



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Nízkoprahová centra na vybraných sociálních sítích

## BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: ZDRAVOTNĚ-SOCIÁLNÍ PÉČE

**Autor:** Alena Šturmová

**Vedoucí práce:** Mgr. Stanislav Ondrášek, Ph.D.

České Budějovice 2022

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Nízkoprahová centra na vybraných sociálních sítích*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 3.5.2022

.....

Alena Šturmová

### **Poděkování**

Tímto bych chtěla poděkovat svému vedoucímu Mgr. Stanislavu Ondráškovi, Ph.D. za jeho cenné rady, postřehy a motivaci při zpracování této bakalářské práce. Dále děkuji všem informantů, kteří se zapojili do výzkumu. V neposlední řadě děkuji mé rodině a přátelům za podporu v průběhu mého studia.

# Nízkoprahová centra na vybraných sociálních sítích

## Abstrakt

Bakalářská práce se zaměřuje na význam sociálních sítí v sociální práci a jejich přínos pro sociální pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Teoretická část zahrnuje vymezení této sociální služby, definici cílové skupiny, terénní a ambulantní práce. Dále je popsána sociální práce online, přístup k online práci v zahraničí, následuje téma trávení volného času dětí a jak pandemie Covid-19 ovlivnila služby nízkoprahových zařízení.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jaký význam mají sociální sítě pro sociální práci v nízkoprahových centrech. Dílčí cíl charakterizoval význam využívání sociálních sítích pro sociální pracovníky.

Byla využita kvalitativní výzkumná strategie, polostrukturované rozhovory a zpracováním dat pomocí IPA analýzy byla podrobně prozkoumána subjektivní zkušenosti informantů s danou problematikou. Výzkumný soubor tvořili informanti z Jihočeského kraje (N=8) a Prahy (N=8), kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Analýzou bylo zjištěno šest hlavních témat, která zahrnují význam sociálních sítích pro sociální pracovníky, pro klienty, význam sítí v době pandemie, zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce, vnímání sociálních sítí sociálními pracovníky a jejich význam do budoucna.

Práce by mohla pomoci pro rozšíření sociální práce s dětmi a mládeží do digitální sféry a více se jim tak přiblížit v online světě. Do budoucna by se digitální práce mohla využívat i pro další cílové skupiny. Má práce může sloužit také jako podklad pro studenty sociálních oborů, sociální pracovníky, odbornou i laickou veřejnost.

## Klíčová slova

sociální práce; sociální služby; sociální pracovníci; sociální sítě; sociální práce online; nízkoprahová zařízení; děti; mládež; digitální práce.



## **Low Threshold Centers on Selected Social Networks**

### **Abstract**

The bachelor's thesis focuses on the importance of social networks in social work and their contribution to social workers in low-threshold facilities for children and youth.

The theoretical part includes the definition of this particular social service, the determination of the target group, fieldwork, and outpatient work. Further, the thesis describes online social services, access to online services abroad, finally discusses children's leisure time and how the Covid-19 pandemic affected low-threshold facilities.

The primary goal of this research was to determine the importance of social networks for social services in low-threshold centers. The partial aim was to characterise the use of social networks for social workers.

Using a qualitative research strategy, semi-structured interviews, and processing data using IPA analysis, this study was designed to examine in detail the subjective experience of informants with the given issue. The research group consisted of informants from the South Bohemian Region (N = 8) and Prague (N = 8), who work in low-threshold facilities for children and youth. The analysis identified six main topics, which include the importance of social networks for social workers and clients, the importance of social networks during pandemics, the inclusion of online social services as one of the forms of social work, the perception of social networks by social workers and the meaning of networks in the future.

This thesis could help to expand social work with children and young people into the digital sphere and thus get closer to them in the online world. My work can serve as a basis for social sciences students, social workers, professionals, and the lay public. In the future, digital work could also be used for other target groups.

### **Key words**

social work; social service; social workers; social networks; social work online; low-threshold facilities; children; youth; digital work.

## Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b> .....	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Teoretické vymezení</b> .....	<b>10</b>
2.1	Sociální služby .....	10
2.1.1	Druhy a formy sociálních služeb .....	10
2.2	Nízkoprahová centra .....	10
2.2.1	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež .....	11
2.2.2	Cílová skupina .....	11
2.3	Sociální práce s dětmi a mládeží .....	12
2.3.1	Sociální práce on-line .....	13
2.3.2	Sociální práce on-line v zahraničí .....	13
2.3.3	Sociální sítě a jejich využití .....	14
2.4	Děti a mládí .....	15
2.4.1	Trávení volného času .....	15
2.4.2	Současný stav .....	16
<b>3</b>	<b>Cíl práce a výzkumné otázky</b> .....	<b>17</b>
3.1	Cíl práce .....	17
3.2	Výzkumné otázky .....	17
<b>4</b>	<b>Metodika</b> .....	<b>18</b>
4.1	Metody a techniky výzkumu .....	18
4.2	Výzkumný soubor .....	18
4.3	Analýza dat .....	20
4.3.1	Reflexe vlastní zkušenosti s tématem sociálních sítí .....	21
4.3.2	Čtení a opakované čtení .....	22
4.3.3	Počáteční poznámky, rodící se témata a souvislosti mezi nimi .....	22
4.4	Etika výzkumu .....	22
<b>5</b>	<b>Výsledky</b> .....	<b>24</b>
5.1	Výsledky interpretativní fenomenologické analýzy .....	24
5.1.1	Význam sociálních sítí pro sociální pracovníky .....	30
5.1.2	Vnímání sociálních sítí sociálními pracovníky .....	37
5.1.3	Význam sociálních sítí pro klienty .....	41
5.1.4	Význam sociálních sítí v době pandemie .....	45
5.1.5	Význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce .....	48

5.1.6	Význam sociálních sítí do budoucna .....	52
<b>6</b>	<b>Diskuze.....</b>	<b>56</b>
<b>7</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>60</b>
<b>8</b>	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>62</b>
<b>9</b>	<b>Seznam příloh .....</b>	<b>66</b>
9.1	Příloha 1 .....	66
<b>10</b>	<b>Seznam zkratk.....</b>	<b>67</b>

# 1 Úvod

S viditelným pokrokem technologií, digitalizací státu a služeb se nové technologie, internet a elektronická zařízení dostávají mezi více lidí. Informační a komunikační technologie jsou více dosažitelné pro mnoho uživatelů a využívá je tak většina domácností včetně dětí. Aktivita dětí na internetu tak vzrostla o dvojnásobek a je pro ně online svět součástí běžného života. Mezi nejčastější aktivity na internetu patří trávení volného času na sociálních sítích. Sama využívám sociální sítě denně, a to byl prvotní impulz k myšlence na téma mé bakalářské práce. Mnoho dětí a mladistvých prostřednictvím videí na sociální síti projevovalo své emoce a svěřovalo se se svými problémy. Postupem času jsem narážela na více takových videí, na které ale nebyli jen kladné ohlasy. Tvůrci videí byli vulgárně napadáni a chyběla zde podpora či odborná pomoc. Přivedlo mne to tak na myšlenku sociální práce na sociálních sítích s cílovou skupinou děti a mladiství, kteří sociální sítě nejvíce využívají. Narazila jsem na profil sociálních pracovníků, kteří již s touto cílovou skupinou na internetu pracovali. Jednalo se o nízkoprahový online klub vyhledávající děti, které tráví svůj volný čas na sociálních sítích a je pro ně internet přirozené prostředí.

V současnosti využívá sociální sítě mnoho nízkoprahových zařízení. V mé bakalářské práci na téma „Nízkoprahová centra na vybraných sociálních sítích“ je tak hlavním cílem zjistit význam sociálních sítí pro sociální práci v nízkoprahových centrech a dílčím cílem je charakterizovat, jaký význam má využívání sociálních sítích pro sociální pracovníky. Budu se zabývat tím, jak nízkoprahová zařízení vnímají práci s dětmi a mladistvými v online prostředí, jaká pozitiva to pro sociální práci přináší a jak pandemie Covid-19 ovlivnila poskytované terénní služby.

Pandemie Covid-19 ještě více napomohla k využívání internetu a zvýšila mediální aktivitu dětí. Terénní programy pro děti vyhledávají mladé lidi v jejich přirozeném prostředí a na místech, kde tráví volný čas. To v době pandemie však nebylo možné. Sociální pracovníci byli tak nuceni terénní činnost přerušit nebo najít jiné způsoby, jak vyhledat mladé lidi. Přineslo to tak nové výzvy v sociální práci s mládeží a jak oslovit mládež v jejím přirozeném prostředí, tedy v online světě. V mém výzkumu se tak budu zabývat i otázkou, jak dobu pandemie vnímají sociální pracovníci a jaký význam měly sociální sítě pro uzavřené služby.

Tato práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části definuji nízkoprahová zařízení jako sociální službu, terénní sociální práci a cílovou skupinu dětí a mládeže. Dále popisuji sociální práci online a možnosti využití sociálních sítí. Nakonec se zabývám dětmi a mladistvými, jak tráví svůj volný čas a jak Pandemie Covid-19 ovlivnila nejen volný čas dětí, ale i sociální služby, které s dětmi pracují. Praktická část obsahuje cíl práce, výzkumné otázky, metodiku výzkumu, která zahrnuje metody a techniky výzkumu, výzkumný soubor, analýzu dat a etiku výzkumu. Na závěr je uveden vlastní výzkum společně s výsledky, diskuze a závěr celého tématu.

## 2 Teoretické vymezení

### 2.1 Sociální služby

Sociální služby jsou souborem činností, které napomáhají lidem společensky znevýhodněným začlenit se do společnosti nebo slouží jako prevence proti sociálnímu vyloučení. Poskytují pomoc a podporu s cílem zlepšit kvalitu života. Sociální služby se zaměřují na klienta, ale i na jeho okolí, rodinu a širší společenství (Matoušek et al., 2007).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zahrnují sociální služby:

- a) sociální poradenství
- b) služby sociální péče
- c) služby sociální prevence

#### 2.1.1 Druhy a formy sociálních služeb

Dále podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se sociální služby dělí na formy:

- a) pobytové
- b) ambulantní
- c) terénní

Kdy se formou pobytovou rozumí ubytování klienta v zařízení, kde jsou mu poskytovány sociální služby. Při ambulantní formě klient dochází nebo je dopravován do zařízení sociálních služeb, kde není ubytován. Terénní forma poskytuje sociální služby v přirozeném sociálním prostředí klienta.

Mezi zařízení sociálních služeb patří: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

### 2.2 Nízkoprahová centra

Ve 20. letech vznikla v České republice první nízkoprahová centra. Bylo zapotřebí vytvořit prostor pro klienty, kde by mohli trávit svůj volný čas bez uvádění osobních údajů. Nízkoprahová centra jsou snadno dostupná pro všechny klienty a podporují jejich samostatnost a odpovědnost. Základní činností je nabídka volnočasových aktivit společně

se sociálními službami v závislosti na potřebách, lokálních podmínkách a specifických rysech cílové skupiny. (Matoušek et al., 2008)

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mezi nízkoprahové služby patří:

- a) Nízkoprahová denní centra pro osoby bez přístřeší
- b) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- c) Kontaktní centra pro osoby závislé na návykových látkách.

### **2.2.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež**

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují služby dětem od šesti do dvaceti šesti let, které mohou být ohrožené nežádoucími společenskými jevy. Služby poskytují terénní formou sociální práce nebo formou ambulantní. Terénní služby jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí cílové skupiny, tedy dětí a mládeže. „*Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Dále dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mezi základní činnosti nízkoprahového zařízení patří:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

### **2.2.2 Cílová skupina**

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) poskytují služby dětem, které jsou ohrožené nežádoucími společenskými jevy. Jako každá skupina mají i děti a mladiství svá specifika. Podle obecné charakteristika je tato cílová skupina definována podle primárních znaků jako je věk, pohlaví, národní příslušnost, etnická skupina atd. Můžeme ji také definovat podle sekundárních znaků, a to podle nepříznivé životní situace, ve které se daná osoba nachází (Nedělníková, 2007). Podle České asociace streetwork jsou cílovou skupinou pro NDZM děti a mladiství od šesti do dvaceti šesti let, které jsou ohroženy nepříznivými sociálními situacemi, jako jsou nevyhovující životní podmínky (špatné sociální a hygienické podmínky), těžké životní události (rozchod rodičů) a konfliktní situace (násilí, kriminalita). Žijí a pohybují se v geograficky a sociálně

vymezené lokalitě, tráví více času mimo rodinu na ulici a jiných veřejných místech, dostávají se více do konfliktních situací, nechtějí nebo nemohou se zapojit do běžných volnočasových aktivit a svůj volný čas tráví neproduktivně (POJMOSLOVÍ, 2008).

### **2.3 Sociální práce s dětmi a mládeží**

Sociální služby pro děti a mládež nabízejí této cílové skupině možnosti, jak trávit svůj volný čas sportovními, kulturními či vzdělávacími aktivitami. Využívají tak čas produktivně, zajímavě a smysluplně. Velký význam zde mají primární preventivní programy, které se zaměřují na předcházení vzniku rizikového chování. Děti a mladiství se mohou setkat s mnoha negativními vlivy již od narození. Velkou roli v životě dítěte hraje rodina, ve které probíhá první socializace, osvojování si návyků a vzorců chování. Může dojít k selhání základních funkcí rodiny, a to může dítě vystavit situacím, na které není schopno se adaptovat. Preventivní programy pro děti a mladistvé se dále zabývají patologickými jevy jako je kriminalita, závislost na návykových látkách, šikana, záškoláctví, vandalismus aj. (Matoušek et al., 2010). Aktivizační činnosti, preventivní programy a další činnosti jsou poskytovány ambulantní formou, kdy děti a mládež dochází do zařízení sociálních služeb, nebo formou terénní, kdy jsou služby poskytovány v přirozeném prostředí klienta (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Streetwork, neboli terénní sociální práce je metoda sociální práce, kterou využívají sociální pracovníci v nízkoprahových sociálních službách. Zahrnuje vyhledávání a kontaktní činnost, při které sociální pracovníci aktivně navazují kontakt s cílovou skupinou. Mobilní funkce streetworku vychází z potřeb cílové skupiny a místo poskytování této služby se tak mění v závislosti na aktuálních potřebách skupiny. Sociální pracovníci tak vyhledávají místa, kde se klienti nacházejí a potencionálně pohybují (Matoušek et al., 2008). Tato činnost se nazývá depistáž, a klienti jsou cíleně, soustavně a systematicky vyhledávání v jejich přirozeném prostředí a je jim nabídnuta pomoc s řešením jejich nepříznivé situace. Způsob a místo vyhledávání se liší podle cílové skupiny (*Doporučený postup č. 1/2018, 2018*). Při terénní práci s dětmi a mladistvými je poměrně mnoho míst, kde se s touto cílovou skupinou setkat. První kontakt tak může proběhnout v místě bydliště, před školou, v parcích, v obchodních centrech, na veřejných sportovištích a mnoha dalších (Nedělníková, 2007).



### **2.3.1 Sociální práce on-line**

Terénní sociální práce s dětmi a mládeží se současně vyvíjela se vznikem služby „Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež“. Pracovníci v terénu postupem času vybudovali nízkoprahové kluby, které se staly poskytovateli terénní sociální práce. Tyto kluby nabízejí dětem a mladistvým bezpečný prostor, bezpodmínečné přijetí, možnosti trávení volného času a poradenství v těžkých životních situacích (Nedělníková, 2007).

Česká asociace streetwork vyvinula projekt *Jdi do klubu.cz*, který se zaměřuje na děti a mladistvé trávící svůj volný čas na internetu. Jedná se o nízkoprahový virtuální klub, který vytváří variantu nízkoprahového klubu v online prostředí a využívá metodu streetwork online. Tato metoda se zaměřuje na navázání kontaktu s dětmi a mladistvými na sociálních sítích a internetu. Ve svém článku *Jdi do klubu.cz* dále uvádí hlavní myšlenku tohoto virtuálního klubu, kterou je pomoci dětem, které sociální pracovníci v terénu nepotkají. Jedná se o děti ohrožené sociálním vyloučením, které prožívají rizikové životní situace, tráví více volného času online a nemohou nebo nechtějí využít jinou odbornou pomoc. Mezi základní činnosti patří sociální poradenství prostřednictvím zpráv. Cílovou skupinou tohoto klubu je tak velké množství dětí a mladistvých, kteří jsou pro nízkoprahová zařízení běžnou formou terénní práce nedosažitelní. Tento projekt tak využívá internet a sociální sítě jako nástroj pro novou formu sociální práce (*Jdidoklubu.cz*).

### **2.3.2 Sociální práce on-line v zahraničí**

I ze zahraničních zdrojů je zřejmé, že díky digitalizaci a novým technologiím se rozvíjí sociální práce online a dochází tak k přesouvání některých činností sociálních služeb do digitálního prostředí. Došlo tak k nárůstu literatury, která se zabývá využíváním sociálních sítí sociálními pracovníky. Používání digitálních technologií ovlivnilo sociální práci již dříve, ale během pandemie Covid-19 došlo ke značnému nárůstu využívání online médií a technologií při práci s klienty (Csoba a Diebel, 2020). Pink, Ferguson a Kelly (2021) tvrdí, že digitální práce je nezbytným a nevyhnutelným prvkem sociální práce, který bude chápán jako hybridní praxe, která bude kombinovat online prostředí a osobní setkání. (Pink et al., 2021). Rubtcova a Pavenkov (2018) uvádí, že mnoho sociálních pracovníků si uvědomuje možnost využití sociálních médií k informování a komunikování s veřejností a provádění preventivních opatření. Využívají tak sociální sítě k předávání informací o sociální službě a její činnostech, cílech, posláních a principech organizace či o charakteristikách práce sociálního pracovníka. Dále mohou sloužit

k poskytnutí potřebných informací lidem, kteří se nacházejí v těžké životní situaci, zranitelným skupinám osob nebo k vytvoření svépomocných skupin (Rubtcova a Pavenkov, 2018). Sociální média způsobila revoluci v komunikaci sociálních pracovníků a klientů. Boddy a Dominelli (2017) se ve svém článku *Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space* zabývají etickými dilematy, které s sebou práce na sociálních sítích přináší a uvádějí, že mladí lidé stále více komunikují přes online média a je tak důležité být proaktivní. Je podstatné pomáhat sociálním pracovníkům držet krok s novými technologiemi a jejich využíváním etickým způsobem (Boddy a Dominelli, 2017).

### **2.3.3 Sociální sítě a jejich využití**

Sociální síť je obecně vzájemně propojená skupina lidí, ale také služba internetu, která umožňuje komunikaci, předávání a sdílení informací mezi registrovanými členy, vytvářet soukromé či veřejné profily a mnoho dalších aktivit. Mezi nejznámější sociální sítě patří v současné době Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, Myspace, Google+ a Tik Tok (Burian, 2014). Mezi uživatele internetu patří mladiství a dospělí od 18 let. Podle publikace Českého statistického úřadu (2021) využívají sociální sítě nejvíce osoby ve věku od šestnácti do dvaceti čtyř let. Až 95 % osob v tomto věkovém rozmezí využívá alespoň jednu sociální síť. S rostoucím věkem využívání sítí klesá. 79 % domácností v České republice vlastní počítač či tablet, 83 % domácností má přístup k internetu a 99 % dětí do 15 let žije v domácnosti s internetem (*Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami*, 2021)

Setkáváme se s mnoha dokumenty a tématy, která jsou zaměřené na negativní vliv sociálních sítí a jejich nevýhody. Existuje ale i pozitivní stránka sítí a využívání internetu, kterými se zabývá Křivánková et al. (2019) v dokumentu *Průvodce po sociálních sítích*, ve kterém uvádí, že sociální sítě jsou v dnešní době velmi populární a rozšířené po celém světě. Usnadňují komunikaci, sdílení informací mezi členy, mohou být přínosem při akutních životních situacích, propojují nás s okolním světem a mohou sloužit jako podklad pro naši inspiraci a kreativitu. (Křivánková et al., 2019).

Ševčíková et al. (2014) uvádí nové možnosti v komunikaci pro sociální pracovníky, kteří se tak mohou spojit se zahraničními kolegy, s kolegy ze vzdálenějších koutů České republiky nebo také s jejich klientem, cílovou skupinou či komunitou. Dále uvádí pozitivní dopad sociálních sítí na osoby, které na internetu působí jako jednotlivci.

Internet umožňuje komunikaci s různými druhy skupin a s vrstevníky, což může mít pozitivní vliv na sociální život dětí v dospívání. Upevňování vztahů s přáteli a navazování nových kontaktů má významný vliv na kvalitu života. Sociální sítě tak mohou naplňovat potřeby uznání, sounáležitosti, přijetí ale i případné seberealizace. Zabývá se také online komunitami, které mají stejné znaky jako komunity mimo online prostor. Komunita na sociální síti je taktéž skupina osob, kterou pojí stejné zájmy, jazyk, probíhá interakce mezi členy a podílí se na jejím fungování. Vliv online komunity tak může být pozitivní pro jednotlivce i pro ostatní členy skupiny (Ševčíková et al., 2014).

## **2.4 Děti a mládež**

S narůstající digitální technologií jsou děti a mládež více obklopeni elektronickými zařízeními, internetem a sociálními sítěmi. Současné děti se s těmito technologiemi setkávají již od narození a stávají se tak přirozenou součástí každého jejich dne. Využívají je pro zábavu, interakci s vrstevníky, povinnosti spojené se školní docházkou aj. S neustálým vývojem těchto technologií se digitální prostředí stále více přibližuje ke každému uživateli. Dříve byl počítač v domácnosti raritou, dnes je to běžná součást rodiny (Ševčíková et al., 2014). Od roku 2010 se zvýšila aktivita dětí na internetu v některých zemích i o dvojnásobek. Většina dětí používá internet denně a je pro ně online svět součástí běžného života. Využívání internetu a sociálních sítí proměnilo trávení volného času a přineslo to nové možnosti volnočasových aktivit. Výzkum *EU Kids Online 2020* mapoval chování dětí a mládežných v online prostředí v rámci devatenácti zemí. Výzkum byl zaměřen na online rizika, ale také možnosti, dovednosti a příležitosti pro děti a jejich přístup k internetu. Aktivita a čas strávený na internetu se u dětí rapidně zvýšil. Až 84 % dětí v České republice ve věku devět až 17 let využívá chytrý telefon denně pro připojení k internetu, 66 % navštěvuje sociální sítě a 73 % dětí sleduje internetová videa každý den nebo častěji (Smahel et al., 2020).

### **2.4.1 Trávení volného času**

V roce 2021 proběhl výzkum Národní knihovny České republiky, o kterém ve svém článku píše Richter (2011), který se zaměřoval na děti jako čtenáře, ale také na to, jak děti tráví svůj volný čas. Výzkum probíhal v době pandemie Covid-19 a byl tak zaměřen i na změnu v mediálním chování dětí. Cílovou skupinou byli děti a mládež od šesti do devatenácti let. Z výzkumu vyplývá, že děti a mládež tráví volný čas nejvíce na elektronických zařízeních jako je počítač, tablet, mobilní telefon, notebook ale i sledováním televize. Věnují se tak hraní elektronických her, sledování filmů a videí,

poslouchání hudby, surfování na internetu a aktivitám na sociálních sítích. Pandemie přinesla nejen větší mediální aktivitu dětí, ale i negativní vliv na volnočasové aktivity mimo domov a snížily se tak sportovní a pohybové aktivity ve venkovních prostorách jako jsou parky, hřiště aj. (Richter, 2021).

V době před pandemií probíhal výzkum *České děti venku* (2016), který se zaměřoval na to, jak a kde tráví děti volný čas. Děti a mladiství trávili mnohem více času na hřištích, v parcích nebo v přírodě a trávení volného času venku s kamarády patřil mezi nejoblíbenější aktivity. Ale i z tohoto výzkumu bylo zřejmé, že aktivity na elektronických zařízeních, internetu nebo sociálních sítích hrají v životě dětí velkou roli. Na různých typech médií děti stráví až tři a půl hodiny denně (*České děti venku*, 2016).

#### **2.4.2 Současný stav**

Pandemie Covid-19 ještě více umocnila fakt, že děti a mladiství tráví mnohem více času na internetu a sociálních sítích. Český UNICEF provedl výzkum *Mladé hlasy* (2020), jehož cílem bylo identifikovat názory a postoje dětí ve věku devět až sedmáct let k nouzovému stavu. Děti uvedly, že během nouzového stavu trávily nejvíce času aktivitami na počítači či mobilním telefonu. V současné době tráví 31 % dětí na internetu 3 až 4 hodiny denně, 27 % dětí dokonce více než 4 hodiny. Ze sociálních sítí je nejvíce využíván Instagram, Facebook a Tik Tok (*Mladé hlasy UNICEF*, 2020).

Pandemie Covid-19 ovlivnila nejen volný čas dětí, ale i sociální služby, které s dětmi pracují. Vláda České republiky přistoupila k restriktivnímu opatření a uzavřela sociální služby (*Tisková zpráva*, 2020). Byly omezovány zejména služby terénní, ale i pobytové a ambulantní (Horecký a Švehlová, 2021). Ve svém výzkumu se budu zabývat tím, jak pandemie ovlivnila nízkoprahové služby pro děti a mládež, jaké změny restriktivní opatření přineslo a jakým způsobem probíhal kontakt s klienty, se kterými se sociální pracovníci nemohli setkat.

### **3 Cíl práce a výzkumné otázky**

#### **3.1 Cíl práce**

Hlavním cílem výzkumu je zjistit význam sociálních sítí pro sociální práci v nízkoprahových centrech. Jde tedy o to, jak mohou sociální sítě pozitivně přispět v práci s dětmi a mladistvými a jaké nové postupy a metody přináší jejich využívání v praxi. Dílčím cílem je charakterizovat, jaký význam má využívání sociálních sítí pro sociální pracovníky v nízkoprahových centrech, tedy jak sociální pracovníci s cílovou skupinou děti a mládež vnímají využívání sociálních sítí a jak jim pomohly v jejich profesi.

Pomocí polostrukturovaných rozhovorů bylo zjišťováno využití sociálních sítí v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a jak sociální pracovníci nahlízejí na nové možnosti, které tyto platformy přinášejí. Důležitou otázkou také je, jak probíhal kontakt s klienty v období pandemie Covid-19, kdy byla nízkoprahová zařízení nucena přerušit některé své služby. Sociální pracovníci tak nemohli aktivně vyhledávat své klienty v jejich přirozeném prostředí. Děti v této době začaly trávit více času na internetu, a proto jednou z hlavních otázek je, jak se pracovníci zaměřili na klienty, jejichž přirozeným prostředím je internet a sociální sítě. Trávení volného času na elektronických zařízeních ke dnešní generaci dětí patří a existuje mnoho studií, jak internet negativně ovlivňuje chování a život v dospívání. V mé práci bych se ráda zaměřila na pozitivní stránku sociálních sítí a jak je vnímají sociální pracovníci. Proto se v otázkách zaměříme na to, jak sociálním pracovníkům pomohla práce na sociálních sítích, jaký pro ně mají význam, popřípadě jestli vnímají možnosti do budoucna.

#### **3.2 Výzkumné otázky**

- a) Jak sociální pracovníci vnímají sociální sítě a jejich využívání v nízkoprahových centrech?
- b) Jak pandemie COVID-19 ovlivnila poskytované služby nízkoprahových center z hlediska využívání sociálních sítí?

## 4 Metodika

### 4.1 *Metody a techniky výzkumu*

V mé bakalářské práci byla využita kvalitativní výzkumná strategie. Dle Hendla (2016) je kvalitativní výzkum zaměřen na vyhledávání nových informací v přirozených podmínkách sociálního prostředí v malých sociálních jednotkách. Je zaměřen na procesy a události, které podrobně zkoumá v několika málo případech, identifikuje propojení a závislosti vztahů mezi těmito událostmi. Dochází tak k hloubkovému studiu jednotlivých případů. Tento výzkumný plán je velmi pružný a proměňuje se na základě dosud získaných výsledků. Hlavním cílem je tak zjistit zájmy, motivace účastníků a hodnotové orientace (Hendl, 2016). Dle Miovského (2006) kvalitativní výzkum využívá principů neopakovatelnosti a jedinečnosti, kdy výzkum není možný opakovat, neboť některé procesy se odehrávají pouze jednou. Informant i výzkumník spolu vyváří realitu a díky nízké strukturaci, je zde větší pravděpodobnost změn ve výzkumu. Výzkum samotný ovlivňuje zkoumaný proces a mění jej. Velmi důležitý je osobní vztahy informanta s výzkumníkem, který musí být pevný a autentický (Mioviský, 2006).

Ve výzkumu byla využita metoda dotazování a technika sběru dat polostrukturovaný rozhovor, který je částečně řízený s předem připravenými otázkami (viz příloha 1). Jedná se o nejrozšířenější metodu rozhovoru, který je řízený a prováděný s určitým účelem a cílem studie. Rozhovor je veden obvykle s jednou až třemi osobami (Mioviský, 2006). Při rozhovoru jsem pořadí položených otázek měnila podle odpovědí informantů a návaznosti na ně. Informanty jsem na úvod poučila o průběhu rozhovoru, nakládání s informacemi, anonymitě, právu kdykoliv od výzkumu odstoupit a o nahrávání rozhovoru. Dále jsem položila otázku, zda se dobrovolně účastní mého výzkumu a souhlasí s poučením. Fixace dat proběhla pomocí nahrávky a doslovného přepisu rozhovoru.

### 4.2 *Výzkumný soubor*

Výzkumný soubor v bakalářské práci tvořili sociální pracovníci z Jihočeského kraje a Prahy, kteří byli vybráni teoreticky záměrným výběrem. Jedná se o nepravděpodobnostní metody výběru výzkumného souboru, která cíleně vyhledává účastníky na základě stanovených kritérií. Účastníci musí tyto vlastnosti splňovat a být ochotni se do výzkumu zapojit. Záměrný účelový výběr probíhal přes instituce. Jedná se o metodu, kdy využíváme činnost nebo typ služby, která je určená pro cílovou skupinu (Mioviský, 2006).

Hlavním znakem tak byli sociální pracovníci v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Praze a Jihočeském kraji. Výběr probíhal konkrétně přes Registr poskytovatelů sociálních služeb, ve kterém jsem vyhledala všechna nízkoprahová zařízení spadající do vybraných oblastí. Využila jsem i sociální sítě Instagram a Tik Tok, kde jsem vyhledávala profily NZDM a tím tak zjistila, jestli je používají. Ve výzkumu byla použita i metoda snowball sampling, kdy jsem kontaktovala zařízení, která splňují daná kritéria a požádala je o doporučení dalších sociálních pracovníků, kteří též sociální sítě využívají.

Celkem bylo osloveno 12 zařízení z Jihočeského kraje a Prahy pomocí emailu, ze kterých se mi ozvalo 11. Vedla jsem tedy 11 rozhovorů (pět rozhovorů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Jihočeském kraji a šest v Praze) se 16 informanty. Některé rozhovory byly uskutečněny se dvěma informanty ze stejného zařízení (viz. Tabulka 1 níže). Informanti č.14 a č.15 jsou z jiného nízkoprahového klubu, ale ze stejné organizace. Rozhovor tak probíhal současně, odpovědi informantů jsou však uvedeny ve výsledcích výzkumu odděleně.

**Tabulka 1 - Přehled realizovaných rozhovorů**

Rozhovory	Informanti	Pohlaví	Věk	Práce v NZDM	Forma sociální práce	Cílová skupina	Místo
Rozhovor 1	Informant č.1	Muž	37 let	15 let	ambulantní a terénní	10-21 let	Praha
Rozhovor 2	Informant č.2	Žena	29 let	6 let	ambulantní a terénní	6-18 let	Praha
Rozhovor 3	Informant č.3	Žena	31 let	7 let	ambulantní a terénní	6-26 let	Praha
Rozhovor 4	Informant č.4	Žena	32 let	5 let	ambulantní a terénní	6-20 let	Jihočeský kraj
Rozhovor 5	Informant č.5	Žena	36 let	4 roky a 6 měsíců	ambulantní	11-18 let	Praha
Rozhovor 6	Informant č.6	Muž	26 let	6 měsíců	ambulantní	10-26 let	Jihočeský kraj
	Informant č.7	Žena	24 let	2 roky	ambulantní	10-26 let	Jihočeský kraj
Rozhovor 7	Informant č.8	Žena	26 let	3 roky a 2 měsíce	ambulantní a terénní	7-22 let	Jihočeský kraj
	Informant č.9	Muž	28 let	4 roky	ambulantní a terénní	7-22 let	Jihočeský kraj
Rozhovor 8	Informant č.10	Žena	27 let	2 roky a 9 měsíců	terénní	8-26 let	Praha
	Informant č.11	Žena	29 let	14 měsíců	terénní	8-26 let	Praha

Rozhovor 9	Informant č.12	Žena	30 let	7 let	ambulantní	8-22 let	Jihočeský kraj
	Informant č.13	Žena	26 let	1 rok a 6 měsíců	ambulantní	8-22 let	Jihočeský kraj
Rozhovor 10	Informant č.14	Žena	28 let	4 roky	ambulantní a terénní	9-26 let	Praha
	Informant č.15	Žena	26 let	1 rok a 3 měsíce	ambulantní a terénní	9-26 let	Praha
Rozhovor 11	Informant č.16	Muž	40 +	3 roky	ambulantní	12-26 let	Jihočeský kraj

Zdroj: Vlastní výzkum

### 4.3 Analýza dat

Pro zpracování dat byl vybrán jeden z kvalitativních přístupů, který dává možnost kreativního přístupu k procesu výzkumu. Jedná se i Interpretativní fenomenologickou analýzu (interpretative phenomenological analysis, dále jen IPA), která napomáhá podrobně prozkoumat subjektivní zkušenosti informanta a tím tak porozumět určitému fenoménu, procesu či události. IPA vede k porozumění člověka, jeho zkušenosti a významu, který jí připisuje, na individuální úrovni v určité situaci či podmínkách. IPA vychází z hermeneutiky, fenomenologie a idiografického přístupu. Základem fenomenologie je zachycení jedinečné, žité zkušenosti člověka a hlavním cílem v IPA je její porozumění. Další významnou součástí je tzv. hermeneutický kruh: „*Respondent se snaží porozumět své zkušenosti s daným fenoménem, zároveň výzkumník se snaží porozumět tomu, jakým způsobem k tomuto porozumění respondent dospívá...*“. Třetí perspektivou je ideografický přístup, který se zaměřuje na jednotlivé informanty zvlášť. (Řiháček et al., 2013).

Love, Vetere a Davis (2020) popisují IPA jako kvalitativní přístup, který má kořeny ve filozofii, hermeneutice a fenomenologii. Klíčovým principem je subjektivní zkušenost lidí s žitou skutečností a jaký význam a vztah jí připisují (Love et al., 2020).

Řiháček et al. (2013) uvádí, že analýza dat vždy vychází z jednoho případu či prvního rozhovoru. Dále je možné využít témata, která vznikla z první analýzy u dalších rozhovorů, nebo každý rozhovor analyzovat zvlášť (Řiháček et al., 2013). Já jsem si zvolila témata z prvního rozhovoru využít i u dalších. Již při první analýze se mi rozhovory propojovaly a objevovaly se spojitosti v odpovědích informantů. Snažila jsem



se však být co nejvíce otevřená novým tématům a přistupovat individuálně i u ostatních rozhovorů.

Obecně postup IPA Řiháček et al. (2013) popisuje následovně:

0. Reflexe výzkumníkovy zkušenosti s tématem výzkumu (také nultá fáze)
  1. Čtení a opakované čtení
  2. Počáteční poznámky a komentáře
  3. Rozvíjení vznikajících témat
  4. Hledání souvislostí napříč tématy
  5. Hledání vzorců napříč případy
  6. Prezentace výsledků

Při takzvané nulté fázi je důležité reflektovat vlastní zkušenost se zkoumaným tématem. Díky reflexi si uvědomíme vlastní motivaci k výzkumu a interpretativní roli ve výzkumném procesu. První fáze zahrnuje opakované čtení přepsaných rozhovorů či nahrávek. Výzkumník tak zaměří pozornost na informanta, pohlédne na svět jeho očima a získá tak přiměřené zaujetí pro případ. Další fáze je nejdetailnější. Výzkumní tak zaznamenává první poznámky a komentáře, kterými se snaží zachytit vše podnětné, ze kterých se následně rodí témata, která uspořádáme do výstižných témat a interpretujeme je. Dále hledáme vztahy mezi tématy v rámci jednoho rozhovoru a vytvoříme tak konečný seznam témat. Tento proces provedeme u všech informantů a vzniknou nám tak témata, mezi kterými hledáme vzorce napříč všemi získanými rozhovory. Poslední fází je prezentace výsledků (Řiháček et al., 2013).

#### ***4.3.1 Reflexe vlastní zkušenosti s tématem sociálních sítí***

Jak již bylo řečeno, interpretativní fenomenologická analýza má takzvanou nultou fázi, ve které výzkumník reflektuje vlastní vztah k výzkumnému tématu a tím si tak uvědomuje svou interpretativní roli. Díky tomu můžeme zajistit validitu analýzy a užitečně pracovat s daty (Řiháček et al., 2013). Vedla jsem tedy vnitřní dialog sama se sebou a kladla si otázky ohledně motivace a vztahu k tématu a zaznamenala jsem si důležité body sebereflexe.

Téma mojí bakalářské práce jsem si zvolila sama, proto k němu mám velmi blízký vztah. Sociální sítě používám každý den, a i pro mne jsou součástí běžného života. Využívám je nejvíce pro komunikaci, uchovávání vzpomínek a k získávání aktuálních informací ze světa, ale také pro zábavu a vyplnění volného času. Je to pro mne nástroj k rychlému

spojení s okolím a nalezení informací, které potřebuji. Sleduji sociální sítě, které jsou i nejvíce využívány, a to Instagram a Tik Tok. Právě na Tik Toku jsem dostala prvotní nápad na tuto bakalářskou práci. Všimla jsem si otevřenosti některých mladých a sdílení jejich problémů či negativních zkušeností s určitým jevem. Jedním z negativních rysů sociálních sítí jsou nenávistné či vulgární komentáře, které se tam mohou objevit. Na ty jsem začala narážet u více a více příspěvků mladých lidí, kteří si nevěděli rady s problémem ani negativními komentáři. Přivedlo mne to tak na myšlenku určité pomoci na sociálních sítích, které mne dovedla až na profil sociálních pracovníků, kteří se touto problematikou zabývají. Zajímá mne tedy, jak sociální sítě vnímají i další sociální pracovníci a jaký význam pro jejich práci mají.

#### ***4.3.2 Čtení a opakované čtení***

Při opakovaném čtení textu jsem zaznamenala podobnosti v mých názorech s názory některých informantů na sociální sítě a jejich využívání. Shodovali jsme se na některých důležitých věcech, a to mi pomohlo více se v cítit do jejich kůže. Při čtení rozhovorů jsem začala vnímat pozitivní postoje sociálních pracovníků k tématu a zaměřila jsem tak více svoji pozornost na důležité aspekty textu.

#### ***4.3.3 Počáteční poznámky, rodící se témata a souvislosti mezi nimi***

Při analýze textu a prvotních poznámkách se začala rodit i nová témata a začala jsem nacházet souvislosti mezi nimi i mezi ostatními případy. Tyto čtyři fáze se během mého kódování velmi prolínaly a již při prvních komentářích se zrodila témata, se kterými jsem pracovala i u dalších rozhovorů. Poznámky jsem zaznamenávala pomocí komentářů v textovém procesoru Microsoft Word do pravého rohu a rodící se témata jsme připisovala jako odpověď na tento komentář. Dále jsem si označila důležité informace o jednotlivých informantech, a to jejich věk a pohlaví, dobu práce v nízkoprahovém zařízení, formu sociální práce, cílovou skupinu a využívané sociální sítě.

#### ***4.4 Etika výzkumu***

V rámci kvalitativního výzkumu byli informanti plně poučeni o průběhu a okolnostech výzkumu. Všichni informanti souhlasili s účastí ve výzkumu a získala jsem tak informovaný souhlas, který je nahrán v rozhovorech. Účast na výzkumu byla dobrovolná a informanti měli možnost svobodného odmítnutí a mají právo kdykoliv od výzkumu odstoupit a ukončit účast v projektu. Po celou dobu výzkumu byla informantům zajištěna anonymita (srov. Miovský, 2006). Všechny osobní údaje byly v rámci výzkumného

projektů zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Výzkum dále proběhl v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.

## 5 Výsledky

Témata, která vznikla pomocí IPA analýzy, jsem převedla do narativní podoby. Prezentace výsledků tak začíná shrnutím zjištěných údajů strukturovaných podle daných témat. Dále detailněji charakterizují hlavní myšlenky témat reprezentované jednotlivými informanty. Text je doplněn o přímou citaci z rozhovorů (srov. Řiháček et al., 2013).

### 5.1 Výsledky interpretativní fenomenologické analýzy

Při redukci objemu dat z počátečních poznámek a komentářů začala vznikat témata, která se objevovala již při rozhovorech. V tabulce 2 je uvedeno všech šest hlavních témat, která zachycují podstatný obsah odpovědí informantů.

**Tabulka 2 – Seznam témat IPA**

Seznam témat
Význam sociálních sítí pro sociální pracovníky
Vnímání sociálních sítí sociálními pracovníky
Význam sociálních sítí pro klienty
Význam sociálních sítí v době pandemie
Význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce
Význam sociálních sítí do budoucna

Zdroj: Vlastní výzkum

#### *Význam sociálních sítí pro sociální pracovníky*

Prvním tématem, který je i klíčový pro můj výzkum je, jaké sociální sítě informanti využívají a jaký mají význam pro jejich profesi. Jak je zřejmé z tabulky 3 a 4, všechna nízkoprahová zařízení využívají Facebook, Instagram a třetí nejvíce využívanou sociální sítí je Tik Tok (viz. Tabulka 3 a Tabulka 4 níže). Informanti dále uváděli Messenger a YouTube, o kterých se už více nezmiňovali. Význam založení sociálních sítí se u velké většiny shodují. Šlo o možnost předání informací dětem a veřejnosti o službě, o provozu, aktivitách, otevírací době nebo preventivních tématech. Sociální pracovníci chtěli propagovat svoji službu a sociální sítě jim toto umožnily. Prvotní sítí byl většinou Facebook, který měl primárně za úkol propagovat činnost a aktivity klubu, podávat základní informace o službě pro klienty, veřejnost nebo sponzory. Sloužil také k určité komunikaci a sociální pracovníci si začali uvědomovat přítomnost jejich klientů na sociálních sítích. Mnoho z nich také uvedlo, že Facebook dnes už není relevantní a více je u mladých lidí upřednostňovaný Instagram:

„... Facebooku, která původně vlastně sloužila k tomu, aby se tam dával měsíční program, dávaly se tam nějaký pozvánky na nějaký akce a tak, ale časem se vlastně stalo to, že ty děti na tom Facebooku už dávno nejsou, ta dnešní cílovka, že prostě oni už mají jiný sítě, že už je to vlastně sít' pro starý.“ (IN4)

**Tabulka 3 - Využívané sociální sítě Praha**

Rozhovory Praha	Využívané sociální sítě
Rozhovor 1	Facebook, Instagram, Tik Tok
Rozhovor 2	Facebook, Instagram, Messenger
Rozhovor 3	Facebook, Instagram
Rozhovor 5	Facebook, Instagram, Tik Tok
Rozhovor 8	Facebookem, Instagram, Tik Tok, Messengerem
Rozhovor 10	Facebook, Instagram, YouTube

Zdroj: Vlastní výzkum

**Tabulka 4 - Využívané sociální sítě Jihočeský kraj**

Rozhovory J. kraj	Využívané sociální sítě
Rozhovor 4	Facebook, Instagram, Tik Tok, YouTube
Rozhovor 6	Facebook, Instagram
Rozhovor 7	Facebook, Instagram, Tik Tok
Rozhovor 9	Facebook, Instagram, Tik Tok
Rozhovor 11	Facebook, Instagram

Zdroj: Vlastní výzkum

Hlavním významem sociálních sítí je tedy propagace služby a předávání informací o hlavních činnostech. Sociální pracovníci velmi často uváděli, že je to nejrychlejší způsob předání informací, kontaktování nebo komunikaci. Avšak sociální sítě vnímají také jako nástroj či prostředek pro svoji práci. Někteří mají sociální sítě jako doplňkovou službu a sociální sítě tak využívají pouze k propagaci a informování klientů a upřednostňují práci face to face. Osobní kontakt sociální sítě nenahradí, je však možnost, jak sociální sítě využívat pozitivně, a to může mít významnou roli při práci s dětmi. Informanti tak sledují

trendy a snaží se využívat možnosti sociálních sítí. Někteří uvádí, že jsou velmi důležitou součástí jejich práce, neumí si práci bez nich představit a vnímají je jako přirozené prostředí dětí, ve kterém by se měli pohybovat:

*„Za mě terénní práce je poskytování služby v přirozeném prostředí klienta, a to prostě sociální sítě jsou a už bysme se s tím mohli “my starci“ smířit.“ (IN2)*

### ***Vnímání sociálních sítí sociálními pracovníky***

Informanti nejčastěji vnímají sociální sítě jako prostředek či nástroj k propagaci služeb a k rychlému předávání informací klientům. Sociální sítě jsou dostupné, rychlé a je to tak nejjednodušší způsob, jak předat informace o klubu cílové skupině, které jsou sítě blízké a přirozené. Sociální sítě jsou také místo a prostředek pro navázání prvního kontaktu. Informanti uvedli, že vnímají možnost využití sítí, jako nástroj k prvotnímu kontaktu s klienty, které následně navazují do reálného klubu či terénu.

Informanti také vnímají sociální sítě, jako doplňkový nástroj ke své práci, který je dostupný, jednoduchý, přehledný a klienti ho využívají. Jiní zase vnímají sítě jako, velmi důležitý nástroj pro jejich práci, který pomohl pracovníkům přiblížit se klientům a neumím si představit NZDM bez sociálních sítí. Ztížilo by to tak jejich práci. Informanti také vnímají i negativa a nebezpečí, ale sociální sítě mají i řadu pozitiv.

Pro sociální pracovníky je práce v online prostředí výzva, chtějí se však více přiblížit klientům. Informant vnímá sociální sítě jsou přirozené prostředí dětí. Sítě jsou prostředek pro spojení a navázání hlubšího vztahu, kontaktu a komunikace s klienty. Je to jejich přirozený styl a komunikační nástroj, který je jim bližší:

*„... je to jejich styl komunikace a na komunikaci stojí naše práce. Je to pro děti přirozenější jazyk, to je to pozitivum.“ (IN1)*

Informanti také vnímají sociální sítě jako vývoj společnosti. Pro mladé lidi jsou běžné a je tak důležité přizpůsobovat se dětem, být flexibilní, zjišťovat trendy a být jim otevřený. Sociální sítě souvisí s mladými lidmi a prací s nimi a propojení je tak nevyhnutelné. Klienti online světem žijí a velká většina z nich sociální sítě má. Pokud tedy NZDM pracuje s cílovou skupinou dětí a mládeže, měl by je na sociálních sítích podchytit.

### ***Význam sociálních sítí pro klienty***

Význam sociálních sítí pro samotné klienty se prolíná s významem pro sociální pracovníky. Ti mohou díky sítím snadněji a rychleji předávat informace o NZDM a klienti je tak mají k dispozici. Předávání informací uvedli sociální pracovníci za nejvýznamnější přínos sociálních sítí pro klienty NZDM. Sociální sítě jsou pro klienty přirozené prostřední a komunikace online formou tak může pro ně být bližší a přijatelnější. Informanti vidí pozitivum v anonymitě, díky které se mohou klienti cítit příjemněji. Při velmi závažných tématech může být komunikace face to face velmi náročná a sociální sítě mohou klientům pomoci být více otevření a cítit se komfortněji při rozhovoru v těžkých situacích:

*„Rozhodně, protože někdy jsou mnohem otevřenější, než kdyby byli tváří v tvář, protože je to zkrátka takové trošinku odosobněnější a pro někoho to může být mnohem komfortnější než s námi komunikovat přímo.“ (IN11)*

Sociální sítě jsou také vhodné pro klienty, kteří se nemohou dostavit do klubu osobně a mají tak možnost oslovit sociální pracovníky online, když potřebují pomoc či poradit s osobními problémy. Sítě jsou tak rychlejší, dostupnější a klienti tak mohou řešit svoji situaci ihned.

Klienti mají možnost pomocí anket na sociálních sítích pokládat otázky nebo připomínky ohledně klubu, a to může sloužit i jako podpůrný prostředek k prvnímu kontaktu s potencionální klienty. Sociální sítě dávají možnost poznat nové lidi, kamarády nebo se naučit něco nového.

### ***Význam sociálních sítí v době pandemie***

Sociální sítě měly v době pandemie velký význam pro sociální pracovníky a pomáhaly jim v udržení kontaktu s klienty při zavření služby. Bylo to těžké období jak pro pracovníky, tak klienty a většina činností klubu se tak přesunula na sociální sítě a online prostoru. Sítě se začaly využívat mnohem více a profil na některých sítích si založili i nízkoprahové kluby, které je před tím neměly.

*„... vlastně během Covidu jsme se hodně přesunuli do online prostoru, abychom vlastně byli v kontaktu stále s klienty nebo zájemci o službu, protože naše služby byly zavřeny a díky i karanténě, kdy se nesmělo vycházet ven, tak abysme neztratili ten kontakt tak tam jsme začali bejt hodně aktivní...“ (IN5)*

V době pandemie Covid-19 byly služby nízkoprahových zařízení, ať už terénní nebo ambulantní, omezeny a pracovníci tak nemohli vykonávat svoji profesi. Pro některé bylo nepochopitelné, že nemohou poskytovat pomoc jejich cílové skupině a přesunuli se tak na sociální síť. Využívaly je tak mnohem více a veškeré programy a činnosti probíhaly online buď přes sociální síť nebo přes jiné online aplikace. Šlo o rychlé informace o opatřeních, preventivní programy, kvízy, hry, streamy, živá vysílání nebo pomoc se školními povinnostmi. Mnoho sociálních pracovníků také uvedlo, že s klienty ztráceli kontakt a s jeho udržením jim pomohli právě sociální síť.

*„Kvízy a i něco jako do školy, takže jsme pojaly školu hrou formou těch kvízů třeba, abysme je právě zabavily, aby pořád věděly, že tady jako pro ně jsme.“ (IN13)*

V době pandemie tak došlo k posílení online komunikace a práci s klienty přes sociální síť. Sociální pracovníci tak začali být více aktivní, činnosti probíhali v online prostoru a práci terénní či ambulantní formou nahrazovali sociální síť. Klienti měli možnost oslovit pracovníky online a neztratili tak s nimi kontakt. Přineslo to tak nové výzvy v sociální práci online.

### ***Význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce***

Významným tématem, který se objevil u osmi informantů z jedenácti, je zařazení online sociální práce do zákona a postavení Ministerstva práce a sociálních věcí v této oblasti. Šest informantů uvedlo, že by chtělo zařadit sociální práci do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a měli tak možnost tuto práci řádně vykonávat. Dva informanti tento názor přímo nevyslovili, ale zmiňovali se o tom, že nemohou tuto práci vykonávat právě z důvodu toho, že to není schválená forma práce a jsou tak rezervovaní.

Informanti nejčastěji uvádějí to, že online sociální práce je vlastně už běžnou praxí a využívali jí buď v době pandemie i po ní. Vše bylo dělané bez metodik a učili se vše sami. Sociální pracovníci nejsou proškolení na práci v online prostoru, a to jim ztěžovalo situaci. Inspiraci berou od ostatních služeb, jako jsou krizové linky, které fungují v online prostředí nebo jiných nízkoprahových zařízení. Bylo by tak zapotřebí vzdělání v této oblasti pro pracovníky, kteří pracují s dětmi a mladistvými a byli by tak kompetentní pracovat online.

*„...když vidíme z jiných jako služeb, jak pracujou, tak asi by to chtělo nějakou větší podporu v tomhleto od těch vejš. V zákoně třeba nebo od ministerstva a tak.“ (IN5)*



*„A vím, že třeba Česká asociace streetwork měla chatovací projekt Jdi do klubu, to asi víte, a tam se nějak na ně obraceli... Takže to tak je. Takže by bylo fér, kdyby se to třeba s v tom zákoně o sociálních službách zmínilo.“ (IN2)*

Sociální pracovníci také uvádějí jako potřebu zařazení sociální práce online do zákona, práci s klienty, kteří tráví svůj volný čas online. Uvědomují si přítomnost jejich cílové skupiny na sociálních sítích a internetu a začali s nimi pracovat:

*„Reaguju na to, že vlastně Ministerstvo práce a sociálních věcí si neuvědomilo, jak jako je tahle služba důležitá pro tyhle děti, který se fakt přesunuly do toho online prostoru...“ (IN5)*

*„...generace, která dneska už je a bude přicházet do našich služeb, tak už si nedokáže představit, že budou bez tady toho aspektu, to znamená žít bez sociálních sítí, bez komunikace na nich, bez té klipový kultury, tak s tím musíme počítat do budoucna...“ (IN16)*

Informanti tedy uvádějí, že práce na sociálních sítích se bude odvíjet od zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který by měl minimálně umožňovat sociální sítě využívat na dobrovolné úrovni. Sociální pracovníci sítě využívají ke své práci, protože je to potřeba při práci s jejich cílovou skupinou, ale nemohou ji vykazovat. Vnímají tak sociální práci online jako přínosný nástroj pro svoji práci, který by měla být ukotven v zákoně a byl uznán jako oficiální forma sociální práce.

### ***Význam sociálních sítí do budoucna***

Stále více nízkoprahových zařízení pro děti a mládež využívá sociální sítě a do budoucna se bude angažovat v online prostředí více a více lidí. Informant č.1 vnímá budoucnost sociálních sítí tak, že se bude práce na sociálních sítích vyvíjet silně a bude to velká součást jejich práce. Informanti č. 10 a č. 11 uvedli, že sociálním sítím se už žádná služba nevyhne. Dnes není online práce povinná a je tak na každé službě, zda jí chce využívat.

Informanti však projeví potřebu naučit se pracovat se sociálními sítěmi. Neznají všechny možnosti, které jim sítě nabízejí a jak je efektivně využívat. Někteří by tak chtěli rozšiřovat své dovednosti a činnosti v online prostředí. Čerpají tak inspiraci z jiných NZDM nebo jiných organizací, které sociální sítě nebo online prostor využívají. Uváděli tak příklady využívání online komunikace v jiných sektorech, které by mohly být převedeny i do oblasti sociální práce.

Jiní informanti vnímají sociální sítě jako „doplňěk“ k jejich sociální práci. Využívají tak sítě pouze k propagaci a nevnímají tak význam zařazení sociální práce online, jako jednu z forem sociální práce. Budou tak nadále využívat sociálních sítě jako vedlejší činnost a neplánují do budoucna rozšiřovat sociální sítě.

Dnešní generace dětí využívají sociální sítě ve velké míře. Informanti si tuto skutečnost uvědomují a uvádí, že do budoucna bude potřeba držet krok s trendy a moderní dobou. Sociální pracovníci by se tak měli přizpůsobit tomu, co klienti využívají.

Informanti také uváděli, jako význam sociální sítě do budoucna, zařazení online práce jako jednu z forem sociální práce do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### **5.1.1 Význam sociálních sítě pro sociální pracovníky**

#### **Informant č.1**

Informant č.1 uvedl, že jejich zařízení se stará o kvalitu volného času zákazníků a jejím cílem je, aby děti trávily svůj volný čas bezpečně a tvořivě. Děti trávily svůj volný čas na Facebooku a byl mezi nimi nejdostupnější a nejrozšířenější. Proto mělo význam tuto síť založit. Protože klienti mají i Instagram, založilo NZDM profil i na Instagramu, který prezentuje službu a sociální pracovníci mají možnost předání informací klientům o provozu, aktivitách, otevírací době a preventivních tématech. Informant také uvedl, že je mnohem jednodušší pomáhat lidem v online prostředí a komunikace na sociálních sítích může snižovat riziko útěku nebo odchodu klientů ze služby. Sociální sítě tak mají význam pro pracovníky, kteří mohou propagovat službu a zároveň pro klienty, kteří tak mají dostupné informace.

*„Pro nás jako lidi, který mají sociální sítě až jako vedlejší komunikační nástroj, a teď to říkám přehnaně, je to samozřejmě pak těžší zpracovávat, protože musíme komunikovat stylem, který je nám vzdálenější na druhou stranu tomu uživateli je zase bližší.“ (IN1)*

#### **Informant č.2**

Význam Facebooku a Instagramu vnímá informant č.2 odlišně. Facebook je důležitý pro sponzory a slouží pro starší generaci nebo pro rodiče dětí. Na Facebooku také mají pracovní profily, přes které si píší s klienty přes Messenger. Instagram prezentuje služby směrem k cílové skupině a veřejnosti nebo slouží k chatování s klienty. S návrhem na založení Instagramu přišli sami klienti, kteří se sami obracejí s otázkami ohledně provozu klubu.

Klienti také oslovovali ohledně individuálních konzultací, čemuž se pracovníci vyhýbali kvůli respektu ze sítí a nevěděli, jak tuto službu poskytovat. Sociálním pracovníkům se však osvědčilo aktivně oslovovat klienty přes chat, když klient do klubu dlouho nepřišel.

S klienty tak přes sítě udržují kontakty, navazují je a budují důvěru, bez které nemůže sociální pracovník naplňovat cíle na kterých se domluví. Informant vnímá kontakt přes sociální sítě jako efektivnější a rychlejší:

*„No, že jakoby je tam najdu rychlejc asi, když bych vyloženě potřebovala někde někoho nahánět a buď ho můžu nahánět v terénu po sídlišti nebo mu napíšu jako na Messenger, kterej on má furt zaplej, takže je to jako rychlý, efektivní a ty lidi tam jsou. Je pravda co jste říkala, že kolikrát nejsou na těch ulicích a na těch hřištích, ale teda jsou tam no.“*

(IN2)

Díky tomu, že sociální pracovníci reagují na témata, co klienti řeší na sociálních sítích, otevírají tak témata na klubu a navazují tím hovory. Pokud je obsah, který klienti přidávají nevhodný, sdělují klientům, co přidávají na sítě a že to vidí nejen sociální pracovníci, ale i veřejnost, a to vede k individuální konzultaci na klubu.

### **Informant č.3**

V NZDM kde pracuje informant č.3 má Facebook význam pro propagaci služby, činností a aktivit klubu veřejnosti a uživatelům. Sloužil také ke sdílení fotek z akcí.

Instagram slouží jak pro veřejnost, tak uživatele k propagaci a informování o službě, jako je otevírací doba, omezení, co se děje na klubu, jací jsou zde pracovníci a kde je potkají v terénu. Instagram slouží také k průzkumu pomocí anket, díky kterým zjistí, co klienti postrádají na klubu či v terénu nebo ohledně aktuálního dění. Při založení profilu začali za nimi chodit klienti, že si všimli založení Instagramu a vědí tak o nich.

U některých klientů je propagace služby v terénu neúspěšná, je tak vhodné prezentovat službu přes sociální sítě.

*„... vlastně i přesně, když třeba propagujem v terénu, tak rovnou se těch dětí ptáme máte sociální sítě, chcete letáček nebo se podíváte na náš Instagram. Oni hned vlastně vytáhnou mobil a hned si náš přidávají, nebo ten mobil vytáhnu já a ukážu jim ten náš profil s různějma letákama o těch věcech o kterých se bavíme. V tomhleto je to jako fajn.“* (IN3)

Při práci v terénu také hraje roli počasí. Klienti se tak nepohybují venku, jsou ale více na sociálních sítích, kde je mohou sociální pracovníci zastihnout. Možnost online práce má pro pracovníky výhody vzhledem k časové náročnosti jejich práce. Informant také vnímá rizika sociálních sítí, může to být však další podnět pro práci s klienty.

#### ***Informant č.4***

Díky sociálním sítím, konkrétně Facebooku, mají sociální pracovníci možnost být aktivní na Messengeru i v terénu a předávat informace klientům o NZDM. Jedná se o měsíční program, fotky, informace o klubu, otevírací dobu, pozvánky na akce nebo různé projekty. Sociální sítě slouží jako PR, propagace veřejnosti i donátorů nebo klientům. Informant č.4 uvedl, že potřebovali sítě, které jejich cílová skupina využívá, proto založili sociální sítě Instagram a Tik Tok, které klienti nejvíce využívají. Díky propagaci mají možnost seznámit se se službou, a to je může motivovat k návštěvě klubu.

*„A snažíme se jako zjistit co ty děti rádi používaj a jak jim vlastně jít naproti, abychom měli to, co oni používaj.“ (IN4)*

Informant č.4 velmi často využíval slovo „trendy“ a zdůrazňoval tím důležitost znát problematiku sociálních sítí:

*„Takže my se snažíme bejt hodně nízkoprah, kterej ty trendy jako sleduje a kterej jde jakoby naproti, abychom věděli, co se aktuálně děje, v čem ty děti vyrůstaj.“ (IN4)*

Pro sociální pracovníky tak mají význam trendy sociálních sítí při práci s cílovou skupinou dětí a mládeže. Klienti tak budou vědět, že pracovník má o problematice přehled a může to tak být téma ke konverzaci.

*„...snažíme se pro ně bejt relevantní, sledovat ty trendy, mít všechny ty sítě který jsou, aby když přijdou a něco tady jako řeší, aby my jsme nekoukali jako o čem mluví.“ (IN4)*

Sociální sítě také mohou mít význam při první konverzaci s klientem a k prolomení ledu:

*„...tak to strašně prolomí takovej ten led ve stylu, my jsem ty jako teenageři a oni jsou tam ty co tam někde jako..ta sociálka, jako že tam vlastně jako není v tu chvíli, protože my si trošku zboříme nebo trošičku jako nalomíme takovou tu hranici toho odborníka, že jsme pro ně víc takový ty jako kámoši, který nejsou jako třicetiletý, co jako netuší co se děje a jsou úplně mimo.“ (IN4)*

Sociální sítě také pomohli přiblížit se více cílové skupině. Informant s tím má vlastní zkušenost, kdy při nástupu do NZDM znal trendy sociálních sítí a orientoval se v dané problematice. Vedlo to tak k již zmíněnému prolomení ledů a ke konverzaci s klientem:

*„...já jsem nastoupila a najednou děti chodily a já jsem se s nima bavila jako o hrách a tady o těch věcech a byla jsem úplně hvězda, během pár minut, protože já jsem to všechno znala. Takže prostě pak kluci chodili a teď tohle a teď jako viděla si tohle video a já, jo to bylo hustý včera co (smích).“ (IN4)*

#### **Informant č.5**

Informant uvádí, že sociální sítě jsou hlavně prostředkem k předávání informací o NZDM. Předávají tak informace o klubu, otevírací době, měsíčním programu, akcích, aktivitách jiných služeb a reagují na aktuální dění, řeší preventivní témata, informují o drogách, přijímacích řízeních na školy a využívají kvízy, aby zjistili, jak jsou klienti informováni o různých tématech, vyhodnocují a následně na to reagují. Pomocí kvízů a dotazníků tak sociální pracovníci dostávají zpětnou vazbu od klientů.

Pracovníci jsou tak v kontaktu s klienty přes sociální sítě, ale sociální práce převažuje v reálném klubu.

#### **Informant č.6 a č.7**

Informanti č. 6 a č.7 uvedli, že pro jejich NZDM mají sociální sítě význam pro propagaci služby. Využívají tak sítě pro předávání informací klientům o budoucích akcích, na propagační letáčky, mimořádná opatření služby i preventivní obsah. Díky sledování klientů na sociálních sítích sociální pracovníci získají i další informace, které by jinak neměli.

*„Ale díky tomu máme jakoby rychlý ty letáčky, jako propaganda je supr přes to, to je úplně skvělý...“ (IN6)*

Sociální sítě založili na základě jejich využívání ostatními službami:

*„Ono je to takový okoukatelný, že se všechny nízkoprahy koukají na ostatní nízkoprahy a vidí, že všichni mají Facebook a všichni mají Instagram, takže všichni se tak vesměs opičí po sobě by se dalo říct (smích).“ (IN6)*

### **Informant č.8 a č.9**

Klienti NZDM informanty č.8 a č.9 seznámili se sociálními sítěmi a jak tráví svůj volný čas. Pracovníci se jim chtěli přiblížit a vědět co je baví, proto založili Tik Tok. Další sociální sítě, jako Instagram a Facebook, založili ze stejného důvodu. Jejich cílová skupina sociální sítě využívá, a proto mělo pro sociální pracovníky význam sociální sítě založit:

*„No, protože se nám fakt stávalo, že ty děti si povídaly nebo si ukazovaly, některý z nich maj mobily, tak si to i ukazovaly prostě a jako tráví tam nejvíc času, a tak jsme se chtěli trošku přiblížit jako vědět co je baví, co je zajímavá, tak nám nezbyvalo nic jinýho než si to taky založit no.“ (IN9)*

Sociální sítě tak využívají pro propagaci služby, povědomí pro veřejnost, pro zájemce, co služba nabízí, jako kontakt s klienty atd.

*„Děláme to, co dělají všichni, nechtěli jsme bejt nějaký pozadu jako. Chtěli jsme, aby ta cílová skupina o nás prostě věděla, víme že většina dětí v tom věku, pro který jsme určený, tak ty sociální sítě už maj.“ (IN9)*

Informanti také uvedli, že na sociálních sítích aktivně vyhledávají klienty. Sledují tak potenciální klienty a nabídnou jim účast například na společném výletě. Může to tak pro ně být jednodušší a více přitažlivější než přijít do klubu.

### **Informant č.10 a č.11**

Pro informanty č.10 a č.11 mají sociální sítě velký význam při práci s jejich cílovou skupinou. Využívají tak sítě, které jejich klienti mají a předávají jim online formou informace o službě, aktivitách, preventivních tématech a akcích. Je to prostor pro výkon sociální práce a přes sociální sítě tak probíhají rozhovory a intervence s klienty. Práce probíhá ve stejném formátu jako při terénní sociální práci a dochází zde i k mapování a monitorování zakázky. Díky monitoringu sociálních sítí si pracovníci všimají jevů a témat, která jejich cílová skupina řeší a můžou tak na ně reagovat. Dostávají i zpětnou vazbu na jejich tvorbu a je zde možnost navázání potenciálního klienta.

*„...tak vlastně my natáčíme ta videa, která jsme zmínily, podle nějakých jako aktuálních trendů nebo témat které víme, že se řeší a na ta videa nám ti klienti nebo nějakí noví uživatelé těch sítí nebo kteří náš profil ještě neznají, tak na ta videa reagují a buď to*

*v komentářích nebo nám pišou přímo do soukromé zprávy a tam už vlastně probíhá ta sociální práce...“ (IN11)*

Sociální pracovníci cíleně vyhledávají klienty nebo jim klienti napíší sami. Sociální sítě jsou flexibilní a pracovníci mohou na klientovo zakázku reagovat ihned nebo naopak později, a je tak možnost projednání závažného tématu. Pracovníci také vypracovali nový nástroj, jak si přes sociální sítě představit své klienty:

*„Máme i takový persony jsme vytvářely, to je taková nová metoda nebo nástroj, jak si víc zvědomit ty klienty třeba na ty druhý straně, jak si představit jaký jsou, jaký můžou být typologie, tak to máme všechno docela jako dobře vypracovaný, že se jako o něco opíráme...“ (IN10)*

Informanti také uvádí, že při poradenství přes chat jsou někdy klienti otevřenější než formou face to face. Je to možnost, jak jim být blíž a vidět co prožívají. Kontakt přes sociální sítě je rychlejší a klienti dříve přejdou k jádru věci než v terénu.

*„No určitě jsou prostě otevřenější ti klienti, že na sebe “prásknout“ víc mnohdy.“ (IN11)*

Sociální pracovníci se tak otevřeli klientům a tím se jim přiblížili.

*„...vlastně jsme se tím i hrozně moc otevřely my jim, protože my jsme vždycky byly ty, co za nima chodily, nabízely jim tu službu a najednou jsme tady byly ty, co taky něco řeší...“ (IN10)*

### **Informant č.12 a č.13**

Pro informanty jsou významné sociální sítě při komunikaci s klienty, potencionálními klienty, propagaci služby a předávání informací o jejich činnosti. Sítě tak slouží k podání rychlých informací, komunikaci a individuálnímu poradenství.

*„Poradenství i tu kontaktní práci, kdy vlastně se na to dítě ptáme. Ptáme se ho vlastně a jeho osobní život, co ho momentálně zajímá, co je pro něj prioritní, tak to taky.“ (IN12)*

Sociální sítě využívají také pro specifickou prevenci na dané téma, do kterého se klient může zapojit.

*„...snažíme se to obsáhnou ze široka, nejsme jakoby zaujatý vůči jednomu tématu, takže je to vlastně zaměřený spíš na potřeby těch dětí, což vycházíme i z tady toho klubu, co je jakoby zajímá, nezajímá.“ (IN12)*

Možné klienty oslovují skrze příspěvky o NZDM na sociálních sítích. Propagují se tak, aby případní klienti věděli, jak klub vypadá a funguje. Májí vyhrazený čas na sociální síť a berou inspiraci z jiných NZDM.

*„Nebo si vlastně bereme i třeba inspirace z ostatních nízkoprahů a oni zase od nás, tak je to takový, že my sledujeme spoustu nízkoprahů jinejch po republice, sledujou nás zpátky...“ (IN13)*

Sociální síť pomohly přiblížit se cílové skupině skrze ankety, díky kterým sociální pracovníci ví, na jaká témata cílit na klubu a co by klienty zajímalo. Odhlasují si téma a je to pro ně jednodušší připravit program dopředu díky jejich tipům. Přidávají tak ankety nebo otázky, na které klienti reagují a téma následně rozvedou.

Sociální pracovníci také mají možnost korigovat chování klientů na sociálních sítích.

*„Další věc je to, že vlastně vidíme, jak se ty děti vyjadřujou na sociálních sítích, takže my to pak tady v klubu můžeme korigovat, vysvětlovat jim, že koukej, co napíšeš na sociální síť a uvědom si, že to může prostě vidět kdokoliv jinej...“ (IN12)*

#### **Informant č.14 a č.15**

Informant č.14 vnímá význam sociálních sítí v předávání informací klientům o NZDM. Síť tak nejvíce využívají k jednosměrnému předávání informací o otevírací době a aktualitách klubu. Déle domlouvají schůzky s klienty a pomocí anket zjišťují informace související s lokalitou. Májí strukturovaný chat a daný čas, kdy klientům odpovídají.

*„No, tak asi jako volně, jako že je to spíš nějaký prostě informování, předávání informací, není tam prostě, že bysme tam vyloženě přes sociální síť nějak pomohli.“ (IN14)*

Dále informant uvádí, že sociální síť jsou dobrý kontaktní prostředek, kdy klienti pomáhají s Instagramem a mají tak společný zájem se sociálními pracovníky. Je to jednodušší propagace NZDM než v terénu, sociální síť více klienty zaujmou.

Informant č.15 vnímá význam sociálních sítí stejně jako informant č.14. Sociální síť tak využívají k informování klientů a k domluvě schůzek či akcí. Síť usnadňují komunikaci a slouží k udržení kontaktu s klienty.

*„...kdyby to nebylo, umim si představit, že tu službu úplně vypustí ve finále...“ (IN15)*



Využívají možnost anket a kvízových otázek, díky kterým se klienti zapojují do vytváření měsíčních témat, o kterých s klienty komunikují prostřednictvím Instagramu. Klienti tak na příspěvky reagují a mají tak přístup k informacím a faktům k zamyšlení. Díky sociálním sítím také osloví daleko větší množství lidí oproti terénu, kde to závisí na počasí a proměnlivých faktorech. Na sociálních sítích vždy někoho osloví.

Informant také uvedl svoji zkušenost se sociálními sítěmi a jak mu pomohli k přiblížení se cílové skupině:

*„Za mě, jestli to vezmu jako osobně na sebe, tak určitě jo, protože já ani Instagram sama nemám a moc jsem tomu jako nerozuměla a hodně mi to pomohlo pochopit, jakým způsobem oni ten čas trávěj a nějak nahlídnout do toho jejich volnýho času a do jejich zábavy no.“ (IN15)*

#### **Informant č.16**

Informant č.16 vnímá význam sociálních sítí v tom, že mu pomohly přiblížit se cílové skupině a být tak v širší platformě pro jejich cílovou skupinu.

*„Tak primárně to bylo pro nějaký informování o naší službě, navázání kontaktu s tou cílovkou nebo respektive tak trošičku strčení takový tý pomyslný virtuální nohy do těch dveří, ve kterém se pohybují tom prostoru, takže jít do cesty a jít naproti.“ (IN16)*

Sítě využívají pro poradenství a krizové intervence, když musí řešit momentální nepříznivou situaci klientů. Osobní témata, co pracovníci řeší s klientem na klubu, pokračují i na sociální sítě, kde si domlouvají hodinu nebo téma dalšího rozhovoru.

#### **5.1.2 Vnímání sociálních sítí sociálními pracovníky**

##### **Informant č.1**

Informant č.1 vnímá sociální sítě jako místo a prostředek pro navázání prvního kontaktu a následné navázání klientů do reálného klubu.

*„Není to nic jiného než zvací místo nebo místo prvního kontaktu, ale ten druhý kontakt se dělá osobně.“ (IN1)*

Také jako nedílnou součást komunikace dětí, jako jejich přirozený styl a komunikační nástroj, který je dětem bližší. Je to určitý způsob komunikace a trend, kterého nesmí nevyužít.

Informant vnímá sociální sítě jako svůj vedlejší komunikační nástroj a může tak být komunikace přes sociální sítě náročnější. Uvědomuje si však, že klientům je komunikace na sítích bližší. Také uvádí, že sociální sítě mu pomohly se přiblížit cílové skupině, protože:

*„...je to jejich styl komunikace a na komunikaci stojí naše práce. Je to pro děti přirozenější jazyk, to je to pozitivum.“ (IN1)*

### **Informant č.2**

Informant č.2 vnímá sociální sítě jako skvělý nástroj pro navázání kontaktu a povzbuzení klientů, aby přišli na živo a velmi dobrý nástroj k naplňování poslání NZDM. Sociální pracovníci usoudili, že sociální sítě jsou přirozené prostředí dětí a není důvod se tomu bránit. Je to vývoj společnosti a pro mladé je to běžné, a ze strany pracovníku tak nemá cenu se tomu vyhýbat.

*„Za mě terénní práce je poskytování služby v přirozeném prostředí klienta a o prostě sociální sítě jsou a už bysme se s tím mohli “ my starci “ smířit.“ (IN2)*

Sociální sítě mají mnoho výhod pro sociální pracovníky a informant si neumí představit NZDM bez sociálních sítí. Ztížilo by to jejich práci. Informant také vnímá i negativa a nebezpečí, ale sociální sítě mají i řadu pozitiv.

### **Informant č.3**

Informant vnímá sociální sítě jsou přirozené prostředí dětí. Je to prostředek pro spojení a navázání hlubšího vztahu, kontaktu a komunikace s klienty.

*„Protože většinou si myslím, že když jste starý tak sociální sítě nemáte automaticky odsuzujete jako třeba jejich rodiče, takže my to přijde jako dobrý komunikační, nebo stmelovací jako prostředek.“ (IN3)*

Informant vnímá sociální sítě jako prostředek k propagaci služeb a k předávání informací klientům. Díky sítím také navázali nové klienty do klubu.

*„...zároveň to funguje jako šuškanďa, jako si vás přidá někdo, tak jsou zvědaví ti, co vás sledují a nedá jim to a vždycky něčím někoho nějakým způsobem zaujmete, takže tak.“ (IN3)*

#### ***Informant č.4***

Informant vnímá sociální síť jako místo prvního kontaktu s klientem. Kontakt by měl tak vést z online prostředí do reálného klubu či terénu. Sociální pracovník by měl udržet krok s trendy a být dostupný i na sociálních sítích. Informant uvedl, že klienti online světem žijí a velká většina z nich sociální síť má. Už to není jako dříve, kdy děti trávily volný čas pouze venku. Pokud tedy NZDM pracuje s cílovou skupinou dětí a mládeže, měl by je na sociálních sítích podchytit.

*„Všichni to maj, takže jako dělat že to neexistuje je podle mě pro službu, která pracuje s dětma a s teenengerama jako sebevražda více méně, protože oni tam jsou.“* (IN4)

#### ***Informant č.5***

Informant vnímá sociální síť jako nejrychlejší způsob, jak klienty informovat o klubu a o jeho změnách. Pro sociální pracovníky je práce v online prostředí výzva, chtějí se však více přiblížit klientům.

*„... kdybysme nebyli na těch sociálních sítích, tak jako kdybysme neexistovali podle mě.“* (IN5)

#### ***Informant č.6 a č.7***

Informanti vnímají sociální síť jako skvělý nástroj pro rychlou propagaci služby.

*„Jo, tak teď je to život těch dětí, takže jako jsme rádi, že tam jakoby jsme, ale spíš jako říkám, spíš tam jako informovat co se děje tady a aby přišli jako sem.“* (IN7)

#### ***Informant č.8 a č.9***

Informanti vnímají sociální síť jako místo pro rychlou komunikaci, kde pro ni nejsou bariéry a kde jsou neomezené možnosti. Sociální práci však raději vykonávají face to face než online, proto sociální síť využívají jako prostředek k informacím a komunikaci.

#### ***Informant č.10 a č.11***

Informanti vnímají sociální síť, jako doplňkový nástroj ke své práci, pro spojení s klienty a k jejich informování. Převažují zakázky v terénu, ale je to dostupnější, obsáhlejší a rychlejší zdroj než jen čistě to, že se s klienty setkají na ulici.

*„Zase ta rychlost no, že prostě máme nějakého klienta, o kterém třeba i víme, že něco řeší, tak nikdy nemáme záruku, že ho v tom terénu potkáme a že mu opravdu můžeme nějak pomoci.“* (IN11)

Informanti uvedli, že sociální sítě a trávení času na mobilu není jen záležitost mladých, ale nás všech.

*„Jakoby netýká se to nutně jenom těch mladých, ale určitě tam tráví hodně času a někdy když jsou venku tak jsou zároveň na mobilu, že se to prolíná.“ (IN11)*

#### **Informant č.12 a č.13**

Informanti vnímají sociální sítě jako velmi důležitý nástroj pro jejich práci, který pomohl pracovníkům přiblížit se klientům.

*„Jako sociální sítě určitě jako nevnímáme něco jako špatného, ba naopak. Je to prostě nástroj k naší práci.“ (IN12)*

Myslí si, že je důležité využívat sítě obzvláště v dnešní době, kdy je má skoro každý. Je důležité přizpůsobovat se dětem, být flexibilní, zjišťovat trendy a být jim otevřený. Je to výsledek a propagace práce NZDM.

*„...si nedokážu jako představit, že bysme je vůbec neměly...“ (IN12)*

#### **Informant č.14 a č.15**

Informant č.14 vnímá sociální sítě jako doplňkový kontakt a informační kanál, který je dostupný, jednoduchý, přehledný a klienti ho využívají.

*„Je to jako doplněk, není to nic primárního, ale je to dobrý to mít, ty děti tam přesně jako fakt jsou...“ (IN14)*

Informant č.15 vnímá sociální sítě jako podpůrný prostředek, díky kterému mají klienti aktuální informace o NZDM. Sociální sítě souvisí s mladými lidmi a prací s nimi a propojení je tak nevyhnutelné.

*„Myslím si, že to spolu dneska hodně souvisí, jakákoliv práce s mladejma lidma. I bych řekla, že v dnešní době už je i takový nevyhnutelný se propojit s těma sociálníma sítěma, takže je to určitě přínos a spíš i když to berem jako doplňkovou věc, tak si myslím, že bez ní by to fungovalo hodně špatně.“ (IN15)*

#### **Informant č.16**

Informant vnímá sociální sítě jako prostředek k navázání kontaktu s cílovou skupinou a jejich informování. Jsou rychlé, dostupné a je to nejjednodušší způsob, jak předat informaci k cílové skupině, které jsou sociální sítě blízké a přirozené.

*„... chceme být v prostoru, kde jsou lidi, který jsou v naší cílové skupině a je jim blízky nebo je přirozený.“ (IN16)*

### **5.1.3 Význam sociálních sítí pro klienty**

#### **Informant č.1**

Z rozhovoru o významu sociálních sítí vyplynul i význam pro samotné klienty. Informant uvedl, že sociální pracovníci mají možnost předání informací klientům a prezentovat jim svoji službu. Klienti tak mají přístup k informacím o klubu, na které se na sociálních sítích ptají i ze své vlastní iniciativy:

*„Výrazná část je právě, že se nás děti ze své strany, ze své iniciativy ptají, jaký je to v klubu dneska nebo jaký to bude zítra, aby se na základě těch informací z chatu s tím pracovníkem rozhodly, jestli přijdou nebo nepřijdou. Máte na mě čas? Je to otevřené? Můžu tam dneska dělat tohle? Bude tam tenhle pracovník? Ty otázky jdou ze strany dětí.“ (IN1)*

Forma chatu nebo online prostředí může být pro klienty přijatelnější, z důvodu náročnější komunikace face to face. Sociální sítě jsou jako komunikační nástroj klientům bližší a můžou si během rozhovoru rozmyslet odpověď nebo skrýt pocity. Je to vhodné taky pro ty, kteří nemohou přijít do klubu, sociální pracovníci jsou více dostupnější ve více hodinách během dne a klienti tak nemusí čekat na odpolední hodiny.

#### **Informant č.2**

Význam sociálních pracovníků se i zde prolíná s významem sociálních sítí pro klienty a je z odpovědí informanta zřejmé, že pro klienty jsou sítě přirozené prostředí. Jak již bylo řečeno, s návrhem na založení Instagramu přišli klienti sami. Mají tak přístup k důležitým informacím, příspěvkům ohledně preventivních témat, učebním materiálům nebo jak se na sítích chovat bezpečně.

*„... myslím si, že se tam můžou dozvědět na těch sítích i spoustu dobřejch věcí, správnějch věcí to je pak třeba otázka jako by na nás na preventivní programy, učit se filtrovat nějak ty informace, učit je umět zabezpečení té sítě, učit je, že není v pohodě posílat fotky na požádání cizím lidem a tak.“ (IN2)*

#### **Informant č.3**

Informant uvádí, že sociální sítě mají význam nejen pro sociální pracovníky jako propagace jejich služeb, ale také pro klienty, kteří si mohou vyhledat potřebné informace

o pracovníci, otevírací době klubu, vzdělávací materiály nebo slouží k propagaci akcí, kde klienti mohou trávit svůj volný čas. Síť poskytuje i základní informace pro rodiče klientů. Klienti jsou tak v kontaktu s rodiči, kamarády i sociálními pracovníky z klubu.

*„Nebo třeba jako vzdělávací materiály, takže i k tomuhle, že vlastně, jasně, jedna věc je ta propagace to je asi ta primární, ale jako hned zatím je přidávat ty informace ty cílovce, který jsou přímo pro ně ať už jsou z jakýchkoliv jiných zdrojů.“ (IN3)*

Klienti mají možnost pomocí anket na sociálních sítích pokládat otázky nebo připomínky, díky kterým sociální pracovníci zjistí, co klienti postrádají na klubu či v terénu.

#### **Informant č.4**

Díky příspěvkům na sociálních sítích klienti i veřejnost mají přístup k základním informacím o službě. Pro potenciální klienty to tak může být jako podpůrný prostředek k prvnímu kontaktu s pracovníky. Mají prostor na své otázky ohledně NZDM a jeho činnosti ještě před tím, než přijdou do klubu. Informant také využívá sociální sítě denně ke komunikaci se stálými klienty.

*„... oni jsou domorodci a my jsme přistěhovalci, to jsou jako takový dva pojmy z online světa a oni už jsou lidi, který se do toho narodili, takže pro ně není rozdíl mezi tím přijdu nebo napíšu, pro ně je to prostě jeden kontakt.“ (IN4)*

#### **Informant č.5**

Pro klienty je to určitá podpora, že sociální pracovníci jsou pro ně i na sociálních sítích, když nejsou zrovna v osobním kontaktu. Klienti vyhledávají službu na sítích sami a pracovníci tak reagují na jejich dotazy. Pošlou také první informační zprávu o službách NZDM a pak záleží na klientu, zda přijde i do reálného klubu. Pracovníci také přidávají preventivní příspěvky nebo provádějí živá vysílání o tématech s jinými službami.

*„Jako mně dávaj smysl hodně ty živý vysílání, kdy ty děti fakt doma seděj a nemaj co dělat a můžou se takhle něco dozvědět a zároveň vidět i pracovníka, kterýho znaj. Tak je to pro ně určitě lip zkouknutelný. Ty videa na tom Tik Toku se daj dělat úplně skvěle jako preventivně. Je to rychlý, je to zábavný, může to něco dát...“ (IN5)*

#### **Informant č.6 a č.7**

Význam sociálních sítí pro sociální pracovníky se prolíná s významem pro samotné klienty. Obsah přidávaný na sítě je věnován i klientům a ti tak mají možnost získat

potřebné informace o službě. Také mohou napsat sociálním pracovníkům online, když potřebují poradit či pomoc.

### ***Informant č.8 a č.9***

Informanti uvádí, že sociální sítě jsou pro klienty přirozené a obsah, který je na sociálních sítích, je pro ně. Proto je zapojují do vytváření příspěvků o tom, co je samotné zajímá. Vidí pozitivum pro klienty v anonymitě, díky které nemusí uvádět své jméno nebo přidávat své fotky a mohou se tak cítit příjemněji.

*„...ty sociální sítě jsou fakt asi jediná možnost, kde si můžou s někým jako prostě psát, bavit a nemusí se jako stydět za to jak vypadají, jestli mají dobrý známky nebo jestli mají hodně peněz, málo peněz...jo v tady v tom je ta anonymita taková větší jako...dobrá vlastně pro ty naše děti.“ (IN9)*

### ***Informant č.10 a č.11***

Informanti uvedli, že význam sociálních sítí pro klienty je v jejich rychlosti. Když se klienti nemohou se svým problémem dostavit, sociální sítě mají tu možnost řešit situaci ihned a je to tak efektivnější. Dají se tak vyřešit i věci, o kterých se klientům těžko hovoří (pedofilie, zneužití, obtěžování). V dobách, kdy sociální sítě nebyly dostupné, klienti byli bez podpory a izolovaní. Díky anonymitě jsou klienti mnohem otevřenější a nebojí se vyjádřit své pocity. Rozhovory přes chat jsou odosobněné, a to může být pro klienty komfortnější:

*„Ta anonymita, poskytuje to mnohem větší anonymitu. Myslím si, že ti klienty se cítí, někteří s těmahle fakt závažnými životními situacema se cítí bezpečně, protože před nás nemusí jako předstoupit a jako nemají ten pocit, že mi si na ně budeme ukazovat...“ (IN10)*

Klienti většinou píšou sami a tím sociální pracovníci zachovávají dobrovolnost kontaktu. Sociální sítě tak plní jeden z principů NZDM. Klienti nemusí reagovat, odpovídat a mají možnost volby. V terénu může proběhnout konverzace s pracovníky z jejich strany nuceně.

*„Většinou píšou sami, že zachováme tu dobrovolnost případně jako nabídneme, že můžou, když budou chtít.“ (IN11)*

Klienti se díky sociálním sítím mohou dostat k bezpečným informacím, což je pro ně přínosné a mají podněty k zamyšlení. Síť také umožňuje klientům cítit se přijatí a mohou jim zvednout sebevědomí.

*„Že jim to vlastně zvedá sebevědomí, že jim to jako dává důvod, proč jako vlastně nějak se snažit.“ (IN10)*

### **Informant č.12 a č.13**

Klienti díky sociálním sítím mají jednoduchý přístup k informacím ohledně NZDM, mohou se obrátit na sociální pracovníky online, když se nemohou dostavit osobně nebo potřebují poradit či pomoc s osobními problémy.

*„Oni maj takového kamaráda na telefonu, když se něco děje, tak prostě napíšu.“ (IN12)*

Jsou také vhodné pro ty, co neznají NDZM a mohou se tak seznámit s klubem ještě před tím, než přijdou osobně.

*„I dospělý člověk, než někam jde, tak si nejdřív prohlídne fotky, do čeho jde jo, a to dítě, když vidí, že se třeba tady hrajou ty hry, že se třeba tady pořádá pinpongovej turnaj nebo tak, tak si myslím, že bude mít i takový ten lepší pocit jsem jít, že z toho nebude mít takovej strach, protože uvidí, že je to vlastně jako takovej klub, jako kamarádskej klub.“ (IN13)*

Pro některé klienty, může být náročné přijít do neznámého prostředí a mohou mít obavy při prvním kontaktu. Sociální síť jsou tak vhodné pro prolomení ledů, když je klient stydlivý.

*„Někdy se to dítě třeba stydí, tak na takovéto prolomení těch ledů si myslím, že je to super.“ (IN12)*

### **Informant č.14 a č.15**

Informant č.14 uvádí, že díky sociálním sítím mají klienti snadnější přístup k informacím. Je to jednodušší pro kontaktování a domlouvání schůzek prostřednictvím chatu. Klienti tak mohou napsat, že se chtějí sejít nebo přijít do klubu.

Informant č.15 vnímá význam pro klienty stejně jako informant č.14. Dodává, že díky sociálním sítím mají povědomí o službě nejenom klienti, ale i veřejnost. Síť usnadňují komunikaci a udržení kontaktu s klienty.



*„Za mě je to určitě první věc usnadnění nějaký ty komunikace, kdy mladý lidi jsou dneska většinou na sociálních sítích a myslím si, že hodně z nich je to udrží v kontaktu s náma právě proto, že se můžou podívat nebo napsat na tom Instagramu...“ (IN15)*

#### **Informant č.16**

Díky sociálním sítím mají klienti přístup k informacím o klubu, aktualitách či omezeních. Když nemohou přijít osobně, pracovníci mají připravené kvízy a soutěže online, do kterých se mohou zapojit. Také mají možnost oslovit pracovníky online, když potřebují akutně řešit svojí situaci a krizová intervence či poradenství dále probíhá dle běžných postupů. Sociální sítě dávají možnost poznat nové lidi, kamarády nebo se něco nového naučit.

*„Současně je to možnost, jak poznat nový lidi, trošičku si zlepšit jazyk, což víme tady na tý hráčský komunitě, který tady máme, že vlastně ta angličtina je jako primárním jazykem...“ (IN16)*

Informant o klientech uvedl:

*„Oni to ty děcka dokážou dost dobře skloubit dohromady a začnou používat sociální sítě v určitým módu a současně dokážou žít v tom reálným světě...“ (IN16)*

Sociální sítě zkracují vzdálenost, jsou zde podporovatelé pro vaše myšlenky, pro životní styl, naplní volný čas a klienti mohou zažít úspěch.

#### **5.1.4 Význam sociálních sítí v době pandemie**

##### **Informant č.1**

Význam sociálních sítí v době pandemie pro nízkoprahový klub, kde pracuje informant č.1, vyplynul ze zavření nízkoprahových klubů. Posílila tak online komunikace a probíhaly tak online rozhovory, setkání, sjednání termínů schůzek, hry a byla možnost předání rychlých informací o opatřeních klientům pomocí sociálních sítí. V rámci pandemie byly na Instagramu zavedeny i preventivní programy. Informant během svého rozhovoru využíval velmi často slovo „posvěcený“ ve významu schválení sociální práce online.

*„Tenkrát dokonce existovalo období, kdy magistrát vlastně nebo i ministerstvo **posvětilo**, že i ta online forma je akceptovatelná jako pro výkon služby. Ale byla to krátká doba a v tu dobu jsme to využívali.“ (IN1)*

V době pandemie tak probíhaly intervence a rozhovory s klienty a bylo to místo pro výkon sociální práce online.

### **Informant č.2**

*„Tak v tý pandemii, zaplat' pán Bůh za ty sítě no.“ (IN2)*

Informant vnímá sociální sítě jako velkou podporu v době pandemie, kdy služba byla zavřená. Probíhaly tak konzultace online, pracovníci pomáhali klientům se školou, hráli běžné hry online, snažili se držet kontakt a byli k dispozici na chatu. Z důvodu toho, že tato práce byla nová, byla pro sociální pracovníky náročná.

*„Zaplat' pán Bůh za ten online aspoň svět, já nevím, co bysme a co by ty děti dělaly, kdyby byly úplně odřízly no.“ (IN2)*

### **Informant č.3**

V době pandemie, kdy byla služba zavřená, sociální pracovníci využívali sociální sítě k naplnění volného času dětí, online aktivitám a udržovali s dětmi kontakt.

*„Výjimkou bylo, když byl Covid a když jsme byli v první vlně zavřený. Tak to jsme ho využívali, ale vlastně jsme ho využívali převážně na volnej čas, různě jsme jako vymýšleli různý jako aktivity online, abychom byli s dětma v kontaktu, ale jako povídali jsme si s nima to jo...“ (IN3)*

### **Informant č.4**

Díky pandemii Covid-19 NZDM začalo více propagovat sociální sítě směrem ke klientům, kteří tak mají možnost kontaktovat sociální pracovníky online.

*“Dřív ta komunikace vlastně byla více méně jednostranná, že jsme dávali info vlastně co se tady děje. Corona to vlastně obrátila...nebo obrátila...trošku se to vyrovnalo, že vlastně v dnešní době už je běžný to, že mi děti píšou...“ (IN4)*

Klienty tak podněcovali k tomu, aby napsali na sociální sítě, když nebudou moct přijít osobně a potřebovali by pomoci. Pracovníci také začali využívat Tik Tok, aby s nimi neztratili kontakt.

V době pandemie se veškerá činnost klubu přesunula do online prostředí a na sociální sítě. Informant uvedl, že zařízení, co nechtěla sociální sítě, si tak musela založit profily. Pandemie tak ovlivnila všechny a mají sociální sítě i ti, kteří byli proti nim.

### ***Informant č.5***

V době pandemie, kdy byla služba zavřená, se služba přesunula do online prostoru, aby byli s klienty stále v kontaktu a neztratili ho. Začali být hodně aktivní a probíhaly tak živá vysílání o projektech i se slavnými osobnostmi.

*„... díky nim neztrácíme a neztratili jsme některý klienty, když byl ten Covid, tak to určitě vnímám pozitivně.“ (IN5)*

### ***Informant č.6 a č.7***

V době pandemie NZDM hlavně pomáhalo klientům, kteří doma nemají internetové připojení, při online výuce. Během uzavřené služby také založili Instagram pro preventivní videa či fotky z akcí. Dnes hlavně využívají sociální sítě pro propagaci služby klientům, kteří kvůli pandemii přestalo do klubu docházet.

### ***Informant č.8 a č.9***

V době pandemie byla služba zavřená a veškerá komunikace se tak přesunula do online prostředí. Sociální sítě se tak hodně využívaly a kontakt online byl s klienty větší. Informanti uvádí, že klienti po pandemii tráví méně času venku a bude tak snadnější navázat je přes sociální sítě.

*„bude teďka jednodušší navázat ten kontakt online, než prostě je sem lákat nějak pracně nebo je vyhledávat venku, prostě bohužel ten online svět je takovej teďka upřednostňovanej než nějaký fyzický kontakt no...se mi zdá jako.“ (IN9)*

### ***Informant č.10 a č.11***

V době pandemie nebyla možná terénní sociální práce a sociální pracovníce tak nemohly vykonávat svou profesi. Navazovaly tak klienty přes sociální sítě, které nahrazovaly terénní služby.

*„Mně přišlo, že ty sítě v tu chvíli tak trošku ten terén suplovaly.“ (IN11)*

Díky online práci i v době pandemie, je větší zájem o individuální konzultace, je více zakázek na poradenství, rozhovory a intervence.

### ***Informant č.12 a č.13***

V době pandemie měly sociální sítě význam pro sociální pracovníky, aby neztratili kontakt s klienty. Sítě využívali také k informacím ohledně opatření, roušek, omezení a předávaly je vhodnou formou klientům. Pracovníci oslovovali stávající klienty ohledně

školy, jak situaci zvládají, jestli potřebují pomoc a dávali jim tak najevo, že jsou jim k dispozici. Klienti se více zapojovali do anket a kvízů.

*„Kvízy, a i něco jako do školy, takže jsme pojaly školu hrou formou těch kvízů třeba, abysme je právě zabavily, aby pořád věděly, že tady jako pro ně jsme.“ (IN13)*

#### **Informant č.14 a č.15**

Informant č.14 uvedl, že v době pandemie probíhal kontakt s klienty online různými způsoby. Nebylo však možné oslovovat nové klienty a snažili se tak udržet kontakt s klienty stávajícími. Pro sociální pracovníky to bylo velmi náročné, až depresivní z důvodu, že jim je bližší práce mimo online prostředí.

*„My fakt jsme dobrý v tom, že umíme vyhledávat v tom běžném prostředí, takže za naši službu to bylo hodně těžký a bylo to hodně udržovací a nebylo to určitě jako o vyhledávání moc nějakých nových lidí a takový trošku depresivní to bylo.“ (IN14)*

Informant č.15 popsal dobu v době pandemie jako obohacující pro službu. V té době vznikl nápad na měsíční témata, díky kterým komunikovali s klienty online. Dále přidávali příspěvky o tom, jak toto období zvládat a o aktuálních opatřeních.

*„Jo, za Covidu my určitě jsme začali využívat víc, právě pomocí těch měsíčních témat, abychom nějaký věci s nima mohli jakoby komunikovat i online a vlastně jsme u toho zůstali i do teď, že tu službu to ve finále obohatilo jako do budoucna.“ (IN15)*

#### **Informant č.16**

Informant uvedl, že klientům poskytovali pomoc s povinnostmi do školy. Měli však velmi nevyhovující elektronická zařízení a na sociálních sítích, nemohli tak převést činnosti do online prostoru. Byli však na sociálních sítích, kde byli v menším kontaktu s klienty.

*„Ze začátku vlastně byla úplná stopka, bylo to nepochopitelný pro nás, proč sociální služba je zastavená od možnosti poskytovat pomoc a podporu cílový skupině, takže tady byla nula, to jsme byli přes sociální sítě.“ (IN16)*

### **5.1.5 Význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce**

#### **Informant č.1**

Informant č. jedna se zmiňoval o tom, že Krajský úřad online formu sociální práce neschvaluje a sociální pracovníci by si neměli dovolovat provádět sociální práci v online

prostředí. Vidí však možnosti, jak sociální sítě využívat a jaký význam by tato forma sociální práce mohla mít pro jejich profesi.

*„Ne, nesnažíme se cíleně vyhledávat. I když víme, že tímhle směrem jednou budeme chtít jít. Je to určitě myšlenka, kterou využijeme, protože se ukazuje v jiných službách, třeba služby terénního charakteru s osobama užívající návykové látky, že tohleto je cesta, kterou by se sociální služba mohla vydat. Průšvih u nás je ten, že my na to vlastně nebudeme mít **posvěcení**, že to je forma, která bude platitelná.“* (IN1)

Kvůli tomu, že online forma není „posvěcená“, sociální pracovníci jsou rezervovaní na sociálních sítích.

*„V tuhle tu chvíli to ještě moc nejde, byla by to trochu partizánská práce, kdybysme už teďka pracovali s těma dětma a poradensky v online prostoru.“* (IN1)

### **Informant č.2**

Informant vnímá sociální práci online jako běžnou praxi. Stále více NZDM využívá sociální sítě k sociální práci. Tato forma však není relevantní způsob poskytování sociální služby, je to šedá zóna.

*„No tak mohlo by se to ubírat, že třeba zákon o sociálních službách, by to bral jako relevantní způsob poskytování sociální služby, je to furt trošku šedá zóna...“* (IN2)

Projekt jde do klubu a další organizace online prostředí využívá:

*„Takže by bylo fěr, kdyby se to třeba v tom zákoně o sociálních službách zmínilo.“* (IN2)

Informant také projevil potřebu naučit se propagovat sociální službu na sociálních sítích

*„A bylo by třeba super, kdyby nás jako nějaký marketéři a lidi co se v tom vyznají naučili líp používat, protože my to děláme jako sociální pracovníci a učíme se to na koleni a jsme v tom pozadu strašně a neumíme plně využívat ten potenciál směrem k těm sponzorům.“* (IN2)

### **Informant č.3**

Požadavky na vytvoření profilu na Instagramu bylo od kolegů směrem k vedení a na sociální sítě je tak poptávka jak od uživatelů, tak od sociálních pracovníků.

*„A vlastně až když jsme ti, co jsme to chtěli šli do vedení, tak jsme pak jako tu změnu nastolili a teď jsou za to vlastně jako všichni rádi...“ (IN3)*

Informant nezná organizaci, která by neměla sociální síť. Kombinace sociální práce online a sociální práce by tak mohla fungovat. Inspirují se u jiných NZDM, kde sociální síť využívají k sociální práci a mají to metodicky zpracované.

*„...ale když už to spadalo do sociálního poradenství, tak jsme z toho jako vycouvali, protože na to nemáme jako registraci, né všichni jsou v tomhlectom proškolení a mohli bysme způsobit víc škody než užitku.“ (IN3)*

Pokud by k tomu měli kompetence a proškolení, dokáže si představit například krizové centrum na Facebooku nebo Instagramu.

#### ***Informant č.4***

Informant vnímá sociální práci online jako běžnou praxi, která by měla být v metodikách. Pro NZDM, která vykonávají terénní a ambulantní sociální práci a zároveň využívají sociální síť, je velmi časově náročné sladit tyto tři formy. Kvalita práce s klienty tak strádá. Chybí i pracovníci, kteří by byli kompetentní či vzdělaní na práci na sociálních sítích.

*„Já bych byla teda strašně ráda, kdyby se k tomu MPSV nějak jako postavilo, aby to bylo opravdu...abysme byli prostě v klidu že to děláme a děláme to jako správně. Což zatím není.“ (IN4)*

Informant tak vnímá podporu online sociální práce ze strany MPSV za velmi důležitou vzhledem k tomu, že jejich cílovou skupina se na sociálních sítích pohybuje.

*„Že všechno je to pořád jakoby na koleni, strašně závisí na tom, jak ty pracovníci v těch službách jsou schopný...“ (IN4)*

#### ***Informant č.5***

Informant uvedl, že sociální práci na sociálních sítích by dělat neměli, protože zákon tuto formu neupravuje. Podle zkušeností z jiných služeb, ale lze práci na sociálních sítích provádět.

*„...myslim si, že se ty sociální sítě daj spravovat hezky a srozumitelně, když vidíme z jiných jako služeb, jak pracujou, tak asi by to chtělo nějakou větší podporu v tomhleto od těch vejš. V zákoně třeba nebo od ministerstva a tak.“ (IN5)*

*„fungujou krizový linky, jako telefonní, kde se dá ta služba dělat i po telefonu tak si říkám, že by to šlo i po těch sítích no.“ (IN5)*

Podle názoru informanta si Ministerstvo práce a sociálních věcí neuvědomilo, jak je tato služba důležitá pro děti, které se přesunuly do online prostoru. Je však zapotřebí mít sociální pracovníky, kteří umí pracovat s klienty na sociálních sítích.

#### ***Informant č.6 a č.7***

Informanti neuvědli význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce.

#### ***Informant č.8 a č.9***

Informanti neuvědli význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce, uvedli však význam sociálních sítí pro NZDM do budoucna a pro ně samotné.

#### ***Informant č.10 a č.11***

Informanti uvádí, že by měl zákon minimálně umožňovat práci sociálních pracovníků na sociálních sítích na úrovni dobrovolnosti. Kombinace sociální práce a sociální práce online by byla komplexnější balíček služeb pro klienty. Nejsou si však jistí, zda se to dá nastavit pro všechny plošně, aby každá organizace měla sociální sítě. Mohlo by to mít za následek nekvalitní obsah.

*„...kdyby to chtěl někdo jako plošně nastavit, tak jako lidi, aby si to nějak splnili kolikrát tak jsou jako schopný dát tam nekvalitní obsah.“ (IN10)*

Promyšlená práce na sociálních sítích ale může mít výhody pro klienty.

#### ***Informant č.12 a č.13***

Informanti uvedli, že by byli pro zařazení online formy práce do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Měla by být stanovena minima sociálních sítích, která by NZDM dodržovala. Nevyužívání sociálních sítí škodí službě i klientům.

*„Já bych s tím asi problém neměla, protože jak to není povinnost, tak třeba vim, že někteří pracovníci to nevyužívají a myslím si, že to hodně škodí té službě i těm uživatelům a ve finále i těm pracovníkům, takže bych určitě byla pro.“ (IN12)*

*„...že by to mělo být trošku jako sjednocený a být nějaký minima těch sociálních sítí, co by se měly dodržovat v každém nízkoprahu. Minimálně to informační, co se týče té otvíračky a prázdnin a tak. To si myslím, že by měl mít úplně každéj.“ (IN13)*

#### **Informant č.14 a č.15**

Informanti neuvedli význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce.

#### **Informant č.16**

Informant uvedl, že sociální sítě naplňují cíle, poslání a principy organizace, ale práci nemohou plnohodnotně vykazovat. Práce na sociálních sítích se tak bude odvíjet od zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Záleželo by to také na finanční situaci klubu i klientů, prohlubování praxe o sociálních sítích a jak na nich s klienty pracovat.

*„To bysme museli dostat finance a musel by se změnit vlastně zákon na ty možnosti naše a počítám prohlubování té současné praxe, to znamená, že budeme muset vědět, na kterých sociálních sítích děčka jsou, jaký používají komunikační styly, o čem se baví, a to je většinou, nebo většinou, značná část se odehrává právě v tom virtuálu.“ (IN16)*

*„...tu sociální práci už děláme, nicméně ji nemůžeme vykazovat jako plnohodnotně, tak to je jenom důkaz toho, že se někde něco hromadí a až to praskne, tak teprve potom uvidíme, kolik jsme toho zanedbali jo teďka, jak jsme byli nepružní.“ (IN16)*

#### **5.1.6 Význam sociálních sítí do budoucna**

##### **Informant č.1**

NZDM by chtělo začít cíleně vyhledávat děti a informant č.1 vnímá budoucnost sociálních sítí tak, že se bude práce na sociálních sítích vyvíjet silně a bude to velká součást jejich práce.

*„Další věc, co se v budoucnu s těma sociálníma sítěma bude dít je, že tam proběhne velká většina té naší intervence, bude tam moct proběhnout jako rozhovor, který ale bude pravděpodobně spíš ve video formě“ (IN1)*



Informant také uvedl že, určitě na sociálních sítích bude možné posílat informace, poslat informaci o jiných institucích, jako je tomu do teď a není úplně novinkou, že by tam nemohly probíhat i poradenské rozhovory. To se děje v terapiích a v jiných sektorech pomáhajících profesích. Při otázce, zda je kombinace sociální práce online a sociální práce pro tuto profesi ideální, informant odpověděl takto:

*„No naprosto by byla ideální. Bylo by skvělý, kdyby ten pracovník vlastně byl online.“*  
(IN1)

### **Informant č.2**

Toto téma se při rozhovoru propojilo s významem sociálních sítí do budoucna, kdy informant zmínil možnost zařazení online sociální práce do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### **Informant č.3**

Sociální sítě mají větší dosah, jsou dostupnější, snazší, stačí síťové připojení a časově méně náročné. Informant uvádí, že sociální sítě budoucnost skrze sociální práci mají, proč to tedy nedělat.

*„...jako nevím o organizaci, která by na sociálních sítích nebyla, co se týká propagace, a co se týká té sociální práce, skrz sociální poradenství a podobně tak si myslím, že to tu budoucnost má a proč to vlastně nedělat.“* (IN3)

### **Informant č.4**

Informant uvedl jako význam do budoucna podporu online sociální práce.

### **Informant č.5**

Informant vidí jako význam sociálních sítí do budoucna propojení sociální práce a sociální práce online.

*„Děláme spíš takhle tu sociální práci výjimečně, když fakt ten člověk je nemocnej a nemůžeme se s ním potkat, tak se snažíme aspoň pomoc takhle po těch sítích a možná jako v budoucnu by to smysl mělo, kdyby se to propojovalo.“* (IN5)

### **Informant č.6 a č.7**

Informanti vnímají sociální sítě jako „doplňek“ k jejich sociální práci. Využívají tak sítě pouze k propagaci a nevnímají tak význam zařazení sociální práce online, jako jednu z forem sociální práce. Budou tak nadále využívat sociálních sítí jako vedlejší činnost.

*„Možná spíš takovým doplňkem k té sociální práci. Sociální práce se nedělá přes internet, dyť je to o lidem a nějaký vzájemný konverzaci, osobní důvěře a takhle, a to přes ten internet všechno prostě nejde, ale jako doplněk mi to zní jako supr nápad. Proč ne.“ (IN6)*

Informanti také uvádí, že sociální pracovník musí být iniciativní a chtít pracovat na sociálních sítích.

*„Nejsme zas tak starý (smích), ale stejně tomu nerozumíme. Ale jestli po mě přijde někdo, koho to baví, tak at' to dělá.“ (IN7)*

### **Informant č.8 a č.9**

Informanti by si přáli propagovat více preventivní témata a živé vysílání i když už není pandemie Covid-19. Chtějí vyhrazený čas na sociální sítě na konzultace online s klienty, kteří by jim psali svoje dotazy.

Informant č.8 uvedl, že neznají všechny možnosti sociálních sítích a chtěl by se tak naučit, jak se sítěmi pracovat.

*„Takže možná jako víc ten Tik Tok rozjet s různějma videama, to by byla jako moje nějaká touha se to možná i naučit...“ (IN9)*

Informanti uvedli, že v budoucnu budou úplně jiné sociální sítě a sociální pracovníci se budou muset přizpůsobovat moderní době a založit si profily.

### **Informant č.10 a č.11**

Informanti si myslí, že sociálním sítím se už žádná služba nevyhne. Sociální sítě budou v rozkvětu a bude se tam angažovat více a více lidí. Teď je ale na každé službě, zda je chtějí využívat.

*„Jo určitě ten svět asi směřuje hodně do toho online prostředí.“ (IN10)*

### **Informant č.12 a č.13**

Informanti uvedli, že kombinace sociální práce a sociální práce online by byla do budoucna ideální a doufají, že budou držet krok s dobou a trendy.

*„No doufám, že půjdeme s dobou a že nebudeme zaostávat...“ (IN13)*

### **Informant č.14 a č.15**

Informanti neplánují do budoucna rozšiřovat sociální sítě.

Informant č.15 uvedl, že budou dále pokračovat v měsíčních tématech pomocí anket. Propojení Instagramu a klubu se osvědčilo a klienti více komunikují. Dále se budou sociální sítě vyvíjet podle mladých lidí.

***Informant č.16***

Informant uvedl, že sociální sítě se budou v budoucnu odvíjet od zákona o sociálních službách a také to, že další generace si už nebude moct představit žít bez sociálních sítí a bez komunikace na nich a mělo by se s tím počítat.

*„...generace, která dneska už je a bude přicházet do našich služeb, tak už si nedokáže představit, že budou bez tady toho aspektu, to znamená žít bez sociálních sítích, bez komunikace na nich, bez té klipový kultury, tak s tím musíme počítat do budoucna, že se to bude prohlubovat...“ (IN16)*

## 6 Diskuze

Cílem této práce bylo zjistit, jaký význam mají sociální sítě pro sociální práci v nízkoprahových centrech a dílčím cílem tak bylo charakterizovat význam využívání sociálních sítí pro sociální pracovníky. Zabývala jsem se tedy jejich pozitivním přínosem a jak je vnímají pracovníci nízkoprahových zařízení. Dalším tématem byla pandemie COVID-19 a jak toto období ovlivnilo poskytované služby nízkoprahových zařízení z hlediska využívání sociálních sítí.

Pro výzkum byla využita metoda dotazování a technika sběru dat polostrukturovaný rozhovor, který jsem vedla se sociálními pracovníky z Jihočeského kraje a Prahy. Vedla jsem 11 rozhovorů, z toho pět se dvěma informanty najednou. Do výzkumu se tak zapojilo 16 informantů v zastoupení 75 % žen a 25 % mužů ve věkovém rozmezí 24 až 40 let a praxí v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež od šesti měsíců do 15 let. Sociální práce se v zařízení prováděla formou terénní, ambulantní i kombinované s cílovou skupinou ve věku od šesti do 26 let.

Pro zpracování dat byl vybrán jeden z kvalitativních přístupů, a to Interpretativní fenomenologická analýza, během které vznikla tato následující témata: význam sociálních sítí pro sociální pracovníky, vnímání sociálních sítí sociálními pracovníky, význam sociálních sítí pro klienty, význam sociálních sítí v době pandemie, význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce a význam sociálních sítí do budoucna.

Všechna nízkoprahová zařízení využívají sociální sítě, konkrétně Facebook a Instagram. Třetí nejvíce využívanou sociální sítí je Tik Tok. Hlavním významem sociálních sítí je propagace služby, předávání informací o činnostech a možnost rychlé komunikace. Pro některé informanty jsou sociální sítě pouze místo prvního kontaktu, ze kterých vede práce do reálného klubu. Upřednostňují tak sociální práci face to face.

Vnímají však online prostor jako přirozené prostředí dětí, které je pro ně běžné a sociální pracovníci by se tak v něm měli pohybovat. Informanti také vnímají sociální sítě jako vedlejší komunikační nástroj, kterému nerozumí a je tak pro ně těžké s nimi pracovat. Snaží se však držet krok s trendy a přistupovat k sítím pozitivně. Tyto výsledky se shodují se Sociologická analýza internetové poradny streetwork on-line (dále jen SWOL), kde je uvedeno: „*Pro mladé lidi je formát chatu naprosto přirozeným formátem, vhodným k*

*využití v rámci jejich přístupu k sociálním sítím, dostupnosti a znalosti virtuálního světa. “* Pro samotného výzkumníka byla komunikace přes chat náročná a měl mnoho pochyb při otázkách, které se při rozhovoru face to face nevyskytují (*Sociologická analýza internetové poradny SWOL, 2019*).

V analýze SWOL je dále uvedeno *„Potřeboval bych určitě specifické vzdělání nejen o platformě chatu, o (ne)možnosti vyjadřování, ale i zkušenosti mladých lidí, jakým způsobem a jakými pravidly se ve světě chatu chovají a řídí. Zároveň by bylo dobré využít IT techniků... “* Z mého výzkumu je požadavek na vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti online práce patrný. Informanti též uváděli potřebu naučit se se sociálními sítěmi pracovat a být tak kompetentní pro činnost v online prostoru (*Sociologická analýza internetové poradny SWOL, 2019*).

Informanti také uváděli, že chtějí využívat sociální sítě, ale neznají všechny možnosti, které nabízejí. Je důležité umět propagovat službu na sítích a zaujmout tak klienty. Tímto tématem se zabývají Losekoot a Vyhnánková (2019), které ve své knize *Jak na síť* popisují čtyři principy, jak být na sociálních sítích úspěšný. Sociální pracovníci tak mají možnost naučit se nové dovednosti v oblasti internetu.

Pro klienty mohou být sociální sítě a online komunikace přijatelnější při řešení závažnějšího tématu. Informanti uváděli možnost řešení problémů přes chat, kdy by komunikace face to face byla pro klienty náročná. Toto téma se shoduje s tvrzením analýzy SWOL, která uvádí *„V rámci tohoto pokecu je pak možné se zaměřit na různé situace – například mnozí psali o zkušenosti se šikanou. Toto téma může sociální pracovník vhodně rozvíjet a cíleně rozmatávat... “* (*Sociologická analýza internetové poradny SWOL, 2019*). Téma se objevuje i ve článku *Utilizing Social Media for Social Work: Insights from Clients in Online Youth Services*. Ten uvádí, že sociální média mohou pomoci uživatelům snáze hovořit o citlivých tématech, jako je sebevražda nebo sexuální život. Mnoho lidí by při těchto tématech preferovalo komunikaci přes sociální sítě než face to face (Chan a Ngai, 2018).

Dalším významem sociálních sítí pro klienty, je možnost řešení svého problému ihned. Pokud klient nemůže přijít osobně do klubu nebo jde o situaci, která nesnese odkladu, může tak využít chat online se sociálním pracovníkem. Chitat Chan a Steven Sek-yum Ngai (2018) uvádí, že sociální média mohou pomoc mladým lidem překonat geografické,

fyzické a časové omezení v době, kdy potřebují naléhavě vyhledat pomoc (Chan a Ngai, 2018). Výsledky se tak shodují s odpověďmi informantů.

Tak jako v České republice, tak v zahraničí pandemie Covid-19 ovlivnila poskytování sociálních služeb. Sociální pracovníci tak museli svoji činnost přesunout do online prostoru bez řádného školení a jak sociální sítě využijí zůstalo na jejich rozhodnutí. Pandemie však ukázala možnosti využití online prostředí při práci s klienty. Sarah Pink et al. (2021) uvádí ve svém článku *Digital Social Work: Conceptualising a Hybrid Anticipatory Practice*, že pandemie přinesla propojení práce face to face a digitální sféry, které mohou být efektivní (Pink et al., 2021). To se shoduje s názory informantů, kteří uvedli, že do budoucna propojení sociální práce a sociální práce online by mohlo být přínosem.

V analýze SWOL bylo chatovací službě doporučeno zahrnout standardy v rámci zvýšení své kvality, ačkoliv není standardizovanou sociální službou (*Sociologická analýza internetové poradny SWOL, 2019*). O tématu neuznané online práce jako formy sociální práce se informanti zmiňovali při našem rozhovoru. Vyslovili tak potřebu zařadit práci na sociálních sítích či v online prostoru do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a požadavek na podporu od rozhodujících orgánů.

Informanti také vnímají přítomnost jejich klientů na sociálních sítích, které se budou stále vyvíjet. Do budoucna tak bude potřeba držet krok s trendy, moderní dobou a přizpůsobit se aktuálním potřebám klientů. Stejný názor je uveden v analýze SWOL, která předpokládá nárůst online komunikace, jako současného trendu, kterému je se potřeba přizpůsobit (*Sociologická analýza internetové poradny SWOL, 2019*).

Björktomta a Hansen (2018) se ve svém článku *Child Welfare Services and Social Media – Childhood, Being and Becoming in a Digital Society* zabývají využíváním sociálních sítí ve službách pro děti. Na závěr uvádějí potřebu výzkumu, který by se zabýval tím, co si sociální pracovníci myslí o využívání sociálních sítích při kontaktování klientů a jestli je lze použít jako nástroj pro jejich práci (Björktomta a Hansen, 2018). Můj výzkum na tyto otázky odpovídá a výsledky by tak mohly sloužit jako inspirace pro sociální pracovníky, kteří pracují s dětmi a mladistvými. Není mnoho dokumentů a studií, které se tímto tématem zabývají, a proto si myslím, že má práce je přínosem pro sociální práci. Z výzkumu je zřejmé, že sociální sítě jsou hojně využívané a jsou tak při práci s dětmi potřeba. Sama jsem toho názoru, že online prostor je pro mladé lidi přirozené prostředí a

mělo by se s tím tak pracovat. Vnímám i negativní stránku sociálních sítí a jaká rizika skrývají, ale sociální sítě se dají využít i pozitivně, což potvrzuje můj výzkum.

## 7 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit význam sociálních sítí pro sociální práci v nízkoprahových centrech. Výzkumný soubor tak tvořili sociální pracovníci z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Praze a Jihočeském kraji. Výzkum byl zaměřen na vnímání sociálních sítí sociálními pracovníky, význam jejich využívání, pozitivní přínos pro danou profesi a jejich význam v době pandemie Covid-19, která přerušila činnost nízkoprahových zařízení a byla tak omezena činnost sociálních pracovníků s cílovou skupinou dětí a mládeže.

Pro dané cíle byla zvolena strategie kvalitativního výzkumu, metoda dotazování a technika sběru dat polostrukturovaný rozhovor. Fixace dat proběhla pomocí nahrávky a doslovného přepisu rozhovoru. Pro zpracování dat byla vybrána Interpretativní fenomenologická analýza, která napomáhá podrobně prozkoumat subjektivní zkušenosti informanta a zachytit tak jedinečnou zkušenost daného jevu.

Do výzkumného souboru byli vybráni sociální pracovníci z Prahy a Jihočeského kraje, kteří byli vybráni teoreticky záměrným výběrem. Celkem se zapojilo 16 informantů a uskutečnilo se tak šest rozhovorů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Praze a pět v Jihočeském kraji.

Během analýzy vznikla tato následující témata: význam sociálních sítí pro sociální pracovníky, vnímání sociálních sítí sociálními pracovníky, význam sociálních sítí pro klienty, význam sociálních sítí v době pandemie, význam zařazení online sociální práce jako jednu z forem sociální práce a význam sociálních sítí do budoucna.

Jako hlavní význam sociálních sítí informanti uváděli propagaci služby a předávání informací o hlavních činnostech. Nejvíce využívané sítě jsou Instagram, Facebook a Tik Tok a jejich založení bylo důležité pro předání informací o službě klientům i veřejnosti. Sociální pracovníci je tak vnímají jako nástroj ke své práci, který je dostupný, jednoduchý a efektivní při komunikaci s klienty. Je to prostředek k prvotnímu kontaktu s klienty, které následně navazují do reálného klubu či terénu. Sociální sítě mají i negativa, která informanti vnímají. Ta však představují další možnosti, jak s klienty pracovat a využít je tak pozitivně. Komunikace online je vhodná pro klienty, kteří potřebují řešit situaci ihned a nemohou se dostavit osobně. Při velmi závažných tématech může být komunikace face to face velmi náročná a sociální sítě mohou klientům pomoci být více otevření. V době



pandemie byla veškerá činnost nízkoprahových zařízení přesunuta do online prostoru a bylo tak možné v ní pokračovat. Sociální sítě se začaly využívat mnohem více a profil na některých sítích si založily i nízkoprahové kluby, které je před tím neměly. Informanti vnímají práci online za přínosnou, která by měla být ukotvena v zákoně a byla uznána jako oficiální forma sociální práce. Bylo by také zapotřebí vzdělání v této oblasti pro pracovníky, kteří pracují s dětmi a mladistvými a byli by tak kompetentní pracovat online. Uváděli tak příklady využívání online komunikace v jiných sektorech, které by mohly být převedeny i do oblasti sociální práce. Do budoucna se bude online komunikace s dětmi a mládeží vyvíjet a měl by se tak držet krok s moderní dobou a trendy.

Výsledky by mohly sloužit jako podklad pro další výzkum, který by byl zaměřen na Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v České republice. Výzkumný soubor by tak tvořili informanti z každého kraje a hlavního města Prahy. Pro zpracování dat tohoto tématu je možné využít kvantitativní výzkumnou strategii. Další výzkum by mohl být zaměřený na určité téma či témata, která vyplývají z mé bakalářské práce a tím tak detailněji popsat danou problematiku.

## 8 Seznam použitých zdrojů

1. BJÖRKTOMTA, S. B., HANSEN, H. A., 2018. *Child Welfare Services and Social Media – Childhood, Being and Becoming in a Digital Society*. [online]. *Croatian Medical Journal*. [cit. 2022-04-16]. ISSN 0353-9504. Dostupné z: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5941295/pdf/CroatMedJ\\_59\\_0090.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5941295/pdf/CroatMedJ_59_0090.pdf) doi:10.3325/cmj.2018.59.90
2. BODDY, J., DOMINELLI L., 2017. *Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space*. [online]. *Australian Social Work*. [cit. 2022-04-16]. ISSN 0312-407 X. doi:10.1080/0312407X.2016.1224907
3. BURIAN, P., 2014. *Internet inteligentních aktivit*. 1. vydání. Praha: Grada. Průvodce (Grada). 336 s. ISBN 978-80-247-5137-5.
4. CSOBA, J., DIEBEL A., 2020. *World Wide Closed! Social Worker Field Practice During the 'Lockdown' Period*. [online]. *Social Work Education*. [cit. 2022-04-16]. ISSN 0261-5479. doi:10.1080/02615479.2020.1829580
5. *České děti venku: Reprezentativní výzkum, kde a jak tráví děti svůj čas, 2016*. [online] Nadace Proměny Karla Komárka. [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: <http://www.vyzkum-mladez.cz/zprava/1568036387.pdf>
6. *DOPORUČENÝ POSTUP Č. 1/2018: K REALIZACI ČINNOSTÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA POVĚŘENÝCH OBECNÍCH ÚŘADECH, OBECNÍCH ÚŘADECH OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ A KRAJSKÝCH ÚŘADECH*, 2018. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení. [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP\\_1\\_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP_1_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546)
7. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
8. HORECKÝ, J., ŠVEHLOVÁ A., 2021. *PANDEMIE COVIDU-19 A SOCIÁLNÍ SLUŽBY 2020–2021: Jaký byl dopad covidu-19 na sociální služby v České republice?* [online]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. [cit. 2022-04-23]. Dostupné z:

[https://www.apsscr.cz/files/files/A4\\_FACT%20SHEETS%20PANDEMIE%20COVID-19.pdf](https://www.apsscr.cz/files/files/A4_FACT%20SHEETS%20PANDEMIE%20COVID-19.pdf)

9. CHAN, CH., NGAI, S.S., 2018. *Utilizing Social Media for Social Work: Insights from Clients in Online Youth Services*. [online]. Journal of Social Work Practice. [cit. 2022-04-16]. ISSN 0265-0533. Dostupné z: [https://ira.lib.polyu.edu.hk/bitstream/10397/88585/1/Chan\\_Social\\_Media\\_Youth.pdf](https://ira.lib.polyu.edu.hk/bitstream/10397/88585/1/Chan_Social_Media_Youth.pdf) doi:10.1080/02650533.2018.1504286
10. *Jdidoklubu.cz: Projekt Streetwork on-line*. [online]. Praha: Česká asociace streetwork. [cit. 2022-02-09]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2400/jdidoklubu-cz>
11. KŘIVÁNKOVÁ, K., KNOLLOVÁ, J., ŠUTOVÁ, M., 2019. *Průvodce po sociálních sítích*. [online]. Zvol si info. [cit. 2022-04-24]. Dostupné z: [https://zvol.si.info/app/uploads/2020/01/zvol\\_si\\_brozura\\_digitalni.pdf](https://zvol.si.info/app/uploads/2020/01/zvol_si_brozura_digitalni.pdf)
12. LOSEKOOT, M., VYHNÁNKOVÁ, E., 2019. *Jak na síť: ovládněte čtyři principy úspěchu na sociálních sítích*. 1. vydání. V Brně: Jan Melvil Publishing. 328 s. ISBN 978-80-7555-084-2.
13. LOVE, B., VETERE, A., DAVIS, P., 2020. *Should Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) be Used With Focus Groups? Navigating the Bumpy Road of “Iterative Loops,” Idiographic Journeys, and “Phenomenological Bridges”*. [online]. International Journal of Qualitative Methods. [cit. 2022-04-24]. ISSN 1609-4069. Dostupné z: [file:///C:/Users/Acer/Downloads/Should Interpretative Phenomenological Analysis IP.pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/Should%20Interpretative%20Phenomenological%20Analysis%20IP.pdf) doi:10.1177/1609406920921600
14. MATOUŠEK, O. et al., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vydání. Praha: Portál. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
15. MATOUŠEK, O. et al., 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
16. MATOUŠEK, O. et al., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. Praha: Portál. 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

17. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
18. *Mladé hlasy UNICEF: Postoje dětí během nouzového stavu v ČR, 2020* [online]. STEM/MARK pro UNICEF. [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: <http://www.vyzkum-mladez.cz/zprava/1598692966.pdf>
19. NEDĚLNÍKOVÁ, D., 2007. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [online]. Ostrava: Ostravská univerzita [cit.2022-01-18]. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met\\_prirucka\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf)
20. PINK, S., FERGUSON, H., KELLY, L., 2021. *Digital Social Work: Conceptualising a Hybrid Anticipatory Practice*. [online]. Qualitative Social Work. [cit. 2022-04-16]. ISSN 1473-3250. doi:10.1177/14733250211003647
21. *POJMOSLOVÍ: Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) 2008*. [online]. Česká asociace streetwork o.s. Praha [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: [https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)
22. RICHTER, V., 2021. *České děti a mládež jako čtenáři v roce 2021*. [online]. In: Místní kultura: aktuální kulturní zpravodajství z domova. Praha: Národní informační a poradenské středisko pro kulturu-NIPOS. [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: <https://www.mistnikultura.cz/ceske-deti-a-mladez-jako-ctenari-v-roce-2021>
23. ŘIHÁČEK T., ČERMÁK I., HYTYCH R., 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. 190 s. ISBN 978-80-210-6382-2.
24. RUBTCOVA, M. V., PAVENKOV, O. V., 2018. *The Role of Mass Media in PR and Social Work* [online]. Kuala Lumpur, Malaysia: The 2018 International Conference on Humanities Education and Social Sciences [cit. 2022-04-16]. ISSN <https://ssrn.com/abstract=3289363>. Dostupné z: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3289363](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3289363)
25. SMAHEL, D. et al., 2020. [online]. *EU Kids Online 2020: Survey Results from 19 Countries*. EU Kids Online. [cit. 2022-04-23]. ISSN 2045-256X. doi: 10.21953/lse.47fdeqj01of0

26. *Sociologická analýza internetové poradny SWOL*, 2019. [online]. Praha: Česká asociace streetwork, z.s. [cit. 2022-04-18]. Dostupné z: [https://www.streetwork.cz/uploads/files/attachments/5e27f3d8e2440\\_Sociologicka%C3%A1%20anal%C3%BDza%20internetov%C3%A9%20poradny%20SWOL.pdf](https://www.streetwork.cz/uploads/files/attachments/5e27f3d8e2440_Sociologicka%C3%A1%20anal%C3%BDza%20internetov%C3%A9%20poradny%20SWOL.pdf)
27. ŠEVČÍKOVÁ, A. et al., 2014. *Děti a dospívající online: vybraná rizika používání internetu*. 1. vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). 184 s. ISBN 978-80-210-7527-6.
28. *Tisková zpráva: Vláda schválila krizové opatření s cílem ochránit zdraví klientů a zaměstnanců sociálních služeb*, 2020. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1248138/TZ+opatreni+pro+soc.+sluzby.pdf/6e13408d-9ddd-c23f-7215-1074a8ef91f9>
29. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi osobami za období 2021*, 2021. [online]. Praha: Český statistický úřad. [cit. 2022-04-23]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/142872020/06200421.pdf/c4028fae-5d47-4b27-999e-14dc55064d9c?version=1.3>
30. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. [online]. [cit. 2022-04-23]. In: Sbírnka zákonů České republiky, částka 37/2006, s.1257-1289. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>

## 9 Seznam příloh

### 9.1 Příloha 1

1. Jaké jsou cíle, poslání, principy NZDM a Vaše cílová skupina?
2. Jaký je Váš věk a jak dlouho pracujete s dětmi v NZDM?
3. Využíváte sociální sítě? Popřípadě jaké sociální sítě využíváte?
4. Za jakým účelem jste sociální sítě začali využívat?
5. Jak ovlivnila Vaši službu pandemie Covid-19?
6. Vnímáte nějaké pozitivní vlastnosti sociálních sítí a práce na nich?
7. Je nějaká pozitivní vlastnost sociálních sítí, kterou terénní práce nemá?
8. Myslíte si, že práce na sociálních sítích má nějaké pozitivní vlastnosti pro Vaše klienty?
9. Pomohla Vám práce na sociálních sítích se více přiblížit cílové skupině?
10. Jak vidíte práci na sociálních sítích v budoucnu?
11. Myslíte si, že v budoucnu bude kombinace terénní sociální práce a sociální práce online běžnou praxí?

## **10 Seznam zkratek**

IPA-Interpretativní fenomenologická analýza

NZDM-Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

SWOL-Streetwork on-line

UNICEF-United Nations International Children's Emergency Fund