

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

ÚSKALÍ ON-LINE PRÁCE S KLIENTY V PROSTŘEDÍ NÍZKOPRAHOVÝCH
KLUBŮ PRO DĚTI A MLÁDEŽ PŘI DIECÉZNÍ CHARITĚ BRNO

Vedoucí práce: Mgr. Veronika Zvánovcová, PhD.

Autor práce: Bc. Jarmila Liščáková, DiS.

Studijní obor: sociální a charitativní práce

Ročník: 3

2019

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

21/3/2019

podpis

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Veronice Zvánovcové, PhD. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

Úvod	4
1 Charakteristika NZDM	6
2 Vývoj NZDM v ČR.....	7
3 Obecná úskalí on-line práce v prostředí NZDM	9
4 Příklady profesionální on-line práce s klienty v NZDM	10
5 Specifika Diecézní charity Brno a její vliv na podobu on-line služeb v NZDM.....	13
6 Metodologie výzkumu.....	15
6.1 Metodologické postupy	16
6.2 Teoretické vymezení metod.....	17
7 Interpretace strukturovaných rozhovorů	17
7.1 Kontakt s klientem	19
7.2 Pravidla.....	21
7.3 Legislativa.....	22
7.4 Zkušenost	24
7.5 Podpora organizace.....	25
7.6 Vzdělávání	26
7.7 Etika.....	27
7.8 Lobbing.....	30
8 Další okruhy.....	31
9 Diskuse	33
Závěr.....	34
Seznam použitých zdrojů	38
Seznam zkratk	40
Seznam příloh.....	41

Úvod

Elektronická komunikace prostřednictvím sociálních sítí je v dnešní době samozřejmou součástí našich životů. Sociální sítě se začaly rozvíjet už v polovině 90. let minulého století v USA, kde je ke komunikaci používali převážně studenti. První sítě se staly předchůdkyněmi těch dnešních, mezi které patří například Facebook, MySpace, LinkedIn, Hi5¹. Jejich uživatelům velkou měrou ulehčují život, zároveň však, jako další výdobytky vědy a techniky, přináší předvídané i nepředvídané důsledky a otevírají nová témata. Především pro dnešní mladé, kteří jsou označováni jako „generace Z“, je virtuální svět a komunikace mnohem důležitější, než pro generace, které jí předcházely.²

Instituce, které pracují s dětmi a mládeží, se s tímto faktem také snaží různým způsobem vyrovnat. Trendem v sociálních službách pro děti a mládež je být s klientem v kontaktu i skrze sociální sítě. Zejména nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), která se už ve svém názvu odvolávají na základní princip své činnosti³, vedou diskusi o tom, jak má vypadat správná podoba on-line formy práce s klientem a rozhodně se pokouší dát do odborného světa zprávu o dobré praxi.⁴

Nízkoprahovost v odborné praxi mimo jiné znamená, že se služba, respektive pracovníci, snaží co nejvíce přiblížit svým uživatelům, mluvit na ně srozumitelným jazykem a pracovat s nimi v co nejpřirozenějším prostředí. Přirozeným prostředím většiny dnešních klientů NZDM (tedy dětí a teenagerů) jsou i právě zmiňované sociální sítě. Pracovníci NZDM už dávno pochopili, že pokud chtějí reflektovat aktuální trendy v komunikaci mladých a zároveň dostát principu nízkoprahovosti, nemůžou se omezit na pouhé vyhledávání a oslovování klientů v reálném světě. Přirozeně se o to musí pokoušet také v tom virtuálním.

Princip nízkoprahovosti tedy velí pracovníkům NZDM vstupovat i do virtuálních polí. Realita je ovšem taková, že forma a kvalita této komunikace je zařízení od zařízení odlišná. Z vlastní praxe vím, že donedávna v některých zařízeních zcela chybě-

¹ČAMEK, J. Fenomén Facebook, s. 7.

²Srov. PILNÝ, I., KUČEROVÁ, T. Manéž informačního věku, s. 39 – 40.

³Výraz "nízkoprahovost" zahrnuje snadnou dostupnost pro všechny klienty. Obvykle nevyžaduje žádná doporučení, posudky a potvrzení a jeho pracovníci někdy sami vyhledávají potřebné lidi přímo v terénu, na ulicích, na nádražích, ve slumech a podobně.

⁴Inspirativní zkušenosti pro další rozvoj a profesionalizaci sociální práce v prostředí NZDM shrnuje například publikace Česká asociace streetwork v publikaci Dobrá praxe. České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách.

la pravidla, metodika práce nebo alespoň diskuse o této formě práce. On-line práce s klienty v některých klubech probíhala nebo stále probíhá velmi živelně a nahodile. Pro vnímavější sociální pracovníky však přináší spoustu etických a koncepčních otázek. První a základní z nich je například ta, zda je vůbec možné, aby s klientem v rámci této formy služby (NZDM) mohlo on-line poradenství, které je doménou jiného typu odborných služeb. Principu nízkoprahovosti zároveň odporuje i fakt, že v kontaktu skrze některé sociální sítě – zejména Facebook - ztrácí klient svou anonymitu⁵.

Prvků, které mohou napomoci sjednotit různorodou praxi, je přitom z mého pohledu dostatek. Disponuje jimi už sama organizace (supervize, odborná kolegia). Další významná oborová podpora je skrze Českou asociaci streetwork, která je zastřešující organizací nízkoprahových služeb bez ohledu na zřizovatele. Jejím posláním je mimo jiné také podávat svým členům aktuální oborové informace a podporovat formování dobré praxe. Proč se to však nedaří?

Inspirace a motivace k tomuto tématu vyplývá z mé profesní zkušenosti v Diecézní charitě Brno (dále DCHB) pracuji s přestávkami od roku 2001. Po celou dobu se mé působení soustředí do služeb sociální prevence, zejména nízkoprahových služeb. Organizaci vděčím za mnoho zkušeností a vzdělání. Zároveň však, díky mnohaletému vhledu, dokážu identifikovat nedostatky či negativní vlivy, které působí na dynamiku procesů a ovlivňují koncepce jednotlivých projektů. Nejednou jsem zažila pocit, že jiné, než charitní organizace dokážou mnohem pružněji a efektivněji reagovat na společenské změny, popřípadě vyvíjet snahu o jejich změnu. Jednou z těchto změn je i pojetí on-line komunikace v prostředí nízkoprahových klubů.

Cílem této práce bude zmapovat některá úskalí on-line práce ve vybraných nízkoprahových klubech zřízených Diecézní charitou Brno. Ke spolupráci na výzkumu jsem oslovila celkem tři nízkoprahové kluby, které se sdružují v Odborném kolegiu prevence rizikového chování při Diecézní charitě Brno, jsou členy České asociace streetwork a probíhají v něm pravidelné supervize. Splňují tedy alespoň z tohoto hlediska očekávání, že mohou být aktivními tvůrci dobré praxe, že jsou otevřeni ke sdílení a dokážou uchopit tuto problematiku. O zkušenostech s on-line praxí hovoří sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách.

⁵ Anonymita je jedním ze základních principů, který pracovníci NZDM svým klientům deklarují.

Rychle se rozvíjející svět komunikace na sociálních sítích bude do budoucna klást na pracovníky různých služeb (nejen) pro děti a mládež stále větší nároky. Je potřeba zohlednit i skutečnost, že nastupující generace se bude v jejich prostředí nejspíše orientovat mnohem přirozeněji a s menšími technickými obtížemi, než lidé generačně starší, kteří v těchto službách již delší dobu pracují. Je načase se začít ptát, kam až se posouvají hranice možností profesionální on-line práce pro potřeby práce s mládeží v nízkoprahových klubech, jaké formy a prostředky k tomu používat a především jak sociální pracovníky v tomto rychle se rozvíjejícím odvětví internetového poradenství dále vzdělávat.

1 Charakteristika NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež fungují na území České republiky více než 16 let. Povaha jejich práce se město od města liší v závislosti na lokalitě a cílové skupině. Základní principy jsou však vesměs podobné. Práci v NZDM formují a formovaly i další vlivy, z nich nejzásadnější je vznik České asociace streetwork v roce 2005 a vznik zákona o sociálních službách⁶. Česká asociace streetwork (dále ČAS) je odborná organizace, která zastupuje právnické i fyzické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb.⁷

ČAS již krátce po vzniku Zákona o sociálních službách ustanovila (v roce 2008) pojmosloví NZDM. Toto pojmosloví má svou platnost i dnes – tedy o celých třináct let později. Posláním NZDM dle zmíněného pojmosloví je „usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“⁸ Dále pojmosloví ČAS definuje cílovou skupinu NZDM jako děti a mládež, které

- a) zažívají nepříznivé sociální situace (například konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky),
- b) jsou ve věku od 6 – 26 let,
- c) žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně nebo geograficky,

⁶Srov. KAPPL, M. NZDM na rozcestí. Článek uvedený na portálu České asociace streetwork [on-line].

⁷Srov. Co je ČAS. Portál České asociace streetwork. [on-line].

⁸Pojmosloví nízkoprahových služeb pro děti a mládež (NZDM), s. 3.

- d) vztahují se k nim další charakteristiky (např. nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit, vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče, dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času, dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu, mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí, nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb).⁹

2 Vývoj NZDM v ČR

První NZDM na území ČR vnikala pod vlivem saského modelu komunitní práce s dětmi a mládeží již v roce 1995. Ve městech, zejména v odosobněných sídlištních zastavbách, vznikaly první kluby, které otvíraly brány mladým, kteří často neměli poněti, co s volným časem, popřípadě nedokázali v městském ghettu najít příležitost pro vhodnou formu zábavy, nebo se nedokázali sami včlenit do místní subkultury. Kolem roku 2001 byla stále častěji diskutována otázka, zda volnočasové aktivity patří do náplně sociální služby. Vliv na to měli především donátoři (zejména MPSV) a jejich neochota podporovat „hraní dětí“ v NZDM. Dlouhé diskuse, které společně vedli pracovníci NZDM prohloubili odbornou argumentaci a pochopení potřebnosti obou typů přístupů (tedy jak sociální práce, tak volnočasové pedagogiky). To, že NZDM nemůže být pouhou „občanskou poradnou“ pro děti a mládež, si vyzkoušeli mnozí sociální pracovníci ve snaze oddělit sociální práci od pedagogické. Výsledkem těchto experimentů byl odliv klientů, nedůvěra a neochota otvírat své problémy.¹⁰

Hry a volnočasové aktivity se tedy etablovaly v NZDM jako jeden z důležitých nástrojů pro vytvoření důvěrného vztahu s uživateli klubu, popř. i se skupinou klientů. Prostřednictvím her i zážitkové pedagogiky lze s dětmi a mládeží zároveň pracovat ve skupinách a otvírat témata, která rozvíjejí osobnost účastníků (rozvojové skupiny). Jako zpátečnický tedy vnímám krok, kdy vedení Diecézní charity Brno nerespektovalo tento vývojový trend a zcela nepochopitelně zrušilo funkci pedagogických pracovníků. To má v důsledku vliv na obsazení týmů, v nichž jsou preferováni zejména sociální pra-

⁹ Pojmosloví nízkoprahových služeb pro děti a mládež (NZDM), s. 4.

¹⁰ Srov. KAPPL, M. NZDM na rozcestí. Článek uvedený na portálu České asociace streetwork [on-line].

covníci a důraz je ze strany vedení kladen především na sociální práci, ač základní otázka potřebnosti pedagogických metod již byla prokázána v odborné diskusi.¹¹

Zlom přinesl i samotný zákon o sociálních službách, který nezohlednil komunitní způsob sociální práce, což přineslo další období tápání v tom, co je a není dobré v rámci NZDM podporovat. Ač je zajisté dobré, že standardy nám pomohly zpřehlednit divokou praxi, na druhé straně však vznikl problém s individuálním plánováním, které bylo vnímáno (a doposud někde vnímáno stále je) jako zbytečná a otravná byrokracie okrádající pracovníky o čas na práci s lidmi. Nehezkou zkušeností z mé vlastní praxe je sociální pracovník, který si volá klienta na kobereček, aby s ním udělal sociální šetření, popřípadě ho sám nabádá, aby pojmenoval svůj osobní cíl. Klienta, který navštěvuje NZDM právě kvůli tomu, že často nemá dobré zkušenosti s institucemi, tento způsob práce dokáže odradit. „Aby nám individuální plánování sloužilo, musíme vidět i jeho smysl a praktické použití.“¹²

Vývoj NZDM vnímám jako cestu plnou otazníků. Nejprve se vedly boje o uznání volnočasových aktivit, poté urputná snaha dostat požadavkům zákona. Na základě vlastních zkušeností vedoucí nízkoprahových služeb si dovoluji tvrdit, že pracovníci nízkoprahových klubů musejí i dnes vysvětlovat a obhajovat svou činnost před veřejností. Jsou tak pod neustálým tlakem. Píše se již rok 2019 a zdá se, že by způsoby práce měly být všem známy. Ovšem pro nezasvěcenou veřejnost je NZDM často spíše prostorem, kde si dospělí hrají s dětmi. Na to navazuje neochota podporovat tento způsob služby. Na pracovníky nízkoprahových služeb jsou tedy vyvíjeny velké nároky, co se týče iniciativy a odborného vhledu, aby dokázali vytvářet a uhájit dobrou praxi - často kvůli tlakům ze strany veřejnosti, zákonodárců nebo samotného zřizovatele služby.

V této atmosféře se vynořuje nový fenomén. Počítače, které mohli klienti služby využívat pro trávení volného času či pro práci na domácích úkolech se začaly stávat i důležitým prostorem pro virtuální setkávání. Pracovníci tedy v rámci rozhovorů či pozorování zjišťovali, že klienti tráví na Internetu čím dál více času a využívají právě aplikace, které jim umožní komunikovat s ostatními. U cílové skupiny se staly velmi populární sociální sítě, které jim umožňují být součástí komunity, aniž by s ní v ten okamžik fyzicky trávili volný čas.

¹¹ Srov. tamtéž.

¹² JONOVÁ, M. Individuální plánování - utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce*, s. 5.

3 Obecná úskalí on-line práce v prostředí NZDM

Zavedení on-line komunikace s klientem do praxe NZDM (což lze chápat jako další přirozený vývojový krok) však přineslo ke stávajícím nejistotám další. Zmínila jsem již problematiku nepochopené funkce tohoto typu zařízení ze strany veřejnosti i samotných pracovníků, kteří přesně nevědí, s kým pracovat, proč s ním pracovat a jak s ním pracovat. Situaci neprospívá především vyšší míra fluktuace sociálních pracovníků v této oblasti. Zároveň noví pracovníci NZDM se často etablojí z absolventských pozic, jejich zkušenosti jsou spíše teoretické a obecné. Syrový k tomu v jednom z rozhovorů pro Sociální revue dodává: „Velmi mě zaráželo a zaráží, jak veliká je fluktuace zaměstnanců v NZDM. Jedná se většinou o mladé lidi, kteří velmi rychle odcházejí. Dochází pak k takovým extrémům, že za zkušeného pracovníka je považován ten, kdo pracuje v NZDM více jak rok a půl. To je přinejmenším úsměvné. Pracovník po roce a půl je stále učícím se začátečníkem, nikoliv zkušeným pracovníkem.“¹³

To ovšem není jediné úskalí. Schopnost shodnout se na jednotné strategii, která by pomohla otazníky kolem on-line prostoru vyřešit na obecné úrovni, komplikuje ještě jeden přirozený zákon. „Když dva dělají totéž, není to totéž“. Touto lidovou moudrostí uvozuje Musil svou myšlenku o tom, že kultura pracoviště také ovlivňuje způsoby přístupu k řešení některých otázek směrem ke klientovi¹⁴. Musil chápe pod pojmem kulturu a jednotný přístup pracovníků v rámci organizace, jakousi ideologii, která určuje, jakým způsobem se bude klientovi pomáhat.

Kultura uvedených organizací způsobuje, že pracovníci každé z nich jsou zvyklí považovat za „přijatelné“ něco jiného. Tento rozdíl se nemusí projevovat pouze mezi organizacemi, které se liší svými funkcemi a klientelou. Odlišnost se může projevit třeba mezi dvěma nízkoprahovými centry. Znamená to, že pro jednotlivé organizace mohou být charakteristické specifické způsoby hodnocení chování klientů. Záleží jen na tom, na co jsou pracovníci zvyklí.¹⁵

Vzhledem k výše uvedenému by bylo pošetilé předpokládat, že na způsobech práce v nízkoprahových klubech je možné se dokonale shodnout. S nějakou mírou nerosvnalostí se tedy počítá a zdá se, že není možné dosáhnout dokonalé shody. Nikoho tedy nepřekvapí, že na setkání pracovníků nízkoprahových klubů v lepším případě pro-

¹³ Vracející se otázka NZDM. *Výtah z rozhovoru Aleše Herzoga s Janem Syrovým. Sociální revue* [on-line].

¹⁴ MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale“. Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 19.

¹⁵ Srov. MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale“. Dilemata práce s klienty v organizacích, s. 21.

bíhají názorové výměny ohledně legálnosti samotného používání on-line nástrojů v praxi, v horším případě (právě s ohledem na nedostačující oborové zkušenosti) účastníci diskuse nechápou, proč se téma vůbec řeší, popřípadě k němu sami nemají co říci a ve věci se ani nejsou ochotni angažovat.

On-line forma práce s klientem v rámci NZDM není zakotvena v zákoně o sociálních službách a sociální pracovníci, kteří se rozhodnou této formy využívat, se vlastně pohybují v jeho šedé zóně. Vše opět stojí na invenci, entuziasmu a odvaze jednotlivých týmů, do čeho se pustí a do čeho už ne. Zatímco v jednom městě pracovníci přes internet poskytují poradenství a vyhledávají nové klienty, v druhém městě tento přístup odsuzují a stále se spoléhají na osobní kontakt s tím, že internet využívají pouze na svou vlastní propagaci mez cílovou skupinou. Pole experimentů s on-line prostorem je široké a obrazně se dá říci, že ne každý strom na něj zasazený nese požadované ovoce.

4 Příklady profesionální on-line práce s klienty v NZDM

Po přečtení předchozí kapitoly se může zdát, že vyřešit otázky týkající se on-line prostoru je téměř nemožná práce. Přesto s potěšením dodávám, že se mezi specialisty na nízkoprahovou práci objevili a objevují tací, kterým se tento oříšek podařilo rozlousknout, a stali se inspirací pro mnohé, kteří sami usilovali o přijatelnou kvalitu poskytované služby ve virtuálním prostoru.

V roce 2012 proběhla v prostorách pedagogické fakulty Masarykovy univerzity konference pod názvem Rozmanité světy internetového poradenství,¹⁶ které jsem se zúčastnila. Zejména i proto, že jeden z příspěvků byl věnovaný problematice internetového poradenství v NZDM. V té době přednesla pracovnice Nízkoprahového klubu Likusák Lenka Čuprová otevřeně příspěvek o tom, jakou výzvu představuje on-line prostor pro služby nízkoprahového typu. Pokoušela se zodpovědět na otázky, které si do té doby kladl málokdo: například jakým způsobem se dá využít Facebook pro práci s rizikovou mládeží. Její postřehy k hlavním charakteristikám Facebooku jako nástroje pro komunikaci s klienty jsou platné dodnes.

Čuprová prezentovala své zkušenosti a potažmo i zkušenosti ostatních kolegů ze zařízení Nízkoprahového klubu Likusák, která se věnovala pravidlům komunikace

¹⁶ Srov. Rozmanité světy internetového poradenství. Sborník příspěvků z III. Mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, s. 7-8.

s klienty v prostředí sociální sítě Facebook. Hovoří o výhodách, nevýhodách, rizicích a možnostech tohoto typu kontaktu:

Výhody

- monitoring – sledujeme změny, trendy v cílové skupině (co řeší, čím žijí, kam se chodí, aj.)
- zvýšení dostupnosti – další možná forma kontaktu a s tím i zvýšená časová dostupnost pracovníků
- témata k rozhovoru (obsahy fotek, statusy, aj.)
- možnost výběru typu komunikace – někteří klienti dávají tomuto rozhovoru z rozličných důvodů přednost před kontaktem face to face
- rychlý přenos informací – informace o změnách, plánovaných akcích a novinkách se ke klientům touto formou dostávají velmi rychle
- pracovníci zůstávají v kontaktu s cílovou skupinou, se kterou se již fyzicky nesetkávají
- přítomnost cílové skupiny

Nevýhody

- časová náročnost pro pracovníky
- nevíme, kam se informace z komunikace mohou dostat
- rychlý tok informací – informace se rychle stávají neaktuálními, protože jsou překryty jinými
- stírá se anonymita klienta

Rizika

- přístup k informacím, které služba nepotřebuje – větší důraz na etiku pracovníka
- nelegální obsah příspěvků klientů
- nejistota v tom s kým pracovník komunikuje – klienti dávají často hesla dalším lidem, takže může dojít k tomu, že pracovník vede rozhovor s někým jiným

Možnosti

- vyhledávání nových klientů
- propagace služby
- vytvoření preventivně zaměřených skupin¹⁷

Jako první také otevřeně mluví o nutnosti vytvořit si pravidla pro používání Facebooku (dále Fb). Takto v té době používali pracovníci nízkoprahového klubu Likusák:

- mezi přátele si přidáváme pouze klienty služby, nebo zájemce o ni, které známe osobně
- pracovníci si nesmí na svém soukromém Fb přihlašovat klienty jako přátele
- pracovníci nenavštěvují pracovní Fb mimo pracovní dobu
- nepřijímáme pozvánky na akce od klientů
- na Fb nevkládáme fotografie klientů
- informace využíváme pouze k další práci s klientem
- reagujeme komentářem na klientův status, pouze pokud to pracovník uzná za vhodné
- nežádáme klienty o přátelství, vyčkáme, až nás požádají o přátelství sami. Tím, že nás žádají o přátelství, souhlasí s tím, že vidíme informace, které na Fb vkládají. Sami tedy rozhodují o stupni své anonymity plus upozorníme je zprávou
- klienty je možné aktivně oslovit na chatu, ale v rozhovoru se sami nevracíme k minulým tématům
- na Fb můžeme nahlížet pouze do profilů klientů naší služby a to co v nejmenší možné míře¹⁸

ČAS na tento trend taky reagovala a již v roce 2011 rozjela projekt pod názvem Streetwork on-line. V rámci projektu vznikl portál jdidoklubu.cz. „Hlavní službou por-

¹⁷ ČUPROVÁ, L.: Streetwork on-line aneb Internetové poradenství v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. *Rozmanité světy internetového poradenství. Sborník příspěvků z III. Mezinárodní konference věnované problematice intertextového poradenství*, s. 85 -86.

¹⁸ ČUPROVÁ, L.: Streetwork on-line aneb Internetové poradenství v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. *Rozmanité světy internetového poradenství. Sborník příspěvků z III. Mezinárodní konference věnované problematice intertextového poradenství*, s. 86.

tálu je on-line poradenství, které může využít každý, kdo potřebuje s něčím poradit nebo se svěřit.¹⁹ Nejčastější témata poradenských chatů jsou dost podobná, jako témata rozhovorů v „kamenných klubech“ – sex a vztahy, experimenty s alkoholem a drogami, problémy v rodině, šikana. Na podzim je hodně chatů o potížích s novým školním kolektivem. Není to jen šikana, ale i nepřijetí novou třídou, ztráta kamarádů. Stálíci pak jsou vztahová témata. Někdy jde o jednu konverzaci o rozchodu po krátkém vztahu, jindy je to dlouhodobá spolupráce a běh na dlouhou trať, když s klientem řešíme zneužívání, vydírání, ztrátu důvěry k lidem, těžký rozvod rodičů... To jsou obtížná témata především právě pro naše klienty a vždycky jsme moc rádi, když se s nimi klient – třeba i na základě našeho chatu – dovede vypořádat a posunout se v životě dál.“²⁰

Dalším příkladem inspirativní reakce je nízkoprahový klub MBěčko, který na svých facebookových stránkách nabízí klientům kurzy a poradenství s cílem posílit dovednosti a schopnosti klientů orientovat se v on-line prostoru a nabízí praktické informace a zkušenosti formou skupinových aktivit a rozhovorů. Jde dokonce dál a nabízí poradenství dospělým, respektive rodičům svých klientů v rámci kurzu Vaše internetové děti, který uvádí takto: „V dnešní době, kdy jsme jen klik nebo ťuk od celého světa, je velmi jednoduché sednout na lep nejrůznějším podvodníkům a lidem, kteří to s námi nemyslí upřímně. Jako dospělí na tyto věci máme náhled, ale co děti a mladí lidé? Jakým způsobem vnímají on-line prostor? Co je pro ně vlastně ohrožující? Uvědomují si ohrožení? Dokážou s nimi rodiče o této problematice mluvit? Během tohoto diskusního semináře dostanete ucelené informace, jak o internetové bezpečnosti a nástrahách s dítětem mluvit.“²¹

5 Specifika Diecézní charity Brno a její vliv na podobu on-line služeb v NZDM

Jak jsem již zmiňovala v úvodu, ze své mnohaleté zkušenosti s prací v Diecézní charitě nabývám často dojmu, že organizace nedokáže dostatečně pružně reagovat na aktuální trendy, které hýbou společností. Projevuje se to zejména ve službách pro děti a mládež. V předchozí kapitole jsem uváděla příklad pružně reagujících organizací (NZDM Likusák a ČAS), které dokážou s předstihem a velmi efektivně řešit problema-

¹⁹ Služba se zaměřuje na děti a dospívající ve věku 10 – 18 let, kteří se dostávají do konfliktní společenské situace či prožívají komplikované životní události (srov. [www. jdidokubu.cz](http://www.jdidokubu.cz)).

²⁰ jdidoklubu.cz, [on-line]

²¹ Facebookový profil Nízkoprahového klubu eMBěčko [on-line].

tiku on-line prostoru. Jsou často nositeli myšlenek, které obohacují ostatní, i když se potýkají s obdobnými problémy, jako ostatní zařízení (viz. kap. 3). Tak se často DCHB staví do pozice uředníka, který žádá tyto instituce o možnost rady či praktické pomoci. Přitom sdružuje velké množství pracovníků, kteří sami můžou být tvůrci dobré praxe. Neděje se tak ovšem často.

Příčin může být celá řada. O jedné z nich hovoří například Opatrný: „Srovnáme-li jen povrchním prohlédnutím webových stránek pole působnosti Charity ČR²² a např. společnosti Člověk v tísni, pak je zřejmé, že Charita zůstává především agenturou poskytující sociální služby a humanitární pomoc, zatímco společnost Člověk v tísni vedle humanitární pomoci aktivně pracuje na změně některých struktur v české společnosti např. úsilím o lepší legislativní úpravu pravidel pro poskytování spotřebitelských úvěrů, úsilím o odbourávání předsudků vůči menšinám, atd. Zatímco tedy společnost Člověk v tísni usiluje především o změnu těch struktur a procesů, které sociální problémy způsobují, Charita svou prací na stávajícím systému spíše participuje. Někdy ovšem bývá takovýto udržovací přístup považován i za projev jednoho z klíčových rysů charitní identity.“²³ Jinde k tomu dodává: „Práce s příčinami problémů a ovlivňování podmínek prostředí, ve kterém klienti žijí, není u nás zvykem. Důsledkem takového ustálení sociální práce může být i ‚mlčení‘ sociálních pracovníků, kteří vlastně obhajobu práv klientů ani nemusí považovat za součást poslání své profese.“²⁴

Jelikož práce on-line prostor koresponduje s prací face to face a často je viditelná – například, když pracovníci na svůj facebookový profil vyvěšují různé statusy týkající se etických témat (antikoncepce, sex) - lze předpokládat, že i zde mohou vznikat

²²Poslání Posláním Diecézní charity Brno je služba milosrdné lásky církve bližnímu v nouzi bez ohledu na jeho příslušnost k rase, národnosti, vyznání a politickou příslušnost. Diecézní charita Brno (DCHB) je v místech svého působení funkční záchrannou sítí pro ty nejpotřebnější. Tato záchranná síť: 1. je určena zejména lidem, kterým nikdo jiný nepomáhá; 2. poskytuje pomoc nebo nasměrování všem potřebným, kteří ji vyhledají; 3. aktivně vyhledává lidi v nouzi, kteří si o pomoc sami říci nedokážou nebo neumí; 4. pracuje s lidmi, kteří potřebují okamžitou pomoc, i s těmi, kteří potřebují dlouhodobou péči nebo doprovázení; 5. aktivně řeší tíživé situace jednotlivců nebo skupin, na které veřejný systém nereaguje. Svoji činnost DCHB vykonává v souladu se čtyřmi základními hodnotami – pravdou, svobodou, spravedlností, láskou. Pro každého zaměstnance i klienta je k dispozici oslovující a funkční nabídka duchovní služby. Všechny činnosti jsou vykonávány s ohledem na to, že Charita je součástí církve. Vedoucí pracovníci jsou nositeli křesťanských hodnot, zajišťují propojení s církví a respektují její učení (cit. z Výroční zpráva 2017, *Diecézní charita Brno*, s. 3.).

²³ OPATRŇY M., „Třináctá komnata vztahu teologie a sociální práce: K problematice negativních vlivů křesťanské víry na pomáhání,“ *Caritas et Veritas*, 1/2011, s. 47.

²⁴ OPATRŇY M., MORONGOVA, T. Strukturálně-kritická sociální práce v církevním hávu: *Contradictio in adjecto?*, in *Sociální práce v nejisté době: Sborník vědeckých textů z konference Hradecké dny sociální práce*, s. 36.

třenice mezi pracovníky a zřizovatelem. Napjatou atmosféru v charitním prostředí velmi trefně komentuje Opatrný: „Na přímý výkon a organizaci pomoci může mít vliv i specifická morálka dané konfese, která neumožňuje zvolit postupy či možnosti, které pravidla sociální péče předpokládají. Může např. pracovník nízkoprahového zařízení pro mládež, které je akreditováno jako sociální služba či jako školské zařízení, v poradenském rozhovoru s nezletilou uživatelkou služby, která otěhotněla, nezmínit mezi možnými způsoby řešení její situace interrupci?“²⁵

V rámci DCHB funguje celkem 15 nízkoprahových služeb pro děti a deť.²⁶ Nízkoprahové služby se sdružují v Odborném kolegiu prevence rizikového chování. „Odborné kolegium DCHB je odborným poradním orgánem ředitele DCHB. Usiluje o zlepšení kvality a efektivitu činnosti v dané oblasti výměnou a předáváním informací, sdílením zkušeností, tvorbou vodítek pro hodnocení a zlepšování kvality v dané oblasti, realizací kontrolních mechanismů ke sledování kvality, společným plánováním rozvoje a mezidiecézní spolupraci v dané oblasti. Odborné kolegium je složeno z kolegií jednotlivých odborností - sítí projektů DCHB, které spojuje stejná, nebo obdobná oblast poskytovaných služeb.“²⁷ Diecézní charita Brno tedy disponuje nástrojem, který umožňuje setkávání, oborovou spolupraci a vzájemné sdílení zkušeností, popřípadě diskusi nad problematickými otázkami. Ovšem i letným pohledem se mi zdá, že neplní svou funkci tak, jak by se od něj očekávalo.

Následující kapitoly se již budou věnovat výhradně výzkumu postojů pracovníků Diecézní charity Brno k tématice on-line práce s klienty v prostředí NZDM. Při interpretaci rozhovorů je nutné zohlednit všechny informace, které se v textu doposud uvádějí – jak k obecné charakteristice NZDM, tak i k prostředí DCHB. Lépe nám pomůžou pochopit problematické úseky.

6 Metodologie výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je **zmapovat možná úskalí on-line komunikace v prostředí NZDM při Diecézní charitě Brno**. Ponechává se prostor pro výpověď

²⁵ OPATRŇY M., „Třináctá komnata vztahu teologie a sociální práce: K problematice negativních vlivů křesťanské víry na pomáhání,“ *Caritas et Veritas*, 1/2011, s. 49

²⁶ Srov. Výroční zpráva 2017, *Diecézní charita Brno*, s. 18.

²⁷ Odborné kolegium DCHB. *Webové stránky Diecézní charity Brno* [on-line]

samotných pracovníků, jak aktuální situaci hodnotí, tak i prostor na zjištění, nakolik oni sami se v problematice on-line komunikace orientují, respektive sami angažují.

Vycházím z předpokladu, že způsoby a pravidla on-line práce může být problematické rozvíjet v praxi. Díky větší míře fluktuace pracovníků v zařízeních NZDM totiž může docházet i ke ztíženému předávání zkušeností, které se osvědčily. Nakolik bude v zařízení rozvoj a kvalitní práce v on-line prostoru tedy závisí především na zkušenostech pracovníků (tedy délce praxe) a především míře jejich vlastní angažovanosti. Z tohoto předporozumění vychází i výzkumné otázky, které jsem si kladla:

- **Které oblasti on-line práce v NZDM považují pracovníci za problematické?**
- **Jaký je přístup pracovníků NZDM k problematickým otázkám týkajících se on-line komunikace?**

Jak jsem již zmiňovala v úvodu, jako základní design výzkumu jsem zvolila kvalitativní metodologii. Neexistuje jednotné vymezení kvalitativního výzkumu. Creswell například definoval tento typ výzkumu takto: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“²⁸ Další definici podali metodologové Glaser a Corbinová. Ti za něj považují jakýkoli výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace.²⁹

6.1 Metodologické postupy

Zvolila jsem metodu strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Vytvořila jsem si okruh 7 témat, na které navazovaly otázky. Na tyto mi respondenti odpovídali. Snažila jsem se jim ponechat co nejvíce prostoru pro vyjádření a minimálně do jejich výpovědi zasahovat. Rozhovory byly vedeny s osmi pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež při Diecézní charitě Brno.

V první fázi výzkumu jsem kontaktovala vedoucí pracovníky tří nízkoprahových klubů s žádostí o rozhovor. Podle jejich možností jsem navrhla časový plán výzkumu,

²⁸ HENDL, J. Kvalitativní výzkum, s. 46.

²⁹ Srov. HENDL, J. Kvalitativní výzkum, s. 45.

přičemž na každého pracovníka jsem si vyhradila zhruba 30 minut. Na realizaci rozhovorů jsem si vyžádala klidné místo v rámci pracoviště, kde nebudeme rušeni klienty, kolegy ani telefonem. Během prvního kontaktu s respondentem jsem mu představila téma své práce a ujistila ho o tom, že vše, co řekne, bude anonymizováno, nejen v prepisech, ale i v samotné práci, čímž jsem chtěla docílit co největší otevřenosti. Rozhovory jsem nahrávala na mobilní telefon a audiozáznam následně přepisovala. Jako metodu analýzu rozhovorů jsem použila zakotvenou teorii a k rozkrytí dat jsem využila otevřené kódování a následně je kategorizovala. Přepisy rozhovorů jsou bez úprav, v původním stavu, tedy i s chybami, s hovorovými či slangovými výrazy. U prvního rozhovoru není dochovaný záznam (během třízení jsem ho omylem smazala).

6.2 Teoretické vymezení metod

Při volbě metod mi jako nejvhodnější vycházelo použít strukturovaný rozhovor. „Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, na něž mají jednotliví respondenti odpovědět. Pružnost sondování v kontextu situace je omezenější než v jiných typech rozhovorů. Tento typ rozhovoru se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Redukuje se tak pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně lišit.“³⁰ Tento typ rozhovoru mi přišel vhodný zejména kvůli tomu, že všem dotazovaným budou položeny ty samé otázky, na které budou moci reagovat.

Otevřené kódování je součástí Zakotvené teorie, respektive jedna jeho součást. „Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.“³¹ Sesbírané rozhovory jsem tedy kodovala a jednotlivé kódy jsem organizovala do kategorií. Kategoriím jsem následně přiřadila vlastnosti a dimenze.

7 Interpretace strukturovaných rozhovorů

V této kapitole se budu věnovat interpretaci dat získaných ze strukturovaných rozhovorů. Respondenti odpovídali na rozmanité otázky týkající se využívání internetových nástrojů v nízkoprahových službách. Šlo o faktická data, ale i o postoje otázky.

³⁰HENDL, J. Kvalitativní výzkum, s. 177.

³¹SKALCOVÁ, Jana. In GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu, s. 110. 111.

Těmito rozhovory jsem zjišťovala odpověď na výzkumnou otázku: „**Které oblasti on-line práce v NZDM považují pracovníci za problematické? (VO č. 1)** Dále mě zajímala odpověď na otázku: „**Jaký je přístup pracovníků NZDM k problematickým otázkám v on-line prostoru?“(VO č. 2)**

Rozhovory jsem kódovala pomocí otevřeného kódování. Z expertních rozhovorů se pomocí otevřeného kódování vyjevilo několik kategorií a jejich subkategorií. Zde uvádím jejich přehled. U každé subkategorie jsem vymezila vlastnosti a jejich dimenze. Tyto subkategorie interpretuji v jednotlivých kapitolách. K dokreslení mé interpretace vkládám vždy vybrané úryvky z jednotlivých rozhovorů.

Kontakt s klientem

- Porozumění
- Pravidla
- Legislativa
- Zkušenost

Podpora organizace

- Vzdělávání
- Etika
- Lobbying (role OK PRCH)

Pro přehlednost nejprve uvádím tabulku s označením jednotlivých respondentů, délkou jejich praxe a pozicí. Součástí tabulky je i datum realizovaného rozhovoru, včetně délky jeho trvání.

Tabulka č. 1. Základní přehled respondentů

Kód respon- denta	Pracovní pozice	Délka praxe	Datum roz- hovoru	Délka rozhovoru	Záznam
P1	Sociální pracovnice	1,5 roku	03.01.2019	25 minut	NE
P2	Sociální pracovnice	2 roky	07.01.2019	35 minut	ANO
P3	Sociální pracovnice	přes 2 roky	07.01.2019	27 minut	ANO
P4	Sociální pracovnice (vedení)	8 let	07.01.2019	29 minut	ANO
P5	Sociální pracovník (vedení)	17 let	09.01.2019	69 minut	ANO
P6	Pracovnice v sociálních služ- bách	1 rok, 3 měsí- ce	09.01.2019	30 minut	ANO
P7	Pracovnice v sociálních služ- bách	4 měsíce	09.01.2019	20 minut	ANO
P8	Pracovnice v sociálních služ- bách	5 měsíců	09.01.2019	27 minut	ANO

7.1 Kontakt s klientem

V této kapitole se budu zabývat úskalími, která pracovníci vnímají při kontaktu s klientem přes sociální síť. Všichni dotazovaní možnosti komunikovat s klientem přes sociální síť využívají a jejich výpovědi se dají shrnout do tří kategorií: porozumění, legislativa a vlastní zkušenost, pravidla.

Porozumění

Vlastnosti:

Dimenzionální rozsah:

Nejasnost

vysoká

Zneužitelnost

střední

Respondenti vnímají komunikaci s klienty přes sociální síť jakou důležitou součást, která reflektuje proměnu přirozeného prostředí klientů. Z výpovědí vyplývá, že tato forma komunikace s klienty NZDM je již považována za běžnou, v podstatě ekvivalent práce face to face. Zároveň však upozorňují na skutečnosti, které mohou kvalitu kontaktu negativně ovlivnit a o své přetrvávající snaze převádět kontakt do osobního setkání z důvodu vzájemného nepochopení. Hovoří o nejasnostech a nepochopeních, která mohou mezi pracovníkem a klientem vzniknout díky absenci neverbální komuni-

kace, vyjadřovacím schopnostem klienta a technickým obtížím (např. pokud se přeruší internetové spojení, nebo se klient náhle odpojí).

- P2: „...pokud klient momentálně nemůže přijít na klub nebo ehm si s náma sejít v terénu, tak nám může napsat, může nám sdělit, co se mu stalo, můžeme to probrat s tím, že je lepší tváří v tvář to probrat, protože přes ten internet než se to tam prostě napíše, některý věci můžou vyznít jinak, než prostě je to myšlený, takže v tomhle pokavad' se něco řeší, tak je samozřejmě lepší osobní kontakt, aby se to pořádně dalo vyřešit probrat, aby nedošlo k nějakému nedorozumění nebo tak.“
- P3: „...kolikrát to jako zbrzd'uje ten rozhovor, je to zdlouhavý, nemusíme se pochopit, ehmm občas nějaký překlepy, někteří píšou nesrozumitelně, takže potom by to byl třeba pěkný rozhovor, ale díky tomu, že je to zdlouhavý, tak se třeba k ničemu nedobereme. Je to pomalejší, právě jako někdy se tam neshodneme, nebo nesrozumitelný několikrát, aje tam i o ten omezenější čas, to taky hraje svoje. Že přes ten face to dyl trvá, než si něco dopíšem nebo napíšem a několikrát ten čas nevyjde nebo se ten klient třeba odpojí a vlastně už to nepokračuje, takže v tom je to face to face lepší.“
- P5: „Nevýhoda že nevidí člověk jako jak se tam cítí nebo co se odehrává jako i mimo... Tady když mluvím face to face tak vidím, že má slzy na krajíčku nebo že se mu třese hlas... tam to člověk nepozná. Takže neverbální komunikace tam nejde znát která může být jako plnohodnotná a čitelná, proto sociální pracovník jak poskytovat tu procesor rozhovoru dál... další nevýhoda je, že když spadne internet tak najednou ten provoz je omezený když to setkání může proběhnout kdykoli a tak to jsou takový nešvary technického rázu.“

Někteří respondenti dále zmiňují své zkušenosti se zneužitím tohoto druhu komunikace. Klienti využívají výše uvedených komunikačních nedostatků a s pracovníky vedou rozhovory, které jsou od začátku založené na fikci, lžích či polopravdách. Vyšší míra anonymity, odtržení od osobního kontaktu, to vše je zřejmě důvodem k tomu, že se klienti vůči pracovníkům nechovají korektně. Zmiňují i riziko zneužití cizího účtu, kdy

se někdo vydává za někoho jiného a hrozí únik informací. Nicméně respondentka P6 uvádí, že toto riziko se dá ošetřit pravidlem.

- P8: „Ehmm, tak teď mě napadá zrovna ta věc s tou uživatelkou, nebo uživatelkou, s tou ...to nebyla naše uživatelka, s tou dívkou, která nám psala o pomoc a bylo to o tom, že ji zemřela ta kamarádka, že ehmm jí doma mlátí-jou, noa ještě tam bylo, že snad utekla z domova a nebo to začlo vlastně úplně jinak. To začlo tak, že kamarádka chce spáchat sebevraždu a druhý den nám napsala, že zemřela. A my jsme si zjistili, my jsme se ptali tady na polici, jestli to tak je nebo není, jestli někdo takovej jako v poslední době zemřel, samozřejmě anonymně jsme se ptali a bylo nám sděleno, že ne, tak jsme došli k tomu názoru, že ehmm nám vlastně lhala.“
- P6: „Ehmm, potom tam vidím nebezpečí zneužití účtu, ehmm, takže ať už že se někdo může vydávat za někoho jinýho, nebo za toho uživatele a nebo to, že vlastně ehmm s námi někdo něco bude řešit intimního, někdo se mu tam nabourá a pak to zveřejní. Takže tam doporučujeme, když je něco opravdu takhle jako tak tam pak dáváme dolu klauzuli skvělý, měj se fajn nebo takhle, příště přijď na rozhovor a tuhle konverzaci vymaž. Aby prostě byli upozorněni na to, že to může někdo zneužít, aby se chránili. Takže to je další velký negativum. To jsou asi tak největší úskalí, který tam vnímám.“

Shrnutí: Pokud tedy máme odpovědět na výzkumné otázky, vnímají pracovníci on-line poradenství jako běžnou součást nabídky nízkoprahových klubů (VO č. 1), ovšem jejich snahou je většinu témat, která otevírají ve virtuálním prostoru převádět do osobní komunikace z důvodu možného neporozumění či zneužití (VO č. 2).

7.2 Pravidla

Vlastnosti:

Dimenzionální rozsah:

Nejednotnost

střední

Jak už jsem zmínila, on-line komunikace s klientem je normální součástí provozu nízkoprahových služeb. Toto tvrzení odvozují z toho, že všichni respondenti zmiňují, že stejně jako všechny další pracovní postupy a metody jsou v jejich zařízení informace o podobě pravidel převáděny do manuálů, které pracovníkům usnadňují orientaci, po-

máhají k rozvoji této činnosti, usnadňují zaučování a sjednocují přístupy. To však není samozřejmostí u všech zařízení. Někteří pracovníci vnímají diskusi o pravidlech této práce ve svých či jiných za nedostatečnou. Zmiňují nepoměr pracovního zapálení v osobním kontaktu a v kontaktu přes sociální sítě. Ač je on-line komunikace využívána téměř stejnou měrou, není jí, dle názoru respondentů, ze strany pracovníků věnována adekvátní pozornost.

- *Myslím si, že pokavad' se facebook používá na takový to poradenství a hlubší práci, tak je dobré mít tu metodiku tak dobře sestavenou, kdyby nastaly nějaký situace, aby ten pracovník se na to mohl obrátit, a věděl v týchle situaci mám udělat tohle, aby veškerý situace nebo to co může nastat tam bylo zpracovaný. My to máme jenom rámcově, v rámci nějakého základu.*

- *P5: "Myslím si že spousta nízkoprahů dělá tu práci jako na koleni a někdo to dělá... jak jsme řekl jak kdo umí ale myslím si že už se objevujou v ČR i nešvary jako ty neprofesionality nebo takový to taková tak komunikace za každou cenu nebo až do kamarádství nebo to nemá hranice... zbytečně si ubližuje ta profesionalizace a prestiž toho oboru že... třeba ted' jsem dělal metodický vedení v jednom zařízení přesně na Facebooka oni si mysleli že to bude za půl hodiny a my jsme za tím seděli celý den a normálně nechápali co vše je možný a jaký to má rizika proč se třeba nesledovat ty profily."*

Shrnutí: Pokud tedy máme odpovědět na výzkumné otázky, vnímají pracovníci dobře zpracovaná pravidla k on-line práci jako důležitá (VO č. 1), zároveň však dodávají, že v týmu nejsou schopni vyvinout iniciativu k jejich vytvoření (VO č. 2).

7.3 Legislativa

Vlastnosti:

Dimenzionální rozsah:

Aktuálnost

Nízká

Iniciativnost

Střední

Legislativa, která by umožnila nízkoprahovým službám rozvoj on-line práce, pokulhává za aktuální situací. Většina respondentů zmiňuje nejistotu, která plyne z faktu, že forma on-line práce není oficiálně podporována a vlastně ani zakázána. Ně-

kterí situaci výstižně popisují jako šedou zónu, ve které jsou nuceni se pohybovat. Jak vyplývá z následující výpovědi, někteří pracovníci se o legislativní ukotvení této činnosti zabývají jenom okrajově, iniciativu k řešení ponechávají vedoucím pracovníkům:

- *P2: „Teďka si úplně nejsem jistá, jak to je, ale mám pocit, že vzhledem k našemu stylu zařízení nebo tak jestli můžeme tu on-line formu používat na poradenství a tenhle způsob práce. Na tuhle otázku by měla dát odpověď vedoucí, která by to měla zjistit. Zatím je to pořád v řešení, asi si myslím.“*

Kuriózně na mě působila výpověď respondentky P3, která za odpovědného k rozvoji označila instituce, nikoliv jednotlivé pracovníky v přímé péči – tedy sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Může to souviset s nepochopením role sociální pracovnice či nízkou ochotou k angažovanosti.

- *P3: „Myslím si, že on-line práce v nízkoprahách není zakotvená. Zákon jsem nepřipomínkovala.ehmm... myslím si, že to je důležitý, aby to bylo, aby ten rozvoj tam nastal a....Za ten rozvoj je zodpovědný zákon a to je nějaký můj dojem. Musí se podat nějaký návrh zákona, kteří podají poslanci. Poslanci to musí získat od nějakých pododborných organizací, které se tomu věnují. Třeba ČAS.“*

Z výpovědí vedoucích pracovníků je patrné, že jsou v legislativní problematice více proaktivní, přesto mám z jejich výpovědí pocit, že si nejsou úplně jistí, zda to má vůbec nějaký smysl:

- *P4: „Napadá mě že je to tam vůbec někdy jako on-line poradenství, registrace taková trochu šedá zóna jestli využívat nebo ne, jak je to se souladem jako se zákonem, jestli mají přijít nějaký změny nebo tak, a co jsme měli kurz zaměřenej na nějaký on-line poradenství taky se souladem na nějaký zabezpečení na anonymitu, mlčenlivost a podobný věci takže je furt na čem pracovat, a nemáme jakoby vyloženě nějakou platformu kterou bysme mohli využívat jako linky důvěry apod.Myslím... snažili jsme se o to, aby se to vůbec začalo nějak jako... zakomponovat on-line práci možnost delší práce v rámci nízkoprahu.“*

- *No... to bohužel tam není v registraci... Ale jinak jsem psal aby se to udělalo oficiálně. Napsal jsem tam že je mi jedno, jestli to bude součást terénní formy nebo třetí forma práce s klientem a po případě zájemcem, ale že vítám že v některých službách.... Je řada služeb, který mají cílovky a je potřeba aby se tomu někdo aktivně věnoval. A aby se na to vytvořila metodika a bylo to oficiálně uznané...*

Shrnutí: Většina respondentů odpověděla, že jim nevyhovuje současné legislativní nastavení, které nezohledňuje a neobjasňuje postavení on-line práce v prostředí NZDM. Část respondentů tento problém ani nevnímala, někteří za zodpovědné k řešení této problematiky označovali poslance, úředníky a jiné osoby. (VO č. 1). Postoj respondentů k této problematice je u většiny z nich neangažovaný a u menší části (jedná se o pracovníky s vyšší mírou odpovědnosti ve vedení) se projevila snaha ve smyslu připomínkování novely zákona o sociálních službách. (VO č. 2).

7.4 Zkušenost

<u>Vlastnosti</u>	<u>Dimenzionální rozsah</u>
Srovnatelnost	střední
Zastupitelnost	střední

Oblast zkušeností zahrnuje schopnost pracovat v on-line prostoru. Těžko si lze představit někoho, kdo nerozumí fungování těchto technologií a má mít na starost práci v on-line prostoru nebo dokonce jeho rozvoj. Klienti nízkoprahových služeb navíc sociální sítě využívají jako součást přirozeného prostoru, což sebou nese speciální nároky na pracovníky, kteří do tohoto prostoru sami musí vstupovat. Většina respondentů hodnotila své vlastní dovednosti na sociálních sítích jako srovnatelné. Nezkušenost v oblasti sociálních sítí měli nejstarší respondenti.

Respondenti vnímají nároky rozvíjejícího se světa ve virtuálním prostoru a trendy, které mu momentálně vévodí. Vedle Facebooku, který je dle některých na ústupu, začínají klienti mohutně využívat Instagram, se kterým si ovšem nejsou schopni poradit všichni pracovníci. Respondenti zároveň uvádí, že přes tento handicap jejich nízkoprahové kluby vedle zavedených facebookových profilů zakládají nově své profily i na

Instagramu, přičemž k tomu využívají schopností toho nejzkušenějšího z týmu. Z toho vyplývá nutnost se vzdělávat, aby byla možná budoucí zastupitelnost.

- *P6: „Hmm, myslím si, že v užívání sociálních sítí jsou na tom naši klienti mnohem dál, protože já třeba nevím, co je to WhatsUp a tak, ty jsou v tom samozřejmě mnohem zběhlejší“.*
- *P5: „, co se týká toho Facebooku tak si myslím že v něm jakoby zdatnej a že ovládám nějaké základní věci, dělal jsem vzdělání o Facebooku. Eh... to trvalo jakoby osm hodin a pak jsem byl na nějakým setkáním jak jakoby pracovat se sociálními sítěmi a Facebook a sám se tomu nějak učím a eh.... Co se týká toho Instagramu, tím oplývá jen jedna naše kolegyně tak v tuto chvíli je to doméná jí což je i otázka do budoucna že budeme muset se pobavit abychom se s tím seznámili víc protože aby tam bylo zastupitelnost aby to fungovalo kdyby odešla“*

Shrnutí: Respondenti vnímají, že poptávka klientů po komunikaci na sociálních sítích je vysoká, zároveň se mění prostředí, ve kterém děti a mládež převážně komunikují. Aktuálně je třeba zohlednit nastupující popularitu Instagramu.(VO č. 1) Ne všichni respondenti mají dovednosti k používání této sociální sítě, což ohrožuje možnou zastupitelnost. Fakt nízké zastupitelnosti je motivuje uvažovat o možnostech dalšího sebevzdělávání (VO č. 2).

7.5 Podpora organizace

Oblast podpory organizace navazuje na zjištění z kapitoly 6.1. Jakou mírou se organizace sama podílí na řešení problematických otázek, které s sebou kontakt s klienty na sociálních sítích přináší? Sama vnímám podporu organizace jako velmi důležitý prvek. Kategorie podpory organizace výrazně vystoupila na povrch především díky silně akcentované potřebě pracovníků po vzdělávání. Všichni respondenti uvádí nutnost a potřebu se vzdělávat v oblasti on-line poradenství, minimálně v možnostech profesionální obsluhy sociálních sítí (Facebook, Instagram).

7.6 Vzdělávání

Vlastnosti

Dimenzionální rozsah

Potřebnost

Velmi vysoká

Respondenti uvádějí, že vlastní organizaci vnímají jako velmi konzervativní a tudíž nepodporující typ vzdělávání, který by je přiblížil k trendům mladé generace. Zmiňují problematické pravidlo, podle kterého si musí 16 hodin z povinných 24 hodin vzdělání realizovat ve vzdělávacím středisku Diecézní charity Brno. Ta má již připravená témata kurzů, téma on-line poradenství však vytrvale opomíjí. Nezbyvá tedy, než se pokoušet domlouvat si vzdělávání na klíč, ovšem pouze za předpokladu, že je k tomuto požadavku nadřizený shovívavý a povolí i více hodin vzdělávání.

Nabídka vzdělávání DCHB se aktualizuje jen velmi pomalu, takže někteří respondenti navíc zmiňují i riziko možného vyhoření, nechuti a nemožnosti si vybrat z této palety kurzů pro ně odpovídající vzdělávání.

- P5: *“Ehm... myslím si že... není tomu nakloněna protože do tý... do toho tématu není tak zasvěcena a... je to pro í něco jakoby novýho a nepochopitelnýho ale myslím si že je to všeobecně a... napříč jakoby možná oblastními charitami a... že troufám si říct že je to nějak, je to na tolik pro některý nová záležitost a že možná v některých případech tomu zaujmají moc obecný stanovisko nebo v některých případech nějaký stereotyp... ale myslím si že v řadě těch oblastních charit jsou lidi, kteří by se v tom rádi vzdělávali a...dali tomu tu profesionální linku... ale ne vždy je v charitě tomu otevřeno vedení nebo jako vůbec chybí vůle.“*
- P4: *„Myslím si že když se když siřeknem o nějakým kurzu, tak se ho snažíme zařídit ale jako že by přišla nějaká aktivní nabídka ze strany vedení, to si nemyslím.“*
- P3: *„To máme tak nějak, že je to na nás, že si můžeme sami vybrat, co chceme, v čem se chceme vzdělávat, takže tam nějak nezasahují. Je to na nás, spíš nás nepodporuje. Organizace vytváří nabídku vzdělávání, ale on-line trendy nereflektuje.“*

- P2: „Myslím si že ne. Že pro charitu úplně on-line práce nebo všeobecně práce s internetem úplně jako že není až tak jako že to.... To vzdělávání jsme si museli zařídit sami na klíč.“
- P7: „Ehmm...nevím. Vzdělávání určitě jako je hodně, ale nejsem si vědoma, že by bylo o nějakým internetu, tohleto, že jsou třeba základy sociálních služeb takovýchdle, ale jako nevím jako o internetu, takhle práce na internetu. Neabsolvovala jsem nic k internetu.“
- P6: „Ne, v tomhle nás nepodporuje. V podstatě organizace nemáme z 24 hodin máme 16 hodin povinných v rámci organizace, takže diecézní charity a tam v podstatě diecézní charita ehmm přizpůsobuje to vzdělávání ehmm tak, aby vyhovovalo co nejvíce službám a vlastně s tou mládeží my jsme specifický, takže tam je třeba bývá nabídka individuální plánování, jak nevyhořet a tak dále, ale jakoby v tý on-line práci to tam rozhodně není a jakoby vzdělávání mimo je poměrně náročné si zařídit. Nabídka nereflexuje poptávku po vzdělávání, vzdělávání se stereotypně opakuje.“

Shrnutí: Nabídka vzdělávání DHCB neodpovídá potřebám pracovníků NZDM (VO č. 1). Řešením je domluva vzdělávacích kurzů na klíč, ovšem za předpokladu, že s tímto řešením bude souhlasit vedení organizace (VO č. 2).

7.7 Etika

<u>Vlastnosti</u>	<u>Dimenzionální rozsah</u>
Vnímavost	Nízká
Loajálnost	Nízká

Oblast etiky vnímám jako klíčovou, zejména proto, že v nově se budujícím systému pravidel a zkušeností s komunikací v on-line prostoru musí pracovníkům přirozeně vyvstávat spousta otázek o tom, zda někdo něco činí nebo zda je to činěno dobře, či ne. Překvapilo mě však, že většina respondentů nedokázala k oblasti etiky nic říci. Zdálo se mi dokonce, že je tato otázka zarazila. Mnohdy jako by svou práci nevnímali jako etickou disciplínu. V lepším případě museli dlouho přemýšlet, aby si na „něco“ vzpomněli. Na přímý dotaz, zda řešili nějaké etické otázky, většinou odpovídali, že ne, že neřešili. Nebylo ani patrné, že by se tomuto tématu věnovali v rámci supervize, což mě překvapilo. Ukazuje to na sníženou vnímavost k etickým otázkám u některých respondentů.

- P7: „Ehmmm, tak z hlediska tý úpravy těch metodik myslím, že se tady něco řešilo. Z etiky nic.“
- P6: „Využíváme supervizi, ehmm, máme supervizi jednou za dva měsíce ale etickou otázku jsme tam ještě neřešili, nevyskočila nám.“
- P2: „Obecně smeto(etiku – pozn. aut.)s on-linem jako opravdu moc neřešili. Občas se třeba stalo, že klienti psali vulgární výrazy, trošku sexistický a takovýdle věci. Ale vždycky jsme to s těma klientama ošetřili, takže jim prostě bylo pevně dáno, že máme pevně daný hranice, co se smí, co se nesmí, jak se v takových případech chováme a pak to vlastně víceméně bylo v pohodě. Že většinou to jenom zkoušeli, nebo se nudili, tak takhle psali.“

Co však velmi vystoupilo na povrch, byla oblast loajality k etice poslání Diecézní charity Brno. Mnozí velmi negativně hodnotili snahu vedení charit omezovat některé typy příspěvků, které nejsou v souladu s křesťanskou etikou. Zejména témata týkající se antikoncepce, sexuální identity či potratu není možné prezentovat na profilu nízkoprahového klubu. Tato témata přitom respondenti vnímají jako důležitá, od klientů žádaná. Někteří patovou situaci vyřešili tak, že si zavedli profily dva: jeden, který je otevřený pro vedení organizace a širokou veřejnost a druhý, který je přístupný pouze klientům, tudíž není ohrožen zásahem cenzury.

Tuto skutečnost vnímám negativně. Do jisté míry velmi souvisí s neochotou organizace k podporování profesionální on-line práce, což jí ve finále velmi škodí. Vede to totiž k pokrytectví. Pokud je posláním pracovníků být v přirozeném prostředí klientů, činí pracovníci správně, že do něj vstupují. Organizace by měla tento trend reflektovat a sama nabídnout vzdělávání, které by pomohlo pracovníkům lépe se zorientovat v etických otázkách. V této chvíli je na uvážení každého pracovníka, co považuje a nepovažuje za vhodné uveřejnit. Zároveň je však nutné dodat, že etika poradenských rozhovorů faceto face kopíruje tu, která se objevuje na facebooku. Jediný rozdíl je v tom, že organizace měla možnost etičnost příspěvků srovnávat se svým oficiálním posláním.

- P4: „Eh... no... asi jako celkově to asi nějak líp uchopit a stanovit si větší pravidla jako konkrétnější pro tu práci, třeba s ohledem na zaměření charity, to že je to křesťanská organizace a takže nějaký věci tak jak bysme my asi reagovali z toho že jsme ve službě jako nízkoprahový tak se to jako moc nestkává s názorem... Konkrétně jsou třeba... nějaký články, co jsme sdíleli

ohledně homosexuality nebo vůbec okolo orientace nebo co se týče jako víry a věcí, kde se snažíme dávat možnosti který člověk jako má, co může využít. Ale nepérujeme děcka že si vybrali něco jinýho. Respektujem je. A tam to třeba někdy nejde dohromady.“

- *P6: „Ehmm, organizace by byla nejraději, kdybychom měli pouze ehm profil jakoby klubu ale ehm jako klub coolna něco jako jsou webovky, ale ehmm dál vlastně se tam jakoby nerealizovali. Ehmm, s tím, že máme jakoby ti pracovníci streetworku uzavřenou komunitu, kam nemá vedení organizace přístup, tak tam nejsme natolik jakoby brždění, ale co se týče jakoby oficiálního profilu, tak tam to musí splňovat kritéria, ať už logo, co tam můžeme dávat, nemůžeme dávat, zároveň jsme křesťanská organizace, což v podstatě v práci s mladýma má taky různý úskalí. Třeba plácnu ehmm otázky ohledně potratů, sexu antikoncepce, ehmm a tak podobně. Informace na facebooku by měly být v souladu s katolickým sociálním učením, já to vnímám tak, že bysme se o tom vůbec neměli bavit v podstatě...“*

- *P2: „Ehmm, myslím si, že nic není, žádnou, že...spíš mě to přijde naopak. My si musíme dávat pozor, co na ten facebook dáváme, vzhledem k tomu, že jsme charitní služba, ehmm, tak musíme si dávat pozor, když tam dáváme nějaký příspěvky a takovýdle věci, aby to nebylo nic ehmm proti víře, sexuálního a takovýdle věci. Spíš naopak mě to přijde, že občas nás to může limitovat, nebo nějakým způsobem brzdit. Protože některý věci pro klienty můžou být zajímavý, užitečný, nebo tak, ať je to ohledně sexu nebo takovejhle věci, což se může třeba charitě zdát.....ehm...pohoršující. Ehmm, mám pocit, že to byly nějaký ehmm mýty o sexu nebo takovýdle věci. Že tam bylo vypsany, co si lidi myslí a pak jaká je skutečná realita, třeba ohledně antikoncepce, nějaký zranění, nebo takovýdle věci. Tyhle příspěvky jsme museli odstranit.“*

Shrnutí: V oblasti etiky pracovníci nejčastěji řeší střet oficiální firemní etiky s osobní. Firemní etika jim, dle vlastního názoru, neumožňuje pružně reagovat na potřeby klientů, protože některá témata jsou zapovězena (VO č. 1). Tuto situaci řeší tak, že si zřizují facebookové profily, kam je zamezen přístup vedení organizace. Tím zabraňují

cenzuře a je jim umožněno otevírat témata, která jsou pro organizaci nepřijatelná. (VO č. 2).

7.8 Lobbying

<u>Vlastnosti</u>	<u>Dimenzionální rozsah</u>
Efektivita	nízká
Atraktivita	nízká

Pracovníci nízkoprahových klubů DCHB mají možnost prosazovat své zájmy v oborových skupinách zvaných odborná kolegia. Témata z odborných kolegií jsou dále předávána nejvyššímu vedení DCHB. Témat na diskusi by bylo dost. Velmi akcentovaná potřeba vzdělávání pracovníků v on-line komunikaci, etiky, popřípadě jen sdílení zkušeností. Z výzkumu však vyplývá, že této skutečnosti, až na jednu výjimku, nikdo nevyužívá. Skoro se zdá, že nikdo netuší, jak tento nástroj používat. Respondenti hovoří, že se s daleko větší chutí organizují do jiných oborových skupin – například NUTS a NUTSík. Ztrácí tak ovšem možnost měnit strukturální záležitosti uvnitř vlastní organizace.

- *P1: „ Na odborný kolegium chodí jen vedoucí, a ta o tom nikdy moc nemluvíla. “*
- *P2: „Ehmm, myslím si, že na ty odborný....ehmm. co to bylo....kolegia, chodí náš koordinátor, nebo vedoucí, takže vlastně nevím. JO, jako že nějaký zprávy občas koordinátor předá, co bylo zajímavý, nebo tak. Ale nevybavuju si nic, co by bylo s on-line prací. “*
- *P3: „Vím, že se odborného kolegia účastníme, jako organizace, ale jelikož se účastní spíš někdo jako skrz vedení, nebo nadřízený, tak ehmm úplně nevím, jak to tam funguje, do jaký míry se jako ty informace potom dostávají sem, jako víc to nijak nepocítuju. “*
- *P4: „Eh... myslím si že by mohlo mít velkou roli, kdyby se ti lidi sjednotili a chtěli se nad něčím setkávat a podílet a dali tomu ten prostor a čas. Nicméně si myslím, že jak je to teď nastavený tak se nedivím že je to blbý...Eh... ty jo, asi že je nefunkční to kolegium vtom že se setkávají málo a je tam hodně jako*

různej služeb takže než se jako vůbec k něčemu doberem, tak mám dojem, že je to na konci. A vlastně ty témata tam nejsou moc palčivý.“

To ovšem neznamená, že se respondenti neradi setkávají v oborových skupinách, či se o tematiku on-line nezajímají. Opak je pravdou:

- *P3: „Ehmm, hodně spolupracujeme ehmm s ostatníma nízkoprahama nebo s ČAS, která mejvá taky různý jako...ehmm....ted' třeba byla taková valná hromada, kde se taky řešila nějaká on-line práce a podobně. A různý setkání jako NUTS, NUTSiK a podobně, tak tam se jako řeší tady ty témata, různý zkušenosti, jak to mají ostatní nízkoprahy podchycený.“*
- *P5: „Jo... a ted' si vzpomínám, že vlastně byl vytvořen komiks, byl prolnutej se sociální sítí a ted' si moc nevzpomínám... ČAS je v tomhle nejvíc inspirující... přednášky, besedy... nejvíc reaguje na tu aktuálnost...“*
- *P6: „Ted' tedy bude se ehmm konat NUTS, což je setkání vedoucích nízkoprahů vlastně v rámci v rámci tohohle kraje a tam se ted' bude řešit právě ten on-line, on-line svět po tý sociální sítí. Takže tam zase z těch diskusí vyplyne něco nového.“*

Shrnutí: Pracovníci vědí, že v rámci organizace funguje Odborné kolegium prevence rizikového chování (VO. č.1). Jeho poslání (možnost podílet se na systémových záležitostech v rámci organizace) však nevyužívají (VO č. 2). Jako více inspirující a potřebnou pro praxi vnímají spolupráci s odbornými skupinami mimo organizaci (pracovní skupiny ČAS, NUTS).

8 Další okruhy

Při analýze rozhovorů jsem jako nejakcentovanější kategorie vnímala oblast kontaktu s klientem a podporu organizace. To neznamená, že to byly kategorie jediné. Byly však nejdůležitější, protože z rozhovorů vystupovaly nejsilněji. Zmíním ale další kategorie, které si také zaslouží pozornost a které kvůli rozsahu této práce nebylo možné rozvést obšírněji.

Identifikovala jsem například kategorii „personalistika“. V ní vystupuje na povrch frustrace z vysoké fluktuace pracovníků, která má negativní vliv na kvalitu odváděné on-line práce. Vedoucí jedné ze služeb popisuje svou frustraci z neustálého střídání nových pracovníků, z nichž většina jsou v lepším případě absolventi středních odborných škol humanitního zaměření. Chybí tedy i dostatek kvalifikovaných pracovníků, což je ovšem všeobecně rozšířený jev a potýkají se s ním všechny sociální služby.

Další kategorie pojmenovaná jako „evaluace“ zahrnuje zjištění, že se zařízení DCHB cíleně nevěnuje vyhodnocování on-line praxe v rámci evaluačních porad. Vyhodnocování probíhá spíše nahodile, podle potřeby pracovníků v konkrétní pracovní den. Tématu on-line práce není věnována pozornost jako samostatnému tématu. Příčiny zmiňují pracovníci v oblasti zkušenosti a schopnosti stávajících pracovníků rozvíjet on-line práci, dále také z rozhovorů vyplývá nízká míra angažovanosti již zaučených sociálních pracovníků, kteří praktické řešení této problematiky připisují za zodpovědnost vedoucímu programu. Sami však vlastní iniciativou šetří.

Kategorie „spolupráce“ obsahuje zjištění, že mezi jednotlivými nízkoprahovými kluby DCHB není o nic silnější spolupráce, než s jinými NZDM (mimo organizaci DCHB). Organizace mimo DCHB jsou často pro naše respondenty více atraktivní z hlediska aktuálnějšího a kreativnějšího přístupu k problematice on-line prostoru. Například prostor Odborného kolegia prevence rizikového chování DCHB je vnímám velmi formálně, setkání se účastní vedoucí pracovníci, kteří své kolegy o dění v něm prakticky neinformují. Pracovníci si pouze uvědomují, že se vedoucí Odborného kolegia účastní. Nejsou si však ani vědomi toho, že můžou skrze kolegium prosazovat své zájmy, pokusit se měnit struktury organizace, přenášen na vedení důležité požadavky ohledně problematice praxe.

Celkově mě nejvíce překvapila velmi nízká angažovanost pracovníků k tématu on-line prostoru (téma nízké míry angažovanosti pracovníků NZDM se ovšem táhne celým tématem jako červená nit). Očekávala jsem, že budu diskutovat s lidmi, kteří budou mít pro práci zápal a pokud sami nové postupy nevymýšlí, budou si alespoň vědomi, že existují zařízení, od kterých mohou čerpat. Zjistila jsem však, že i zaučení pracovníci nedokážou pochopit, v čem by jim mohla být přínosem v oboru NZDM zavedená profesní organizace Česká asociace streetwork. K tématu on-line komunikace sice nepřístupují laxně, snaží se dodržovat stanovené postupy, ovšem sami nepřidávají moc své iniciativy, aby se k tématu dozvěděli něco navíc. Vše je na vedoucích pracovnících,

kteří jsou dle respondentů zodpovědní nejen za to, jak on-line poradenství probíhá, ale i jak se rozvíjí. Hlavní myšlenky jsou pasivně přijímány a zároveň očekávány od vedení. V případě DCHB to ovšem může být tristní, protože sama organizace je velmi konzervativní k novým trendům a z hlediska své konfese navíc nevytváří tlaky ke změně společenských struktur (srov. kap. 5). Očekávání pracovníků, že ze strany vedení přijde podnět k rozvoji on-line práce, je ve světle tohoto zjištění marné. Zároveň to svědčí o tom, že pokud někde on-line práce s klienty funguje, má na tom zásluhu především osvědčený, nadšený vedoucí, což se potvrzuje i v našich rozhovorech. Ten na sebe bere jak břímě spojené s profesionálním rozvojem on-line práce v prostředí NZDM, tak i péči o nestabilní týmy, jejichž členy se snaží do problematiky vtáhnout. Že je to úkol náročný, hraničící s rizikem vyhoření není třeba zmiňovat.

9 Diskuse

Cílem diskuse by mělo být shrnout výsledky této práce a porovnat je s názory a doporučení jiných autorů. Bohužel na téma on-line práce v nízkoprahových zařízeních nebylo zpracováno příliš odborných statí. Prozatím nevyšla žádná ucelená publikace věnující se problematice on-line práce v prostoru NZDM. Výjimku tvoří diplomová práce Lenky Čuprové *On-line práce v nízkoprahových klubech pro děti a mládež*, ze které autorka čerpala materiál pro svůj příspěvek na konferenci Internetového poradenství (srov. kapitola 4). Cílem její práce bylo zmapovat, zda pracovníci on-line nástroje využívají a jak on-line práci vnímají.

Z výsledků mé práce například vyplývá pocit ohrožení a zneužití této formy kontaktu ze strany klientů (srov. kap. 7.1), kdežto Čuprová spíše upozorňuje spíše na rizikové chování klientů na internetu spojené s nevhodným používáním tohoto nástroje (náznaky kyberšikany, sdílení choulostivých fotografií), které detekují samotní pracovníci a klienty na rizikové chování upozorňují.³² Jinými slovy pracovníci dle mých výsledků nevystupují (na rozdíl od Čuprové) v pozici zachránců klientů, spíše v roli obětí jejich nekorektního chování (manipulace, lži). Tento posun si vysvětluji tím, že pracovníci po letech fungování v on-line prostoru získali mnoho zkušeností s touto negativní stránkou kontaktu s klientem v prostředí internetu, o problému intenzivněji uvažují a hledají možná řešení a především preventivní opatření.

³² Srov. ČUPROVÁ. *On-line poradenství pro děti a mládež v nízkoprahových klubech pro děti a mládež*, s. 62-63.

Dokladem této úvahy je i posun v přemýšlení pracovníků o etických otázkách, které souvisí s on-line prací. Zatímco Čuprová zmiňuje, že pracovníci si neví rady s informacemi, které jim sociální sítě o klientech automaticky nabízí (respektive je tím narušen princip anonymity)³³, z mého výzkumu, který byl proveden o šest let později, vyplývá, že pracovníci již mají vytvořená pravidla pro to, aby princip anonymit obhájili, přičemž se v tomto ohledu se cítí při používání on-line nástrojů mnohem sebevědoměji. V souvislosti s vyřešením této problematické etické otázky a s následným rozmachem on-line klientské práce se ovšem etické otázky posouvají na jinou problematickou úroveň související se samotnou etikou organizace (srov. kap. 7.7).

Z tohoto srovnání lze detekovat, že metody on-line práce v nízkoprahových klubech se kontinuálně vyvíjí a jsou sdíleny napříč všemi NZDM, za kterými stojí různí zřizovatelé. Některé problematické otázky ovšem nebudou moci být vyřešeny v rámci plošné profesní diskuse (například na úrovni ČAS), avšak přímo na jednotlivých pracovištích. Co se týče DCHB, lze upozornit na problematiku trvající, zároveň však, ze strany pracovníků směrem ke zřizovateli, neotevřené diskuse o vhodnosti statusových příspěvků.

Pokud se na přístup DCHB v oblasti vzdělávání podíváme optikou aktuální legislativy, může znít troufale tvrzení, že aktuální situace ve vzdělávání pracovníků DCHB úplně nekoresponduje s možným výkladem zákona o sociálních službách, který další vzdělávání pracovníků považuje za nutné i z hlediska prohlubování profesní kvalifikace³⁴. V případě, že DCHB nereaguje na volání svých pracovníků po tomto typu vzdělávání, které je nutné k tomu, aby se udrželi na profesionální úrovni, lze navíc hovořit i o jistém druhu lhostejnosti k problematickým otázkám v NZDM. Situace je o to paradoxnější, že DCHB disponuje vlastním vzdělávacím střediskem, které by mělo vytvářet a aktualizovat nabídku vzdělávání tak, aby odpovídala potřebám svých zaměstnanců.

Závěr

Cílem výzkumu bylo zmapovat úskalí on-line práce ve vybraných nízkoprahových klubech zařízených Diecézní charitou Brno. Téma bylo stíženo velmi malým množstvím odborné literatury, která by se zajímala problematikou on-line komunikace s klienty v prostředí NZDM. Přesto si myslím, že se mi podařilo sesbírat podstatné in-

³³ Tamtéž, s. 64-65

³⁴ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, §111, odst. 7.

formace, které dostatečně poslouží potřebám této práce. Výzkum jsem koncipovala jako kvalitativní – jako nástroj sběru dat mi sloužil rozhovor.

Původní záměr výzkumu počítal s rozhovory, které budou vedeny jen se sociálními pracovníky. Při realizaci rozhovorů jsem však došla k názoru, že do výzkumu je nutné zapojit i pracovníky v sociálních službách, protože sociálních pracovníků je v těchto typech služeb minimum. Pokud už nějaký sociální pracovník ve službě funguje, je na něho většinou delegována vyšší míra odpovědnosti, která ho paradoxně odvádí od přímé práce. To ovšem pro potřeby tohoto výzkumu není vhodná situace. Mým záměrem bylo co nejvíce hovořit s lidmi, kteří se on-line práci s klienty denně věnují. Další záměr, který se mi nepodařilo naplnit, byl původní počet plánovaných rozhovorů, kterých mělo být deset. Vzhledem k velkému množství nasbíraného materiálu a rozsahu této práce jsem však usoudila, že je již možné dojít k informační nasycenosti, proto jsem udělala o dva rozhovory méně.

Vzhledem k tomu, že se jedná o můj první kvalitativní výzkum, obávala jsem se i možnosti, že se odchýlím od tématu. Strukturovaný rozhovor mi poskytnul dostatečnou oporu. Formou strukturovaného rozhovoru jsem sesbírala údaje od osmi pracovníků ze tří nízkoprahových klubů. Rozhovory jsem následně analyzovala a určila hlavní kategorie. Kategorie jsem třídila na základě dvou výzkumných otázek: „Které oblasti on-line práce v NZDM považují pracovníci za problematické a „Jaký je přístup pracovníků NZDM k problematickým otázkám v on-line prostoru?“.

V práci jsem postupovala od obecného ke konkrétnímu. V prvních kapitolách jsem se zaměřila na obecné podmínky v NZDM, které mohou mít negativní vliv na utváření on-line praxe v prostředí tohoto typu sociálních služeb. Zmínila jsem například výchozí situaci NZDM, která svou aktuální podobu staví na historicky proměnlivém pojetí služby (od komunitního typu zařízení po poradenské pracoviště pro děti a mládež). Z rychlého vývoje plynou nejistoty pro pracovníky, kteří se navíc v tomto typu zařízení velmi obměňují (vysoká fluktuace pracovníků stěžuje předávání zkušeností). Rizika přináší i různorodá kultura jednotlivých pracovišť a legislativní podmínky. On-line forma sociální práce patří k novodobé historii NZDM a nasedá na stávající nejistoty, které se týkají samotné identity NZDM. V těchto podmínkách potom vznikají koncepce on-line práce dosti různorodě, někdy nekontrolovaně a nepromyšleně. Pokud z obecné roviny přejdeme na půdu Diecézní charity Brno, je nutné zmínit úskalí, které

přináší její křesťanská konfese a s tím spojené paradigma poskytování sociálních služeb, které není postavené na reformní bázi (tzn. neklade si za cíl proměňovat struktury ve společnosti).

Ve výzkumu, který se pak týkal samotných NZDM organizovaných při DCHB, jsem identifikovala celkem 6 kritických oblastí. Týkají se způsobu kontaktu s klientem, podpory organizace, personalistiky, evaluace, spolupráce. V oblasti kategorie „kontakt s klientem“ je dobré zjištění, že pracovníci velmi dobře vnímají rozdíly mezi on-line komunikací a komunikací face to face, dokáží pojmenovat rizika a možné způsoby jejich minimalizace. Zároveň jsem však vnímala jejich nejistotu, která je nutí omezovat se ideálně do osobního kontaktu, což nemusí nutně vyhovovat klientům, kteří by se nad tématem sešli pouze on-line. Obávají se totiž zneužití, nekorektní komunikace, popřípadě podvodů. Dále respondenti uváděli, že se snaží udržet krok s klienty v on-line komunikaci a přizpůsobovat se trendům v on-line prostředí. To ovšem není v přirozenosti všech. Tyto dovednosti má část týmu, ostatní respondenti to komentují tak, že je třeba se dovedností, protože hrozí riziko horší zastupitelnosti. Velké úskalí vnímají respondenti v nastavené legislativě, která nízkoprahové kluby nepodporuje v profesionálním rozvoji on-line práce. Pro některé je to signál ke stagnaci, pro jiné šedá zóna, do které vstupují s rizikem, že by jejich počínání mohlo být označeno za nekorektní. Dalším úskalím je pro pracovníky nedostatečně popsaná praxe on-line komunikace. Respondenti zmiňují, že metodiky, které v zařízení slouží k zaučování nových pracovníků, jsou pouze rámcové, často jen okrajové, chybí skutečný zájem týmů na této problematice pracovat. Hlavní odpovědnost je kladena na vedoucího NZDM, který má být, dle pracovníků realizátorem a hybatelem rozvoje on-line práce.

Celkově mě překvapila velmi nízká míra angažovanosti pracovníků, která je patrná v průběhu celého výzkumu. Nejvíce se projevuje v kategorii podpora organizace. Pracovníkům organizace neumožňuje adekvátní vzdělávání k on-line práci. Zároveň na pracovištích vznikají velké střety s firemní etikou, která se neslučuje s obsahy, které jsou vyvěšovány na virtuálních zdech facebookových profilů. Tyto střety většinou končí jednostranným cenzurním zásahem ze strany nadřízených pracovníků. Očekávalo by se, že se pracovníci nějakým způsobem stmelí a budou problematiku řešit například v rámci Odborných kolegií rizikového chování, která jsou poradním orgánem vedení

DCHB a budou se tyto záležitosti snažit ovlivnit. Neděje se ovšem tak. Pracovníci to raději řeší po svém: zřídí druhý profil, kam neumožní přístup vedení organizace.

Až během výzkumu jsem zjistila, že téma je velmi obsáhlé a že rozsah bakalářské práce ho neumožňuje úplně vyčerpat. Zaměřila jsem se tedy pouze na některé oblasti, které jsem ze strany pracovníků vnímala jako akcentované. Z tohoto pohledu si myslím, že se mi cíl práce podařilo naplnit.

Seznam použitých zdrojů

Česká asociace streetwork [on-line]. Praha: Česká asociace streetwork, z.s. [cit. 2019-01-24]. Dostupné na <https://www.streetwork.cz/>.

ČUPROVÁ, L. *On-line práce v nízkoprahových službách pro děti a mládež*. Brno, 2012. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce Denisa Denglerová.

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2 vydání. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

KAPPL, M. NZDM na rozcestí [on-line]. Praha: Česká asociace streetwork. Datum poslední aktualizace 10. 9. 2012. [cit. 2019-01-24]. Dostupné na http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3838&site=cas.

KULHÁNKOVÁ, J., ČAMEK, J.: *Fenomén Facebook*. 1 vydání. Kladno: Big Oak, 2010. ISBN 978-80-904764-0-0.

KOLEKTIV AUTORŮ: *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, 2008, ISBN neuvedeno.

KOLEKTIV AUTORŮ: *Dobrá praxe. České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. 1 vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2011. ISBN 978-80-905069-0-9.

MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale..." Dilemata práce s klienty v organizacích. 1 vydání. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

OPATRŇNÝ M., *Třináctá komnata vztahu teologie a sociální práce: K problematice negativních vlivů křesťanské víry na pomáhání*. Caritas et Veritas 1, 1/2011

PILNÝ, I., KUČEROVÁ, T.: *Manéž informačního věku*. 1 vydání. Brno: BizBooks, 2014. ISBN 978-80-265-0169-5.

Rozmanité světy internetového poradenství. Sborník příspěvků z III. Mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství. Brno: Modrá linka, 2013. ISBN 9 788026043454.

Sborník vědeckých textů z konference Hradecké dny sociální práce, ed. Ondřej Štěch – Peter Patyi – Zuzana Truhlářová, Hradec Králové: Gaudeamus, 2016. ISBN 978-80-7435-648-3.

Sociální revue [on-line] *Vracejí se otázka NZDM. Výtah z rozhovoru Aleše Herzoga s Janem Syrovým,* [cit. 2019-01-24]. Dostupné na <http://socialnirevue.cz/item/vracejici-se-otazka-nzdm>.

Sociální práce. Individuální plánování v sociální práci. Číslo a ročník: 3/2011. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 2011.

Výroční zpráva 2017. Diecézní charita Brno. Brno: Diecézní charita Brno, 2017

Zákony pro lidi [on-line]. Sbírky zákonů v aktuálních zněních. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>

Seznam zkratk

DCHB	- Diecézní charita Brno
NZDM	- Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
MPSV	- Ministerstvo práce a sociálních věcí
ČAS	- Česká asociace streetwork
Fb	- Facebook
OK PRCH	- Odborné kolegium prevence rizikového chování
VO č. 1	- Výzkumná otázka číslo 1
VO č. 2	- Výzkumná otázka číslo 2

Seznam příloh

- I. Otázky ke strukturovanému rozhovoru
- II. Záznamy rozhovorů na CD nosiči

Příloha I. – Otázky ke strukturovanému rozhovoru

1. Základní údaje

- 1.1 Kde pracujete (NZDM/terén), v jakém jste pracovním zařazení?
- 1.2 Jak dlouho pracujete v oboru?
- 1.3 Jaká jsou specifika cílové skupiny, se kterou pracujete?

2. Metodický a koncepční okruh

- 2.1 Využíváte ve vašem zařízení on-line práci? Jakým způsobem (FB, skype,...)?
- 2.2 Jak dlouho této formy/forem využíváte a proč jste s ní začali?
- 2.3 Jaké měla tato forma práce vývojové fáze? (zmapuj historii a současnost)
- 2.4 Má vaše zařízení vytvořenou metodiku, resp. pravidla pro tento způsob práce? Kdo tato pravidla tvořil? Podílil se na jejich tvorbě celý tým?
- 2.5 Je někdo ve vašem zařízení za tento způsob práce odpovědný? (vedoucí, všichni, pouze určené pracovníci).
- 2.6 Probíhá ve vašem zařízení evaluace této činnosti (on-line práce)?
- 2.7 Využíváte při práci s internetem vlastní zkušenosti? Vnímáte, že jsou vaše dovednosti na stejné úrovni, jako mají klienti?
- 2.8 Zhodnoťte práci on-line celkově: jaká má pozitiva a jaká negativa? V čem se liší od práce face to face?
- 2.9 Co vás v oblasti metodické či koncepční brzdí v tom, aby práce on-line ve vašem zařízení byla na lepší úrovni, než je dnes?
- 2.10 Co jiné považuješ za důležité říci k tomuto tématu?

3. Role vzdělávání a personální okruh

- 3.1 Máte nějaké specializované vzdělání pro práci na internetu? Pokud ne, jaké byste uvítal?
- 3.2 Jak se kontroluje kvalita odvedené práce na internetu obecně, ale také s ohledem na zaučování nových pracovníků?
- 3.3 Podporuje vás vaše organizace ve vzdělávání k on-line práci? Vytváří nabídku vzdělávání, která reflektuje tento trend v přímé práci? Která vzdělávání jste absolvovali?
- 3.4 Co vás v oblasti personalistiky či vzdělávání brzdí v tom, aby práce on-line ve vašem zařízení byla na lepší úrovni, než je dnes?
- 3.5 Co jiné považuješ za důležité říci k tomuto tématu?

4. Etický okruh

- 4.1 Jak řešíte problémy s narušením základních principů nízkoprahovosti – zejména anonymitou v on-line prostoru?
- 4.2 Máte vytvořená nějaká pravidla a postupy, které řeší etické otázky spojené s používáním on-line komunikace s klienty NZDM?
- 4.3 Využíváte supervizi pro řešení etických otázek v on-line prostoru? Jak často? Kterých otázek?
- 4.4 Jaké další etické problémy jste řešili či řešíte v rámci on-line poradenství – např. v rámci běžné porady?
- 4.5 Co vás v oblasti etiky brzdí v tom, aby práce on-line ve vašem zařízení byla na lepší úrovni, než je dnes?
- 4.6 Řešili jste již nějakou stížnost kvůli on-line práci?
- 4.7 Co jiné považuješ za důležité říci k tomuto tématu?

5. Legislativa

5.1 Provádíte přes internet poradenství? Jaký je to druh poradenství? (základní nebo odborné sociální poradenství). Podle čeho tak soudíte?

5.2 Máte povědomí o tom, jakým způsobem je on-line práce v NDZM zakotvena v zákoně o sociálních službách? Připomínkovali jste návrh novely zákona o SS? Pokud ano, jak?

5.3 Jaké další služby v on-line prostoru poskytujete? Evidujete je (jaké výkony)?

5.4 Co problematického z hlediska legislativy vnímáte na poskytování služeb přes internet?

5.5 Co vás v oblasti legislativy brzdí v tom, aby práce on-line ve vašem zařízení byla na lepší úrovni, než je dnes?

5.6 Co jiné považuješ za důležité říci k tomuto tématu?

6. Role zaměstnavatele a dalších aktérů

6.1 Jakou podporu (obecně) vám poskytuje organizace při rozvoji on-line práce?

6.2 Spolupracujete s dalšími organizacemi při ladění on-line práce? Které z nich považujete za inspirující? Od koho jste sbírali zkušenosti?

6.3 Jakou roli má Odborné kolegium prevence rizikového chování při DCHB při tvorbě dobré praxe? Formuje se jednotná forma on-line praxe nebo vnímáte dlouhotrvající rozdíly mezi jednotlivými aktéry OK PRCH?

6.4 Jakou roli má ČAS při tvorbě dobré praxe v on-line prostoru? Znáte nějaké projekty ČAS, které se této problematice věnovaly?

6.5 Co jiné považuješ za důležité říci k tomuto tématu?

7. Budoucnost

7.1 Jaký bude – dle vás – další vývoj práce on-line ve vašem zařízení?

7.2 Jaké vidíte příležitosti / výzvy v další práci v on-line prostoru?

7.3 Co jiné považuješ za důležité říci k tomuto tématu?

Abstrakt:

Liščáková, J.: Úskalí on-line práce s klienty v prostředí nízkoprahových klubů pro děti a mládež při Diecézní charitě Brno. České Budějovice 2019. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce V. Zvánovcová.

Klíčová slova: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociální síť, Diecézní charita Brno, on-line komunikace

Práce chce poukázat na možná úskalí, která souvisí s on-line komunikací (jako nástrojem sociální práce) vedenou mezi klientem a pracovníky nízkoprahového klubu pro děti a mládež (dále jen NZDM). Tato úskalí se budou mapovat v různých oblastech: například oblasti legislativní, personální, metodické a koncepční. Cílem práce je ucelený pohled na nejzávažnější rezervy či rizika vyplývající nejen z aktuálních trendů v on-line komunikaci klientů, ale především z přístupu k tomuto typu komunikace ze strany pracovníků NZDM. Metodou bakalářské práce bude shromažďování dostupných informací k tématu, které bude doplněné průzkumem problematiky mezi pracovníky NZDM Diecézní charity Brno.

Abstract

Difficulties of on-line work with clients in the context of low-threshold clubs for children and youth at the Diocese Caritas Brno.

Key words: low-threshold clubs for children and youth, social network, Archdiocese caritas Brno, on-line communication

The thesis would like to present possible difficulties in the matter of on-line communication (as a tool of social work) led between the client and the social worker of low-threshold clubs for children and youth. These difficulties will be monitored from different areas: for example legislative, personnel, methodological and conceptual areas. Thesis is a comprehensive view of the most serious reserves or risks arising not only from current trends in on-line communication of clients, but mainly from the approach to this type of communication by low-threshold clubs employees. The method of the bachelor thesis will be the collection of available information on the topic, which will be supplemented by a survey of issues among the staff of the low-threshold clubs within the Archdiocese caritas Brno.