

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta  
Ústav sociální práce

**Online práce s dětmi z perspektivy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež  
nejen v době pandemie**  
Diplomová práce

Autor: Bc. Klára Chaloupská

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: NMGR Sociální práce

Vedoucí: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Hradec Králové, 2023



## Zadání diplomové práce

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Autor:</b>                 | <b>Klára Chaloupská</b>  |
| Studium:                      | U2001  |
| Studijní program:             | N6731 Sociální politika a sociální práce   |
| Studijní obor:                | Sociální práce   |
| <b>Název diplomové práce:</b> | <b>Online práce s dětmi z perspektivy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nejen v době pandemie</b>                          |
| Název diplomové práce AJ:     | Online work with children from the perspective of a low-threshold institution for children and young not only in times of pandemic |

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

Tématem diplomové práce je online práce s dětmi z perspektivy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nejen v době pandemie. Práce bude zaměřena na poskytování služeb v NZDM a na jejich změnu vlivem opatření proti šíření viru covid-19. Praktická část představí kvalitativní výzkum, který bude realizován pomocí polostrukturovaných rozhovorů s odborníky.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů 12. května 2000, roč. 2006, částka 37. ISSN 1211-1244. MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0. PLAMÍNEK, Jiří a Daniel FRANC. Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět. 2., dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4484-1.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Zadávatel<br>pracoviště:      | Ústav sociální práce,<br>Filozofická fakulta |
| Vedoucí práce:                | Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.                   |
| Oponent:                      | Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.          |
| Datum zadání závěrečné práce: | 30.4.2020                                    |

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucího práce Mgr. Miroslava Kappla, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Bc. Klára Chaloupská

## **Anotace**

CHALOUPSKÁ, Klára. *Online práce s dětmi z perspektivy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nejen v době pandemie*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2022, 73 s. Diplomová práce.

Diplomová práce se zabývá tématem online terénní práce s dětmi z perspektivy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nejen v době pandemie SARS CoV-2. Práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. Předchází jim krátké představení cíle a nástin metodiky zpracování. Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol. První je zaměřena na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM). Druhá kapitola se věnuje online práci nejen v kontextu NZDM. Obsahem je vymezení základních pojmů, komunikačních platforem a online terénní práce v sociálních službách. Třetí kapitola je konkrétně zaměřena na online terénní práci v NZDM, na její rizika pro pracovníky i klienty nebo její výhody a nevýhody. Prostor je věnován i vizi NZDM nejen v online terénu. Kapitola čtyři reaguje na změny vlivem pandemie v oblasti legislativy, z perspektivy klientů této sociální služby a NZDM. Empirická část je zaměřena na fungování online terénu v NZDM v Královéhradeckém kraji a na změny v poskytování sociálních služeb v NZDM v době pandemie pomocí kvalitativní výzkumné strategie. Použita je metoda polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky vybraných NZDM.

**Klíčová slova:** nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociální pracovník, online terén, riziková mládež, pandemie



## **Annotation**

CHALOUPSKÁ, Klára. *Online work with children from the perspective of low-threshold facilities for children and youth not only in times of pandemic*. Hradec Králové: Faculty of Philosophy, University of Hradec Králové, 2022, 73 p. Diploma thesis.

The thesis deals with the topic of online outreach work with children from the perspective of low-threshold facilities for children and youth not only during the SARS CoV-2 pandemic. The thesis is divided into theoretical and empirical parts. They are preceded by a brief introduction of the objective and an outline of the processing methodology. The theoretical part is divided into four chapters. The first focuses on low-threshold facilities for children and youth (hereafter NZDM). The second chapter focuses on online work not only in the context of NZDM. The content is a definition of basic concepts, communication platforms and online fieldwork in social services. The third chapter focuses specifically on online fieldwork in NZDM, its risks for workers and clients or its advantages and disadvantages. The chapter also leaves room for the vision of NZDM not only in the online sphere. Chapter four responds to the changes due to the pandemic in the area of legislation, from the perspective of the clients of this social service and NZDM. The empirical part is focused on the functioning of the online terrain in the NZDM in the Hradec Králové Region and on changes in the provision of social services in the NZDM of the Hradec Králové Region in the time of the pandemic using a qualitative research strategy. The method used is semi-structured interviews with social workers of selected NZDM.

**Keywords:** low threshold facilities for children and youth, social worker, online outreach, at-risk youth, pandemic

# Obsah

|   |           |
|---|-----------|
| Úvod .....  | 9         |
| <b>I Cíl práce a nástin metodiky zpracování .....</b>                 | <b>10</b> |
| <b>II Teoretická část .....</b>                                       | <b>12</b> |
| 1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM).....                 | 12        |
| 1.1 Definice NZDM .....   | 12        |
| 1.2 Vývoj nízkoprahových zařízení v ČR.....                           | 13        |
| 1.3 Principy poskytování služeb .....                                 | 14        |
| 1.4 Cíle .....  | 15        |
| 1.5 Sociální služby poskytované v NZDM .....                          | 16        |
| 1.6 Cílová skupina.....   | 17        |
| 1.7 Nároky kladené na sociální pracovníky NZDM .....                  | 19        |
| 2 Online sociální práce nejen v NZDM.....                             | 21        |
| 2.1 Vymezení základních pojmů.....                                    | 21        |
| 2.2 Online terénní práce v kontextu sociálních služeb.....            | 23        |
| 2.3 Platformy pro online práci.....                                   | 24        |
| 3 Online terénní práce v NZDM.....                                    | 29        |
| 3.1. Výhody a nevýhody terénní práce online v NZDM.....               | 30        |
| 3.2. Bezpečí při online terénní práci z pohledu klienta NZDM .....    | 31        |
| 3.3. Bezpečí při online terénní práci z pohledu pracovníka NZDM ..... | 32        |
| 3.4. Etické aspekty .....   | 33        |
| 3.5. Vize NZDM 2030.....  | 36        |
| 3.6. Vize online NZDM.....  | 37        |
| 4 Pandemie a změny v poskytování služeb v NZDM .....                  | 40        |
| 4.1 Legislativní uchopení v době pandemie.....                        | 40        |
| 4.2 Změny na straně cílové skupiny .....                              | 41        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 4.3        | Reakce NZDM na pandemii.....   | 42        |
| 4.4        | Nastavení NZDM.....  | 43        |
| 4.5        | Současnost a budoucnost NZDM.....  | 44        |
| 4.6        | Příklady dobré praxe .....   | 45        |
| 4.6.1      | Jdi do klubu (ČAS).....  | 45        |
| 4.6.2      | Online v Klídku (Prostor PRO, o. p. s.).....   | 46        |
| 4.6.3      | Gangway e.V (Německo - Berlín).....  | 47        |
| 5          | Shrnutí teoretické části .....   | 48        |
| <b>III</b> | <b>Empirická část .....</b>  | <b>49</b> |
| 6          | Výzkumné šetření .....   | 49        |
| 6.1        | Formulace výzkumných cílů .....  | 49        |
| 6.2        | Výzkumná strategie, metody a techniky .....  | 51        |
| 6.3        | Volba a popis výzkumného souboru .....   | 52        |
| 6.4        | Organizace a průběh výzkumu .....  | 52        |
| 6.5        | Rizika výzkumu.....  | 53        |
| 6.5.1      | Etická rizika.....   | 53        |
| 7          | Interpretace získaných dat .....   | 54        |
| 7.1        | DC1: Zjistit, jak vedení NZDM organizuje online terénního pracovníka....   | 54        |
| 7.2        | DC2: Zjistit, jak NZDM propojuje online terén s běžnou ambulantiční či terénní praxí. 64   |           |
| 7.3        | DC3: Zjistit, jaká vnímají sociální pracovníci rizika na online terénu.....  | 67        |
| 7.4        | DC4: Zjistit, jak NZDM v Královéhradeckém kraji reagovala na změny vlivem pandemie covid-19 zavedením či zvýšením online terénní práce. .... | 70        |
| 8          | Shrnutí výsledků k vytyčeným cílům práce .....   | 74        |
|            | <b>Závěr a diskuse .....</b>   | <b>75</b> |
|            | <b>Použité zdroje.....</b>   | <b>79</b> |

**Seznam tabulek..... 83**

**Seznam příloh ..... 83**

## Úvod

Na jaře roku 2020 zasáhla Českou republiku pandemie zvaná COVID-19, která postihla doslova celý svět. Vzhledem k této situaci se všechny sociální služby i základní, střední a vysoké školy v České republice uzavřely a postupně přecházely do distanční formy. Bohužel nevznikala metodická ustavení, jak v nové distanční formě poskytovat sociální služby, proto řada organizací, spolu s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež prováděla opatrnou pilotáž v přímé praxi s klienty.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) jsou jedním ze zařízení, která poskytují pomoc a podporu dětem v nepříznivé sociální situaci. V těchto zařízeních nachází svá uplatnění sociální pracovníci, kteří zastávají v NZDM jak přímou, tak i nepřímou práci. V rámci přímé práce pracují s klienty ve věku od 6 do 26 let. Právě v době pandemie sociální pracovníci zaznamenali výraznou změnu poskytovaných služeb. Došlo k nárůstu pomoci s plněním školních povinností a pomoci zaměřující se na duševní zdraví. Mimo jiné musely sociální služby poskytovat v distanční formě, čímž na ně byly kladeny vysoké nároky.

Téma diplomové práce bylo zvoleno zejména z důvodu mé dosavadní praxe v tomto zařízení už před obdobím pandemie. Vnímám za důležité, aby v době vývoje digitálních technologií, byl věnován prostor i sociálním službám, které v online terénu působí, ačkoli některé bez transparentního uvedení v registru poskytovatelů sociálních služeb. Mezi službami je však značný rozdíl v kvalitě, způsobu poskytování služeb a rozsahu daného online terénu, což je, dle mého názoru, nevýhodné pro samotné klienty i pro snahy o zvýšení povědomí o službě, které bývají cílem sociálních služeb.

Význam diplomová práce tkví zejména v upozornění odborné i laické veřejnosti na vznikající formu, přičemž v některých zařízeních už léty prověřenou. Diplomová práce přináší informace o online terénu a nárocích na online terénní pracovníky, o kterých hovoří odborníci vybraných NZDM, zajišťující právě tuto praxi. Práce v závěru vznáší otázky, zda by i v NZDM neměly vzniknout konkrétní specializace online terénních pracovníků.

## I Cíl práce a nástin metodiky zpracování

Cílem diplomové práce je zjistit, jak funguje online terén v NZDM v Královéhradeckém kraji. Hlavní cíl bude dosažen prostřednictvím čtyř dílčích cílů, které jsou vázány na teoretickou část práce.

V metodologické části jsou využity prvky kvalitativní výzkumné strategie. Kvalitativní metodou jsou zvoleny polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky NZDM, kteří hovoří o online terénu a jeho propojení s běžnou ambulanti či terénní praxí. Věnují se nárokům kladených na on-line terénního pracovníka, rizikům, která online terénní praxe přináší a vlivu pandemie SARS CoV-2 na dosavadní praxi.

Výzkumný vzorek tvoří šest sociálních pracovníků/pracovniců v sociálních službách z různých nízkoprahových zařízení pro děti a mládež Královéhradeckého kraje. Výzkumný vzorek lze také rozdělit dle výkonu online terénní praxe, kdy polovina respondentů dle registru poskytovatelů sociálních služeb online terén zajišťuje a polovina nikoli. Kvalitativní výzkumná strategie byla zvolena z důvodu naplnění potřeby zjistit názor sociálních pracovníků směřující více do hloubky tématu online terénu.

Přínos diplomové práce lze vnímat v rozboru přístupů sociálních pracovníků k online práci s dětmi a mladistvými nacházející se v nepříznivé sociální situaci v kontextu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nejen v době pandemie SARS CoV-2. Výsledky tohoto výzkumu lze využít v praxi díky definování online terénní práce v NZDM, získání informací o vzdělávání či informací a reflexí k nastavení metodických postupů. Předpokládaným přínosem je možný vznik online terénu, jako oficiální formy poskytování sociálních služeb, nejen jako rozšíření ambulanti a terénní formy. Dalšími sledovanými znaky diplomové práce mohou být rizika, která plynou z poskytování sociálních služeb online formou v kontextu NZDM.

Jedním z možných rizik této práce může být i to, že nebudou zjištěny žádné nové informace či témata, která by doposud nebyla zmapována. Problematiku sociální práce v NZDM nalzáme v mnoha výzkumech (v bakalářských i diplomových pracích), nalzáme příspěvky např. i od České asociace streetwork dále ČAS. Přesto však vnímám potřebu se tomuto tématu věnovat, přinést pro některá zařízení inovativní přístupy, poukázat na důležitost celoživotního vzdělávání, seznámit odbornou i laickou veřejnost s další činností NZDM a poukázat zejména na praktická zjištění. Riziko můžeme spatřovat v nespolupráci či neochotě jednotlivých zařízení a sociálních pracovníků

na polostrukturovaných rozhovorech. Pracovníci nebudou rozhovoru věnovat dostatečnou pozornost, nesdělí všechny informace, například z důvodu nedůvěry, strachu apod.

Teoretická část diplomové práce je tvořena čtyřmi kapitolami. První je zaměřena na vymezení NZDM, kde je představen např. jeho historický vývoj, principy a cílová skupina. Toto vymezení vnímám za důležitý background, jelikož je v průběhu práce na principy a cílovou skupinu. Díky základnímu vymezení této sociální služby dojde k vyhodnocení dílčího cíle dvě, který je zaměřen na propojení běžné ambulantní či terénní praxe s online terénní. Druhá kapitola, vázána na dílčí cíl jedna o organizaci online terénního pracovníka, definuje online terénní práci nejen v NZDM, kde jsou vymezeny základní pojmy a platformy, které lze využít k online terénní práci. Třetí kapitola reaguje na třetí dílčí cíl zaměřený na rizika online terénu z pohledu sociálního pracovníka. Čtvrtá kapitola je zaměřena na pandemii a změny v poskytování služeb v NZDM, kterými se zabývá poslední dílčí cíl pohledem sociálních pracovníků Královéhradeckého kraje.

## II Teoretická část

Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol, které jsou věnovány vymezení nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM) prostřednictvím několika definic a online terénní práci nejen v kontextu sociálních služeb i NZDM. Poslední kapitola je věnována změnám v poskytování sociálních služeb v době pandemie SARS CoV-2.

### 1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM)

V této kapitole bude představeno NZDM a jeho definice spolu s cílovou skupinou, cíli tohoto zařízení a principy poskytování sociálních služeb. Dojde také k zasezení do historického a legislativního kontextu. V závěru této kapitoly představím nároky, které jsou kladeny na sociální pracovníky NZDM.

#### 1.1 Definice NZDM

Nízkoprahové zařízení je dle Matouška (2006) klientům dostupná sociální služba, jejíž využívání není podmíněno objednáním či registrací. Klienti mohou službu využívat bez udání osobních údajů. NZDM směřuje k poskytování služeb sociální prevence díky nabídce služeb poradenských, terénních, individuální případové práce nebo zprostředkování další pomoci. Dětem a mladistvým pomáhá formovat zdravý životní styl a poskytuje jim podporu při zvládnání nepříznivých životních podmínek. V neposlední řadě nabízí volnočasové aktivity.

Pohledem veřejnosti je pojem NZDM dosud spojován s volnočasovými kluby podobným např. Skautu či školní družině. Díky mé dosavadní praxi v NZDM jsem se setkala i s názorem, že se jedná o místa, kde mají děti a mladiství přístup k návykovým látkám. Ti, kteří si tento pojem spojí se sociální službou, mají také představu, že sociální pracovníci spolupracují s Policií ČR nebo Orgánem sociálně právní ochrany dětí dále OSPOD, kterému předávají informace.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, NZDM zajišťují ambulantní, případně terénní sociální služby dětem a mladistvým „ve věku od 6 do 26 let“, kteří mohou být nebo jsou ohroženi „společensky nežádoucími jevy“. Cílem je zvýšení kvality života preventivním působením před sociálními a zdravotními riziky, plynoucími ze způsobu životního stylu. Dále umožnění orientace v *sociálním prostředí* a příprava na „řešení jejich nepříznivé sociální situace“. Službu



lze poskytovat s dodržáním principu anonymity. (Česká republika, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 62)

Pojmosloví NZDM, vydané Českou asociací streetwork, popisuje NZDM, jako službu, jejíž cílovou skupinou jsou děti a mladiství, nacházející se v nepříznivé sociální situaci, kterou jsou zároveň ohroženi. Sociální pracovníci NZDM s cílovou skupinou umí navázat a udržet kontakt, poskytují jí informace, „*odbornou pomoc, podporu*“ při sociálním začlenění nebo k dosažení kladné změny životního stylu. (Pojmosloví, 2008:5)

Další definici představil např. Klíma (2003) na konferenci Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží nebo také ČAS v Metodice: Co je nízkoprahový klub (2006-2013). Všechny tyto definice se shodují zejména v popisu cílové skupiny, kterou jsou děti a mladiství určitého věku v nepříznivé sociální situaci. Mezi další společné znaky patří činnost či cíl zařízení, kterým je vytváření podmínek pro zlepšení nebo pozitivní změnu způsobu života dětí a mladistvých prostřednictvím poskytování sociálních služeb a služeb primární prevence.

## **1.2 Vývoj nízkoprahových zařízení v ČR**

Vznik NZDM Čechlovský (2005) řadí do poloviny devadesátých let, přičemž ke značnému rozvoji došlo mezi lety 1999 a 2002. Dle ČAS existovalo v roce 1998 pouhých 20 NZDM. Oproti tomu v roce 2019 už jich existovalo 256. (Zikmundová a Růžičková, 2019)

Samotný vývoj můžeme rozdělit do dvou či čtyř etap. Pokud zvolíme první dělení dvou etap, vznik a vývoj NZDM můžeme dělit vznikem zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který se stal zásadním mezníkem práce v nízkoprahových službách. Před vznikem zákona se NZDM od roku 1995 řídila dle německého vzoru klubů pro mládež. Po vzniku zákona došlo k vymezení činností, které NZDM nabízí od ledna 2007, kdy tento zákon vstoupil v platnost. (Kappl, 2010)

Druhé dělení je poněkud konkrétnější, protože přibližuje dění na české scéně sociální práce. První etapou či mezníkem je samotný streetwork, který se od roku 1995 začal z práce na ulici vyvíjet v práci v prvních nízkoprahových „klubech“ pro děti a mládež, kam sociální asistenti začali přecházet se svými klienty. Druhým mezníkem byl vznik nadačních fondů např. Program Gabriel a Nadace rozvoje občanské společnosti. Díky fondům došlo v devadesátých letech k financování těchto služeb a prudkému

nárůstu počtu NZDM. Třetím mezníkem je vznik profesní organizace České asociace streetwork, kde v roce 2001 vznikla pracovní skupina zaměřená na NZDM, která dopomohla metodickému rozvoji.

Profesní organizace ČAS působí nepřetržitě do současnosti a je značnou podporou nízkoprahových služeb. V rámci této organizace se sociální pracovníci mohou celoživotně vzdělávat a rozvíjet tak kvalitu poskytovaných služeb i celých zařízení, na což je kladen velký důraz i díky Vizi NZDM 2030, která je více popsána v kapitole 3.5. Vize 2030 má vliv na kvalitu nízkoprahových služeb v České republice.

Čtvrtým a posledním mezníkem je působení styčných osobností, které zejména v počátcích stály nejen za vznikem NZDM, ale zejména za definováním streetworku a zaváděním standardů. Čechlovský (2005) uvádí čtyři základní osobnosti, kterými jsou Aleš Herzog, Jiří Staniček, Vladimír Bodlák a Petr Klíma.

Od dob prvních začátků se NZDM transformovala v zařízení zajišťující bez pochyby kvalitní odbornou péči. V zařízení, kde pracují průběžně se vzdělávající sociální pracovníci. Ti jsou neopominutelnými partnery rodičů, školských zařízení, OSPOD při případových konferencích. NZDM nejsou pouze volnočasovými středisky, ale začínají se specializovat např. na spolupráci s OSPODem. Příkladem takové specializace je např. NZDM Modrý pomeranč, Salinger, z. s. a NZDM Klídek, Prostor Pro v Hradci Králové. Další NZDM se specializují na spolupráci s probační a mediační službou, např. NZDM Zapes, Maják Plus, z. ú. v Liberci.

### **1.3 Principy poskytování služeb**

Stěžejním principem pro všechna nízkoprahová zařízení, je princip nízkoprahovosti. Tento princip umožňuje maximální dostupnost poskytování služeb cílové skupině, díky odstranění časových, prostorových, psychologických nebo finančních překážek. Nízkoprahová zařízení proto musí splnit následující podmínky. První podmínkou je vytvoření blízkého prostředí (charakterem i umístěním) přirozenému prostředí cílové skupiny. Pasivita či názorová odlišnost nesmí být důvodem k odepření přístupu ke službě. Jedním z garantovaných práv uživatele je i vyjádření vlastního názoru, bez odsuzování či labelingu. Právem a garancí nízkoprahovosti je také anonymní využívání služby. V praxi to znamená, že si uživatel či zájemce o službu může zvolit, jak ho mají pracovníci oslovovat. Patří sem i povinnost mlčenlivosti, kdy sociální pracovníci nezveřejňují, kdo službu kontaktoval, nebo co bylo náplní kontaktu. Spolu

s mlčenlivostí a anonymitou jde ruku v ruce i dokumentace, která je tvořena za účelem kvalitního a odborného poskytování služeb, pouze se souhlasem uživatele či zájemce o službu – klienta. Do této dokumentace má klient možnost kdykoli nahlédnout a vyjádřit svůj názor. Další podmínkou je bezplatné poskytování sociálních služeb. Využívání nízkoprahového zařízení není podmíněno členstvím, registrací, pravidelnou docházkou nebo aktivním zapojením se do dění služby. Uživatel má právo kontaktovat pracovníky v rámci otevírací doby zařízení, kdy si sám zvolí čas příchodu i odchodu. Provozní doba je maximálně přizpůsobena potřebám uživatele. Je stabilní, přičemž by nemělo docházet k častým a náhlým výpadkům, nebo uzavření služby. Poslední podmínkou je využívání nízkoprahového zařízení kýmkoli z cílové skupiny (děti a mladiství ve věku od 6 do 26 let), pokud neohrožuje sebe, další uživatele či pracovníky v zařízení, nebo kvalitu poskytování sociálních služeb. (Česká asociace streetwork, 2008)

#### **1.4 Cíle**

Cílem služby definovaným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je zvýšení kvality života klientů NZDM, předcházení či snížení sociálních a zdravotních rizik plynoucí ze způsobu jejich života, umožnění dětem a mladistvým lepší orientace v jejich sociálním prostředí, vytvoření podmínek k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Česká asociace streetwork definovala poslání NZDM, kterým je snaha o sociální začlenění a kladná změna ve způsobu života dětí a mladistvých, nacházející se v nepříznivé sociální situaci. Sociální pracovníci předcházejí jejich sociálnímu vyloučení tím, že klienty informují a zajišťují odbornou pomoc a podporu. (Česká asociace streetwork, 2008)

Dle ČAS (2008) je potřebné klientům NZDM zajistit např. podporu při těžkých životních situacích, pomoc vedoucí ke snížení rizik, která plynou ze způsobu životního stylu, nebo konfliktů. Dále je třeba pomoci klientům navýšit schopnosti a dovednosti, vedoucí ke zkvalitnění jejich života, nebo jim poskytnout právní a sociální ochranu.

Mimo zákonem vymezený cíl, který musí dodržovat každé NZDM, musí služby dbát také na rozvoj kvality poskytovaných služeb. Aby docházelo k pravidelnému a smysluplnému rozvoji služeb, ČAS s jejími členskými zařízeními spolupracuje na ročním plánu rozvoje kvality a dále nabízí pravidelné rozvojové audity. Roční plán rozvoje je vhodným nástrojem při plánování cílů, zamyšlení se nad službou,

jako takovou, přínosem pro klienty nebo tým sociálních pracovníků. Tým pracovníků daného zařízení nejprve zmapuje potřeby klientů, organizace či služby, lokality a zadavatele. Následně zvolí komplexní kroky, reagující na dané potřeby vzhledem k rozvoji služby. Jako vhodný tento plán hodnotím zejména z důvodu zisku zpětné vazby ČAS, jakožto asociace, která udává směr nízkoprahových služeb a stojí mimo denní záležitosti NZDM. ČAS je schopna zajistit podporu např. při komunikaci se zadavateli, médií nebo odbornou i laickou veřejností. (Česká asociace streetwork, 2022)

### **1.5 Sociální služby poskytované v NZDM**

Sociální služby, které jsou poskytovány v NZDM dětem a mladistvým vychází z hlediska formy poskytování ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle § 33 se jedná o služby ambulantní a terénní. Některé služby, u kterých je to vhodné a uskutečnitelné, lze poskytovat také v distanční formě. Činnosti musí vždy reagovat na potřeby klientů NZDM bez osobního kontaktu mezi pracovníkem a klientem. Jedná se o činnosti, které je možné do této formy přesunout za použití elektronických či zásilkových služeb např. kontaktní práce, poskytování informací či kontaktu, poradenství nebo preventivní působení.

Dle § 27 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách jsou stanoveny při poskytování sociálních služeb základní činnosti v NZDM, které se zajišťují v rozsahu následujících úkonů.

- a) Úkony patřící mezi „*výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*“ (Vyhláška č. 505/2006, § 27) jsou opatření předpokladů ke smysluplnému a pracovní výchovnému trávení volného času. Tyto aktivity musí předcházet riziku vzniku společenských konfliktů. Dále rozvoj stabilizace schopností a dovedností nebo vytvoření podmínek ke vzdělávání.
- b) „*Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*“ (Vyhláška č. 505/2006, § 27), kam patří aktivity rozvíjející orientaci ve společenských vztazích s ohledem na dané prostředí.
- c) Mezi „*sociálně terapeutické činnosti*“ (Vyhláška č. 505/2006, § 27) lze zařadit aktivity rozvíjející sociální začlenění, osobní a sociální schopnosti a dovednosti.

- d) „Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (Vyhláška č. 505/2006, § 27) zahrnuje pomoc s vyřízením standardních záležitostí, při sociálním začlenění, nebo při kontaktu se členy rodiny.

Na základě těchto úkonů mohou jednotlivá zařízení definovat sociální služby – intervence, prostřednictvím kterých je realizován individuální plán klienta. Mezi tyto intervence patří kontaktní práce, situační intervence, informování uživatele, poradenství, krizová intervence, skupinová práce, případová práce, práce s osobami blízkými, trávení volného času, preventivní, výchovné a pedagogické programy, jednorázové, příležitostné či dlouhodobé programy, doučování, kontakt s institucemi, nebo doprovod. (Česká asociace streetwork, 2008) Detailněji se popisem jednotlivých intervencí zabývám ve své bakalářské práci na téma Sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

## **1.6 Cílová skupina**

Vymezení cílové skupiny je nepostradatelnou podmínkou pro všechny sociální služby a NZDM není výjimkou. Díky tomuto vymezení dojde ke kvalitnímu nastavení služby vzhledem k potřebám klientů, cílům organizace i nastavení poskytovaných služeb.

Matoušek uvádí, že je tato skupina definována dle nepříznivé sociální situace, ke které je určena vhodná sociální služba. Tato situace může být vyvolána různými faktory, např. věk, zdravotní stav či handicap, životní styl a návyky, ohrožení dalšími osobami, prostředím či příčinami. (Matoušek, 2008)

ČAS v Pojmosloví (2008) definuje nepříznivou sociální situaci klienta NZDM, jako situaci natolik vyhrocenou, vyžadující naléhavé a neodkladné řešení. Klient není schopen řešení vlastními silami ani s pomocí svého okolí. Vyplývá z toho tedy, že klient v nepříznivé sociální situaci je takový, který se ocitl nebo se nachází v situaci, kterou neumí/nemůže sám řešit. Nemůže se obrátit na nikoho, kdo by mu mohl pomoci, nebo nemá možnost či znalosti k tomu, jak trávit volný čas bezpečně.

Každé nízkoprahové zařízení definuje svou cílovou skupinu. Při jejím stanovení vychází z obecné definice, nepříznivé sociální situace, reaguje na zakázky, poptávku a potřeby dané lokality, v některých případech i donátorů a zřizovatelů.

Dle České asociace streetwork (2008) jsou cílovou skupinou NZDM děti a mladiství ocitající se v nepříznivé sociální situaci. Zažívají krizové situace, společenské konflikty, náročné životní události, nebo žijí v nevhodných podmínkách. Splňují věkovou

hranici od 6 do 26 let. Vyskytují se v konkrétní lokalitě, kterou můžeme definovat sociálně i geograficky. Mající další společné charakteristiky, např. nemají zájem nebo možnost účastnit se dostupných aktivit ke trávení aktivního volného času, preferují neřízené aktivity probíhající mimo rodinné prostředí, dostávají se do konfliktů se společnostmi vlivem rizikového životního stylu. Ohrožují sebe i jejich okolí, nemají zájem o institucionalizovanou formu pomoci. Nemají konkrétní zakázku, kterou mnohdy nedokáží přesně definovat, což je podmínkou pro využívání odlišného typu služeb. (Česká asociace streetwork, 2008)

Stavjaníková (in Klíma, 2009) vymezuje znaky cílové skupiny v období adolescence, které je významným a přirozeným obdobím pro každého člověka. V této vývojové fázi dochází k řadě změn, např. k pohlavnímu zrání. Zároveň může docházet k rozvoji rizikového chování a zažívání obtížných životních situací. Z mé dosavadní praxe vyplývají tyto nejčastější situace: konflikty ve vrstevnických vztazích nebo školním prostředí (s učiteli, spolužáky), proměna těla, vyšší zájem o duševní zdraví a s ním spojené obtíže (pocit selhání, strach, poruchy příjmu potravy, neschopnost rozlišování emocí atd.). Mezi znaky cílové skupiny patří právě klíčový význam vrstevnických vztahů a jejich vývoj, rizikové chování (užívání návykových látek, rizikový sex, agrese, násilí, páchaní trestné činnosti), poruchy chování či osobnosti a procesy změn v období časné, střední a pozdní adolescence.

Vlivem vývoje digitálních technologií dochází ke změnám rizikového chování u dětí a mladistvých. V minulosti jsme si mohli povšimnout vyššího zájmu o návykové látky (cigarety, alkohol, marihuana). Jedná se o látky, ke kterým měly a mají děti a mladiství poměrně snadný přístup vlivem nelegálního prodeje u menších prodejců. Dnes však děti a mladiství tráví volný čas jiným způsobem. S přáteli či o samotě hrají online hry nebo se věnují životu na sociálních sítích. V případě PC her hrozí cílové skupině NZDM závislost na PC, asociální chování, finanční ztráta ovlivněná nízkou finanční gramotností atd. Z hlediska trávení času na sociálních sítích by někoho mohlo napadnout, že nejde o nic nebezpečného, jelikož jsou děti a mladiství v kontaktu s kamarády. Opak je však pravdou. Právě dětem a mladistvým hrozí na sociálních sítích vyšší rizika, např. sdílení intimních informací, důvěra všem „lidem“ v online prostředí, porovnávání se s ostatními, neschopnost kritického uvažování, závislost, kyberšikana,

nebo zdravotní, vývojové či duševní problémy (viz. kapitola 3. 2. Bezpečí při online terénní práci z pohledu klienta NZDM)

### **1.7 Nároky kladené na sociální pracovníky NZDM**

V nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jsou nejčastěji zaměstnávání sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách. Činnosti, které jsou vykonávány sociálním pracovníkem i pracovníkem v sociálních službách, jsou definovány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Základní podmínkou k výkonu této profese je *„plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona“*. (Česká republika, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006, část osmá, § 116). Odbornou způsobilostí je, dle tohoto zákona, myšleno vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oborech zákonem vymezených (sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče, sociální patologie, právo, speciální pedagogika). Další odborné vzdělávání je sociálnímu pracovníkovi povinen hradit zaměstnavatel, a to v rozsahu alespoň 24 hodin během kalendářního roku. Forma i obsah vzdělávání jsou ovlivněny směrnicemi, akreditacemi i případnou certifikací, což se odráží i v ceně daného kurzu. Právě cena vzdělávání je jedním z hlavních faktorů, který ovlivňuje množství absolvovaných kurzů sociálním pracovníkem i jejich kvalitu. Finance poskytovatelů sociálních služeb jsou omezeny a platy sociálních pracovníků jsou na přelomu roku 2022 a 2023 hodnoceny jako minimální. Martina Zikmundová (2023) ředitelka České asociace streetwork v rozhovoru pro Českou televizi uvádí, že čím dál více jejích kolegů – sociálních pracovníků v praxi – si musí hledat druhé zaměstnání, aby zajistili důstojné životní podmínky sobě i jejich rodinám. Jak tedy ze mzdy, která v některých případech nestačí na pokrytí životních potřeb, mají zaplatit kvalitní vzdělávání, které jim zaměstnavatel není schopen uhradit z podobného důvodu – nedostatek financí na pokrytí chodu služby. Zikmundová dále uvádí riziko, že *„bez výrazného navýšení mezd hrozí v nejbližší době odchod mnoha pracovníků a pracovníc v sociálních službách mimo obor, do lépe placených profesí a s tím i zhroutení celého systému sociálních služeb v Česku.“* (Zikmundová, 2023)

Zikmundová uvádí tři úkoly pro Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV). Prvním je zvýšení mezd pracovníkům v sociálních službách, aby se dostali na úroveň mezd pedagogických pracovníků. Zároveň by mělo dojít ke zvýšení mezd seniorních sociálních pracovníků, kteří mají dostatek zkušeností a nabytého vzdělání, které mohou

předávat začínajícím kolegům a neodcházejí do jiných oblastí. Druhým úkolem je zamezení odchodu sociálních pracovníků motivačním odměňováním, které lze použít na kvalitní, výše zmíněné vzdělávání, o něž mají sociální pracovníci v začátcích své praxe přirozený zájem. Posledním, třetím úkolem je zatraktivnit sociální práci natolik, aby došlo k navýšení počtu uchazečů o studium sociální práce. Je tedy třeba spolupracovat se vzdělavateli, kteří mají studenty motivovat k výkonu kvalitní praxe a vhodně je připravit. (Zikmundová, 2023)



## 2 Online sociální práce nejen v NZDM

Online práce v NZDM zatím není běžnou praxí. V Královéhradeckém jsou pouze tři NZDM, které mají v registru poskytování sociálních služeb zmínku o poskytování služeb v online prostoru. Jedná se o NZDM Shelter Riaps (Trutnov), NZDM Klídek (Hradec Králové) a NZDM Modrý pomeranč (Hradec Králové). (MPSV, Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2023)

V rámci celé České republiky pak můžeme hovořit pouze o šesti zařízeních. Vzhledem k vývoji nelze předpokládat, že přesun do online prostředí bude strmě stoupat, jelikož stále existují zařízení, která mají zatím registrovanou pouze ambulantní formu i přes výsledky dobré terénní praxe. Jak lze od takovýchto zařízení očekávat vstup do online formy, které je o poznání mladší oproti formě terénní. (MPSV, Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2023)

### 2.1 Vymezení základních pojmů

V úvodu této kapitoly považují za důležité vymezit základní pojmy, kterými jsou internet, poradenství, internetové poradenství, chat, chatové poradenství, terén, online terén a online terénní pracovník.

#### **Internet**

Blažková (2005) vymezuje internet, jako celospolečenskou síť, která spojuje osoby prostřednictvím jejich počítačů. Tato síť je uzpůsobena tak, aby výpadek jedné nebo více částí neměl vliv na její funkci nebo využití.

#### **Poradenství**

Poradenství má dle Matouška (2008:142) několik cílů. Prvním je předání informací klientovi, které klient požaduje k řešení jeho nepříznivé situace. Druhým cílem je získání strategií, sloužící ke zvýšení kvality života klienta. Posledním a nejobtížnějším je rozšíření schopnosti klienta natolik, aby si „zvědomil“ náhled na situaci a získal potřebné dovednosti k řešení. Poradenství můžeme dělit dle jeho délky, popř. četnosti na jednorázové, krátkodobé a dlouhodobé. Baštecká (in Otradovcová a Ptáček, 2008:28) definuje poradenství „jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení, a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své

*životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky rozhodnutí.“*

### **Internetové poradenství**

Horská, Lásková a Ptáček (2010:33) uvádí definici internetového poradenství takto: *„Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu, a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu nebo osobně.“*

Warwick (2020) vnímá toto poradenství jako psychologickou intervenci v prostředí internetu. Internetové poradenství může mít různé formy např. textovou, zvukovou, obrazovou nebo je kombinaci všech uvedených. (Warwick, 2020)

Sladká Ševčíková (in Otradovcová, Ptáček, 2011) na konferenci Praxe a teorie současného internetového poradenství v roce 2011 vnímá internetové poradenství, jako specifický nástroj komunikace, který je stavěn na pěti principech: anonymita, bezpečí, dostupnost, rychlost a virtuální kontakt.

### **Internetová poradna**

Internetová poradna musí, dle Horské, Láskové a Ptáčka (2010), splňovat následující kritéria. Základním kritériem je fakt, že pracoviště je poradenským. Poradenství, je tedy hlavní činností. Je zajišťováno pracovníky s náležitým vzděláním, kteří pracují v týmu, ve stanovený čas a na stanoveném místě na internetu. Posledním kritériem je příslušnost organizace i pracovníků k etickému kodexu internetové poradny, který byl schválen v roce 2005 Českou asociací pracovníků linek důvěry. (Lásková, 2021)

### **Chat**

Chat můžeme definovat jako komunikaci několika osob, kteří se nachází v určitou dobu na různých místech, jsou připojeni k internetu a vedou konverzaci v digitálním prostředí. (Žemlička, 2003:57).

### **Chatové poradenství**

Horská (2021:27) chatové poradenství definuje jako *„poradenskou interakci s klientem, který vyhledává pomoc odborníků prostřednictvím chatu (psané online komunikace). Kontakt může být jak jednorázový, tak opakovaný.“*

Tato komunikace je pro pracovníka více náročná ve chvíli, kdy s klientem není rozhovor ukončen, a dojde k přerušení komunikace. Pracovník neví, zda je to z důvodu poruchy, nebo se klient rozhodl odejít. Právě z důvodu psychické

zátěže v tomto typu pomoci je velice důležitá supervize, nebo okamžitá pomoc i pro pracovníky.

### **Terén**

Terén lze definovat, jako konkrétní lokalitu či přirozené prostředí klientů NZDM, kde tráví volný čas. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dle § 33 definuje terénní služby, jako služby poskytované osobám v jejich přirozeném prostředí.

### **Online terén**

Stejně jako terén, začíná být i online terén přirozeným prostředím klientů NZDM, kde tráví značné množství volného času, navazují kontakty a získávají zkušenosti. Mohou vykazovat i znaky rizikového chování (kyberšikana, hackerství, přístup k pornografii atd.), proto je vhodné, aby v online terénu preventivně působila nízkoprahová zařízení. Online terén může být možností, jak pracovat s klienty, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci a zároveň dávají přednost internetové anonymitě. (Prostor PRO, 2020)

### **Online terénní pracovník**

Sociální pracovník, zajišťující online terén, má dostatek znalostí, schopností a dovedností, aby dokázal působit v prostředí sociálních sítí, kde s klienty spolupracuje na jejich zakázce. Stejně, jako v ambulantní a terénní praxi musí dbát na dodržování práv, pravidel a povinností, které má on i klient. (Salinger 2022)

## **2.2 Online terénní práce v kontextu sociálních služeb**

V kontextu České republiky můžeme zmínit 70. léta 20. století, kdy časopis Vlasta vydával rubriku Máš-li smutek na duši, svěř se tetě Miluši. V téže době bylo také publikováno periodikum Mladý svět – Sally (Miluše Hanušová) radí. A právě Miluši Hanušovou Horská (2021:28) označuje „*jako průkopnici distančního písemného poradenství*“.

Poradenství, jako takové, můžeme rozdělit dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách na základní a odborné. Mezi základní poradenství patří poskytování informací potřebných k řešení nepříznivé sociální situace. Jedná se o základní činnost, kterou sociální pracovníci vykonávají v rámci poskytování sociálních služeb. Poskytovatel je povinen zajistit tuto činnost.

Odborné sociální poradenství je zaměřeno na naplnění potřeb konkrétních sociálních skupin, které využívají sociální služby občanské, manželské a rodinné

poradny, poradny pro seniory, osoby se zdravotním postižením, pro oběti trestných činů a domácího násilí nebo poradny v lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu. Toto poradenství zahrnuje i typ sociální práce s osobami, které žijí rizikovým způsobem života, kdy se mohou ocitát v konfliktech se společností. (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Poradenství, ať už základní nebo odborné, lze poskytovat prostřednictvím internetu (písemnou či mluvenou formou) bez toho, aniž by byla jakýmkoli způsobem omezena jeho kvalita. Může být tedy zcela legitimní formou v kontextu sociálních služeb?

Podobnou otázku si klade i Sladká Ševčíková (in Otradovcová a Ptáček, 2011), která upozorňuje na nejednotnost registrací služeb poskytující internetové poradenství. Některé služby nalezla pod § 37 Odborné sociální poradenství, jiné pod § 55 Telefonická krizová pomoc a jiné dokonce poskytují internetové poradenství bez registrace. Již v roce 2011 upozorňovala na potřebu zavedení nového druhu sociální služby – internetové poradenství nebo služby sledovat „*optikou specifické formy poradenské práce*“. (Sladká Ševčíková, in Otradovcová a Ptáček, 2011:11)

Sladká Ševčíková (in Otradovcová, Ptáček, 2011) podotýká, že je při poskytování internetového poradenství třeba správně rozumět zejména § 2 Základní zásady poskytování sociální služby, dle kterého má každá osoba nárok na „*bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.*“ (Česká republika, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 2). Dále také § 79 Podmínky registrace, § 88 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, § 91 Smlouva o poskytování sociální služby, § 109 - § 111 o personálním zajištění poskytovatelů služeb. Dále je třeba jasně vymezit nepříznivou sociální situaci klientů dané služby. (Sladká Ševčíková, in Otradovcová, Ptáček, 2011)

### **2.3 Platformy pro online práci**

V rámci online prostředí můžeme najít značné množství komunikačních kanálů, které služba může využívat. Důležité je přihlídnout k dané cílové skupině, abychom dokázali vyhodnotit, kde se vyskytuje a kde jí sociální pracovníci mohou bezpečně poskytovat služby tak, aby nebyl porušen princip nízkoprahovosti.

### **2.3.1 Telefon**

Telefonická krizová pomoc je definována § 55 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o terénní službu poskytovanou na přechodnou dobu. Tato služba je určena osobám, jejichž život nebo zdraví je ohroženo nebo se ocitly v obtížné životní situaci, kterou nedokáží řešit vlastními silami. Dnes tuto formu pomoci nabízí např. Linka bezpečí nebo Modrá linka. Telefonickou pomoc však lze snadno přesunout i do online prostředí. V minulosti se klient s odborníkem spojil pomocí aplikace Skype, která nabízí i přenos videa, pokud byl klient dostatečně technicky vybaven. Oproti klasickému telefonickému rozhovoru je použití webkamery značnou výhodou, jak pro klienta, tak i pracovníka, např. při krizovém rozhovoru. (Horská, in Otradovcová a Ptáček, 2011) Telefonickou pomoc zajišťují téměř všechny služby. Mezi linky krizové pomoci patří např. Dětské krizové centrum, Linka pomoci obětem kriminality a domácího násilí, organizace Bílý kruh bezpečí nebo v rámci Královéhradeckého kraje Telefonická krizová pomoc CDZ RIAPS.

### **2.3.2 E-mail**

E-mail zde zmiňuji, jako jeden z prvních komunikačních kanálů, který služba mohla využívat. Prostřednictvím e-mailu realizujeme asynchronní komunikaci, tedy komunikaci mimo reálný čas – klient nás osloví a my mu odpovídáme po nějakém čase v rámci nastavené otevírací doby. V souvislosti s cílovou skupinou (děti a mladiství) nelze tento kanál považovat za vhodný, jelikož se více potenciálních i reálných klientů vyskytuje jinde, nebo jej používají pouze pro školní účely. V dnešní době však většina škol s žáky i rodiči komunikuje v prostředí bakalářů, proto můžeme usuzovat, že značné množství klientů NZDM e-mail ani nevlastní. E-mailové poradenství nabízí např. nestátní nezisková organizace Nevypusť duši nebo projekt Nepanikař.

### **2.3.3 Webová stránka**

Vlastnictví webových stránek je důležité nejen pro sociální služby. Potenciální klienti, odborná i laická veřejnost může z webových stránek získat důležité informace a kontakty. Důležité je, aby byly přehledné a uživatelsky přívětivé, jelikož mohou tvořit první dojem o organizaci či službě jako takové. V prostředí webové stránky lze vytvořit chat, kde s klienty může probíhat synchronní komunikace. Opět je nutné kriticky zhodnotit, zda děti a mladiství ochotně vyhledají webovou stránku,

na které budou s pracovníky komunikovat. Při volbě správného komunikačního nástroje pro nízkoprahové služby musíme proto zhodnotit, zda se jedná o přirozené prostředí klientů. Z mé dosavadní praxe vyplývá, že tomu tak není. Většina klientů tráví volný čas na sociálních sítích. Webové stránky tak pro NZDM plní pouze informační funkci. Webovou stránku k poskytování služeb využívá např. Linka bezpečí nebo Linka první psychické pomoci.

#### **2.3.4 Sociální sítě**

Sociální sítě jsou prostorem na internetu, kde se lidé virtuálně schází, aby sdíleli své myšlenky, fotky, videa, aktuální dění atd. První populární síť, která je používána do dnes, založena v roce 2003 studentem druhého ročníku Markem Zuckebergem, je Facebook. Původně se jednalo o online vysokoškolskou ročenku. Postupně se rozšiřovala mezi studenty Harvardu a až v roce 2006 byla zpřístupněna široké veřejnosti. Podmínkou bylo vlastnění emailové adresy a minimální věk 13 let. (McCarthy a Weldon-Siviy, 2013)

Sociální sítě lze definovat, jako webovou stránku, kde její uživatelé navazují vztahy a kontaktují se s přáteli i mimo ně. Tato síť kontaktů neustále roste, což je zároveň nevýhodou sociálních sítí. (McCarthy a Weldon-Siviy, 2013)

Zack (2020) považuje termín „sociální sítě“, za zcela nevhodný, jelikož nevnímá virtuální kontakt, tedy komunikaci mezi mnoha vzdálenými lidmi, za jakkoli sociální. Sama autorka dává pojmu „sociální“ přednost pouze při kontaktu lidí skutečně přítomných na jednom místě.

Fieldingová (2018) uvádí několik důvodů, proč používáme sociální sítě:

1. potřeba společnosti,
2. navázání či obnovení vztahů,
3. pocit izolace či osamělosti,
4. sdílení myšlenek, názorů či pocitů s vědomím, že jsme slyšet,
5. potřeba být součástí komunity.

Hlavním důvodem, proč v nízkoprahových službách používat sociální sítě, je jejich dostupnost, což je i základním kamenem principu nízkoprahovosti. Jedinou překážkou je připojení k internetu, kterou však nepřekoná téměř žádná z dalších platform online terénní práce.

V následující části představím sociální sítě, které jsou hojně využívány cílovou skupinou nízkoprahových služeb a nízkoprahové služby by je proto měli využívat.

**Facebook** (založen pro veřejnost v roce 2006) je jednou z nejpoblíbenějších sociálních sítí na světě. K založení profilu uživateli stačí zadat pouze jméno a věk, přičemž se v praxi často setkáváme s faktem, že je podmínka věku porušována. (Eckertová, Dočekal, 2013) Právě z důvodu dostupnosti je Facebook vhodnou sítí k oslovení klientů sociálních služeb, jelikož se zde vyskytují všechny věkové – cílové skupiny. Facebooku lze využívat k přidávání fotografií s textem, popř. odkazů na další sociální sítě. Na sociálních sítích dochází k častým aktualizacím a vývoji, díky kterému můžeme, jako sociální služba lépe cílit na naši cílovou skupinu, popř. jí poskytovat sociální služby. Nutné je mít stále na paměti pravidla sociální sítě, např. zda organizace působí, jako firma. Pokud tak neučiníme, hrozí nám smazání profilu a tím i ztráta sítě uživatelů. (Losekoot a Vyhnánková, 2019)

- a) **Instagram** (první vydání 2010) je sociální sítí zaměřenou především na obrázky, texty jsou méně důležité. (Losekoot a Vyhnánková, 2019) Z mé dosavadní praxe vyplývá, že je Instagram u cílové skupiny NZDM zatím nejpoblíbenější sociální sítí, kde tráví většinu volného času. Jedním z důvodů je zábava, kterou děti a mladiství od sociálních sítí očekávají, nikoli čtení dlouhých příspěvků. (Eckertová a Dočekal, 2013) Právě to může být důvodem vyšší oblíbenosti Instagramu oproti Facebooku u cílové skupiny NZDM.
- b) **TikTok** (založen 2016) - v současné době nejpoblíbenější sociální sítí u dětí a mladistvých, pro kterou jsou hlavním znakem krátká videa. Prostřednictvím těchto videí lze klientům NZDM předávat preventivní informace pro ně atraktivní a zábavnou formou.
- c) **YouTube** (2005) je zaměřený na neomezeně dlouhá videa. Uživatelé tuto sociální sítí nejčastěji využívají k odpovědi na otázku „jak...“. (Losekoot a Vyhnánková, 2019) Stejně jako na TikToku lze prostřednictvím videí předávat informace o sociální službě nebo určitý preventivní obsah. I přes to, že je YouTube druhou nejpoblíbenější sociální sítí, je však čím dál méně oblíbený u cílové skupiny NZDM. Ta na YouTube vyhledává zejména oblíbené Youtubery, prostřednictvím kterých naplňuje potřebu zábavy.

Na všech těchto sociálních sítích lze prostřednictvím textového chatu poskytovat některé ze sociálních služeb – např. poradenství, preventivní aktivity, kontaktní práci, zprostředkování kontaktu a další. Každá ze sociálních sítí nabízí rozdílné zabezpečení, proto je klíčové mít dvoufázové zabezpečení a při každé změně pracovní pozice, ze které plynul přístup k sociálním sítím, změnit i heslo.

### **2.3.5 Aplikace ke stažení**

Mezi další komunikační kanál můžeme zařadit i dostupné aplikace, které mohou klienti sociálních služeb stahovat zdarma do svého mobilního telefonu či počítače. Výhodou aplikace může být dostupnost, rychlost a odbornost pomoci. Důvodem, proč přesouvat sociální práci do aplikací, nebo obecně na web, je i fakt, že stále více lidí, spolu s vývojem digitálních technologií, hledá pomoc na internetu, než aby se obrátili na jejich podpůrnou síť (rodina, kamarádi apod.) nebo síť podpůrných služeb.

Příkladem dobré praxe může být první česká mobilní aplikace zdarma Nepanikař, prostřednictvím které pracovníci od roku 2019 zajišťují první psychologickou pomoc např. lidem, zažívajícím psychické potíže, deprese, úzkost či paniku. Aplikace je uživatelsky přívětivá a nabízí několik forem pomoci – chat s odborníkem, kontakty na další odbornou pomoc, nebo prostor pro záznamy klienta. (Nepanikař, 2023)



### 3 Online terénní práce v NZDM

Působení NZDM v online prostředí by mělo být jasně podmíněno preventivním působením, jelikož se děti a mladiství v tomto prostředí chovají rizikově. Rizikové chování má jinou podobu než v reálném prostředí. Děti a mladiství mají zhoršenou schopnost porovnání reálného světa s virtuálním a často mezi nimi nedělají rozdíly. Dokáží snadno uvěřit veškerému obsahu na internetu od nabídek až po dezinformace např. ohledně covidu či války. Mnoho uživatelů internetu zároveň reaguje na online podněty nepřiměřeně, jelikož přímou reakci nevidí a neslyší. Uživatelé dále zapomínají, že co je veřejné, není soukromé, jelikož co je jednou na internet vloženo, už běžný uživatel nikdy dokonale neodstraní. (Eckertová a Dočekal, 2013) Klienti NZDM by tedy měli být vedeni ke kritickému zhodnocení informací na internetu, jak získaných, tak zveřejňovaných.

Děti a mladiství jsou zároveň vystaveni nebezpečím, jako jsou viry, kyberšikana, kyberstalking nebo happy slapping (natačení fyzického násilí). Setkávají se s volně dostupnou pornografií, násilím, sebepoškozováním či týráním. (Eckertová a Dočekal, 2013)

Čím dál více mizí hranice mezi online a offline prostředími, jelikož děti a mladiství jsou většinu času, nejen volného, online, díky všudypřítomným smartphonům. Ty jsou velkou konkurencí offline sociálnímu životu, jelikož nabízí mnoho informací, přátele i zábavu na jednom místě. Děti a mladiství jsou vlivem tohoto propojení zvyklí činit několik věcí najednou – multitasking, např. vést několik rozhovorů, nebo dělat několik činností v jeden okamžik. Takoví jedinci často naráží ve školském systému, kde učitelé vyžadují plné soustředění na jednu činnost, klidné a plné soustředění. Žáci toho však mnohdy nejsou schopni i z důvodu jejich životního stylu a návyků. (Eckertová a Dočekal, 2013)

Mezi lety 2009 a 2011 používalo 49 % dětí internet v posteli, 33 % na mobilním telefonu, 87 % dětí pracovalo s internetem doma a 63 % ve škole, 53 % dětí ho používalo u kamarádů či vrstevníků. (Eckertová a Dočekal, 2013:20) Dnes používá internet 99.7 % mladistvých ve věku od 16 do 24 let. (Český statistický úřad, 2022)

### 3.1. Výhody a nevýhody terénní práce online v NZDM

Komunikace v prostředí internetu umožňuje jeho uživatelům zvýšit kontrolu nad informacemi, které jsou ochotni zveřejnit. Internet zároveň umožňuje vylepšení či vytvoření nové identity nebo sociální role. Lidé tak současně žijí ve dvou odlišných světech. Při mapování nepříznivé sociální situace je třeba zhodnotit oba tyto světy. (Gonchar a Adams, 2000)

Mezi nevýhody terénní práce online můžeme zařadit samotné setrvání dětí a mladistvých v online prostoru, který pro ně může být rizikový. Děti a mladiství se snaží prostřednictvím sociálních sítí navazovat vztahy. Výhodou je, pokud se vztahy z online prostředí přesunou do prostředí offline. Avšak u jedinců, pro které je obtížná komunikace tváří v tvář, může být online komunikace s vrstevníky příjemným řešením. Ve spojení s online terénní prací zde hrozí riziko upevnění těchto online vztahů a vazeb (klient nemusí vycházet ani v případě potřeby pomoci odborníka). (Gonchar a Adams, 2000)

Další nevýhodou je riziko podezření klientů NZDM v nedůvěryhodnost služeb online. Absence osobního kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Pracovníci chatu neví, co se děje na druhé straně, nebo s kým komunikují, jelikož klienti mohou falšovat jejich identity. (Veber, 2018) Dále může dojít k prolomení anonymity klienta, jelikož pracovníci mají přístup k různým informacím, např. do jeho galerie fotografií, pokud klient své soukromí neuzamkne. Tuto funkci však používá malý počet dětí a mladistvých.

Zásadní nevýhodou může být tlak na zabezpečení digitalizace služeb, kdy sociálním službám hrozí únik citlivých informací, což je ve spojení s povinností mlčenlivosti zásadní problém. Dalším rizikem pro celou organizaci může být hackerský útok nebo chyba při zálohování. (Veber, 2018)

Naopak výhodou digitálně poskytovaných sociálních služeb je jejich časová i místní dostupnost, čímž je splněn princip nízkopahovosti. Sociální služby, za pomoci digitálních technologií, je možné poskytovat 24 hodin denně po celý rok. Tyto technologie dále umožňují spojení několika osob na různých místech, které mohou sdílet různé formy informací a dat. Obecným přínosem je však flexibilita a rychlost přenosu dat, tedy pomoci. Díky značnému zjednodušení některých procesů a aktivit, klienti nízkoprahových sociálních služeb nemusí vynakládat finanční zdroje

např. na dopravu, jelikož se mohou s pracovníky spojit z domu, kde většina domácností již má připojení k síti Wi-Fi. (Veber, 2018)

Služby jsou poskytovány do jisté míry anonymně. V případě, že si klient nepřeje, aby pracovníci znali více informací, může si dané informace pro profil NZDM skrýt nebo použije anonymní identitu.

### **3.2. Bezpečí při online terénní práci z pohledu klienta NZDM**

Zajištění bezpečí je jednou ze zásad nízkoprahových služeb. Nelze se od ní odklonit ani v případě online terénní práce. Bezpečnost, kterou garantují NZDM v reálném prostoru a čase, se však zajišťuje o poznání jednodušeji. Přispívá k tomu i fakt, že je pracovník s klientem v přímém kontaktu v ambulanci či terénu. Bezpečnost v online prostředí je třeba zajistit dle aktuálních zákonů a vyhlášek, např. zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a za pomoci nejnovějších technologických postupů, např. dvoufázové zabezpečení, které zamezuje únik informací o klientech.

Z mé dosavadní praxe vyplývá, že by online terénní pracovníci měli dbát na **bezpečné shromažďování informací**. Pokud pracovníci poskytují služby v prostředí sociálních sítí, je vhodné chaty, po evidování služeb do systému sociálních služeb (např. eQuip), smazat, aby v případě hackerského útoku nedošlo k úniku informací. Pracovníci by zároveň měli klienty informovat o nebezpečí, která hrozí, aby nedošlo k ohrožení klienta z jeho strany. Dále je třeba chránit **práva klienta**. Stejně, jako jsou definována práva pro ambulance či terén, práva mají klienti i v online terénu. Ta mohou být obdobná již nastaveným právům ambulancí a terénu, nicméně je vhodné práva přizpůsobit online prostředí. Pracovníci musí zajistit **dostupnost služby** a **anonymitu** pro všechny klienty cílové skupiny. Mezi přímo neovlivnitelná rizika patří ochrana klientů v rámci preventivního působení před kyberšikanou, před vznikem či prohlubující se závislostí, před nevhodným obsahem, se kterým se děti a mladiství mohou setkat, nebo před zdravotními problémy, které vznikají vlivem špatné životosprávy a minimem pohybu.

Dle Fieldingové (2018) je sezení nové kouření, které má za následek onemocnění, ohrožující život, např. onemocnění srdce, obezita, cukrovka, deprese. Vzhledem k tomu, že už děti a mladiství tráví několik hodin denně hraním počítačových her nebo chatováním s přáteli, je pro ně riziko onemocnění čím dál vyšší. Stejně tak i Hansen

(2021) uvádí rizika vlivu novodobých technologií a sociálních sítí na vývoj člověka. Důkazem je fakt, že se svého mobilního telefonu dotkneme více než 2 600krát denně a držíme ho průměrně každých 10 minut. Tak časté používání mobilního telefonu má vliv na spánek, ale také na duševní zdraví dětí a mladých lidí.

Právě v době pandemie z důvodu šíření viru Covid-19 se potvrdil nárůst stresu, úzkostí i depresí u dětí a mladistvých, kteří nuceně nahradili běžný přímý kontakt za kontakt uskutečněný prostřednictvím mobilních telefonů a počítačů.

Hansen (2021) uvádí výzkumy kmenů, které žijí jako v dávné minulosti, tedy bez moderních technologií. Vědci došli ke zjištění, že pouze 1-2 % trpí potížemi se spánkem, oproti cca 30 % obyvatelstva moderní společnosti. Jiné výzkumy dokázaly, že je člověk společenský tvor, což není nijak překvapivé. Nicméně v případě dlouhodobé izolace dochází k častějším onemocněním jedince či předčasné smrti.

Nejen moderní technologie, ale i sociální sítě mají své negativní místo v životě člověka. Průzkum mezi 1 500 mladistvých dokázal, že 7 % dotázaných negativně vnímá své tělo vlivem sociální sítě Instagram. Jiné průzkumy ukazují, že si polovina dotazovaných z 20 vlivem sociálních sítí připadá neatraktivní. Dalším problémem je zhoršená autocenzura, díky které o sobě na sítích lidé prozradí mnohem více informací, než by prozradili člověku tváří v tvář, jelikož by jim připadaly příliš osobní. Hansen (2021) toto sdílení přisuzuje absenci zpětné vazby. Jedná se o absenci očního kontaktu, mimiky, gestiky atd., které se lidem na sítích nedostává. (Hansen, 2021)

### **3.3. Bezpečí při online terénní práci z pohledu pracovníka NZDM**

Bezpečnost je třeba zajistit i pracovníkům, jelikož se stejně, jako jejich klienti, vyskytují v prostředí, které je snadno napadnutelné za použití virů, spamů nebo fiktivních identit. (McCarthy a Weldon-Siviy, 2013) Pracovníci jsou však ve více rizikové pozici, jelikož garantují bezpečné poskytování sociálních služeb – služeb pomoci, podpory i prevence.

Na pracovníky je kladen tlak na zvýšení tzv. e-skills, což jsou dovednosti potřebné k ovládnutí digitálních technologií. Veber (2018) uvádí, že jsou občané České republiky ve srovnání s obyvateli Evropské unie těmito schopnostmi dobře vybaveni. V profesní sféře je však kladen stále vyšší nárok na e-skills. Sociální pracovníci tak musí mimo zvládnutí online kontaktu a následné elektronické evidence, dokázat pracovat

i v grafických programech, aby byli schopni vytvořit např. atraktivní příspěvky na sociální síť a zaujali tak jejich cílovou skupinu.

Lásková (2021) uvádí několik oblastí, které by měl každý pracovník, pracující v online prostředí, reflektovat, aby nebyl kontaktem zaskočen. Jedná se o reflektování vlastních citlivých míst a témat, strachu o klienta, klienta útočícího na hranice, neplynoucího kontaktu.

Pokud pracovník s těmito tématy nepracuje (nejsou reflektována), při kontaktu s klientem hrozí riziko neadekvátních reakcí ze strany pracovníka, převzetí zodpovědnosti a iniciativy za klienta, nebo odbíhání od kontaktu k jiným činnostem, např. kontrola e-mailů apod. (Lásková, 2021) Důraz na psychohygienu je tedy důležitou součástí online terénní práce, stejně jako intervize a supervize. Intervize mohou sloužit zejména ke sdílení informací v rámci týmu nebo ke hledání nových způsobů práce s klientem. Supervize jsou klíčovým nástrojem psychohygieny a prevence syndromu vyhoření. Horák a Lásková (2011) definují specifika supervize e-mailového poradenství. Vybrala jsem jej z toho důvodu, jelikož je nejbližší tomu chatovému, i přes to, že se jedná o asynchronní a synchronní komunikace. Pojítkem jim je však psaná forma.

Specifikem supervize e-mailového poradenství je zejména fakt, že se jedná o supervizi psaného kontaktu, který je pro internetové poradenství specifický. Při samotné supervizi je zajištěna **realnost kontaktu**, kdy má supervizor, popř. celý tým možnost nahlédnout do přímé komunikace mezi pracovníkem a klientem. Nedochozí tak k riziku zkreslení jednostrannou realitou pracovníka, jak se může stát při supervizi ambulantního či terénního případu. Dále autoři uvádí možnost **supervize před odesláním odpovědi či při její tvorbě**, kdy může supervizor nabízet nezaujatý vhled i zpětnou vazbu. (Horák a Lásková, 2011)

### **3.4. Etické aspekty**

Obor sociální práce přináší velké množství etických problémů či dilemat vznikající v přímé i nepřímé práci. Vzhledem k tomu, že každý člověk má odlišný názor na témata vyvolávající etické diskuse, je důležité, aby při výkonu online terénní práce celý tým zastával shodu. Díky této shodě, která je v ideálním případě metodicky zpracována, pracovníci získají návod, jak v daných situacích postupovat, tak, aby byl tento postup v souladu s profesní etikou. Mezi témata vyvolávající etické diskuse můžeme zařadit

např. početí života, interrupce, antikoncepce, téma smrti ať už sebevražd či eutanázie, nebo také otázky migrace či menšin. (Lásková, 2021)

Lásková (2021) uvádí několik etických dilemat v chatovém poradenství:

#### **a) Nízkoprahovost vs. zneužívání chatu klientem**

Online prostředí využívají klienti, kteří z nějakého důvodu nemohou realizovat telefonický či osobní kontakt, jak v ambulantní, tak v terénní formě. Na druhou stranu ale mají zájem či potřebu kontaktu, který probíhá v reálném čase, je tedy synchronní. Online prostředí zároveň nabízí vysoký stupeň nízkoprahovosti. Je bezplatné, v přirozeném prostředí klienta, anonymní atd. Dle Láskové (2021), a výstupu z její dosavadní praxe, toto nízkoprahové nastavení vede některé klienty ke zneužití tím, že nerespektují dohody, pravidla či nastavení služby a odmítají nabídku další či jiné pomoci. V takových případech je vhodné rozhodovat o dalším postupu s klientem na týmových supervizích nebo intervizích, aby pracovníci získali odpověď na otázku, jak s takovým klientem dál pracovat, popř. zda s ním ukončit spolupráci. (Lásková, 2021)

#### **b) Poradenství vs. psychoterapeutická intervence**

Chatové poradenství i psychoterapeutická intervence mají odlišné náležitosti, např. četnost, délku či postupy a techniky. Proto je důležité reflektovat, o jaký typ kontaktu se jedná, abychom předešli rizikům poškozujícím klienta. Pracovník by si s klientem měl vymezit délku spolupráce (jednorázový, krátkodobý či dlouhodobý kontakt). Zda klient využívá další služby či terapie a chat je pouze částí v síti služeb klienta. (Lásková, 2021)

#### **c) Pomoc pracovníka vs. autonomie klienta**

Stejně jako v ambulantní či terénní formě nízkoprahových a dalších služeb je třeba i v online prostředí dbát na autonomii klienta. Lásková (2021:172) uvádí, že je třeba „*zvažovat naše věty (ve smyslu „co je psáno, to je dáno“, má to pro klienta jistou váhu*“). K řešení dilemat uvádí následující otázky:

- *„Netlačíme na klienta, nezatěžujeme ho naším viděním světa?*
- *Neodjímáme mu zbytečně kompetence, aby byl schopen řešit svůj problém podle toho, jak on chce?*
- *Nezlehčujeme jeho problémy?*
- *Nezlobíme se na něj, když s námi nesouhlasí?“ (Lásková, 2021:172)*

Tyto otázky Lásková (2021) vnímá jako vhodné při dilematu pracovníka, zda stále pomáhá nebo omezuje autonomii klienta. Dle mého názoru jsou vhodné, jak pro online prostředí, tak i ambulantní nebo terénní formu.

#### **d) Překračování hranic – tragické příběhy**

Hranice online terénního pracovníka by měly být nastaveny stejně dobře, jako při přímé práci. Dle Láskové (2021) mohou být hranice snadno narušené ve chvíli, kdy klient zažívá „tragický příběh“. Klient může tlačit na svědomí pracovníka nebo se snaží získat informace o jeho soukromí. Pracovník může zažívat dilema, do jaké míry udržet svou profesionální rovinu osobnosti. Je však důležité říci, že narušení hranic pracovníka může vést k rizikům zneužití kontaktu klientem, tedy k ohrožení pracovníka, jak profesního, tak osobního života. (Lásková, 2021)

#### **e) Hodnoty pracovníka vs. hodnoty organizace**

Jak jsem již zmínila výše, každý člověk zastává odlišné hodnoty, které nemusí být v souladu s hodnotami organizace. Na tento fakt, je třeba věnovat svou pozornost zejména při přijímání nových pracovníků. Hodnotám z oblasti nejčastějších témat např. záchrana života – sebevražda, interrupce vs. autonomie klienta, ukončení spolupráce (sankce) vs. respektování chování klienta apod., pracovníci musí věnovat pozornost při týmových supervizích a intervizích, kde lze rozvést bezpečnou diskusi. (Lásková, 2021)

#### **f) Týmová spolupráce: anonymita vs. týmové a „meztýmové“ sdílení**

V rámci týmové spolupráce je běžné týmové sdílení informací. V souvislosti s etickými dilematy je třeba dbát na způsob, jakým jsou informace předávány. Předávané informace by neměly být ovlivněny našimi pocity, aby se zamezilo labelingu klientů pracovníky ještě před zahájením kontaktu. V některých případech se také může stát, že v rámci mezioborového setkání zjistíme, že s klientem, se kterým pracujeme, spolupracuje i jiná organizace. I přes to, že by nám získané informace o klientovi mohly při spolupráci pomoci, měli bychom mít na paměti, že klientovi takové předání informací může ublížit. V každém případě bychom měli jednat vždy se souhlasem klienta. (Lásková, 2021)

### 3.5. Vize NZDM 2030

Zikmundová a Růžičková (2019) vnímají za důležité až nezbytné spolupracovat s veškerými aktéry, kteří se podílí na řešení nepříznivé sociální situace klienta. Mezi tyto aktéry můžeme zařadit rodinu, školu, orgán sociálně právní ochrany dětí nebo např. další neziskové organizace. Překážkou spolupráce, kterou autorky uvádí, je důraz na dodržování principů anonymity a důvěrnosti, které byly stěžejní právě při vzniku nízkoprahových zařízení. Dnes však víme, dle výsledků dosavadní praxe, že většina klientů se spoluprací dalších aktérů souhlasí a nelpí na dodržení anonymity. Spolupráce, do jisté míry až multioborová, může být mnohdy jediným východiskem ke zkvalitnění sociální situace klienta.

Další nezbytností je, dle autorek (2019), správná prezentace služby tak, aby jí rozuměli nejrůznější stakeholderi a donátoři a chápali, v čem tkví přínos NZDM. Proto NZDM musí pracovat na systému evaluace a PR.

K dosažení takového posunu na straně NZDM autorky (2019) sepsaly vizi České asociace streetwork (ČAS) na rok 2030, která slouží jako vzor, kam mají v ideálním případě směřovat veškerá NZDM v České republice.

Mezi hlavní body vize 2030 patří spolupráce s relevantními stakeholdery, kterým je NZDM rovnocenným partnerem, lídrem a iniciátorem případové práce. Mezi stakeholdery můžeme řadit: rodinu, školu, OSPOD, střediska volného času, zájmové vzdělávání, probační a mediační službu, kurátory, policii, státní zastupitelství, Městskou policii, lékaře, zdravotnická zařízení, psychology, psychiatry ad. Sociální pracovníci NZDM aktivně vyhledávají a oslovují potenciální i stávající klienty a spolupracují všude, kde se vyskytují. Jsou také odborníky na vývoj dětí a mladistvých, respektují jejich potřeby a názory. Služby, které poskytují NZDM, jsou ve vztahu ke klientovi rozvojové a směřují k převzetí zodpovědnosti klienta za svůj život. Pracovníci pracující v NZDM jsou partneři s životními zkušenostmi, kteří chápou a rozumí trendům cílové skupiny tak, aby i aktivity NZDM byly blízké cílové skupině.

NZDM, která jsou členskými zařízeními ČAS, jsou vedena k naplnění této vize prostřednictvím např. rozvojového plánování ČAS. (Zikmundová a Růžičková, 2019)



### 3.6. Vize online NZDM

Vize online NZDM vychází z dosavadních trendů a zkušeností stávajících nízkoprahových zařízení. Ta musí, jak vyplývá z vize ČAS 2030, rozumět trendům cílové skupiny a na tyto trendy reagovat. Jednou z reakcí některých NZDM je zakládání profilů na sociálních sítích (Facebook, Instagram, TikTok, YouTube a další). Každé z nízkoprahových zařízení pojalolo působení na sociálních sítích jiným způsobem. Některé profily zařízení mají pouze informační funkci, některé navíc i preventivní, poradenskou či zábavnou.

Pracovníci NZDM by před samotným působením v online prostředí – online terénu měli definovat strategii, jejíž součástí jsou SMART cíle. Tato strategie slouží k tomu, aby tým pracovníků rozuměl, proč NZDM v online terénu působí, a jakým způsobem. Jedná se o nastavení, jaké služba definuje pro působení v terénu či ambulancích.

Před zahájením působení na sociálních sítích je vhodné realizovat výzkum, pomocí kterého zjistíme, na jakých sociálních sítích je cílová skupina dané organizace nejaktivnější a informování o službě nebo poskytování sociálních služeb bude kvalitní a efektivní. Výzkum můžeme realizovat nejprve pomocí identifikace problému, vymezením výzkumné otázky, dále stanovením postupu výzkumu (volba vzorku a vhodné metody výzkumu), realizací pilotáže, sběrem dat, analýz a interpretacemi výsledků. Na základě výsledků výzkumu se dále doporučuje nastavení strategie, na dané období např. na jeden rok. Strategie může obsahovat vymezení sociální služby, jakým způsobem se bude prezentovat, výsledky předem uskutečněného výzkumu, zhodnocení působení dalších NZDM, nastavení SMART cílů, které za určité období na sociálních sítích organizace dosáhne, způsob vyhodnocení a krizový plán. K jednotlivým krokům strategie je vhodné přiřadit zodpovědnou osobu s osobou jí zastupující, které zodpovídají za průběžné plnění a výsledky cílů. Je třeba říci, že i nenaplnění cílů může být pro tým sociálních pracovníků přínosem. (Česká asociace streetwork, 2022)

Zásadní je, pro zvýšení povědomí NZDM, aby nízkoprahová zařízení působila v online terénu při nejmenším podobně, jako v offline formě, a zajistila funkce informační a preventivní ve vztahu k odborné i laické veřejnosti a potenciálním i stávajícím klientům. Děti a mladiství na sociálních sítích hledají především zábavu, proto je, dle mého názoru, důležité, aby i zábava byla do jisté míry součástí obsahu

zveřejňovaného sociálními pracovníky na sociálních sítích. Může se jednat o volnočasovou složku, která je součástí nabídky služeb NZDM. Pracovníci tedy mohou vytvářet nejrůznější sportovní či kreativní výzvy, které budou mít zároveň rozvojový charakter.

Obsah, který pracovníci tvoří, by pro ně neměl být ničím složitým a novým, jelikož všichni, kteří pracují s cílovou skupinou v ambulancích či terénu umí komunikovat s dětmi a mladistvými, znají trendy a aktuální témata. Riziko, které zde vnímám, je forma příspěvků a samotné působení v online terénu. Je třeba, aby se sociální pracovníci vzdělávali i v těchto oblastech, aby dokázali, pro klienty atraktivní službu v offline prostředí, přesunout do i online terénu. Příkladem dobré praxe je preventivní působení NZDM Modrý pomeranč, jehož pracovníci tvoří psaný a video preventivní materiál na nejaktuálnější témata (sexuality, návykové látky, zaměstnání a brigády, vztahy apod.). Tento materiál vkládají na sociální sítě, kde si ho může kdokoli přečíst, získat znalosti nebo se tak seznámit s praxí NZDM.

Vize ČAS 2030 říká, že by pracovníci měli pracovat na kvalitní prezentaci služby, o které má povědomí stále malé procento veřejnosti. Lze tedy říci, že působením služeb v online terénu může NZDM navýšit povědomí o službě a zároveň aktivně vyhledávat klienty služby. Na sociálních sítích se vyskytuje celých 84,5 %, z nichž se 76,6 % obyvatel České republiky připojuje přes mobilní telefon, přičemž 58,2 % osob v České republice používá sociální sítě, z toho 96,3 % osoby ve věku 16-24 let. (Český statistický úřad, 2022)

Některá z NZDM nabízí v určitých hodinách online terén ve formě přímých chatů s pracovníky. Klienti na sociálních sítích jim v tento čas mohou napsat a pracovat tak na jejich individuálních zakázkách. Nejčastěji se jedná o jednorázové zakázky typu poskytnutí rady či informací, popř. předání kontaktu na odborníky nebo odpovídání na otázky týkající se preventivní tematiky (sexuality, návykové látky, zdravé vztahy atd.). V rámci praxe některých nízkoprahových zařízení se můžeme setkat s dlouhodobými klienty online terénu, kteří např. z důvodu sociální fobie nedokáží kontaktovat pracovníky ambulance či terénu.

Vizí online terénu NZDM je poskytování vybraných sociálních služeb dětem a mladistvým v době, kdy nemohou kontaktovat pracovníky ambulancí či terénní formy, ale nachází se v situaci, kterou nedokáží samostatně nebo s pomocí jejich okolí řešit.

Pracovníci nízkoprahových služeb budou vzdělání v oblasti online chatového poradenství. Dokáží vyhodnotit zakázku a zajistit pomoc teď a tady ve formě poradenství či předání kontaktu na odbornou pomoc. Vizí je zároveň to, aby online terén zajišťovalo alespoň jedno NZDM z každého kraje České republiky, ideálně každé. Tuto vizi však hodnotím jako velmi idealistickou, jelikož jen část NZDM zajišťuje offline terén, který hodnotím, jako důležitější oproti online terénu. Avšak online terén může být řešením pro NZDM, která mají personální podstav a je pro ně neúnosné pokrýt, jak ambulantní, tak terénní formu. Taková NZDM by mohla v rámci prázdných ambulancí působit v online terénu, ale zároveň být připravena na příchod klientů.

## **4 Pandemie a změny v poskytování služeb v NZDM**

Začátkem roku 2020 postihla Českou republiku pandemie ohrožující zdraví v souvislosti se zvýšeným výskytem koronaviru označovaného jako SARS CoV-2. Vlivem této pro všechny nové situace, došlo k uzavření sociálních služeb i škol. Česká republika se spolu s celým světem snažila přesunout život do distanční formy, aby došlo k co nejvyšší ochraně života a zdraví. Proto nejen sociální služby začaly hledat vhodné způsoby poskytování služeb, které byly v této době nejvíce potřebné, ale zároveň rizikové. Sociální pracovníci NZDM se tak stávali součástí domácností, kdy byla jejich cílová skupina uzavřena. Jednalo se zároveň o výjimečnou dobu, kdy se jednodušeji než kdy dřív, mohla navázat spolupráce s rodinou, což je v kontextu NZDM zatím ve většině služeb pouhou vizí.

### **4.1 Legislativní uchopení v době pandemie**

Legislativa byla v době pandemie mnohokrát měněna a doplňována díky usnesením vlády České republiky. Prvním usnesením bylo usnesení č. 194, kterým byl v souladu s ústavním zákonem č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky dne 12. března 2020 vyhlášen nouzový stav na následujících 30 dní. Nouzový stav byl následně několikrát prodlužován.

Na vyhlášku č. 194 dále navazovala další usnesení vlády, která měla vliv na NZDM i její cílovou skupinu. Jedná se např. o:

- usnesení vlády č. 201 o přijetí krizového opatření, kterým vláda zakazovala osobní přítomnost žáků a studentů předškolních, základních, středních, vyšších odborných, vysokých, uměleckých a jiných škol s účinností od 13. března 2020.
- usnesení vlády č. 207 o zajištění poskytování péče v zařízeních sociálních služeb po dobu trvání nouzového stavu. Tímto usnesením byla studentům denní formě studia vyšších odborných a vysokých škol oboru sociální práce uložena pracovní povinnost.
- usnesení vlády č. 239 o přijetí krizového opatření, čímž vláda nařídila poskytovatelům sociálních služeb od 18. března 2020 pozastavit činnost po dobu trvání nouzového stavu. Dne 16. března 2020 byla poprvé zmíněna i nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a od 18. března byla uzavřena.

- usnesení vlády č. 462 o přijetí krizového opatření, kterým vláda umožnila poskytování sociálních služeb NZDM v terénní formě podle § 33 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a to pouze v bezkontaktní podobě od 27. dubna 2020. NZDM tedy mohla začít poskytovat služby v online formě.

## **4.2 Změny na straně cílové skupiny**

Cílová skupina NZDM byla v poměrně krátkém čase vystavena mnohým změnám. Jednou z nich bylo právě uzavření škol od 13. března 2020. Tím se absolutně změnil jejich způsob života. Veškerý čas měli trávit doma, kde probíhala výuka a možnost trávit volný čas, jelikož se, dle usnesení vlády č. 208, uzavřela vnitřní i venkovní sportoviště (s účastí 30 osob ve stejný čas), bazény a turistická informační centra. Děti a mladiství se museli naučit ze dne na den působit pouze online a na straně cílové skupiny vznikaly nové potřeby, na které mohla NZDM reagovat, nicméně byla uzavřena.

Informace, poskytované cílové skupině, byly často nepřehledné a nepřizpůsobené pro ni samotnou. Děti a mladiství se tak ocitali v nepříznivé situaci, kdy nechápali, co se okolo nich děje a jak dlouho bude daná situace trvat. Vzhledem k tomu, že i v běžném životě mají často problém rozpoznat, které informace jsou pravdivé, bylo pro ně složité v době pandemie informace třídít i kvůli stresu a strachu, který zažívali mj. jejich rodiče.

Školská zařízení nastavila distanční výuku, díky které byli děti a mladiství alespoň z části vedeni k nastavení režimu dne, který byl zcela narušen. Mnozí z cílové skupiny nebyli na tuto situaci dostatečně technicky vybaveni. Některé školy proto techniku ze svých zdrojů žákům zapůjčili, nebo s nimi nastavili výuku formou domácích úkolů. Pedagogové měli na výběr ze synchronní (interakce probíhající v reálném čase) a asynchronní (interakce probíhající v různý čas, popř. den) distanční výuky. (Reamer, 2019) Dle Reamera (2013) bylo při distanční výuce důležité, aby vyučující uměli řešit možné problémy, mezi které patří i ty etické, např. přístup žáků, kvalita studijního programu, akademická poctivost, integrita a soukromí nebo kontrola. Z mé dosavadní praxe vyplývalo, že se většina dětí a mladistvých při online výuce nedokázala plnohodnotně soustředit a současně se věnovali jiným činnostem, např. chatování s přáteli, nebo hraní her. U řady z nich došlo k neporozumění výuky a neplnění povinností i z důvodu nízké motivace. Mladší z cílové skupiny NZDM,

kteří nemají sociální síť nebo mobilní telefon, byli navíc vystaveni riziku ztráty sociálních kontaktů. Tímto rizikem byli ohroženi především ti, kteří do základních škol dojížděli, v místě svého bydliště neměli přátele, nebo je rodiče ze strachu z nemoci Covid-19 nepouštěli z domovů.

Vlivem všech těchto okolností u dětí a mladistvých narůstaly psychické obtíže. Anglický časopis *The Lancet Psychiatry* (2021) zveřejnil výsledky výzkumu o duševním zdraví dětí v Anglii před a v období pandemie COVID-19. Nárůst nepříznivé sociální situace byl znatelný. Více než čtvrtina dětí a mladistvých uvedla problémy se spánkem. Jeden z deseti uvedl, že zažívá pocit osamění. Tyto problémy byly, dle výzkumu, pravděpodobnější u dětí a mladistvých s možnými duševními problémy. Z těchto dotázaných cítilo 18 % strach vyjít z domu kvůli možnému onemocnění Covid-19. Výsledky výzkumu také ukazují na nutnost více sledovat a reagovat na socioekonomické problémy. Jedno z deseti dětí (5-16 let) v rámci výzkumu uvedlo, že jeho rodina neměla, ve srovnání s obdobím před pandemií, dostatek jídla. Dalších 12 % dětí nemělo spolehlivé připojení k internetu, 19,1 % z dotázaných nemělo klidné místo pro distanční výuku a učení a 26,9 % nemělo svůj psací stůl.

### **4.3 Reakce NZDM na pandemii**

NZDM neměla mnoho možností, jak reagovat, jelikož byla v prvních dnech pandemie nekompromisně uzavřena. Některá z nízkoprahových zařízení nečekala na další pokyny vlády a přesunula své působení do online prostředí stejně, jak k tomu byly vedeny školy. Zařízení tedy začala poskytovat své služby online prostřednictvím sociálních sítí, kde sociální pracovníci s klienty chatovali nebo nabízeli videohovory. Sociální pracovníci dále preventivně působili a předávali dětem a mladistvým informace tak, aby jim správně porozuměli. Např. NZDM Modrý pomeranč poskytlo 341 sociálních služeb (140 hodin přímé práce a podpory). (Buršíková, 2020) Na sociální pracovníky tak byly kladeny vysoké nároky i z hlediska technologických dovedností. Ze svých domovů museli vytvořit kanceláře s kvalitním Wi-Fi připojením a technickým vybavením (minimálně počítač, webkamera, mikrofon). U řady z nich mohlo docházet k mentální či fyzické izolaci. (Zack, 2020) Až později v průběhu pandemie došlo k oficiálnímu usnesení vlády č. 462, které od 27. dubna umožňovalo nízkoprahovým zařízením práci online.

Vzhledem k vysokým rizikům pro cílovou skupinu (viz výše), která plynula z uzavření škol a dalších zařízení pro děti a mládež se později ukázalo jako vhodnější otevření NZDM a dalších sociálních služeb s důrazem na ochranu života a zdraví. To v praxi znamenalo dezinfikování použitých věcí i prostor, používání roušek a později respirátorů. Otevření služeb umožnilo usnesení vlády č. 521, kde vláda udělila výjimku pro NZDM a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Tyto služby mohly obnovit provoz od 11. května 2020, přičemž se nejednalo o přímou povinnost. Organizace a daná zařízení měly nejprve zajistit materiálně technické a personální zabezpečení, a poté bezpečně otevřít služby. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020)

#### **4.4 Nastavení NZDM**

Princip nízkoprahovosti říká, že je při poskytování služeb dětem a mladistvým umožněna maximální dostupnost. Té je docíleno odstraněním časových, prostorových, psychologických a finančních bariér, které by cílové skupině mohly bránit využívat nabídku služeb. (Česká asociace streetwork, 2008) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách umožňuje poskytování sociálních služeb, u kterých je to možné, v distanční formě. Z toho vyplývá, že užití distanční formy v nízkoprahových zařízeních je zcela legitimní, jelikož se jedná o prohloubení dostupnosti snížením pomyslného nízkého prahu. Děti a mladiství se tak na sociální pracovníky mohou, v rámci nastavené otevírací doby zařízení, obracet v pro ně akutních situacích. Pozitivem je zrychlení celkového procesu poskytování služeb. Nevýhodou je snížení sociálního kontaktu, který je pro děti a mladistvé důležitý.

NZDM, které reaguje na potřeby všech klientů, působí ve formě ambulantní, terénní i online terénní. Poskytování sociálních služeb v online terénu by mělo být metodicky ukotveno stejně, jako pro terénní a ambulantní formu. Z mé dosavadní praxe vyplývá, co metodika může obsahovat. Jedná se např. o vymezení online terénu a komunikačních kanálů, které služba využívá. Komunikační kanály jsou odůvodněny s přihlédnutím k působení cílové skupiny. Služba alespoň 1x za půl roku ověřuje potřeby klientů online terénu, se kterými individuálně plánuje. Díky ověření zakázek klientů služba eliminuje riziko naplnění kapacit sociálních pracovníků, které jsou předem stanoveny. Sociální pracovník pracující v online terénu podléhá povinnosti vzdělávat se v tématu online poskytování sociálních služeb tak, aby zajišťoval kvalitní poskytování služeb a předcházel syndromu vyhoření. Sociální pracovník NZDM pracující online

dále dbá na odkazování klientů do ambulantní a terénní formy služby, popř. na další odbornou pomoc. Nízkoprahové zařízení může online formu pojmout dvojím způsobem. V rámci prvního služba prostřednictvím online terénu poskytuje informace v rámci např. jedné hodiny denně. Nabízí tak asynchronní komunikaci – klient se pracovníků na cokoli zeptá (otevírací doba, předání kontaktu, řešení konkrétní zakázky apod.) a pracovník do 24 hodin odpoví. Druhým způsobem je pravidelný online terén, kdy pracovníci v konkrétní den a čas nabízí synchronní způsob komunikace. Mohou tak reagovat na situaci teď a tady a klientům nabízet vyšší stupeň pomoci a podpory. Tuto formu komunikace je vhodné využít pro klienty, kteří z důvodu nepříznivé sociální situace nemohou využít ambulantní a terénní formu. Metodika by měla dále obsahovat např. práva, pravidla a sankce pro klienty služby, postup práce, typ poskytovaných služeb a způsob jejich dokumentace. (Salinger, 2020)

#### **4.5 Současnost a budoucnost NZDM**

Doba, kdy se streetworkeré přesuvali z ulic do prvních nízkoprahových klubů, je již vzdálená současnosti. Nízkoprahová zařízení se transformovala v ambulance, kde jsou plnohodnotně a kvalitně poskytovány sociální služby. Kde je kladen důraz převážně na poskytování preventivních služeb a poradenství, oproti trávení volného času bez většího smyslu. Sociální pracovníci se zaměřují na rozvoj a motivaci klienta tak, aby se dokázal samostatně rozhodovat a dokázal zohlednit rizika, která z určitého chování plynou. Současná cílová skupina tráví více času na sociálních sítích, proto je třeba, aby se sociální pracovníci vzdělávali a dokázali držet krok s aktuálními trendy. Budoucností NZDM je nejen multioborová spolupráce, kterou definuje Zikmundová a Růžičková (2019) ve Vizi NZDM 2030, ale i působení v přirozeném prostředí cílové skupiny – terénní a online terénní formě.

Některá NZDM pracují, nejen díky spolupráci s OSPOD, s dětmi a mladistvými, kteří byli nebo budou vlivem nepříznivé sociální situace umístěni v ústavním pobytovém či výchovném zařízení, čímž mnohdy končí navázaný kontakt a vztah s daným zařízením. V případě, kdy by NZDM nabízelo poskytování sociálních služeb prostřednictvím distanční formy, tato vazba by nemusela být narušena. Pracovníci NZDM jsou pro jejich klienty často jediným dospělým člověkem, kterému se bez obav svěřují a mohou jim důvěřovat i díky zákonné povinnosti mlčenlivosti. Odchodem do ústavní výchovy se ocitají v situaci zásadní životní změny. Aby touto změnou prošli bez větších rizik,



vnímám jako důležité, aby je provázela osoba, které důvěřují a mají s ní navázaný vztah. Touto osobou může být právě sociální pracovník NZDM, který je odborníkem na sociální síť klienta i služby v konkrétní lokalitě. Z pozice osoby, které klient věří, lze s klientem kvalitněji pracovat a pomoci mu ukotvit se v nové životní situaci. Touto spoluprací lze také eliminovat riziko ohrožení klienta při odchodu z daného zařízení.

Z hlediska budoucnosti online terénu nízkoprahových služeb je také zapotřebí vyšší zapojení státních orgánů v oblasti metodického nastavení kybernetické bezpečnosti, ochrany dat a osobních údajů, nastavení komunikačních protokolů, posunu obsahu vzdělávání sociálních pracovníků dále také vyšší podpora projektů zaměřených na digitalizaci sociálních služeb a výzkumů. Je třeba dbát na vzájemnou interoperabilitu ve smyslu systémové spolupráce nebo na celkové zvýšení e-governmentu (digitalizace veřejné správy), který, dle Vebera (2018), v České republice zaostává za státy Evropské unie. (Veber, 2018)

#### **4.6 Příklady dobré praxe**

Téma online NZDM je již mnoho let diskutováno i prakticky realizováno. V dnešní době, dostupnosti sociálních sítí a internetu, mnoho sociálních služeb využívá sociální síť, zejména jako prostředek k PR. Avšak jen málo z NZDM otevřeně přiznává, že zajišťují online terén. Proto považuji za důležité odbornou i laickou veřejnost seznámit s příklady dobré praxe z České republiky i Německa.

##### **4.6.1 Jdi do klubu (ČAS)**

Prvním z příkladů dobré praxe je projekt Streetwork online České asociace streetwork (ČAS), který fungoval pod názvem Jdi do klubu ([www.jdidoklubu.cz](http://www.jdidoklubu.cz)). Projekt byl zahájen v červnu roku 2012, kdy proběhla jeho pilotáž (12 měsíců), během které bylo uskutečněno 335 poradenských chatů, přičemž stránku navštívilo 61 371 potenciálních klientů, registrovaných klientů nebo návštěvníků. ČAS vycházela z výzkumu realizovaného v roce 2009 agenturou TNS AISA pro Nadaci Naše dítě, ze které vyplynulo, že se děti a mladiství na sociálních sítích vyskytují, v té době velmi aktivně. (Kocourek, 2015) Je třeba podotknout, že v roce 2012 měli děti a mladiství přístup k internetu především díky počítačům. Dnes, díky trendu chytrých mobilních telefonů, počty aktivních uživatelů sociálních sítí a internetu narůstají. Kocourek (2015) dále uvádí, že díky tomuto trendu lze tvrdit, že jsou sociální sítě přirozeným prostředím

děti a mladistvých. Jedná se o děti a mladistvé, kteří tráví většinu volného času u počítače neorganizovaným způsobem, přičemž tak mohou ztrácet nebo se vyhýbat sociálním kontaktům. Z toho důvodu ČAS realizovala tento projekt, kde prostřednictvím webové stránky Jdi do klubu nabízela preventivní služby prostřednictvím aktuálně vydávaných článků odborníky. Doprovázení neboli pokec, kde registrovaní i anonymní klienti mohli chatovat s odborníky, kteří je např. bezpečně provázeli obdobím dospívání, motivovali je k dokončení vzdělání a k uplatnění na trhu práce. Dále byl pouze registrovaným klientům poskytnut prostor k aktivizaci. Klienti si mohli vyzkoušet práci redaktora a vydávat články do preventivní knihovny projektu. Poslední z nabídky byli klientské miniprojekty s názvem „Co tě sejří“. Pracovníci byli klientům oporou při řešení záležitostí v jejich městech a obcích, které měli klienti zájem pozitivně změnit. (Kocourek, 2009)

#### **4.6.2 Online v Klídku (Prostor PRO, o. p. s.)**

Druhým příkladem dobré online terénní praxe přímo z Královéhradeckého kraje je projekt Online v Klídku neziskové organizace Prostor PRO, o. p. s. Projekt funguje od roku 2020 a je zaměřen na děti a mladistvé, kteří v online prostředí vykazují známky rizikového chování, jsou ochotni o nepříznivé sociální situaci komunikovat pomocí online komunikačních kanálů. Projekt je výjimečný tím, že pracovníci aktivně vyhledávají a oslovují potenciální klienty. Pracovníci jim následně poskytují pomoc a podporu ke zvládnutí rizikové situace, popř. klientům pomohou zajistit podporu v rámci návazné sociální sítě. (Lepková, 2020)

V rámci projektu pracovníci provádí pravidelný **monitoring sociálních sítí a vyhledávání potenciálních klientů**. Rizikové chování se, dle Prostoru PRO, o. p. s., projevuje sdílením nevhodného obsahu (formou fotek, příspěvků, stories). Pracovníci na tento obsah následně reagují. Osloví klienta a předají mu preventivní informace prostřednictvím předem připraveného letáčku, naváží s klientem synchronní komunikaci nebo poskytnou pouhý komentář s odkazem na další formy pomoci. Pracovníci dále vytváří **preventivní obsah**, který má formu příspěvku, fotky, videa, stories atd. Po zveřejnění má příspěvek dvojí funkci. První je předání preventivních informací a druhou je informování o službě. Poslední činností sociálních pracovníků projektu Online v Klídku je **poradenský chat** na sociálních sítích s klienty, kteří dávají přednost anonymitě internetu, prostřednictvím oficiálních profilů. Klienti mohou s pracovníky chatovat v konkrétní čas a den v rámci otevírací doby. (Prostor PRO, o. p. s., 2020)

Projekt byl aktivní i v době pandemie, kdy byl v rámci projektu zaznamenán nárůst počtu psychických obtíží u dětí a mladistvých, což si organizace Prostor PRO, o. p. s. vysvětluje zejména uzavřením škol, které vnímá jako důležitého stakeholdera k odhalení těchto obtíží. (Lepková, 2020)

#### **4.6.3 Gangway e.V (Německo - Berlín)**

Gangway e.V je streetworkovou organizací zaměřující se na terénní sociální práci, která je největší v Evropě. V organizaci pracují nejen sociální pracovníci, ale i další odborníci. Pracovníci jsou zde finančně ohodnoceni dle výše jejich vzdělání.

Organizace je zaměřena na mladé lidi ve věku 14-27 let v rámci jednoho ze čtrnácti různě zaměřených týmů, dle cílové skupiny (jeden pracuje s mladými lidmi, tři s dospělými a šest nabízí doplňkový streetwork). Jelikož organizace nezajišťuje ambulantní formu, jak je to v České republice zvykem, spolupracuje s dalšími organizacemi, které tuto formu nabízí. Principy poskytování služeb je anonymita, zplnomocnění klienta a spolupráce s policií a rodinou za souhlasu klienta. (Česká asociace streetwork, 2022)

Gangway e.V nabízí spolupráci v rámci telefonické pomoci, online poradny, která využívá několik komunikačních kanálů (WhatsApp, Telegram, Instagram a Facebook) nebo online drogové poradny, která je zaměřena více na preventivní působení v oblasti návykových látek a sexuality. (Gangway, 2014)

Webové stránky organizace jsou přizpůsobeny cílové skupině, dle jejich zakázek a potřeb. Klienti organizace mohou využít, jak okamžitou online poradnu, tak kontakty na návaznou sociální síť. V neposlední řadě obsahují i odkaz na rychlou pomoc, kde je souhrn informací ke konkrétním tématům, která jsou mezi cílovou skupinou nejaktuálnější (např. konflikt se zákonem, intoxikace a zdraví, vzdělání a zaměstnání, bydlení a dluhy, pomoc lidem bez domova, útek a migrace, vládní podpora atd.). Klienti tak mohou samostatně čerpat pro ně srozumitelné informace, díky kterým mnoho nich dokáže řešit nepříznivou sociální situaci samostatně. (Gangway, 2014)

## 5 Shrnutí teoretické části

Teoretická část byla nejprve věnována popisu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), jejich legislativnímu ukotvení, principům služeb a cílové skupině. Opomenut nebyl ani krátký vývoj této sociální služby, jelikož byl v poměrně krátkém časovém úseku opravdu znatelný. Následující kapitola byla zaměřena na vymezení základních pojmů online terénní práce ve vztahu k NZDM. Představeny byly platformy (komunikační kanály) online terénu, které lze využít v kontextu sociálních služeb. Třetí kapitola obsahovala výhody a nevýhody online terénní práce a bezpečí z pohledu klienta i pracovníka a s tím spojené etické aspekty. Jako zajímavé hodnotím zpracování Vize NZDM 2030 a Vizi online NZDM. Poslední kapitola je zaměřena pandemií způsobenou virem SARS CoV-2 a jejímu vlivu na NZDM, sociální pracovníky i klienty. Nebyla opomenuta ani budoucnost NZDM a krátké příklady dobré praxe. Vzhledem k tomu, že jsou online služby využívány zatím jen hrstkou nízkoprahových zařízení, nicméně počty narůstají, považovala jsem za důležité se tomuto tématu věnovat v rámci empirické části, která zodpovídá otázku, jak online terénní práci vnímají právě sociální pracovníci NZDM a zda má jistou podobu budoucnosti.

### III Empirická část

Empirická část diplomové práce obsahuje vytyčení hlavního cíle a cílů dílčích. Dále také vymezení výzkumných otázek, samotné výzkumné strategie a jejího vzorku. Tato část je zakončena interpretací získaných dat a závěrečným shrnutím.

#### 6 Výzkumné šetření

Výzkumné šetření je zaměřeno na online poskytování služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež nejen v době pandemie pohledem sociálních pracovníků. Reaguje na zvyšující se trend online terénní práce v nízkoprahových službách.

##### 6.1 Formulace výzkumných cílů

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak funguje online terén v NZDM v Královéhradeckém kraji. Cíl práce jsem zvolila na základě dosavadní praxe v NZDM, kde jsem působila nejprve na pozici pracovníka v sociálních službách a následně, jako sociální pracovník. Vývoj digitálních technologií jde stále kupředu a spolu s ním se mění životní styl dětí a mladistvých – cílové skupiny NZDM. Sociální pracovníci se tak musí vzdělávat nejen ve svém oboru a částečně v oboru pedagogickém, ale také v oboru IT, marketingu a v oblasti trendů, která jsou neméně důležitá.

Cíl je rozdělen do čtyř dílčích cílů:

**DC1:** Zjistit, jak vedení NZDM organizuje online terénního pracovníka.

**DC2:** Zjistit, jak NZDM propojuje online terén s běžnou ambulantní či terénní praxí.

**DC3:** Zjistit, jaká vnímají sociální pracovníci rizika na online terénu.

**DC4:** Zjistit, jak NZDM v Královéhradeckém kraji reagovala na změny vlivem pandemie covid-19 zavedením či zvýšením online terénní práce.

**Tabulka 1: Transformační tabulka, vlastní zpracování**

| Cíl výzkumu   | Dílčí cíle   | Tazatelská otázka   |
|---|--|---|
| <p>Zjistit, jak funguje online terén v NZDM v Královéhradeckém kraji.</p> | <p><b>DC1:</b> Zjistit, jak vedení NZDM organizuje online terénního pracovníka.</p>              | <p><b>TO 1:</b> Z jakého důvodu jste začali pracovat online a jakým způsobem?</p> <p><b>TO 2:</b> Na jakých sociálních sítích fungujete, a proč jste vybrali právě ty?</p> <p><b>TO 3:</b> Jaká je Vaše identita na sociálních sítích?</p> <p><b>TO 4:</b> Kteří pracovníci z Vašeho týmu pracují v online terénu? Pracují tito pracovníci pouze v online terénu, nebo i v jiné z Vašich forem?</p> <p><b>TO 5:</b> Co by online terénní pracovník měl „umět“?</p> <p><b>TO 6:</b> Jaká je otevírací doba v online terénu?</p> <p><b>TO 7:</b> Kolik času zabere jednotlivým pracovníkům správa na online terénu?</p> <p><b>TO 8:</b> Jak často máte intervize k online terénu? A proč?</p> <p><b>TO 9:</b> Jak vyhodnocujete práci v online terénu? Jak často?</p> |
|   | <p><b>DC2:</b> Zjistit, jak NZDM propojuje online terén s běžnou ambulanti či terénní praxí.</p> | <p><b>TO 10:</b> Které služby jsou nejvíce poskytovány v online prostředí?</p> <p><b>TO 11:</b> Jaké aktivity při práci s klientem řadíte do online terénu?</p> <p><b>TO 12:</b> Jak pracujete na propojení online prostředí s ambulanti či terénní praxí?</p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>DC3:</b> Zjistit, jaká vnímají sociální pracovníci rizika na online terénu.</p>   | <p><b>TO 13:</b> Jaká rizika vnímáte na poskytování sociálních služeb prostřednictvím online terénu?</p> <p><b>TO 14:</b> Jak se s těmito riziky vypořádáváte?</p>   |
|  | <p><b>DC4:</b> Zjistit, jak NZDM v Královéhradeckém kraji reagovala na změny vlivem pandemie covid-19 zavedením či zvýšením online terénní práce.</p> | <p><b>TO 15:</b> Jak se změnilo poskytování sociálních služeb v NZDM v době pandemie od března roku 2020?</p> <p><b>TO 16:</b> Jaká opatření vydaná vládou ČR byla špatně vykomunikována a nebyla upřesněna?</p> <p><b>TO 17:</b> Co by Vaší organizaci pomohlo, pokud by se pandemická situace opakovala?</p> |

## 6.2 Výzkumná strategie, metody a techniky

Strategií pro diplomovou práci byl zvolen kvalitativní výzkum za použití metody polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami. Důvodem volby bylo zaměření této práce na online terénní práci v NZDM, kterou vykonává menší počet zařízení.

Hendl (2016) řadí mezi výhody kvalitativního výzkumu důkladný pohled na jednotlivce, skupinu nebo fenomén a jejich detailní popis. Jedná se o výzkum realizovaný v přirozeném prostředí respondentů, což bylo i v rámci tohoto výzkumu využito, v některých případech s použitím digitálních technologií. Mezi nevýhody Hendl (2016) řadí časovou náročnost, ovlivnitelnost výsledků výzkumníkem a mnohdy nemožné přenesení dat do odlišného prostředí.

Polostrukturované rozhovory jsou takové, které jsou tazatelem předem připraveny, co se tazatelských otázek týče. V průběhu rozhovoru může tazatel volit vhodnou formulaci i pořadí otázek, aby docílil co možná nejlepších výsledků. Polostrukturované rozhovory mohou být ovlivněny přístupem tazatele – srozumitelné formulování otázek, dostatečně hlasitá komunikace, motivace apod. Jeřábek (1992) dále, pro dosažení kvalitnějších výsledků, klade důraz na určitou profesní blízkost mezi tazatelem a respondentem. (Jeřábek, 1992)

Vyhodnocení rozhovorů probíhalo metodou kódování, které lze dle Miovského (2006) definovat jako proces. Klíčovou je, při tvorbě nových teorií prostřednictvím kódování, analýza získaných dat, jejich významové vymezení do kategorií a v závěru vytvoření nových záznamů, které jsou sestaveny dalšími způsoby.

### 6.3 Volba a popis výzkumného souboru

Cíl výzkumu je zaměřen na pohled sociálních pracovníků na online terénní formu v době vývoje digitálních technologií. Proto byli do pozice respondentů zvoleni sociální pracovníci/pracovníci v sociálních službách Královéhradeckého kraje, kteří mají alespoň minimální zkušenost s online terénní formou. Minimální zkušenost byla, pro účely tohoto výzkumu, stanovena plněním informační, nebo také PR funkce online terénu. V praxi to znamená odkazování či informování potenciálních klientů a klientů NZDM pomocí digitálních komunikačních kanálů (např. sociálních sítí).

Výběr respondentů byl zaměřený. V rámci oslovených organizací s rozhovorem souhlasilo celkem šest respondentů (pět žen a jeden muž), tedy šest NZDM. Rozhovory byly zaměřeny na organizační ukotvení online terénu, proto nebyl proveden více než jeden rozhovor v rámci daného zařízení, jelikož by došlo k opakování, tím pádem ke zkreslení informací.

**Tabulka 2: Seznam respondentů; vlastní zpracování**

|           | <b>Pohlaví</b> | <b>Vzdělání</b> | <b>Pozice</b>                   | <b>Lokalita</b>        |
|-----------|----------------|-----------------|---------------------------------|------------------------|
| <b>R1</b> | žena           | VŠ              | vedoucí sociální pracovník      | Hradec Králové         |
| <b>R2</b> | žena           | VŠ              | vedoucí sociální pracovník      | Hradec Králové         |
| <b>R3</b> | žena           | VŠ              | vedoucí sociální pracovník      | Trutnov                |
| <b>R4</b> | muž            | VŠ              | vedoucí sociální pracovník      | Rychnov nad Kněžnou    |
| <b>R5</b> | žena           | VŠ              | pracovník v sociálních službách | Dvůr Králové nad Labem |
| <b>R6</b> | žena           | VŠ              | sociální pracovník              | Nová Paka              |

### 6.4 Organizace a průběh výzkumu

Po vymezení hlavního a dílčích cílů došlo k vytvoření tazatelských otázek a k výběru vhodného výzkumného vzorku, jímž byli sociální pracovníci, v ideálním případě vedoucí sociální pracovníci, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách z Královéhradeckého kraje, kteří mají alespoň minimální zkušenost s online



terénní praxí (viz výše). Následně proběhlo kontaktování daných organizací a domluvení rozhovoru za využití e-mailového komunikačního kanálu. Rozhovory probíhaly osobně i za pomoci digitálních technologií (videohovor). Digitální technologie byly použity z důvodu úspory času respondentů, i jako praktické využití digitálních, které jsou obsaženy v teoretické části této diplomové práce.

Rozhovory probíhaly v NZDM Shelter RIAPS (Trutnov), NZDM Modrý pomeranč (Hradec Králové), NZDM Střelka (Dvůr Králové nad Labem), NZDM Klídek (Hradec Králové), NZDM Relax (Nová Paka), NZDM Centrum 5ka (Rychnov nad Kněžnou). Rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány a následně přepsány. Respondenti byli seznámeni s cílem výzkumu a využitím odpovědí pro účely tohoto výzkumu. Rozhovory s respondenty byly číselně označeny, aby byla dodržena anonymita respondentů. V závěru výzkumu proběhla analýza dat a jejich interpretace s využitím technik kódování.

## **6.5 Rizika výzkumu**

Rizikem kvalitativního výzkumu je jeho časová náročnost pro výzkumníka i respondenty, kteří mohli ovlivnit rozhovory nesdělením všech informací, z důvodu nízké časové kapacity nebo neochotou sdílet interní metodické postupy. Hlavním rizikem je zejména ovlivnění polostrukturovaných rozhovorů nebo výsledků výzkumníkem. Tomuto ovlivnění jsem předcházela tvorbou otevřených otázek v rozhovoru i při samotném sběru dat a následným vyhodnocením za použití metody kódování. Mezi rizika výzkumu zároveň řadím ovlivnění mě v roli výzkumníka, vnikající vlivem dosavadní praxe v NZDM, které přispělo k vyššímu porozumění, avšak mohlo způsobit ovlivnění výsledků.

### **6.5.1 Etická rizika**

Dodržení etických pravidel chování při realizaci výzkumu je důležitým faktorem, který má vliv na výsledky výzkumu a bezpečí respondentů.

Hendl (2005) uvádí mezi hodnotícími kritérii kvalitativního výzkumu i etická, která jsou ve vztahu k respondentům zaměřena např. na dodržení jejich anonymity, na citlivý přístup výzkumníka k jejich potřebám, nebo na zohlednění a zabránění negativním dopadům na respondenty.

Švaříček (2007) mezi etická rizika řadí kritérium autenticity výzkumníka, který popisuje jeho pozici v rámci výzkumu. Dalším pravidlem k dodržení etických zásad je pravidlo důvěrnosti, které stanoví, že nesmí být zveřejněna data, která by mohla způsobit identifikaci respondenta. Stejně, jako Hendl (2005) i Švaříček (2007) považují za důležité uzavření souhlasu s respondentem o poskytnutí informací pro potřeby výzkumu a zásadu vhodného informování respondentů o výsledcích výzkumu.

## 7 Interpretace získaných dat

V této kapitole budou popsány výsledky výzkumu dle jednotlivých dílčích cílů (DC) a příslušných tazatelských otázek (TO). Výsledky jsou nejprve interpretovány s odkazy přímých citací rozhovorů s respondenty a následně reflektovány ve vazbě na současnou praxi, popř. její rizika.

### 7.1 DC1: Zjistit, jak vedení NZDM organizuje online terénního pracovníka.

Dílčí cíl jedna je zaměřen na online terénní práci v NZDM z pozice vedoucích sociálních pracovníků, kteří mají vliv na personální zajištění online terénu a jeho metodické ukotvení (způsob fungování a volba konkrétních sociálních sítí, otevírací doba, kompetence či dovednosti, vzdělávání pracovníků apod.).

#### **TO 1: Z jakého důvodu jste začali pracovat online a jakým způsobem?**

Výzkum vychází z předpokladu, že NZDM pracují online alespoň v minimální míře. Tato míra byla stanovena plněním informační funkce, kterou splňují veškerá nízkoprahová zařízení, kde byl realizován výzkum.

Prvotním impulzem, proč přesunout NZDM do online podoby bylo přiblížení se klientům služby, jelikož „...v roce 2012 se začali děti a dospívající mnohem víc než dřív soustředit na sociálních sítích a začali tam trávit mnohem víc volného času, než tomu bylo v předcházejících letech.“ (R1) NZDM si proto založila profil nebo stránku, nejčastěji na sociální síti Facebook, kde sociální pracovníci začali přidávat příspěvky obsahující informace o službě např. „o plánovaném programu, o změně chodu klubu, nebo že vyrážíme do terénu“ (R6). Facebook byl sociální sítí, která v té době neměla konkurenci a byl „nejvíce nízkoprahovou platformou“ (R1), kde se cílová skupina

NZDM děti a mladiství nacházeli. Respondenti v menší míře uváděli, že od počátku (roku 2012) působení na sociálních sítích vedli synchronní chaty především s klienty, které pracovníci znali osobně.

Zásadní byla, v rámci vyhodnocení TO 1, shoda všech respondentů ohledně důvodů působení na sociálních sítích. Všichni respondenti považují za důležité vyskytovat se ve stejném prostředí s klienty. V prostředí, kde se klienti mohou chovat rizikovým způsobem, přičemž spoluprací s NZDM lze tomuto chování předcházet. Nebo prostřednictvím kterého mohou poskytovat pomoc klientům, kteří z určitého důvodu nemohou využít ambulantní/terénní formu. Shoda mezi respondenty je ovlivněna zejména dobou, kdy se NZDM začala transformovat, tedy v roce 2012, což byl shodný rok pro dvě zařízení v Královéhradeckém kraji. Tato zařízení následně plnila funkci testování a byla příkladem dobré praxe, kterou další nízkoprahová zařízení následovala, popř. dále vyvíjela.

Tento vývoj pro sociální pracovníky v NZDM znamenal další oblast, kde se museli vzdělávat, aby byli schopni zajistit bezpečné poskytování sociálních služeb. Na vedoucí sociální pracovníky byl zároveň vyvíjen tlak z důvodu zlegalizování poskytování služeb v online terénní formě. Museli obhájit jejich působení v online terénní formě před zadavateli. V neposlední řadě museli více zohlednit time management online terénních pracovníků, kteří působili i v dalších formách a měli plnit veškeré povinnosti i cíle, které byly do té doby nastaveny.

### **TO 2: Na jakých sociálních sítích fungujete, a proč jste vybrali právě ty?**

Z výzkumu vyplývá, že si všechna NZDM kladou za cíl reagovat na potřeby klientů, i co se online terénu týče. Tyto potřeby jsou ovlivňovány trendy, které jsou aktuální, proto musí pracovníci NZDM sledovat vznik nových sociálních sítí a reagovat na ně nejen v přímé ambulantní či terénní praxi, ale dnes i v online terénu. Výsledkem sledování aktuálních trendů je fakt, že NZDM působí na sociální síti Facebook a začínají, nebo už nějakou dobu fungují i na síti Instagram. Impulzem pro založení nové sociální sítě, např. Instagramu, je potřeba „jít s dobou, jelikož je Facebook v tuto chvíli zastaralý a méně populární“ (R3) pro cílovou skupinu NZDM. Některá z nízkoprahových zařízení působí i na sítích YouTube a TikTok, které jsou zaměřeny především na videa a jsou u cílové skupiny také oblíbené.

Volbu sociálních sítí ovlivňuje zejména přítomnost a aktivita cílové skupiny NZDM. Cílovou skupinou pro poskytování sociálních služeb jsou děti a mladiství ve věku od 6 do 26 let. Na sociálních sítích by si tak NZDM měla vybrat, na jakou cílovou skupinu působí, jelikož příspěvky pro 7letého klienta budou naprosto rozdílné než pro 21letého. Rozdíl je zejména ve formě příspěvku, jazyku, který musí být přizpůsoben a také v tématu, které cílovou skupinu zajímá. Volbou mezi cílovou skupinou není myšleno to, aby NZDM působila, buď na 7leté, nebo 21leté klienty, jelikož pomoc či informace potřebují obě skupiny. Důležité je, aby zařízení měla pro každou cílovou skupinu vytvořenou jedinečnou strategii, která obsahuje alespoň popis cílové skupiny, cíl působení a způsob vyhodnocení se zodpovídající osobou.

Každé ze zařízení má jinou strategii působení na jednotlivých sítích. R5 uvádí, že na Facebook, kde se nachází více starších klientů, vkládají „*příspěvky týkající se klubu a provozních věcí*“ (R5). „*Preventivní posty*“ (R5) vkládají, jak na Facebook, tak i Instagram. Na Instagramu jsou si vědomi toho, že příspěvky mají vyšší dosah a uvidí je i klienti, kteří „*nechodí přímo na klub, ale sledují nás pouze na sítích*“. Sociální sítě nabízí možnost soukromých i veřejných příspěvků, proto nelze vyloučit, že příspěvky uvidí i lidé mimo cílovou skupinu, např. rodiče, učitelé, odborná veřejnost. Nízkoprahová zařízení tak mohou vytvořit strategii zaměřenou na cílovou skupinu rodičů a poskytovat jim důležité informace, např. o nových návykových látkách nebo o tom, jak své dítě podpořit nebo motivovat. Sociální pracovníci tak prostřednictvím sociálních sítí mohou zvyšovat rodičovské kompetence a zároveň pozitivní povědomí o službě.

### **TO 3: Jaká je vaše identita na sociálních sítích?**

Volba identity sociální služby s sebou přináší zvážení značného množství rizik např. „*změny v pracovním týmu*“, „*bezpečnost pracovníků*“ (R2), i potřebu vytyčení hranic v online terénu. Většina respondentů uvedla, že sociální pracovníci používají jeden pracovní profil, kterým zastupují organizaci a jsou v kontaktu s klienty. Menšina respondentů uvedla, že je pro jejich zařízení vhodné, z hlediska působení na Facebooku, aby měl každý z pracovníků pracovní profil, přes který mohou být v kontaktu s klienty. Jeden z těchto respondentů dále uvedl, že si pracovníci volí, zda si založí pracovní profil, nebo využijí osobní.

Některá NZDM volí svoji identitu dle cíle zvoleného pro danou sociální síť. R3 uvádí, že „Facebooková stránka je dostupná pro všechny. Pro klienty, jejich rodiče, veřejnost. Slouží k propagaci naší činnosti. Facebookový profil je pouze pro naše klienty, případně pro zájemce o službu. Instagram je veřejný profil, který slouží také zejména k propagaci.“

NZDM může v online terénu volit z mnoha variant působení. Sociální síť nabízí např. formu veřejné stránky, uzavřené či otevřené skupiny, nebo osobního profilu. Přičemž každá z forem nabízí další individuální úpravy, např. soukromí či anonymitu sledujících. Při volbě identity je zásadní dodržení pravidel dané sociální sítí, jelikož nám při jejich porušení hrozí ztráta identity a tím pádem i klientů, se kterými je na konkrétní identitu navázán vztah a do jisté míry i důvěra.

Identita služby, by se měla odvíjet od cílové skupiny, jejího chování na sociálních sítích a jejích potřeb. Proto nelze jednoznačně říci, která z možných identit je vhodná. Vždy je nutné myslet na bezpečí pracovníků (psychohygiena, možná kyberšikana ze strany klientů, nastavení hranic, střet zájmu) i klientů (např. z hlediska anonymity, mlčenlivosti spolu s oznamovací povinností, práv, pravidel).

#### **TO 4: Kteří pracovníci z Vašeho týmu pracují v online terénu? Pracují tyto pracovníci pouze v online terénu nebo i v jiných formách?**

V zařízeních, kde byl realizován výzkum, jsou do práce v online terénu zapojeni všichni z týmu sociálních pracovníků NZDM. Každé nízkoprahové zařízení se však liší počtem sociálních pracovníků, což se odvíjí i v udělení kompetencí každému z nich. „Vzhledem k úvazům, které je třeba mezi pracovníky rozdělit, pracuje v online prostředí, což znamená, že tvoří posty nebo prevenci na sítích, ten z pracovníků, která má nejvyšší úvazek. Terénní Facebook a chat využívají pracovníci během terénních hodin např. k domlouvání schůzek.“ (R5) V personálně početnějších zařízeních či zařízeních, kde zajišťují online terén dlouhodobě (od roku 2012) jsou pracovníci rozdělení na pracovníky zajišťující chat, poskytující jednorázovou odpověď nebo vytvářející preventivní obsah. Pracovníci, kteří zajišťují synchronní chat s klienty, jsou pracovníci zaměstnaní na HPP (hlavní pracovní poměr). Oproti tomu pracovníci, kteří vytváří preventivní obsah, jsou zaměstnaní na dohodu (DPP/DPČ). Rozdělení pracovníků dle typu smlouvy je vhodné z hlediska množství odpracovaných hodin, přičemž prioritou je zajištění chodu služby a poskytování služeb.

Proto pokud sociální pracovník či pracovník v sociálních službách nemá dostatek hodin, znamená to pouze nezveřejnění příspěvku, což službu zásadně neohrozí. Dalším důvodem, proč pracují v online terénu pracovníci na HPP, je i vzdělání sociálních pracovníků, které je, nebo by mělo být, oproti pracovníkům v sociálních službách vyšší.

### **TO 5: Co by online terénní pracovník měl „umět“?**

Rozdělení pracovního týmu a udělení kompetencí je jednou z výsad vedoucího sociálního pracovníka, popř. jeho zástupce. V případě ambulantní i terénní formy je počet pracovníků a jejich kompetence zcela jasný. Vzhledem k rozvoji digitálních technologií a vstupu do online prostředí je třeba při definování pozice online terénní pracovník stanovit i schopnosti a dovednosti, které by měl takový pracovník mít s přihlédnutím ke kompetencím a činnostem, které jsou jeho náplní práce.

Sociální pracovník pracující v online terénu by „*měl disponovat počítačovou gramotností, ...být tvůrčí, ...umět vytipovat rizikové příspěvky a reagovat na ně.... Měl by umět rozpoznat, kdy kontakt ukončit, nebo kdy je zapotřebí klienta odkázat na jinou službu.*“ (R3) Online terénní pracovník „*si uvědomuje kompetence a hranice.*“ (R3) Měl by si „*dokázat všimnout změn v chování a nálady i přes psanou formu a všechny věci, jaké by měl umět pracovník v ambulanci a terénu.*“ (R6)

Z výzkumu však vyplývá i názor, že je online forma vnímána „*pouze jako rozšíření klasické formy a osobní kontakt jako nenahraditelný.*“ Online terénní pracovník by tedy měl umět jednoduše „*vše, co ambulantní pracovník.*“ (R4)

Online terénní pracovník „*musí být pracovník, který je zaškolen v terénní práci...V ideálním případě pracovník projde kurzem chatové intervence. Jinak se pracovníci vzdělávají i v oblasti, jak pracovat se sociálními sítěmi, čímž rozvíjí technickou zdatnost.*“ (R2) Vzdělávání je povinnou součástí sociálních pracovníků v rozsahu 24 hodin ročně. Každá organizace však ke vzdělávání přistupuje rozdílně. Některá vzdělávání nařizuje zaměstnavatel a někde si sociální pracovníci mohou vybrat. „*Mě osobně by se líbilo, aby bylo vzdělávání metodicky dané, ale je to náročné z důvodu financí, jelikož kompletní kurzy krizové intervence se pohybují okolo 20 000 Kč, což zaměstnavatel neziskové organizace málokdy zaplatí... Takže je to spíš o dobrovolnosti, aby se v tom programu člověk cítil dobře a věděl, co zvládne a co už ne.*“ (R1)

Vzdělání je prioritní v rámci ambulantní a terénní formy a stále jsou vedeny diskuse, zda je 24 h/ročně v pořádku, nebo je třeba povinnost upravit. Z hlediska online formy, hovoříme o novém prostředí s klienty, se kterými probíhá kontakt naprosto odlišně, než jsou sociální pracovníci NZDM zvyklí, jelikož se jedná o psaný kontakt. Sociálním pracovníkům i klientům hrozí rizika, která si pracovníci mnohdy nemusí uvědomovat a mohou ohrozit sebe, klienta i celou službu. Proto jen z důvodu předcházení rizik je důležité, aby se sociální pracovníci pracující v online terénu průběžně vzdělávali a jejich zaměstnavatelé tomuto tématu věnovali pozornost. Vzdělávání je samozřejmě výhodou, např. pro dosažení vyšší kvality poskytovaných služeb, zisku informací pro zjednodušení technologických i metodických postupů.

#### **TO 6: Jaká je otevírací doba v online terénu?**

Polovina respondentů uvádí, že klientům odepisují v rámci otevírací doby ambulantní, popř. terénní formy. Důvodem je způsob, kterým v online terénu pracují, což je zejména informování o chodu služby. Sociální pracovníci tak klientům poskytují informace o tom, kdo je právě v terénu nebo jak se změnila otevírací doba.

Další tři mají stanovenou pevnou otevírací dobu. R1 uvádí, že „*historicky působíme v online terénu 1x týdně, vždy v úterý od 17 do 19 hodin... Dále máme každý den, od pondělí do pátku, tzv. dotazovnu od 12:30 do 13:30, kdy vybraný pracovník nebo pracovník, který má puštěný Facebook, odpovídá na zprávy, které jsou tam zanechané.*“ Některá zařízení mají rozdílnou otevírací dobu v rámci školního roku (odpolední hodiny) a letních prázdnin „*vždy od 10 do 11 hodin*“ (R3).

Otevírací dobu je třeba pevně stanovit i v rámci online terénu, jelikož se jedná o další formu poskytování služeb, proto by mělo být pro klienty jasné, kdy mohou službu využívat, popř. za jakých podmínek i v případě, že je možné sociální pracovníky kontaktovat 24 hodin sedm dní v týdnu. Současným trendem, při poskytování služeb klientovi, je vysoký důraz na transparentní jednání i v případě vymezení otevírací doby, na což je kladen důraz, např. při auditech.

Otevírací doba online terénu musí být přizpůsobena potřebám cílové skupiny. Není přímo vhodné, aby klienti mohli využívat službu v rámci školního roku v dopoledních hodinách, jelikož hrozí riziko chatování s pracovníky, namísto soustředění se při hodinách. Druhým důvodem je zároveň fakt, že se v mnoha školách vyskytují školní

psychologové, proto není nutné, aby se odborníci, zajišťující pomoc dětem a mladistvým, dublovali. Mnoho sociálních pracovníků však má pracovní profily zpřístupněny na osobních mobilních telefonech, které jim přichází zprávy ohlásí. Sociální pracovníci tak případnou krizovou situaci vždy odhalí včas a mohou klientům poskytnout alespoň prvotní pomoc (stabilizaci) a odkázat klienta např. ke školnímu psychologovi, pokud se klient nachází ve škole.

### **TO 7: Kolik času zabere jednotlivým pracovníkům příprava a správa online terénu?**

Respondenti uváděli poměrně rozdílné časové dotace. Někteří z nich rozlišují čas na přípravu preventivních příspěvků, což se odvíjí od velikosti, množství i četnosti. Respondenti tedy uvádí pár desítek minut po několik hodin. R5 uvádí zajímavý fakt. Čas, který pracovník má na online terén je takový, „*kolik pracovníkovi zbyde. Při intenzitě dvou větších postů, anketek a reels z klubu, zabere práce v průměru osm hodin týdně*“.

(R5)

Z výzkumu také vyplynulo, že čas, strávený prací či přípravou na online terén, se odvíjí od strategie a nastavených cílů organizace. Sociální pracovníci nízkoprahového zařízení, pro které online terén není prioritní, stráví přípravou méně času (např. několik desítek minut) než ti pracovníci, pro které je online terén profesním cílem. Zároveň i čas takto zaměřených pracovníků se může lišit. Jeden z nich musí přidat jeden příspěvek za měsíc, druhý sociální pracovník má četnost příspěvku nastavenou na alespoň dva příspěvky týdně a další pracovník vytváří např. koncepci působení NZDM na sociálních sítích, kdy připravuje celou strategii. Na sociální pracovníky i jejich zaměstnavatele a vedoucí je tak vyvíjen tlak z hlediska time managementu, který musí všichni dokonale ovládat, aby předcházeli syndromu vyhoření způsobeného vysokým množstvím práce. Vedoucí sociální pracovník musí mít přehled o tom, jaké činnosti jednotlivý sociální pracovník vykonává a za jaký čas, aby byl schopen reagovat např. vytvořením nového pracovního místa, což je však v nízkoprahových službách velmi obtížné.

Naopak čas přímé práce je přesnější. Odvíjí se od otevírací doby online terénu a následného zpracování dat (evidování služeb dle metodického nastavení služby). R2 uvádí „*minimálně čtyři hodiny. V chatu pracují čtyři pracovníci. Každá pracovník má dvě hodiny přímé práce a dvě hodiny nepřímé práce, někdy je to více, proto cca pět h*“.



Online terénní forma je výjimečná zejména v rychlosti toku času. Pracovníci pravidelně přidávají příspěvky na aktuální a atraktivní témata, která budou zajímavá, co se týče obsahu i formy. Zároveň jsou připraveni rychle odpovídat na aktuální potřeby klientů, dle otevírací doby. V rámci výzkumu mě proto zajímala i časová náročnost online terénní formy, která může odhalit potřebu nové pracovní pozice online terénního pracovníka.

### **TO 8: Jak často máte intervize k online terénu? A proč?**

Výzkum ukázal, že jsou intervize, ve většině případů, součástí praxe online terénu. Liší se však jejich četnost. Minimum respondentů uvedlo, že intervize k online terénu nemají, jelikož zajišťují zejména informační a preventivní působení a přímou práci (pravidelné chaty) v zásadě nevykonávají. Další z respondentů uvedl, že intervize pořádají pouze v případě potřeby. Polovina respondentů uvádí pravidelné týdenní předávání informací v rámci týmu online terénních pracovníků a následně 1x měsíčně na klientské intervizi, kde je zároveň informován i širší tým. Intervize jsou realizovány „*ve chvíli, kdy se aktualizuje metodika, nebo kdy je potřeba nastavit pravidla pro jednotlivé klienty nebo pravidla online terénu*“ (R1). Dále také z důvodu předání informací „*...o jednotlivých případech. Někdy si pracovníci neví rady, jak provázet klienta, proto to řešíme v rámci týmu*“ (R2)

Intervizní setkání jsou důležitá zejména z důvodu bezpečnosti pracovníka. Mohou tak být jedním z preventivních opatření syndromu vyhoření nebo jako způsob udržování zdravé psychohygieny. Intervize jsou zároveň nástrojem rozvoje sociálního pracovníka, přičemž je tento rozvoj vnímán zejména na straně přímé práce, tedy poskytování sociálních služeb klientovi. Sociální pracovníci se v rámci intervizi vzájemně obohacují ať už v oblasti individuálního plánování, nebo z hlediska práce s klientem, kdy si pracovníci vzájemně sdělují své zkušenosti a hledají kvalitnější a efektivnější způsoby řešení.

Jeden z respondentů zohlednil také supervize, kde mohou určitý případ prodiskutovat i za přítomnosti supervizora, „*není příliš časté, aby pracovníci přinášeli témata online terénu*“ (R2) Supervize jsou stejně jako intervize nástrojem k předcházení rizik na straně pracovníka, který může individuálně nebo spolu s týmem prodiskutovat klientský případ pod odborným vedením supervizora, nabízející nezaujatý pohled.

## **TO 9: Jak vyhodnocujete práci v online terénu? Jak často?**

Vyhodnocování, ať už statistické či zpětnovazebné, je součástí práce vedoucího sociálního pracovníka (ve vztahu k celé službě) i sociálního pracovníka přímé práce (např. vyhodnocování individuálních plánů nebo jednotlivých aktivit). V rámci online terénu je vyhodnocení jednou z možností, jak prokázat potřebnost této formy i uplatnění sociálních pracovníků v rámci služby (vzhledem k finančnímu ohodnocení či počtu úvazků ve službě). Dle výsledků výzkumu se vyhodnocováním zabývá většina respondentů. Respondenti hodnotí vyhodnocení online terénu podobně běžné praxi a využívají např. „*pravidelné měsíční vyhodnocování v rámci zaznamenaných statistik*“ (R3), „*zpětné vazby veřejnosti a klientů*“ (R6), „*hodnocení pracovníků, které probíhá jednou za půl roku*“ (R2), nebo „*dosahy příspěvku, dosahy videí a co na naše klienty zabírá. K tomu ještě není žádný standardizovaný nástroj a sledujeme to v rámci svých vlastních tabulek.*“ (R1) Z těchto sdělení vyplývá, že se služby vyhodnocováním zabývají, ale každá v jiné míře i způsobu. Považuji za důležité, aby se i zadavatelé zabývali potřebou vyhodnocování a předali službám vhodný a aktuální nástroj pro jeho realizaci, což může být zajímavým tématem výzkumu, zaměřeném na potřebu zadavatelů (jaká data potřebují k hodnocení služeb) a jak se oproti tomu liší vyhodnocování v jednotlivých sociálních službách. Česká asociace streetwork již podnikla první kroky, a to v rámci projektu Společně a odborně, kdy vytvořila metodiku evaluace. (Česká asociace streetwork, 2022)

Vyhodnocení práce v online terénu ať už v rámci komunikace s klientem, nebo v rámci preventivního působení prostřednictvím příspěvků, je důležité i ve vztahu ke strategii, o které je psáno výše nebo z hlediska hodnocení pracovníků, kteří v online terénu pracují. V obou případech jsou stanoveny cíle, o kterých se na konci roku rozhoduje, zda jsou splněny. Bez zaznamenání a vyhodnocení dat toho nejsou služby schopny. Pro sociální pracovníky to zároveň znamená absenci zpětné vazby nebo nepochopení rozvoji sociální služby jako takové.

### **Shrnutí DC1**

Dílčí cíl jedna byl zaměřen na zjištění, jak vedení NZDM organizuje online terénního pracovníka. Důvodem, proč NZDM působí v online terénu, je snaha o co nejvyšší přiblížení se přirozenému prostředí klienta, který se v online prostředí za použití moderních digitálních technologií vyskytuje čím dál více.

Prostředím, kde mohou sociální pracovníci klienty kontaktovat, jsou pro danou dobu atraktivní sociální sítě, kterými jsou Facebook, Instagram a TikTok. Sociální pracovníci tak prostřednictvím osobních, pracovních či organizačních profilů/stránek komunikují s cílovou skupinou (děti a mladiství od 6 do 26 let) nebo jí a široké veřejnosti poskytují informace o službě a informace preventivního charakteru.

Z výzkumu vyplynulo, že online terénní pracovník je takový, který současně vykonává přímou práci i v dalších formách (ambulantní a terénní). Jeho schopnosti a dovednosti pro online terénní formu jsou v zásadě shodné s jeho dosavadními schopnostmi a dovednostmi. Navíc by takový pracovník měl umět pracovat s digitálními technologiemi, umět komunikovat s klienty a poskytovat jim sociální služby prostřednictvím psané formy, měl by mít základy krizové intervence a dobře odhadnout nepříznivou sociální situaci klienta tak, aby v případě potřeby dokázal poskytnout správný kontakt na návaznou sociální službu.

Výzkum v rámci DC1 dále zodpověděl otázky ohledně otevírací doby, která je úzce propojena s časovou náročností programu na online terénního pracovníka. Stěžejní je, pro časovou náročnost, zaměření online terénu dané sociální služby. V případě, že služba zajišťuje synchronní chat s klienty, časová náročnost plyne přímo z otevírací doby a příslušné evidence přímé práce s klienty. Oproti tomu čas věnovaný přípravě informačního a preventivního materiálu je odvozen od četnosti a obsahové náročnosti příspěvků, od několika málo minut po hodiny.

Vedoucí sociální pracovník zodpovídá za organizaci jednotlivých programů (ambulancí, terénu i online terénu), přičemž tým sociálních pracovníků vede k co nejlepší psychohygieně a prevenci syndromu vyhoření. Toho lze docílit prostřednictvím intervizních nebo supervizních setkání, která NZDM pracovníkům umožňují. Z výzkumu vyplynulo, že všechna nízkoprahová zařízení nabízí sociálním pracovníkům intervizní konzultaci v případě potřeby. Pouze některá NZDM mají metodicky nastavené např. klientské intervize. Organizace či vedení online terénního pracovníka se zároveň odvíjí od průběžného vyhodnocování nastavených cílů, ať už osobních nebo celoorganizačních. Výzkum ukazuje na nejednotnost mezi organizacemi. Pokud vezmeme v úvahu, že tyto organizace jsou v rámci Královéhradeckého kraje financovány a pro tyto potřeby hodnoceny, vyvstává otázka, dle čeho a za použití jakých nástrojů zadavatelé služby hodnotí.

## **7.2 DC2: Zjistit, jak NZDM propojuje online terén s běžnou ambulancí či terénní praxí.**

Respondenti v rámci DC1 uvedli, že online terén vnímají jako doplněk k běžné ambulancí či terénní praxi. Z tohoto tvrzení lze předpokládat, že online terén můžeme využívat pro potřeby běžných forem, např. odkazování klientů do klubů či terénu, informování o aktuálním dění služby, informování veřejnosti o činnosti sociální služby nebo o tématech, která praxi NZDM rezonují. Možností, jak online terén využít, je celá řada. V rámci DC2 jsem se tedy zajímala o to, jaké aktivity odborníci z praxe řadí mezi aktivity online terénu a jak využívají jeho potenciál pro ambulancí a terénní formu.

### **TO 10: Jaké služby jsou nejvíce poskytovány v online prostředí?**

Online terén je již jednou z možností, jak sociální služby poskytovat, proto vymezení nejčastěji poskytovaných služeb považuji za důležité pro praktické představení online terénu v NZDM. Každá služba může okruh poskytovaných služeb definovat odlišně, význam je však podobný, jelikož sociální služby musí dodržet vyhlášku č. 505/2006, kde jsou vymezeny čtyři okruhy základních činností.

Všichni respondenti se shodli, že nejčastěji poskytovanými službami je „*kontaktní práce, tedy rozhovor o aktuálních tématech v životě klientů*“ (R5) a následné poradenství. Z tohoto výroku můžeme usuzovat, že klienti NZDM online terén využívají jako prostor, kde se mohou svěřit, rychle a bezplatně získají radu, jak nepříznivou sociální situaci řešit. Respondenti, kteří mají v registru sociálních služeb uvedenou i online formu uvedli, že se poskytované služby v zásadě neliší od služeb poskytovaných ve zbylých formách. R1 říká, že „*je to dané vývojem ambulancí a terénu, nikoli online terénu.*“ Vývoj spočívá v pozvolném odklonu od volnočasových aktivit. Tyto aktivity jsou stále poskytovány, nicméně sociální pracovníci v NZDM kladou větší důraz na prevenci, rozvoj dovedností a značnější přebírání zodpovědnosti klienty. Transformace a samotný vývoj nízkoprahových služeb je zapříčiněn jednak snahou držet krok s aktuálními trendy, ale zejména přizpůsobením se klientům, kteří se vlivem rychlého vývoje společnosti mění a jejich potřeby jsou odlišné. Změnu na straně klientů můžeme vysvětlit zejména rychlostí současné doby a potřebou multitaskingu. Děti a mladiství, jako by už neměli čas věnovat se pouze vlastní aktuální potřebě. Současně mají dojem, že musí řešit více věcí v jeden okamžik, jelikož je na ně kladen tlak rodičů, školy, vrstevníků i online prostředí, kde je vše dokonalé. Má dosavadní praxe tento výrok potvrzuje i díky rozhovorům

s klienty, kteří o sobě často tvrdí, že pokud nestihnou určité činnosti a nesledují novinky, jako by v jejich dospívající společnosti nebyli. Proto jsou někdy nuceni problémy řešit rychle za pomoci digitálních technologií, kde se prostřednictvím „*předávání informací, zprostředkování kontaktu na navazující služby, případně krizové intervence*“ (R3) snaží se sociálními pracovníky řešit své zakázky. Ze shodných odpovědí respondentů vyplývá, že se poskytované služby v rámci NZDM v Královéhradeckém kraji neliší.

### **TO 11: Jaké aktivity při práci s klientem radíte do online terénu?**

Aktivitami, které NZDM realizují v online terénu, jsou myšleny činnosti mimo poskytování sociálních služeb a chatování, na kterém se shodli téměř všichni respondenti. Většina respondentů považuje za důležité vytváření „*preventivních aktivit, které přizpůsobujeme online formě*“ (R2). Někteří z nich vytváří preventivní příspěvky, avšak všichni využívají funkcí sociálních sítí, prostřednictvím kterých aktivizují klienty online terénu. Vytváří „*ankety, kvízy*“ (R6), aktuální stories, což jsou krátké příspěvky, které se v online prostoru vyskytují pouze 24 hodin. „*Díky pandemii jednou za čas, jelikož to nemáme pevně dané, s klienty hrajeme online hry, nebo pořádáme různé turnaje.*“ (R2) Pracovníci dále natáčejí videa, reels, píší „*informační články*“ (R3) nebo jinak propagují službu. Všechny tyto aktivity vedou, jak k aktivizaci, tak i k propagaci služby. Pracovníci mohou využít sociální služby ke kontaktu s veřejností a představovat aktuální příklady dobré praxe, s dodržением anonymity a mlčenlivosti.

V praxi jsem se často setkala s ochotou klientů prolomit anonymitu. Řada z nich souhlasila se zveřejněním jejich fotografií, čímž jsou spojeni s NZDM. Klienti jsou často pyšní na to, že právě oni mohou být na profilech jejich nízkoprahového zařízení. Vždy jsou zachycováni při aktivitách, které se jim mnohdy velmi daří a zveřejnění jejich aktivity vnímají i jako určitý způsob ocenění. Je důležité mít na paměti, že se zveřejněním musí klient vždy souhlasit, v ideálním případě písemně, a nikdy ho video záznam či fotografie nesmí poškodit.

## **TO 12: Jak pracujete na propojení online prostředí s ambulantní či terénní praxí?**

Využívání online terénní formy je dle mého názoru jednoduchou možností, jak o sobě dát rychle vědět konkrétní cílové skupině, kde jí zároveň můžeme atraktivně představit nabídku sociální služby, čemuž papírový leták nemůže konkurovat. Všichni respondenti využívají online terén k propojení všech forem, ve kterých působí. Někteří z nich více pracují na systematickém propojení v rámci celé organizace, se snaží o odkázání. *„Klienta (zájemce) se vždy snažíme namotivovat, aby využil naší ambulantní formy pro komplexnější a snazší řešení jeho nepříznivé situace“* (R3)

Většina respondentů uvedla, že klienty na sociálních sítích informují o dění, např. *„o otevírací době, který pracovník je, ve který den v dané formě... Jedná se o informační nástěnku, o které víme, že si ji klienti přečtou.“* (R2)

Respondenti dále uvedli, že propojují jednotlivé formy i z hlediska aktuálně probíraných témat. Témata převádí z ambulancí a terénů do online terénu ve formě preventivních příspěvků či anket. Zdrojem je i online prostor. V osobních formách (ambulance a terén) lze hovořit o aktuálním dění či trendech internetu, nebo o rizikovém chování, které si pracovníci mohou názorně představit. Prostřednictvím používání internetů pracovníci dále mohou rozvíjet dovednosti klientů, kteří si mohou vše vyzkoušet v bezpečném prostředí.

Propojení všech forem vnímám za důležité, jelikož každá forma může pozitivně ovlivnit ty ostatní. Vzhledem k častému působení dětí a mladistvých na sociálních sítích, které mají mnohdy vliv na jejich život a zdraví, je třeba, aby i tento rizikový prostor byl dostatečně zmapován odborníky, kteří umí mluvit s dětmi a mladistvými a dokáží jim tak kvalitně předat informace primární, sekundární nebo i terciární prevence.

### **Shrnutí DC2**

Propojení online terénu s běžnou ambulantní či terénní praxí lze vnímat v několika rovinách. První, základní rovinou, je informování o službě NZDM. Sociální pracovníci mohou zveřejňovat příspěvky, např. o otevírací době, nabízených programech (ambulance, terén, online terén) a pracovnících nebo akcích. Druhou rovinou je předání preventivních informací, které jsou aktuální v ambulancích a terénu. Sociální pracovníci tak rozvíjí znalosti cílové skupiny a předchází jejímu rizikovému chování. Třetí rovinou

je zajištění synchronní komunikace s poskytováním sociálních služeb klientům NZDM. Nejčastěji poskytovanými službami je poradenství a kontaktní práce. Služby, zajišťující online terén dlouhodobě, shledávají postupnou shodu mezi poskytovanými službami ve všech formách, jelikož se snaží o zajištění shody a stejného směru v rámci celého zařízení (např. NZDM není volnočasovým klubem, ale dokáže cílovou skupinu rozvíjet prostřednictvím spolupráce s profesionály). Mezi aktivity, které jsou řazeny do online terénu, patří poskytované sociální služby a veškeré trendy sociálních sítí (stories, reels, ankety apod.). Prostřednictvím těchto aktivit se sociální pracovníci snaží aktivizovat klienty a atraktivně představit ambulantní a terénní formu, aby docílili kontaktování klientů i v těchto formách. Přesun klientů z online prostředí do ambulancí či terénu není cílem, jelikož služby chápou, že někteří klienti potřebují, vlivem nepříznivé sociální situace, psaný kontakt.

### **7.3 DC3: Zjistit, jaká vnímají sociální pracovníci rizika na online terénu.**

Před tím, než začneme činit změny v poskytování služeb nebo v nastavování nových forem je třeba zohlednit rizika, která s sebou transformace přináší. Rizika mohou být, jak na straně klientů, sociálních pracovníků i celých organizací. Proto je vhodné, aby byla všechna rizika zohledněna a na každé z nich vytvořen krizový plán. Jen tak docílíme kvalitního, vhodného a zejména shodného řešení všemi pracovníky služby, jednotnost je v krizové situaci naprosto zásadní.

#### **TO 13: Jaká rizika vnímáte na poskytování sociálních služeb prostřednictvím online terénu?**

Rozhovory s respondenty se právě v této otázce nejvíce shodovaly. Všichni uvedli, že hlavním rizikem je situace, kdy online terénní pracovníci neví, kdo se nachází na druhé straně chatu. Tato nevědomost je obsažena zejména v rovině nároků, kladených na sociální pracovníky, protože musí umět pracovat s rozmanitými typy klientů (klient v krizové situaci, komunikačně méně schopný apod.). Respondenti dále uvedli následující rizika. Někdo mimo cílovou skupinu se vydává za klienta, nebo je to někdo z cílové skupiny, ale zneužívá kontaktu s pracovníky. Toto riziko souvisí s faktem, že pracovníci jistě neví, komu služby poskytují, jelikož nemohou nijak ověřit totožnost. V zásadě by si sociální pracovník měl s touto situací vědět rady, jelikož nízkoprahové služby jsou anonymní a pracovník je odborník, který ví, jak zmapovat nepříznivou

sociální situaci a dále s klientem pracovat. Vhodné však je, aby sociální pracovníci měli situaci zneužívajícího klienta ošetřenou metodicky a reagovali vždy stejně.

Dále situace, kdy se na pracovníky obrátí někdo mimo otevírací dobu, ale nachází se v akutní krizi. Pracovníci se tak k chatu dostanou později a neví, jak situace dopadla, pokud se jim s klientem nepodaří spojit. V tuto chvíli stojí za zvážení možnost nastavení automatické odpovědi, popř. využívání komunikačních kanálů, které tuto automatickou odpověď umožňují. *„Například při krizové intervenci online forma není vhodná, dáváme přednost osobnímu kontaktu, případně telefon, protože při psaní může druhá strana špatně pochopit, vyhodnotit odpověď a může dojít k nedorozumění.“* (R3)

Několik respondentů dále uvedlo riziko ohrožení anonymity klienta. Pracovníci mají přístup k informacím, které o sobě klient zveřejňuje. Jak jsem již psala v teoretické části, klienti o sobě sdělují mnoho osobních i intimních informací, jelikož nedohlédnou možná rizika zneužití. Stejně tak nemusí dohlédnout riziko narušení anonymity. Zde vnímám za prioritní klienty kvalitně seznámit s pravidly používání služby a s povinnostmi či právy, které ze spolupráce plynou. Klienti musí být informováni o tom, že jako pracovníci online terénu *„můžeme komentovat, můžeme sledovat, můžeme lajkovat atd.“* (R1) Následně je pouze na klientovi, zda za daných podmínek bude souhlasit s využíváním služeb online terénu.

Respondenti uváděli i *„riziko úniku a zneužití informací“* (R3). Klienti mohou jednoduše archivovat rozhovory s pracovníky (pomocí funkce screenshot) nebo zneužít *„fotky pracovníků“* (R1), nebo fotografie klienti požadují. Toto jsou situace, kdy je třeba, aby se chránil i pracovník, jelikož i jemu hrozí, např. riziko *„držení hranic online terénu, ...nedodržování otevírací doby chatů“*. (R1)

Někteří pracovníci uvedli rizika, která v rámci týmu reflektují nebo je určitým způsobem v rámci praxe zažili a museli na ně reagovat. Před začátkem poskytování sociálních služeb v online terénu je vhodné v rámci týmu zajistit brainstorming ke sdílení všech rizik, na která pracovníci myslí. Není důležité, zda se jedná pouze o pracovníky, kteří budou pracovat v online terénu. Následně tým pracovníků k těmto situacím připraví řešení, která zaznamenají do metodických pokynů. Tím mohou alespoň částečně předcházet rizikům. Důraz zde kladu právě na metodické zpracování, které je důležité



průběžně aktualizovat, jelikož s každou změnou v týmu, mohou přicházet nová možná rizika a zároveň zajistíme kvalitní přípravu a zaškolení nových sociálních pracovníků.

#### **TO 14: Jak se s těmito riziky vypořádáváte?**

Pracovníci, se kterými byly vedeny rozhovory, se dostali do mnoha rizikových situací, z čehož lze usuzovat, že je toto téma v online terénu NZDM velmi obsáhlé už v jeho počátcích. Důležitější jsou ovšem způsoby řešení, které mohou být vzorem pro další zařízení, která v online terénu začínají, nebo o něm pouze uvažují.

Všichni respondenti se shodli, že rizikům lze předcházet vzděláváním. Každý z respondentů se následně rozcházel ve způsobu vzdělávání. Pro někoho je důležité, aby se pracovníci vzdělávali v rámci 24 hodin povinnosti, někdo oproti tomu preferuje, před začátkem praxe v online terénu, povinnost účastnit se alespoň 16hodinového kurzu základů chatové komunikace.

Důležité je pro respondenty také to, aby postupovali dle metodicky stanovených postupů a byli, co možná nejvíce transparentní ke klientům, které musí o všem jasně a zřetelně informovat, např. o tom, že *„nikdy neoslovujeme jako první, dopředu zasíláme pravidla a informace o tom, že ač jsme anonymní, nyní uvidíme jejich příspěvky, přátelé, fotky a můžeme na to reagovat“*. (R3)

Respondenti se dále nebrání, při předcházení rizik, klienty odkazovat na návazné sociální služby nebo krizové situace řešit co možná nejvíce v osobní ambulanci či terénní formě. Právě z pozice nízkoprahových služeb je důležité, aby pracovníci krizové kontakty dokázali zachytit a poskytnout prvotní rychlou pomoc, která obsahuje i odkázání na další návaznou pomoc.

Základní možností, která je hojně využívána pro ambulanci i terénní formu, je využívání intervizí a supervizí, kterou však uvedlo minimum respondentů. Intervize a supervize jsou vnímány jako nástroj psychohygieny a prevence syndromu vyhoření. Dále jako prostor pro celý tým, věnovaný zamyšlení se nad metodickými postupy, nebo nad zefektivněním a zkvalitněním služby. Tento prostor může být zároveň věnován předání informací pracovníkům, kteří v online prostředí přímo nepracují, nicméně je vhodné, aby měli přehled o chodu služby. Zároveň i oni mohou přinést zajímavý pohled na situaci klienta či metodické postupy.

### **Shrnutí DC3**

Rizika, která respondenti sledovali na straně online terénu, jsou poměrně rozmanitá. Rizika nacházeli jak na straně pracovníků, klientů, tak i celé organizace. Všichni respondenti se shodli na riziku nejistoty online terénního pracovníka, který neví, co se děje na druhé straně chatu. Zda chat někdo zneužívá, nebo je v akutní krizi a daří se mu ji řešit. Dalším rizikem je např. nerespektování nebo špatné nastavení hranic pracovníky nebo prolomení anonymity klienta. Jisté riziko existuje i směrem ke službě, která může být ohrožena vlivem zveřejňovaných příspěvků, pokud je zvolena nevhodná forma či obsah. Jako pozitivní sledávám reflektování rizik respondenty, kteří rizikům předchází tvorbou metodických postupů, transparentností směrem ke klientovi, vzděláváním, intervizními či supervizními setkáními a vhodným odkazováním klientů na návaznou sociální síť.

#### **7.4 DC4: Zjistit, jak NZDM v Královéhradeckém kraji reagovala na změny vlivem pandemie covid-19 zavedením či zvýšením online terénní práce.**

Značným zlomem pro online terénní práci byla právě pandemie, kvůli které byla nízkoprahová zařízení uzavřena. Většina zařízení se proto přesunula do online formy, ale zároveň zažívala značnou nejistotu, zda tak činí správně a legálně. Proto jsem do výzkumu zařadila i DC4, aby se sociální pracovníci mohli vyjádřit k informovanosti vládou České republiky, nastaveným opatřením a nastínili způsoby řešení, který by jim v případě opakování situace pomohla.

#### **TO 15: Jak se změnilo poskytování sociálních služeb v NZDM v době pandemie od března roku 2020?**

Rok 2020 se stal přelomem v poskytování služeb, jelikož bylo umožněno přejít do online prostředí. Pro řadu služeb to byl impulz k vymezení online terénu. R4 uvedl, že v rámci NZDM „začali více používat Facebook jako komunikační prostředek a vytvořili jsme si metodiku na online komunikaci...“. Nevýhodou této doby byla zejména absence osobního kontaktu, která dlouhodobě znemožňovala běžný chod služeb. Tím se zvýšil tlak na sociální pracovníky, kteří byli vystaveni, stejně jako klienti nárůstu psychických obtíží vzniklých právě ze sociální izolace. Sociální pracovníci

měli být ti, kteří z povahy své profese profesionálně pomohou. Řada z nich nečekala a začala poskytovat sociální služby ze svých domovů.

První reakcí všech respondentů bylo uzavření služeb a „zaměření se na online prostor“ (R5), kde všichni upravili otevírací dobu tak, aby co nejvíce vyhovovala potřebám klientů. S ohledem na to, že nepřišly žádné metodické postupy, nebo se do sociálních služeb nedostávaly, nízkoprahová zařízení reagovala velmi pružně a opatrně zkoušela v praxi nové metodické postupy (otevírací doba, počet pracovníků, druhy komunikačních kanálů apod.). Pro řadu NZDM to přineslo potřebu na online terénu pracovat až do současnosti a více se nad touto formou zamýšlet. Postupně se v průběhu pandemie začínala rozvolňovat opatření, která vedla k otevření služeb. Z počátku byla otevírací doba pro klienty ohraničena časovou i početní kapacitou. Na pracovníky byly stále kladeny vysoké nároky, jelikož museli zajišťovat i dezinfekci prostor a veškerého vybavení, které bylo použito. Proto se část vybavení, zejména volnočasového, nepoužívala. Všichni respondenti dále uvedli, že se od přechodu do distanční formy (i školských zařízení) zvýšil počet zakázek, který byl zacílen na pomoc s přípravou do školy. Tento trend pokračoval i po otevření NZDM, kde „některé děti ze sociálně slabšího prostředí byli připojeni na online výuce v klubu už od rána“ (R6), jelikož neměli dostatečné technologické vybavení.

#### **TO 16: Jaká opatření vydaná vládou ČR byla špatně vykomunikována, nebyla upřesněna?**

Období pandemie bylo pro všechny velice náročné a všichni sociální pracovníci se ubírali pouze na Vládu České republiky a Ministerstvo práce a sociálních (MPSV). Každý den přicházela nová opatření, kterými mělo dojít k co nejvyšší ochraně života a zdraví občanů republiky. Většina respondentů shledávala opatření obecně jako nedostatečná až nesrozumitelná. Část respondentů ocenila činnost České asociace streetwork, která aktivně získávala informace z MPSV a dále je předávala členským nízkoprahovým zařízením ve srozumitelné podobě. Někteří z respondentů vyzdvihli i spolupráci se zadavatelem, ale rozhovory obsahovaly i negativní ohlasy na zadavatele. Respondenti uvedli, že vlivem nedostatečných informací zažívali obavy, zda služby poskytují správně a neporušují tak vydaná opatření. Zejména na vedoucí pracovníky tak byl kladen velký tlak a nejistota. Minimum respondentů uvedlo, že informace byly srozumitelné.

Jako špatné opatření respondenti hodnotí už samotné uzavření, jelikož NZDM jsou v zásadě dostupné nízkoprahové sociální služby, které reagují na aktuální nepříznivou sociální situaci dětí a mladistvých. „*Opatření dávaly smysl, jednalo se o zamezení šíření nakažení, ale všechno bylo směřováno do pobytových služeb, ...my jsme byli také na ráně v první linii, ale o nás se vůbec nepečovalo*“. (R1) Respondenti vnímali, že vlivem nepříznivé sociální situace potíže na straně klientů pouze narůstaly a nebyl nikdo, kdo by jim mohl pomoci, jelikož všechny služby byly uzavřeny. Vlivem tohoto uzavření a sociální izolace došlo k nárůstu duševních onemocnění u dětí a mladistvých. U řady z nich došlo ke zhoršení školního prospěchu, jelikož nedokázali plnit školní povinnosti a v jejich blízkosti nebyl nikdo, kdo by jim mohl pomoci. Někteří v době uzavření škol zanedbávali povinnou školní docházku vlivem nedostatečného technologického vybavení. Zde vnímám opět úlohu NZDM, která mohou toto vybavení poskytnout a později i poskytovala.

#### **TO 17: Co by Vaší organizaci pomohlo, pokud by se pandemická situace opakovala?**

Situace, která nastala vlivem pandemie, byla nečekaná, avšak několik poučení z ní můžeme vyvodit pro případ podobných opakujících se krizových situací. Můžeme alespoň využít ověřené postupy dobré praxe. Většina respondentů shledává za důležité, aby vyhlášená opatření byla jasná, srozumitelná a rychle předávaná. Minimum respondentů uvedlo, že se rychle přizpůsobilo a nemělo značný problém. Důvodem byla podpora ze strany zadavatele, což ostatním respondentům chybělo, proto se u nich objevoval pocit nejistoty. Část respondentů uvedlo, že by převzali interní postupy a znovu by situaci řešili stejně. Zároveň by jim však pomohlo, kdyby získali „*přímý postup pro NZDM*“ (R1), které by byly zaměřeny na to, jak mají nízkoprahová zařízení pracovat, „*s kým, v jakém počtu a za jakých podmínek*“. (R1) Respondenti jsou si vědomi tehdejší vytíženosti MPSV, ale zároveň vnímají svůj potenciál, který nebyl zcela využit.

Nízkoprahová zařízení v té době disponovala technologickým vybavením, které mohla využívat k pomoci žákům s přípravou do školy nebo se zvládnutím krizových situací. Mnoho z nízkoprahových zařízení tak činila, nicméně z vlastní iniciativy a obávala se možných postihů. V případě, že by MPSV vydala jasný pokyn s činnostmi nízkoprahových zařízení (distanční pomoc s určitým okruhem témat),

mohla pomoc využívat školská zařízení pro své žáky, nebo se na zařízení mohli obracet přímo rodiny s dětmi, zažívající krizi. Je pouhou domněnkou, zda by byl počet dětí a mladistvých s duševním onemocněním a zhoršeným školním prospěchem menší, pokud by NZDM byla otevřena.

#### **Shrnutí DC4**

NZDM v Královéhradeckém kraji reagovala na pandemii covid-19 v první řadě uzavřením veškerých forem služby, což nařizovala vláda České republiky. Sociální pracovníci si od samého začátku uvědomovali potřebnost nízkoprahových služeb, proto na změny dále reagovali zavedením či zvýšením online terénní práce. Každé zařízení reagovalo s jinou pružností a rychlostí, jelikož většina z nich nedisponovala podporou ze strany zadavatelů (město, kraj). Vedoucí sociální pracovníci zároveň neměli dostatek srozumitelných informací, aby činili rychlá rozhodnutí a opatření.

Změna v poskytování sociálních služeb byla patrná. Sociální pracovníci se přesunuli do distanční formy a s klienty chatovali nebo nabízeli videohovory, které však nebyly příliš využívány. Klientům nabízeli i volnočasové aktivity, např. online hry, nebo sportovní challenge za použití vybavení z domácnosti. Na sociální pracovníky a zejména vedoucí služby byl kladen velký tlak a vysoké nároky, se kterými se vypořádávali i za pomoci České asociace streetwork, kterou respondenti hodnotí jako značnou oporu, jelikož vedla diskuse s MPSV a následně předávala informace členským zařízením.

Za největší chybu respondenti uváděli právě uzavření nízkoprahových služeb. Chápali, že šlo v danou situaci o ochranu života a zdraví, ale ocenili by, kdyby důležité informace byly předávány rychleji a srozumitelněji. Respondenti by v případě opakování podobné krizové situace uvítali, kdyby nebyla jejich nízkoprahová zařízení uzavřena a MPSV vydávalo jasná nařízení se zaměřením na konkrétní služby, ne pouze ve věcech pečovatelských a pobytových služeb.

## 8 Shrnutí výsledků k vytyčeným cílům práce

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jak funguje online terén v NZDM v Královéhradeckém kraji. Tento cíl byl dále rozdělen na čtyři dílčí cíle navazující na teoretickou část práce. Výzkumné šetření proběhlo za použití kvalitativního výzkumu se sociálními pracovníky NZDM v Královéhradeckém kraji, se kterými byly uskutečněny polostrukturované rozhovory. Celkem bylo realizováno šest rozhovorů (pět respondentek a jeden respondent).

Z rozhovorů s odborníky vyplynulo, že je online terén používanou formou napříč nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež. Značný rozdíl lze shledat zejména v definování zaměření a cíle online terénu dané sociální služby, od kterého se dále odvíjí i názor sociálních pracovníků na tuto formu.

Zásadním rozdílem mezi NZDM je uvedení online terénní formy v registru poskytovatelů sociálních služeb, kde jsou v rámci Královéhradeckého kraje registrována tři nízkoprahová zařízení (polovina respondentů). Tato zařízení jsou si z hlediska cíle i činností velmi podobná. Podobnost můžeme vysvětlovat shodným obdobím vzniku online terénu (2012) a jasným metodickým ukotvením programu. Cílem těchto zařízení je poskytování sociálních služeb, prostřednictvím kterých je cílová skupina rozvíjena a vedena ke snížení rizikového chování a nepříznivé sociální situace. Sociální pracovníci chápou důležitost online terénu ve vztahu ke klientovi, kterému nabízí prostřednictvím synchronní komunikace poradenské služby a preventivně působí na celou cílovou skupinu v jejím přirozeném online prostředí. Odborníci současně kladou důraz na vzdělávání online terénního sociálního pracovníka v oblasti chatové krizové intervence a na ovládání digitálních technologií.

Podobnost druhé poloviny respondentů s neregistrovaným online terénem nacházím v oblasti působení na sociálních sítích, kdy sociální pracovníci předávají cílové skupině informace o chodu služby. Cílem je zejména informovanost klientů NZDM, přičemž online terén vnímají pouze jako doplněk k tradičním ambulantním a terénním formám. Nenabízí pravidelné synchronní chatové poradenství, avšak na otázky klientů, v rámci sociálních sítí, reagují. Dle mého názoru lze tyto služby také zařadit do jisté formy poradenství nebo poskytování informací, které jsou taktéž plnohodnotnými poskytovanými službami.

## Závěr a diskuse

Diplomová práce zaměřená na online práci s dětmi z perspektivy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) nejen v době pandemie reaguje na aktuální vznik a vývoj online terénu. Teoretická část obsahuje vymezení sociální služby NZDM spolu s online terénem v jejím kontextu. Významným obdobím pro vznik online terénu se stalo období pandemie, které zapříčinilo přesun NZDM do distanční formy, což se pro některé služby stalo významným mezníkem.

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jak funguje online terén v NZDM v Královéhradeckém kraji. K dosažení tohoto cíle byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie za použití metody polostrukturovaných rozhovorů se šesti sociálními pracovníky v rámci Královéhradeckého kraje (pět žen a jeden muž). Podmínkou pro zapojení daného NZDM do výzkumného šetření bylo zajištění online terénu v NZDM alespoň ve formě poskytování informací cílové skupině. Sociální pracovníci zodpověděli tazatelské otázky v rámci dílčích cílů, vycházející z teoretické části diplomové práce. Dílčí cíle byly zaměřeny na vznik online terénu a jeho propojení s běžnou ambulanti a terénní formou. Dále na online terénního pracovníka a rizika, která na straně online terénu vnímá. Poslední dílčí cíl byl zaměřen na reakci NZDM na změny způsobené pandemií covid-19.

Z rozhovorů vyplynulo, že online terén může být jak plnohodnotnou formou poskytování služeb za použití synchronních komunikačních kanálů, tak pouze doplňkem k ambulanti a terénní formě. Dle mého názoru se jedná o dvě odlišné formy, které může NZDM využít. Obě by však měly být uvedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb, aby mohlo docházet k evidování poskytovaných služeb (např. poskytnutí informací, kontaktu nebo základní sociální poradenství), které se v současné době mnohdy ztrácí, nebo není jasné, jak služby evidovat a není tak možné zdůraznit potřebnost NZDM za použití statistických údajů o využitelnosti služby.

Zvolená výzkumná strategie se osvědčila zejména v dosažení informací metodického rázu. Hlavního cíle a cílů dílčích se podařilo dosáhnout, jelikož z nich lze vyvodit využitelnost online terénu, vycházející z praxe sociálních pracovníků NZDM.

První možností je nastavení online terénu ve formě doplňku ambulantním a terénním formám. Sociální pracovníci prostřednictvím vhodně zvolených komunikačních kanálů informují zvolenou cílovou skupinu (klienti, potenciální klienti, veřejnost apod.) o chodu služby a odpovídají na vzniklé dotazy (do 24 hodin). V registru sociálních služeb je uvedena informace o možnosti využitelnosti digitálních technologií, např. dotazovna, online, streetwork online, online na Facebooku či online na FB a IG s uvedením času, kdy sociální pracovníci na otázky odpovídají. Díky uvedení v registru sociální služby mohou vykazovat poskytnuté sociální služby (např. poskytnutí informací, základní či odborné sociální poradenství), které mohou následně zařadit do statistických zhodnocení a data využívat při prezentaci služby.

Druhou možností online terénu je poskytování online sociálních služeb za použití synchronních komunikačních kanálů, které jsou zvoleny dle cílové skupiny NZDM (např. chat sociální sítě). V tomto případě je třeba, aby zařízení zajišťující online terén vlastnilo aktuální metodiku, která je podkladem pro práci online terénních sociálních pracovníků. Obsah metodiky je nastíněn v teoretické části práce a vychází ze sdílení dobré praxe online terénu NZDM Modrý pomeranč. Tento způsob online terénu vyžaduje uvedení v registru poskytovatelů sociálních služeb, jelikož se jedná o garantovanou službu, která je klientům poskytována v konkrétní den a čas. Dále je vhodné, aby sociální pracovníci, vykonávající praxi v online terénu, byli pro tuto praxi náležitě vzděláni v oboru online chatového poradenství či chatové krizové intervence.

Diplomová práce je určena především sociálním pracovníkům v NZDM, pro které přínosem teoretické vymezení online terénu s představením komunikačních kanálů (platform), etických dilemat nebo činností online terénního pracovníka. Dále představení rizik online terénu, jak pro sociální pracovníky, tak pro klienty, popř. celé organizace. Praktickým přínosem je zejména sdílení dobré praxe v rámci Královéhradeckého kraje, prostřednictvím kterého jsou stručně představeny konkrétní postupy pro vznik a vývoj online terénu.

Doporučením pro praktické využití výsledků výzkumného šetření této diplomové práce je potřeba jasného vymezení online terénu v rámci dané organizace s důrazem na metodické zpracování a vyhodnocování. Dála také s důrazem na průběžné vzdělávání



online terénních pracovníků v oblasti rozvoje znalostí a dovedností v oblasti chatové krizové intervence a v oblasti technologických dovedností.

Námětem pro další výzkumná šetření je úzké zaměření na popis vybraného NZDM v České republice, zajišťující online terén, v porovnání se zahraničními nízkoprahovými zařízeními. Práce mohou být dále zaměřeny na metodické vymezení online terénu a online terénního pracovníka.

V rámci mé praxe jsem se mnohokrát setkala s tím, že se na pracovníky NZDM klienti obraceli na sociálních sítích, jelikož se nacházeli v krizi a v danou chvíli nevěděli, na koho se mohou obrátit. Při zpětném hodnocení klienti uvedli, že jim pomohlo o problému napsat a s pracovníky ho sdílet. Dalším pozitivem a cílem kontaktu pro ně byl rychlý zisk informací o způsobech řešení. Tento příklad je pro mě příkladem dobré praxe, kdy sociální pracovník NZDM správně vyhodnotí situaci, dokáže klienta uklidnit, odkázat na další formu pomoci a motivovat k realizaci společně nastavených kroků.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) zažila od jejich vzniku velký pokrok a budoucnost těchto zařízení se, dle mého názoru, nese ve stejném duchu i přes to, že se v naší společnosti stále projevuje určité nepochopení tohoto typu sociální služby. Současná praxe však ukazuje na značné rozdíly mezi jednotlivými zařízeními, které mohou být důvodem výše zmíněného nepochopení. Proto ČAS soustavně pracuje na vyrovnávání rozdílů na úrovni jejich členských zařízení, a to díky vzájemné spolupráci, sdílení dobré praxe nízkoprahových zařízení v rámci stáží, celorepublikovým akcím (např. Týden nízkoprahových klubů), vzdělávání nebo Vizi 2030 a rozvojovým auditům, které ČAS nabízí. ČAS jednotlivá zařízení vede k vyšší kvalitě a efektivitě poskytovaných služeb a ke zviditelnění NZDM tak, aby jejich činnost laická i odborná veřejnost náležitě ocenila.

Vlivem pandemie covid-19 došlo k uzavření mnoha sociálních služeb. Sociální pracovníci museli poskytovat sociální služby, nadále spolupracovat s návaznou sítí služeb a prezentovat službu pomocí digitálních technologií online. Lze se z této situace poučit a vytvořit ucelený koncept, který dovoluje poskytovat sociální služby online stejně, jako v běžném terénu či ambulancích? Je zapotřebí, aby i NZDM fungovala distančně, vzhledem k existenci aplikací (např. Napanikař), linek telefonické krizové pomoci (např. Linka bezpečí) a dalším formám distanční pomoci? Mojí odpovědí

je jednoznačné ano. NZDM v době pandemie i před ní pracovala na pilotáži online terénu, přičemž jsou zařízení v současné době v situaci, kdy mohou předávat, jak kvalitní příklady dobré praxe, tak i t čemu se vyvarovat. Stejně tak, jak NZDM funguje do dnes, může fungovat i online, jako nízkoprahová služba, která prostřednictvím odbornosti sociálních pracovníků umí rozpoznat zakázku a v případě potřeby včas odkázat na odbornou pomoc. Je však zapotřebí, aby nízkoprahová zařízení i státní orgány věnovaly pozornost postupné transformaci a vypracovaly vhodné metodické postupy a ukotvení, které může vycházet z dosavadní praxe mnoha nízkoprahových zařízení.

## Použité zdroje

- BAŠTĚCKÁ, B. 2010. *Poradenství v pomáhajících profesích*. Eds.: OTRADOVCOVÁ, J. *Internet – cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: Sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství – Jihlava, 2008*. Brno: Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež). 28-33.
- BLAŽKOVÁ, M. 2005. *Jak využít internet v marketingu: krok za krokem k vyšší konkurenceschopnosti*. Praha: Grada.
- BURŠÍKOVÁ, R. 2020. *Sociální práce v NZDM Modrý pomeranč během karantény* [online]. In: Instagram, 6. května 2020 [cit. 2023-03-11]. Dostupné z: [https://www.instagram.com/tv/B\\_1lj22AYhk/?igshid=YmMyMTA2M2Y=](https://www.instagram.com/tv/B_1lj22AYhk/?igshid=YmMyMTA2M2Y=)
- ČECHLOVSKÝ, J. *Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové: PdF UHK, 2005. 99 s. Diplomová práce.
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2022. *Roční plán rozvoje kvality*. [online]. Praha. [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2701/rocn-plan-rozvoje-kvality>
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2022. *Metodika evaluace výsledků a jejich prezentace* [online]. Česká asociace streetwork [cit. 2023-03-14]. Dostupné z: [https://streetwork.cz/uploads/files/attachments/6308c1d243080\\_Metodika%20evaluace%20v%C3%BDsledk%C5%AF%20a%20jejich%20prezentace.PDF](https://streetwork.cz/uploads/files/attachments/6308c1d243080_Metodika%20evaluace%20v%C3%BDsledk%C5%AF%20a%20jejich%20prezentace.PDF)
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2022. *Streetwork, Dobrá praxe 2022* [online]. Česká asociace streetwork, [cit. 2023-03-05]. Dostupné z: [https://streetwork.cz/uploads/images/gallery/62f3945ebdd39\\_SW\\_Dobra%20praxe%202022.pdf](https://streetwork.cz/uploads/images/gallery/62f3945ebdd39_SW_Dobra%20praxe%202022.pdf)
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. 2022. Veřejná databáze: Osoby používající internet na mobilním telefonu. [online]. Praha. [cit. 2023-02-17]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=T&f=TABULKA&skupId=2725&katalog=31031&pvo=ICT04H&pvo=ICT04H>
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. 2022. Veřejná databáze: Osoby používající internet. [online]. Praha. [cit. 2023-02-17]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=T&f=TABULKA&skupId=2725&katalog=31031&pvo=ICT04&pvo=ICT04>
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. 2022. Veřejná databáze: Osoby používající sociální síť. Český statistický úřad [online]. Praha. [cit. 2023-02-17]. Dostupné z:

<https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=T&f=TABULKA&skupId=2725&katalog=31031&pvo=ICT04F&pvo=ICT04F>

- ECKERTOVÁ, L., DOČEKAL, D. 2013. *Bezpečnost dětí na internetu: rádce zodpovědného rodiče*. Brno: Computer Press.
- FIELDING BANKS, O. 2018. *Digitální detox: zbavte se závislosti na mobilu a internetu*. Přeložil MUTLOVÁ, M. V Brně: CPress.
- GANGWAY. 2023. *Onlineberatung*. [online]. Berlin. [cit. 2023-03-05]. Dostupné z: <https://gangway.de/online-beratung/>
- GONCHAR, N., ADAMS J, R. 2000. *Living in Cyberspace*, Journal of Social Work Education, 36:3, 587-596
- HANSEN, A. 2021. *Instamozek: stres, deprese a úzkosti zapříčiněné moderní dobou*. Přeložil STIESSOVÁ, H. Praha: Portál.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- HENDL, J. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál.
- HORSKÁ, B., KOHOUTKOVÁ, Š., KUDRNOVÁ VOSEČKOVÁ, L., LÁSKOVÁ, A. 2021. *Vítejte na chatu, můžete začít psát...: chatové poradenství pro pomáhající profese*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.
- HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. 2010. *Internet jako cesta pomoci. Internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: SLON.
- JEŘÁBEK, H. 1992. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum.
- KAPPL, M. 2010. *Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež na rozcestí*. In: SMUTEK, Martin; SEIBEL, Friedrich W.; TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, eds. *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.172-178.
- KLÍMA, P. 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork.
- KOCOUREK, J. 2015. *Streetwork online*. Eds. KOTOVÁ, H., KREBS, M., KUNC S., STRNAD, M. 2015 *Streetwork!: dobrá praxe 2015: české a zahraniční zkušenosti z práce v nizkoprahových sociálních službách*. Praha. Česká asociace streetwork. 25-29.
- LOSEKOOT, M., VYHNÁNKOVÁ, E. 2019. *Jak na síť: ovládněte čtyři principy úspěchu na sociálních sítích*. V Brně: Jan Melvil Publishing. Žádná velká věda.
- MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. 2., přeprac. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2012. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál.

- MCCARTHY, L., WELDON-SIVIY D. 2013. *Buď pánem svého prostoru: jak chránit sebe a své věci, když jste online*. Praha: CZ.NIC.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. Psyché (Grada).
- MPSV. 2023. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [online]. Praha. [cit. 2023-03-27]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1679914349923\\_1&zak=&zaok=&sd=n%C3%ADzkoprahov%C3%A1+za%C5%99%C3%ADzen%C3%AD+pro+d%C4%Bti+a+ml%C3%A1de%C5%BE](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1679914349923_1&zak=&zaok=&sd=n%C3%ADzkoprahov%C3%A1+za%C5%99%C3%ADzen%C3%AD+pro+d%C4%Bti+a+ml%C3%A1de%C5%BE)
- MPSV. Doporučený postup č. 9/2020: Doporučený postup pro aplikaci usnesení vlády č. 521 obnovení poskytování některých druhů sociálních služeb od 11. 5. 2020. Praha, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb a sociální práce, 2020, 9/2020. Dostupné také z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/1443715/DP\\_9\\_pro\\_realizaci\\_usneseni\\_521.pdf](https://www.mpsv.cz/documents/20142/1443715/DP_9_pro_realizaci_usneseni_521.pdf)
- NEPANIKARĚ. 2023. *O nás*. [online]. [cit. 2023-02-12]. Dostupné z: <https://nepanikar.eu/o-nas/>
- Newlove-Delgado, T., McManus, S., Sadler, K., Thandi, S., Vizard, T., Cartwright, C., & Ford, T. 2021. *Child mental health in England before and during the COVID-19 lockdown*. The Lancet Psychiatry, 8(5), 353–354.
- OTRADOVCOVÁ, J., PTÁČEK, L. 2010. *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství*. Brno: Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež).
- PLAMÍNEK, J., FRANC, D. 2012. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2., dopl. vyd. Praha: Grada. Komunikace (Grada).
- PROSTOR PRO. 2020. Projekt ONI: Online terén - podpora pro cílovou skupinu sociální služby NDZM [online]. Hradec Králové [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: <https://www.prostorpro.cz/programy-a-aktivity/projektoni>
- PROSTOR PRO. 2020. *Nová unikátní služba hledá děti v potížích přímo na sociálních sítích* [online]. Hradec Králové. [cit. 2023-03-05]. Dostupné z: [https://www.prostorpro.cz/clanek/unikatni-pomoc-detem-na-socialnich-sitich\\_78](https://www.prostorpro.cz/clanek/unikatni-pomoc-detem-na-socialnich-sitich_78)
- REAMER F. G. 2013. *Distance and Online Social Work Education: Novel Ethical Challenges*, Journal of Teaching in Social Work. 369-384.

- REAMER F. G. 2019. *Social Work Education in a Digital World: Technology Standards for Education and Practice*, Journal of Social Work Education, 420-432.
- SALINGER. 2020. *Poskytování služeb v online terénu*. Hradec Králové.
- SULER, J. 2004. *The Online Disinhibition Effect*. Cyberpsychology & behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society. 321-326.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- VEBER, J. 2018. *Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti*. Praha: Management Press.
- WARWICK, G. 2020. *The Development of Technology in Counseling and Psychotherapy*. Psych Central. [cit. 23. 5. 2022] Dostupné z: <https://psychcentral.com/lib/the-development-of-technology-in-counseling-and-psychotherapy/>.
- ZACK, D. 2020. *Jak navazovat kontakty: i když nemáte rádi networking*. Přeložil FAFEJTA, O. Praha: Portál.
- ZIKMUNDOVÁ, M. 2023. *Sociální pracovníci: Mají pomáhat druhým, sami řeší existenční problémy*. [online]. Praha. Česká asociace streetwork. [cit. 2023-02-05]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3836/socialni-pracovnici-maji-pomahat-druhym-sami-resi-existencni-problemy>
- ZIKMUNDOVÁ, M., RŮŽIČKOVÁ, V. 2019. *Vývoj služby NZDM v České republice a Vize NZDM 2030*. [online]. Praha. Česká asociace streetwork. [cit. 2023-02-05]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>
- ŽEMLIČKA, M. 2003. *E-mail, chat, sms: praktická průvodce elektronickou komunikací*. 1. vyd. Brno: Computer Press.

### Legislativní normy

- Usnesení vlády České republiky č. 462, ze dne 24. dubna 2020, Praha.
- Usnesení vlády České republiky č. 239, ze dne 16. března 2020, Praha.
- Usnesení vlády České republiky č. 207, ze dne 13. března 2020, Praha.
- Usnesení vlády České republiky č. 208, ze dne 13. března 2020, Praha.
- Usnesení vlády České republiky č. 194, ze dne 12. března 2020, Praha.
- Usnesení vlády České republiky č. 201, ze dne 12. března 2020, Praha.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Praha.

## **Seznam tabulek**

|  |    |
|--|----|
| Tabulka 1: Transformační tabulka, vlastní zpracování ..... | 50 |
| Tabulka 2: Seznam respondentů; vlastní zpracování .....    | 52 |

## **Seznam příloh**

|  |    |
|--|----|
| Příloha A: Seznam tazatelských otázek.....       | I  |
| Příloha B: Přepis rozhovoru s respondentem ..... | II |

## **Příloha A: Seznam tazatelských otázek**

**DC1:** Zjistit, jak vedení NZDM organizuje on-line terénního pracovníka.

- Z jakého důvodu jste začali pracovat online a jakým způsobem?
- Na jakých sociálních sítích fungujete, a proč jste vybrali právě ty?
- Jaká je vaše identita na sociálních sítích?
- Kteří pracovníci z Vašeho týmu pracují v online terénu? Pracují tito pracovníci pouze v online terénu nebo i v jiných formách?
- Co by online terénní pracovník měl „umět“?
- Jaká je otevírací doba v online terénu?
- Kolik času zabere jednotlivým pracovníkům příprava a správa online terénu?
- Jak často máte intervize k online terénu? A proč
- Jak vyhodnocujete práci v online terénu?

**DC2:** Zjistit, jak NZDM propojuje online terén s běžnou ambulantní či terénní praxí.

- Jaké aktivity řadíte do online terénu?
- Jak propojujete online terénní prostředí s ambulantní či terénní praxí?

**DC3:** Zjistit, jaká vnímají sociální pracovníci rizika na online terénu.

- Jaká rizika vnímáte na poskytování sociálních služeb prostřednictvím online terénu?
- Jak se s těmito riziky vypořádáváte?

**DC4:** Zjistit, jak NZDM v Královéhradeckém kraji reagovala na změny vlivem pandemie covid-19 zavedením či zvýšením online terénní práce.

- Jak se změnilo poskytování sociálních služeb v NZDM v době pandemie od března roku 2020?
- Jaká opatření vydaná vládou ČR byla špatně vykomunikována, nebyla upřesněna.
- Co by Vaší organizaci pomohlo, pokud by se pandemická situace opakovala?



## **Příloha B: Přepis rozhovoru s respondentem**

**T:** Z jakého důvodu jste začali pracovat online a jakým způsobem?

**R:** My jsme začali pracovat online v roce 2012 a tou primární sítí byl Facebook. Vybrali jsme ho v roce 2012 proto, jelikož se začali děti a dospívají mnohem víc než dřív soustředit na sociálních sítích a začali tam trávit mnohem víc volného času, než tomu bylo v předcházejících letech. Facebook se začal rozjíždět okolo roku 2009. Na to tedy začalo středisko nějakým způsobem reagovat. A jakým způsobem? Jednalo se o založení profilu na Facebooku a vlastně prvotní impuls poskytování služeb online skrze chat na Facebooku.

**T:** Z jakého důvodu jste vybrali Facebook?

**R:** Jednak to byla platforma, kde byla naše cílová skupina, která jiné platformy úplně nevyužívá. Nevyužívá weby, nebo se nedostane k nám cestou pro ně složitou. Facebook byl v té době nejvíce nízkoprahovou platformou a zároveň v tu dobu ale ještě nebyly tak aktivní další sociální sítě, které jsou aktivní v tuhle dobu.

**T:** Na jakých sociálních sítích fungujete, a proč jste vybrali právě ty?

**R:** My fungujeme celkem na čtyřech sociálních sítích – Facebook, Instagram, YouTube, TikTok. Dívala jsem se i na roky, ve kterých jsme začali působit. Facebook začal v roce 2012, Instagram v roce 2018, YouTube v roce 2019, TikTok na přelomu let 2020 a 2021. Důvodem bylo následovat naši cílovou skupinu a být aktivní tam, kde se naše cílová skupina pohybuje. V NZDM je nějakým očekáváním, že my následujeme cílovou skupinu a pohybuje se v prostorech, kde se nachází. Ať už z důvodu prevence, ale i z důvodu umět čelit nástrahám rizikových prostředí. Vybrali jsme si je právě proto, protože to na naši cílovku sedí a zároveň jsou to všechno sociální sítě, které pokrývají škálu naší cílové skupiny i to, že tam můžeme očekávat mladší 7leté, ale i nejstarší 21leté, kteří do naší cílové skupiny spadají. A jakým způsobem pracujeme? Za mě je to nějaká „škatuka“ přímé a nepřímé práce. V přímé práci dochází k jednotlivým kontaktům s klienty potažmo s potencionálními klienty. Možná i s veřejností, když potřebuje odkázat na návaznou službu. Ale je to i forma nepřímé práce tzn. Působení na klienty v rámci prevence, rizikového chování, ale i v rámci osvěty. Aby věděli, že existují nějaká zařízení, která jim dokáží v nějakých okolnostech pomoci.

**T:** Jaká je Vaše identita na sociálních sítích? Máte pracovní nebo soukromý „profil“, stránku apod.?

**R:** Co se týče našeho online terénu, který je registrovaný pouze pro Facebook, což je asi důležitá informace, že zákonné služby se poskytují pouze skrze Facebookovou stránku, tak tam je ten profil nastavený soukromě. Je to z toho důvodu, aby byla chráněna anonymita našich klientů, tzn. jednak, aby pro ně byl nízký práh v tom, že oni jsou v rámci anonymity, ale zároveň, aby byli anonymní i mezi ostatními uživateli profilu, potažmo programu. Na dalších sítích, ať je to YouTube, TikTok, Instagram, tak tam jsou profily veřejné, protože neslouží primárně pro práci s klienty, potažmo potencionálními klienty. Slouží primárně, jako propagace, prezentace dané služby směrem k veřejnosti. Takže tam ta opatření nejsou tak důležitá, nebo tak stěžejní. Je to založené na tom, že komunikace s klienty NZDM probíhá pouze v rámci Facebooku. Takže tam opatření jsou přísnější pro nás i pro ně než v rámci ostatních sociálních sítí. My vystupujeme za službu. Tzn. máme v rámci každé sociální sítě jeden profil. Nemáme to nastavené tak, že by pracovníci měli své pracovní profily, tak jak to bývá např. v jiných nízkoprahových službách. Máme pro každou platformu jeden jednotný profil.

**T:** Kteří pracovníci z Vašeho týmu pracují v online terénu? Pracují tito pracovníci pouze v online terénu, nebo i v jiné z Vašich forem?

**R:** U nás je to historicky nastavené tak, že v rámci online terénu, tzn. toho registrovaného a pravidelného, pracuje zástupce vedoucí a vedoucí služby. Je to z toho důvodu, že vedoucí potažmo zástupce na to mají větší kapacitu než v rámci přímé práce, tak jak se pohybují ostatní pracovníci. Co se ale týče dotazovny, tak tam působí sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách, co jsou zaměstnání na hlavní pracovní poměr. Co se týče toho, tím že je to živý program, tak v rámci působnosti, je vedoucí primárně v online terénu, protože ta má velikost úvazku pouze na to. Zástupce vedoucí pak střídá ambulanci a online práci, ale je to uzpůsobené tak, aby se to nějakým způsobem nepřekrývalo, aby na to byly kapacity, aby se nepřekrývala třeba otevírací doba apod.

**T:** Co by online pracovník měl „umět“?

**R:** Tou hlavní náplní práce je samozřejmě komunikace s klienty, kteří jsou v rámci online terénu. A ať už se jedná o komunikaci se stálými klienty tzn. obhospodařování zakázek, které v online terénu jsou, nebo vyhledávání potencionálních klientů. V praxi to vypadá

tak, že pracovník, což je i jeho náplní, prohlíží Facebookové stránky, kontroluje příspěvky, kontroluje příběhy, které jsou na 24 hodin. Může reagovat v různých diskusích, nebo když zjistí, že se někde u někoho něco děje, a pokud to není to v souladu se společenskými normami, tak má právo na to, nějakým způsobem zareagovat. Takže kontakt se stálými klienty, vyhledávání, mapování, případně oslovování potenciačních klientů. Je tam i práce s veřejností. Když někdo něco potřebuje, ale nespadá primárně do naší cílové skupiny, což je důležitá informace. Facebook je pouze pro klienty nebo potenciační klienty. Není určen rodičům nebo pedagogům apod. Ale i přes to se tito lidé na pracovníky obrací, když něco potřebují. Takže další náplní nebo kompetencí je znát síť služeb a umět odkazovat tam, kam by tito lidé, kteří nejsou našimi klienty, spadali. Co se týče těch kompetencí, nebo toho, co by měl pracovník umět. Jednak by měl umět pracovat na sítích, tzn. takové tvrdé věci, jako je znát funkce, znát nastavení profilu. Měl by umět komunikovat v rámci této platformy, což není vždy jednoduché. Komunikace s klienty, potažmo potenciačními klienty, je jiná, než když se pracuje face to face. Takže to klade i nějaké nároky na to umět zvládnout jakékoli konverzační typy klientů. Tzn. zvládnout zahlcující klienty, zvládnout klienty, kteří neodpovídají. Klienty, kteří se neumí vyjádřit. Takže tam je to zejména o tom, přizpůsobit se individualitě každého člověka, na kterého se v rámci online terénu narazí. Co je tam za mě ještě důležité, je umět nebo znát síť služeb. Tzn. umět odkázat tam, kde je to potřeba. Ve chvíli, kdy je klient např. v krizi, tak ho neopustím tím, že vypnu chat, ale umím ho odkázat na nějakou návaznou síť. Stejně tak si myslím, že by pracovník online terénu měl mít základy krizové intervence, pro případ klientů v krizi, ať už jde o sebepoškození, sebevražedné myšlenky, poruchy příjmu potravy, nebo nějaké týrání, zneužívání, zanedbávání v domácím prostředí. Takže to je nějaká zdatnost, kterou se musí naučit.

**T:** Máte tedy pro tuto pozici povinné vzdělávání k tématu online terén?

**R:** Povinné vzdělávání je pro každého ve službách 24 hodin ročně. Není nikde daná povinnost, že když člověk pracuje v online terénu musí mít např. kompletní krizovou intervenci. V jiných službách ano, když by člověk pracoval např. na krizových linkách. Většinou je to povinnost. Za NZDM to takto nastavené není. Očekává se a je to i ideální, že lidé, kteří v online prostoru pracují, se těmito tématům věnují a jsou v tom podporováni zaměstnavatelem, který jim umožní vzdělávání v rámci

tohoto online programu. Není to tedy povinnost, ale směřujeme všichni k tomu, aby když v rámci toho programu jsme, abychom si zvyšovali naše kompetence. Je to tedy dobrovolné, než aby to bylo metodicky dané. Umím si představit, že jsou služby, které si to metodicky nastaví. Mě osobně by se to líbilo taky, ale je to náročné z důvodu financí, jelikož kompletní kurzy krizové intervence se pohybují okolo 20 000 Kč, což zaměstnavatel neziskové organizace málokdy zaplatí. Stačí proto mít možná nějaké základy okolo 16-50 hodin, ale i to je finančně náročné. Takže je to spíš na bázi dobrovolnosti, aby se člověk v tom programu cítil dobře a věděl, co zvládne a co už ne.

**T:** Jaká je Vaše otevírací doba v online terénu?

**R:** Historicky působíme v online terénu 1x týdně. V úterý od 17 do 19 hodin. V rámci těchto 2 hodin probíhá chat s klienty, potencionálními klienty, co obhospodařuje zástupce vedoucí nebo vedoucí služby. Dále máme každý den od pondělí do pátku tzv. dotazovnu od 12:30 do 13:00, kdy vybraný pracovník, nebo pracovník, který má puštěný Facebook, odpovídá na zprávy, které tam jsou zanechané. Případá mi, že v naší práci je běžné, že máme puštěný klientský Facebook po celou dobu. Naše služba klientům garantuje to, že odpovídáme na dotazy, které v dotazovně jsou do 24 hodin, když se jedná o pracovní den.

**T:** Kolik času zabere jednotlivým pracovníkům správa na online terénu?

**R:** Pokud se bavíme o online terénu, který má na starosti vedoucí služby a zástupce vedoucí, chat, dotazovna, evidence, příspěvek v rámci úterního chatu, tak si myslím, že průměrně 2 hodiny 30 minut týdně maximálně 3 hodiny. My to máme zjednodušené tím, že kolegyně na HPP má na starosti správu našeho profilu, takže tam budou čísla úplně jiná. Pokud bychom měli na starosti Facebook pouze my (vedoucí služby a zástupce vedoucí), tak je to síť, která nebude aktivní, protože na to nemáme kapacity a jednak, kdybychom se o to snažily, tak to zabere průměrně 2 hodiny denně. Když vezmu v potaz příspěvky a pohyb v dalších programech, tak tam je to podle mě mnohem náročnější. Úplně ideální představa samozřejmě je, když na to má někdo úvazek. Což se v některých službách také děje, ale my na to úvazek ani polovinu nemáme.

**T:** Jak často máte intervize k online terénu? A proč?

**R:** Intervize týmové k online terénu neděláme. Dělají se výjimečně ve chvíli, kdy se aktualizuje metodika, nebo když je potřeba nastavit pravidla pro jednotlivé klienty,

nebo pravidla online terénu. V praxi to znamená, že když se budeme bavit o klientovi, který zneužívá chat, tak k tomu samozřejmě následuje nějaká metodická intervize, jak to ošetřit. Případně v době pandemie, kam se dostaneme, zase nastavení služby v rámci nějaké mimořádné situace. Že by to probíhalo nějak pravidelně měsíčně, to ne. Tam tomu ta pozornost věnována není. Mě připadá, že vzhledem k tomu, že to máme ve správě dva lidi z týmu, tak to probíhá vždy za pochodu. Když je potřeba. Vždycky se samozřejmě setkáváme po online terénu, tzn. většinou ve středu, kdy si předáváme informace, když je potřeba něco nastavit u klientů nebo v rámci toho systému, tak to většinou zvládneme v rámci té dvojice, která za online terén ručí. Vždy probíhá kolečko v rámci týmových porad, ideálně 1x za 14 dní, kdy se informuje zbytek týmu o tom, co se v online terénu aktuálně děje, co tam probíhá. Intervize pouze tohoto online programu, tak probíhá jednou týdně při předání informací.

**T:** Jak vyhodnocujete práci v online terénu? Jak často?

**R:** To se prolíná s otázkou před tím. Jednak tedy zhodnocení online terénu po proběhlém online terénu, tzn. 1x týdně. Pak je to v rámci týmových porad 1x za 14 dní formou informování, tam ale není úplně moc co v danou chvíli hodnotit. Jinak klasicky online terén se sleduje tak, jako všechny ostatní programy v NZDM. Tzn. měsíčně v rámci reportů, kdy se sledují témata, počet klientů, sledují se nové zakázky, aby nám to dalo komplexní přehled. Poté sledujeme, opět jako všechny programy, v rámci čtvrtletního hodnocení a pololetního hodnocení. V rámci čtvrtletního hodnocení, kdy se sledují i statistické údaje např. počty poskytnutých služeb, uzavření dohod, co zlepšovat, co posunout. V rámci pololetního hodnocení se jedná o hodnocení jednotlivých pracovníků, kteří na něčem v rámci online terénu pracují. Nově měsíčně sledujeme nejen online terénní práci chatování s klienty, ale sledujeme i dosahy příspěvku, dosahy videí nebo celkové směřování a působení naší služby a co je v daný měsíc aktuální a co na naše klienty „zabírá“. K tomu ještě není žádný standardizovaný nástroj a sledujeme to v rámci svých vlastních tabulek a uvidíme co nám to přinese.

**T:** Které služby jsou nejvíce poskytovány v online prostředí?

**R:** Postupem času se služby poskytované v online terénu už tolik neliší od ambulantní a terénní formy. Dříve byly kluby a terén více volnočasové a situační a online terén byl tvrdý. Zaměřený na prevenci, poradenství atd. Mám pocit, že se to mění, ale je to dané

vývojem ambulancí a terénu, nikoli online terénu. Nejaktuálnější a nejvíce poskytované v rámci online terénu je poradenství, preventivní aktivity, poskytnutí informace, kontaktní práce, pomoc v krizi a zprostředkování kontaktu. Opravdu nám z toho mizí volnočasová činnost nebo nácvik a rozvoj dovedností. To, co v rámci online terénu nejde nějakým způsobem organizovat.

**T:** Jaké aktivity při práci s klientem řadíte do online terénu?

**R:** Kromě poskytování služeb a chatování v programu, bych tam zařadila veškerou formu práce skrze příspěvky, které jsou na jednotlivé síti přidávány. V rámci Facebooku, pokud bych to měla stáhnout na tvrdý online terén, je to za mě systém online challengí a systém preventivních aktivit, které dýchají na klienta ze „zdi“ našeho profilu. Jestli to klienty aktivizuje nevíme, tam ta zpětná vazba není tak dobře uchopitelná, jako v práci ambulance, nebo terénu, ale připadá mi, že tohle je gró té práce. Tzn. osvěta v preventivních tématech, poskytování informací, které nejdou přímo od pracovníka, ale jdou z virtuálního prostředí. Také forma stories a takových aktivních věcí typu ankety, otázky a to, čímž se snažíme aktivizovat klienty v rámci nízkoprahových témat, která otevíráme. Chatové poradenství a využití všeho, co sociální síť nabízí. Připadá mi důležité, podtrhnou to, že online práce se vztahuje k naší nízkoprahové práci. Snažíme se o propojení. To, co se děje v ambulancích a terénu, se reálně přenáší do online prostředí. Není to pouze platforma, kde se bavíme o tom, jak se máme, co děláme, nebo kde bychom sdíleli pozvánky na akce, které nejsou nízkoprahové. Ale tvrdě to nasedá do konceptu celého nízkoprahu. Myslím si, že to je na tom gró práce i pochvala směrem k tomu, že to leze takto držet v rukách.

**T:** Odkazujete aktivně na jiné služby? Spolupracujete s jinou službou např. pro své zviditelnění a pro jejich podporu.

**R:** Myslím si, že by byla navázána nějaká spolupráce ve smyslu pravidelnosti, informovanosti nebo ve smyslu nějakého ambasadora, to se neděje. Z mého pohledu je to z toho důvodu, že na to nejsou kapacity. Není tu úvazek, tzn. není tu síťář na sítích, který by tohle mohl obhospodařovat. To odkazování na další profily či služby, na jiné weby se děje, ale vždy je to v rámci naší vlastní iniciativy. My vidíme někde nějaký dobrý příspěvek někde, ať je to Centrum Locika, Anabel, Nepanikař, Linka bezpečí, a to sdílíme, protože to chceme dostat k našim klientům.

Takže to ano, a připadá mi, že je to aktivní a že to funguje, ale ní to v rámci navázané spolupráce, kdy by to bylo více systematické nebo systémové.

**T:** Uvažovali jste někdy nad oslovením známé osobnosti?

**R:** Přemýšlím, zda jsme někdy takovou vizi měli. Do jisté míry asi ano, jelikož jsme si pohrávali s myšlenkou, aby byly naše sítě více propagované, aby se dostávali k většímu množství klientů. Mě vždy brzdí myšlenka toho, co by vlastně mělo být cílem ambasadora, tzn. jednak když vybírám ambasadora, tak potřebuji, aby to bylo k tématu, mělo to podtext. Aby to byla osoba, která v tom uvidí smysl a poslání služby a zároveň, co mi má ambasador přinést. Např. potřebuji zviditelnit službu celorepublikově, když má ale pracovat pouze v Hradci Králové? Takže myšlenka dobrá, ale vždy přemýšlím nad tím, zda skutečně pro naši práci, kterou odvádíme, a která je kvalitní, tak zda je něco takového potřeba.

**T:** Jak pracujete na propojení online prostředí s ambulantní či terénní praxí?

**R:** Propojení témat je nejsystematičtější věc, kterou v NZDM máme. Tzn. co se odehrává na klubech a v terénu, přenáší se i do online terénu. Takže pokud máme jednotné preventivní téma, např. lidské vztahy, tak to opravdu hezky souběžně běží i na klubech tzn. challenge, úkoly pro klienty, nějaké preventivní příspěvky, výzdoba atd. Totéž se odehrává v rámci online prostředí. Jedná se vždy o propojení klubu, terénu i online terénu, ale i dalších sociálních sítí, které máme. Což si myslím, že je opravdu dobře, jelikož máme hodně sociálních sítí a pro někoho to může být zmatečné, pro koho je jaká určena, stále však zůstává jednota nízkoprahového zařízení. K propojení dochází nejen v rámci ambulance, terénu i online terénu, ale i v rámci celé organizace, tzn. když jsou nějaké společné aktivity nebo akce, ať už pro naše klienty, nebo celou veřejnost, tak se to propojuje s celooorganizačními stránkami, popř. Facebookem. Kdybych brala vyloženě tvrdou klientskou práci, tak v rámci online terénu vždy mapujeme, zda klienta nebo potenciálního klienta známe, tzn. je to někdo, kdo se nám objevil v ambulanci nebo terénu? Je to pro nás důležitá informace, abychom byli schopni zjistit, zda ví, kde se ocitl, případně, jak mu můžeme pomoci. Zároveň když máme jednotlivé kontakty v rámci online terénu, dáváme informaci o ambulanci nebo terénu. Tzn. daný člověk, který v online terénu je, má vždy právo využít kamenný klub i tu terénní formu. Je to vhodné ve chvíli, kdy nejsme schopni téma obhospodařit

na Facebooku. Tzn. je na to málo času, klient není komunikačně zdatný, nebo mu prostě více vyhovuje osobní kontakt, ale neví, kde, v kolik hodin se můžeme sejít. Proto zvolil spojení prostřednictvím online terénu, které pro něj bylo nejjednodušší k tomu, aby zjistil, jak nás najít. I v rámci tohoto programu dále odkazujeme na další formy.

**T:** Povedlo se vám přesunout klienta z online prostředí do jiné z forem?

**R:** Povedlo. Je to menší počet klientů a není to pravidlem. Klienti online terénu jsou velmi specifictí klienti. Vyhledávají online prostředí, kde jsou v anonymitě, je to pro ně ještě méně nízkoprahové a nemají potřebu se setkávat venku, nebo přicházet do dalších sociálních vztahů na klubu nebo v terénu. Většinou se jednalo o klienty, kteří se ozvali se zakázkou tady a teď. Zakázka byla větší a nebylo možné ji řešit online, např. práce, škola, těžká témata, o kterých se jim ani nechtělo psát. Přesunout se je podařilo do terénu. Do ambulance už tolik ne. Nevím, čím to je, ale možná pro ně ambulance znamená trošku vyšší práh, protože tak jsou další lidé, dveře, dva sociální pracovníci. Většinou se nám to podařilo přehrát do terénu, kde došlo ke schůzkám a řešení témat, které prvotně zazněly v online terénu. Určitě není naším cílem dostávat lidi z online terénu do klasických klubů a do terénu, je to prostě další možnost a nadstavba nízkoprahové služby, protože online terén má z mého pohledu budoucnost a je to budoucnost poskytování sociálních služeb nejen pro děti a mladiství, takže pokud je klientům v této formě dobře a nemají další potřebu osobního setkání nebo něco dalšího, tak jim je 100 % věnovaný prostor k online terénu.

**T:** Jaká rizika vnímáte na poskytování sociálních služeb prostřednictvím online terénu?

**R:** Možná vnímám větší balíček rizik směrem k pracovníkům než ke klientům. Co se týče pracovníků, tak za mě jsou nejhlavnějším rizikem nároky, které jsou na online pracovníky kladeny. Ať se jedná o jednotlivé typy klientů. Ať jsou to klienti v krizi, zneužívající klienti, klienti méně zdatní v komunikaci. Pracovník musí umět se vším pracovat a na vše reagovat, z čehož plyne náročnost ve smyslu zvýšení dovedností a schopností, ale i na psychickou zátěž. To je z mého pohledu velice náročné. Riziko u pracovníků i u klientů, je držení hranic online prostoru. Když pracujeme face tu face, je to jednodušší, protože máme člověka, umíme na to reagovat. Vidíme, jak funguje. Ale vlastně v online terénu můžeme dávat hranice pouze tím chatováním. Jako riziko, u pracovníků i klientů, vidím nedodržování otevírací doby chatu, nedodržování



nebo stírání hranic mezi jednotlivými profily online služby, kde je to na chatování a kde je to osobní. Tohle jsou pro mě největší rizika online sítí, které možná stírají hranice mezi klienty a online pracovníky, na což je třeba dávat si pozor. Potenciálním rizikem po klienty může být samotný vstup na sociální síť. Nemluvím o tom, jak to na sociálních sítích funguje a s čím se tam mohou setkat, ale může pro ně být rizikem to, že jdou na profil někoho, koho neznají. Zároveň to není profil osoby, ale instituce a může u nich existovat nějaká počáteční nedůvěra. Klient může vstupovat s nějakým očekáváním, které my nejsme schopni naplnit. To jsou pro mě pak rizika, kterým klient čelí, a kvůli kterým může docházet k tomu, že ho služba ztratí. Rizikem může být i to, jak je online terén nastaven. V rámci nějakých našich pravidel máme pravidlo, že reagujeme na různé příspěvky např. s nevhodnou tematikou, můžeme komentovat, můžeme sledovat, můžeme lajkovat atd. A pro klienta může být rizikem, že může dojít k ohrožení jeho anonymity. Klient je s tím vždy seznámen, ale když se zapojím já jako NZDM pod příspěvek, kde probíhá šikana směrem k někomu, tak tam může být riziko ohrožení ať už k oběti nebo agresorovi, tomu samotnému klientovi. Vnímám ohromné riziko. Tím, že je vše virtuální, může se to velice dobře zneužít. Může nastat situace, kdy klienti zneužijí fotky pracovníků, zneužijí chaty. Dokážu si představit, že budou mít screeny jednotlivých chatů, což se dá velice dobře použít a prezentovat proti dané organizaci. Tím, že jsme součástí velké organizace, může zde být také riziko toho, že špatně prezentujeme službu např. nevhodným způsobem, nevhodným obsahem, protože to má vždy nějaký přesah. Mohlo by to tedy ohrozit celkovou kvalitu služby potažmo organizace. Jako hlavní riziko vnímám zneužitelnost sítí směrem k pracovníkům i klientům. Riziko by mohlo být i stírání profesionálního vztahu mezi klientem a pracovníkem. Každá služba i organizace to má nastavené jinak a neexistuje manuál toho, jak to má vypadat, ale dokážu si představit, že pracovníci dokáží s klienty fungovat dvojmo, tzn. v instituci, ale i po soukromých profilech, a tam je za mě tenká hranice etiky i práce s klienty.

**T:** Jak se s těmito riziky vypořádáváte?

**R:** S riziky se nejlépe pracuje v rámci interních postupů např. metodické intervize, klientské intervize, kde se zdokonalují a posouvají postupy práce v online prostředí případně práce s jednotlivými klienty. S riziky můžeme pracovat i v rámci supervizií.

Pamatujeme případ, kdy bylo třeba ošetřit online kontakt s klientkou. Supervize je velice dobrý nástroj. S riziky můžeme pracovat i v rámci vzdělávání jednotlivých pracovníků.

**T:** Jak se změnilo poskytování sociálních služeb v NZDM v době pandemie od března roku 2020?

**R:** Ve chvíli, kdy vypukla pandemie a kdy byly první den vládou uzavřeny NZDM po celé České republice, tak naše středisko nezažálo ani na chvíli a přeskočilo rovnou do celkového poskytování služeb online. Změnilo se to, že byly uzavřené kluby a terén a jediné, co jsme měli v rukou byl online terén. V tu chvíli se kompletně změnila otevírací doba. V rámci pandemie jsme poskytovali služby od 9 do 18 hodin. S tím že na chatu pracovali všichni pracovníci, kteří byli zaměstnáni na hlavní pracovní poměr, nebyla to pouze vedoucí služby nebo zástupce vedoucí. V tu dobu jsme také přistoupili na chatování na Instagramu, což nebyla oficiální cesta, jelikož to nemáme v rámci registrace tam jsme byli velice opatrní, ale situace to vyžadovala. Zároveň jsme používali další komunikační nástroje mimo Facebooku. Používal se video chat, audio hovor, telefonáty s klienty, jelikož bylo potřeba razit cestu nízkoprahové služby než kdykoli před tím.

**T:** Byl využíván chat nebo se více využívaly videohovory a telefonáty?

**R:** Očekávání bylo také, že videohovory budou aktivnější než chat, ale v praxi tomu tak nebylo. Některé videohovory proběhly, ale chat zůstal z toho důvodu, že klienti nastoupily do online výuky, takže po dobu, co oni byli připojení na online výuce, což je vlastně hrozný, docházelo k chatu, a proto klienti nemohli uskutečnit videohovor. Když jsme to v rámci pandemie mapovali, dostávali jsme zpětnou vazbu takovou, že klienti jsou celý den u PC nebo na telefonu, proto jim vyhovovalo jednou za čas napsat zprávu než si vyhrázovat čas na videohovor. Zároveň tím, že i oni se ocitli v nové situaci, bylo to pro ně skrze online výuku velice náročné, takže i oni neměli kapacitu na to, udělat hovor s pracovníkem.

**T:** Zapojili jste se do pomoci školám a dětem s online výukou?

**R:** Pomoc školám jsme začali nabízet až od září, jelikož pokyny pro nízkoprahové služby nebyly. Nabízeli jsme pomoc formou distanční výuky v prostorech NZDM, kdy k nám klienti docházeli. Reálně to byli klienti, kteří neměli techniku a prostor, aby se tomu věnovali doma. Případně existovali další rizika

ve smyslu: ztráta nějakého řádu a návyku k výuce, což jsou přesně nízkoprahoví klienti, kterým se nabídla pomoc a podpora formou distanční výuky v nízkoprahových zařízeních.

**T:** Šlo o uživatele NZDM, nebo o děti, které NZDM neznaly?

**R:** Všichni byli nějakým způsobem zasíťováni v NZDM, byť se jednalo o klienty, kteří se nám na nějakou dobu ztratili, nebo s nimi nebyl navázaný kontakt, ale stejně se do služby dostali skrze OSPOD. Nepřišel nikdo, koho bychom nikdy neviděli. Za vinu to kladu tomu, že školy nevěděly, že ta možnost je. Z naší strany to bylo možná málo propagované a nebyla daná cílená nabídka. Školy procházely takovým obdobím, že práce byla velice náročná, jak se studenty, ale i s celoškolským systémem, že nezbyla kapacita na to hledat, zda některé nízkoprahové služby nabízí pomoc. Celooorganizačně se také podařilo sehnat dobrovolníky na online doučování, kteří spadali pod jiná střediska, ale doučovali skrze PC na dálku. Organizace zároveň měla díky České asociaci streetwork několik notebooku, které se distribuovaly do rodin, kde tyto technologie nebyly, aby snížili bariery při distančním vzdělávání.

**T:** Změnilo se poskytování služeb v rámci trávení volného času?

**R:** V první fázi se o volnočasovou činnost úplně přišlo, jelikož byla úplně zakázaná. Nemohly se používat předměty, se kterými by pracovalo více klientů, aby nedošlo k šíření nakažlivé nemoci. V prvním půlroce tedy volnočasová činnost vůbec nebyla. Do online terénu jsme volnočasové aktivity přenášeli formou výzev a challengí, kdy se natáčela videa o žonglování. Zpětná vazba od klientů byla taková, že nám posílali videa, na kterých bylo vidět, že se to také naučili. Když se začalo postupně rozvolňovat a mohli otevřít ambulance nebo terén pro více lidí, tak i tak volnočasová činnost do jisté míry byla, za dodržování přísných hygienických opatření, což kladlo další nárok na pracovníky. Volnočasová činnost však nebyla vyhledávaná. Opravdu jela více prevence, poradenství a obhospodařování situací, které se děly. Zároveň i tím, jak se měnily opatření, primárně se pracovalo na ošetření těchto oblastí.

**T:** Byla pro Vás opatření srozumitelná a dostačující?

**R:** Situace, směrem k nízkoprahovým službám, z mého pohledu nebyla zvládnutá vůbec. Samozřejmě vláda nařízení vydávala a snažila se pokrýt služby,

kteře byli v nejrizikovějším výběru, ale komunikace a nařizení nebo opatření směřovala cíleně na zařízení pobytová, což jsou domovy pro seniory, domovy s pečovatelskou službou apod. Na to, že existují nízkoprahové zařízení obecně, a pak i pro děti a mládež, se skutečně zapomnělo, což se poznalo hned, kdy byla tato zařízení vládou uzavřena. Když jsme skočili do online terénu, bylo to z naší iniciativy a nebylo to vysloveně oficiální, nebo nějakým způsobem dovoleno. Nařizení, která byla vládou vydána nám sdělily, že uzavřeme služby, které mají být dostupné a nízkoprahové. Opatření dávaly smysl, jednalo se o zamezení šíření nakažení, ale všechno bylo směřováno do pobytových služeb. Do služeb, kde se s klienty denně setkáváme, my jsme byli také na ráně, v první linii, ale o nás se vůbec nepečovalo. Když jsme si potřebovali něco zjistit, tak to bylo o tom prostě hledat v desítkách opatření, které se každý den měnily. Bylo to o tom najít si co nejpřesnější údaj, který jsme si mohli aplikovat na naši službu. Myslím si, že v této oblasti odvedla nejvíce práce Česká asociace streetwork, která komunikovala denně s MPSV a pak nám to smysluplnou formou předávala do služeb. I tak, i když ty opatření byly, každý čerpal z jiných a ve službě to nastavoval úplně jinak. Tak stejně docházelo, že každá NZDM v ČR fungoval úplně jinak. Vůbec v tom nebyla žádná jednota

**T:** Jaké patření označujete jako špatné a proč?

**R:** Za mě to bylo uzavření sociálních služeb. Zamezení jakéhokoli kontaktu byl podle mě největší průšvih, jelikož tato doba trvala řekněme dva měsíce, kdy jsme uzavřeli službu, která má být pro klienty dostupná a ti klienti co. Konkrétně NZDM klienti měli distanční výuku, museli setrávat doma, nemohli nikam odcházet nebo vycházet, protože museli dodržovat několik dalších nařizení a problémy tam rostly. My jsme jim zavřeli službu, která má přesně na tyto problémy reagovat. Takže za mě bylo to nejhorší uzavření ambulantních, nebo terénních služeb.

**T:** Co by Vaší organizaci pomohlo, pokud by se pandemická situace opakovala?

**R:** Přímý postup pro NZDM. Rozumím tomu, že je to velký kus práce, ale nám by pomohlo vydání nařizení nebo opatření pro tu konkrétní službu. Nemít tedy opatření pro sociální služby, jako celek, což samozřejmě ano, je to tak, ale umět cílit i na ty jednotlivé. Existují zde NZDM, které pracují tak a tak, tzn. tady máte konkrétní postup, podle kterého pracujete.

Konkrétně šitý postup na jednotlivou službu. Rozumím tomu, že je to těžké, ale ve výsledku bychom potřebovali vědět pouze to, jak máme pracovat, s kým, v jakém počtu, za jakých podmínek.