	Varen (domač) prostor	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U44-V2	/	Ni odgovora	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U45-V2a	Da se ni treba voziti v oddaljene kraje	Ni vožnje na srečanje	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U46-V2a	Lahka dostopnost,	Dostopnost	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U46-V2b	hitra obravnava	Manj zamudno	Prednosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

2) Kaj so po vašem mnenju pomanjkljivosti svetovanja na daljavo (kaj je bilo negativno/slabo, vas je kaj motilo)?

U1-V3: /

U2-V3: Svetovalec nima celotnega vpogleda, (U2-V2a) zato je učinkovitost manjša. (U2-V3b)

U3-V3: Ni osebnega stika, (U3-V3a) vprašanje zaupnosti je bolj izpostavljeno (varnost povezave, (U3-V3b) v okolju, ali kdo posluša v sosednji sobi). (U3-V3c) Neverbalna komunikacija je okrnjena, (U3-V3d) tehnične težave ustavljajo proces. (U3-V3e)

U4-V3: Nič (U4-V3a)

U5-V3: Ni osebnega stika. (U5-V3a)

U6-V3: /

U7-V3: /

U8-V3: Nič me ni motilo. (U8-V3a)

U9-V3: /

U10-V3: /

U11-V3: Sem doma, nimam toliko zasebnosti za pogovor. (U11-V3a) Včasih težave z internetno povezavo. (U11-V3b) Vseeno ni osebnega stika. (U11-V3c)

U12-V3: /

U13-V3: Narobe razumljena komunikacija. (U13-V3a) Komunikacija zaide v napačno smer. (U13-V3b)

U14-V3: /

U15-V3: /

U16-V3: /

U17-V3: Ni fizičnega stika, (U17-V3a) ni enak občutek kot v živo. (U17-V3b)

U18-V3: /

U19-V3: Oslabljen je stik s sogovornikom. (U19-V3a)

U20-V3: Ni tako osebno, (U20-V3a) ne vem če se je oseba poglobila v moje počutje. (U20-V3b)

U21-V3: Da te ne more dovolj "prebrat" (U21-V3a)

U22-V3: /

U23-V3: /

U24-V3: /

U25-V3: slaba wifi povezava na trenutke, (U25-V3a) ni tistega pristnega osebnega stika, (U25-V3b) kot je v živo, kar je pri psihoterapiji zelo pomembno (U25-V3c)

U26-V3: /

U27-V3: /

U28-V3: /

U29-V3: /

U30-V3: /

U31-V3: Ni osebnega stika (U31-V3a) in posledično je rezultat oziroma napredek slabši. (U31-V3b)

U32-V3: Ni osebnega stika (U32-V3a)

U33-V3: Nič me ni motilo (U33-V3a)

U34-V3: /

U35-V3: slabši stik, (U35-V3a) ker ni možnosti opazovanja telesa, dihanja. (U35-V3b) težava zaradi zanašanja na delujočo tehnologijo. (U35-V3c) omejenost pri vajah, ker je treba "loviti kader". (U35-V3d) klient nima vedno prostora, kamor bi se lahko umaknil za uro (nima interneta, nima prostora v katerem bi bil lahko sam ipd...) (U35-V3e)

U36-V3: /

U37-V3: Ne vse mi je bilo všeč. (U37-V3a)

U38-V3: Ni osebnega stika. (U38-V3a) Kratki odgovori terapevta. (U38-V3b)

U39-V3: vseeno to ni "oseben" stik - tudi če sta prisotna tako zvok kot slika (U39-V3a)

U40-V3: /

U41-V3: Brezosebni stik (U41-V3a)

U42-V3: neoseben stik, (U42-V3a) omejena nebesedna komunikacija. (U42-V3b)

U43-V3: Ni toliko tistega pristnega stika z osebo, (U43-V3a) kot bi bilo to v živo (U43-V3b)

U44-V3: /

U45-V3: Raje imam osebni stik.

U46-V3: Sam sem se diagnosticiral (U46-V3a) in prehitro prišel do zaključka. (U46-V3b)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
U1-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U2-V3a	Svetovalec nima celotnega vpogleda,	Omejitve strokovnjaka pri delu	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U2-V3b	zato je učinkovitost manjša.	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanji v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V3a	Ni osebnega stika,	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V3b	vprašanje zaupnosti je bolj izpostavljeno (varnost povezave, (	Vprašanje zaupnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V3c	v okolju, ali kdo posluša v sosednji sobi).	Pomanjkanje zasebnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V3d	Neverbalna komunikacija je okrnjena	Pomanjkanje / omejena neverbalna komunikacija	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V3e	tehnične težave ustavljajo proces.	Tehnične težave	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U4-V3a	Nič	Ni pomanjkljivosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U5-V3a	Ni osebnega stika	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U6-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U7-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U8-V3a	Nič me ni motilo.	Ni pomanjkljivosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U9-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U10-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V3a	Sem doma, nimam toliko zasebnosti za pogovor.	Pomanjkanje zasebnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V3b	Včasih težave z internetno povezavo	Tehnične težave	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V3c	Vseeno ni osebnega stika.	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U12-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13-V3a	Narobe razumljena komunikacija	Napačne interpretacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13-V3b	Komunikacija zaide v napačno smer	Omejitve strokovnjaka pri delu	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U14-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO

					SVETOVANJE NA DALJAVO
U15-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U16-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U17-V3a	Ni fizičnega stika,	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U17-V3b	ni enak občutek kot v živo.	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanji v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U18-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U19-V3a	Oslabljen je stik s sogovornikom .	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U20-V3a	Ni tako osebno	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U20-V3b	ne vem če se je oseba poglobila v moje počutje	Omejitve strokovnjakov pri delu	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U21-V3a	Da te ne more dovolj "prebrat"	Omejitve strokovnjakov pri delu	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U22-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U23-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U24-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U25-V3a	slaba wifi povezava na trenutke,	Tehnične težave	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U25-V3b	ni tistega pristnega osebnega stika,	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U25-V3c	kot je v živo, kar je pri psihoterapiji zelo pomembno	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanji v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U26-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U27-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U28-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U29-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U30-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V3a	Ni osebnega stika	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V3b	in posledično je rezultat oziroma napredek slabši.	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanji v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U32-V3a	Ni osebnega stika	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U33-V3a	Nič me ni motilo.	Ni pomanjkljivosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U34-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V3a	slabši stik,	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V3b	ker ni možnosti opazovanja telesa, dihanja.	Pomanjkanje / omejena neverbalna komunikacija	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V3c	težava zaradi zanašanja na delujočo tehnologijo.	Tehnične težave	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V3d	omejenost pri vajah, ker je treba "loviti kader".	Omejitve strokovnjaka pri delu	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V3e	klient nima vedno prostora, kamor bi se lahko umaknil za uro (nima interneta, nima prostora v katerem bi bil lahko sam ipd...)	Pomanjkanje zasebnosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U36-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U37-V3a	Ne vse mi je bilo všeč	Ni pomanjkljivosti	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U38-V3a	Ni osebnega stika.	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U38-V3b	Kratki odgovori terapevta..	Kratki odgovori	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U39-V3a	vseeno to ni "oseben" stik - tudi če sta prisotna tako zvok kot slika	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U40-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U41-V3a	Brezosebni stik	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U42-V3a	neoseben stik,	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U42-V3b	omejena nebesedna komunikacija	Pomanjkanje / omejena neverbalna komunikacija	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V3a	Ni toliko tistega pristnega stika z osebo	Pomanjkanje osebnega stika	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V3b	kot bi bilo to v živo.	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanji v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U44-V3	/	Ni odgovora	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U45-V3a	Raje imam osebni stik.	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanji v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U46-V3a	Sam sem se diagnosticiral	Samo-diagnoza	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U46-V3b	in prehitro prišel do zaključka	Napačne informacije	Pomanjkljivosti	Prednosti in pomanjkljivosti	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

3) Kako bi lahko po vašem mnenju izboljšali svetovanje na daljavo (kaj ste v pogovoru pogrešali, kje vidite možnost za napredek / spremembe ipd.)?

U1-V4: /

U2-V4: Poleg zvočne, tudi video povezavo. (U2-V4a)

U3-V4: Vzpostavitev varnega, (U3-V4a) stabilnega kanala za komunikacijo. (U3-V4b) Sicer sam nebi pretirano izboljševal, saj si ne želim, da bi to postala vsakdanja praksa. (U3-V3c)

U4-V4: Mogoče hitrejša odzivnost. (U4-V4a)

U5-V4: Manj prekinitev zaradi povezave. Tehnološke pomankljivosti. (U5-V4a)

U6-V4: /

U7-V4: /

U8-V4: Dobila sem vse kar sem potrebovala. (U8-V4a)

U9-V4: /

U10-V4: /

U11-V4: Sem zadovoljna s potekom. (U11-V4a) Ne vem, kaj bi lahko bilo boljše (U11-V4b)

U12-V4: /

U13-V4: Tehnično so stvari skoraj dovršene. (U13-V4a)

U14-V4: /

U15-V4: /

U16-V4: /

U17-V4: Večja prilagodljivost svetovanja. (U17-V4a)

U18-V4: /

U19-V4: /

U20-V4: Ne vem, nimam dovolj znanja o tem. (U20-V4a)

U21-V4: Osebni stik

U22-V4: /

U23-V4: /

U24-V4: /

U25-V4: nimam nobenega predloga (U25-V4a)

U26-V4: /

U27-V4: /

U28-V4: /

U29-V4: /

U30-V4: /

U31-V4: Povečati frekvenco pogovorov, (U31-V4a) ker tedensko srečanje je premalo. (U31-V4b)

U32-V4: Malo nižja cena (U32-V4a)

U33-V4: Nič nisem pogrešala (U33-V4a)

U34-V4: /

U35-V4: ...

U36-V4: /

U37-V4: Ne vem kaj bi se lahko izboljšala , (U37-V4a) meni je bilo vse ok. (U37-V4b)

U38-V4: Težko bi kaj izboljšali. (U38-V4a)

U39-V4: /

U40-V4: /

U41-V4: Pogrešam možnost poglobljenega zaupanja, (U41-V4a) medčloveške bližine, (U41-V4b) jasnost komunikacije (U41-V4c)

U42-V4: ne vem (U42-V4a)

U43-V4: Jaz osebno nisem pogrešala ničesar (U43-V4a)

U44-V4: /

U45-V4: Ne vem. (U45-V4a)

U46-V4: Morda bi bilo dobro ne zaupati samooklicanim spletnim strokovnjakom, (U46-V4a) vendar pravim.

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
U1-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U2-V4a	Poleg zvočne, tudi video povezavo	Uporaba zvočnega in slušnega kanala	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V4a	Vzpostavitev varnega,	Povečanje varnosti in kredibilnosti storitev	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V4b	stabilnega kanala za komunikacijo.	Odprava tehničnih težav	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V4c	Sicer sam nebi pretirano izboljševal, saj si ne želim, da bi to postala vsakdanja praksa.	Vrnitev k svetovanju v živo	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U4-V4a	Mogoče hitrejša odzivnost.	Boljša odzivnost strokovnjakov	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U5-V4a	Manj prekinitev zaradi povezave. Tehnološke pomankljivosti.	Odprava tehničnih težav	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U6-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U7-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U8-V4a	Dobila sem vse kar sem potrebovala.	Pozitivna izkušnja	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U9-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U10-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO

					SVETOVANJE NA DALJAVO
U11- V4a	Sem zadovoljna s potekom.	Pozitivna izkušnja	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11- V4b	Ne vem, kaj bi lahko bilo boljše	Nima predlogov	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U12-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13- V4a	Tehnično so stvari skoraj dovršene	Odprava tehničnih težav	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U14-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U15-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U16-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U17- V4a	Večja prilagodljivost svetovanja.	Večja prilagodljivost	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U18-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U19-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U20- V4a	Ne vem, nimam dovolj znanja o tem.	Nima predloga	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U21-V4a	Osebni stik	Izboljšanje osebnega stika	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U22-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U23-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U24-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U25-V4a	nimam nobenega predloga	Nima predloga	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U26-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U27-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U28-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U29-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U30-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V4a	Povečati frekvenco pogovorov,	Povečanje frekvence pogovorov	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U31-V4b	ker tedensko srečanje je premalo.	Premalo srečanj	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U32-V4a	Malo nižja cena	Finančna dostopnost	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U33-V4a	Nič nisem pogrešala	Ustrezna obravnava	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U34-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U35-V4a	...	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U36-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U37-V4a	Ne vem kaj bi se lahko izboljšala	Nima predlogov	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U37-V4b	meni je bilo vse ok.	Pozitivna izkušnja	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	Izkušnja uporabnikov
U38-V4a	Težko bi kaj izboljšali	Nima predlogov	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U39-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U40-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U41-V4a	Pogrešam možnost	Zaupni odnosi	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO	

	poglobljenega zaupanja,				SVETOVANJE NA DALJAVO
U41-V4b	medčloveške bližine	Izboljšanje osebnega stika	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U41-V4c	jasnost komunikacije	Delo na komunikaciji	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U42-V4a	ne vem	Nima predloga	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V4a	Jaz osebno nisem pogrešala ničesar	Ustrezna obravnava	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U44-V4	/	Ni odgovora	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U45-V4a	Ne vem.	Nima predloga	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U46-V4a	Morda bi bilo dobro ne zaupati samooklicanim spletnim strokovnjakom	Povečanje varnosti in kredibilnosti storitev	Predlogi uporabnikov	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

4) Zakaj ste se odločili za svetovanje na daljavo (namesto svetovanja v živo)?

U1-V5: /

U2-V5: Zaradi hitrosti. (U2-V5a)

U3-V5: Izključno zaradi razmer in zaprtja javnega življenja. (U3-V5a)

U4-V5: Ker je bolj enostavno...

U5-V5: Dostopnost.

U6-V5: /

U7-V5: /

U8-V5: Zato, ker v tistem momentu ni bil možen kontakt v živo. (U8-V5a)

U9-V5: /

U10-V5: /

U11-V5: Želela bi si jih v živo, (U11-V5a) a so se preusmerili na daljavo zaradi situacije. (U11-V5b)

U12-V5: /

U13-V5: Bolezen.(U13-V5a) Razdalje. (U13-V5b) Čas. (U13-V5c) Stroški. (U13-V5d)

U14-V5: /

U15-V5: /

U16-V5: /

U17-V5: Čas. (U17-V5a)

U18-V5: /

U19-V5: /

U20-V5: Ker je anonimno. (U20-V5a)

U21-V5: Lažje za prvič (U21-V5a)

U22-V5: /

U23-V5: /

U24-V5: /

U25-V5: svetovanja na daljavo imam, dokler bodo trajali COVID ukrepi. (U25-V5a) drugače imam svetovanja v živo. (U25-V5b)

U26-V5: /

U27-V5: /

U28-V5: /

U29-V5: /

U30-V5: /

U31-V5: Ker ni bilo druge možnosti (U31-V5a) in zaradi premagovanja razdalje. (U31-V5b)

U32-V5: Zaradi korone. (U32-V5a)

U33-V5: Ker imam dolgo vožnjo. (U33-V5a)

U34-V5: /

U35-V5: Ukrepi (U35-V5a)

U36-V5: /

U37-V5: Rabiš manj časa (U37-V5a) in vse drugo je ravno tako ,kod če bi se odpeljal do svetovalca. (U37-V5b)

U38-V5: Ker ni bilo možnosti voziti se. (U38-V5a)

U39-V5: korona časi (U39-V5a)

U40-V5: /

U41-V5: Zaradi trenutnih razmer (U41-V5a) in finančne dostopnosti (U41-V5b) in prilagodljivosti (U41-V5c)

U42-V5: Udobje doma (U42-V5a) in intimnost. (U42-V5b)

U43-V5: Drugače imam izkušnje s svetovanjem v živo, (U43-V5a) a zato, ker v teh časih to ni mogoče, (U43-V5b) je vseeno to nek približek temu. (U43-V5c)

U44-V5: /

U45-V5: Zaradi trenutne situacije v državi. (U45-V5a)

U46-V5: Nisem si upal posvetovati s ljudmi v živo zato sem raje uporabil forum kjer me ni nihče spoznal. (U46-V5a)

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
U1-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U2-V5a	Zaradi hitrosti	Časovno ugodneje	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V5a	Izključno zaradi razmer in zaprtja javnega življenja	Pandemija Covid - 19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U4-V5a	Ker je bolj enostavno...	Priročnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U5-V5a	Dostopnost	Dostopnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U6-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

			svetovanje na daljavo		
U7-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U8-V5a	Zato, ker v tistem momentu ni bil možen kontakt v živo	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U9-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U10-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V5a	Želela bi si jih v živo	Vrnitev k svetovanju v živo	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V5b	a so se preusmerili na daljavo zaradi situacije.	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U12-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13-V5a	Bolezen.	Zdravstvene težave	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13-V5b	Razdalje.	Geografska oddaljenost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U13-V5c	Čas.	Časovno ugodneje	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13-V5d	Stroški.	Finančna dostopnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U14-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U15-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U16-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U17-V5a	Čas	Časovno ugodneje	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U18-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U19-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U20-V5a	Ker je anonimno.	Anonimnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U21-V5a	Lažje za prvič.	Lažje za prvo izkušnjo	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO

			svetovanje na daljavo		SVETOVANJE NA DALJAVO
U22-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U23-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U24-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U25-V5a	svetovanja na daljavo imam, dokler bodo trajali COVID ukrepi	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U25-V5b	drugače imam svetovanja v živo	Vrnitev k svetovanju v živo	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U26-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U27-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U28-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U29-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U30-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V5a	Ker ni bilo druge možnosti	Dostopnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V5b	in zaradi premagovanja razdalje.	Geografska oddaljenost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U32-V5a	Zaradi korone.	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U33-V5a	Ker imam dolgo vožnjo.	Geografska oddaljenost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U34-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V5a	Ukrepi.	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U36-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U37-V5a	Rabiš manj časa	Časovno ugodneje	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U37-V5b	in vse drugo je ravno tako ,kod če bi se odpeljal do svetovalca.	Ustrezna obravnava	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	Izkušnja uporabnikov
U38-V5a	Ker ni bilo možnosti voziti se.	Geografska oddaljenost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U39-V5a	korona časi	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U40-V4	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U41-V5a	Zaradi trenutnih razmer	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U41-V5b	in finančne dostopnosti	Finančna dostopnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U41-V5c	in prilagodljivosti	Priročnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U42-V5a	Udobje doma	Priročnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U42-V5b	in intimnost	Intimnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO	
U43-V5a	Drugače imam izkušnje s	Vrnitev k svetovanju v živo	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO	

	svetovanjem v živo				SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V5b	a zato, ker v teh časih to ni mogoče,	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V5c	je vseeno to nek približek temu.	Dober nadomestek obravnave v živo v času krize	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U44-V5	/	Ni odgovora	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U45-V5a	Zaradi trenutne situacije v državi.	Pandemija Covid-19	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U46-V5a	Nisem si upal posvetovati s ljudmi v živo zato sem raje uporabil forum kjer me ni nihče spoznal.	Anonimnost	Razlog, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠK O PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

5) Bi dodali še kaj na temo tehnološko podprtega svetovanja na daljavo?

U1-V6: /

U2-V6: /

U3-V6: Dobro v krizi, (U3-V6a) ni pa to smer, v katero bi želel iti (U3-V6b)

U4-V6: /

U5-V6: Ne.

U6-V6: /

U7-V6: /

U8-V6: Ne.. (U8-V6a)

U9-V6: /

U10-V6: /

U11-V6: Naj traja dokler mora, (U11-V6a) v živo je vseeno bolj učinkovito. (U11-V6b) Včasih je pa to tudi edina rešitev, tako da bi lahko tudi v bodoče ostalo kot ena možnost. (U11-V6c)

U12-V6: /

U13-V6: /

U14-V6: /

U15-V6: /

U16-V6: /

U17-V6: Ne.

U18-V6: /

U19-V6: /

U20-V6: /

U21-V6: /

U22-V6: /

U23-V6: /

U24-V6: /

U25-V6: /

U26-V6: /

U27-V6: /

U28-V6: /

U29-V6: /

U30-V6: /

U31-V6: Rešitev je boljša kot nič, (U31-V6a) ampak še zmeraj neprimerljiva z osebnim stikom. (U31-V6b)

U32-V6: /

U33-V6: Ne. (U33-V6a)

U34-V6: /

U35-V6: raje v živo kot na daljavo (U35-V6a)

U36-V6: /

U37-V6: Ne vem.

U38-V6:/

U39-V6: mislim, da nobena tehnologija ne more nadomestiti pristnega osebnega stika (U39-V6a)

U40-V6: /

U41-V6: /

U42-V6: Smiselno bi bilo, da bi imelo čim več ljudi dostop (U42-V6a) do osebnega svetovanja. kot osebni zdravnik, zobozdravnik in ginekolog. (U42-V6b)

U43-V6: /

U44-V6: /

U45-V6: Ne.

U46-V6: /

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
U1-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U2-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V6a	Dobro v krizi,	Dober nadomestek obravnave v živo v času krize	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U3-V6b	ni pa to smer, v katero bi želel iti	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanjem v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U4-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U5-V6a	Ne	Nima dodatnega mnenja	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U6-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U7-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U8-V6a	Ne..	Nima dodatnega mnenja	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U9-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U10-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V6a	Naj traja dokler mora,	Dober nadomestek obravnave v živo v času krize	Mnenje o izkušnji	Izkušnja uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V6b	v živo je vseeno bolj učinkovito	Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša	Primerjava s svetovanjem v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U11-V6c	Včasih je pa to tudi edina rešitev, tako da bi lahko tudi v bodoče ostalo kot ena možnost.	Možnost izbire	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U12-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U13-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U14-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U15-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U16-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U17-V6a	Ne.	Nima dodatnega mnenja	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U18-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U19-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U20-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U21-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U22-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U23-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U24-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U25-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U26-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U27-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U28-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO

					SVETOVANJE NA DALJAVO
U29-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U30-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V6a	Rešitev je boljša kot nič,	Na daljavo boljše kot nič	Primerjava s svetovanjem v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U31-V6b	ampak še zmeraj neprimerljiva z osebnim stikom.	Vrnitev k svetovanju v živo	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U32-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U33-V6a	Ne.	Nima dodatnega mnenja	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U34-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U35-V6a	raje v živo kot na daljavo	Vrnitev k svetovanju v živo	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U36-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U37-V6a	Ne vem	Nima dodatnega mnenja	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U38-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

U39-V6a	mislim, da nobena tehnologija ne more nadomestiti pristnega osebnega stika	Tehnologija ne more nadomestiti osebnega stika	Primerjava s svetovanjem v živo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U40-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U41-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U42-V6a	Smiselno bi bilo, da bi imelo čim več ljudi dostop	Možnost izbire	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U42-V6b	do osebnega svetovanja. kot osebni zdravnik, zobozdravnik in ginekolog.	Osebnostno svetovanje na daljavo v zdravstvu	Želje za prihodnost	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U43-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U44-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U45-V6a	Ne.	Nima dodatnega mnenja	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO
U46-V6	/	Ni odgovora	Drugo	Mnenje uporabnikov	TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

9.5 Osno kodiranje

9.5.1 Strokovnjaki

DELO IN IZOBRAZBA

- Področje dela:
 - Strokovna izobrazba
 - Psihoterapija (A1a, D1a, E1a)
 - Socialno delo (B1b)
 - Ni definirano (C1a)
 - Organizacija
 - Logout (B1a)
 - SFU (A1c)
 - Privatna praksa (A1b, D1e, E1b)
 - Psihiatrična ambulanta (D1f)
 - Talk trough (D1i)
 - TOM telefon (C1c)
 - Način dela
 - Družinska terapija (D1d)
 - Individualna svetovanja (A1c, B1c, D1b, E1f)
 - Meditacija (E1g)
 - Podporne skupine (D1h, E1c)
 - Predavanja (B1e, E1e)
 - Preventivni programi (B1d)
 - Supervizija (D1g)
 - Svetovanje za pare (D1c)
 - Usposabljanje prostovoljcev (C2e)
 - Tehnološko podprto svetovanje na daljavo (B2g, C1b, D1j, E1d)
- Naloge in dolžnosti svetovalca
 - Naloge svetovalca na daljavo
 - Informirati (C4j)
 - Opogumiti (C4i)
 - Pomiriti (C4k)
 - Prisluhiniti (A8v)
 - Razbremeniti (C4l)
 - Reflektirati (A8z)
 - Sodelovanje z drugimi poklici pomoči (C4p, A6p)
 - Soustvarjanje rešitev (A8x)
 - Upoštevanje meja (C4n, A6r, D6p)
 - Verjeti uporabniku (D5m)
 - Dolžnosti
 - Prilagajanje uporabnikom (D4d, E9c)
 - Naloge neprofitne organizacije
 - Dodatna izobraževanja (C9h)
 - Pridobiti zaupanje uporabnikov (C9e)
 - Pridobivanje finančnih sredstev (B6p, C9i)
 - Promocija (C9g)
 - Sodelovanje z mediji (C9f)

IZKUŠNJE S TEHNOLOŠKO PODPRTIM SVETOVANJEM NA DALJAVO

- Delo na daljavo pred karanteno
 - Ima izkušnjo?
 - Ja (A2a, B2a, C2a, D2a, E2a)
 - Razlogi:
 - Enakovreden dostop (C2h, D2i)
 - Finančna dostopnost (B2d, C2g)
 - Izjema (A2b)
 - Nadaljevanje delovnega procesa (A2h)
 - Oddaljenost (A2g, B2c, D2j, E2b)
 - Zagotavljanje anonimnosti (B2b, C2f)
 - Uporabljeni kanali za komunikacijo
 - Elektronska pošta (B2f, C2c, D2b)
 - Skype (B2e, E2c)
 - Spletne klepetalnice (C2d)
 - Telefon (B2g, C2b)
 - Video klic (E2d)
 - Osebno mnenje o izkušnji
 - Negativna izkušnja (A4c)
 - Neuspešno (A2j, D2c)
 - Pomanjkanje pristnosti (A4d)
 - Pozitivna izkušnja (E9a)
 - Priročno (A2k)
 - Zanimivo (A2i)
 - Št. uporabnikov na daljavo pred karanteno
 - 1/5 – 1/4 (E2d)
- Delo na daljavo v času karantene
 - Ima izkušnjo?
 - Ja (A6e, B6e, C6c, D6a, E6a)
 - Občutki ob začetku karantene:
 - Pritisk (A6a)
 - Skepticizem (A9a)
 - Strah / skrb za uporabnike (D5e)
 - Pozitivni dejavniki
 - Domače okolje (A6v)
 - Enostavni prehodi med delom v živo in na daljavo (B6g, D6c)
 - Internacionalna podpora (A3b)
 - Predhodne izkušnje s tehnološko podprtim svetovanjem na daljavo (B6a, E6k)
 - Računalniško pismeni uporabniki (B6b)
 - Sodelovanje /podpora uporabnikov (A6x, B6c, D6b)
 - Ovire
 - Finančna nedostopnost (A6i)
 - Izkoriščanje situacije (D6f)
 - Kako se vrniti na delo v živo? (D6g)
 - Maske (A6e)
 - Neaktivni uporabniki (E6e)
 - Negativne posledice epidemije pri ljudeh (B6k, D6l)
 - Omejitve pri nujenju podpore uporabnikom (A6s, D6e)
 - Tehnične težave (B5f, D6i)
 - Težje delati v skupinah (E6e)

- Teme pogovorov z uporabniki
 - Družinski odnosi (C6f)
 - Duševno zdravje (C6c)
 - Kako zdržati do srečanj (C6e)
 - Preventivno- informativni pogovori (B6l)
 - Tveganje zasvojenosti s tehnologijo (B6m)
- Mnenje o izkušnji
 - Nova znanja (E6l, B9e)
 - Nove izkušnje (A6n, E6j, B9d)
 - Nove metode / rešitve (A6o, B9f)
 - Pomen in prepoznavnost storitev (B6o, C6b)
 - Pozitivna izkušnja (A6m, E6i)
 - Začasna rešitev (A6l)

PANDEMIJA COVID-19 IN KARANTENA

- Prilagoditev dela v času karantene
 - Priprave na delo na daljavo
 - Brez posebnosti (E3j)
 - Podaljšan delovni čas (C6i)
 - Predavanja (A3d)
 - Promocija (C6h)
 - Seminarji (A3c)
 - Usposabljanje / informiranje uporabnikov (B6d, C6j)
 - Vaje (A3e)
 - Začasne rešitve (A3d)
 - Prilagoditve
 - Enak pristop (E3a)
 - Individualno delo (E6c)
 - Izogibanje skupinskim delavnicam (E6b)
 - Krizne intervencije (A6k)
 - Skrajšane naloge (E6d)
 - Upoštevanje želja in zmožnosti uporabnikov (D3h, E3d, A6z, C6g)
 - Varnostni ukrepi (A6f, B6f)
 - Težje teme pustiti za srečanja v živo (D3i, A6d)
- Vpliv pandemije na delo strokovnjakov
 - Število uporabnikov
 - Enako (B6n, C6a, E6h)
 - Porast (D6k)
 - Upad (A6g)
 - Upad skupin (E6g)
 - Uporabniki v času karantene
 - Iz različnih regij (E2e)
 - Izboljšanje (D5f)
 - Manj potegavščin (C6l)
 - Obračanje na brezplačne storitve (A6j)
 - Porast mladih uporabnikov (D5g)
 - Pozitivna izkušnja (E5d, B9g, A9c)
 - Več stisk (A6h)

MNENJE O TEHNOLOŠKO PODPRTEM SVETOVANJU NA DALJAVO

- Prednosti in slabosti:
 - Prednosti:
 - Anonimnost (C3n, B4e, C4b)
 - Bolj učinkovito za določene uporabnike (A3h, E3f, D4e)
 - Časovno ugodneje (E4e)
 - Deinstitutionalizacija (C4d)
 - Dostopnost (A4e, B4d, C4a, D4a, E4a)
 - Enakovreden dostop (A4i, C4g)
 - Evidentiranje podatkov in pogovorov (B4c, A5i)
 - Finančna dostopnost / brezplačnost (C4c)
 - Manj odpora (A4f, E4d)
 - Manj odpovedi (A4k, E4f)
 - Možnost ponovnega branja / poskušanja pogovora (B4b)
 - Neposrednost obraza (A4n)
 - Okno v svet mladih (C3p, A4j)
 - Osredotočenost (A4l)
 - Priročnost (A4g, C4e, D4b, E4c)
 - Prvi stik s strokovnjakom (C3o)
 - Rešitev v času karantene (D4c, E4g)
 - Spoznavanje domačega okolja uporabnika (D5t)
 - Sproščenost (C3r, D4f, E4b)
 - Uporabnik se lažje odpre (C4f, D4g)
 - Pomanjkljivosti
 - Enkratni stik (C4r, C5a)
 - Fokus na sebi (A4r)
 - Izogibanje težavam (D5d)
 - Kratki / strnjeni pogovori (B5a, C5g)
 - Moteči dejavniki / odvrčanje pozornosti (E3i, A4p, A5b, B5b)
 - Možnost potegavščine (B3h, C6k)
 - Napačne interpretacije (B3k, C5h)
 - Negotovost (C5b)
 - Nekoherentnost (A3u, B3l)
 - Neprimerne / občutljive teme (D5r)
 - Nestrokovni ponudniki svetovanja na daljavo (D3f)
 - Ni prihoda / priprav na srečanje (A5d)
 - Občutek nemoči (C5e)
 - Občutljiv delovni okvir (A5g, C4o, D5o, E5e)
 - Omejen dostop do delovnega materiala (E3g)
 - Omejen vpliv strokovnjaka na delovni proces (A3z, B3n, C5c, E6f)
 - Omejena komunikacija (A3p, B3f, D3e, C5f, E5b)
 - Poglobljanje izolacije / osamljenosti (D5h)
 - Pomanjkanje neverbalne komunikacije (B3g, A5f, D5k)
 - Pomanjkanje osebnega stika (A5h, B5d, C5i, D5a, E5a)
 - Pomanjkanje tehnoloških znanj in spretnosti (A3j, B5e)
 - Pomanjkanje zakonske ureditve (D3g)
 - Pomanjkljive / omejene informacije (C5d, D5s)
 - Ponavljanje (D3d)
 - Tehnične težave (B3c, D3c, A5e, E5g)
 - Tunelski vid (A3t, A5a)

- Tveganje odvisnosti od tehnologije (A4m, E5c)
 - Večja odgovornost uporabnika (A3x, B3m, D5p)
 - Vprašanje zasebnosti (B5c, D5n, E5f)
- Potrebe za ustrezno tehnološko podprto svetovanje na daljavo
 - Kompetence:
 - Empatija (C3d)
 - Hitra odzivnost (B3d)
 - Iznajdljivost (B3b, D3b)
 - Komunikacijske spretnosti (A3s, C5k)
 - Neverbalna komunikacija (A3v)
 - Ravnanje s tišino (C5j)
 - Oprema:
 - Kamera (A3k, B3e, E3c)
 - Mikrofon (A3l, E3b)
 - Računalnik (C3l)
 - Znanja:
 - Poznavanje mreže pomoči (C3e)
 - Tehnologija (A3i, B3a, E3e)
 - Vodenje pogovora (C3c)
 - Drugi pogoji
 - Dobra povezava (C3m, D3a)
 - Miren prostor (C3k, E3h, A4h)
 - Usposobljeni svetovalci (C9b)
- Ustreznost
 - So potrebna za tehnološko podprto svetovanje na daljavo dodatna znanja in/ali kompetence
 - Ja (A3a, B3a, C3a, D3b)
 - Ne (E3a)
 - Metoda dela
 - Dajanje nasvetov (D2d)
 - Naloge (D2g)
 - Poglobljeni pogovori (D2e)
 - Vaje (D2f)
 - Osebni predlogi
 - Čim večji ekran (A3y)
 - Manjše okence za svoj video (A4s)
 - Mentorstvo (C3i)
 - Povratne informacije drugih strokovnjakov (C3f)
 - Pogledovanje stran (A5c)
 - Prvo srečanje v živo (A2l, D5i)
 - Strokovna izobraževanja (C3j)
 - Supervizija (C3h)
 - Uvajanje (C3g)
 - Več preverjanja (B3i)
 - Zgolj izjema, ko ne gre drugače (D5j, B9i)
 - Zmanjševanje tunelskega vida (A3v)
- Primerjava svetovanja v živo in na daljavo
 - Tehnološko podprto svetovanje na daljavo:
 - Bolj udobno (A9c, B9b)
 - Boljše kot nič (D3k, A4t, B9h)
 - Dober približek / nadomestek (D2k, A4u, C9a)

- Krizne intervencije (D3j, C4m)
- Ni enakovredno (psihoterapiji) (D2h, A4v, C9a)
- Olajšano delo (A4b)
- Popularno v drugih državah (A9b, B9d)
- Samo za določene metode dela (A4z, B4a)
- Skepticizem glede učinkovitosti (A4a)
- Posebnosti posameznih oblik svetovanja na daljavo
 - Posebnosti avdio –vizualnega svetovanja na daljavo
 - Omogočanje čim večjega pretoka informacij (A3o)
 - Ustrezno ozadje (A3m)
 - Ustrezna svetloba (A3n)
 - Večji fokus na obrazni mimiki (A3g)
 - Posebnosti pisnega svetovanja na daljavo
 - Strnjeno (B3j)
- Brezplačno tehnološko podprto svetovanje na daljavo
 - Odnos strokovnjaka
 - Podpira (A8a, B8f, C8a, D8a)
 - Neodločen (E8a)
 - Prednosti
 - Anonimnost (A8d)
 - Biti slišan (A8m)
 - Dostopnost (A8g)
 - Finančna dostopnost (B8d, C8c)
 - Motivacija za nadaljevanje (A8o, C8h)
 - Olajšanje (A8p, E8b)
 - Podpora (A8r)
 - Razbremenitev (A8l, C8g)
 - Razumevanje (A8n)
 - Pomanjkljivosti
 - Financiranje (B8e)
 - Napačne informacije (B8d)
 - Preware / neusposobljeni svetovalci (B8b, D8f, E8c)
 - Samo dajanje nasvetov (A8u)
 - Osebno mnenje
 - Ima pozitivne učinke (A8b)
 - Manjka zakonska ureditev (B8g, D8g)
 - Ne smemo enačiti s psihoterapijo / obravnavo (A8e, C8c, D8d, E8f)
 - Ne razume / podpira vseh oblik (A8f)
 - Ni primerno na dolgi rok (C8i, E8e)
 - Prvi korak v smeri rešitve (C8d)
 - Stresno delo (D8h)
 - Strokovnjak mora biti ustrezno usposobljen (A8y, B8a, C8a)
 - Osebnosti izkušnje
 - Enkratni odgovori (A8i)
 - Informiranje o mreži pomoči (A8k, C8c)
 - Naročila na uvodna srečanja (A8h)
 - Vabilo k nadaljevanju pogovora v živo (A8j, C8f)

SVETOVANJE V ŽIVO

- Lastnosti svetovanja v živo:
 - Prednosti:
 - Fizična prisotnost (A6u)
 - Globoke teme (A6c)
 - Intima (A6b)
 - Občutenje sogovornika (A4o, D5b)
 - Okvir (A2c)
 - Stik v živo (A2e, D5c, C9d)
 - Tu in zdaj (A2f)
 - Vidni in slušni kanal (A8c)
 - Vsebine (A2d)
 - Pomanjkljivosti:
 - Finančno nedostopna (D8d)
 - Druge lastnosti:
 - Dolgotrajen proces (A8s)
 - Poglobljeno delo na sebi (A6t)
 - Psihoterapija ne more biti anonimna (A8t)

PRIHODNOST STROKE

- Odziv na predpostavko
 - Verjame?
 - Ja (D7a)
 - Ne (B7a, C7c)
 - Ni prepričan (A7a, E7a)
 - Skrbi, če bi do tega prišlo:
 - Izguba pomembnih prednosti svetovanja v živo (A7i, E7d)
 - Nevarnost spletne zlorabe (A7e)
 - Spodbudni razlogi
 - Dostopnost (C7a)
 - Podaljševanje ukrepov (D7e)
 - Pozitivne izkušnje v času karantene (D7f)
 - Prilagajanje mladim, digitalnim generacijam (B7c)
 - Razvoj/ napredek stroke (B7d)
 - Trenutna negotovost v svetu (D7b)
 - Razlogi, zakaj do tega ne more priti:
 - Geografska dostopnost svetovanj v živo (B7f)
 - Potreba po stikih v živo (A7f, C7d)
 - Upor družbe (D7c)
 - Več pomanjkljivosti, kot koristi (A7h)
 - Večji napor pri delu na daljavo (A7g, C7b, E7c)
 - Splošno mnenje:
 - Bližnja prihodnost (D7d)
 - Daljna prihodnost (A7j, B7b)
 - Priložnost za nove izkušnje / znanja (B7e)
 - Vedno več (A7b)
- Prihodnost tehnološko podprtega svetovanja na daljavo
 - Mnenje strokovnjakov:
 - Vredno poskusiti (E9d)
 - Zaskrbljenost in negotovost (D6j)

- Predlogi strokovnjakov:
 - Dati uporabnikom čas (E9e)
 - Kombiniranje svetovanja v živo in na daljavo (B6j, E7e)
 - Mentorstvo in supervizija (B8c, D8i)
 - Možnost izbire (B6h, E7b)
 - Ovire se da premagati, če je volja (E9b)
 - Povečanje frekvence pogovorov (B6i)
 - Usposobljeni prostovoljci (C3b, D8e)
 - Več raziskav (A7c, B8h)

9.5.2 Uporabniki

TEHNOLOŠKO PODPRTO SVETOVANJE NA DALJAVO

- Izkušnja uporabnikov:
 - Razlogi, zakaj so izbrali tehnološko podprto svetovanje na daljavo:
 - Pandemija Covid-19 (U3-V5a, U8-V5a, U11-V5b, U25-V5a, U32-V5a, U35-V5a, U39-V5a, U41-V5a, U43-V5b, U45-V5a)
 - Časovno ugodneje (U2-V5a, U13-V5c, U17-V5a, V37-V5a)
 - Geografska oddaljenost (U13-V5b, U31-V5b, U33-V5a, U38-V5a)
 - Priročnost (U4-V5a, U41-V5c, U42-V5a)
 - Anonimnost (U20-V5a, U46-V5a)
 - Dostopnost (U5-V5a, U31-V5a)
 - Finančna dostopnost (U13-V5d, U41-V5b)
 - Intimnost (U42-V5b)
 - Lažje za prvo izkušnjo (U21-V5a)
 - Zdravstvene težave (U13-V5a)
 - Ni odgovora (U1-V5, U6-V5, U7-V5, U9-V5, U10-V5, U12-V5, U14-V5, U15-V5, U16-V5, U18-V5, U19-V5, U22-V5, U23-V5, U24-V5, U26-V5, U27-V5, U28-V5, U29-V5, U30-V5, U34-V5, U36-V5, U40-V5, U44-V5)
 - Mnenje o izkušnji:
 - Dober nadomestek obravnave v živo v času krize (U43-V5, U3-V6a, U11-V6a, U31-V6a)
 - Pozitivna izkušnja (U8-V4a, U11-V4a, U37-V4b)
 - Ustrezna obravnava (U33-V4a, U43-V4a, U37-V5b)
 - Premalo srečanj (U31-V4b)
- Prednosti in pomanjkljivosti
 - Prednosti
 - Ni vožnje na srečanje (U3-V2c, U10-V2c, U24-V2b, U25-V2b, U41-V2a, U43-V2a, U45-V2a)
 - Varen (domač) prostor (U24-V2a, U25-V2a, U32-V2a, U37-V2a, U42-V2a, U43-V2c)
 - Manj zamudno (U4-V2b, U5-V2a, U10-V2b, U13-V2b, U46-V2b)
 - Nadaljevanje delovnega procesa v času karantene (U3-V2a, U11-V2b, U31-V2a, U34-V2a)
 - Sproščenost (U2-V2b, U8-V2a, U41-V2c, U43-V2b)
 - Dostopnost (U5-V2b, U38-V2a, U46-V2a)
 - Priročnost (U17-V2a, U19-V2a, U38-V2b)
 - Bolj enostavno (U4-V2a, U39-V2a)
 - Finančna dostopnost (U37-V2b, U41-V2d)

- Odsotnost osebnega stika (U2-V2a, U21-V2a)
- Olajšanje (U8-V2b, U33-V2a)
- Prilagodljivost (U3-V2b, U31-V2b)
- Ustrezno informiranje (U13-V2a, U37-V2c)
- Varna metoda v času pandemije (U10-V2a, U34-V2b)
- Anonimnost (U20-V2a)
- Destigmatizacija strokovne pomoči in podpore (U41-V2b)
- Ni prednosti (U35-V2a)
- Ni odgovora (U1-V2, U6-V2, U7-V2, U9-V2, U12-V2, U14-V2, U15-V2, U16-V2, U18-V2, U22-V2, U23-V2, U26-V2, U27-V2, U28-V2, U29-V2, U30-V2, U36-V2, U40-V2, U44-V2)
- Pomanjkljivosti:
 - Pomanjkanje osebnega stika (U3-V3a, U5-V3a, U11-V3c, U17-V3a, U19-V3a, U20-V3a, U25-V3b, U31-V3a, U32-V3a, U35-V3a, U38-V3a, U39-V3a, U41-V3a, U42-V3a, U43-V3a)
 - Omejitve strokovnjaka pri delu (U2-V3a, U13-V3b, U20-V3b, U21-V3a, U35-V3d)
 - Tehnične težave (U3-V3c, U11-V3b, U25-V3a, U35-V3c)
 - Pomanjkanje / omejena neverbalna komunikacija (U3-V3d, U35-V3b, U42-V3b)
 - Pomanjkanje zasebnosti (U3-V3c, U11-V3a, U35-V3e)
 - Kratki odgovori (U38-V3b)
 - Napačne informacije (U46-V3b)
 - Samodiagnoza (U46-V3a)
 - Uporaba mask v času pandemije (U11-V2a)
 - Vprašanje zaupnosti / varovanja podatkov (U3-V3b)
 - Ni pomanjkljivosti (U4-V3a, U8-V3a, U33-V3a, U37-V3a)
 - Ni odgovora (U1-V3, U6-V3, U7-V3, U9-V3, U10-V3, U12-V3, U14-V3, U15-V3, U16-V3, U18-V3, U22-V3, U23-V3, U23-V3, U24-V3, U26-V3, U27-V3, U28-V3, U29-V3, U30-V3, U34-V3, U36-V3, U40-V3, U44-V3)
- Mnenje uporabnikov
 - Primerjava s svetovanji v živo:
 - Svetovanja v živo so bolj učinkovita / boljša (U35-V2b, U2-V3b, U17-V3b, U25-V3c, U31-V3b, U43-V3b, U45-V3a, U3-V6b, U11-V6b)
 - Na daljavo boljše kot nič (U31-V6a)
 - Tehnologija ne more nadomestiti osebnega stika (U39-V6a)
 - Predlogi uporabnikov
 - Odprava tehničnih težav (U3-V4b, U5-V4a, U13-V4a)
 - Izboljšanje osebnega stika (U21-V4a, U41-V4b)
 - Povečanje varnosti in kredibilnosti storitev (U3-V4a, U46-V4a)
 - Boljša odzivnost strokovnjakov (U4-V4a)
 - Delo na komunikaciji (U41-V4c)
 - Povečanje frekvence pogovorov (U31-V4a)
 - Uporaba zvočnega in slušnega kanala (U2-V4a)
 - Večja prilagodljivost (U17-V4a)
 - Nima predlogov (U11-V4b, U20-V4a, U25-V4a, U37-V4a, U38-V4a, U42-V4a, U45-V4a)
 - Ni odgovora (U1-V4, U6-V4, U7-V4, U9-V4, U10-V4, U12-V4, U14-V4, U15-V4, U16-V4, U18-V4, U19-V4, U22-V4, U23-V4, U24-V4, U26-V4, U27-V4, U28-V4, U29-V4, U30-V4, U34-V4, U35-V4, U36-V4, U39-V4, U40-V4, U44-V4)

- Želje za prihodnost
 - Vrnitev k svetovanju v živo (U3-V4c, U11-V5a, U25-V5b, U31-V6b, U35-V6a)
 - Možnost izbire (U11-V6c, U42-V6a)
 - Finančna dostopnost (U31-V4a)
 - Osebno svetovanje na daljavo v zdravstvu (U42-V6b)
 - Zaupni odnosi (U41-V4a)
- Drugo
 - Nima drugega mnenja (U5-V6A, U8-V6a, U17-V6a, U33-V6a, U37-V6a, U45-V6a)
 - Ni odgovora (U1-V6, U2-V6, U4-V6, U6-V6, U7-V6, U9-V6, U10-V6, U12-V6, U13-V6, U14-V6, U15-V6, U16-V6, U18-V6, U19-V6, U20-V6, U21-V6, U22-V6, U23-V6, U24-V6, U25-V6, U26-V6, U27-V6, U28-V6, U29-V6, U30-V6, U32-V6, U34-V6, U36-V6, U38-V6, U40-V6, U41-V6, U43-V6, U44-V6, U46-V6)