

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Sociální práce s uživateli drog na sociálních sítích**

Bakalářská práce

Autor: Jana Zobačová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

Hradec Králové

2022



## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Jana Zobačová</b>
Studium:	U1833
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Sociální práce s uživateli drog na sociálních sítích</b>
Název bakalářské práce AJ:	Social work with drug users on social networks

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Bakalářská práce se zabývá zkoumáním využití sociálních sítí jako nástrojů sociální práce při práci s uživateli drog. Cílem této práce je zmapovat využití sociálních sítí v sociální práci s uživateli drog a zároveň zjistit spokojenost klientů s využíváním tohoto nástroje, jako komunikační fáze pomoci. Dále se zaměří na analýzu využití této služby v rámci několika dalších krajů. Cíle budou dosaženy především pomocí analýzy využití sociálních sítí v rámci krajského srovnání organizace Laxus a dotazníkovým šetřením mezi klienty organizace. Klíčová slova: sociální sítě, elektronická komunikace, sociální práce, uživatelé drog

NAVRÁTIL, P., 2001. Teorie a metody sociální práce. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 168 s. ISBN 80-903-0700-0 BRYMAN, A. Social Research Methods. 3rd ed. Oxford: Oxford University Press, 2008. 800 p. ISBN ? 13: 978-0199202959. HORSKÁ, Bohuslava, LÁSKOVÁ, Andrea, PTÁČEK, Ladislav. Internet jako cesta pomoci. Praha: SLON, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6. KLÍMA, Petr, ed. Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. ISBN 978?80?254?4001?8. Další dle studentkou provedených rešerší.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Michal Trousil, Ph.D.
Oponent:	PhDr. Martin Smutek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	30.4.2020

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 6.4.2022

Jana Zobačová .....

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Michalu Trousilovi, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, cenné rady a připomínky.

Také bych ráda poděkovala všem informantům, kteří si našli čas a díky nimž jsem mohla realizovat výzkumnou část.



## **Anotace**

ZOBAČOVÁ, Jana. *Sociální práce s uživateli drog na sociálních sítích*. Hradec Králové, 2021 79 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Michal Trousil, Ph.D

Bakalářská práce se zabývá zkoumáním využití sociálních sítí jako nástrojů sociální práce při práci s uživateli drog. Cílem této práce je zmapovat využití sociálních sítí v sociální práci s uživateli drog a zároveň zjistit spokojenost klientů s využíváním tohoto nástroje, jako komunikační fáze pomoci. Dále se zaměřím na analýzu využití této služby v rámci několika dalších krajů. Cíle budou tedy dosaženy pomocí analýzy využití sociálních sítí v rámci krajského srovnání organizace Laxus a dotazníkovým šetřením mezi klienty organizace.

Klíčová slova: sociální práce, sociální sítě, uživatelé drog, online,

**Abstract**

ZOBAČOVÁ, Jana *Social work with drug users on social sites*. Hradec Králové, 2021. 79 p.  
Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis  
Mgr. Michal Trousil, Ph.D

We have been observing using social networks as a tool for social work while we are working with drug users. The aim of this work is to chart the use of social networks in social work with drug users and simultaneously try to ascertain how are clients satisfied with using this tool as a communication part of the aid. Furthermore, I will focus on the analysis of the use of this service in several other regions. The goals will be achieved with analysis of using social networks within the regional comparison of organization Laxus and a questionnaire survey among the clients of the organization.

Key words: social work, social networks, drug users, online

# Obsah

Úvod .....	8
<b>I. Cíl práce a metodika zpracování .....</b>	<b>10</b>
<b>II. Teoretická část .....</b>	<b>11</b>
2 Specifika sociální práce s uživateli drog .....	11
2.1 Základní cíle a principy práce s uživateli drog .....	12
3 Sociální služby a zařízení pro uživatele drog v ČR .....	17
3.1 Kontaktní centra a terénní programy .....	17
3.2 Substituční programy .....	18
4 Význam sociálních sítí ve společnosti .....	19
4.1 Historie a fungování sociálních sítí .....	19
4.2 Soukromí a bezpečnost při užívání .....	20
4.3 Rizika online komunikace .....	21
4.4 Dark web jako síť sloužící k prodeji drog .....	21
5 Možnosti využití sociálních sítí v sociální práci .....	24
5.1 Depistáž potenciálních klientů .....	26
5.2 Internetové terapeutické intervence pro uživatele drog .....	28
<b>III. Empirická část .....</b>	<b>30</b>
6 Základní výzkumné otázky .....	30
6.1 Sběr informací a průběh šetření .....	32
7 Projekty ve virtuálním prostředí v České republice .....	36
7.1 Primární prevence prostřednictvím internetu .....	36
7.2 Kontaktní centra v České republice na internetu .....	37
8 Vybrané služby pro uživatele drog ve dvou krajích České republiky .....	39
8.1 Královéhradecký kraj .....	39
8.2 Olomoucký kraj .....	41
9 Výsledky empirického šetření .....	43
9.1 Mezikrajské srovnání organizací podílejících se na tvorbě kvalitativní části výzkumu .....	56
9.2 Spokojenost klientů s využíváním sociálních sítí v sociálních službách ve vybraných organizacích .....	58
10 Shrnutí výsledků .....	71
10.1 Vyhodnocení výzkumných otázek .....	71
<b>Závěry a doporučení .....</b>	<b>73</b>
<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>75</b>
<b>Zdroje .....</b>	<b>76</b>
Přílohy .....	80

## Úvod

Bakalářská práce se zabývá možností využití sociálních sítí v sociální práci s uživateli drog a komparací zařízení ve dvou vybraných krajích. Konkrétně se jedná o kontaktní centra organizací Laxus, RIAPS, Podané ruce Olomouc a Darmoděj. Výzkum je zaměřen na možnosti využití sociálních sítí v sociální práci a následné spokojenosti samotných klientů s jejich využitím.

Tato problematika byla zvolena z toho důvodu, že tato cílová skupina vyvolávala několik otázek úzce spojených se sociálními sítěmi, velkou motivací však byla možnost podat organizacím zpětnou vazbu a pomoci jim tak ve zlepšení poskytování jejich služeb.

Hlavním cílem práce je zjistit, jakým způsobem je se sociálními sítěmi nakládáno v jednotlivých institucích a zda je reálné používat sociální sítě s cílovou skupinou, která nemá možnost mnohdy využívat ani internet, natož sociální sítě.

Cíl je zkoumán z hlediska aspektů ovlivňujících využití sociálních sítí v praxi a podle nich se odvíjí rozdělení cílů na jednotlivé dílčí výzkumné otázky zabývající se danými aspekty. Těmi jsou konkrétně důležitost a přínos sociálních sítí, změny a usnadnění komunikace, pravidelnost vkládání příspěvků, osobní postoj, internetová prezentace a možnosti využití. Pro zkoumání všech těchto oblastí byl zvolen kvalitativní přístup s metodou polostrukturovaného rozhovoru, ve kterém je možnost zkoumat jevy holisticky a je zde prostor pro doplňující zjištění.

Druhým cílem je zjistit, jak jsou samotní klienti spokojeni s využíváním sociálních sítí při komunikaci se sociálním pracovníkem, zda v této možnosti vidí přínos, či přítěž. Pro odpověď na tuto výzkumnou otázku byl zvolen kvantitativní přístup dotazníkového šetření mezi klienty vybraných organizací.

Z hlediska logické struktury práce se úvodní kapitoly věnují vysvětlení pojmu sociální práce s uživateli drog.

Další kapitoly teoretické části se zabývají sociálními sítěmi a popisují jejich fungování i ve vztahu k sociálním sítím, kde se je následně popsáno on-line poradenství a depistáž potencionálních klientů. Tato kapitola tvoří základ pro následné vedení průzkumu, kdy v empirické části popisují vybrané organizace, které se podílely na její tvorbě. V rámci šetření byla vytvořena podkapitola 7.2. zabývající se kontaktními centry v České republice, aby dala čtenáři ucelený pohled na problematiku sociálních sítí a jejich využití v kontaktních centrech v rámci celé republiky.

Průzkum je veden za účelem zjistit podobnosti či rozdíly zařízení na úrovni krajů, a také způsoby jakými lze sociální sítě v práci využít. Je vedený z pohledu pracovníků, ale v rámci kvantitativní části poskytují informace i klienti. Na základě získaných dat a jejich analýzy bude možnost získat zpětnou vazbu od klientů, která může dát pracovníkům náhled na to, jak sociální sítě využívat, nebo co zlepšit. Z hlediska komparace může přínosem pro zařízení být i vzájemné obohacení o fungující metody a informace o slabých stránkách využívání sociálních sítí s touto cílovou skupinou.

## I. Cíl práce a metodika zpracování

Hlavním cílem práce je zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci pracují se sociálními sítěmi s uživateli drog. Jaké vidí přínosy této komunikace a především zpětná vazba spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou.

1) Jakým způsobem lze v sociální práci pracovat se sociálními sítěmi?

**Technika:** *rešerše dostupných dat a informací z knižních publikací a internetových zdrojů zabývajících se tímto tématem. A rozhovory s pracovníky organizací.*

2) Jaký přínos sociálních sítí v sociální práci s uživateli drog sociální pracovníci vidí?

**Technika:** *polostrukturované rozhovory s koordinátory organizací, či sociálními pracovníky. Analýza profilů organizací na sociálních sítích.*

3) Jaké jsou možnosti využívající internet a sociální sítě v rámci sociální práce s uživateli drog ve vybraných institucích?

**Technika:** *analýza způsobu využití sociálních sítí v rámci sociální práce ve vybraných institucích zaměřených na uživatele drog v rámci polostrukturovaného rozhovoru.*

4) Jakou důležitost přikládají sociální pracovníci sociálním sítím při výkonu své práce?

**Technika:** *polostrukturované rozhovory s pracovníky organizací pracující s uživateli drog.*

5) Jak jsou uživatelé drog spokojeni s využitím sociálních sítí při komunikaci s organizací Laxus, z.ú., Darmoděj, Podané ruce a RIAPS Trutnov?

**Technika:** *dotazníkové šetření mezi samotnými klienty organizace Laxus, z. ú. a RIAPS Trutnov, Darmoděj Jeseník a K-centrum Olomouc pod záštitou organizace Podané ruce*

Pro výzkumnou část práce byly zvoleny dvě metody. V rámci metody kvalitativního výzkumu byl zvolen polostrukturovaný rozhovor s pracovníky organizací a v rámci kvantitativního šetření to byly dotazníky směřující ke klientům organizací. Podrobnější informace o průběhu šetření jsou dostupné v empirické části práce, přesněji v kapitole sběr informací a průběh šetření.

## II. Teoretická část

### 2 Specifika sociální práce s uživateli drog

Drogy a problematika spojená s jejich užíváním se dostaly do povědomí široké veřejnosti v období 19. a 20. století. V této době se rozlišují celkem tři etapy. První etapa je do roku 1960, kdy se drogy pokládaly za odborný problém a tím se zabývala úzká skupina vysoce kvalifikovaných specialistů od kriminalisty až po lékaře. Druhá je charakteristická roky 1960-1990, kdy se drogy ve vyspělých zemích stávají společenským problémem, narůstá počet uživatelů a vážnější zdravotní a sociální dopady. Důsledkem tohoto se začaly vyvíjet nové koncepce a přístupy drogových politik. Třetí etapu charakterizuje období od roku 1990, kdy mezinárodní společenství označuje problém užívání drog jako globální (Kalina, c2003).

Cílovou skupinou mohou být pro pracovníky sociálních služeb pracující v oblasti drogových závislostí klienti užívající drogy jakýmkoli způsobem. Kalina (2003) cit. In Matoušek a kol. (2005) vyjadřuje závislosti jedinců na droze podle frekvence, intenzity a následků užívání pěti stupni. K prvnímu stupni řadí experimentální užívání drogy, následně příležitostné užívání drogy, poté pravidelné a škodlivé užívání drogy přecházející k problémovému užívání drogy až po závislost na droze.

V současné době nalzáme mnoho teorií, které nám nabízejí vysvětlení, proč lidé raději užívají ilegální látky a dávají jim přednost před medikamenty, které jsou společensky přijatelné. Tyto studie zahrnují široké množství dalších faktorů vedoucích k samotnému užívání jako jsou rodina, vztahy, morálka, genetika a také společnost, ve které se jedinec nachází. Z analýz vyplývá především to, že jedinec užívající drogy je popisován v negativních a patologických podmínkách jako nefunkční, nebo dysfunkční člen společnosti a užívání drog je pro něj útěk od reality (Dekker, 1981).

Kalina (c2003) definuje několik typů cílové populace, která se potýká, nebo se s největší pravděpodobností bude potýkat se závislostí na droze a mezi ně patří zejména obecná populace, která je stěžejní pro primární prevenci. Dále sem řadí rizikové skupiny, které jsou negativním zdravotním, či sociálním jevem ohroženy, spadá sem mládež ve věku od 13 do 18 let, která je považována za vysoce rizikovou skupinu. V neposlední řadě

bývají za rizikové považováni také jedinci s poruchami psychiky, chování, nebo jedinci s dysfunkční primární rodinou (Kalina, c2003).

## 2.1 Základní cíle a principy práce s uživateli drog

V sociální práci existuje několik způsobů a teorií, jak pracovat s danou cílovou skupinou. Je tedy důležité, aby pomoc byla vždy kvalifikovaná a sociální pracovník vycházel z teoretické představy, i když se může lišit od využití v praxi. V této kapitole byly vybrány tři modely, které se dle mého uvážení jeví jako vhodné pro klienty potýkající se se závislostí na droze.

### **Přístup orientovaný na úkoly**

Přístup orientovaný na úkoly, nebo úkolově orientovaný přístup klade důraz na individuální potřeby jedince a na jeho vlastní pohled a chápání své životní situace, ale i na požadavky společnosti a prostředí, ve kterém se klient nachází. Snaha pochopit a přijmout klientův pohled na svět je výborným předpokladem k úspěchu sociální práce s cílovou skupinou jako jsou konzumenti alkoholu a uživatelé drog, zde pracovník poznává skutečné potřeby klienta a může se pokusit o jejich naplnění. Sociální pracovník se nezabývá historií života klienta, nýbrž aktuální situací a aktuálními problémy, které je třeba řešit (Navrátil, 2003 cit. In Kalina a kol. 2003).

Nejde zde o to, aby klient dělal extrémní změny, které by změnily jeho život od základů a byly náročně na udržení, jde spíše o to, že i malé úkoly jsou cestou k úspěchu a vybudování společné sebedůvěry a pokroku v tíživé životní situaci (Navrátil, 2001).

### **Kognitivně-behaviorální teorie**

Dle mého uvážení má tento přístup značnou míru důležitosti, protože se jako sociální pracovník budu setkávat s mnoha lidmi odlišné povahy a mnohdy se situace, která daný problém vyřeší, může odrážet od změněného chování klienta.

Behaviorální teorie a kognitivní věda společně představují komplexní teorii zabývající se lidským chováním, důležitou roli hraje empirická průkaznost poznatků (co je přístupné a přesně popsatelné). Zaměřuje se tedy na projevy chování, kognitivní procesy a emocionální reakce, nebo motorické projevy či jejich důsledky. Důležité je dodržovat několik zásad. Mezi ně patří orientace na budoucnost, orientace na řešení



a pozitivní orientace na silné stránky klienta. Důraz se klade i na flexibilitu pracovníků vůči osobnosti klienta (Kappl, 2013).

### **Model minimalizace rizik**

Tento model klade důraz především na snižování rizik vznikajících užíváním drog u osob, které je užívají a nemají motivaci k tomu, aby přestaly. Snaží se situaci užívání drog vidět realisticky a minimalizace těchto rizik je prospěšná nejen samotnému jedinci, ale celé společnosti. V rámci drogové problematiky se jedná především o zmírnění, nebo minimalizaci rizik infekcí ohrožujících život a zdraví přenášením injekčního materiálu, nebo nechráněným pohlavním stykem. Vychází z principu ochrany veřejného zdraví, kdy se nesnaží odsuzovat, ale situaci řešit (Úřad vlády České republiky, [online] 2003).

Tématem harm reduction se budu ve své práci zabývat hlouběji v další kapitole, kde se zaměřím na jeho podrobnější popis při práci s klienty.

## **2.2 Prevence v oblasti užívání drog**

V této oblasti je velmi důležitý pojem prevence, na který se v této kapitole také zaměřím. Pojem prevence se v nejobecnějším a zjednodušeném kontextu vyznačuje jako předcházení nežádoucím jevům, různým formám rizikového chování a problémů – v tomto případě jde o předcházení drogovým závislostem. Pavúk (1999) uvádí, že pojem „prevence“ zahrnuje akci, která předchází určitým rizikům. Ve všeobecném pojetí se tato akce vyznačuje tím, že se chceme vyhnout vzniku problému.

Dle Liba (2002) je to kontinuální proces zaměřený na kladné ovlivňování zdraví prostřednictvím utváření životního stylu, v rámci něhož člověk rovnoměrně uspokojuje svoje fyziologické, duševní a sociální potřeby.

Prevence drogových závislostí tedy zahrnují komplexní postupy, které by měly zabránit užívání drog, zabránit vzniku závislosti, případně závislost vyléčit či zamezit opětovnému propuknutí a snižovat rizika užívání drog. Prevenci můžeme rozdělit do tří částí: primární, sekundární a terciální.

Primární prevence se týká nejobecnějších podmínek předcházení vzniku závislostí. V rámci této prevence je třeba klást důraz na ty skupiny, které ještě nepřišly do kontaktu

s drogou. Podle Sejčovej (1997) je její hlavní úlohou ochránit jedince před kontaktem s drogou a zajistit mu dostatek informací o následcích případné drogové závislosti.

*„Hlavní realizátoři primární prevence jsou rodina, škola, školské výchovné zařízení ve smyslu zákona o školských zařízeních, dále masmédia a jiné instituce“* (Sejčová, 1997: 21).

Tato prevence je velmi obtížná a její výsledky jsou těžko hodnotitelné. Principy prevence se zakládají na snižování nabídky a poptávky po drogách. Preventivní programy lze rozlišit do tří úrovní: makro, mezo a mikroúroveň. Makroúroveň se zaměřuje na co nevyšší počet lidí. Cílem je ovlivnit veřejné mínění, a to pomocí různých kampaní. Mezoúroveň se zaměřuje na menší lokality či skupiny, zde se využívá mediální kampaň a vydávání odborně naučných publikací. Nejefektivnější je ovšem mikroúroveň, která je cílena na přesně definovanou skupinu (Kučera, [online] 2004).

Formy užívané na této úrovni jsou přednášky a besedy, komponované pořady, peer programy (vybrané děti – dobrovolníci – projdou speciálním školením a pak šíří mezi svými vrstevníky protidrogové postoje; tato metoda vyžaduje náročné vedení zkušeného odborníka), a poslední formou jsou dlouhodobé programy. (Kučera, [online] 2004)

Sekundární prevence je zaměřená na ohrožené skupiny obyvatelstva, netýká se už všech, jako tomu bylo u primární. Cílem sekundární prevence je vrátit jedince do původního stavu a systematicky ho kontrolovat kvůli riziku opětovného selhání.

Zde se již pracuje s těmi, co drogu zkusili. Jejím hlavním úkolem je zabránění drogové kariéry a vzniku drogové závislosti u těch, kteří s drogami experimentují. Realizace sekundární prevence je v kompetenci psychologických, zdravotnických, sociálních a vzdělávacích institucí. (Klaus, Hroncová, 2010)

Terciální prevence představuje činnost zaměřenou na předcházení relapsu, neboli recidivy drogových závislostí u lidí drogově závislých, kteří si prošli léčbou. Má za cíl předcházet zhoršování stavu a eliminovat počet recidiv. Terciální prevence je součástí dlouhodobého resocializačního procesu a uskutečňuje se na profesionální úrovni prostřednictvím odborných pracovníků resocializačních zařízení. Tato prevence zahrnuje postupy především z oblasti harm reduction a snižuje tím rizika při užívání drog (Klaus, Hroncová, 2010).

## 2.4 Řešení drogové problematiky ČR v současnosti

Dále se v západních zemích řeší drogová problematika společensko-politickým diskurzem, jehož výsledkem je protidrogová politika státu. Tato politika se v západních zemích pohybuje mezi represivní a liberální pozicí. Zejména v České republice protidrogová politika vychází z represivního přístupu, jehož součástí je i nabídka preventivních a léčebných programů (Matoušek, 2003).

Východiska a samotné principy protidrogové politiky jsou formulovány v Národní strategii protidrogové politiky na období 2010 až 2018 dostupných na oficiálních internetových stránkách vlády České republiky, která byla schválena dne 10. května roku 2010. Tato strategie navazuje na předcházející z období od roku 2005 až do roku 2009 a působí jako její aktualizace, reflektuje získané zkušenosti a současný stav vědeckého poznání o užívání drog. Je navržena jako dlouhodobý strategický dokument, který má sloužit jako průvodce ukazující směr, kterým se česká drogová politika bude ubírat. (Kiššová, 2011)

Mezi základní východiska patří problém užívání drog, jež je považován za riziko jak pro jedince, tak i pro společnost, kdy ohrožuje veřejné zdraví a negativně sociální dopady. Česká republika při řešení problému užívání vychází z konceptu Světové zdravotnické organizace. Cílem je zabezpečení zdraví, ochrany a bezpečnosti obyvatel, ale i jejich majetku, před trestnou činností spojenou s užíváním drog. (Kiššová, 2011).

Vláda České republiky vymezila některé přístupy jako řešení problémů spojených s užíváním drog, jež se shodují s přístupy z roku 2005 obsažených v Národní strategii protidrogové politiky na období 2005-2009, které ve své knize popisuje i Matoušek (2003).

Mezi hlavní principy jsou zahrnuty především snižování dostupnosti, snižování poptávky a v neposlední řadě i snižování rizik spojených s užíváním drog. Při podrobnějším zaměření na snižování nabídky drog se kontroluje prodej a distribuce legálních a nelegálních látek. V oblasti snižování rizik spojených s užíváním drog je přístup zaměřený především na snižování, nebo úplnou minimalizaci škod (harm reduction). Sociální práce se uplatňuje i při snižování poptávky po drogách v oblasti

represe, kdy probační pracovníci a zaměstnanci Vězeňské služby působí v resortu Ministerstva spravedlnosti ČR. (Matoušek, 2005)

K tématu uceleného definování základních principů sociální práce s uživateli drog jsou důležité i systematické znalosti o závislostech, o člověku a společnosti, kdy se klade nezbytný důraz na systematické sebepoznání, víru v důstojnost člověka bez ohledu na to, zda užívá drogy, nebo ne (Navrátil, 2003 cit. In Kalina a kol. 2003).

### 3 Sociální služby a zařízení pro uživatele drog v ČR

V současné době můžeme rozlišovat dva typy adiktologických zařízení, a to zdravotnická a nezdravotnická. V rámci tohoto rozlišení můžeme považovat za zdravotnické psychiatrické ordinace zabývající se léčbou osob s návykovými poruchami. Mezi nezdravotnické v dnešní praxi lze zařadit především nízkoprahová kontaktní a šporadenská centra, která poskytují služby uživatelům nelegálních a mysl měnících látek (Miovský, [online] 2013).

Dle Matouška (2005) se stávající sociální služby pro uživatele drog rozdělují následovně jako *terénní programy, nízkoprahová kontaktní centra, ambulantní léčba, denní stacionáře, detoxifikační jednotky, psychiatrické léčebny, terapeutické komunity, doléčovací centra, substituční programy* a jako ojedinělá služba v systému péče se zde nachází i *právní poradna*, která nabízí uživatelům, kteří se potýkají s konflikty se zákonem, právní poradenskou službu a zastupování v právních sporech.

#### 3.1 Kontaktní centra a terénní programy

Ve své práci se zabývám především kontaktními centry neboli K-centry (hovorově „káčka“), které jsou jedním z typů nízkoprahových zařízení. Specializují se na prvokontakt a anonymní poskytování pomoci klientele s minimálním zájmem a motivací vedoucí k léčbě. Její dominancí jsou terénní programy, které slouží především ke snižování zdravotních a sociálních rizik u uživatelů drog známé pod pojmem „harm reduction“. Jejich součástí může být také provoz krizové telefonní linky a terénní služby v oblasti uživatelů závislých na návykových látkách (Bednářová, Pelech, 2000).

Pojem harm reduction (dále HR) je v rámci sociálních a zdravotnických služeb znám více než dvacet let a s jeho bohatou zkušeností lze dokázat i jeho úspěšnost. Jedná se zde zejména o terénní službu poskytovanou přímo na ulici, a jak jsem již zmiňovala, jde o snižování zdravotních rizik a sociálních, nebo ekonomických dopadů pro jedince, ale zároveň i ochranu většinové společnosti. V rámci tohoto programu může být i podpora chování vedoucí ke změně životního stylu a abstinenci, která se však nepředpokládá. (Halaštová, [online] 2018)

Mezi nejznámější přístupy patří výměna použitého injekčního materiálu, poradenství o bezpečných postupech aplikace drogy, distribuce kondomů a dezinfekčních prostředků (Matoušek, 2005).

Je to zkrátka pomoc lidem ve složité životní situaci, do které se dostali pomocí závislosti na návykových látkách. Pracovníci poskytují tyto služby v aktuálním čase, přirozeném prostředí, anonymně a zdarma. Pomocí HR se drogová politika snaží o sociální stabilizaci, snížení promoření virem HIV a hepatitidou typu C. (Halaštová, [online] 2018)

V rámci tématu HR je nezbytné definovat termín streetwork, jenž je s harm reduction úzce spjatý. Streetwork bývá z anglického jazyka překládán jako práce na ulici, často se ale můžeme setkat se synonymy jako jsou vyhledávací sociální práce, mobilní sociální práce, nebo také terénní práce (Rhodes, 1999).

Ulice symbolizuje jakékoli otevřené a neinstitucionalizované prostředí, může se jednat o zastřešená místa jako jsou například nádražní budovy, nebo o místa bez střechy, jako například parky. Streetwork je jednou z reprezentativních metod terénní sociální práce, která nabízí aktivní vyhledávací formu krizové pomoci a sociální intervence. (Bednářová, Pelech, 2000).

Z hlediska legislativy se terénní sociální pracovník řídí zákonem č. 108/2008 Sb. O sociálních službách. Dle tohoto zákona je terénní pracovník odborný a způsobilý k právním úkonům, zdravotně způsobilý, trestně bezúhonný a osoba pracující na svém vlastním profesním rozvoji vzděláváním sebe sama (Nedělníková, 2007).

### 3.2 Substituční programy

Z medicínského hlediska lze tento pojem definovat jako nahrazení nelegální látky jinou látkou vytvářející v organismu podobné účinky, jako po požití drogy, avšak rizika spojená s užíváním náhražky jsou nižší než při užívání drog. Substituční léčba se orientuje na lidi závislé na opioidech jako je třeba heroin. Pro tuto léčbu jsou využívány látky metadon a subutex. Substituce může být poskytována v rámci specializovaného programu, nebo za pomoci odborných lékařů a dochází při ní k prevenci kriminálního chování uživatelů se získáváním prostředků na drogu (Matoušek 2005).

## 4 Význam sociálních sítí ve společnosti

Sociální sítě hrají v dnešní společnosti důležitou roli zejména u adolescentů a mladistvých, je to zvláštní druh trávení volného času, které umožňuje osobní komunikaci, vytváření skupin a kopírování sociálních modelů ve společnosti.

Na internetu se kdokoli dokáže skrýt a anonymně komunikovat prakticky s kýmkoli. Zejména u lidí s postižením jsou sociální sítě velmi důležité, protože se mohou skrýt za anonymitu, která nedává najevo jejich znaky nedostatečnosti (Pavlíček, 2010).

### 4.1 Historie a fungování sociálních sítí

Historie sociálních sítí je spojená s historií internetu. V počátcích byly sociální sítě vytvářeny skupinami osob v záměru používat e-mail pro komunikaci a podporu budování sociálních vztahů. K rozvoji sociálních sítí přispěl systém BBS (Bulletin Board System), na jehož nástěnce si uživatelé mohli vyměňovat informace a zároveň také komunikovat.

Rok 1988 se do internetového světa zapsal díky aplikaci IRC (Internet Relay Chat), tato aplikace umožnila uživatelům komunikovat v reálném čase.

Dále se v 90. letech 20. století rozjelo několik dalších sociálních sítí, ale za zlomový okamžik je považován rok 2003, kdy byla spuštěna sociální síť s názvem Myspace.com, její vrchol nastal v roce 2006, kdy ji užívalo téměř sto miliónů uživatelů. V roce 2004 založil Mark Zuckerberg, student hardvardské univerzity, jednu z nejpoužívanějších a nejoblíbenějších sociálních sítí současné doby, a to Facebook, který byl pro veřejnost spuštěn v roce 2006 (Janouch, 2010).

Fungování sociálních sítí stojí na principu komunikace a sdílení informací. Sociální síť umožňuje vytvořit uživatelům vlastní profil, sdílet nálady, názory, fotografie, či videa. Je na každém, co kdy sdílí, ale Hulanová uvádí, že podle Maslowovy teorie má člověk potřebu uznání, nebo seberealizace, a to ho přivádí na sociální sítě, kde je dosažení něčeho takového jednodušší než v reálném životě. Jedinec tak může vnitřně zápasit mezi potřebou být akceptován a mezi ochranou soukromí (Hulanová, 2012).

Sociální sítě se v současnosti řadí mezi nejoblíbenější webové aplikace, existuje jich celá řada, ale jak jsem již zmiňovala, Facebook je v dnešní době nejrozšířenější

z nich. Základem funkce těchto sociálních sítí je založení vztahů mezi uživateli. Někdy se těmto vztahům může říkat přátelství nebo následování. Ve své podstatě jde o totožné pojmy. Znamená to tedy to, že dva uživatelé na stejné síti spolu chtějí komunikovat a sdílet mezi sebou své informace. Rozdíl mezi ostatními webovými portály a sociálními sítěmi je především v tom, že sociální síť a jejich obsah tvoří samotní uživatelé, kdežto portály, které si zakládají na obsahu, platí profesionály, kteří je vytváří (Janouch, 2010).

Online komunikace je však opravdu rozdílná a lidé se v prostředí sociálních sítí a internetu mohou oproti reálnému kontaktu skrýt za anonymitu a mohou ztratit zábrany, porušovat zákony a věci, které jsou považovány za tabu. Z toho plyne, že běžné normy a pravidla komunikace, které probíhají v reálném prostředí mimo sociální síť, zde neplatí (Divínová, 2005). Mezi nejznámější sociální síť patří Facebook, Instagram a Twitter, podrobněji se v této práci budu zabývat především Facebookem, ten je totiž ve vybraných zařízeních nejdůležitější sociální síť.

## 4.2 Soukromí a bezpečnost při užívání

Jedním z nejčastěji diskutovaných témat v rámci sociálních sítí je zejména ochrana soukromí. Na sociální síť je možné nahlížet jako na formu „státu“. Člověk na sociálních sítích sdílí velké množství informací zejména o sobě, své rodině, vztazích, nebo přátelích. Tyto informace se ukládají do sociálních sítí a zůstávají tam uložené.

Klíčovým okamžikem je znalost podmínek dané sociální sítě a možnosti využití osobních údajů. Na sociálních sítích lze ztratit své soukromí snadno, ale z osobního pohledu považuji za největší z hrozeb označení v příspěvku od přátel, kdy jedinec nemá kontrolu nad tím, co se ohledně jeho osoby děje (Černá, [online] 2012).

Jednou ze základních věcí, kterou můžeme udělat pro své soukromí, je nastavit vhodné zabezpečení, jako je správné a silné heslo, které nebudeme používat nikde jinde. Dalším důležitým bodem, jak uchránit své soukromí, je uvědomit si, k čemu danou sociální síť budeme mít a jaký bude okruh uživatelů, se kterými budeme chtít něco sdílet a přemýšlet nad tím, co budu s cílovou skupinou sdílet. Proto je, zejména u dětí dobré dbát na bezpečnost, protože ty si mnohdy neuvědomují, jakým způsobem je jejich chování na internetu může ohrozit a jaké to může mít dopady (Černá, [online] 2012).



### 4.3 Rizika online komunikace

Online komunikace nám v několika letech usnadnila komunikaci se svými blízkými, úřady, či jinými institucemi. V současné době se online komunikace dostává do popředí téměř po celém světě a spousta lidí ji upřednostňuje před klasickou komunikací, kterou můžeme nazývat anglickým slovem „face to face“. Užívání internetu s sebou může také nést velká rizika a důsledky chování.

Pokud bych se chtěla v krátkosti zmínit o rizicích online komunikace, nesměla bych vynechat především viry. Viry se v počítači šíří samy bez vědomí uživatele, napadají soubory a někdy zcela získají kontrolu nad počítačem.

Z hlediska zaměření se na jedince vidím jako velký problém kyberšikanu, z anglického slova cyberbullying. Jde o druh šikany, který využívá informační a komunikační technologie k tomu, aby druhého ztrapnil, zastrašil, vydíral, nebo mu dokonce ublížil. Jeho možnou fází může být také kyberstalking, což můžeme nazvat jako nebezpečné pronásledování, kdy útočník využívá technologie k opakovanému kontaktování za účelem úmyslně vyvolat pocit strachu (Kohout, 2017).

Dále je zapotřebí zmínit krádež identity, již lze označit jako zmocnění se virtuální identity oběti útočníkem. V praxi může jít o krádež přístupových údajů k emailům, sociálním sítím, nebo počítačovým hrám. Někdy se může stát, že pachatel založí duplicitní účet a tím oslovuje přátele napadeného (Kohout, 2017).

Jedním z největších rizik je však vznik závislosti na internetu. Tu lze označit slovem netolismus a vyskytuje se zejména u adolescentů, ale může vzniknout u kohokoli. Netolismus se projevuje tím, že internet je pro člověka nejdůležitější, jedinec zvyšuje toleranci času stráveného na internetu a pokud k němu nemá přístup, může se mu změnit i nálada. Nejčastěji se vyskytuje závislost na sociálních sítích, on-line hrách, pornografických stránkách, ale i online aukcí a nákupů (Blinka, 2015).

### 4.4 Dark web jako síť sloužící k prodeji drog

Pokud bychom měli internet rozdělit, získali bychom tři části: surface web, deep web a dark web. Mnoho lidí tyto části přirovnává k ledovci, a to z jednoho prostého důvodu. Pokud vidíme ledovec na hladině vody, vidíme nejspíš pouze patrnou část, pod

hladinou se však může nacházet větší část ledovce, která je lidským okem nepozorovatelná. Rozdíly mezi jednotlivými částmi ve zkratce vysvětlím.

Surface web je taková část internetu, která je viditelná pro všechny uživatele používající klasickou doménu www. Tvoří zhruba 4 procenta celkového obsahu, který se na internetu nachází. Je přístupný pomocí klasických webových prohlížečů, jako je Safari, Google Chrome, či Mozilla Firefox a jiné (Netolička, [online] 2020).

Deep web je součástí domény www, ale internetové prohlížeče filtrují jeho obsah a nezahrnují určité stránky do svého indexu. Pokud se tedy chcete dostat na deep web, je potřeba mít odkaz, heslo, nebo zadanou platbu (Netolička, [online] 2020).

Dark web se řadí mezi nejmenší část internetu, pro jeho návštěvu potřebujete konkrétní odkaz a někdy i přihlašovací údaje. Na tyto stránky se dostanete pouze s prohlížečem, který dokáže vyhledat stránky s koncovkou onion. Vždy je lepší použít anonymní webový prohlížeč, jako je například Tor, který byl vytvořený za účelem anonymní komunikace.

Dle statistik z roku 2016 bylo na dark webu 2500 stránek, téměř polovina z nich byla vytvořena za účelem nelegální činnosti. Dark web lze tedy považovat za místo, kde se schází lidé, kteří účelně provádějí nelegální činnost, jako je například prodej drog, najímání nájemných vrahů, šíření dětské pornografie, prodej zbraní nebo citlivých údajů.

Spousta informací, co si lidé na internetu o dark webu vyhledají, může být i tzv. hoax, což je nepravdivá informace. Dark web není jen čisté zlo, slouží také lidem, kteří žijí v zemích s totalitním režimem a používají ho jen proto, aby mohli komunikovat přes Facebook, nebo sledovat videa na YouTube (Netolička, 2020). Za hlubším účelem poznání tohoto tématu jsem zhlédla dokumentární film, který se jmenoval *Do hloubky webu*, v anglickém znění *Deep Web* (2015), který byl natočen režisérem Alexem Winterem. Tento dokument byl natočen na základě skutečné události, a také se mi stal oporou pro tuto kapitolu, některé informace jsem čerpala z něj.

V říjnu roku 2011 byl spuštěn on-line obchod Silk road, neboli hedvábná stezka. Byl to černý trh v oblasti internetu zpřístupněný pod systémem prohlížeče TOR, jenž byl vyvinutý americkou armádou a dříve nebyl přístupný.

Silk road bylo tzv. undergroundové tržiště pro jakýkoli trh zboží, ale zejména pro prodej drog (ultra čistý kokain, čisté LSD, marihuana, opiáty, psychedelické stimulanty, kodein, černý dehtový heroin, zkrátka cokoli s bezplatnou dopravou). Jednalo se tedy o jednorázový obchod s ilegálními drogami za podpory Bitcoinu, díky kterému šlo uzavírat anonymní transakce pro policii těžko dohledatelné a stojící mimo vliv bank a vlád. Služba byla využívána téměř 960 000 uživateli z USA.

Mediální pokrytí Silk road bylo založené na policejních zprávách a vládních opatřeních. Neil Franklin v dokumentu uvádí, že pokud by se distribuce drog přesunula z ulice do internetového prostředí, snížila by se také kriminalita spojená s redistribucí na ulici. Kupec by nemusel chodit na nebezpečná místa, aby se s prodejcem setkal. Nákup přes internet tedy eliminuje negativní vlivy.

Novinář pro Washington post Christopher Ingraham uvádí, že prodejce je přes internet mnohem zodpovědnější vůči kupci, protože kupci mohou hodnotit prodejce a položky, které na internetu zakoupili. Kupec má tedy možnost hodnotit kvalitu a čistotu drogy, kterou si zakoupil, tudíž si prodejce nedovolí poslat špatné zboží, které by mu přineslo negativní recenzi a přišel by tak o byznys.

Na dark webu se vyskytuje více takových marketů, ale jak jsem již zmiňovala, jejich dohledání je pro represivní složky komplikované.

## 5 Možnosti využití sociálních sítí v sociální práci

V této klíčové kapitole se zaměřím na několik podstatných podkapitol, které se vážou právě k sociální práci a její využití sociálních sítí v praxi. Novodobá historie poukazuje na to, že komfortní forma komunikace si získává oblibu téměř u každého, a proto je důležité zmodernizovat i některé formy přístupu při výkonu sociální práce s klienty. Technologie nám umožňují se zkontaktovat téměř s kýmkoli, sice ne každý má přístup k internetu přes počítač, ale ten není téměř potřeba, protože dnešnímu světu vládnou mobilní zařízení, pomocí kterých není obtížné se na internet připojit.

Sociální sítě sehrávají důležitou roli při vytváření a šíření sociálního vlivu. Analýza sociálních sítí je užitečným nástrojem ke studiu rizikového chování. Lidé se na internetu prezentují sami podle toho, jak uznají za vhodné a morální. Existují mezi nimi značné rozdíly. Zatímco některým by se zdálo nevhodné sdílet na internetu pocity. Jiní si bez toho, aby dali ostatním vědět, jak se zrovna mají, nebo s jakým problémem se potýkají, nedokážou představit život. Tento jev bych rozdělila do dvou kategorií. První z nich jsou tedy osoby, které nejsou takovým způsobem na internetu aktivní – veřejně nedávají najevo své postoje a názory, či problémy a zachovávají si své soukromí, které si možná i dost pravděpodobně střeží. Druhým typem jsou naopak lidé, kteří neustále sdílí své názory, pocity, postoje, fotky, videa atd. Mají potřebu komentovat příspěvky ostatních a vytvářet tak veřejné diskuze.

V dnešní době je opravdu jednoduché si někoho na sociálních sítích vyhledat a během pár minut lze o dané osobě zjistit velké množství dat a informací bez toho, aniž bychom jim nějakým hackerským způsobem zasahovali do soukromí. Pro představu uvedu reálný případ z mého okolí. Mladý muž po vystudování bakalářského studia oboru humanitních studií se rozhodne, že by ho naplňovala práce policisty, zkontaktuje se s místními úřady, aby zjistil více informací, a bude pozván na pohovor. Před pohovorem si pověřená osoba vyhledá zájemce na internetu a dokáže si o něm složit obrázek jen na základě sociálních sítí, různých článků a přátel s nimiž je na internetu ve spojení.

Pověřená osoba pak ví, na co se při rozhovoru zaměřit a co zdůraznit na základě veřejných informací z internetu.

Na sociálních sítích lidé ztrácí zábrany a veřejně tak mohou sdílet kompromitující fotografie s vulgárním, nebo sexuálním podtextem, či politicky orientované názory. Odjakživa se lidé na sociálních sítích chlubí. Některé informace o sobě upravují, nebo si je vymýšlí úplně. V takovém případě se sociální síť rozchází ve shodě s životopisem, který zaměstnavateli jedinec poslal, a ten pak může o jedince ucházející se o pracovní pozici ztratit zájem. Daná osoba bude působit nedůvěryhodně, a to stačí k tomu, aby uchazeč o nové pracovní místo nebyl na základě těchto informací přijat (REDAKCE, [online] 2013).

A stejně tak, jako si zaměstnavatel dokáže vyhledat informace o zájemci o pracovní pozici, tak i sociální pracovník pomocí sledování sociálních sítí a profilů, dokáže sledovat profily svých stávajících či potenciálních klientů.

Potencionální klienti sociálních pracovníků jsou především lidé, kteří se potýkají s krizí. Může jít o finanční krizi, sociální krizi, kdy jedinec ztrácí kontakty například kvůli domácímu násilí, či krize, kdy je jedinec závislý na drogách. Škála klientů je opravdu široká, ale co se týče sociálních sítí, je dost pravděpodobné, že právě sociální síť budou pro člověka v krizi jakousi útěchou, nebo jedinou možností se vypovídat.

Pokud se zaměřím na osoby drogově závislé, tak podle deníku iRozhlas používají sociální síť zejména k tomu, aby nabízeli omamné látky přes internet. Novodobým trendem v této tematice jsou tzv. stories, kdy jsou látky nabízeny právě přes ně. Fungují na principu dočasných příspěvků, které po 24 hodinách zmizí a nejsou pro veřejnost dohledatelné (iRozhlas, [online] 2019).

Nelze statisticky uvést, kolik lidí se tímto způsobem dopouští trestných činů, protože kriminalita na sociálních sítích se dle mluvčí Policejního prezidia Evy Kropáčové nesleduje. (iRozhlas, [online] 2019).

Ne každý uživatel drog však prodává omamné látky přes internet, někteří si vytváří pouze „svůj svět“, kdy v blízkém okruhu přátel, nebo i veřejně, sdílí fotky a příspěvky pod vlivem návykových látek a okolností jejich užívání. I za pomoci těchto náznaků jej může sociální pracovník vyhledat a popřípadě kontaktovat.

## 5.1 Depistáž potenciálních klientů

V současné době se trend potkávání drogově závislých lidí přesunul z ulic, parků, nádražních budov a jiných míst na sociální sítě. Sociální sítě tak plní role nejen těchto míst, ale i medií a televize. Celkově pro lidi je to jednodušší způsob, jak přijít k informacím bez vynaložení velkého úsilí. Nejen zisk informací je důvodem, proč se lidé přesunuli z ulic na internet.

Hlavním důvodem je i jednoduchost výměny fotografií a jiných dat, snadné domluvení schůzky, možnost rady od odborníka, a to zcela anonymně, a také zábava. Internet je tedy místem, kde se lidé scházejí za účelem komunikace a pobavení.

S rozvojem technologií v posledních dvou desetiletích se enormně zvýšila dostupnost internetu a jeho popularita. Ze studie, která mapovala míru využívání zdravotních služeb prostřednictvím internetu, vyplynulo, že více než polovina respondentů uvedla internet jako „důležitý“ nebo „velmi důležitý“ zdroj informací v oblasti zdravotní tematiky. Významnou roli zde hraje anonymita a diskrétnost. (Válková, [online] 2015)

V rámci sociálních služeb poskytovaných přes internet je toto téma v České republice stále málo aktivní, ale i přesto si odborníci uvědomují potenciál, který internetové programy představují. Poptávka po léčbě poruch, které jsou způsobené užíváním návykových látek, trvale roste, a to mezi uživateli konopí a sociálně integrovanými uživateli. Tito uživatelé se zdráhají využít služby léčebných center a komunikace přes internet je pro ně příjemnější. (Válková, [online] 2015)

Za internetovou terapeutickou intervencí pro uživatele drog je považována služba, která se liší svým charakterem a nabízí speciálně vytvořenou, strukturovanou a časově vytvořenou intervencí k léčbě poruch spojených s užíváním návykových látek. (Cunningham a kol., 2006)

Mezi výhody internetové terapeutické intervence pro uživatele drog (ITIUD) patří nízké náklady na spravování programů, snadná možnost přenesení a lokalizace programů, atraktivita internetu pro osoby, které nikdy předtím léčbu nevyhledaly, a především snadná dostupnost pro cílovou skupinu (Cunningham a kol., 2006).

Potenciál pro internetové programy zaměřené v oblasti na snižování rizik a prevence u mladých lidí je tedy značný vzhledem k výhodám, jež nabízí. Ale online intervence zaměřující se na tematiku léčby poruch způsobených užíváním návykových látek jsou ve svém zrodu a nelze nalézt velké množství publikací (Copeland a Martin, 2004).

Chtěla bych zde zmínit službu tzv. *Retox map of addiction care in Europe*, je to služba, kterou na internetu označují jako bránu ke službám, jež se poskytují v jednotlivých zemích. Síť *Retox* využívají tzv. *Retox Locator*, což je podpůrný systém určený zejména pro profesionály jako jsou lékaři a poskytovatelé služeb. Slouží klientům adiktologických služeb, kteří cestují nebo se stěhují do zahraničí. Tento systém jim umožní lépe najít poskytovatele adiktologických služeb a urychlit tím proces hledání. (Copeland a Martin, 2004)

Podobný systém v České republice nazýváme jako „mapa pomoci“ obsahující kontakty na jednotlivá zařízení poskytující léčbu, poradenství a prevenci. Internetová stránka na serveru [www.drogy-info.cz](http://www.drogy-info.cz), pod kterou je možné tyto informace dohledat, má jednoduché členění podle krajů (dále okresů a měst) a druhu nabízené služby (primární prevence, protidrogový koordinátor, substituční léčba, poradna HIV/AIDS, internetové poradenství, detoxifikace, linka pomoci, ale i další). Mapu pomoci spravuje Národní monitorovací středisko pro drogy a závislost (*drogy-info*, [online] 2020).

Sociální pracovníci v rámci své profese vykonávají tzv. terénní programy, o kterých jsem psala v předchozích kapitolách. Součástí terénních programů je tzv. *depistáž*, což je monitoring prostředí, ve kterém se klient nachází, sběr dat (věk, pohlaví, zaměstnání, vzdělání, užívaná droga, délka užívání atd.) (Hrdina, Korčíšová cit. In Kalina a kol., 2003).

Tento monitoring lze s účinností převést i na sociální síť, kdy pracovník bude pomocí veřejně dohledatelných informací, jež o sobě klient na sociálních sítích prozradí, mapovat jeho aktuální situaci.

*Depistáž* na internetu může pomoci kontaktovat skrytou populaci uživatelů drog, která se zdráhá navštívit klasickou (tradiční) terapeutickou poradnu, pomocí intervence na ni působit a tím snížit zdravotní a sociální rizika. I zde sociální pracovník provádí

depistáž tak, aby zjišťoval potřeby lidí v nouzi s respektem a s velkým důrazem na jejich soukromí (Hůlová a kol., 2017).

## 5.2 Internetové terapeutické intervence pro uživatele drog

Na zahraničních webech lze dohledat internetové stránky, které slouží jako platformy pro terapeutickou intervenci. Součástí této platformy jsou informace, vědomostní testy a hry s tematikou drog a závislostí. Tyto intervence lze rozdělit do dvou typů.

Prvním typem jsou strukturované svépomocné programy bez časově rozvrženého kontaktu s poradcem, jsou zdarma a anonymní. Návštěvníci těchto stránek pracují s různými nástroji a mají přístup k jednotlivým informacím a postup fáze programu si řídí sami. Důležitou roli zde hraje zpětná vazba a v nových verzích těchto platform vzniká virtuální svépomocná skupina (Know Cannabis Self-help [online], 2020).

Druhým typem jsou programy strukturované, kde je vymezený čas kontaktu s poradcem. Účastníci těchto programů jsou v kontaktu s poradcem pomocí individuálních chatů nebo vzkazů. Frekvence a doba těchto intervencí se liší a na rozdíl od prvního typu je tato akce zpoplatněna a není anonymní. Pro účast je nezbytné dosáhnout dané věkové hranice (Cannabis Onder Controle a Quit the shit.).

Těchto internetových intervencí je v zahraničí několik, například ve Spojeném království je to program <http://knowcannabis.org.uk/selfhelp.html>, v Nizozemí se jedná o stránky <https://www.jellinek.nl> a <https://www.cannabisondercontrole.nl> a v Německu je to internetová stránka <https://www.drugcom.de> pod Spolkovým centrem zdravotní osvěty.

Pro lepší náhled na téma jsem si vybrala německou webovou stránku [www.drugcom.de](http://www.drugcom.de), kterou nyní v krátkosti charakterizuji. Je to internetová stránka, která se zaměřuje na cílovou skupinu mladých lidí, kteří chtějí přestat užívat konopí, či pouze omezit jeho konzumaci. Jedná se o bezplatný anonymní program, který nazývají „quit the shit“. Cílem tohoto programu je omezení užívání konopí, nebo jeho úplné ukončení. Účastníci této krizové intervence mají osobní deník, do kterého si 50 dní zapisují vše, co se týká jejich závislosti a užívání. Náleží jim osobní poradce, který každý týden



poskytuje zpětnou vazbu, účastníci ho mohou kontaktovat prostřednictvím chatu a e-mailu.

Program QTS byl spuštěn v roce 2004, do roku 2008 bylo do programu zaregistrováno 1 500 účastníků. Součástí registrace je autoevaluační test, který zjistí stav návykového chování jedince a jeho motivaci. Po skončení testu si jedinec vytvoří své osobní uživatelské jméno a heslo a web mu poskytne několik termínů úvodní komunikace s poradcem. Úvodní komunikace je individuální a probíhá asi 50 minut, přičemž se probírá životní situace a cíle následující intervence. Poté následuje práce s osobním deníkem, kdy poradce poskytuje rady. Závěrem je individuální chat s poradcem, kde je probírán osobní pokrok a další plány, které by bylo vhodné po skončení uskutečnit.

(Tossmann, c2012)

Co se týče evropského kontextu, tak některé země mají pro svou internetovou intervenci u uživatelů drog vytvořené platformy již několik let a jejich účinnost se potvrzuje. (Tossmann, c2012)

### III. Empirická část

#### 6 Základní výzkumné otázky

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci pracují se sociálními sítěmi s uživateli drog, a především zpětná vazba spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou.

Tyto otázky byly již uvedeny v kapitole 1 Cíl práce a metodika zpracování, avšak v této kapitole se zaměřím na jejich podrobnějším zpracování. V závorce jsou uvedena čísla otázek ve scénáři pro rozhovor, který lze nalézt v příloze číslo 1.

- 1) Jakým způsobem lze v sociální práci pracovat se sociálními sítěmi?

**Technika:** *rešerše dostupných dat a informací z knižních publikací a internetových zdrojů zabývajících se tímto tématem. A rozhovory s pracovníky organizací. (otázka číslo 1., 3., 5., 14.,) (Laxus, RIAPS, Darmoděj, K-centrum Olomouc).*

První výše zmíněná výzkumná otázka je řešena v teoretické části prostřednictvím rešerše dostupné literatury a ostatních informačních zdrojů, a to především těch internetových, zabývajících se tímto tématem. Dalším zdrojem informací pro tuto otázku jsou samotní pracovníci vybraných organizací a jejich konkrétní odpovědi na otázky číslo 1., 3., 5. a 14. v rámci kvalitativního výzkumu.

- 2) Jaký přínos sociálních sítí v sociální práci s uživateli drog sociální pracovníci vidí?

**Technika:** *polostrukturované rozhovory s koordinátory organizací, či sociálními pracovníky. Analýza profilů organizací na sociálních sítích. (otázka číslo: 5., 11., 12., 13., 15.,)*

- 3) Jaké jsou možnosti využívající internet a sociální sítě v rámci sociální práce s uživateli drog ve vybraných institucích?

**Technika:** *analýza způsobu využití sociálních sítí v rámci sociální práce ve vybraných institucích zaměřených na uživatele drog (otázka číslo: 4., 8., 9.,) v rámci polostrukturovaného rozhovoru.*

4) Jakou důležitost přikládají sociální pracovníci sociálním sítím při výkonu své práce?

**Technika:** *polostrukturované rozhovory s pracovníky organizací pracující s uživateli drog.*

*I zde je odpověď hledaná za pomoci polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky z vybraných organizací. Konkrétně se jedná o otázku číslo: 6., 7., 10.,*

5) Jak jsou uživatelé drog spokojeni s využitím sociálních sítí při komunikaci s organizací

Lexus, z.ú., Darmoděj, Podané ruce a RIAPS Trutnov?

**Technika:** *dotazníkové šetření mezi samotnými klienty organizace Lexus, z. ú. a RIAPS Trutnov, Darmoděj Jeseník a K-centrum Olomouc pod záštitou organizace Podané ruce*

Tato výzkumná otázka je odpovědí pro organizace od klientů a jejich spokojenosti s využíváním internetových sociálních sítí v rámci komunikace. Metodou zjišťování je dotazníkové šetření.

Pro tuto práci byly zvoleny dva možné způsoby výzkumu. První z nich je metoda kvalitativního výzkumu, na jeho začátku se určují základní výzkumné otázky a během rozhovoru se pro efektivnější sběr dat mohou doplňovat. (Hendl, 2005).

## 6.1 Sběr informací a průběh šetření

V první fázi výzkumného šetření bylo mým prvním úkolem zkontaktovat vybrané instituce. Jednalo se o Laxus a RIAPS v Královéhradeckém kraji a o Kontaktní centrum Olomouc (Podané ruce) a Darmoděj v Jeseníku v Olomouckém kraji. Tyto instituce jsem požádala o rozhovory a možnou distribuci dotazníků. Kontaktovala jsem klíčové osoby, které mají na starost PR a veřejnou prezentaci organizace, popřípadě aktualizaci webových stránek. Tato fáze proběhla a začínala v lednu roku 2021 a skončila v dubnu téhož roku, kdy se mi podařilo získat veškeré kontakty.

*Tabulka 1: Přehled informantů*

<b>Označení informanta</b>	<b>Charakteristika</b>	<b>Zařazení informanta</b>
<b>I01</b>	muž	Vedoucí pracovník kontaktního centra RIAPS
<b>I02</b>	muž	Sociální pracovník kontaktního centra RIAPS
<b>I03</b>	žena	Terénní pracovnice kontaktního centra LAXUS
<b>I04</b>	žena	Vedoucí pracovnice kontaktního centra Darmoděj
<b>I05</b>	Žena	Vedoucí pracovnice kontaktního centra Olomouc (Podané ruce)
<b>I06</b>	Žena	Sociální pracovnice kontaktního centra LAXUS
<b>I07</b>	Muž	Sociální pracovník kontaktního centra Darmoděj

*Zdroj: vlastní zpracování*

Druhá fáze probíhala od března do května roku 2021. Zde byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru, která byla ověřena v organizaci RIAPS, kde proběhl první rozhovor. Vzhledem k pandemické situaci všechny rozhovory probíhaly prostřednictvím Google Meet. Na základě prvního rozhovoru jsem upravila srozumitelnost otázek a odměřila si zhruba hodinu času na jeden rozhovor. Na začátku rozhovoru jsem vysvětlila cíl práce, zdůraznila anonymitu a poprosila o možnost nahrávání na diktafon. Po rozhovoru jsem si vždy vyhradila čas na jejich přepis

a důslednou analýzu klíčových odpovědí na výzkumné otázky. Přepis rozhovoru s I01 je součástí práce – Příloha 2.

Otázky do rozhovoru byly sestaveny tak, aby odpovídaly na výzkumné otázky. Za pomoci transformační tabulky, byly tyto otázky od sebe rozlišeny kódováním.

*Tabulka 2: Transformační tabulka*

Výzkumné otázky	Tazatelské otázky
<p><b>VO1:</b> Jakým způsobem lze v sociální práci pracovat se sociálními sítěmi?</p>	<p>TO1: Jsou ve vaší práci důležité sociální sítě?</p> <p>TO2: Jakým způsobem si domlouváte schůzky s klienty?</p> <p>TO3: Jakým způsobem využíváte sociální sítě při Vaší práci?</p> <p>TO4: Co je potřeba udělat v rámci administrativy, aby komunikace přes internet mohla fungovat, dle legislativy?</p>
<p><b>VO2:</b> Jaký přínos sociálních sítí v sociální práci s uživateli drog sociální pracovníci vidí?</p>	<p>TO5: Kolik klientů využívá on-line komunikaci?</p> <p>TO6: Komunikace s klienty probíhá skrze sociální sítě, jsou klienti vždy pro to, abyste s nimi „uzavřeli přátelství“ a viděli příspěvky a obsah, co budou sdílet?</p> <p>TO7: Vnímáte změny v komunikaci pomocí sociálních sítí?</p>

	TO8: Usnadnila Vám online komunikace práci s klienty?
<p><b>VO3:</b> Jaké jsou možnosti využívající internet a sociální sítě v rámci sociální práce s uživateli drog ve vybraných institucích?</p>	<p>TO9: Můžete definovat přínosy komunikace přes internet?</p> <p>TO10: Jak dlouho již využíváte sociální sítě ke komunikaci s klienty?</p> <p>TO11: Zprostředkováváte pomocí svých profilů na sociálních sítích, či na internetových stránkách online poradnu?</p> <p>TO12: Jak často vkládáte příspěvky na Vaše sociální sítě?</p> <p>TO13: Jaký je Váš postoj pro využití sociálních sítí v sociální práci? Hodnotíte to spíše negativně, nebo pozitivně?</p> <p>TO14: Je pro vás internetová prezentace organizace důležitá?</p>

*Zdroj: vlastní zpracování*

Další metodou bylo dotazníkové šetření, které probíhalo na základě výzkumné otázky o spokojenosti uživatelů drog s využitím internetu v komunikaci s organizací.

Kvantitativní výzkumná strategie se používá zpravidla v případě, kdy chceme vytvořit pohled více lidí.

I při tvorbě dotazníku je potřeba dodržet určitý postup, jako je například sestavení oblasti témat, formulace otázek, uspořádání do tematických částí, v úvodu položit

identifikační otázky a v neposlední řadě vytvořit pokyny pro vyplňování dotazníku, distribuce ve vybraném vzorku cílové populace (Trousil a Jašíková, 2015).

Zde jsem vybrala jako respondenty klienty vybraných organizací, kteří mi poskytnou zpětnou vazbu v rámci zodpovězení výzkumných otázek.

Téměř všichni zkontaktovaní sociální pracovníci mě dopředu upozornili, že návratnost nebude velká, a tak bylo nezbytné zajistit formu motivace pro respondenty ve formě šumivých tablet. Celkem jsem rozdala do každé organizace 25 dotazníků, které sociální pracovníci distribuovali v tištěné formě.

Dotazník byl vyplněn anonymně a jeho odevzdání proběhlo prostřednictvím kontaktní osoby. Otázky byly srozumitelné, konkrétní a bez odborných termínů. Jejich distribuce byla rozeslána osobně, nebo elektronicky po dobu jednoho měsíce března roku 2021.

Časový interval byl 14 dní, ale jeho návratnost jej prodloužila na jeden měsíc. Celkem jsem obdržela 36 dotazníků, nejvíce jich přišlo z Olomouckého kraje.

## 7 Projekty ve virtuálním prostředí v České republice

V České republice v posledních letech vzniklo několik mediálních a informačních kampaní a projektů, které jsem zahlédla na internetu. Jedná se především o podporu odvykání kouření, kdy součástí kampaně na krabičkách cigaret je i internetová stránka [www.koureni-zabiji.cz](http://www.koureni-zabiji.cz). V roce 2017 byly spuštěny Národní stránky zabývající se snížením hazardního hraní na doméně [www.hazardni-hrani.cz](http://www.hazardni-hrani.cz) a v roce 2018 začaly fungovat stránky [www.alkohol-skodi.cz](http://www.alkohol-skodi.cz). V témže roce vznikla kampaň o závislostech a jednalo se zejména o uživatele návykových látek. Kampaň nesla název „Zůstaň nad vlivem“. Ke všem těmto národním stránkám se v roce 2019 zřídila Národní linka pro odvykání nelegálních drog (Moravčík a kol, 2018).

Organizace Podané ruce ve spolupráci s konzultanty projektu street support vyvinula mobilní aplikaci nesoucí název Čára. Je to aplikace pro osoby drogově závislé a lidi bez domova. Aplikace nabízí informace o službách v Brně. Informace se týkají hledání noclehu, potravin, pitné vody, nebo služeb harm reduction, jako je výměna použitých jehel a stříkaček. Aplikace také nabízí kontakt s odborným a školeným sociálním pracovníkem nebo peer pracovníkem (osoba mající zkušenost s tímto stylem života). Aplikace je k dispozici od konce února letošního roku a je volně k dispozici na Google Play. Následujícím cílem vývojářů je zaměřit se i na další regiony a okresy v České republice (Bajerová, [online] 2020).

### 7.1 Primární prevence prostřednictvím internetu

Na internetu lze dohledat několik objektivních zdrojů informací o drogách, vyskytují se zde i zkreslené a návodné informace. Klienti mají tendenci považovat informace na internetu za objektivní a nejsou schopni je rozlišit od subjektivních. Většina organizací a institucí zabývajících se uživateli návykových látek, zejména drog, má internetové stránky, kde uvádí informace o drogách, službách a podmínkách jejich využití, kontaktech a výjimečně o komunikaci prostřednictvím chatu (Orlíková, [online] 2014).

O poskytování objektivních a komplexních informací o drogové problematice se stará Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti. V rámci jejich prevence se můžeme setkat s informačními texty:



- o ilegálních látkách a rizicích při užívání
- o nemocech a zdravotních problémech

Dále:

- Odkazy na další weby a publikace
- Poradenství přes internet
- Včasné informování o rizicích spojených s experimentováním
- Informování pedagogů o přístupu k užívání drog u žáků Odkazy obsahující

odborné informace:

- [www.drogy-info.cz](http://www.drogy-info.cz)
- [www.adiktologie.cz](http://www.adiktologie.cz)
- [www.lf3.cuni.cz/drogy](http://www.lf3.cuni.cz/drogy) Odkazy na webové poradny:
- [www.drogovaporadna.cz](http://www.drogovaporadna.cz)
- [www.extx.cz](http://www.extx.cz)
- [www.odrogach.cz](http://www.odrogach.cz)
- [www.prevcentrum.cz](http://www.prevcentrum.cz)

## 7.2 Kontaktní centra v České republice na internetu

Na základě dostupných informací ze serveru [www.drogy-info.cz](http://www.drogy-info.cz) jsem si udělala průzkum výskytu K-center po celé České republice se zaměřením na online poradenství a existence na sociálních sítích (Facebooku apod.).

K datu 16. 4. 2021 jsem dle internetové stránky [www.drogy-info.cz](http://www.drogy-info.cz) vyhledala celkem 58 K-center v ČR. Nejvíce se jich nachází v Ústeckém kraji, a to devět (Děčín, Chomutov, Kadaň, Most, Rumburk, Teplice, Ústí nad Labem, Žatec a Litoměřice). Nejméně jich je v Pardubickém kraji, a to pouze jedno nacházející se v krajském městě, tedy v Pardubicích.

Z výsledků vyhledávání vyplynulo, že tři K-centra nemají funkční webové stránky, procentuálně je to tedy 5,1 %. Na Facebooku lze zastihnout 50 center z celkového počtu 58, což je 86,2 %. V některých krajích fungují také organizace, které zaštiťují více kontaktních center. V Olomouckém kraji je to organizace Podané ruce, která působí v Olomouci, Přerově, ale také v Jihomoravském kraji, a to v Brně a Znojmě,

a ve Zlínském kraji ve Zlíně a v Uherském Hradišti. Tyto organizace mají jednu společnou doménu, kde je možné zjistit informace o každé z uvedených oblastí působnosti. Dále je to například organizace Laxus působící v Hradci Králové a Pardubicích, taktéž se stejnou doménou doprovázenou internetovou poradnou.

Internetovou poradnu lze nalézt na stránkách organizací jako je pražská Sananim, Laxus, Renarkon se sídlem v Krnově, v litoměřickém K-centru a v třebíčském také. Internetová poradna se tedy nachází na pěti doménách (8,6 %) v celé České republice.

Téměř všechny internetové domény obsahovaly telefonický kontakt, nejvýraznější „reklamu“ na telefonní kontakt měli ve Frýdku Místku a v Mladé Boleslavi. Tato výraznost spočívala v odkazování na pomoc prostřednictvím telefonního čísla, kdy na hlavní straně byly veškeré kontakty a pobídka k zavolání v případě problému.

K-centrum v Kolíně také na internetových stránkách uvádělo odkaz na poradnu nízkoprahové služby.

## 8 Vybrané služby pro uživatele drog ve dvou krajích České republiky

V této podkapitole se budu zabývat službami pro uživatele návykových látek, jejich rodiny a osoby blízké v Královéhradeckém a v Olomouckém kraji. V každém kraji zmiňuji podrobně dvě instituce zabývající se uživateli drog, které byly vybrány pro vytvoření empirické části k této bakalářské práci.

### 8.1 Královéhradecký kraj

V této práci se zaměřuji na organizaci LAXUS, z. ú., která působí nejen v Královéhradeckém kraji, ale také v Pardubickém, Libereckém a Středočeském a na Vysočině, kde soustavně vykonává práci se sesterskou společností pod názvem Semiramis. Organizace vznikla v roce 1995, kdy se jednalo o občanské sdružení s cílem provozovat Kontaktní centrum pro uživatele drog v Hradci Králové. (Laxus z. ú., [online] 2007).

Centra Laxus z.ú., se nachází v Hradci Králové a v Náchodě, kdy v Hradci se jedná o K-centrum a ambulantní centrum, zatímco v Náchodě se nachází pouze centrum ambulantní.

Služby, které K-centrum nabízí, jsou především kontaktní práce v prostředí zařízení a základní sociální poradenství sloužící k předávání informací spojené s řešením nepříznivé sociální situace s využitím adekvátních služeb. Dále program harm reduction, testy na infekční choroby (hepatitida typu B, C, a HIV), informační servis, poradenství předléčebné, sociální, právní a poradenství osobní pro rodiče, využití mobilního telefonu a internetu, nácvik dovedností, hygienický servis, krizová intervence a první pomoc (Laxus z.ú. K-centrum, [online]2020).

Ambulantní centrum poskytuje krátkodobé poradenství, odkazy a zprostředkování, předávání informací z oblastí sociální, právní, zdravotní a adiktologické, dále také asistenci a doprovod a další. V neposlední řadě zmíním také online poradnu, na kterou se klienti mohou odkudkoli obrátit. (Laxus z.ú. Ambulantní centrum, [online]2020).

Laxus z. ú., poskytuje své služby i terénní formou. Služba je realizována v obcích a městech Královéhradeckého kraje, kromě okresu Trutnov (Laxus z.ú., Centrum terénních programů Královéhradeckého kraje [online] 2020).

Internetové stránky této organizace lze nalézt pod doménou [www.laxus.cz](http://www.laxus.cz). Stránky jsou členěny do několika přehledných buněk (o nás, centra, služby, novinky, kontakty, online poradna a v současné době také koronavirus). Stránky tak působí systematicky a jedinec nemá problém najít, co hledá.

Vzhledem k tématu své práce jsem se zaměřila na štítek s názvem „online poradna“ za cílem zjistit, jak online poradenství v této organizaci probíhá. Ke dni 24. 3. 2021 se lze podívat na nejčastější a poslední dotazy, které byly pokládány v roce 2016. Nejvíce se lidé anonymně ptali na to, jak dlouho zůstane THC, pervitin, nebo jiná droga v těle a o pomoc žádali také rodiče dětí, které začaly drogy užívat. Dotazů tam nebylo mnoho a odpovídal na ně odborník pan Martin Svoboda.

Další velmi důležitou organizací je trutnovský RIAPS, neboli Regionální Institut Ambulantních Psychosociálních Služeb. Má též vlastní K-centrum a poskytuje stejné služby jako Laxus. Dále poskytuje zdravotnický materiál (filtry, destilované vody, alkoholové a suché tampony, kyselinu askorbovou, želatinové kapsle a prezervativy (*RIAPS, Kontaktní centrum*, [online] 2020).

Pod RIAPS spadá i psychiatrická ambulance, která má rovněž klientelu drogově závislých. Psychiatrická ambulance se nachází v Trutnově a také ve Dvoře Králové. Mezi služby, které poskytuje, patří především diagnostika psychologická, psychiatrická a adiktologická, dále farmakoterapie, psychoterapie individuální, párová, skupinová a rodinná, následně také poradenství a v neposlední řadě adiktologická péče (*RIAPS, ambulance klinické psychologie*, [online] 2020).

Internetové stránky této organizace jsou k nalezení pod doménou [www.riaps.cz](http://www.riaps.cz). Webové stránky jsou přehledné a na jejich úvodní straně bylo možné k datu 11. prosince 2021 možné vybrat z pěti buněk tu, která vás zajímá (ambulance, centrum duševního zdraví, kontaktní centrum a terénní služba, manželská a rodinná poradna, nízkoprahové zařízení a stacionář RIAPS). Velmi oceňuji uvedení telefonních čísel hned na úvodní straně. Pokud rozklikneme štítek „kontaktní centrum a terénní služba“, otevře se webová

stránka, kde nalezneme všechny potřebné informace, jako jsou například informace o službě, poskytované služby, kontakt, odkaz na profil na Facebooku či seznámení s jednotlivými pracovníky. Prostřednictvím webových stránek je zde možnost podat stížnost nebo možnost informovat se o právech klientů.

## 8.2 Olomoucký kraj

V Olomouckém kraji působí řada institucí, jako jsou například DaDa Dětská a dorostová adiktologie, Psychiatrická nemocnice Marianny Oržanské v Bílé Vodě, Středisko sekundární prevence a léčby závislostí při Vojenské nemocnici Olomouc, Doléčovací centrum Restart Jeseník, Klinika psychiatrie při Fakultní nemocnici Olomouc a dále kontaktní centra v Olomouci, Jeseníku, Prostějově a Šumperku. Já se podrobněji zaměřím pouze na dvě z nich, a to na K-centrum Olomouc a Darmoděj Jeseník.

Kontaktní centrum v Olomouci funguje pod záštitou společnosti Podané ruce o.p.s. Tato společnost vznikla jako nadace v roce 1991 pod vedením Jindřicha Vobořila. O rok později se otevřel první resocializační program pro dlouhodobě závislé a byla zahájena činnost kontaktního centra v Olomouci. V dalších letech se práce rozšířila i do Brna, Zlína, Uherského Hradiště, Znojma a Prostějova, kde v průběhu několika let vznikaly K - centra a začalo se spolupracovat s neziskovými organizacemi, městy, úřady, školami a dalšími. (*Podané ruce, O společnosti*, [online] 2021).

Společnost Podané ruce se také podílí na vzniku azylových domů, psychiatrických ambulancí, doléčovacích center či nízkoprahových zařízení. Spoustu projektů a organizací přebírá, a tak vzniká komplexní centrum zabývající se osobami závislých na alkoholu, drogách, gamblingu, pro jejich blízké. Dále vznikaly poradenská centra, terénní programy, ambulantní služby, terapeutická centra, psychiatrické ambulance, doléčovací centra atd.

Kontaktní centrum v Olomouci poskytuje kombinaci zdravotních a sociálních služeb pro uživatele nealkoholových drog. Probíhá zde výměna injekčního materiálu, zajišťuje se zde zdravotní a hygienický servis, pak také nabízí psychologickou pomoc, právní a sociální servis, odborné poradenství, odbornou podporu, informační servis,

pomoc v krizi, kontaktní práci a v neposlední řadě realizuje Rodičovský a Intervenční program pro uživatele pervitinu. (Společnost Podané ruce o.p.s., 2019)

Internetové stránky lze nalézt pod doménou [www.podaneruce.cz](http://www.podaneruce.cz). Na titulní straně lze k datu 11. prosince 2021 vybrat mezi službami a vzděláním, dále jsou tam také informace o společnosti (pro koho je určená, co je jejím posláním, jaké služby poskytuje a v jakých krajích). Dále je možnost vybrat z několika sekcí (úvod, služby, vzdělávání, projekty, volné pozice, společnost a kontakty). Abychom našli Kontaktní centrum v Olomouci, je potřeba rozkliknout sekci „služby“ a následně zvolit možnost „alkohol, drogy a hazard“. Zde najdeme veškerá kontaktní centra včetně toho v Olomouci. U každého z nich je pak k dispozici telefonní číslo, či jiná možnost kontaktování a fotografie pracujících pracovníků.

Jako další instituci jsem vybrala Darmoděj z.ú., což je organizace poskytující komplexní soubor sociálních a zdravotních služeb občanům jesenického regionu. Organizace vznikla jako sdružení Darmoděj v roce 2006. Mezi hlavní činnosti této organizace lze zařadit terénní programy, adiktologickou ambulanci, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, služba následné péče a v neposlední řadě také kontaktní centrum. (Darmoděj, z.ú., 2019)

Pokud se zaměřím na internetovou prezentaci, tak webové stránky jsou přehledné a hned na úvodní straně si můžeme přečíst aktuality k datu 12. prosince 2021 a vybrat službu, která nás zajímá. Po kliknutí na ni nás to přesměruje přímo na webové stránky dané služby. Orientace je zde velmi jednoduchá a člověk rychle najde to, co potřebuje (kontakt, cíle a poslání, pravidla a práva klientů, či otevírací dobu).

## 9 Výsledky empirického šetření

Při analyzování výsledků jsem vycházela z výpovědí informantů, některé citace budou použity pro ilustraci zjištěných informací. Jako metoda analýzy bylo využito kódování dat z rozhovorů ve vztahu k základním výzkumným otázkám.

### (VO1) Způsoby využití sociálních sítí:

První oblastí analýzy je důležitost, kterou sociální pracovníci přikládají sociálním sítím, které jim mohou pomoci při vykonávání jejich práce. Roli sociálních sítí a její důležitosti přikládá informant I04: „*Sociální sítě se dostávají do popředí a já myslím, že určitě jsou v naší práci velmi důležité, je nutné jít s dobou a přizpůsobovat se aktuálnímu dění, ale vyloženě pro naši cílovku si myslím, že to není tolik podstatné*“ (I04). V tomto směru se odpovědi informantů shodovaly. Snažili se podtrhnout sociální sítě jako důležitou součást své práce, ale nepřikládali jim takovou významnost, stejně to vnímal i informant I06: „*No, určitě, ale ne nejdůležitější. Dlouho jsme byli bez nich a nepotřebovali je, ale jako doplňková služba k naší práci je to určitě dobrá věc*“ (I06). Velkou významnost sociálním sítím přikládal však informant I02: „*Kdybych to měl čistě brát na to, kolik klientů nám to přineslo, tak určitě důležité jsou, protože i kdyby to byl ročně jeden klient, tak je to pro mě osobně velký úspěch*“ (I02).

Důležitým bodem analýzy bylo zjištění, jakým způsobem si sociální pracovníci se svými klienty domlouvají schůzky, zda převažuje osobní a telefonická komunikace, či internetová prostřednictvím Facebooku nebo jiné sociální sítě, kdy pravidlo osobního kontaktu potvrzuje informant I01 „*...v kontaktním centru to je tak, že buď přijdou sami od sebe, to znamená že přijdou v tu otevírací dobu, kdy my jsme k dispozici a přijmeme je, nebo si domluví nějaký přesný termín, stává se ale i, že se nám klienti ozývají na Facebook a žádají nás o osobní setkání, ale není to moc častý.*“ další informant (I07) potvrzuje toto tvrzení „*Klienti si chodí jak chtějí v otevírací době,*“ (I07). Další z informantů (I03) však vyzdvihl to, že schůzky se domlouvají i prostřednictvím sociálních sítí „*... Buď přes messenger tím pádem přes Facebook, nebo po telefonu případně v určitých městech fungují tzv. kontaktní místa, to znamená že v určitý den*

*a v určitou hodinu stojíme na určitým místě a ti klienti ví, že tam stojíme 30 minut a mohou tam přijít bez předchozí domluvy“ (I03). Zde se projevuje diverzita odpovědí mezi kraji, což může poukazovat na to, že každé kontaktní centrum pracuje trochu jinak, a především s klienty mají naučené způsoby toho, jak fungují.*

Téměř všichni dotazovaní informanti se shodli na tom, že využívají sociální sítě pro předávání informací směrem ke klientům, kdy se jim snaží poskytnout informace v aktuálním čase a co nejjednodušším způsobem, např.: *„... většinou jako jsme tam v kontaktu s klientama teď aktuálně chtějí vědět, jestli jim přišla pošta. To je drtivá většina a jak jsem říkala, tak my to využíváme, když jim chceme něco sdělit.“ (I05)* Dále nastala shoda ve využití sociálních sítí směrem k veřejnosti a potvrzuje ji informant I03: *„komunikace je jedná část, ale kromě toho že si tam domlouváme kontakty, tak tam samozřejmě dáváme informace ohledně harm reduction, o bezpečnějším užívání, informace z oblasti sociálně právní, pak nějaké aktuality, i informace provozního charakteru.“ (I03)* a informant I04 *„... i to, že jsme se teď zúčastnili potravinové sbírky. Takže ji využíváme hlavně směrem k veřejnosti.“ (I04).*

Další možností, jak využít dále sociální sítě je i tzv. „depistáž“: *„začali jsme teď na podzim dělat depistáž a určitě to do budoucna chceme směřovat tímhle směrem“ (I06).* Depistáž potvrzuje i informant I03: *„A taky to využíváme k depistáži, kdy vyhledáváme klienty a oslovujeme je, protože se teď přesunuli z ulic spíše na internet.“ Jako poradenství jsou sociální sítě využívány také, ale v menším měřítku, než tomu je při osobním kontaktu a obecněji: „třeba na tom Facebooku nás takhle někdo oslovil a řekl základní informace a my pak řešili, co s tou situací dělat, ale jen velmi obecně, když je ten dotaz obecný tak ta odpověď většinou taky“ (I02).*

### **Vykazování online kontaktů**

Na základě poskytnutí jakékoli služby je nutné uvést výkon do výkazu. Cílem bylo zjistit, jakým způsobem pracují organizace s vykazováním služeb, které proběhly prostřednictvím sociálních sítí. Samotný popis toho, jak se začínalo vykazovat, shrnul informant I05: *„No ze začátku k tomu byla potřeba nějaká metodika, kde jsme si řekli, co a jak budeme dělat. A vlastně si ujasnit vykazování, a to jakým způsobem bude*



*probíhat.*“, a dále popisuje, jak teď probíhá vykazování v organizaci, ve které působí: „v naší databázi **máme imaginární město**, který se jmenuje **jako Facebook**, a ten kontakt s tím klientem zapisujeme do toho Facebookovýho města. A tam si zapisujeme veškerý výkony, který jsme s ním normálně udělali“ (I05), jiný systém vykazování služby popisuje I02: „**máme kolonku písemné, telefonické, internetové poradenství** to znamená že ve chvíli, kdy bych vedl poradenství přes sociální síť, tak musím udělat standardní záznam o tom, jaké informace jsem klientovi podal, jak dlouho to trvalo, s jakým cílem.“ Stejně na tuto otázku odpovídají i další informanti, například: „**co se týká toho poradenství, tak máme možnost přímo komunikace přes internet, a tam už se to nějak nerozlišuje, jestli je to Facebook, či jiná sociální síť**“ (I04)

Na základě poskytnutých informací lze vidět, že všichni řešili z počátku otázku, jak tuto službu vykazovat a ve všech organizacích probíhá vykazování vždy po kontaktu s klientem, liší se to pouze způsobem, jak to jednotlivé organizace zapisují do systému.

### *Shrnutí*

Informanti se ve svých odpovědích shodovali v tom, že vnímají potřebnost sociálních sítí v sociálních práci, ale nepřikládají jim takovou důležitost, jako to zmínil v jedné výpovědi I06. Sociální pracovníci jsou si však vědomi toho, že sociální sítě nejsou hlavní náplní jejich práce a fungují jako doplňková služba k tomu, aby poskytovali klientům informace, či poradenství v aktuálním čase na základě nízkoprahovosti. Organizace působící v krajských městech potvrdily jako důležitou součást práce prostřednictvím sociálních sítí i depistáž, která je vnímána pozitivně na základě rychlosti komunikace a bezbariérovosti.

Depistáž je pro ně dalším zdrojem nové klientely a do budoucna plánují její rozšíření. I03 vysvětluje tento počín tak, že dříve byla místem, kde se lidé setkávali, spíše ulice, v dnešní době se lidé přesunuli do online podoby a scházejí se osobně čím dál méně. Na druhou stranu maloměsta u svých klientů potvrzovala menší zájem o sociální sítě z hlediska přístupu k internetu, kdy ne každý z klientů má chytrý mobilní telefon, jak ve svých výpovědích potvrdil I04. Na základě poskytnutých informací od informantů v dnešní době stále převládá osobní kontakt nad sociálními sítěmi při domlouvání

si schůzí, kdy klienti raději zavolají, nebo přijdou osobně, aby si takové setkání domluvili, avšak I03 zdůrazňuje, že sociální sítě se i v tomto směru dostávají do popředí a komunikace se rozvíjí i tímto směrem. Vykazování služeb poskytnutých prostřednictvím sociálních sítí probíhá ve všech organizacích důkladně, na základě stanovených pravidel organizace.

Způsoby vykazování jsou totožné, ale postup uvádí každá z organizací jiný. I na základě odlišného postupu, který by upravovala celostátní metodika či právní rámec, je finální podoba vykazování u všech zařízení podobná. Dále se informanti shodují ve využití sociálních sítí ve prospěch k širší veřejnosti, kde PR hraje velkou roli, zejména u mladších generací.

### **(VO2) Sociální sítě a jejich přínos v sociálních službách:**

Zde bylo důležité zjistit, kolik klientů v poměru ke všem klientům využívá sociální sítě ke komunikaci s institucí. Z odpovědí vyplynulo, že on-line komunikace se nedostala do popředí zejména na menších městech a využívá se spíše jako doplňková služba. Toto tvrzení potvrdil i I07: „*Tak asi je to takových 10 %.*“ (I07), ve městech se tato komunikace rozšířila mezi klienty poněkud víc: „*My máme teď aktuálně 140 přátel, s tím že se nám ozývají pořád ti stejní.*“ (I05), „*V současnosti je to něco kolem 50 %*“

(I08). Prokazuje to i další výpověď: „*Jsmo zaměřený pouze na hradecký klienty a nejbližší okolí a nabaluje se to pomalejc, ale jsme s nimi pravidelně v kontaktu a rok od roku jich je víc a víc.*“ (I06)

Dále se informanti shodli na tom, že on-line komunikace s touhle cílovou skupinou je teprve ve zrodu a že ne každý klient má přístup k internetu, jak uvádí I04: „*jsme vyloučená lokalita a spoustu lidí zde nemá ani přístup k internetu, natož aby měli sociální sítě, ale určitě takoví klienti každý rok přibývají.*“

### **Přátelství s klienty a možnost vidět obsah toho, co klient sdílí**

V rámci poskytování poradenství a informací na sociálních sítích je nutné navázat kontakt s klienty. V rámci výzkumu bylo cílem zjistit, jak toto zkontaktování probíhá, zda se jedná spíše o iniciativu organizací, či naopak klientů. Facebook je na základě kapitoly

8.2., zaměřující se na kontaktní centra v České republice, jednou z nejvyužívanějších sociálních sítí při sociální práci s uživateli drog.

Jeho využití v praxi vysvětluje informant I02: „*Vy jako fyzická osoba můžete mít profil. A my na tom Facebooku v tom případě máme profil i stránku a vystupujeme tam jako fyzická osoba, kde máme skrytý účet pro ty klienty. A jako organizace máme založenou stránku a ta slouží pro styk s veřejností. Pro nějakou osvětovou činnost jako je PR.*“, a také I05: „*My teda máme založený profil na Facebooku, jako fyzická osoba, není to stránka je to klasický účet.*“ Dále také dodává, že bylo nutné ujasnit si pravidla způsobu komunikace a navázání kontaktů: „*Museli jsme se rozmyslet, jestli budeme klienty oslovovat, nebo to necháme na ně, jaký budou pravidla a kritéria a kdy jim žádost odstraníme, protože chování je nevhodný, co jim budeme psát, co tam budeme sdílet, jestli tam můžeme dát naše fotky, jak je budeme oslovovat, jak dlouho čekat, kdo bude kontrolovat. A rozhodli jsme se, že klienti si sami musí rozhodnout, jestli nás budou chtít mít v přátelích.*“

Z odpovědi vyplývá, že v této organizaci je na svobodné vůli klientů, zda budou chtít mít K-centrum v přátelích, či nikoli, jinak je to však dle informanta I06, který potvrzuje, že v rámci depistáže aktivně vyhledává lidi a snaží se je zkontaktovat: „*Bud si nás klienti přidají sami, že se o nás někde dozvědí sami, dozvědí se o nás tak že jim o tom řekneme my, máme i letáky, nebo přes další klienty a přidají si nás sami, nebo já vlastně na základě společných přátel aktivně vyhledávám osoby.*“ Na základě této odpovědi byla u informanta I06 provedena doplňující otázka ve znění: „*Jak probíhá navázání komunikace po tom, co Vám žádost daná osoba potvrdí?*“ „*Když tu žádost potvrdíš, nebo si nás klient sám přidá, tak posíláme takovou úvodní zprávu. Kdo jsme, co tady děláme a jestli budou jako využívat naše služby.*“ (I06) Z odpovědi informantů lze velmi jasně zpozorovat to, že **v každé organizaci jsou pravidla pro komunikaci rozdílná.**

### **Změny v komunikaci přes sociální sítě**

Na základě dostupných informací z průzkumu a předchozí otázky zaměřené na počet klientů ze sociálních sítí bylo nutné položit otázku, jež bude porovnávat

využití sociálních sítí v minulosti a současnosti. Z pohledu sociálních pracovníků je důležité se naučit přizpůsobovat se novodobým trendům, aby s dětmi, mladistvými a celkově svými klienty dokázali držet krok a pokusili se komunikaci s nimi zjednodušit. Z časového hlediska a aktuální pandemické situace odpovídá a potvrzuje jisté změny I03: *„No především v tom, že se zvyšuje aktivní počet klientů. A ta aktivní depistáž na tom má taky svůj podíl, kdy se nám to daří je pomoci toho je vyhledávat, ale zároveň oslovujeme i v ulicích měst.“*

Dále se k časovému hledisku a jeho změnám při využívání sociálních sítí vyjádřil I06: *„Já myslím, že to jde tak nějak hezky postupně, my jsme si facebookový profil zakládali až minulý rok v létě, takže jako úplně srovnávat nemůžu, ale každý měsíc nám pár přátel přibude, ale že by to nějak ohromně narůstalo se teda úplně říct nedá.“*

Z odpovědí dalších informantů také vyplývá to, že pandemická situace, která se v posledním roce stala velkou součástí našich životů, výrazně ovlivnila využívání sociálních sítí v tomto odvětví: *„... co se týká toho internetu, naši klienti nemají opravdovou možnost se kolikrát na ten internet ani dostat, ale ta situace s koronavirem přispěla k tomu, že se ty sítě začaly víc využívat.“* (I04). Z výsledků je tedy srozumitelné, že změny nastaly a velkým milníkem ve využívání sociálních sítí byla situace s pandemií, kdy sociální pracovníci museli čelit všem opatřením, která je při výkonu práce omezovala, jak dokládá I02: *„v rámci pandemické situace je to dáno tím nastavením naší služby, jsme velmi proklienční a snažíme se služby omezovat co nejméně. Tak se musím přiznat, že my jsme v tom tvrdým lockdownu minulý rok v květnu měli klienty na ten hygienický servis na objednání přes Facebook, aby jim bylo umožněno alespoň to hygienické minimum.“*

### **Usnadnění práce s klienty v on-line prostoru**

Internetová doba vše posunula kupředu a přináší s sebou spoustu příležitostí, ať už dostupnost, rychlost, či anonymitu. Proto je další dílčí výzkumná otázka zaměřena na to, zda sociální pracovníci považují online komunikaci za přítěž, či jako způsob, jak si usnadnit práci. Sociální pracovníci potvrzují, že jim online komunikace **usnadnila práci**, jak dokládá I08: *„Je to všechno rychlejší dostupnější pro klienty a odpadá nám řešení*

*toho, jestli odpovídáme na správné telefonní číslo, protože, klienti telefony ztrácejí, prodávají, nebo volají od někoho a když jim napíšeme na ten profil, tak víme, že je to on. “*

Dále potvrzuje toto pravidlo i další z informantů: „... *možná je to pro některé klienty jednodušší nás tímhle způsobem oslovit, nemají strach, přece jenom se **můžou schovat za přezdívkou** a je to jiný, než když přijdou osobně.*“ (I03) Další z informantů si uvědomuje sílu sociálních sítí v rámci komunikace, avšak podotýká, že to **není stěžejní** činností organizace a považuje to jen za doplňkovou službu: „*Opravdu nám to slouží jako **doplňek**, který je určitě fajn, ale máme jiné úkoly, které **internet nevyřeší**“ (I07)*

### **Přínosy komunikace přes internet**

Další navazující otázkou jsou přínosy, které internet a jeho doba přináší. Cílem této otázky je zjistit, jaké přínosy jsou viditelné v praxi sociální práce. Mezi hlavní přínosy řadí: „... ***můžeme sdělit více lidem nějaké informace, že oslovíme víc lidí, taky můžeme vyvěsit například, že je zavřeno a oni pak nemusí chodit.***“ (I04) Tento informant si uvědomuje také nevýhody a úskalí, které dále popisuje: „*Není to osobní kontakt a je to **i blbý v té komunikaci přes sociální sítě i přes telefon a my nemáme žádné kurzy, takže je to pro nás náročný, protože **neznám tu reakci člověka**, nevím, jak to pochopí a může to pochopit jinak, než já chci. Normálně by se to dovysvětlilo, nebo by to šlo poznat na výrazy v obličejí.***“ (I04) Další z informantů při odpovědi na tuto otázku také poukazuje na časové hledisko a mobilitu, kterou sociální sítě přináší: „... ***ta mobilita z hlediska šíření infekčních chorob ... pro klienty to může být i výhodný v tom, že šetří čas, který by strávili cestováním, a taky pro některé je to příjemnější než někam jet.***“ (I01)

Jak je možné vidět v odpovědi I01, tak se téměř všichni ostatní účastníci shodli na tom, že je to dobrý nástroj k tomu, jak lze kontaktovat klienty a sdělit jim potřebné informace v aktuálním čase se stávajícími problémy. „*No, je to **dobrej nástroj k tomu, jak informovat klienty o něčem, co jsme třeba nestihli při osobním kontaktu. Vidíme, že si to přečtou, takže v tom je velký plus, protože mají informace, který by tady zapadly, nebo by se vůbec nezmínily a ta komunikace je rychlá.***“ (I05)

## *Shrnutí*

Na základě způsobu využití sociálních sítí v sociální práci s uživateli drog je nutné ze stran pracovníků posoudit, jak mohou používat sociální sítě tak, aby pro ně byly přínosem a tyto přínosy následně definovat. Na základě výzkumné otázky byla položena tazatelská otázka na počet klientů, kteří využívají sociální sítě. Zde se odpovědi velmi lišily na základě geografického rozložení, kde v krajských městech tato forma komunikace dostává svůj prostor velmi často a klienti přibývají. Sociální pracovníci své odpovědi převáděli na počet přátel či na procenta. V krajských městech šlo o zhruba 50 % klientů. Informanti potvrzovali, že tato forma komunikace si své klienty stále hledá a do budoucna v ní vidí velký potenciál, jak dokládá I06. V menších městech není tato komunikace natolik používána, protože někteří z klientů mají horší přístup k internetu, což uváděl I04.

Všechny organizace mají založený profil na Facebooku pro své klienty, přes tento profil probíhá komunikace. V rámci nastavení jednotlivých pravidel bylo pro vybraná zařízení obtížnější sjednat pravidla komunikace a rozhodnout se, zda budou potenciální klienty žádat o „přátelství“ či nikoli. Dotazovaní potvrzovali, že je důležité mít založený profil jako fyzická osoba, nikoli jako stránka organizace a z odpovědí informantů bylo zřejmé, že každá z organizací má nastavená jiná pravidla pro přidávání si klientů do přátel, kdy některé organizace si přidávají klienty samy v rámci depistáže a někde je tato volba čistě na klientovi, zda se rozhodne žádost poslat a poskytnout tak sociálním pracovníkům pohled do svého soukromí.

Pravidlem při navázání „přátelství“ s klientem je odeslání úvodní zprávy, ve které se organizace představí a nabízí jim další služby.

Změny v komunikaci pomocí sociálních sítí nabraly rapidnějšího rázu poté, co se Česká republika ocitla v pandemické situaci. Sociální sítě se v sociální práci staly součástí činnosti sociálních pracovníků napříč zkoumanými kraji. Abych mohla lépe analyzovat přínosy této komunikace, bylo na místě položit informantům otázku, zda jim tato komunikace usnadňuje práci. Informanti se shodli v tom, že jim to práci usnadňuje a tuto komunikaci považují za velmi rychlou a dostupnou i proto, že klienti mnohdy ztrácejí obavy z navázání kontaktu. Zároveň jsou si vědomi, že pro ně sociální sítě nejsou stěžejní

činností a považují je za doplňkovou službu. Mezi největší přínosy byly zařazeny také mobilita a možnost oslovení více lidí najednou. Sociální pracovníci si i zde uvědomují negativum související s tím, že při online komunikaci nelze vidět výraz v obličeji a některé situace mohou být špatně pochopeny (I05).

### **(VO3) Další možnosti využití sociálních sítí v sociální práci:**

Vzhledem k novodobým trendům ve společnosti je sociální práce nucena se jim přizpůsobovat. Zajímalo mne tedy, jak dlouho jsou u jednotlivých organizací sociální sítě využívány a zda jejich založení bylo v reakci na podnět například pandemické situace. V rámci zodpovězení této otázky bylo nutné, aby informant uvedl konkrétní sociální síť. Facebook byl uváděn nejčastěji. Jeden z informantů však podotkl, že v menší míře využívají i Instagram. Odpovědi jsou tedy vázány pouze k Facebooku. Svou odpověď se některé organizace liší, jako je tomu například zde: *„Už je to čtyři roky, co využíváme Facebook.“* (I08) Informant číslo tři také dokládá, kdy a následně s jakým očekáváním byly založeny: *„No, sociální sítě se začaly tady využívat v roce 2017, ale intenzivnější a komplexnější a kontinuitnější je od roku 2019, kdy je to propojenou s nějakou větší vizí.“*

Nejdéle založené sociální sítě dokládá: *„Tak Facebook máme založený od takové té doby, co to propuklo. Přibližně tipuji, že je to takových 6 let.“* (I04)

Zde je očividné, že sociální sítě byly založeny vzhledem k trendu a potřebám. Jinak tomu bylo u I05: *„Zhruba rok, zakládali jsme to minulý rok 30. března a než se to rozjelo tak to trvalo“* Tento informant potvrzuje, že sociální sítě byly založeny až jako **reakce na situaci ohledně koronaviru**, kdy bylo bezkontaktní vykonávání sociální práce velmi důležité. Dále chci zmínit i výpověď I02, který objasňuje i důvod, proč byl Facebook v jejich organizaci založen o něco později: *„... my jsme to poměrně nedávno zavedli, zhruba před dvěma lety, ale už máme první vlašťovky klientů, kteří s námi takhle komunikují. Někde už to mají delší dobu, ale my jsme měli dlouho starší telefon, který to nepodporoval.“* (I02)

## **Zprostředkovávání on-line poradenství**

Internetové poradenství je jednou z nejrozšířenějších činností sociální práce či jiných odvětví, například zdravotních, na internetu. Výhodou internetového poradenství je především dostupnost a anonymita. Každá poradna je zaměřená na určité téma, kdy dotazy mají směřovat tímto směrem. Tato otázka je tedy zaměřena na to, zda jednotlivé organizace pomocí svých facebookových profilů, nebo za pomoci internetových stránek organizací poskytují poradenství pro své klienty: „*My vlastně můžeme dělat určitou formu poradenství a náš systém, i počítačový systém s tím počítá. Fungujeme přes Facebook, kdy nám jsou položeny otázky a my toto poradenství tak děláme ale moc se to ani nevyužívá.*“ (I02) Odpovědi ostatních informantů se ztotožňovaly a poradenství přes Facebook potvrzuje i I08: „*Jako takhle, vyloženě online poradnu založenou nemáme, ale pokus se nám na ten Facebook někdo ozve, tak se mu vždycky snažíme poradit.*“ Jinak je tomu u organizace LAXUS, z.ú., která provozuje na svých stránkách poradnu, ale poslední odpovědi byly z roku 2016, tudíž bylo cílem zjistit, zda je poradna aktuální, či nikoli: „*Takhle, ty příspěvky, co jsou v té poradně jsou neměnné a jsou to jakoby vzorové ukázky toho, na co se ptát, tudíž nejsou aktuální, ale dotazů máme dost, ale odpovídají na ně kolegové z ambulance.*“ (I06)

Za hlubším pochopením této problematiky jsem se u ostatních informantů doptávala, zda by chtěli založit oficiální poradnu na svých stránkách a svou odpověď shrnul tuto problematiku I01: „*My jsme nad ničím takovým neuvažovali, protože ty online poradny fungují například u Laxusu a Sananimu, a ty fungují vlastně bez ohledu na to, odkud ten člověk je, tak by nám přišlo zbytečný dublovat tu službu, když je funkční a už ji někdo provozuje.*“

## **Četnost vkládání příspěvků**

Za správou profilu či stránek organizací stojí lidé, kteří mají za úkol vedení daného účtu. Čím aktivnější profil bývá, tím více aktivity se dá od různých uživatelů očekávat, avšak sociální sítě jsou pro organizace pouze doplňkovou službou a v žádné z organizací se nenachází sociální pracovník, který by měl na starost pouze jejich správu. Avšak být aktivní na těchto platformách je v dnešní době dle mého názoru důležité a dokáže to přilákat své příznivce. Sociální pracovníci tedy mají na starost i tuto část – zajišťují



průběh přidávání příspěvků a rozhodují o optimálním časovém horizontu pro jejich zveřejnění. Celkem podrobně to vysvětluje I08: „**Každý den tam vkládáme příspěvek o tom, v jakém městě jsme, od kdy do kdy pracujeme, takže tohle je každý den a pak třikrát až čtyřikrát týdně se tam snažíme dávat obecná témata, že nefunguje pračka a podobně. A zrovna třeba teď máme i téma, kdy o něm dávám informace, a to je teď žloutenka typu C, takže když to můžu sumarizovat za posledního čtvrt roku jsou to dva příspěvky denně, jeden provozní a druhý takový zajímavosti.**“

Dále se informanti shodli na tom, že je potřeba být na sítích aktivní, jak dokládá i jeden z nich: „*No, my jsme si řekli, že ten profil chceme udržet živý, aby o nás bylo vědět, a ti klienti věděli, že my tady jsme. Takže tak čtyřikrát do týdne a stojím za tím já.*“ (I06), pravidelnost při vkládání příspěvků na sociální sítě uvádí další I04: „*Snažíme se to dělat pravidelně, ale záleží na aktuální situaci, jestli se něco stalo, nebo ne, jak se nám ta situace vyvíjí, ale pravidelnost v tom bohužel zatím nevidím, prostě záleží na okolnostech a od toho se pak vše odvíjí.*“ Podle odpovědí je jasné, že všechny organizace se snaží na svých platformách předávat informace a být aktivní, a také považují za významné to, vložit na své profily, když se něco změní, nebo zruší.

### **Postoj k využívání sociálních sítí**

Abych mohla lépe porozumět některým odpovědím na předchozí otázky, bylo pro mě důležité zjistit také to, jak sami sociální pracovníci vnímají sociální sítě. Informanti se shodli v tom, že sociální sítě hodnotí **pozitivně a vysvětlili proč.** „*No, tím že pro nás to je nástroj komunikace s veřejností do určité míry, tak vlastně jako pozitivně, protože jiných moc kanálů, který bychom mohli nějak aktivně využívat ke komunikaci s tou širší veřejností vlastně moc nemáme.*“ (I01) Podobný názor na to má i I03: „*Určitě je to pozitivní. No tak pomáhá to nízkoprahovosti, protože to přirozený prostředí klientů se mění. Dřív jsme potkávali více lidí v ulicích a spoustu klientů jsme ve městech potkávali náhodně. Teď ty kontakty jsou cílenější domlouvají se záměrněji, a to virtuální prostředí je pro nás přirozený asi pro nás pro všechny, protože my používáme ten Facebook a i naši klienti taky, takže z hlediska nízkoprahovosti je to super a zároveň z hlediska těch*

provozních informací se k nim dostanou mnohem **rychleji** a i ty harm reduction informace mají **větší dosah**.“

Na druhé straně si I05 uvědomuje i úskalí a uvádí: „*tedka se rozjíždí práce přes internet, ale já osobně se k tomu nestavím moc pozitivně, mám taky sociální sítě a snažím se to omezit na minimum, protože vím, kolik mi to sežere času a je to takový vyšší level, protože člověk musí vědět, jak komunikovat a měl by v tom umět chodit.*“ (I04) Jako další problém tento informant vidí i toto: „*spousta klientů tam sdílí intimní věci, to se mi nelíbí a na to se snažíme klienty upozorňovat.*“ Podobné problémy vidí i další z informantů: „*Myslím si, že tady negativa existují a praxe je přináší a je důležité o nich vědět a mluvit. Co já si osobně myslím, tak nemáme zvládnutý ten etický rozměr práce s Facebookem třeba z hlediska oznamovací povinnosti, když klient sdílí například nějaké zavádějící obrázky a podobně.*“

Tento informant však potvrzuje výroky ostatních a tvrdí, že pozitiva převažují nad negativy: „*Je to dobrou musíme s ní jít a sociální media jsou dominujícím způsobem komunikace a naším cílem je komunikace s mladšími klienty. Takže to je generace kolem 20 let a tam nepoužívat média je pro nás jako službu likvidační a je důležité reagovat na to, co se děje.*“ (I08)

### **Důležitost internetové prezentace**

Poslední tazatelská otázka se zabývá tím, jak vnímají sociální pracovníci prezentaci v organizaci, v níž pracují, na internetu. Prezentace směřuje buď k samotným klientům, nebo k široké veřejnosti, která může finančně přispívat, což potvrzuje i I05: „*Já si myslím, že jo je to hodně pro ty donátory a pro společnost že vlastně něco děláme a není to negativní, protože většina si myslí, že vedeme své klienty, aby své chování neměnili.*“

Z hlediska zisku informací je internet velkým zdrojem a lidi jej využívají velmi často. Většina projektů dnešní doby by bez internetu nezískala takovou podporu a některé z nich by ani nevznikly a internet nás doprovází v běžných denních činnostech, kdy nás něco zajímá, nebo potřebujeme získat informace: „*Určitě protože v tuhle chvíli je to první co člověka napadne, když chce do té organizace, nebo chce o té organizaci něco zjistit,*

*tak se podívá na webovky nebo na sociální síť, protože těžko sem zajde, aby si to tady prohlídl, takže je to taková základní skříňka té organizace“ (I01) Informanti se tedy shodli na tom, že internetová prezentace organizace je **velmi důležitá směrem k široké veřejnosti** a pomáhá to k jejímu rozvoji a celkové informovanosti běžných občanů, avšak práce se širší veřejností přes sociální síť je upozaděna za práci s klienty, kterou sociální pracovníci považují za důležitější: „*Myslím si, že tomu nevěnujeme tolik času, jako informování klientů, práce s veřejností je upozaděna na úkor práce s klienty, ale je to velká škoda a taky chyba, protože na to nemáme tolik prostoru, kolik bychom potřebovali.*“ (I08)*

### *Shrnutí*

Pro individuálnější analýzu využití sociálních sítí ve vybraných organizacích byla položena otázka zabývající se komplexním posouzením toho, jak dlouho jsou sociální síť součástí jejich práce. Ve výsledku se odpovědi informantů rozdělily na dvě skupiny. Jedna ze skupin používala sociální síť už delší dobu před pandemickou situací a druhá skupina je založila v reakci na ni. Zde je možné pozorovat znatelnější rozdíl mezi kraji, kdy organizace Královéhradeckého kraje používá sociální síť déle než organizace kraje Olomouckého, na kvalitě poskytování služeb to nemá žádný vliv. I přesto, že v Olomouckém kraji jsou sociální síť u zrodu, dokázali se sociální pracovníci této nelehké úlohy výborně zmocnit.

On-line poradenství přes sociální síť je pravidlem u všech informantů s výjimkou organizace Laxus, která poskytuje i oficiální poradenství na internetových stránkách organizace. Intenzita vkládání příspěvků je ovlivněna především aktuálním děním v organizaci, které se týkají cílové skupiny, řadí se mezi ně změna otevírací doby, či jiné důležité zprávy. Osoby zodpovědné za správu sociálních sítí se snaží předávat informace, které mohou klienty upozorňovat, varovat, či jim přinášet vzdělání toutle cestou.

To, jak vnímají sociální pracovníci sociální síť, se následně odráží v jejich práci. Většina informantů vyhodnotila sociální síť z osobního pohledu pozitivně. I03 dodává, že se přirozené prostředí klientů v průběhu několika let změnilo a virtuální prostředí je přirozené nejen pro ně, ale také pro samotné pracovníky, kteří sociální síť využívají ve

svém osobním životě. Ne každý má však pozitivní postoj k sociálním sítím a najdou se i lidé, kteří tenhle trend „být online“ neuznávají, jako například I05, který jako hlavní negativum vidí ztrátu času a schopnosti umět komunikovat. Na základě vyhodnocení je tedy zřejmé, že se k tomuto tématu sociální pracovníci staví pozitivně, ale uvědomují si, jaká rizika to s sebou přináší. Mezi další způsoby využití sociálních sítí patří i PR dané organizace či dané služby směrem k veřejnosti. Je to způsob, jak danou službu propagovat, získat různé formy podpory, jako jsou například dotace a dary, a také je to ve prospěch informovanosti širší veřejnosti o tom, proč organizace existuje a jaké je její poslání. U této cílové skupiny je ze strany veřejnosti spousta předsudků a stereotypů i vůči samotným pomáhajícím organizacím a PR je jedna z cest, jak tyto předsudky a stereotypy odstranit.

## 9.1 Mezikrajské srovnání organizací podílejících se na tvorbě kvalitativní části výzkumu

Za hlavní cíl této práce byla zvolena komparace organizací na základě krajů. Ke splnění tohoto cíle byly vybrány celkem čtyři organizace s tím, že srovnání musí být relevantní. Dvě z nich se nacházejí v krajských městech (Hradec Králové a Olomouc) a další dvě v menších městech (Trutnov a Jeseník). Data byla získávána kvalitativním přístupem, metodou polostrukturovaného rozhovoru a ve finální verzi byla poměrně obsáhlá.

Dle získaných údajů lze vyvodit závěr, že hlavní cíl práce byl naplněn s rozdílem, že znatelnější komparace, která vznikla na základě geografické rozdílnosti, kdy hlavním aspektem byla velikost města a jeho působnost.

Jako výstup empirického zkoumání nelze vyvodit jednoznačnou komparační rovnici. Na základě získaných dat je možné vyvodit závěr, že sociální pracovníci ze všech zařízení považují sociální sítě za důležité při výkonu své práce, ale nejsou pro ně stěžejním tématem.

V rámci diskuze lze namítat, že tento shodující výrok postrádá aspekty komparace, avšak při bližším zaměření na dílčí výzkumné otázky lze vyčíst rozdílnosti zejména mezi krajskými městy a maloměsty, kdy se u některých aspektů zaměřených na využití sociálních sítí jedná pouze o drobné nuance a u jiných se odlišují poněkud více, kdy jako

hlavní rozdíl lze pozorovat to, že krajská města nabízejí více služeb než města s menším počtem obyvatel. A tyto města jsou více přizpůsobeny v současné době využívat sociální sítě ke své práci, protože cílová skupina ve velkých městech je zvyklá využívat internet více než klienti z malých měst.

## 9.2 Spokojenost klientů s využíváním sociálních sítí v sociálních službách ve vybraných organizacích

Pro grafické zpracování byly zvoleny tabulky namísto grafů z důvodu nízkého počtu respondentů. Z celkového počtu 36 respondentů bylo 21 mužů (58,3 %) a 15 žen (41,7 %). Nejčetnější věkovou skupinou bylo věkové rozmezí ve věku 27-35 let, tento věk potvrdilo 12 respondentů (33,3 %) a věk 46-49 let (33,3 %) uvedlo též 12 osob. Nejvyšší dokončené vzdělání u respondentů bylo střední zakončené maturitou. Tohoto vzdělání dosáhli 2 z nich (5,5 %), nejčetnější hodnotu dosahovalo základní vzdělání, které potvrdilo 19 respondentů (52,8 %), žádný z dotazovaných nestudoval vysokou školu.

Tabulka 3: Identifikační otázky

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>1) Pohlaví:</b>		
Muž	21	58,3%
Žena	15	41,7%
Celkem	36	100 %
<b>2) Věk:</b>		
18 a méně	1	2,7 %
19-26	7	19,5 %
27-35	12	33,3 %
36-49	12	33,3 %
50 a více	4	11,2 %
Celkem	36	100 %
<b>3) Vzdělání:</b>		
základní	19	52,8%
střední bez maturity a výučního listu	3	8,3%
střední zakončené výučním listem	12	33,3%
střední zakončené maturitou	2	5,6 %
vyšší odborné	0	0,0%
vysokoškolské	0	0,0%
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 4: Přístup k internetu

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>4) Máte možnost využívat internet?</b>		
Ano, mám	31	86,1 %
Ne, nemám	5	13,9 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku, zda mají klienti organizací možnost využívat internet, odpovědělo 31 respondentů (86,1 %) kladně, pouze 5 z nich (13,9 %) zvolilo zápornou odpověď.

Tabulka 5: Délka kontaktu s organizací

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>5) Jak dlouho jste v kontaktu s organizací?</b>		
Méně než rok	11	30,6 %
Více než rok	25	69,4 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Na základě komunikace s organizací či službou kontaktního centra víme, že 25 respondentů (69,1 %) je jejich pravidelnými klienty, a navštěvují službu více než rok. Celkem 11 respondentů (30,6 %) je v kontaktu s organizací méně než rok. Z odpovědí také vyplynulo, že klienti, navštěvující organizaci méně než rok, jsou zpravidla nižšího věku.

Tabulka 6: Způsob prvokontaktu

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>6) Jaký byl první způsob kontaktu organizace?</b>		
Osobní	27	75,0 %
Telefonní	1	2,8 %
Internetový – webové stránky	1	2,8 %
Internetový – sociální sítě	6	16,6 %
Nevzpomínám si	0	0,0 %
Jiné	1	2,8 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Celkem 27 respondentů (75 %), potvrdilo první kontaktování organizace osobním setkáním, mezi další možnosti prvního kontaktu bylo velmi početné kontaktování přes sociální sítě, celkem takto zkontaktovalo organizaci 6 klientů (16,6 %). Dalším způsobem bylo telefonické zkontaktování, které využil 1 respondent (2,8 %) a další 1 respondent (2,8 %) zkontaktoval organizaci přes internetové stránky. Při vyplňování dotazníku zvolil jeden klient (2,8 %) jinou možnost, a to první návštěvu s jiným klientem.

*Tabulka 7: Četnost návštěv organizace*

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>7) Jak často organizaci navštěvujete?</b>		
Jsem tu poprvé	2	5,6 %
Příležitostně	9	25,0 %
Pravidelně (minimálně 1x do měsíce)	25	69,4 %
Celkem	36	100 %

*Zdroj: vlastní zpracování*

Na otázku týkající se pravidelných návštěv služeb v organizacích nejvíce respondentů – 25 (69,4 %) odpovědělo, že jejich návštěvy jsou pravidelné. Příležitostně návštěvy potvrdilo 5 z nich (13,9 %). Dva respondenti (5,5 %) byli v organizaci poprvé.

*Tabulka 8: Komunikace s organizací*

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>8) Jak hodnotíte komunikaci s organizací?</b>		
Velmi spokojen/a	33	91,7 %
Spíše spokojen/a	2	5,6 %
Nevím	1	2,7 %
Spíše nespokojen/a	0	0,0 %
Velmi nespokojen/a	0	0,0 %
Celkem	36	100 %

*Zdroj: vlastní zpracování*

Ve škále spokojenosti komunikace s organizací celkem 33 respondentů (91,6 %) odpovědělo, že jsou s komunikací velmi spokojeni. Dva respondenti (5,5 %) označili odpověď jako spíše spokojeni a jeden (2,7 %) využil možnosti „nevím“. Všichni



respondenti jsou tedy s komunikací spokojeni. Nikdo z nich nevybral možnost spíše nespokojen/a, či velmi spokojen/a.

*Tabulka 9: Možnosti připojení na internet*

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>9) Jakým způsobem se připojujete na internet?</b>		
Pomocí telefonu	19	52,8 %
Pomocí notebook, či počítače	7	19,4 %
Obojí, dle potřeby	3	8,4 %
Nepřipojuji	7	19,4 %
Celkem	36	100 %

*Zdroj: vlastní zpracování*

Na otázku týkající se způsobu připojení k internetu odpověděla většina dotazovaných, celkem 19 (52,7 %), že se připojují pomocí mobilního telefonu, sedm respondentů (19,4 %) využívá možnosti připojit se pomocí notebooku, nebo počítače. Tři z dotazovaných (8,3 %) používají obě tyto možnosti a 7 respondentů (19,4 %) se nepřipojují vůbec. Tito klienti v další odpovědi potvrdili, že se vůbec nezaregistrovali na sociální síť.

*Tabulka 10: Profil na sociálních sítích*

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>10) Máte založený profil na některé sociální síti (facebook, Instagram, ...)</b>		
Ano, mám	28	77,7 %
Ne, nemám	6	16,7 %
Nemám, ale plánuji si ho založit	2	5,6 %
Nemám, ale měl/a jsem	0	0,0 %
Celkem	36	100 %

*Zdroj: vlastní zpracování*

Profil na sociálních sítích má založeno celkem 28 dotazovaných (77,7 %) a další dva (5,6 %) si ho plánují založit. Celkem 7 respondentů (19,4 %), kteří v předchozí otázce označili odpověď, že se na internet nepřipojují, zde zvolilo odpověď, že

se nezaregistrovali na žádnou ze sociálních sítí. Tito respondenti byli vyššího věku. Nikdo z dotazovaných si profil na sociálních sítích v průběhu času nezrušil.

*Tabulka 11: Anonymita na sociálních sítích*

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>11) Zaregistroval/a jste se na sociální sítě pod pseudonymem, či pod pravým jménem?</b>		
Pod pravým jménem	22	61,2 %
Pod pseudonymem	7	19,4 %
Nezaregistroval/a	7	19,4 %
Celkem	36	100 %

*Zdroj: vlastní zpracování*

Zaregistrování na sociální sítě pod vlastní identitou potvrdilo celkem 22 respondentů (61,2 %), sedm z nich (19,4 %) se nezaregistrovalo na sociální sítě vůbec a dalších sedm (19,4 %) si vybralo možnost se zaregistrovat na sociální sítě pod pseudonymem. Jeden z respondentů také uvedl, že si vybral obě možnosti, a to zaregistrovat se pod pseudonymem i pod vlastním jménem.

*Tabulka 12: Využívané sociální sítě*

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>12) Jaké sociální sítě využíváte (můžete označit více možností)</b>		
Facebook - messenger	20	51,3 %
Instagram	6	15,4%
Twitter	3	7,7 %
Whatsapp, Viber	6	15,4 %
Nevyužívám žádné	4	10,2 %
Celkem	39	100 %

*Zdroj: vlastní zpracování*

Nejčastěji využívanou sociální sítí klientů organizací byl Facebook, který používá celkem 20 lidí, což je 51,3 % z celkového počtu. Další velmi využívanou sociální sítí je Instagram, kde má založeno účet 6 respondentů (15,4 %). Whatsapp a Viber využívá stejné množství lidí jako Instagram, tudíž 6 respondentů (15,4 %).

Celkem čtyři respondenti (10,2 %) nevyužívají žádné sociální sítě a jeden z klientů používá všechny.

Tabulka 13: Průměrný denní čas na internetu

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>13) Kolik času denně průměrně trávíte na internetu?</b>		
Méně než 1 hodinu	20	55,6 %
2 – 3 hodiny	7	19,4 %
4 – 5 hodin	7	19,4 %
Více než 6 hodin	2	5,6 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Nejvíce času na internetu, kdy se jedná o více než 6 hodin, tráví dva respondenti (5,6 %), tito respondenti také využívají více sociálních sítí než jen jednu. Velmi četnou hodnotu vykazovaly dvě možnosti. Celkem 7 lidí (19,4 %) potvrdilo, že na internetu stráví kolem 4-5 hodin denně, se stejným počtem odpovědí bylo i časové rozmezí 2-3 hodiny. Nejčastěji však byla vybrána možnost maximálně 1 hodinu a tu vybralo celkem 20 respondentů (55,6 %). Tito respondenti byli zpravidla ti, kteří organizaci prvotně zkontaktovali osobním setkáním.

Tabulka 14: Chytré telefony a uživatelé drog

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>14) Máte chytrý telefon? (telefon s podporou wifi a připojením na internet)</b>		
Ano, mám	28	77,8 %
Ne, nemám	8	22,2 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu 36 respondentů má 28 z nich (77,8 %) chytrý telefon s podporou Wi-Fi. Zbýlých 8 respondentů (22,2 %) chytrý telefon nevlastní a zpravidla telefon využívají na SMS a volání.

Tabulka 15: Možnosti využití telefonu

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>15) Co na telefonu nejčastěji používáte? (můžete zvolit více odpovědí)</b>		
Internet – zisk informací	11	18,1 %
Internet – sociální sítě	16	26,2 %
Poslech hudby	14	22,9 %
Sledování filmů/videí	3	4,9 %
Hry	4	6,6 %
Telefonování, SMS	12	19,7 %
Jiné	1	1,6 %
<b>Celkem</b>	<b>61</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: vlastní zpracování

U této otázky mohli respondenti zvolit více odpovědí, celkem jsem od 36 respondentů obdržela 61 odpovědí. Z nich nejčtenější byla odpověď, že svůj telefon používají na sociální sítě. Tuto odpověď jsem zaznamenala 16x (26,2 %). Velmi používanou funkcí na telefonu je poslech hudby, tuto možnost vybralo 14 respondentů (22,9 %). Zejména starší klienti využívali telefon na SMS a volání, tuto odpověď zvolilo 12 respondentů (19,7 %). Zisk informací vybralo 11 respondentů (18,1 %). Tři respondenti využívají telefon na sledování filmů, z toho jeden (1,6 %) sleduje pornografické snímky, celkem čtyři respondenti (6,6 %) hrají hry.

Tabulka 1: Strach z komunikace přes internet

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>16) Máte strach z komunikace přes sociální sítě? (únik informací, viry, ...)</b>		
Ano, mám	12	33,4 %
Nevím	4	11,1 %
Ne, nemám	20	55,5 %
<b>Celkem</b>	<b>36</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: vlastní zpracování

Strach z komunikace přes sociální sítě potvrdilo 12 respondentů (33,4 %). Více jich však vyznačilo možnost, že strach z této komunikace nemají – celkový počet těchto odpovědí byl 20 (55,5 %). Čtyři respondenti (11,1 %) odpověděli, že neví.

Tabulka 17: Dostupnost informací

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>17) Máte k dispozici dostatek informací pro kontakt se sociálním pracovníkem?</b>		
Ano	29	80,6 %
Spíše ano	3	8,3 %
Spíše ne	0	0,0 %
Ne	4	11,1 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Na základě dostupnosti jednotlivých organizací ať už u osobního kontaktování, či kontaktování přes sociální sítě, byla respondentům položena otázka, zda pro kontaktování sociálních pracovníků mají dostatek informací. Celkem 29 (80,6 %) z nich zvolilo kladnou odpověď. Čtyři (11,1 %) tvrdí, že nemají dostatek informací o tom, jak zkontaktovat sociálního pracovníka. Tři respondenti (8,3 %), zvolili, že spíše ano.

Tabulka 18: Způsoby domluvy schůzí s pracovníkem

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>18) Jakým způsobem si nejčastěji domlouváte schůzky se sociálním pracovníkem?</b>		
Pomocí sociálních sítí (Facebook, ...)	12	33,4 %
Telefonicky	4	11,1 %
Prostřednictvím SMS	0	0,0 %
Osobně	20	55,5 %
Jiné ...	0	0,0 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Ke zjištění podrobnějších odpovědí na výzkumnou otázku byla respondentům položena otázka, jakým způsobem si nejčastěji domlouvají schůzky se sociálním

pracovníkem. Pro tuto práci byla odpověď pomocí sociálních sítí velmi podstatná, zvolilo ji celkem 12 respondentů (33,4 %). Tito respondenti zároveň nenavštěvovali organizaci častěji než jednou měsíčně. Mezi nejčtenější odpověď patří osobní domluva, kdy ji zvolilo 20 (55,5 %) respondentů, tyto respondenti byli vyššího věku a telefon používali především k psaní SMS a volání. Další zvolenou možností byla telefonická domluva, kterou vybrali čtyři respondenti (11,1 %). Žádný z dotazovaných nevybral možnost domluvy prostřednictvím SMS.

*Tabulka 19: Oblíbený typ komunikace*

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>19) Jakou formu komunikace upřednostňujete?</b>		
Prostřednictvím sociálních sítí (Facebook, ...)	5	13,9 %
Telefonickou (SMS I volání)	4	11,1 %
Osobní	25	69,5 %
Záleží na problému, se kterým přicházím	2	5,5 %
Jiné ...	0	0,0 %
Celkem	36	100 %

*Zdroj: vlastní zpracování*

Další otázkou v dotazníkovém šetření úzce spjata s výzkumnou otázkou byla ta, v níž jsem zjišťovala, jakou formu komunikace klienti organizací upřednostňují. Nejčtenější byla odpověď osobní komunikace, odpovědělo tak 25 respondentů (69,5 %). Druhou nejčastější odpovědí byla komunikace prostřednictvím sociálních sítí, kterou zvolilo 5 respondentů (13,9 %). Tito respondenti byli respondenti nižšího věku využívali více sociálních sítí najednou. Celkem 4 respondenti (11,1 %) zvolili jako oblíbenou telefonickou komunikaci a další dva (5,5 %) vybrali možnost, že záleží na problému, se kterým přichází.

Tabulka 20: Změna dosavadní formy komunikace

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>20) Chtěl/a byste dosavadní formu komunikace změnit?</b>		
Ano	3	8,3 %
Spíše ano	0	0,0 %
Spíše ne	18	50,0 %
Ne	15	41,7 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Dále byla respondentům položena otázka, zda by chtěli formu komunikace změnit. Tři z nich (8,3 %) odpověděli, že ano. Velmi často byla zvolena odpověď ne, odpovědělo tak 15 (41,7 %) respondentů. Nejčastěji se však shodli na tom, že formu komunikace „spíše“ nechtějí změnit, celkem ji zvolilo 18 (50,0 %) respondentů.

Tabulka 21: Nejvíce vhodná forma komunikace

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>21) Která forma komunikace Vám nejvíce vyhovuje?</b>		
Osobní	24	66,6 %
Telefonická	5	13,9 %
Prostřednictvím sociálních sítí	7	19,5 %
Jiné ...	0	0,0 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Za nejvíce vyhovující formu komunikace byla zvolena osobní komunikace, četnost této odpovědi byla 24 (66,6 %). Dále byla zvolena forma komunikace přes sociální síť, tuto odpověď zvolilo 7 respondentů (19,5 %). Dalších pět (13,9 %) zvolilo jako nejvíce vyhovující formu telefonickou.

Tabulka 22: Časové hledisko komunikace přes internet

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>22) Vnímáte pozitivně komunikaci přes sociální sítě vzhledem k časovému hledisku?</b>		
Ano, šetří to čas	20	55,6 %
Nevím	8	22,2 %
Ne, tato komunikace je časově náročná	8	22,2 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku, zda klienti organizací vnímají pozitivně komunikaci skrz sociální sítě, 20 z nich (55,6 %) potvrdilo, že tato komunikace šetří čas. Na druhou stranu 8 respondentů (22,2 %) označilo tuto komunikaci za časově náročnou. Dalších osm (22,2 %) se nerozhodlo, zda ano, či ne, a proto zvolili odpověď nevím.

Tabulka 23: Rychlost odpovědi

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>23) Jaká je Vaše představa o rychlosti odpovědi pracovníků?</b>		
Týž den	22	61,1 %
Do dvou dnů	8	22,2 %
Do tří dnů	5	13,9 %
Jiné	1	2,8 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Na základě zjištění očekávání klientů bylo zjištěno, že 22 (61,1 %) z nich očekává odpověď ve stejný den, kdy zpráva byla odeslána. Dalších osm (22,2 %) považuje za akurátní odpověď do dvou dnů. Pět z nich (13,9 %) uvádí, že odpověď do tří dnů je ideální. Jeden respondent (2,8 %) specifikoval své požadavky do kategorie jiné, a dle něj záleží na tom, co člověk potřebuje.



Tabulka 24: Spokojenost s rychlostí odpovědi

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>24) Pokud používáte sociální síť, jak jste spokojena s rychlostí odpovědi sociálního pracovníka?</b>		
Velmi spokojen/a	15	41,6 %
Spíše spokojen/a	8	22,2 %
Nevím	12	33,4 %
Spíše nespokojen/a	1	2,8 %
Velmi nespokojen/a	0	0,0 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Na základě zjištění spokojenosti s rychlostí odpovědi sociálních pracovníků byla položena otázka zaměřující se na spokojenost. 15 respondentů (41,6 %) je s rychlostí odpovědi velmi spokojeno. Osm (22,2 %) uvedlo, že je spíše spokojeno. Dalších 12 (33,4 %) vybralo možnost, že neví, zpravidla se jednalo o klienty nevyužívající sociální síť. Jeden respondent (2,8 %) uvedl, že je s rychlostí odpovědi spíše nespokojen.

Tabulka 25: Přínos sociálních sítí

Otázka	Absolutní hodnota	Relativní hodnota (%)
<b>25) Hodnotíte sociální síť jako přínos v komunikaci se sociálním pracovníkem?</b>		
Ano	11	30,6 %
Spíše ano	12	33,4 %
Spíše ne	1	2,8 %
Ne	6	16,6 %
Nevím, nevyužívám	6	16,6 %
Celkem	36	100 %

Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázka byla položena tak, aby se klienti jednotlivých organizací zamysleli nad tím, zda vidí v sociálních sítí přínos pro komunikaci se sociálním pracovníkem. Více respondentů vyjádřilo svůj souhlas s tímto tvrzením v odpovědích ano – 11 (30,6 %) a spíše ano – 12 (33,4 %). Dalších 6 (16,6 %) odpovědělo, že sociální síť

nehodnotí jako přínosné a 6 respondentů (16,6 %) tuto formu komunikace vůbec nevyužívá. Jeden z respondentů (2,8 %) odpověděl také, že tuto formu komunikace spíše nepovažuje za přínosnou.

## 10 Shrnutí výsledků

Statistická významnost výzkumného vzorku je nízká a nelze ji považovat za reprezentativní pro celou cílovou skupinu. Z dotazníkového šetření vyplývá, že ne všichni klienti mají přístup k internetu, jelikož ne každý má chytrý telefon, který by podporoval funkci Wi-Fi. Chytrý telefon je také nejčastějším prostředkem připojení klientů k internetu a sociálním sítím. Z odpovědí také vyplynulo, že u mladší generace respondentů sociální sítě hrají velkou roli v životě a téměř všichni mají založený profil, nebo si jej plánují založit.

Nejvíce využívanou sociální sítí je Facebook a hned za ním Instagram, další sociální sítě nejsou u vybraného vzorku cílové skupiny tolik populární.

Respondenti se dále shodli na tom, že nejvhodnější formou komunikace je pro ně osobní setkání, ale sociální sítě si i zde našly své místo a dostávají se do popředí, přestože nejsou považovány za nejdůležitější.

### 10.1 Vyhodnocení výzkumných otázek

*VO1: Jakým způsobem lze v sociální práci pracovat se sociálními sítěmi?*

Z výsledků empirické části vyplynulo že, sociální sítě nejsou hlavní náplní činnosti sociálních pracovníků a fungují jako doplňková služba k poskytování informací klientům, či k poradenství v aktuálním čase. Důležitá je depistáž, která zaručuje zdroj nový klientů.

*VO2: Jaký přínos sociálních sítí v sociální práci s uživateli drog sociální pracovníci vidí?*

Mezi největší přínosy patří rychlost a dostupnost sociálních sítí. Časové hledisko je v dnešní době důležitým pojmem a hraje velkou roli. Klienti se přesunuli z ulic do internetového prostředí a jejich zkontaktování je prostřednictvím internetu jednodušší. Sociální sítě napomáhají udržení kontaktu s pracovníkem a zároveň poskytují rychlou odpověď na klientovy dotazy.

*VO3: Jaké jsou další možnosti využívání internetu a sociálních sítí v rámci sociální práce s uživateli drog ve vybraných institucích?*

Další možností využití je oficiální poradenství na internetových stránkách organizace Laxus, z.ú. a individuální poradenství, které poskytují organizace svým klientům. Ve prospěch informovanosti širší veřejnosti o organizaci lze za další způsob využití sociálních sítí v sociální práci považovat sdílení informací. Informuje o tom, proč organizace existuje a vysvětluje její poslání. Dobrá informovanost s sebou přináší i možnosti dotací a darů.

*VO4: Jakou důležitost přikládají sociální pracovníci sociálním sítím při výkonu své práce?*

Sociální sítě hrají velkou roli, ale nejsou považovány za nejdůležitější. Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci hodnotí jejich využití kladně, ale považují je pouze za doplňkovou službu ke své práci. Jejich cílem je nabízení služby klientům a většinu z nich nelze poskytovat pouze přes internet. Osobní kontakt s klientem je i nadále nejdůležitější formou komunikace v sociální práci s uživateli drog.

*VO5: Jak jsou uživatelé drog spokojeni s využitím sociálních sítí při komunikaci s organizací Laxus, z.ú, Darmoděj, Podané ruce a RIAPS Trutnov?*

Na základě zpětné vazby organizacím a zároveň podle odpovědí na výzkumnou otázku jsou respondenti velmi spokojeni s formou komunikace, kterou vedou se sociálním pracovníkem a nechtějí ji měnit. Nejoblíbenější formou kontaktu je pro klienty osobní setkání a sociální sítě využívají, když se jedná o záležitosti informačního a poradenského charakteru. Většina z nich považuje sociální sítě za přínosné a jejich využití si získává oblibu i u starších generací.

## Závěry a doporučení

V teoretické části práce jsem se zabývala specifikací cílové skupiny a metody, jakým způsobem lze s touto cílovou skupinou pracovat, dále jsou zde zahrnuty způsoby využití sociálních sítí v sociální práci, které jsou následně zjišťovány pomocí výzkumného šetření. Důležitým bodem byla rešerše internetového materiálu různých organizací, kdy se jednalo například o projekty na podporu rozvoje sociálních sítí, jako byla například aplikace „Čára“, o které si můžete více přečíst v kapitole číslo 8. Dále byly v práci zahrnuty internetové terapeutické intervence v zahraničí, po jejichž vzoru se může tato problematika v České republice do budoucna ubírat. Tato teoretická východiska vymezují základ pro posuzování jednotlivých jevů. Mezi nejznámější sociální sítě patří Facebook, Instagram a Twitter. Odpovědi se vztahovaly především k Facebooku, protože ten je ve vybraných zařízeních nejvíce používanou sociální sítí.

Cílem práce bylo zjistit, jakým způsobem jsou v sociální práci využívány sociální sítě. Pro odpověď na tuto výzkumnou otázku byl sestaven polostrukturovaný rozhovor, jenž byl uskutečněn s osmi sociálními pracovníky z organizací Královéhradeckého kraje (Laxus a RIAPS) a Olomouckého kraje (Darmoděj a K-centrum Podané ruce). Z výsledků vyplynulo, že v současnosti jsou sociální sítě, zejména Facebook, využívány zejména pro rychlé kontaktování větší masy lidí v aktuálním čase, nebo pro privátní komunikaci s klientem prostřednictvím chatu, kde je možné poskytovat i on-line poradenství. Ve svém zrodu je také depistáž potenciálních klientů, kdy je sociální pracovníci aktivně vyhledávají na základě společných přátel, jelikož se sociální prostředí v několika letech změnilo a lidé se přesunuli z ulic na internet. Sociální sítě tedy u této cílové skupiny sehrávají důležitou roli, ale i různá úskalí, které blíže popisují ve vyhodnocení výzkumných otázek. Je tedy zřejmé, že jsou sociální sítě v této oblasti ve svém zrodu a mají potenciál být více využívány v blízké budoucnosti.

Mezikrajské srovnání organizací zde nevyvodilo takovou komparaci, která by byla ve větší míře znatelná. Pro autorku byla však zřetelnější komparace na základě geografické rozdílnosti, kdy hlavním aspektem byla velikost města a jeho působnost. Dalším cílem práce bylo zjistit, jak jsou klienti spokojeni s využíváním sociálních sítí při kontaktu s pracovníkem. Na základě výzkumné otázky byl vytvořen dotazník, jenž se doptává na

spokojenost. Z odpovědí vyplynulo, že klienti organizací jsou s dosavadní formou komunikace spokojeni a nechtějí ji měnit, je zde upřednostňována osobní forma komunikace. Do budoucna je dost zřejmé, že se sociální sítě dostanou do popředí a budou využívány více i u této cílové skupiny, i v menších městech.

Jako nevýhodu této problematiky spatřuji to, že ne každý z klientů má možnost mít chytrý telefon a být připojený k internetu v pravidelném intervalu. Tato vzniklá problematika není žádným způsobem ovlivnitelná, tudíž lze sociální sítě považovat pouze za doplňkovou službu, což potvrdil jeden z informantů.

Přínosem práce může být určitá propojenost teorie a praxe zkoumaných aspektů ve využití sociálních sítí v sociální práci a také zpětná vazba klientů k organizacím, kdy samotní pracovníci budou moci čerpat zpětnou vazbu či inspiraci z této práce. Všechna zařízení vyjádřila souhlas k provedení šetření a projevila zájem o jeho výsledky.

Omezení výzkumu byla již částečně popsána. Jedná se o omezený počet respondentů, především na základě nepříznivé pandemické situace. Při větším zkoumaném vzorku by výsledky mohly být variabilnější a obsáhlejší.

Další otázky by mohly směřovat k aspektům a možnostem rozvoje vzdělání pracovníků v komunikaci přes internet. Dle výsledků nemají zcela přesný postup či vzdělání potřebné k tomu, aby věděli, jak se chovat v různých situacích nebo jak dané situace chápat. To jsou totiž prvky, které také ovlivňují přístup ke klientům. Do tohoto výzkumného šetření však nebyly zahrnuty, protože otevírají další obsáhlou oblast, pro kterou již nebyl v této bakalářské práci prostor. Může to být považováno za směr, kterým by se mohl ubírat další výzkum.

Na základě zjištěných informací bych jako doporučení podpořila myšlenku rozvoje sociálních sítí, stejně jako vzdělávání sociálních pracovníků v této problematice. Podpora rozvoje sociálních sítí může být uvedena dostupností organizací na více platformách a jejich komunikací s klienty, současnými i potenciálními, v rámci depistáže. Pracovník by měl umět pochopit situaci a zjistit, co klient danou zprávou myslí. Přes internet je obtížnější rozpoznat emoce. Při nesprávném porozumění by došlo ke komunikačnímu šumu, což by snižovalo efektivitu a kvalitu provedené práce.

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled informantů .....	30
Tabulka 2: Transformační tabulka .....	31
Tabulka 3: Identifikační otázky .....	54
Tabulka 4: Přístup k internetu .....	55
Tabulka 5: Délka kontaktu s organizací .....	55
Tabulka 6: Způsob prvokontaktu .....	55
Tabulka 7: Četnost návštěv organizace .....	56
Tabulka 8: Komunikace s organizací .....	56
Tabulka 9: Možnosti připojení na internet .....	61
Tabulka 10: Profil na sociálních sítích .....	57
Tabulka 11: Anonymita na sociálních sítích .....	58
Tabulka 12: Využívané sociální sítě .....	58
Tabulka 13: Průměrný denní čas na internetu .....	59
Tabulka 14: Chytré telefony a uživatelé drog .....	59
Tabulka 15: Možnosti využití telefonu .....	60
Tabulka 16: Strach z komunikace přes internet.....	60
Tabulka 17: Dostupnost informací .....	61
Tabulka 18: Způsoby domluvy schůzi s pracovníkem .....	65
Tabulka 19: Oblíbený typ komunikace .....	62
Tabulka 20: Změna dosavadní formy komunikace .....	62
Tabulka 21: Nejvíce vhodná forma komunikace .....	67
Tabulka 22: Časové hledisko komunikace přes internet .....	67
Tabulka 23: Rychlost odpovědi .....	64
Tabulka 24: Spokojenost s rychlostí odpovědi .....	68
Tabulka 25: Přínos sociálních sítí .....	69

## Zdroje

- 1) BAJEROVÁ, Jarmila. 2020. *Unikátní mobilní aplikaci pro uživatele drog a lidi bez domova vyvinuli v Brně.* [online] Dostupné z: <https://aktualne.podaneruce.cz/mobilniaplikace-cara/> [1.12.2020]
- 2) BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork.* Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1.
- 3) BLINKA, Lukáš. *Online závislosti: jednání jako droga? online hry, sex a sociální sítě : diagnostika závislosti na internetu : prevence a léčba.* Praha: Grada, 2015. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5311-9.
- 4) Copeland, J., Martin, G. (2004) Web-based interventions for substance use disorders: A qualitative review. *Journal of Substance Abuse Treatment*,
- 5) Cunningham, J. A., Selby, P.L., Kypri, K., Humphreys, K. N. (2006) Access to the Internet among drinkers, smokers and illicit drug users: Is it a barrier to the provision of interventions on the World Wide Web? *Medical Informatics and the Internet in Medicine*,
- 6) ČERNÁ, Monika, 2012. *Úvod do sociálních sítí: soukromí.* [online] Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/g/15079/UVOD-DO-SOCIALNI-SITI-SOUKROMI.html/> [8.11.2020]
- 7) DARMODĚJ, z. ú., *Výroční zpráva 2018.* Dukelská 456/13 790 01 Jeseník
- 8) DEKKER, Marcel. The Theoretical „dehumanization“ of the drug user. 1981. [online] Taylor & Francis. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3109/10826088109038855> [26. 3. 2020]
- 9) DIVÍNOVÁ, R. *Cybersex: forma internetové komunikace.* Vyd. 1. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-636-8
- 10) *Do hloubky webu [dokumentární film] Režie Alex Winter.* USA, 2015.
- 11) *Drogy-info, 2020. Mapa pomoci.* [online] Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/mapapomoci/> [22.11.2020]
- 12) EMCDDA, 2017. *Evropská zpráva o drogách Trendy a vývoj.* [online] Dostupné z: <https://www.emcdda.europa.eu/system/files/publications/4541/TDAT17001CSN.pdf> [6.11.2020]
- 13) HALAŠTOVÁ, Šárka, 2018. HARM REDUCTION: SPOLEČNOST PODANÉ RUCE JDE CESTOU SNIŽOVÁNÍ RIZIK [online]., aktualizováno 8.4.2018. Dostupné z: <https://podaneruce.cz/harm-reduction-spolecnost-podane-ruce-jde-cestou-snizovanirizik/> [4. 9. 2020]



- 14) HRDINA, P. – KORČIŠOVÁ, B. Terénní programy. In KALINA, K. et al. *Drogy a drogové závislosti 2*. Praha: Úřad vlády ČR, 2003. s. 159. ISBN 80-86734-05-6.
- 15) HULANOVÁ, L. Internetová kriminalita páchaná na dětech. Vyd. 1. Praha: Triton, 2012. ISBN 978-80-7387-545-9
- 16) HŮLOVÁ, Kateřina, Drahomíra PAVLÍKOVÁ, Ivana ŠIMÍKOVÁ, Vladimíra SALVETOVÁ a Kateřina GLUMBÍKOVÁ. Přínosy a limity terénní sociální práce. Praha: MPSV, 2017. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-138-6.
- 17) iROZHLAS, 2019. Nabídka drog a zveřejňování zločinů. Část uživatelů instagramu porušuje zákon, sledují je tisíce dětí [online] Dostupné z: [https://www.irozhlas.cz/vedatechnologie/technologie/instagram-zlocin-policie-drogy-mladistvikyberzlocin\\_1905071128\\_dbr](https://www.irozhlas.cz/vedatechnologie/technologie/instagram-zlocin-policie-drogy-mladistvikyberzlocin_1905071128_dbr) [21.11.2020]
- 18) JANOUCHEK, Viktor. Internetový marketing: prosadte se na webu a sociálních sítích. Brno: Computer Press, 2010. ISBN 978-80-251-2795-7
- 19) KALINA, Kamil. Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-
- 20) KAPPL, M., 2013. Kognitivně-behaviorální teorie a kognitivně-behaviorální terapie (KBT). In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, s. 17-19. ISBN 978-80-262-0366-7.
- 21) KIŠŠOVÁ, Lucia, ed. Národní strategie protidrogové politiky: na období 2010-2018: [schválená usnesením vlády č. 340 ze dne 10. května 2010. Praha: Úřad vlády České republiky, 2011. ISBN 978-80-7440-045-2.
- 22) Know Cannabis Self-help, 2020. [online] Dostupné z: <http://www.knowcannabis.org.uk> [25.11.2020]
- 23) KOHOUT, Roman. *Internetem bezpečně*. Ilustroval Sandra KUBÍČKOVÁ. Karlovy Vary: Biblio Karlovy Vary, 2017. ISBN 978-80-270-1148-3.
- 24) KRAUS, Blahoslav a Jolana HRONCOVÁ. *Sociální patologie*. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-080-1.
- 25) KUČERA, 2004. *Prevence drogových závislostí* [online] Dostupné z: <https://zdravi.euro.cz/clanek/postgradualni-medicina-priloha/prevence-drogovychzavislosti-163718> [26.10.2020]
- 26) LAXUS z. ú., 2007. *Sociální a zdravotní služby pro uživatele drog Výroční zpráva za rok 2007*. [online] Dostupné z: [http://www.laxus.cz/wp-content/uploads/2019/02/laxus\\_vz\\_2007.pdf](http://www.laxus.cz/wp-content/uploads/2019/02/laxus_vz_2007.pdf) [8.9.2020]

- 27) LAXUS z.ú., 2020. *Ambulantní centrum Hradec Králové*. [online] Dostupné z: <https://www.laxus.cz/centra/ambulantni-centrum-hradec-kralove/> [14.10.2020]
- 28) LAXUS z.ú., 2020. *K-centrum Hradec Králové*. [online] Dostupné z: <https://www.laxus.cz/centra/k-centrum-hradec-kralove/> [14.10.2020]
- 29) LIBA, J. 2002. *Výchova k zdraví a prevencia drogových závislostí*. Prešov: FHPV PU, MPC, 2002, 120 s. ISBN 80-8045-271-7
- 30) MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 807367-002-x.
- 31) MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 807178-548-2.
- 32) Miovský, M. (Ed.) 2013. *Koncepce sítě specializovaných adiktologických služeb v České republice*. Praha: Klinika adiktologie 1. LF UK a VFN v Praze. [online], Dostupné z: <https://www.adiktologie.cz/file/375/koncepce-siti-blok-online.pdf> [29. 3. 2020]
- 33) MORAVČÍK, V., CHOMYNOVÁ, P., GROHMANNOVÁ, K., JANÍKOVÁ, B., ČERNÍKOVÁ, T., TION LEŠTINOVÁ, Z., NECHANSKÁ, B., CIBULKA, J., FIDISOVÁ, H., VOPRAVIL, J. 2019. *Výroční zpráva o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2018*. Praha: Úřad vlády ČR.
- 34) NAVRÁTIL, P., 2003. *Sociální práce*. In: KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti 2: mezioborový přístup*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, s. 70-75. ISBN 8086734-05-62.
- 35) NEDĚLNÍKOVÁ D. 2007. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava.
- 36) NETOLIČKA, Jan, 2020. *Deep a Dark web – temná strana internetu*. [online] Dostupné z <https://ipure.cz/archiv/magazin/deep-a-dark-web-temna-strana-internetu/> [18.11.2020]
- 37) ORLÍKOVÁ, Barbora. 2014. *Primární prevence*. In: *Drogová poradna* [online] Dostupné z: <http://www.drogovaporadna.cz/pomoc-a-lecba/primarni-prevence.html> [29.11.2020]
- 38) PAVLÍČEK, Antonín. *Nová média a sociální sítě*. Praha: Oeconomica, 2010. ISBN 97880-245-1742-1.
- 39) PAVŮK, A. *Člověk a drogy*. 1.vyd. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 1999. 125 s. ISBN 80-88722-89-6.
- 40) PODANÉ RUCE, 2021. *O Společnosti* [online] Dostupné z: <https://podaneruce.cz/ospolecnosti/> [21.2.2021]

- 41) REDAKCE, 2013. Neuspěli jste při pohovoru? Třeba za to může Facebook [online]  
Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/neuspeli-jste-pri-pohovoru-treba-za-tomuze-facebook/> [21.11.2020]
- 42) RHODES T. 1999. Terénní práce s uživateli drog, zásady a praxe. Boskovice: Albert.
- 43) RIAPS, 2020. *Ambulance klinické psychologie*. [online] Dostupné z: <http://www.riaps.cz/ambulance/> [15.10.2020]
- 44) RIAPS, 2020. *Kontaktní centrum*. [online] Dostupné z: <http://www.riaps.cz/kc/> [14.10.2020]
- 45) SEJČOVÁ, L.: *Kriminologické aspekty drogových závislostí mládeže a jej prevencia*  
In. Quo vadis výchova? Bratislava 1997, s. 71
- 46) Společnost Podané ruce o.p.s., *Výroční Zpráva 2019*. Hilleho 1842/5, 60200 Brno.
- 47) TOSSMANN, Hans-Peter. Internetové terapeutické intervence pro uživatele drog: příklady dobré praxe a využití v členských státech EU. Praha: Úřad vlády České republiky, c2012. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 978-80-7440-
- 48) TROUSIL, Michal, JAŠÍKOVÁ. *Úvod do tvorby odborných prací*. 2. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015.
- 49) ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY, 2003. *Harm Reduction. Drogy- info.cz*[online],, aktualizováno 18.10.2010. Dostupné z: [http://www.drogyinfo.cz/index.php/info/glosar\\_pojmu/h/harm\\_reduction](http://www.drogyinfo.cz/index.php/info/glosar_pojmu/h/harm_reduction) [27. 3. 2020]

## Přílohy

Příloha 1 – Otázky pro rozhovor

Příloha 2 – Přepis rozhovoru s informantem 01

Příloha 3 – Vzor dotazníku

*Příloha 1 – Otázky pro rozhovor*

Identifikační otázky:

- 1) Jak jste se dostal k této profesi?
- 2) Kolik let pracujete pro organizaci Darmoděj / Laxus / RIAPS / Podané Ruce?
- 3) Můžete mi trochu přiblížit náplň Vaší práce?
- 4) Kolik sociálních pracovníků je v této službě?
- 5) Máte nějakou další zkušenost s prací v sociálních službách? Návrh otázek:

**1) Jsou ve vaší práci důležité sociální sítě?**

Ano – Jakým způsobem je využíváte?

Proč jsou důležité?

Ne – Zvažoval jste někdy, jakým způsobem je možné je využít?

Proč je nepovažujete za důležité?

**2) Jakým způsobem si domlouváte schůzky s klienty?**

**3) Jakým způsobem využíváte sociální sítě při Vaší práci?**

Má tento způsob komunikace nějaké dopady na běžnou komunikaci?

Změnilo se to v průběhu času?

**4) Co je potřeba udělat v rámci administrativy, aby komunikace přes internet mohla fungovat, dle legislativy?**

S čím jsou v této oblasti největší problémy?

**5) Kolik klientů využívá on-line komunikaci?**

**6) Komunikace s klienty probíhá skrze sociální sítě, jsou klienti vždy pro to, abyste s nimi „uzavřeli přátelství“ a viděli příspěvky a obsah, co budou sdílet?**

Ano – Byl někdo z klientů, kdo tohle odmítal?

Jak si to vysvětlujete?

Ne – Proč ne?

**7) Vnímáte změny v komunikaci pomocí sociálních sítí?**

Ano – Jaké změny vnímáte? Jak si tyto změny vysvětlujete? V čem jsou tyto změny negativní? V čem jsou tyto změny pozitivní? Co s tímto lze dělat?

**8) Usnadnila Vám online komunikace práci s klienty?**

Ano – v čem? Jak si to vysvětlujete? Jaké jsou silné stránky online komunikace?  
Jaké jsou slabé stránky online komunikace?

Ne – Čím myslíte, že to bylo ovlivněno? Jaké jsou slabé stránky online komunikace?

**9) Můžete definovat přínosy komunikace přes internet?**

Ano – Jaké přínosy?

Ne – Proč myslíte, že ne?

**10) Jak dlouho již využíváte sociální sítě ke komunikaci s klienty?**

**11) Zprostředkováváte pomocí svých internetových stránek online poradnu?**

Ano – Jak tato poradna funguje?

Ne – Nemáte ji v plánu založit? Proč ne?

**12) Jak často vkládáte příspěvky na Vaše sociální sítě?**

Kdo stojí za aktualizací informací na vašich stránkách?

Jsou se správou nějaké problémy?

**13) Jaký je Váš osobní postoj pro využití sociálních sítí v sociální práci?**

**Hodnotíte to spíše negativně, nebo pozitivně?**

Negativně – Proč tohle hodnotíte negativně? Je nějaký způsob, jak to změnit, či pro to něco udělat?

Pozitivně –

Proč to hodnotíte pozitivně? V čem je podle Vás největší přínos?

Změnilo se to v průběhu času? Proč?

**14) Je pro vás internetová prezentace organizace důležitá?**

Ano – zdůvodněte proč ano?

Směrem ke komu je tato prezentace důležitá, a proč?

Ne – Zdůvodněte proč ne?

## Příloha 2 – Přepis rozhovoru s informantem 01

### Identifikační otázky:

#### **1) Jak jste se dostal k této profesi?**

Já jsem se k ní dostal tak, že jsem studoval na UHK obor sociální práci a začal jsem jako dobrovolník, a pak se chvíli na to vlastně uvolnilo místo na pozici terénního sociálního pracovníka, a tak jsem nastoupil do RIAPSu.

#### **2) Kolik let pracujete pro organizaci RIAPS?**

Od roku 2003. Což už je nějakých 18 let.

#### **3) Můžete mi trochu přiblížit náplň Vaší práce?**

Já mám vlastně jako tři práce, první je jako vedoucí kontaktního centra, což je nějaké to řízení té služby. Dále jsem současně sociální pracovník v kontaktním centru, takže to je především práce s klienty a v současné době jsem také adiktolog v adiktologické ambulanci, takže tam vlastně probíhá nějaká ta léčba pacientů.

#### **4) Vidím, že máte zkušeností opravdu dost, je ještě nějaká další instituce, kde jste se pohyboval v sociálních službách?**

No, jako externě dělám ještě hodnotitele nízkoprahových služeb pro českou asociaci streetwork, dělám odborného garanta kontaktního centra v Jihlavě, dále jsou tam například i lektorské aktivity.

#### **5) Kolik sociálních pracovníků je u vás v tom kontaktním centru?**

Teď jsme tu čtyři sociální pracovníci tady v kontaktním centru. S tím, že nejsem na čtyři plnohodnotné úvazky... (teď počítám).. asi na tři celý úvazky, ale teď si tím nejsem úplně jistý.

*Děkuji za zodpovězení identifikačních otázek a ráda bych se nyní přesunula k otázkám zaměřující se na samotný výzkum.*

#### **1) Jsou ve vaší práci důležité sociální sítě?**

Já myslím, že určitě. My ten facebook vedeme jako PR prezentaci té služby. Klienti mají všichni přístup na facebook, naprostá většina má dnes chytrý telefon, takže my tam dáváme informace a fotografie kdo jede do terénu, kde nás mohou potkat i v terénu. Dáváme tam informace o tom, když se nám mění tým, když máme nového stážistu, ale nedokážu říct,



jestli je tam nějaká velká odezva, protože já ten facebook nespravuji. My se tímto způsobem prezentujeme a nějaký ty vlašťovky klientů to přineslo.

#### **6) Jakým způsobem si domlouváte schůzky s klienty?**

No protože jsme nízkoprahová služba máme jak ambulantní, tak terénní složku v našem kontaktním centru a většinou to probíhá tak, že nás klienti sami vyhledají, to se ale neděje tak často. Spíš je to tak, že ho přivede nějaký stávající klient, seznámí ho s těmi pracovníkama a se službou, nebo si domluví kontakt přes telefon, ať už zavolají, nebo pošlou zprávu a domluví se co a jak bude dál. Zda se s nimi setkáme a podobně. Důležitá jsou pro nás určitá místa ve městech, kam jezdíme, ta služba jde vyhledat samozřejmě i tímto způsobem. A v kontaktním centru to je tak, že buď přijdou sami od sebe, to znamená že přijdou v tu otevírací dobu, kdy my jsme k dispozici a přijmeme je, nebo si domluví nějaký přesný termín, to se většinou týká nějakých poradenských věcí, kdy už přesně vědí, co potřebují, chtějí zajistit léčbu a podobně, tak se na základě toho domluví přesný termín, kdy přijdou, abychom měli čas a prostor. Nebo přijdou s někým zřejmě kamarádama, kteří už tuhle službu využívají.

#### **7) Jak dlouho již využíváte sociální sítě ke komunikaci s klienty? Jestli to jde**

**specifikovat například do průběhu měsíců či let, či je to pouze novodobý trend.**

Tak takhle. My máme ty sociální sítě ne primárně určený pro komunikaci s klientama i když tam probíhat může ale spíše třeba ve formě toho, že se na nás obrátěj a domluvíme si s nima, kdy můžou teda tu naši službu využít, ale že bychom dělali vyloženě nějaké poradenství přes sociální sítě, tak to se úplně neděje. Nebo je třeba ještě odkazujeme v případě, že my tu službu neposkytujeme na někoho jinýho a podobně. Protože ty naše sociální sítě, ať už facebook, nebo instagram, tak ty slouží primárně jako PR směrem ven k široké veřejnosti k tomu, abychom nějak prezentovali, co je to za službu a co se v této organizaci děje. Dáváme tam nějaké edukativní zprávy a podobně. Takže vlastně ty naše sociální sítě nejsou primárně určený ke komunikaci s klientama, i když tam probíhá, ale spíše v tom režimu prvního kontaktu a pak se domlouváme co a jak bude dál.

**Dobře děkuji a dokážete nějak specifikovat, kolik těch klientů vás v průběhu roku zkontaktuje pomocí internetu? Je to převažující, nebo fungují jiné formy komunikace?**

No primárně fungují jiné formy komunikace, to je opravdu marginální. Třeba zrovna dneska se jedna paní objednala na poradenství, před facebook nám psala, ale to se stává tak jednou za dva měsíce třeba. Ta primární forma komunikace je osobní, anebo přes nějaký telefon.

**8) Jaký je Váš postoj pro využití sociálních sítí v sociální práci? Hodnotíte to spíše negativně, nebo pozitivně?**

No, tím že pro nás to je nástroj komunikace s veřejností do určité míry, tak vlastně jako pozitivně, protože jiných moc kanálů, který bychom mohli nějak aktivně využívat ke komunikaci s tou širší veřejností vlastně moc nemáme, takže posíláme tiskové zprávy a tak podobně. Ale to jsou velmi dílčí věci, který nejdou dělat nějak masově, protože, kdybychom na otisk posílali každý týden nějakou tiskovou zprávu tak by to asi nebylo úplně vhodné.

Takže jen z hlediska toho PR k veřejnosti to hodnotíte pozitivně?

Ano, vnímám. Je to věc, kterou si můžeme moderovat sami a můžeme si hlavně určovat sami co tam bude a nebude. Takže z tohoto hlediska to vnímám pozitivně. Samozřejmě pro některé klienty, to může být jako nástroj, jak nás kontaktovat, takže i z tohoto hlediska je to určitě pozitivní.

**9) Jak často aktualizujete Vaše internetové stránky? Kdo za tou správou stojí a jsou nějaké problémy?**

Tak to děláme podle potřeby, kdy se tam něco změní a zodpovědně jsem za to já. Ono většinou se jedná o nějakou úpravu provozní doby, nebo když se nám tady vymění personál, tak se to změní. Jinak tam píšeme aktuality, jako takový ty důležité a nedá se to říci, jak často, je to prostě podle potřeby.

**Takže za internetovým PR vaší služby stojíte vy? Ano.**

**Takže je pro vás internetová prezentace organizace důležitá?**

Jo, určitě protože v tuhle chvíli je to první, co člověka napadne, když chce do té organizace, nebo chce o té organizaci něco zjistit, tak se podívá na webovky nebo na

sociální sítě, protože těžko sem zajde, aby si to tady prohlídl, takže je to taková základní skříňka té organizace. Já bych si dovolil tipnout, že většina našich klientů těch problémových uživatelů alkoholu, nebo nelegálních látek ty naše webovky vůbec nevnímá a nezajímá je to. Ti spíše získají osobní zkušenost s tou službou, takže zkrátka ty webovky slouží spíše pro širší veřejnost.

**10) Vnímáte změny v komunikaci pomocí sociálních sítí?**

No, já bych řekl, že pro nás ani ne, my ty sociální sítě primárně nevyužíváme pro tuhle komunikaci, takže ty změny se nás v tomto ohledu nedotýkají.

**Vidíte tedy nějakou slabou stránku této komunikace?**

No, tak podstatnou část služeb dělat online nemůžeme, nemůžeme dělat online výměnu a distribuci zdravotnickýho materiálů, nemůžeme dělat testování na infekční choroby, nemůžeme dělat zdravotní ošetření, takže na online platformě ani ta kontaktní práce moc dělat nejde, jde tam dělat pouze to, že se s klientem můžete domluvit na tom, kdy a kde se potkáte, nebo objednat toho klienta do poradny a podobně, že nemusí nikam jezdit a může tu službu využít z domova. Takže pro někoho to může být užitečný, ale pro nás je lepší s tím člověkem pracovat osobně.

**Stalo se někdy, že vás někdo kontaktoval nějakým způsobem anonymně a chtěl po vás radu, bez toho, aniž byste se viděli?**

Ano to se určitě stalo, třeba na tom facebook nás takhle někdo oslovil a řekl základní informace a my pak řešili, co s tou situací dělat, ale jen velmi obecně, když je ten dotaz obecný tak ta odpověď většinou taky. Anonymně na tom facebooku to většinou bývá tak, že člověk tam nemá fotku a většinou ani pravé jméno. Ve chvíli, kdy tam má reálné jméno a fotku, tak se ta anonymita vytrácí.

**15) Všimla jsem si, že například Laxus provozuje online poradnu, přemýšleli jste u vás v organizaci nad něčím podobným?**

Ne my jsme nad ničím takovým neuvažovali, klienti naši službu mohou využít anonymně face to face, nebo zavolat, protože ty online poradny fungují například u Laxusu a sananimu a ty fungují vlastně bez ohledu na to, odkud ten člověk je, tak by nám přišlo zbytečný dublovat tu službu, když je funkční a už ji někdo provozuje.

**16) Co je potřeba udělat v rámci administrativy, aby komunikace přes internet mohla fungovat, dle legislativy?**

No tak my neposkytujeme žádný informace o klientech na webových stránkách, takže v tomhle ohledu není nic, co by nám mělo tuto práci komplikovat, primárně tam vkládáme informace o naší službě, nebo organizaci.

**Sice jsme tohle téma už rozebírali, ale můžete ještě definovat nějaké přínosy komunikace přes internet?**

No v současné době je to vlastně i to, že ta mobilita z hlediska šíření infekčních chorob to může být výhodný, pro klienty to může být i výhodný v tom, že šetří čas, který by strávili cestováním a taky pro některé je to příjemnější než někam jet a potkat se online.

**15) Usnadnila Vám online komunikace práci s klienty?**

Určitě jo, jak už jsem zmiňoval, tak v této době je to velký přínos na domlouvání se různých schůzek, nebo kontaktování té organizace. Obecně je ale pro sociální služby lepší se potkávat na živo, určitě to může být dobrý doplněk těch služeb pro určitý typ klientely nabízet některý věci online, ale asi by to mělo zůstat ve formě té alternativy, nebo nějakýho doplňku, protože potkávat se s těma lidma na živo je příjemnější a může to být i užitečnější. Ale jak říkám, někomu to může vyhovovat, lidi jsou různí a někomu to může zvyšovat i tu dostupnost, pokud pro to má samozřejmě má prostředky. Někteří lidé ani ten přístup k internetu nemá, a proto my poskytujeme službu toho, že můžou jít u nás na telefon a mají přístup k internetu a telefonu.

**To je ode mne vše, moc Vám děkuji za ochotu a trpělivost. Na shledanou.**

### Priloha 3 – Vzor dotazniku

Dobrý den vážené respondentky, vážení respondenti,

Jsem studentkou Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové a ráda bych Vás požádala o několik minut Vašeho času na vyplnění následujícího dotazníku. Sloužícího pro účely bakalářské práce, která se zabývá využitím sociálních sítí v sociální práci. Veškeré odpovědi jsou zcela anonymní. Vyplnění tohoto dotazníku Vám zabere přibližně 10 minut.

Moc Vám děkuji za ochotu a přeji hezký den,

Zobačová Jana

#### **Identifikační otázky:**

- 1) Pohlaví
  - a) Muž
  - b) Žena
- 2) Kolik Vám je let?
  - a) 18 a méně
  - b) 19 – 26
  - c) 27 – 35
  - d) 36 – 49
  - e) 50 a více
- 3) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
  - a) Základní
  - b) Střední bez maturity a výučního listu
  - c) Střední zakončené výučním listem
  - d) Střední zakončené maturitou
  - e) Vyšší odborné
  - f) Vysokoškolské bakalářské
  - g) Vysokoškolské magisterské
  - h) Vysokoškolské doktorské
- 4) Máte možnost využívat internet?
  - a) Ano, mám.
  - b) Ne, nemám.

#### **Komunikace s Darmoděj:**

- 5) Jak dlouho už jste v kontaktu s ambulantním centrem organizace Darmoděj
  - a) Měně než rok
  - b) Více než rok

- 6) Jaký byl první způsob kontaktu organizace Darmoděj?
- a) Osobní
  - b) Telefonní
  - c) Internetový – webové stránky
  - d) Internetový – sociální síť
  - e) Nevzpomínám si
  - f) Jiné ...
- 7) Jak často navštěvujete Darmoděj?
- a) Jsem tu poprvé
  - b) Příležitostně
  - c) Pravidelně (minimálně 1x do měsíce)
- 8) Jak hodnotíte komunikaci s ambulantním centrem Darmoděj?
- a) Velmi spokojen/a
  - b) Spíše spokojen/a
  - c) Nevím
  - d) Spíše nespokojen/a
  - e) Velmi nespokojen/a
- 9) Jakým způsobem se připojujete na internet?
- a) Pomocí telefonu
  - b) Pomocí notebooku, či počítače
  - c) Obojí, dle potřeby
  - d) Nepřipojuji.
- 10) Máte založený profil na některé ze sociálních sítí (facebook, instagram)
- a) Ne, nemám.
  - b) Nemám, ale plánuji si ho založit.
  - c) Ano mám.
  - d) Ne, ale měl/a jsem.
- 11) Zaregistroval/a jste se na sociální síť pod pseudonymem, či pod pravým jménem?
- a) Pod pravým jménem.
  - b) Pod pseudonymem.
  - c) Nezaregistroval/a.
- 12) Jaké sociální síť využíváte? (můžete označit více odpovědí)
- a) Facebook – messenger
  - b) Instagram

- c) Twitter
  - d) Whatsapp, Viber
  - e) Nevyužívám žádné.
- 13) Kolik času denně průměrně trávíte na internetu?
- a) Max. 1 hodinu
  - b) 2 – 3 hodiny
  - c) 4 – 5 hodin
  - d) Více než 6 hodin
- 14) Máte chytrý telefon (telefon s podporou wifi a připojením na internet?)
- a) Ano, mám.
  - b) Ne, nemám.
- 15) Co na telefonu nejčastěji používáte? (Můžete zvolit více odpovědí)
- a) Internet – získání informací
  - b) Sociální sítě
  - c) Poslech hudby
  - d) Sledování filmů
  - e) Hry
  - f) Telefonování a SMS
  - g) Jiné ... :
- 16) Máte strach z komunikace přes sociální sítě? (únik dat, napadení hackerem, ...)
- a) Ano, mám.
  - b) Nevím.
  - c) Ne, nemám.
- 17) Máte k dispozici dostatek informací pro kontakt se sociálním pracovníkem?
- a) Ano.
  - b) Spíše ano.
  - c) Spíše ne.
  - d) Ne.
- 18) Jakým způsobem si nejčastěji domlouváte schůzky se sociálním pracovníkem
- a) Pomocí Messengeru, Instagramu, Whatsappu, Skype, Viberu, ...
  - b) Telefonicky
  - c) Prostřednictvím SMS
  - d) Osobně
  - e) Jiné ...

- 19) Chtěl/a byste dosavadní formu komunikace změnit?
- a) Ano.
  - b) Spíše ano.
  - c) Spíše ne.
  - d) Ne.
- 20) Jakou formu komunikace upřednostňujete?
- a) Osobní
  - b) Telefonickou (volání i SMS)
  - c) Prostřednictvím sociálních sítí (Instagram, Facebook – Messenger, ...)
  - d) Záleží na problému, se kterým přicházím
  - e) Jiné ...
- 21) Která forma komunikace se sociálním pracovníkem Vám nejvíce vyhovuje?
- a) Osobní
  - b) Telefonická
  - c) Prostřednictvím sociálních sítí (Instagram, Facebook – Messenger, ...)
  - d) Jiné ...
- 22) Vnímáte pozitivně komunikaci přes sociální sítě vzhledem k časovému hledisku?
- a) Ano, šetří to čas.
  - b) Neumím posoudit
  - c) Ne, tato komunikace je časově náročná.
- 23) Jaká je Vaše představa o rychlosti odpovědi pracovníka?
- a) Týž den
  - b) Do dvou dnů
  - c) Do tří dnů
  - d) Jiné ...
- 24) Pokud používáte sociální sítě, jak jste spokojen/a s rychlostí odpovědi sociálního pracovníka na zprávu odeslanou přes sociální sítě?
- a) Velmi spokojen/a
  - b) Spíše Spokojen/a
  - c) Neumím posoudit
  - d) Spíše nespokojen/a
  - e) Velmi nespokojen/a
- 25) Hodnotíte sociální sítě jako přínos v komunikaci se sociálním pracovníkem?
- a) Ano
  - b) Spíše ano
  - c) Spíše ne
  - d) Ne
  - e) Nevím, nevyžívám