

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Bakalářská práce

MOŽNOSTI A LIMITY STREETWORKU S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK  
V ONLINE PROSTORU

Autor práce: Aneta Hýžová  
Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.  
Studijní program: Sociální a charitativní práce  
Forma studia: Prezenční

2023

## **Prohlášení**

*Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.*

Datum:

Podpis:

## Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D., za připomínky, cenné rady a vstřícné metodické vedení.

## Obsah

Úvod.....	5
<b>1. Terénní programy pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách...</b>	<b>6</b>
1.1 Streetwork.....	6
1.2 Česká asociace streetwork .....	8
1.3 Kontaktní práce.....	10
1.4 Krizová intervence.....	11
1.5 Harm reduction .....	12
<b>2. Online práce s klienty sociálních služeb .....</b>	<b>14</b>
2.1 Možnosti online komunikace s klienty v sociálních službách.....	14
2.2 Terénní sociální práce během pandemie covid-19 .....	17
<b>3. Cíl práce a výzkumné otázky .....</b>	<b>21</b>
3.1 Cíl práce.....	21
3.2 Výzkumné otázky .....	21
<b>4. Metodika .....</b>	<b>22</b>
4.1 Kvalitativní výzkum .....	22
4.2 Sběr dat .....	22
4.3 Metoda záznamu a analýzy dat.....	23
<b>5. Výsledky výzkumu .....</b>	<b>24</b>
5.1 Jihočeský streetwork PREVENT.....	24
5.1.1 Poskytované služby .....	24
5.1.2 Čtyři principy Jihočeského streetworku PREVENT .....	25
5.2 Obsah poskytované sociální služby v online prostředí.....	26
5.3 Metodické ošetření práce s klienty v online prostředí .....	28
5.4 Benefity a rizika práce v online prostředí.....	29
5.4.1 Benefity .....	29
5.4.2 Rizika .....	30
<b>Diskuze .....</b>	<b>33</b>
<b>Závěr.....</b>	<b>37</b>
<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>38</b>
<b>Seznam zkratk .....</b>	<b>42</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>43</b>
<b>Příloha .....</b>	<b>44</b>
<b>Bibliografický odkaz, klíčová slova a abstrakt .....</b>	<b>52</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>53</b>

## Úvod

Téma poskytování sociálních služeb v online prostoru je v současné době více než aktuální, a to nejen z hlediska rozvoje internetu a sociálních sítí, kdy se v nich pohybuje stále větší část populace, ale také z důvodu celospolečenské zkušenosti, tedy nedávného období pandemie covid-19, kdy nebyl povolen jiný než nepřímý kontakt. To bylo velmi významným impulsem právě pro sociální služby a jejich možnosti realizovat klientskou práci v online prostředí. Během své praxe v sociální službě Jihočeský streetwork PREVENT jsem si důležitost tohoto tématu uvědomila o to více, když jsem měla možnost poskytování služby online přímo zažít. Tato zkušenost pro mě byla jasnou motivací výběru tématu bakalářské práce.

Cílem práce je popsat možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru. V kvalitativním výzkumu jsou uvedeny tři polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky terénní sociální služby Jihočeský streetwork PREVENT, jejíž cílovou skupinou jsou uživatelé návykových látek. Tato služba je poskytována v několika městech jihočeského kraje a také v online prostředí prostřednictvím sociálních sítí.

Teoretická část práce sestává ze dvou kapitol. První z nich pojednává o terénních programech pro uživatele návykových látek. Věnuje se tedy tématu sociální práce v přirozeném prostředí klienta – streetworku, se kterým se pojí Česká asociace streetwork, dále metodám práce, kontaktní práci, krizové intervenci a pojmu harm reduction. Následuje kapitola, která se zabývá samotným poskytováním sociálních služeb v online prostředí. V této kapitole je obtížné najít dostatečné množství odborné literatury, jelikož je online prostor v sociálních službách stále málo zpracovaným tématem. Proto je použito několik internetových zdrojů, kde jsou vyjádřeny názory některých sociálních služeb. Tato kapitola se též zabývá fungováním terénní sociální práce během pandemie covid-19. Je využit odborný článek z časopisu Sociální práce, ve kterém je uvedena online komunikace s klienty sociálních služeb a fungování sociálních služeb při vypuknutí pandemie covid-19. Jsou zde také nastíněny názory terénních sociálních pracovníků během diskuze Dítě v síti. Pozornost je též věnována výhodám a nevýhodám v online poradenství, využita je kniha *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese* od Bohuslavy Horské, Andrei Láskové a Ladislava Ptáčka.

Praktická část práce popisuje proces a výsledky realizovaného výzkumu. Je zde detailněji popsána služba Jihočeský streetwork PREVENT, včetně její cílové skupiny, metod práce a principů. Dále obsahuje kapitoly poskytující výsledky polostrukturovaných rozhovorů členěné dle témat výzkumných otázek: obsah služby v online prostředí, metodické ošetření práce s klienty v online prostředí, benefity a rizika. V závěrečné diskuzi jsou představeny hlavní výsledky výzkumu.

# 1. Terénní programy pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách

Sociální práci s cílovou skupinou uživatelé návykových látek je potřebné co nejvíce přiblížit dané skupině, ve značném měřítku se tedy odehrává přímo na ulici či v bytech klientů služeb. Proto je pro tuto práci využíván druh sociálních služeb *terénní program*. Obecně je základní činnost terénních programů vymezena, jako u všech dalších druhů sociálních služeb, v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, konkrétně v paragrafu číslo 34 vyhlášky č. 505/2006.

*„Základní činnosti při poskytování terénních programů se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:*

*a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:*

*aktivitty umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,*

*b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:*

*1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*

*2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,*

*3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,*

*4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.“<sup>1</sup>*

Všechny terénní programy se tímto výčtem činností řídí a dle něj uspořádávají obsah své služby. Ovšem je potřebné se zabývat také způsoby, postupy a metodami, které se v práci s danou cílovou skupinou uplatňují, hlavní z nich je streetwork.

## 1.1 Streetwork

Tato kapitola se zabývá samotným pojmem streetwork, jaký je hlavní úkol terénní sociální práce, důvody, proč se streetwork využívá, a na jaké cílové skupiny je terénní sociální práce zaměřena. Podstatná je také osobnost terénního sociálního pracovníka a popis toho, jak by měl vypadat prvotní kontakt mezi pracovníkem a klientem. Následně je uvedena krátká historie streetworku. Na závěr kapitoly je popsán život a činnost italského kněze Dona Bosca.

Slovo streetwork pochází z anglického jazyka. Překlad do českého jazyka by doslova zněl jako *práce na ulici*. Pokud se do překladu zahrne i metoda práce, je možné slovo streetwork přeložit jako *kontaktní či terénní práce*. Tato metoda sociální práce je

---

<sup>1</sup> Vyhláška číslo 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádí zákon o sociálních službách. Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 10.12.2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

prováděna terénními sociálními pracovníky a probíhá zejména na ulicích. Tyto pracovníky můžeme nazvat streetworkery.<sup>2</sup>

Streetwork spočívá v tom, že je cílová skupina vyhledávána v jejím přirozeném prostředí. Jedná se o terénní sociální práci, kdy streetworkeri nabízí pomoc a podporu lidem, kteří se z rozličných důvodů nedostali do sociálních služeb v ambulantní formě. Nezabývají se pouze drogově závislými jedinci, ale také mladistvými, kteří jsou jakýmkoliv způsobem ohroženi. Většina těchto osob nemá přehled o existujících sociálních službách, které by jim dokázaly poskytnout určitou formu pomoci.<sup>3</sup> Terénní sociální práce probíhá například u vlakových nebo autobusových nádraží, v parcích, v opuštěných domech nebo v jiném prostředí, ve kterém se tato cílová skupina vyskytuje. Tato cílová skupina potřebuje určitou formu pomoci a poradenství.<sup>4</sup> Jedním z hlavních úkolů terénní sociální práce je to, aby nebyli lidé vyčleněni ze společnosti a aby věděli, jaké různé sociální služby existují.<sup>5</sup> Tito pracovníci jsou vyškoleni pro práci s danými cílovými skupinami.<sup>6</sup>

Streetwork se zabývá specifickými cílovými skupinami, které mají společný životní styl. Jsou to například:

- mladiství, kteří tráví svůj volný čas sprejováním nebo jinými podobnými činnostmi,
- ženy pracující v sexbyznysu,
- osoby, které užívají návykové látky,
- lidé, kteří nemají domov.<sup>7</sup>

Streetworker by měl být především fyzicky i psychicky zdravý člověk s odolnou, zdatnou povahou, neboť se jedná o náročnou práci. Pracovník by se měl vyvarovat syndrom vyhoření a měl by umět pracovat se svou psychickou stránkou. Měl by být také komunikativní, ale to neznamená, že musí být extrovertní povahy. Pro práci streetworkera se hodí dospělí lidé, jakéhokoliv věku. Mladší lidé, například kolem 26 let, se často více orientují v "trendech", které jsou aktuální mezi dětmi a mladistvými. Často se stává, že se lépe vcítí do jejich pocitů, což jim pomůže poskytnout komplexnější pomoc. Starší pracovníci, např. kolem 40 let, kteří už mají své vlastní rodiny, mají často více životních zkušeností. Mohou být úspěšnější v práci se stejně starými lidmi, lépe dokáží pochopit situaci, v níž se klient právě nachází.<sup>8</sup>

Při prvním kontaktu s dospělým člověkem na ulici, který danou službu nevyužívá a je nový, by terénní pracovník neměl zapomínat na vstřícný pozdrav a následné představení organizace. Při představení služby podává streetworker letáček, který

<sup>2</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 169

<sup>3</sup> Srov. tamtéž, s. 169

<sup>4</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Co je streetwork* [online]. [cit. 2022-12-13]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>

<sup>5</sup> Srov. NEDĚLNÍKOVÁ D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Pracovní verze k připomínkovému řízení.*, s. 9

<sup>6</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 169

<sup>7</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici: streetwork*, s. 27

<sup>8</sup> Srov. Český rozhlas. *Sociální pracovník není od toho, aby dětem nahradil pohlázení. Ale je to těžké, říká šéfká streetworkerů* [online]. © 1997-2023 Český rozhlas, 2021 [cit. 2022-12-17]. Dostupné z: <https://plus.rozhlas.cz/socialni-pracovnik-neni-od-toho-aby-detem-nahradil-pohlazeni-ale-je-tezke-rika-8587699>

obsahuje informace o službě. Při pozdravu by měl pracovník vykat a při komunikaci navazovat oční kontakt. Měl by působit pozitivně, měla by z něj vyzařovat dobrá nálada, která je doprovázená úsměvem, aby na člověka působil příjemně a mile. Následně se pracovníci doptávají, zda by měl potencionální klient, kterého oslovují, zájem o využívání této služby či zda zájem vůbec nemá. Pokud jedinec zájem jeví, může streetworker pokračovat v rozhovoru otázkou, jak se klientovi daří a s čím by potřeboval případně pomoc. Takto terénní pracovníci oslovují potencionální klienty. Terénní pracovníci nejsou vždy v kontaktu na ulici úspěšní. Potencionální klienti mohou službu odmítnout a v tu chvíli se sociální pracovník rozloučí a popřeje mu hezký den.<sup>9</sup>

Metoda streetwork se objevila již v 19. století, kdy někteří duchovně založení lidé pomáhali například chudším a slabším lidem, poskytovali jim náboženskou podporu a materiální pomoc. Jedním z nich byl Don Bosco, vlastním jménem Giovanni Melchiorre Bosco, jehož činnost se zaměřila na mladé chlapce, potulující se na po ulicích italského Turína. Začal se zajímat o jejich životy, vzdělání a výchovu. Založil „oratoř“, místo, kde se chlapci mohli scházet, modlit se, učit se a pracovat. Don Bosco se snažil, aby tito chlapci, dosud zvyklí na život na ulici, krádeže a podobné činy, naplnili život něčím smysluplnějším. Chlapci Dona Bosca milovali, vnímali ho více jako přítele, než jako učitele. Mnozí z nich naprosto změnili své životy, vyučili se řemeslu a žili počestný život, jiní následovali svou činností práci Dona Bosca a rozšířili jeho působení po celém světě.<sup>10</sup>

Dále se streetwork prosadil na přelomu 19. a 20. století ve Spojených státech amerických, kde se sociální pracovníci zaměřovali na pouliční gangy a drogově závislé. Postupně se pracovníci věnovali také ostatním skupinám. V České republice se tato metoda terénní práce začala rozvíjet v průběhu 90. let.<sup>11</sup>

## 1.2 Česká asociace streetwork

Následující kapitola se zabývá organizací Česká asociace streetwork (dále jen ČAS). Jsou zde uvedeny náplně práce asociace, její členové a sociální prevence, která je nedílnou součástí streetworku. Kapitola se též věnuje cílové skupině, kterou se streetworkeri ČAS zabývají, a materiálům, které jsou poskytovány v terénní sociální práci.

ČAS, jakožto profesní organizace založená v roce 1997, se zabývá podporou a rozvíjením vzdělávání streetworkerů. Poskytuje různé konference, výcviky, semináře a podporuje supervize právě v oblasti terénní práce. Zaměřuje se také na výměnu informací mezi jednotlivými poskytovateli služeb či dalšími institucemi, čímž napomáhá rozvíjet a zvyšovat úroveň sociální práce vykonávané na ulici.<sup>12</sup> Hlavní úlohou ČAS je

---

<sup>9</sup> Srov. Český rozhlas. Sociální pracovník není od toho, aby dětem nahradil pohlázení. Ale je to těžké, říká šéfka streetworkerů [online]. © 1997-2023 Český rozhlas, 2021 [cit. 2022-12-18]. Dostupné z: <https://plus.rozhlas.cz/socialni-pracovnik-neni-od-toho-aby-detem-nahradil-pohlazeni-ale-je-tezke-rika-8587699>

<sup>10</sup> Srov. BOSCO, J. *Můj život pro mladé: vzpomínky zakladatele salesiánů*, s. 97-125

<sup>11</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 171

<sup>12</sup> Srov. tamtéž, s. 172



především vzdělávání, při kterém obohacuje informacemi nejen začátečnické streetworkery, ale také ty zkušenější.<sup>13</sup>

Členové ČAS jsou:

- NZDM (Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež),
- různé terénní programy,
- kontaktní centra, která napomáhají osobám závislých na návykových látkách,
- SAS (Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi).<sup>14</sup>

Sociální prevence je nedílná součást terénní sociální práce. Sociální prevencí se myslí předcházení možného vzniku poruch, které souvisí s nevhodným životním stylem jedince. Tato prevence usiluje o to, aby byla chráněna také širší veřejnost před těmito nevhodnými jevy. Sociální prevence se snaží zamezit vzniku například prostituce, šikany, agresivity, nesnášenlivosti vůči jiné rase a tak dále.<sup>15</sup> Do terénní práce s uživateli drog spadá několik specifíků. Část klientů nejsou v kontaktu s žádnou zdravotnickou či sociální organizací, tudíž nejsou tolik chráněni a nejsou jim poskytnuty žádné materiály. Důvodů, proč nejsou uživatelé v kontaktu s těmito organizacemi, je několik. Jedním z nich je strach, který jim brání kontaktovat službu. Strach mohou mít proto, že v minulosti zažili nepříjemnou zkušenost s nějakou institucí nebo proto, že se bojí udělat první krok. Někteří o pomoci, která by jim dokázala zlepšit kvalitu života, vůbec nevědí. Většinou jsou to lidé, kteří jsou bez přístřeší a nemají stálý domov. Nevědí, jak službu vyhledat, protože například nemají přístup k novinám či internetu. Dalším důvodem je i o, že nemají pravdivé informace, ale pouze ty zkreslené.<sup>16</sup>

Jedince, kteří užívají jakékoliv návykové či psychotropní látky, vyhledávají terénní pracovníci také proto, že mnoho uživatelů trpí nemocemi, které mohou být důsledkem užívání návykových látek a nemoc mohou šířit dále mezi ostatní. Nejčastěji se jedná o šíření viru HIV, které způsobuje onemocnění AIDS. Jedná se také o přenos více druhů hepatitid. Terénní sociální pracovníci navazují s potencionálními klienty kontakt a nabízejí pomoc a podporu.<sup>17</sup>

V čem spočívá podstata streetworku? Cílová skupina neví, kde a jak má kontaktovat sociální služby nebo o těchto službách ani neví. Streetworkeré je proto mohou vyhledat v jejich přirozeném prostředí a mohou jedincům poskytnout poradenství nebo pomoc bez toho, aby klient musel službu sám vyhledat.<sup>18</sup>

Terénní pracovníci, kteří se zabývají drogově závislými, rozdělují jednotlivé skupiny následovně:

- osoby do 25 let,
- jedinci, kteří užívají látku krátkodobě,
- experimentující jedinci, kteří nejsou závislí, ale látku pouze zkoušejí,
- osoby ženského pohlaví,

---

<sup>13</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Co je ČAS*. [online]. Česká asociace streetwork [cit. 2022-12-18]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2392/co-je-cas>

<sup>14</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Co je ČAS*. [online]. Česká asociace streetwork [cit. 2022-12-18]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2392/co-je-cas>

<sup>15</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici: streetwork*, s. 74

<sup>16</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Kontaktní práce*, s. 223

<sup>17</sup> Srov. RHODES, T. *Terénní práce s uživateli drog: zásady a praxe*, s. 11

<sup>18</sup> Srov. tamtéž, s. 11

- menšiny,
- jedinci, kteří nevyužívají sociální služby a jsou na drogách závislí.<sup>19</sup>

Terénní pracovníci poskytují této cílové skupině například:

- prezervativy (na bezpečný pohlavní styk),
- sterilní jehly a vody (k bezpečnějšímu užívání látky),
- lžičky (slouží k přípravě látky),
- materiál z vaty (slouží k čištění),
- filtry (pro odstranění nečistot z jehel),
- dezinfekci (na odstranění bakterií).<sup>20</sup>

### 1.3 Kontaktní práce

Tato kapitola vysvětluje pojem kontaktní práce a zabývá se definicí monitoringu, formami kontaktní práce a jejím hlavním významem.

Metoda kontaktní práce spočívá v tom, že streetworkeri navazují kontakt s potencionálními klienty v jejich přirozeném prostředí. Většinou se jedná o osoby, které sociální služby nevyhledávají z různých důvodů. I přesto tato cílová skupina potřebuje různé formy pomoci.<sup>21</sup> Kontaktní práci se rozumí pohyb terénních pracovníků v prostředí, ve kterém se nepohybují pouze ti, kteří službu využívají, ale i ti, kteří službu nevyužívají, ale zájem o ní jeví. S tím se pojí činnost monitoringu, při kterém jsou klienti často vyhledáváni v jejich přirozeném prostředí. Terénní pracovníci neusilují pouze o navazování kontaktů, ale podstatné je také jeho upevnění. Streetworkeri pomocí kontaktní práce vyhledávají v terénu zejména osoby, které tuto formu pomoci potřebují. Tito jedinci nemohou nebo nechtějí tuto službu vyhledat.<sup>22</sup>

Kontaktní práce se rozděluje do nízkoprahových center a do terénní práce, tedy streetwork.<sup>23</sup> Tyto dvě formy se nazývají mobilní a stacionární kontaktní práce. Mobilní práce spočívá především v navštěvování klientů v jejich přirozeném prostředí, tedy streetwork. Pojem stacionární znamená především kontaktní práce probíhající v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež nebo v kontaktních centrech. Do těchto zařízení klienti docházejí.<sup>24</sup>

Hlavním významem kontaktní práce je:

- komunikace s klientem,
- vytvoření si důvěry mezi pracovníkem a klientem,
- podání informací ohledně drog (důsledky a rizika spojené s užíváním látky),
- podání informací o bezpečnosti užívání,

<sup>19</sup> Srov. tamtéž, s. 12

<sup>20</sup> Srov. RHODES, T. *Terénní práce s uživateli drog: zásady a praxe* s. 23

<sup>21</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s. 93

<sup>22</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Co je streetwork* [online]. [cit. 2022-12-20]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>

<sup>23</sup> Srov. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*, s. 93

<sup>24</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Kontaktní práce*, s. 308

- podání informací ohledně nemocí, které se pojí s užíváním drog a s nechráněným pohlavním stykem.<sup>25</sup>

#### 1.4 Krizová intervence

S terénní prací se také pojí krizová intervence, která je v této kapitole podrobněji rozepsána. Nejprve je definován pojem krize, dále jsou uvedeny příklady, spadající do vnějších a vnitřních spouštěčů. V další části jsou popsány principy krizové intervence. Je zde také stručně popsán postup práce pracovníků s klienty v akutní krizi a možní účastníci jednotlivých setkání.

Krize je stav, který je doprovázen stresem, úzkostí a pocitem nepohody, který člověk vnímá po různých těžce zvladatelných situacích.<sup>26</sup>

Vnějšími spouštěči krizí mohou být:

- přijít o někoho, ke komu máme citovou vazbu,
- přijít o bydlení,
- rozchod s partnerem/partnerkou,
- ztráta povolání,
- zhoršení zdravotního stavu,
- zvolení si jedné varianty ze dvou, kdy obě mají pro člověka stejně silný význam,
- odchýlení se od života, který člověk dobře zná,
- zátěží může být jakákoliv změna.<sup>27</sup>

Vnitřními spouštěči krizí mohou být:

- oddělení člena rodiny od ostatních,
- neřešení akutní krize, ale pouze odchýlení se na jiný podmět (krátkodobě obstát mohou, ale dlouhodobé neřešení může způsobit krizi v následujících dnech, měsících nebo letech – oddalování může přinést více škody než užitku).<sup>28</sup>

Mezi principy krizové intervence patří:

1. Pro správné postupování by měla být pomoc **kontinuální**. Svěřování se jednomu pracovníkovi a s ním se podílet na řešení aktuální situace je mnohdy velice obtížné. Není vždy snadné, aby byl u případu pouze jeden a ten samý pracovník, protože si pracovníci často předávají informace k jednotlivým klientům a společně se podílejí na řešení situace. Nesprávný přístup může odradit klienta, který v důsledku ztratí důvěru a svou obtížnou situaci odmítne dále řešit.
2. Postup by měl mít **definované minimální cíle**. Krizová intervence nemá za úkol vyřešit všechny problémy, s kterými klient přichází. Především má poskytnout podporu, která povede ke zlepšení jeho situace.

---

<sup>25</sup> Srov. KALINA, K. *Základy klinické adiktologie*. 2008 [online], [cit. 2022-12-21], Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/zaklady-klinicke-adiktologie-2723/>, s. 108

<sup>26</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 120

<sup>27</sup> Srov. tamtéž, s. 121

<sup>28</sup> Srov. tamtéž, s. 121

3. Při poskytování intervence je důležité počítat také s *prevencí možného zhoršení stavu*. Při práci s klientem je třeba dávat pozornost také na jeho okolí. Pracujeme také s informacemi, které se týkají například jeho rodiny. Rodina může mít na klientovu situaci obrovský vliv.
4. Tudíž bychom měli počítat s *kontextem klientových vztahů*. Práce by měla být *direktivní*, a především poskytována v prostředí, které je co nejméně omezující.<sup>29</sup>

Krizová intervence spočívá v tom, že je klientovi poskytnuta pomoc co nejdříve, pokud se klient nachází v situaci, kterou nedokáže sám vyřešit. Odborníci poskytují těmto lidem především pomoc založenou na podpoře, pochopení jeho situace, nalezení jeho sebedůvěry, hledání nové možnosti v řešení situace, pomáhá v odkazování klienta na jiné služby, které by mu dokázaly lépe vyřešit jeho situaci.<sup>30</sup> Krizové intervence se může zúčastnit nejen psycholog a psychoterapeut, ale také sociální pracovník, pedagog nebo lékař. Často bývá přítomna i rodina a blízcí klienta, jelikož často do stavu klienta zasahuje i prostředí, ve kterém žije. Setkání s klientem bývá krátkodobé, což znamená, že se neuskutečňuje více než šest domluvených schůzek.<sup>31</sup>

## 1.5 Harm reduction

Harm reduction je velmi důležitá složka terénní sociální práce, jelikož ji používají především streetworkeri, kteří se zabývají drogově závislými jedinci. Tato kapitola popisuje, o co se metoda harm reduction snaží a pro koho je určená. Je zde uveden materiál, který je poskytován v terénní práci drogově závislým klientům. Kapitola také uvádí důvody důležitosti této metody v sociální práci.

Pro ty, kteří nejsou schopni vlastními silami řešit svoji závislost, byla vyvinuta metoda, která snižuje nebezpečí šíření nákazy přes injekční materiál, nazvaná *Harm reduction*. Kdybychom chtěli tento pojem přeložit do českého jazyka, v překladu by to znamenalo "*snižování rizik*". Metoda se snaží o redukci negativních dopadů, které se pojí s užíváním omamných a psychotropních látek.<sup>32</sup> Harm reduction se snaží o odstranění vzniků různých onemocnění, které jsou spojené s užíváním drog. Může se jednat například o vir HIV. Tato metoda redukuje tyto možné negativní vlivy, které mohou například vzniknout pomocí sdílení nesterilního injekčního materiálu mezi více členů.<sup>33</sup>

Metoda je určena především pro osoby závislé na drogách. Látku mohou užívat například nitrožilně a metodu lze aplikovat i pro jiné typy klientů, kteří užívají jiný typ drog, nebo také pro osoby, které se živí prostitucí. Uživatelé se nepřesvědčují ani nepřemlouvají k tomu, aby přestali drogy užívat, nabízí se jim ale tato metoda, která umožňuje nešířit nákazu mezi svou rodinu a blízké. Prvním krokem ke správnému postupu je především stanovení si určitých rizik, které vyplývají ze způsobu života, který uživatel vede.<sup>34</sup> V rámci výměnného programu mohou centra poskytovat svým klientům

---

<sup>29</sup> Srov. tamtéž s. 130 - 132.

<sup>30</sup> Srov. SOS centrum - Diakonie ČCE - SKP v Praze. *Krizová intervence* [online]. © 2023 VIZUS [cit. 2022-12-25]. Dostupné z: <https://www.soscentrum.cz/nase-sluzby/krizova-intervence/>

<sup>31</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 129, 130

<sup>32</sup> Srov. KALINA, K. *Klinická adiktologie 2015* [online], [cit. 2022-12-26]. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/klinicka-adiktologie-2141/>, s. 1020 - 1022

<sup>33</sup> Srov. PETROŠ, O., ed. *Poziční dokument o drogách, věznicích a harm reduction*, s. 19

<sup>34</sup> Srov. KLENOVSKÝ, L. *Terénní sociální práce*, s. 72

například náplasti, kondomy, filtry, dezinfekční prostředky, kapsle z želatiny, vatové tampóny nebo také informace, které se týkají harm reduction.<sup>35</sup> Metoda se snaží chránit i ty, kteří neužívají omamné nebo psychotropní látky, protože podstata harm reduction je také chránit zdraví ostatních lidí. Společnost je chráněna tím, že se použité jehly neobjevují na hřištích, v lesích, ani na dalších místech, kde by se mohly objevit děti nebo dospělí. Organizace, které se zabývají touto metodou, se pokouší nalézt použité jehly a následně je zneškodnit.<sup>36</sup> Služby, které poskytují harm reduction mimo jiné poskytují také informace o drogách (bezpečnější užívání látky, jak čistit pomůcky k aplikaci drogy a tak dále).<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Srov. Kontaktní centrum PREVENT ČB. *PREVENT 99* [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/kccb/>

<sup>36</sup> Srov. LUCK. Národní linka pro odvykání: *Harm reduction v adiktologii – o co jde?* [online]. 31. prosince, 2020 [cit. 2022-12-31]. Dostupné z: <https://chciodvykat.cz/clanky/harm-reduction-v-adiktologii-o-co-jde/>

<sup>37</sup> Srov. KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*, s. 80

## 2. Online práce s klienty sociálních služeb

Internet hraje v životech lidí nezbytnou roli. Mnoho lidí by bez internetu fungovat nemohlo. Na internetových stránkách je možné nalézt spoustu potřebných informací a také lze internet použít jako způsob komunikace s ostatními lidmi, kteří se mohou nacházet ve větší vzdálenosti od nás.<sup>38</sup> A právě proto, že internet je pro lidi tak důležitý a dnes také dostupný, postupně se ho i sociální služby snaží využít pro svou práci s klienty.

### 2.1 Možnosti online komunikace s klienty v sociálních službách

Tato kapitola se zabývá mimo jiné výhodami a nevýhodami komunikace v online prostoru. Jsou zde uvedeny také dvě online poradny a v závěru kapitoly jsou popsány rozdíly v osobním a online kontaktu klientem.

V 60. letech 20. století začala sociologie a sociální antropologie zaznamenávat pojem sociální síť, nadále se fenomén sociálních sítí začal rozrůstat i do jiných oborů. V dnešní době se setkáváme se sociálními sítěmi téměř každý den. Na internetových sítích si lidé vyhledávají například volné pracovní nabídky, sledují předpověď počasí, kupují či nabízejí k prodeji motorová vozidla, navazují přátelské vztahy nebo hledají partnera přes seznamovací portál. Někteří potřebují internet i k výkonu svého povolání.<sup>39</sup> Pomocí různých médií mohou nabyt mnoho užitečných informací a také se mohou vzdělávat.<sup>40</sup> Kromě toho, že získávají na internetových stránkách informace, mohou informace sami vytvářet a sdílet mezi ostatní. Hlavními uživateli jsou mladiství a děti, kteří se snaží pomocí internetu zviditelnit a upozornit tím na sebe.<sup>41</sup>

Online komunikace mezi pracovníkem a klientem nabízí na jedné straně pohodlnost, jelikož je v online komunikaci zachována anonymita a soukromí. Někteří jedinci, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, mohou právě raději využívat tento způsob komunikace.<sup>42</sup> Na straně druhé přichází problém s navázáním důvěry přes obrazovku počítače nebo telefonu. Pomocí sociálních sítí se důvěra navazuje obtížněji. Pracovník a klient mezi sebou komunikují v písemné formě, v rámci které se pracovník hůře orientuje v klientových pocitech. Chybí zde neverbální projevy. Neverbální projevy jsou nahrazeny smajlíky nebo různými obrázky.<sup>43</sup>

---

<sup>38</sup> Srov. AMICHAHAMBURGER, Y., BEN-ARTZI, E. Computers in Human Behavior: *Loneliness and Internet use* [online]. Copyright © 2023 Elsevier, 2003, 71-80 [cit. 2023-01-1]. Dostupné z: [https://doi.org/10.1016/S0747-5632\(02\)00014-6](https://doi.org/10.1016/S0747-5632(02)00014-6)

<sup>39</sup> Srov. JANOŮŠKOVÁ, K., ed. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*, s. 143

<sup>40</sup> Srov. BUERMANN, U. *Jak (pře)žít s médii: příležitosti a hrozby informačního věku a nové úkoly pedagogiky: výzkumná práce Institutu pro pedagogiku a smyslovou a mediální ekologii*, s. 29

<sup>41</sup> Srov. tamtéž, s. 53, 54

<sup>42</sup> Srov. BARAK, A., BONIEL-NISSIM M., SULER J. Computers in Human Behavior: *Fostering empowerment in online support groups*. [online].2008, (1871), 1867-1883 [cit. 2023-01-2]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.02.004>

<sup>43</sup> Srov. MENON, Goutham a Julie MILLER-CRIBBS. Online Social Work Practice: Issues and Guidelines for the Profession [online]. *Advances in social work*, 1 December 2002, (107), 104-116 [cit. 2023-01-2]. Dostupné z: doi: <https://doi.org/10.18060/34>

### **Výhody komunikace pomocí sociálních sítí jsou:**

- flexibilní komunikace – osoba napíše kdykoliv,
- pohodlnost pro introvertní jedince, kteří mají potíže s komunikačními projevy a při osobní komunikaci pociťují úzkost a nervozitu,
- při online komunikaci může docházet ke zlepšení dovedností v reagování na jiné osoby nebo naopak vnímání projevů jiných osob na určité poznatky,
- sítě mohou napomoci k hledání nových lidí,
- vhodnější řešení hádek, které se mohou pomocí internetu lépe vyřešit než slovní či fyzické projevy mimo síť.<sup>44</sup>

### **Nevýhody komunikace pomocí sociálních sítí jsou skutečnosti, že:**

- to, co by lidé nebyli schopni říci v osobním kontaktu, raději napíší, protože ví, že jsou v bezpečí před negativní reakcí druhé osoby,
- neverbální projevy jsou nahrazeny smajlíky, o nichž je složité rozhodnout, zda jsou opravdu myšleny tak, jak na první pohled vypadají. Ironie se lehce schová a není možné rozeznat ji, ani opravdovou náladu člověka. Neverbální projevy jsou v tomto přehlednější,
- více člověk prožívá sebe a své emoce než emoce druhé strany,
- dochází k oslabení řečových schopností, které jsou nahrazeny psaným textem,
- pomocí komunikace přes sociální sítě dochází k větší pravděpodobnosti, že se lidé začínají stávat introverty a nemají potřebu poznávat ostatní v reálném světě. Lidé se kvůli internetové virtuální realitě distancují od ostatních a mohou se u nich vyskytnout různé psychické problémy.<sup>45</sup>

Pomocí online prostoru je také možno poskytovat poradenství, které je uvedeno v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. V roce 1997 se začalo v České republice objevovat internetové poradenství, které bylo doprovázeno především vznikem linek důvěry. Nejprve služby nabízely kontakt přes mobilní telefon a poté se kontakt přenesl na sociální sítě, kterými jsou například Skype, Facebook a další.<sup>46</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí udává, že: „U poradenství obecně očekáváme interakci mezi uživatelem a poradcem. Není důležité, zda se tak děje prostřednictvím chatu, telefonu, e-mailu nebo jakkoliv jinak. Internetové poradenství splňuje kritéria pro základní i odborné sociální poradenství“.<sup>47</sup>

V roce 2012 vznikla online poradna IPčko, kterou vytvořil slovenský psycholog PhDr. Marek Madro, Ph.D. Tato poradna cílí na děti, které se ocitají v nepříznivé sociální situaci a nedokáží si pomoci vlastními silami. Tato poradna se skládá ze 135 pracovníků, kteří se snaží těmto ohroženým dětem poskytnout podporu a poradenství.

---

<sup>44</sup> Srov. HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*, s. 19, 20

<sup>45</sup> Srov. tamtéž., s. 19, 20

<sup>46</sup> Srov. Sociální práce. *Internetové poradenství v podpoře zdraví osob s postižením a jejich blízkých na příkladu iPoradny.cz v Olomouci* [online]. 25. 7. 2017, © 2020 - časopis Sociální práce (3/2017) [cit. 2023-01-4]. Dostupné z: <https://socialniproce.cz/online-clanky/internetove-poradenstvi-v-podpore-zdravi-osob-s-postizenim-a-jejich-blizkych-na-prikladu-iporadny-cz-v-olomouci/>

<sup>47</sup> HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*, s. 61

Internetové sítě jsou pro děti a mladistvé velmi populární a jsou využívány pro zábavu. Někteří pomocí sítí sdílí svoje nálady, pocity, strasti a radosti. Pracovníci jsou pomocí internetu k cílové skupině blíže než v daném středisku. Jedna z poraden byla založena na základě onemocnění covid-19 a poskytuje podporu a pomoc.<sup>48</sup> Služby jsou poskytovány přes telefonický hovor, dopisování přes emaily nebo chaty, které jsou nejvíce využívány.<sup>49</sup>

V roce 2012 vznikl také projekt, který se nazývá „*jdi do klubu*“. I když tento projekt skončil v roce 2021, svým působením mnohým pomohl. Tato poradna vznikla proto, že děti a mladiství trávili a stále tráví mnoho času na sociálních sítích. Tuto online poradnu založila asociace ČAS, která se snažila této cílové skupině přizpůsobit a jít za nimi na sítě. Tento virtuální klub nabízel soustavu možností, jak podpořit děti a mladistvé v situacích, ve kterých si nemohli pomoci sami a pomoc proto vyhledávali. Streetworkeri poskytovali podporu a poradenství, která se velmi často týkala rodinných a přátelských vztahů nebo různých konfliktů. V online klubu se mladiství dozvěděli více také o škodlivosti drog, pohlavním styku nebo o tom, jak postupovat při šikaně.<sup>50</sup> Děti tak mohly číst různé články, mohly kontaktovat pracovníky a s nimi následně řešit svou situaci, která je tížila.<sup>51</sup> Mnoho těchto dětí řešilo spoustu situací, se kterými se nerady svěřovaly, protože ve své blízkosti neměly člověka, který by je rád vyslechl a poradil. Toto online poradenství bylo jakási prevence před užíváním drog, alkoholu nebo jiných látek nebo prevencí před kriminalitou, fyzickým násilím, vydíráním, zneužíváním nebo vandalismem. V roce 2015 se projektu „*jdi do klubu*“ zúčastnilo 104 079 osob a následující rok mnoho další osob přibýlo a číslo se vyšplhalo na 110 048. Tento projekt měl obrovské pozitivní ohlasy.<sup>52</sup>

### **Výhody a nevýhody internetového poradenství**

Mezi výhody patří tyto skutečnosti:

- lidé, kteří mají časově náročnější povolání nebo se ocitají v situaci, která jim nedovoluje pravidelné docházení k pracovníkovi, raději využívají internetové poradenství. Internet je lépe dostupnější a to kdekoliv,
- introvertní klienti rádi využívají sociální sítě proto, že mají strach z osobního kontaktu a touto formou se dokážou pracovníkovi více otevřít,
- bezplatnost,
- klient i pracovník mají delší prostor na odpověď a mohou si odpovědi nebo otázky lépe promyslet. Člověk se také může k dané konverzaci vrátit,

---

<sup>48</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Marek Madro – Online terénní práca*. [online], 8. 3. 2021 [cit. 2023-01-5]. Dostupné z: <https://streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3468/marek-madro-online-terenna-praca>

<sup>49</sup> Srov. tamtéž

<sup>50</sup> Srov. NEMEŠOVÁ, L. *Novinky.cz: Děti tráví většinu volného času na internetu, streetworkeri za nimi musí na sítě* [online]. 18. 6. 2019, 8:25 [cit. 2023-01-6]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/clanek/vase-zpravy-deti-travi-vetsinu-volneho-casu-na-internetu-streetworkeri-za-nimi-musi-na-site-40286935>

<sup>51</sup> Srov. IPrima. *Streetwork online pomáhá dětem najít bezpečný prostor na internetu* [online]. © FTV Prima, 2016 [cit. 2023-01-7]. Dostupné z: <https://prima.iprima.cz/porady/prima-jede-za-vami/streetwork-online-pomaha-detem-najit-bezpecny-prostor-na-internetu>

<sup>52</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Jdidoklubu.cz* [online]. [cit. 2023-01-7]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2400/jdidoklubu-cz>



- anonymita.<sup>53</sup>

Mezi nevýhody patří tyto skutečnosti:

- nelze vždy správně rozpoznat emoce, protože v psané formě chybí neverbální projev,
- náročnější navazování důvěry mezi klientem a pracovníkem,
- pracovník se hůře orientuje v klientových pocitech a emocích, ne vždy pozná, že klient uvádí nepravdivé informace,
- ne všem cílovým skupinám může tato psaná forma vyhovovat.<sup>54</sup>

ČAS uspořádala panelovou diskusi *Dítě v síti*, které se zúčastnily tři sociální pracovnice. Jedná se o Mgr. Alici Egertovou z Proxima sociale, Mgr. Václavu Egermaierovou z Diakonie Západ a Mgr. Karolínu Brabcovou z ČAS. Diskuzi vedla ředitelka ČAS Martina Zikmundová. Tyto sociální pracovnice uvedly v diskusi rozdíly v komunikaci face to face a online. Mgr. Alice Egertová zmiňuje především rozdíl v prvotním kontaktu. Při prvotním kontaktu v terénní sociální práci automaticky představí sebe a svou organizaci potažmo službu, ale pomocí sociálních sítí především dbají, aby jejich profily a příspěvky, které přidávají, byly zajímavé a aby zaujaly danou cílovou skupinu. Následující rozdíl je v tom, že se lidé více svěřují se svými problémy právě v online kontaktu. Jeden z důvodů je ten, že mohou být pomocí sítí anonymní. Někteří se mohou stydět mluvit o svých problémech, a proto se schovávají za displej. Rozdíl je spatřen také v tom, že se pomocí online prostoru lépe získávají nové klienty. Jak je zmíněno výše, internet je v dnešní době považován za součást života, a proto sociální sítě využívá mnoho lidí. Pomocí sociálních sítí mohou sociální služby rozesílat různé informace, odkazy nebo dokumenty, na které následně reagují jak stálí, tak potencionální klienti. Pomocí sociálních sítí probíhá také poradenství.<sup>55</sup>

## 2.2 Terénní sociální práce během pandemie covid-19

V panelové diskusi *Dítě v síti* zaznělo, že se vybrané sociální služby přesunuly do online prostoru proto, aby byly blíže svým klientům. Ze začátku pracovníkům dělalo potíže, přijít na aktuální "trendy", které využívali jejich klienti, ale nakonec se jim podařilo adaptovat se na tento online prostor. Níže jmenované sociální sítě nadále využívají v komunikaci se svými klienty a také s těmi potencionálními, kteří službu zatím nevyužívají. Jako příklad používaných sociálních sítí byly vybrány sociální sítě Facebook, TikTok a Instagram.

Mnoho každodenních činností, jako například nakupování, setkávání se, plnění pracovních povinností, se přesunulo do online prostoru. Mnoho lidí, kteří se dříve nezabývali internetem, měli při příchodu covid-19 velké obtíže a byli izolováni od společnosti a okolního světa. Proto se mnoho sociálních služeb zaměřilo na online komunikaci s klienty.<sup>56</sup> ČAS pořádala diskusi o tom, že některá zařízení začala vytvářet

<sup>53</sup> Srov. HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*, s. 79, 80

<sup>54</sup> Srov. HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*, s. 78, 79

<sup>55</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Panelová diskuze – Dítě v síti* [online]. 15. 3. 2021 [cit. 2023-01-9]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3470/panelova-diskuze-dite-v-siti>

<sup>56</sup> Srov. Sociální práce. *Využití internetové komunikace při poskytování sociální služby v době pandemické krize* [online]. 24. 2. 2022, © 2020 - časopis Sociální práce, (6/2021) [cit. 2023-01-10].

během covid-19 různé sociální sítě, kterými službu zviditelněla a poukázala na organizaci jako takovou. Pandemie covid-19 zasáhla většinu sociálních služeb, které se poté začaly více přizpůsobovat aktuální pandemické situaci. Mnoho zařízení se snažilo pracovat s klienty na podobné úrovni jako předtím, ale tato situace se změnila natolik, že některé sociální služby přišly o část svých klientů. Během pandemie se pracovníci doptávali svých klientů na to, jaké “trendy“ jsou teď mezi nimi aktuální a úspěšné. V dnešní době převládá aplikace s názvem TikTok. Proto se postupem času pracovníci služeb rozhodli o vytvoření Facebookových, ale také TikTakových profilů. Začali působit na sociálních sítích a tím si některé klienty, především ty nové, získali. Začali používat Facebook, Instagram, YouTube nebo TikTok. Pomocí těchto zařízení svou službu propagovali a o službu začalo jevit zájem mnoho nových a potenciálních uchazečů. Rozdíl mezi osobním kontaktem a online prostorem vnímali především v tom, že na sociálních sítích musí sociální služby zaujmout především videi, které přidávají. Pokud je videa nezaujmou, můžou tak přijít o spoustu klientů. Uvedly také to, že se osoby více svěřují přes sociální sítě než v terénní práci na ulici.<sup>57</sup> Kvůli pandemii covid-19 se například organizace Proxima Sociale, o.p.s. přesunula více do online prostoru za svými klienty.<sup>58</sup>

## Facebook

Facebook je jednou z nejvíce využívaných sociálních sítí vůbec. Tuto sociální síť používají lidé z celého světa.<sup>59</sup> Zakladatelem Facebooku je Mark Zuckerberg, který Facebook založil z důvodu, aby studenti různých škol mohli mezi sebou sdílet myšlenky a následně komunikovat.<sup>60</sup> Facebook mohou zakládat například také firmy nebo různé organizace, které se chtějí více zviditelnit. Propagováním je myšleno především zviditelnovat sebe a svou činnost nebo služby, které firma/organizace nabízí a poskytují.<sup>61</sup> Facebook s sebou přináší aplikaci Messenger, která je velmi využívána. Facebook stejně jako Instagram přináší novinku, která spočívá v přidávání “stories“, do kterých lidé přidávají denní zážitky, a ostatní na jejich příspěvky reagují.<sup>62</sup>

---

Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/vyuziti-internetove-komunikace-pri-poskytovani-socialni-sluzby-v-dobe-pandemicke-krize/>

<sup>57</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Panelová diskuze – Dítě v síti* [online]. 15. 3. 2021 [cit. 2023-01-11]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3470/panelova-diskuze-dite-v-siti>

<sup>58</sup> Srov. Sociální práce. *Jak na online terén aneb Proč jsme se do online prostoru vydali za dětmi a mladými?* [online]. 17. 1. 2022, © 2020 - časopis Sociální práce (6/21) [cit. 2023-01-11]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/jak-na-online-teren-aneb-proc-jsme-se-do-online-prostoru-vydali-za-detmi-a-mladymi/>

<sup>59</sup> Srov. ECKERTO VÁ, L., DOČEKAL, D. *Bezpečnost dětí na internetu: rádce zodpovědného rodiče*, s. 28

<sup>60</sup> Srov. The Editors of Encyclopaedia Britannica. *Mark Zuckerberg: American computer programmer and entrepreneur*. [online]. Last Updated: Mar 14, 2023 [cit. 2023-01-12]. Dostupné z: <https://www.britannica.com/biography/Mark-Zuckerberg>

<sup>61</sup> Srov. Webmato.cz. *Facebook* [online]. ©2023 [cit. 2023-01-14]. Dostupné z: <https://www.webmato.cz/slovník/facebook/>

<sup>62</sup> Srov. Sociální práce. *Děti a mladí lidé online v době koronaviru* [online]. 12. 10. 2020, © 2020 - časopis Sociální práce [cit. 2023-01-15]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/deti-a-mladi-lide-online-v-dobe-koronaviru/>

## TikTok

Nejvíce aktuální sítí je v dnešní době TikTok, který používá mnoho mladistvých, ale i dospělých lidí. Hlavním obsahem TikToku nejsou dlouhá videa, ale krátká s různým podtextem. Na začátku si člověk zvolí druh, který by chtěl sledovat, například vtipná videa, videa o tancování nebo zpěvu, vaření a jiný druh zábavy. Agentura Httpool, která spolupracuje s TikTokem, uvádí, že v České republice je 1,1 milionů uživatelů, kteří používají tuto sociální síť.<sup>63</sup> Během zásahu covid-19 se sociální pracovníci začali přizpůsobovat jejich cílové skupině a také zkoumali, jak některé sítě fungují. Někteří pracovníci začali kvůli zviditelnění se, natáčet různá videa popisující jejich službu. Není snadné zaujmout danou skupinu lidí, kteří se pohybují na sítích, ale některé sociální služby přišly na to, že hlavní podstatou je to, aby videa pracovníků byla přirozená, zábavná a oddechová. Čím více odbornosti a bezchybnosti videa obsahují, tím méně zájmu a ohlasů získávají. Video by měla poukázat na službu, ale také na příjemné a přátelské prostředí, kde mohou pracovníci danou situaci popisovat formou zábavy a poukázat také na své chyby. Video získávala “zhlédnutí, lajky a sdílení” a touto formou se šířily do světa. Některá videa se lidem zalíbila tak moc, že začali videa sdílet mezi své přátele a tím organizace získávala více ohlasů. Online prostor s sebou nese obrovskou výhodu v tom, že pokud si uživatel přeje být ze začátku anonymní, tak může. Jeho postup může být takový, že si založí internetový účet bez fotografie a pravého jména a poté přes sociální síť organizaci kontaktuje jakoukoliv formou. Pro mnohé může být obtížné se svěřit někomu, koho neznají. Ale pokud i přesto má možnost volit mezi online prostorem a osobním kontaktem, vybírá si online prostor. Tato forma je snazší v tom, že se jedinec více uvolní a dokáže se rozprávět o svých problémech.<sup>64</sup>

## Instagram

Barbora Pšenicová z Proxima Sociale o.p.s. sdílí zkušenosti s online prostorem. Část dětí a mladistvých využívají spíše Instagram než Facebook, a proto se sociální služby zaměřily také na tuto síť. Instagram lidé používají také k tomu, aby přidávali své “stories”, a tím mohli zviditelnit sebe nebo činnost, kterou provozují. Tato funkce je vyhovující v tom, že na “příběh” může reagovat skupina lidí, a naopak pracovníci mohou reagovat na jejich příspěvky, které dávají najevo, co aktuálně daný člověk dělá. Děti sdílejí své příspěvky i 2x nebo 3x za 24 hodin. Na Instagramu fungují také živá vysílání, která mohou sloužit k přilákání osob a následné propagaci. Pomocí této aplikace se mohou lidé také seznámit s jinými lidmi, jelikož mnoho účtů slouží k seznamování.<sup>65</sup> Instagram pomáhá sociálním službám v tom, že mohou díky videím a fotografiím zaujmout cílové skupiny. Sociální služby mohou přidávat vytvářet komiksy s reálným podtextem. Reálná situace zaujme klienta, jelikož se například může nacházet ve velmi podobné situaci a díky tomuto může službu kontaktovat. Lidé, kteří službu vyhledají na

---

<sup>63</sup> Srov. ROSULEK, M. Digitální nomádství. *Co je TikTok a jak funguje? Vše, co musí vědět uživatel i marketáček*. [online]. 2. října 2020, © 2011 - 2023 [cit. 2023-01-15]. Dostupné z: <https://digitalninomadstvi.cz/tiktok/>

<sup>64</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Panelová diskuze – Dítě v síti* [online]. 15. 3. 2021 [cit. 2023-01-17]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3470/panelova-diskuze-dite-v-siti>

<sup>65</sup> Srov. Sociální práce. *Děti a mladí lidé online v době koronaviru* [online]. 12. 10. 2020, © 2020 - časopis Sociální práce [cit. 2023-01-18]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/deti-a-mladi-lide-online-v-dobe-koronaviru/>

sociální síti Instagram, mohou začít reagovat na jejich “stories“, a služba může reagovat i na jeho odpověď. I pomocí této interakce se mohou dostat do spojení.<sup>66</sup>

Ve Spojených státech amerických se začíná vytvářet pomoc pro drogově závislé osoby, která je spojená se sociální sítí Instagram. Uživatele, kteří budou na této síti vyhledávat omamně nebo psychotropní látky, Instagram upozorní na to, že jde o škodlivé látky a nabídne pomoc při léčbě závislostí. Uživatel, který toto vyhledává, získá potřebné informace o tom, kde může požádat o pomoc ohledně závislostí na drogách. Tato síť spolupracuje s jinými organizacemi, které se zabývají drogovou závislostí.<sup>67</sup> Některé obsahy, které se pojí s drogovou problematikou, byly Instagramem zablokované. Především proto, aby se nešířil prodej nejrůznějších drog.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Panelová diskuze – Dítě v síti* [online]. 15. 3. 2021 [cit. 2023-01-18]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3470/panelova-diskuze-dite-v-siti>

<sup>67</sup> Srov. VACULÍK, P. *Dotekomanie.cz . Instagram nabízí pomoc drogově závislým*. [online]. 13. 9. 2018 [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://dotekomanie.cz/2018/09/instagram-nabizi-pomoc-drogove-zavislym/>

<sup>68</sup> Srov. CARMAN, A. Instagram will send a pop-up about opioid addiction support if you search certain hashtags. *The Verge* [online]. © 2023 VOX MEDIA, Sep 12, 2018 [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.theverge.com/2018/9/12/17850048/instagram-opioid-addiction-hashtags-pop-up-abuse-support#c4ca4/>

### **3. Cíl práce a výzkumné otázky**

#### **3.1 Cíl práce**

Cílem výzkumu bylo popsat možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru.

#### **3.2 Výzkumné otázky**

1. Co je obsahem poskytované sociální služby v online prostředí?
2. Co není obsahem poskytované sociální služby v online prostředí a důvod nemožností poskytování dané části služby?
3. Jak je práce s klienty v online prostředí metodicky ošetřena a jakým podléhá pravidlům?
4. Benefity a rizika poskytování sociální služby v online prostředí – co by pracovníci nezískali v běžné práci face to face?

## 4. Metodika

Ve své práci jsem postupovala podle principů kvalitativního výzkumu. Pro sběr dat jsem použila metodu polostrukturovaných rozhovorů. Ty byly realizovány s pracovníky vybrané sociální služby Jihočeský streetwork PREVENT organizace PREVENT 99. Službu jsem vybrala na základě svého působení v ní během své školní praxe. Díky této zkušenosti jsem měla možnost se seznámit s chodem celé služby a jejími inovativními postupy, kterou zde realizovaná práce s klienty v online prostoru bezesporu je.

### 4.1 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum je založen především na samotném výzkumníkovi, který řídí celý proces. Ten vede celý rozhovor a snaží se, aby získal co nejvíce poznatků, které se týkají jeho výzkumu. Výzkumník pokládá otázky, na které odpovídají respondenti. Člověk, který rozhovory vede, se nesnaží o odstranění vnějších elementů, které narušují rozhovory. Snaží se je zaznamenávat a následně s nimi pracovat. Tyto vlivy totiž patří k samotnému výzkumu a jsou pro výzkum podstatný. Pokud tyto vnější vlivy, které se mohou objevovat během rozhovorů, narušují samotnou komunikaci mezi výzkumníkem a respondentem, lze je zmírnit či utlumit. Podstatné je, aby výzkumník vše zaznamenal a přišel na správnou podstatu, proč se tyto vlivy objevily. Vnější vlivy, které mohou během kvalitativních rozhovorů působit na respondenty, mají své výhody, ale i nevýhody. Výhoda může být v tom, že pracovník uvidí, jak respondent reaguje na danou situaci v jeho prostředí. Může to přinést do výzkumu nový pohled v dané situaci. Nevýhoda je v tom, že velmi silný vliv může danou komunikaci mezi dvěma osobami rozbít a tím se může zpomalit rozhovor, nebo se může stát, že otázky budou směřovat do nepodstatných témat a dotazovaný se může cítit nepříjemně. Důležité je vrátit se zpět k tématu a popřípadě se doptávat a dotazy rozvádět.<sup>69</sup>

### 4.2 Sběr dat

Podstatou polostrukturovaného rozhovoru je uspořádání si okruhů, na které se chce výzkumník doptávat, ale můžeme během toho měnit pořadí. Důležité je získat co nejvíce poznatků, proto je také možné se vyptávat na podstatnější témata, o kterých si myslíme, že by byla pro náš výzkum významná. Pokud má výzkumník pocit, že odpověď není přesná, nebo danou odpověď nepochopil, je možné požádat respondenta o upřesnění a vysvětlení odpovědi. Během rozhovorů je povoleno, klást otázky, které nás zajímají, abychom více porozuměli problematice a ponořili se více do hloubky. Podstatné je také prostředí, ve kterém polostrukturované rozhovory probíhají.<sup>70</sup>

Pro mnou realizované polostrukturované rozhovory jsem stanovila celkem čtyři okruhy, které obsahovaly další podotázky (viz Příloha II.).

Jako první proběhla domluva se třemi pracovníky. Respondenti byli seznámeni s průběhem jednotlivých rozhovorů. Seznámeni byli také s tím, jak dlouhé rozhovory budou. Na jeden rozhovor bylo určeno cca třicet minut. Nutnost součástí domluvy byla též informace, že vše, co sdělí, je a bude anonymní, tj. nikde nebudou znázorněna jejich jména, příjmení ani jiné údaje. Pracovníci byli dále seznámeni s tím, že jejich odpovědi

---

<sup>69</sup> Srov. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 72

<sup>70</sup> Srov. tamtéž, s. 159, 160

budou citovány pouze ve výzkumné části bakalářské práce a že rozhovory budou nahrávány na diktafon, aby bylo vše zaznamenáno. Sděleno bylo také to, že po zpracování dat z rozhovorů budou nahrávky smazány. Samotné rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon a poté byly rozhovory přepsány. Následně byli respondenti požádáni, aby podepsali *“Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru s následným využitím pro účely bakalářské práce Možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru.”*. Informovaný souhlas podepsal také statutární zástupce organizace, tedy ředitel (viz. Příloha I.). Informované souhlasy od respondentů nejsou v této bakalářské práci uvedeny z důvodu anonymity.

Polostrukturovaný rozhovor byl realizován s celkem třemi pracovníky organizace. Tyto tři pracovníci byli vybráni proto, že v organizaci působí nejdelší dobu, tudíž mají nejvíce zkušeností s prací s klienty. První terénní sociální pracovníci, která působí v organizaci nejdéle, byl přidělen kód S1. Druhá terénní sociální pracovníce má kód S2 a výpovědi třetího terénního pracovníka budou označovány kódem S3. Písmeno “S” bylo zvoleno proto, že se tato bakalářská práce zabývá streetworkery. Proto bylo zvoleno začáteční písmenko “S”.

### **Přehled respondentů Jihočeského streetworku PREVENT:**

Sociální pracovníce S1, (29 let, praxe 6 let) - délka rozhovoru 35 minut

Sociální pracovníce S2, (27 let, praxe 3 roky) - délka rozhovoru 28 minut

Sociální pracovník S3 (27 let, praxe 6 let) - délka rozhovoru 22 minut

Všechny tři rozhovory proběhly ve stejný den a to 20. 1. 2023.

Prostředí, které bylo zvoleno pro rozhovory s pracovníky z Jihočeského streetworku PREVENT, byl jejich prostor, ve kterém tráví nejvíce času. Jednalo se o prostor, kde se streetworkeré scházejí a na tomto místě pracují s danou cílovou skupinou. Toto místo bylo vybráno proto, že pracovníci toto místo velmi dobře znají a cítí se v něm příjemně.

### **4.3 Metoda záznamu a analýzy dat**

Jak již bylo uvedeno, rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány na mobilní telefon. Následně jsem záznam rozhovorů přepsala do písemné podoby. Po sepsání rozhovorů byly obsahy výpovědí kódovány a rozdělovány do kategorií, aby se s nimi lépe pracovalo. Kódování slouží především k tomu, aby měl výzkumník lepší přehled o výpovědích respondentů a následně je mohl zařadit do různých kategorií. Díky kódování se v nich výzkumník lépe orientuje a při zpracovávání moc dobře ví, na jakou kategorii se obrátit.<sup>71</sup> Kódování jsem provedla snadnou metodou barevného zvýrazňování určité části výpovědi, a to dle náležitosti k jednotlivým kategoriím. Jako kategorie jsem určila témata jednotlivých výzkumných otázek a během kategorizace dat bylo možné, že vznikne ještě další, nakonec se tak ale nestalo. Například kategorie benefity a rizika v online prostoru byly zabarveny fialovou barvou. Ukázka postupu je uvedena v Příloze III. této práce. Následně jsem text náležící ke každé jednotlivé kategorii zkopírovala do tabulky, kterou jsem pro ještě větší přehlednost pro každou kategorii vytvořila. Ukázka tabulky je v Příloze IV.

---

<sup>71</sup> Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*, s. 164

## 5. Výsledky výzkumu

Výzkumná část v mé bakalářské práci bude věnována práci v sociální službě Jihočeský streetwork PREVENT. Jejím kontextu v rámci organizace, obsahu poskytované služby se zaměřením na online prostor a také benefitům a rizikům z toho vyplývajícím.

### 5.1 Jihočeský streetwork PREVENT

Jihočeský streetwork PREVENT je jednou ze služeb organizace PREVENT 99, která vznikla v roce 1999. První aktivitou organizace bylo vytváření preventivních projektů pro střední a základní školy. Sloužily k poukázání na drogovou problematiku a vše s tím spojené. Později s pomocí o.s. SPPPO Prachatice začal vznikat “Jihočeský streetwork PREVENT“. V roce 2005 získali certifikát odborné způsobilosti na programy Jihočeského streetworku PREVENT, Substituční centrum PREVENT a Kontaktní centrum PREVENT ve Strakonících. V následujících letech vznikly i další služby: Doléčovací centrum v Českých Budějovicích, Adiktologická poradna PREVENT, tři nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Organizace se také věnuje aktivitám pro pěstounské rodiny. V roce 2020 zasáhla službu pandemie covid – 19. I přes pandemii organizace nadále poskytovala všechny své služby.<sup>72</sup>

#### 5.1.1 Poskytované služby

Jihočeský streetwork PREVENT poskytuje několik služeb uživatelům, kteří jsou závislí na návykových látkách či jsou takovou závislostí ohroženi. Podstatnou činností je sociální a zdravotní poradenství. Poradenství se může zabývat například testováním různých onemocnění, které se mohou projevit na základě užívání omamných a psychotropních látek. Služba testuje na žloutenku typu B a C, dále na syfilis a HIV. Každý pracovník by měl být schopen poskytnout základní poradenství. Následující činností je také samotná kontaktní práce, která spočívá v navázání kontaktu s klientem a jeho prostředím, jak bylo uvedeno v teoretické části práce.<sup>73</sup>

Další činností je poskytování informací o zařízeních následné péče. Následnou péčí jsou myšleny například zařízení pro detoxikaci, různá léčebná zařízení, kontaktní centra nebo infekční oddělení. Streetworkeri se u svých klientů setkávají také s drobnými poraněními, která musí ošetřit. U sebe mají také mnoho informačních letáčků, které distribuují mezi jednotlivé uživatele. S sebou mají také několik potřebných věcí, které slouží k práci s uživatelkami drog. Ženám poskytují těhotenské testy. Dále jsou prováděny intervence. Intervence se zaměřují na jedince užívající pervitin nebo konopnou látku.<sup>74</sup> Poskytnuta je uživatelům také krizová intervence, která je pro lidi, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci.<sup>75</sup>

---

<sup>72</sup> Srov. Historie Preventu. *PREVENT 99* [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/o-nas/historie/>

<sup>73</sup> Srov. Jihočeský streetwork PREVENT. *PREVENT 99* [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/js/#sluzby>

<sup>74</sup> Srov. tamtéž

<sup>75</sup> Srov. tamtéž



Následující podstatnou činností Jihočeského streetworku PREVENT je motivační trénink, jehož cílem je přesvědčit klienty ke změně životního stylu, která povede k lepšímu vyhovujícímu životu klienta. Pracovníci této organizace příležitostně doprovází klienty na úřady, k lékařům, hledají s nimi zaměstnání, bydlení a celkově jsou jejich průvodci při návratu do běžného života.<sup>76</sup>

Cílovou skupinou jsou především osoby závislé na návykových látkách. Terénní pracovníci z Jihočeského streetworku PREVENT věnují pozornost těm, kteří mají nebezpečný životní styl. Většina klientů nemá dostatek informací o existujících sociálních službách. Osoby se závislostí se rozdělují do tří typů. První skupinu tvoří příležitostní uživatelé. Tito lidé nejsou na látce závislí, ale pouze látku užívají příležitostně a osoby, které experimentují. Do druhé skupiny se řadí ti, kteří návykové látky užívají dlouhodobě. Tito klienti jsou na návykových látkách závislí a látky užívají pravidelně a dlouhodobě. Ti, kteří jsou ohroženi závislostí, tvoří třetí skupinu. Do této skupiny patří například ženy i muži pracující v sexbyznysu.<sup>77</sup>

Služba není určena osobám mladším 15 let. Organizace také neposkytuje služby lidem, kteří svým chováním ohrožují zaměstnance a okolí. Nejedná se pouze o fyzickou agresivitu, ale také slovní. Tato služba je určena pouze lidem mluvící českým nebo slovenským jazykem, tj. není určena pro mluvící jiným jazykem. Pracovníci neposkytují své služby ani klientům, kteří potřebují asistenta nebo jinou odbornou pomoc. Jedná se například o handicapované jedince, které potřebují český znakový jazyk k překladu.<sup>78</sup>

Jihočeský streetwork PREVENT navštěvuje klienty i v jiných městech. Služby poskytují na Českobudějovicku, Strakonicku, Prachaticku a Jindřichohradecku. Do jejich přirozeného prostředí dojíždějí autem. Mezi města, která jsou navštěvována, patří: České Budějovice, Týn nad Vltavou, Zliv, Nové Hrady, Trhové Sviny, Strakonice, Vodňany, Volyně, Blatná, Vimperk, Strážný a okolí, Prachatice, Volary, Netolice, Dačice, Slavonice, Nová Bystřice, Jindřichův Hradec, Nová Včelnice, Třeboň, Kardašova Řečice a České Velenice.<sup>79</sup>

### 5.1.2 Čtyři principy Jihočeského streetworku PREVENT

1. Nízkoprahovost (nízký práh = snadná dostupnost pro klienty)<sup>80</sup>
2. Anonymita = klienti při příchodu do služby nemusí sdělovat své osobní údaje. Osobní údaje pracovníci zjišťují pouze tehdy, když chtějí dále spolupracovat s jinými institucemi. Tyto údaje mohou získat pouze s písemným souhlasem klienta.
3. Bezplatnost = klienti si službu nehradí a využívají ji zadarmo.

---

<sup>76</sup> Srov. Jihočeský streetwork PREVENT. *PREVENT 99* [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/js/#sluzby>

<sup>77</sup> Srov. tamtéž

<sup>78</sup> Srov. tamtéž

<sup>79</sup> Srov. Jihočeský streetwork PREVENT: *PREVENT 99* [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2023-01-27]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/js/#provoz>

<sup>80</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Kontaktní práce*, s. 178

4. Dostupnost = organizace se řídí danou provozní dobou a klienti mohou navštívit službu kdykoliv bez předem sjednaného termínu.<sup>81</sup>

## 5.2 Obsah poskytované sociální služby v online prostředí

V této kapitole je zmíněno, co je a není obsahem poskytované sociální služby v online prostředí ve vztahu k vyhlášce číslo 505/2006 Sbírky o sociálních službách. Ve vyhlášce jsou popsány úkony terénních programů. Vyhlášku jsem zmiňovala v teoretické části a podrobně se jí budu věnovat v této kapitole na základě zodpovězených otázek v polostrukturovaných rozhovorech.

Jihočeský streetwork PREVENT působí na sociálních sítích tři roky. I když služba využívá sociální síť krátkodobě, pracovníci přesně vědí, jak s nimi pracovat. V týmu jsou především lidé, kteří sami osobně využívají například Facebook, Instagram nebo WhatsApp. Čas a práci si ušetřili právě tím, že jsou sami součástí sociálních sítí a jejich profily často využívají.

Od prosince roku 2022 přes ně také oslovují potenciální klienty. Nové klienty do své služby hledají tak, že pomocí sociální sítě Facebook nahlíží na své přátele a sledují tím jejich přátele. Pokud se daný člověk například účastní některé z akcí, kterou Jihočeský streetwork PREVENT pořádá, pracovníci z organizace mu poté napíší zprávu přes messenger. V této zprávě nejprve pracovníci představí sebe a svou organizaci a zašlou informace, které by osloveného člověka mohly zaujmout.

S1: „...přes online takto nově oslovujeme, člověku napíšeme „ahoj“ a teď nějaké krátké informace o nás a tohle je ta první věc a tohle děláme až teď od prosince.“

Dále zde klientům poskytují potřebné informace vedoucí k řešení jejich náročné situace či poskytují kontakty na návazné instituce. Díky možnosti posílání fotografií také mohou klientům pomoci v oblasti zdravotního poradenství – případy poranění.

S3: „Přes online síť dáváme odkazy a informační servis - člověk napíše: „ahoj, mám problém s dluhy, mám exekuci“, a my mu napíšeme – „ahoj, je super, že o tom víš, a posíláme ti kontakt na dluhovou poradnu, protože my dluhy neřešíme“. Informační servis, že někdo napíše – „hele dneska ráno se mi udělala boule na ruce“ – pošle fotku a my mu napíšeme – „hele, vypadá to na absces“, vždy se snažíme vést to do kontaktu face to face, ale pokud klient nechce, můžeme mu poskytnout základní informace – rychlý intervenční servis, jestli to bolí, jak je to velké, jak dlouho to má, a pak ho odkážeme na chirurgii. Napíšeme mu, ať si zajde na chirurgii, a že ho rádi doprovodíme. Klient napsal, že si dal vedle žily a má to zarudlé, to místo, bolí to, co s tím má dělat. My mu poskytneme informace, že to zarudlé chvíli bude, ať to sleduje a ať si měří teplotu a pokud by se něco zhoršovalo, ať nečeká na nás a zajde rovnou k doktorovi – pokud nebude chtít jít sám, my ho doprovodíme.“

S2: „Ale můžeme online poskytnout informace o těch nemocech. Klient může napsat, že se nakazil žloutenkou typu C, protože partnerka si dala po někom, kdo C má. V tu chvíli můžeme napsat, jak se C přenáší, jak se projevu a léčí. Odkázat do nemocnice nebo ho otestujeme my.“

V online prostředí se mohou také věnovat kontaktní práci a mohou poskytovat krizovou intervenci, což jsou významné části jejich poskytované služby.

---

<sup>81</sup> Srov. Jihočeský streetwork PREVENT. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2023-01-28]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/js/#sluzby>

S2: „...ehm, my poskytujeme služby výkony RVKPP – což je kontaktní práce – upevňujeme s nimi vztah = napíšeme „ahoj, jak se máš“, když se nemá dobře, tak si s nimi o tom píšeme, co se děje a tak.“

S2: „Poskytujeme krizovou intervenci, kdy ten člověk může napsat „ahoj, mám se opravdu špatně, teď se mi děje nějaký průser a potřebuju poradit“. Krizová intervence přes online prostor taky jde a velmi pěkně.“

Velmi významným počinem v online prostředí je domluva na osobním setkání, kdy klient dopředu napíše, co od služby potřebuje.

S1: „A nejčastěji klienti píšou, že se chtějí sejít. Messenger je spíš prostředek k tomu, aby klienti psali, co potřebují a zda se můžou sejít například kvůli výměně jehel.“

V rámci online prostoru z logiky věci nelze poskytovat určitou část služeb, tomu se věnovala další část rozhovoru. Vyplynulo z něj, že nelze poskytovat nic, k čemu jsou potřebné nějaké materiální věci, například výměnný program, distribuce zdravotního materiálu nebo harm reduction materiál. Dále také samotné zdravotní ošetření klienta či jeho testování na přenosné choroby.

S1: „Co určitě neposkytujeme v online prostoru je například výměnný program, online jehly nepošleme. Když chce využít výměnný program, tak musí face to face. Nemusí to být pouze jehly, ale také i distribuce zdravotního materiálu, distribuce materiálu ke snížení rizik, jako jsou například šňupátka, kapsle nebo filtry. Toto online nevyřešíme. Důležité je se sejít a vyřešit to.“

S2: „Abych navázala na kolegyni...nejde poskytnout zdravotní ošetření. Musí přijít, například převázat vřed a tak dále. Můžeme ho odkázat na Káčko<sup>82</sup>. V kontaktním centru zdravotník je, takže je to pro klienta příjemnější než nemocnice. Můžeme odkázat, ale nepřevázat.“

S3: „Nelze poskytnout – testování na infekční nemoci – HIV, žloutenka typu B, C, syfilis. Musí klient přijít a mít nějaký prostor a trvá to zhruba hodinu.“

Dále také pracovníci uvádějí, že sociální sítě nepoužívají k rozsáhlejšímu individuálnímu poradenství, a to z důvodu časové náročnosti a také zde vnímají neosobní kontakt jako překážku v možné kvalitě poskytnuté intervence. Zde jim ale pomáhá online kontaktní práce, prostřednictvím které se snaží osobního setkání docílit.

S1: „Určitě neposkytujeme nějaké rozsáhlejší individuální poradenství, ono by to šlo, když někdo napíše, že má problém a my se s ním můžeme klidně 5 hodin bavit, ale spíše nechceme, protože hůř se reaguje na psanou formu, hůř se na toho člověka nacítíme, a zabere to moc času.“

S2: „Není prostor v terénu, abychom x hodin seděli u počítače. Zrealizovat by to šlo, ale není to moc komfortní pro nás i pro klienty.“

S3: „Klient se může cítit dobře, že je to anonymní, že je to více nízkoprahové, ale pokud jde o rozsáhlejší individuální poradenství, snažíme se ho dostat do kontaktu face to face.“

S3: „Kontaktní práci se ho snažíme z online prostředí dostat do face to face.“

---

<sup>82</sup> Kontaktní centrum PREVENT v Českých Budějovicích

Pokud se jedná o klientovu rodinu, pracovník si s nimi psát může, ale je to časově náročné a u tohoto preferují spíše osobní setkání.

S2: „*Co se týče rodinných vztahů – psát si můžeme, ale pro ně je to hodně zatěžující, hodně náročné, a vždy je lepší, aby přišel a mluvil o tom face to face.*“

**Shrnutí:** Služba využívá sociální sítě k navázání kontaktu s potenciálními klienty a ke komunikaci s klienty stávajícími. V online prostoru služba poskytuje kontaktní práci, základní poradenství, krizovou intervenci, pokud se nachází v akutní krizi. S poskytováním základního poradenství se pojí také odkazování na jiné sociální služby, které pomohou klientovi vyřešit jeho situaci. Dále pomáhají uplatňovat práva a domlouvají se zde na doprovodu k lékařům nebo na úřady. Online formou mohou poskytnout potřebné informace, které se k tomuto vážou. Čemu se ale naplno věnují, tak je informování o rizicích, které jsou spojené s užíváním drog a jiných látek. Například poskytují informace o přenosných chorobách, zdravotníci rizicích či mohou poradit s možnostmi ošetření zranění. Ve velké míře se v online prostoru domlouvají s klienty na osobním setkání. Pracovníci vyzdvihují tuto práci také proto, že se tato forma klientům jeví jako příjemnější a zprvu upřednostňují dopisování si a následně souhlasí se setkáním. Lépe se důvěra samozřejmě buduje v osobním kontaktu, ale přes online formu pracovníci osloví za kratší čas více osob než při terénní práci v parcích, sídlištích, v opuštěných domech nebo u obchodních center.

Výměnný program a poskytnutí materiálu ke snížení rizik lze poskytnout pouze v osobním kontaktu. To samé při testování na infekční nemoci nebo poskytnout drobné zdravotní ošetření. Rozsáhlejší individuální poradenství také v online prostoru poskytnout nelze a to proto, že komunikace pomocí internetu není tak osobní a situace vyžadují i neverbální komunikaci, kterou nelze vyjádřit přes emoji ikony. V osobní interakci snadněji vzájemně rozpoznávají emoce a následně se takto lépe řeší podstatné osobní záležitosti a komunikace může směřovat více do hloubky.

### **5.3 Metodické ošetření práce s klienty v online prostředí**

Významným tématem poskytování služby v online prostoru je metodické ošetření této činnosti, které má vést mimo jiné k bezpečnosti pro klienta i pracovníka. Zjišťovala jsem tedy, zda a jak mají tuto část služby metodicky ošetřenou.

Služba toto metodicky ošetřené má již od počátku poskytování služby v online prostoru a s rozvojem této části služby také metodiku dále rozšiřuje. Metodické ošetření má uvedené v operačním manuálu, který běžně používá i při zaškolování nových zaměstnanců.

S1: „*Metodicky ošetřené to samozřejmě máme a máme to také písemně zpracované.*“

S2: „*Máme to zpracované v operačním manuálu a postupně tam přidáváme přílohy.*“

S3: „*V roce 2019 jsme začali používat Facebook a zpracovávali jsme metodiku - co na profilu bude, koho budeme přidávat a tak dále. Teď od prosince roku 2022, jak jsme začali oslovovat lidi přes sociální sítě, museli jsme i toto do manuálu zpracovat. Jak to bude vypadat, jaké budou pravidla a tak. Každý nový zaměstnanec toto dostává k přečtení.*“

V kapitole 2.1 Možnosti online komunikace s klienty v sociálních službách jsem se zabývala tím, jaké vidí jiné sociální služby shody a rozdíly v poskytování služby

osobně a online. Jiné sociální služby se téměř shodují s výpověďmi streetworkerů z Jihočeského streetworku PREVENT.

S1: „Pravidla vycházejí z face to face formy. Nejsou moc jiná pravidla jako ve face to face kontaktu. Hlavní je anonymita a bezplatnost.“

S2: „Nové pravidlo v online prostoru, které máme, je to, že když máme nového klienta, tak by měl klient hned dostat informace o naší službě. Ve face to face to člověk dělá automaticky, že představí organizaci, ale přes online se na to může zapomenout, takže tam si na to dáváme pozor, že když je nový klient, tak mu posíláme informace.“

S3: „Pošleme krátkou zprávu, kde odkazujeme na naši službu, a sdělujeme anonymitu a že jsme zdarma. Další pravidlo je, že komunikujeme asertivně a nekonfliktně. Když klienti útočí, tak zachováváme klid a ptáme se, co se mu stalo, proč má takovou náladu a to samé venku. Snažíme se mu pomoci. I toto máme zpracované v tom manuálu.“

S3: „Rozdíl tam moc není, protože jak vycházíme z face to face, tak se chováme pořád stejně. V online prostředí je to pro nás, ale stále těžší. Metodika face to face – podíváme se na klienta a věci si dokážeme lépe vyjasnit. Jiné je to prostě v tom, že přes Facebook dostane tu online zprávu. Jinak je to stejné, pouze online je ve psané formě.“

**Shrnutí:** Pracovníci nevnímají mezi formou face to face a online mnoho rozdílů. Uvedli především změnu v úvodním oslovení klienta. Všichni tři respondenti ale vnímají, že online forma je složitější a pro ně osobně náročnější. Všechno mají zpracované v operačním manuálu, který si musí pročíst každý nový zaměstnanec. V online prostoru se ocitají teprve tři roky a je možné, že časem v jejich manuálu přibudou další pravidla. Jiné sociální služby se shodují s výpověďmi této organizace v tom, že je změna především v úvodním oslovení. V osobním kontaktu pracovníci automaticky potencionálním klientům službu a sami sebe představí. V online prostoru na to mohou zapomenout a je tato forma určitě náročnější.

## 5.4 Benefity a rizika práce v online prostředí

Tato kapitola bude věnována především benefitům a rizikům, které vyplývají z komunikace v online prostoru jak pro klienty, tak pro pracovníky.

### 5.4.1 Benefity

Respondenti jako první uvedli, že významná výhoda z pohledů klientů je ta, že Facebook začal nahrazovat SMS zprávy přes mobilní telefon. Facebook je bezplatný, tudíž klienty netrápí to, když nemají kredit v telefonu, ale mohou pomocí messengeru poslat zprávu. V dnešní době jsou volně přístupné sociální sítě skoro kdekoliv. WI-FI je dnes přístupná bez hesel například na nádraží, v restauracích, obchodních centrech, kavárnách, nemocnicích, ve vlacích a dalších veřejných místech.

S1: „Benefity pro klienta spatřuji hlavně ve větší anonymitě a lepší dostupnosti, tím myslím Wifi připojení (knihovna, Mercury centrum). Jsme na wifi dostupný, někomu vyhovuje psaní si s námi třeba měsíc a pak osobní setkání. Messenger je rychlejší než email.“

S2: „Když navážu na kolegyni, tak rychlost internetu je super v tom, že můžeme rychleji začít řešit zdravotní potíže, klient pošle fotku nebo video, (další výhoda – lze posílat fotky

*pomocí Facebooku a nic to klienta nestojí), a ihned můžeme začít řešit jeho zdravotní stav. Naše pracovní doba je od 10 do 18 hodin skoro každý den, tudíž se mohou klienti kdykoliv v tomto čase ozvat.“*

Obrovským benefitem je rychlost internetových sítí. Mnohdy se může jednat o závažnější problémy, které vyžadují okamžitou pomoc. Klient se může nacházet v akutní krizi, která by se měla začít řešit co nejdříve. V kapitole 1.4 Krizová intervence jsem pojem krize a její principy uvedla a také zde popsala, jak probíhá krizová intervence a kdo může být součástí.

S3: *„Pro nás pro pracovníky je benefit to, že máme další prostor, kde můžeme získat nové klienty – největší výhoda. Trochu se změnila situace. Více klientů je teď doma a ne venku, asi je zima.“*

S3: *„Naším největším benefitem je stejně to, že přes sociální sítě získáváme víc a víc klientů, je to pro nás takový nový prostor a momentálně to oslovování funguje.“*

S3 uvedl příklad: *„Pan P si bral od svého kamaráda, který službu využívá, sterilní jehly, ale sám se bál nás oslovit, takže poprosil kamaráda, zda by mu nějaké čisté jehly dal. Ten mu dal na nás kontakt, ale pan P se stále bál. Takže jsme ho po čase kontaktovali my. Získali jsme nového klienta a pan P je spokojen, že nemusí o sterilní jehly říkat kamarádovi, ale může se s námi spojit sám. Kdybychom ho neoslovili, sám od sebe by se pan P zřejmě neozval.“*

S1: *„Organizaci může znát přes kamaráda nebo kámošku, ale doteď byl pro něj velký problém, ozvat se první, ale poté, co jsme se ozvali my, rozbourali jsme bariéru, a proto je komunikace s námi mnohem snazší.“*

#### **5.4.2 Rizika**

V rozhovoru jsem se zajímala také o rizika poskytování služby v online prostoru. Například možnost stigmatizace osoby při jeho oslovení s nabídkou služby.

S1: *„Jak jsme už zmiňovali, my teď od prosince primárně oslovujeme lidi na Facebooku tak, že si vytipujeme potencionální klienty, kteří mají v přátelích naše přátele, a následně kontaktujeme osoby, u kterých si myslíme, že by o službu stáli.“*

S2: *„No...často se setkáváme s tím, že když oslovíme některé nové klienty na Facebooku, tak to klienty může urazit a ptají se, proč by zrovna oni měli brát drogy a tak dále. A tohle řešíme tak, že se snažíme vysvětlit, na jakém základě ho oslovujeme.“*

S1: *„Už se nám stalo, že klienti buď neodepisují, anebo odepíší a jsou naštvaní. V tuto chvíli se snažíme jednat asertivně a snažíme se z dané situace vybruslit. Jsme nekonfliktní a vždy se omluvíme s tím, že to nebyl správný výběr.“*

S3: *„Vysvětlujeme tuto situaci tak, že máme mnoho společných přátel a že jsme si mysleli, že je správné ho kontaktovat. Pokud o to klient stojí, posíláme mu různé odkazy a informace, které se týkají služby.“*

S2: *„Někdo naopak poděkuje a řekne, že službu určitě rád využije, protože službu zná a ví, že jezdíme i do města, kde bydlí.“*

V rozhovoru jsme se věnovali také anonymitě. Přesněji tomu, jak je na Facebooku anonymita ošetřena a jak k ní pracovníci v rámci online práce přistupují.

S1: „Co se týká anonymity – pro nás je smutné to odmítnutí, ale s tím odmítnutím i přesto do toho jdeme. Bud' anebo, jinak to udělat nejde. Pro klienty může být ohrožující nějaká stigmatizace. Může to vzniknout tak, že se lidi vidí na Facebooku a není to tak anonymní. Nejde to na tom Facebooku úplně ošetřit, máme skryté fotky a příspěvky, vše, co skryt jde, tak skryté máme pro lidi, které nemáme v přátelích. Ale přátelé přátel bohužel skryt nejdou.“

S2: „Je to o člověka samotného, zda do toho chce jít či nikoliv. Klient si to sám vybral a ví, do čeho jde.“

S3: „Zároveň, že ho máme v přátelích, neznamena, že užívá. Klient se může chtít jen testovat a nemusí užívat, může to okolním lidem vysvětlit. Nechráněný pohlavní styk – testovat na nemoc. Upozorníme na to, že přátelé přátel nejdou skryt.“

Dále mě zajímalo řešení situace, ve které klient píše na osobní profil zaměstnanců. Tyto profily jsou lehce dohledatelné, pokud je známo jméno a příjmení zaměstnance. Protože vím, že na internetových stránkách jsou uvedené jejich jména a příjmení, proto je snadné, dohledat je na Facebooku. Doptávala jsem se, zda nastala někdy tato situace a pokud ano, tak jak s ní pracovali.

S1: „Je pravda, že jsou na naší internetové stránce uvedena naše jména a někteří klienti si nás přidávají na soukromých Facebook. Stalo se nám to a postupovali jsme tak, že jsme jim napsali, že nás nemůžou mít v přátelích. Pokud se doptávají, proč to nejde, vždy si vyjasníme hranice. Že jsme stále jako kámoši, ale zároveň je mezi námi hranice.“

S2: „Hranicí myslíme to, že uvedeme, kdo je to pracovník a kdo klient.“

S3: „Když se ptají, vysvětlujeme, proč to nejde.“

Dále jsem se více zajímala o RVKPP, což je Rada vlády pro koordinaci politiky v oblasti závislostí.

S1: „Nejsme zakotvený v zákoně, ale ve RVKPP. Tam jsou zakotveny služby, které s nimi provozujeme. Tím, že je to zakotveno tady, tím to můžeme vykázat. Máme výkazový list – vždycky jsme tam psali: potkali jsme klienta, poskytli jsme mu to a to.“

S2: „Ted', když si s nimi píšeme, nepíšeme, že klient neměnil, ale napíšeme, že to byla kontaktní práce nebo krizová práce. Vykážeme to do toho systému, a nedáme tam face to face, ale že to bylo online. Tam se vykazují i telefonáty, když nám někdo volá, tak tam nedáme face to face, ale dáme tam telefon a vykazujeme to takto.“

S3: „My za to dostaneme peníze, protože je to legitimní práce, je jedno, zda s námi jsou face to face nebo přes sociální síť nebo po telefonu, vždy ty informace dostaneme. Když se někdo podívá do statistiky, a uvidí, že jsme měli ve face to face 20 klientů ze 100, co těch zbylých 80? Tak můžeme doložit, že jsme se s 80 klienty bavili v onlinu. Je to ošetřeno takhle, i když to není stále zakotveno v zákoně, těžko říct, kdy bude. Je dobře, že je to zakotveno v RVKPP – je to pro všechny adiktologické služby. Sjednocovaly se všechny výkony adiktologických zařízení, takže na tom jedou všechny tyto služby.“

S1: „Nevýhoda je, že když je online kontakt dlouhý, tak se na to špatně reaguje – někdo používá smajlíky, (jsou smajlíci v pohodě nebo ironický?). Online je náročnější, musíme se doptávat a radši face to face. Děláme to krátce. Teprve tři roky.“

Jako poslední mě zajímalo to, jak by postupovali, kdyby se jim někdo naboural do počítače a měl tak přístup k osobním informacím.

S1: „*Naštěstí tuto situaci jsme zatím nezažili, tudíž s ní nemáme zkušenost. Každopádně bychom postupovali tak, že hacknutý počítač bychom vypli, vydali baterku a kontaktovali Policii České republiky*“.

**Shrnutí:** Velmi významným benefitem poskytování služby v online prostředí je dle pracovníků bezesporu větší dostupnost služby. Zprávy přes sociální sítě, především Facebook, jsou hojně využívány klienty služby, jelikož jsou zcela zdarma díky dostupnému internetovému připojení na ve veřejných místech. Tato komunikace přes zprávy navíc umožňuje vysokou flexibilitu a rychlost v řešení situace, například zaslání fotografie zranění a následná okamžitá rada k jeho ošetření. Pracovníci si také pochvalují možnost oslovit potenciální klienty s jasnými výsledky – vyšším počtem klientů služby. Uvádějí, že aktuálně jsou lidé více doma a tak, je významně efektivnější je kontaktovat přes sociální sítě než na ulici. Dále uvádějí, že možnost komunikace online odbourává bariéry na straně klienta a službu osloví (či se službou nechá oslovit) mnohem snáze, než na ulici. Což je díky vyšší míře anonymity v online prostoru. Naopak jako rizika práce v online prostoru pracovníci uvádějí možnost stigmatizace potenciálního klienta v procesu jeho oslovení službou. Vzhledem k tomu, že se nezdá setkávají s tím, že je oslovení žádají o vysvětlení, proč kontaktují práce je, umí s takovou situací pracovat a vše jim vysvětlují. Další rizikem je nemožnost úplného skrytí informací na jejich Facebookovém profilu, především to, že se navzájem vidí přátelé přátel. Tím se tedy snižuje anonymita. I to ale pracovníci umí vysvětlit. Významným rizikem je odcizení údajů ze sociálních sítí služby. S touto situací se služba ještě nikdy nesešla, je na ni připravena pouze v základní míře a z rozhovoru vyplynulo, že nečiní preventivní kroky. Tématem pro službu je také vykazování takové práce, které je možné díky zapojení služby v RVKPP. V zákoně toto zakotveno není.



## Diskuze

Cílem práce bylo popsat možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru. Pro naplnění cíle práce jsem zvolila čtyři výzkumné otázky, které následně zodpovím.

### 1. Co je obsahem poskytované sociální služby v online prostředí?

Pracovníci z Jihočeského streetworku PREVENT v online prostoru především oslovují potenciální klienty a se stávajícími klienty zde řeší jejich záležitosti tak, aby práce vedla ke zlepšení jejich náročné situace. Pro oslovování potenciálních klientů mají stanovenou metodu oslovování přes své přátele na Facebooku. Tato metoda se jim osvědčila a díky sociálním sítím získávají valnou většinu svých klientů. To zdůvodňují také tím, že v poslední době je většina lidí doma. S klienty pak prostřednictvím sociálních sítí, používají především psaní zpráv přes Messenger od Facebooku, řeší jejich záležitosti a vzniklé situace. V kontextu vyhlášky č. 505/2006 Sb. tak mohou v konverzacích řešit klientovo orientaci ve vztazích ve společenském prostředí, pomoc při vyřizování běžných záležitostí či pomoc v aktivitách směřující k sociálnímu začleňování. Veškerá témata ale v online prostředí řeší jen do určité míry, protože online kontakt hodnotí jako nedostatečný pro řešení náročnějších témat do hloubky. V online prostoru dle svých výpovědí nejčastěji poskytují základní poradenství ve všech oblastech, které klient potřebuje (aktuální situace, hledání práce, bydlení apod.). Případně odkazují na jiné navazující služby, ke kterým jim online poskytují množství informací. Ve zprávách jim také nabídnou osobní doprovod do těchto služeb či do potřebných institucí. Nejvýznamněji zastoupená část služby poskytovaná online je poskytování informací o rizicích jejich způsobu života a harm reduction. Pracovníci jsou schopni přes zprávy poskytnout mnoho informací týkajících se například přenosných chorob (včetně nabídky na testování), možnosti snižování rizik užívání návykových látek či možností řešení zdravotních potíží. V online prostoru také poskytují krizovou intervenci a kontaktní práci.

### 2. Co není obsahem poskytované sociální služby v online prostředí a důvod nemožností poskytování dané části služby?

Jihočeský streetwork PREVENT v online prostředí neposkytuje žádné běžně poskytované výkony, které si žádají určitý materiál či osobní přítomnost klienta. Důvod je prostý, materiál ani osobní kontakt prostřednictvím sociálních sítí není možné zprostředkovat. Jde tedy o jinak často využívaný výměnný program, který spočívá jak ve výměně injekčního materiálu, tak také poskytnutí dalšího materiálu snižujícího dopady užívání (vodičky, filtry či šňupátka). Dále také nemůže v online prostředí distribuovat další běžný materiál, jako jsou prezervativy, těhotenské testy či zdravotní materiál. S poskytnutím zdravotního materiálu se pojí také to, že nemohou přes sociální sítě poskytnout základní zdravotní ošetření. Vždy, když klient potřebuje například převázat ránu, měl by se dostavit osobně. Dále nemohou v online prostoru poskytovat testování na infekční nemoci. Vždy, když klient požádá o testování na infekční onemocnění prostřednictvím zprávy, může získat pouze informace, ale samotné testování lze provést pouze v osobním kontaktu. Pracovníci dále uvádějí, že v online prostoru neposkytují rozsáhlejší individuální poradenství, protože je časově náročná a preferují osobní setkání. Zde uvádějí, že psaná konverzace nemůže osobní setkání nahradit. Obdobně to platí pro kontakt s klientovou rodinou, kde pracovníci upřednostňují osobní kontakt. Osobní setkání přináší možnost vnímání druhého i s jeho neverbální komunikací a umožňuje lépe vnímat jeho emoce a celkové rozpoložení. S tímto se ztotožňuje Goutham Menon a Julie Miller-Cribbs, (2002). Ti tvrdí, že navazování důvěry mezi klientem a pracovníkem je

v online formě obtížnější. Pracovník se totiž může hůře orientovat v klientových pocitech, jelikož nejsou přítomny neverbální projevy. Neverbální projevy jsou v online prostoru vyměněny za smajlíky.<sup>83</sup> K tomuto tvrzení se přidávají i Bohuslava Horská, Andrea Lásková a Ladislav Ptáček (2010), kteří tvrdí, že smajlíci mohou být myšleni i ironicky a o to hůře se rozeznává opravdová nálada člověka. Toto považují za nevýhodu v komunikaci pomocí sociálních sítí.<sup>84</sup>

### 3. Jak je práce s klienty v online prostředí metodicky ošetřena a jakým podléhá pravidlům?

V sociální službě Jihočeský streetwork PREVENT je veškerá práce s klientem metodicky ošetřena v operačním manuálu, který službu popisuje a je také využíván při zaškolování nových pracovníků služby. Od roku 2019, kdy začali využívat sociální síť Facebook, je v operačním manuálu metodicky ošetřena, vedle práce face to face, také práce s klientem v online prostoru. Většina pravidel vychází z formy “face to face“ a tudíž se od sebe výrazně neliší. Hlavním pravidlem je anonymita a bezplatnost. V souvislosti s tím, jak se online práce ve službě rozšiřuje, je rozšiřován i operační manuál. Je zde uvedeno zejména to, jak jejich Facebookový profil vypadá, koho přidávají do svých “přátel“ a jaká platí pravidla. Například od prosince roku 2022 začali pomocí Facebooku nově oslovovat také potenciální klienty a upravili proto několik pravidel. V manuálu je uvedeno, jak má první kontakt online vypadat, a že pokud oslovují nového člověka, zašlou mu nejprve krátkou zprávu, ve které odkazují na jejich službu a sdělují, že jsou anonymní a zdarma. Pracovníci uvádějí, že bylo potřeba toto v manuálu zakotvit, protože v osobním kontaktu je představení služby na jeho začátku zcela automatické. Většina pravidel je totožná pro osobní i online kontakt s klientem. Takovým pravidlem je například to, že pracovníci reagují asertivně a nekonfliktně. Mgr. Václava Egermaierová z Diakonie Západ v panelové diskusi – Dítě v síti uvádí, že vytvořili online streetwork, ve kterém stejně jako v terénní práci vyhledávali potencionální klienty pomocí sociálních sítí. Mgr. Alice Egertová uvádí, že spatřují také rozdíl v úvodním oslovení klienta. V terénní práci oslovování a představení služby probíhá automaticky.<sup>85</sup>

### 4. Benefity a rizika poskytování sociální služby v online prostředí – to, co by pracovníci nezískali v běžné práci face to face.

Největší výhodou pro pracovníky je především to, že pomocí sociálních sítí získávají mnoho nových klientů. Horská, Lásková a Ptáček (2010) ve výhodách v komunikaci uvádějí, že lze pomocí internetu získat snáz nové klienty a navazování kontaktů je pro ně snazší a mnohem rychlejší.<sup>86</sup> Respondenti také uvádějí, že pomocí Facebooku osloví více lidí za den než v samotné terénní sociální práci na ulici. Jako možný důvod uvádějí

---

<sup>83</sup> Srov. MENON, Goutham a Julie MILLER-CRIBBS, Online Social Work Practice: *Issues and Guidelines for the Profession* [online]. Advances in social work, 1 December 2002, (107), 104-116 [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: doi: <https://doi.org/10.18060/34>

<sup>84</sup> Srov. HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*, s. 19, 20

<sup>85</sup> Srov. Česká asociace streetwork. *Panelová diskuze – Dítě v síti* [online]. 15. 3. 2021 [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3470/panelova-diskuze-dite-v-siti>

<sup>86</sup> Srov. HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*, s. 19, 20

aktuální trend ve společnosti, že lidé jsou spíše doma, než venku. Přesunutí klientů do online prostoru může být způsobeno vypuknutím pandemie covid – 19. Slovenský psycholog PhDr. Marek Madro, Ph.D., který vytvořil online poradnu, uvádí, že se mnoho pracovníků ze sociálních služeb přesunulo do online prostoru proto, aby měli blíže ke svým klientům. Jedna z poraden byla vytvořena pro podporu lidí při pandemii covid – 19.<sup>87</sup> Vedle snazšího kontaktování většího množství potenciálních klientů, respondenti uvádějí také další velký benefit. A to, že prostřednictvím sociálních sítí mohou kontaktovat osoby, které by je jinak nekontaktovali. To je díky možnosti absolutní anonymity pro klienta v online prostoru. Postupně dochází k vývoji využívání online prostoru, přičemž zůstávají stále nějaké odlišnosti mezi osobním kontaktem a online prostorem. To potvrzují i uvedené odpovědi dotazovaných, že se klienti více svěřují se závažnějšími problémy právě pomocí sociálních sítí. S tímto tvrzením souzní Mgr. Alice Egertová, Mgr. Václava Egermaierová et.al. v diskuzi Dítě v síti. Sdílejí i několik odlišností, které ze své praxe spatřují. Klienti se mohou za svůj problém stydět nebo se mohou bát, a proto se raději schovávají za monitor.<sup>88</sup> S tímto souhlasí také Azy Barak, Meyran Boniel-Nissim a John Suler (2008). Ti uvádějí, že online prostor přináší několik výhod ze strany klientů. Jednou z výhod je pohodlnost a flexibilita. Klient má zachovanou anonymitu a soukromí a pokud se nachází v náročné životní situaci, je pro něj pohodlnější se pracovníkovi svěřit pomocí sociálních sítí. Za stresující mohou lidé považovat oční kontakt.<sup>89</sup> Dotazovaní pracovníci z Jihočeského streetworku PREVENT, se zastávají názoru, že anonymita je pro klienty podstatná, jelikož se klienti sociálních služeb raději svěřují se svými problémy pracovníkům pomocí této online formy. Pracovníci, ale i přesto preferují řešení náročnějších situací v osobním setkání. Horská, Lásková a Ptáček (2010) do jednotlivých výhod uvádějí, že je online komunikace snazší pro introvertnější klienty.<sup>90</sup>

Jako nespornou výhodu pro klienty pracovníci vidí v tom, že používání Messengeru je zcela bezplatné. Klientům stačí pouze internetové připojení, které je možné snadno získat na mnoha veřejně přístupných místech. (vlaková nebo autobusová nádraží, obchodní centra, hospody, restaurace a tak dále). Sociální služba je jim tedy de facto stále k dispozici, limitovaná pouze otvírací dobou. Horská, Lásková a Ptáček knize uvádějí, že výhoda internetové komunikace spočívá v tom, že internetové připojení je dostupnější a to kdekoliv. Následující výhodou ze strany klientů je větší anonymita. Pokud chtějí být klienti anonymní, tak mohou.<sup>91</sup> Pro klienty i pracovníky je online komunikace výhodná také svou rychlostí. Klient dostává odpověď na svou otázku v podstatě ihned. Pracovníci a klienti mohou rychleji začít řešit různé situace, jako je například vážný zdravotní problém. Pokud je jejich zdravotní problém

---

<sup>87</sup> Srov. Česká asociace streetwork: *Marek Madro – Online terénní práca*. [online], 8. 3. 2021 [cit. 2023-02-17]. Dostupné z: <https://streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3468/marek-madro-online-terenna-praca>

<sup>88</sup> Srov. Česká asociace streetwork: *Panelová diskuze – Dítě v síti*, [online]. 15.3.2021. [cit. 2023-02-17]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3470/panelova-diskuze-dite-v-siti>

<sup>89</sup> Srov. BARAK, A., BONIEL-NISSIM M., SULER J. *Computers in Human Behavior: Fostering empowerment in online support groups*. [online]. 2008, (1871), 1867-1883 [cit. 2023-02-17]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.02.004>

<sup>90</sup> Srov. HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*, s. 19, 20

<sup>91</sup> Srov. HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*, s. 19, 20

viditelný na těle (například absces), mohou pracovníkům zaslat fotografii či video a poradit se s nimi o dalším postupu.

Pro klienty může být ohrožující stigmatizace související s tím, že na síti Facebook není možné zamezit tomu, aby přátelé profilu služby zobrazili společné přátele klienta a služby. Proto je součástí úvodní zprávy zasílané kontaktovaným potenciálním klientům také informace o této situaci. Facebook nemůže být tolik anonymní, a proto může nastat konflikt mezi klientem a například jeho příbuzným. Příbuzný se může doptávat klienta, z jakého důvodu službu využívá a může se vyptávat, zda náhodou nepožívá nějaké látky. I na toto je každý nový klient upozorněn. Následně je rozhodnutí na klientovi, jak se rozhodne. S oslovováním potenciálních klientů se pojí riziko vytipování nesprávného člověka a následné vyvolání negativní reakce, kdy se oslovený dotazuje proč je jejich službou osloven. Další riziko je to, že pracovníci organizace mají na internetové stránce uvedené jméno a příjmení, a proto mohou jednotliví klienti vyhledávat jejich osobní profily na Facebooku. Pokud tato situace nastane, pracovníci vysvětlují svým klientům, proč je nemohou kontaktovat na svých osobních profilech. Dalším rizikem je odcizení údajů o klientovi (obsahy zpráv) ze sociálních sítí služby. S touto situací se služba ještě nikdy nesekala, je na ni připravena pouze v základní míře a z rozhovoru vyplynulo, že nečiní preventivní kroky.

## Závěr

Předkládaná bakalářská práce si kladla za cíl popsat možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru, a to prostřednictvím kvalitativního výzkumu, konkrétně analýzou odpovědí vzešlých ze tří polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky sociální služby Jihočeský streetwork PREVENT. Po zodpovězení výzkumných otázek, si dovoluji tvrdit, že jsem našla odpovědi na to, co všechno může být obsahem takto poskytované sociální služby a jaké má online práce benefity. Z výzkumu vyplynulo, že v online prostředí je možné poskytovat velkou část služby, především tu zaměřenou na poskytování informací ve všech oblastech, které klient služby potřebuje. Dále je také možné poskytovat kontaktní práci a krizovou intervenci, což je pro klienta a řešení jeho náročné situace stěžejní. Toto vše je díky dnes všude dostupnému internetu možno poskytovat okamžitě, bez jakéhokoliv prodlení či překážky. Online práce s klienty z jedné strany ještě více umocňuje nízkoprahovost dané služby, především tím, že je služba v online prostoru skutečně dostupná každému a také anonymní. Službě tak dává možnost rychle a efektivně získávat nové klienty, a to i ty, kteří by službu jinak nikdy nekontaktovali, a jejím stávajícím klientům službu poskytovat okamžitě a bez bariér. Navíc jejím klientům dává online prostor možnost otevírat témata, která by třeba ani v osobním kontaktu s pracovníkem neotevřeli. Limity spatřuji v těch činnostech služby, které v online prostředí poskytovat nelze, a v rizicích souvisejících s poskytováním služby prostřednictvím internetu. Část poskytované služby si žádá osobní kontakt mezi pracovníkem a klientem, především má-li dojít k poskytnutí materiálu. Výměnný program, poskytování materiálu k harm reduction účelům či testování na infekční nemoci, je vždy nutné poskytovat při osobním kontaktu. Nicméně stranu online prostředí umožňuje alespoň o těchto aktivitách informovat, případně se na nich s klientem domlouvat. Oblastí vhodné či doporučené k osobní práci s klientem se ukazuje také individuální práce zabývající se náročnějšími situacemi klienta. Jen osobní kontakt umožní vyčistit emoční rozpoložení klienta, reakce na jeho neverbální komunikaci a celkové hluboké vnímání jeho osoby a jeho situace. Limitující jsou také rizika, se kterými je nutné ve službě náležitě pracovat a metodicky je v interních dokumentech ošetřit.

Téma online práce s klienty je více a více aktuální, ovšem během zpracovávání předkládané práce jsem zjistila, že v literatuře je jen málo a neaktuálně zpracované. Pracovníci tak nemají dostatečný teoretický materiál pro rozvoj své práce, například nějakou praktickou příručku pro práci online s klientem z dané cílové skupiny. Toto by mohlo být například předmětem další závěrečné práce v rámci studia sociální práce. Jako další prostor pro rozvoj v daném tématu vidím také možnost vzdělávání se v této problematice. Aktuálně jsou například kurzy pro poskytování krizové intervence online, avšak chybí možnost komplexního vzdělávání v pojetí dané sociální služby v online prostoru. Také bych doporučila větší míru výměny informací a zkušeností s prací v online prostoru mezi jednotlivými službami tak, aby se usnadnil proces rozvoje online práce v dané službě a také proces zpracování do interních dokumentů. Posledním tématem, které vnímám jako potřebné k budoucímu řešení, je ukotvení online práce s klienty do zákona o sociálních službách.

## Seznam použitých zdrojů

### Tištěné dokumenty

1. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici: streetwork*. Brno: Portál, 2000. ISBN 80-7239-048-1.
2. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.
3. BOSCO, J. *Můj život pro mladé: vzpomínky zakladatele salesiánů*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-247-8.
4. BUERMANN, U. *Jak (pře)žít s médii: příležitosti a hrozby informačního věku a nové úkoly pedagogiky : výzkumná práce Institutu pro pedagogiku a smyslovou a mediální ekologii (IPSUM)*. Hranice: Fabula, 2009. ISBN 978-80-86600-58-1.
5. Česká asociace streetwork. *Kontaktní práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN nevedeno
6. ECKERTO VÁ, L., DOČEKAL, D. *Bezpečnost dětí na internetu: rádce zodpovědného rodiče*. Brno: Computer Press, 2013. ISBN 978-80-251-3804-5.
7. HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), Studijní texty (Sociologické nakladatelství), 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.
8. JANOUŠKOVÁ, K., ed. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3
9. KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, Monografie (Úřad vlády České republiky), 2003. ISBN 80-86734-05-6.
10. KLENOVSKÝ, L. *Terénna sociálna práca*. Bratislava: Portál, 2006. ISBN 80-89185-18-5.
11. MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
12. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, Psyché (Grada), 2006. ISBN 80-247-1362-4.
13. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon, Studijní texty (Sociologické nakladatelství), 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.
14. NEDĚLNÍKOVÁ D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Pracovní verze k připomínkovému řízení*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2006. ISBN nevedeno.
15. PETROŠ, O., ed. *Poziční dokument o drogách, věznicích a harm reduction*. Praha: Úřad vlády České republiky, Monografie (Úřad vlády České republiky), 2006. ISBN 80-86734-76-5
16. RHODES, T. *Terénní práce s uživateli drog: zásady a praxe*. Boskovice: Albert, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-71-5.

## Elektronické zdroje

1. AMICHAH-HAMBURGER, Y., BEN-ARTZI, E. Computers in Human Behavior. Loneliness and Internet use [online].2003, 71-80 [cit. 2023-01-01]. ISSN 0747-5632. Dostupné z: [https://doi.org/10.1016/S0747-5632\(02\)00014-6](https://doi.org/10.1016/S0747-5632(02)00014-6)
2. BARAK, A., BONIEL-NISSIM M., SULER J. Computers in Human Behavior. Fostering empowerment in online support groups. [online].2008, (1871), 1867-1883 [cit. 2023-01-02]. ISSN 0747-5632. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.02.004>
3. CARMAN, A. Instagram will send a pop-up about opioid addiction support if you search certain hashtags. *The Verge* [online]. © 2023 VOX MEDIA, Sep 12, 2018 [cit. 2023-01-20]. Dostupné z: <https://www.theverge.com/2018/9/12/17850048/instagram-opioid-addiction-hashtags-pop-up-abuse-support#c4ca4/>
4. Česká asociace streetwork. *Co je ČAS*. [online]. [cit. 2022-12-18]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2392/co-je-cas>
5. Česká asociace streetwork. *Co je streetwork* [online]. [cit. 2022-12-13]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>
6. Česká asociace streetwork. *Jdidoklubu.cz* [online]. [cit. 2023-01-7]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2400/jdidoklubu-cz>
7. Česká asociace streetwork. *Marek Madro – Online terénná práca*. [online], 8. 3. 2021 [cit. 2023-01-5]. Dostupné z: <https://streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3468/marek-madro-online-terenna-praca>
8. Česká asociace streetwork. *Panelová diskuze – Dítě v síti* [online].15. 3. 2021 [cit. 2023-01-9]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3470/panelova-diskuze-dite-v-siti>
9. Český rozhlas. Sociální pracovník není od toho, aby dětem nahradil pohlázení. Ale je to těžké, říká šéfka streetworkerů [online]. © 1997-2023 Český rozhlas, 2021 [cit. 2022-12-17]. Dostupné z: <https://plus.rozhlas.cz/socialni-pracovnik-neni-od-toho-aby-detem-nahradil-pohlazeni-ale-je-tezke-rika-8587699>
10. Historie Preventu. *PREVENT 99* [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/o-nas/historie/>
11. IPrima. *Streetwork online pomáhá dětem najít bezpečný prostor na internetu* [online]. © FTV Prima, 2016 [cit. 2023-01-7]. Dostupné z: <https://prima.iprima.cz/porady/prima-jede-za-vami/streetwork-online-pomaha-detem-najit-bezpecny-prostor-na-internetu>
12. Jihočeský streetwork PREVENT. *PREVENT 99* [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/js/#sluzby>
13. Jihočeský streetwork PREVENT: *PREVENT 99* [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2023-01-27]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/js/#provoz>

14. KALINA, K. a kol *Klinická adiktologie* [online]. Praha: Grada Publishing, Psyché (Grada), 2015 [cit. 2022-12-26]. ISBN 978-80-247-4331-8. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/klinicka-adiktologie-2141/>
15. KALINA, K. a kol *Základy klinické adiktologie*. 2008 [online]. Praha: Grada: Psyché (Grada), [cit. 2022-12-21]. ISBN 978-80-247-1411-0. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/zaklady-klinicke-adiktologie-2723/>
16. Kontaktní centrum PREVENT ČB. PREVENT 99 [online]. ČR: Evropská unie, © 2023 - PREVENT 99 [cit. 2022-12-30]. Dostupné z: <https://www.prevent99.cz/kccb/>
17. LUCK. Národní linka pro odvykání: *Harm reduction v adiktologii – o co jde?* [online]. 31. prosince, 2020 [cit. 2022-12-31]. Dostupné z: <https://hciodvykat.cz/clanky/harm-reduction-v-adiktologii-o-co-jde/>
18. MENON, G., MILLER-CRIBBS J., *Online Social Work Practice: Issues and Guidelines for the Profession* [online]. *Advances in social work*, 1 December 2002, (107), 104-116 [cit. 2023-01-02]. ISSN 1527-8565. Dostupné z: doi: <https://doi.org/10.18060/34>
19. NEMEŠOVÁ, L. *Novinky.cz: Děti tráví většinu volného času na internetu, streetworkeri za nimi musí na síť* [online]. 18. 6. 2019, 8:25 [cit. 2023-01-6]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/clanek/vase-zpravy-deti-travi-vetsinu-volneho-casu-na-internetu-streetworkeri-za-nimi-musi-na-site-40286935>
20. ROSULEK, M. *Digitální nomádství. Co je TikTok a jak funguje? Vše, co musí vědět uživatel i markeťák.* [online]. 2. října 2020, © 2011 - 2023 [cit. 2023-01-15]. Dostupné z: <https://digitalninomadstvi.cz/tiktok/>
21. Sociální práce. *Děti a mladí lidé online v době koronaviru* [online]. 12. 10. 2020, © 2020 - časopis Sociální práce [cit. 2023-01-15]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/deti-a-mladi-lide-online-v-dobe-koronaviru/>
22. Sociální práce. *Internetové poradenství v podpoře zdraví osob s postižením a jejich blízkých na příkladu iPoradny.cz v Olomouci* [online]. 25. 7. 2017, © 2020 - časopis Sociální práce (3/2017) [cit. 2023-01-4]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/internetove-poradenstvi-v-podpore-zdravi-osob-s-postizenim-a-jejich-blizkych-na-prikladu-iporadny-cz-v-olomouci/>
23. Sociální práce. *Jak na online terén aneb Proč jsme se do online prostoru vydali za dětmi a mladými?* [online]. 17. 1. 2022, © 2020 - časopis Sociální práce (6/2021) [cit. 2023-01-11]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/jak-na-online-teren-aneb-proc-jsme-se-do-online-prostoru-vydali-za-detmi-a-mladymi/>
24. Sociální práce. *Využití internetové komunikace při poskytování sociální služby v době pandemické krize* [online]. 24. 2. 2022, © 2020 - časopis Sociální práce, (6/2021) [cit. 2023-01-10]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/vyuziti-internetove-komunikace-pri-poskytovani-socialni-sluzby-v-dobe-pandemicke-krize/>
25. SOS centrum - Diakonie ČCE - SKP v Praze. *Krizová intervence* [online]. © 2023 VIZUS [cit. 2022-12-25]. Dostupné z: <https://www.soscentrum.cz/nase-sluzby/krizova-intervence/>



26. The Editors of Encyclopaedia Britannica. *Mark Zuckerberg: American computer programmer and entrepreneur*. [online]. Last Updated: Mar 14, 2023 [cit. 2023-01-12]. Dostupné z: <https://www.britannica.com/biography/Mark-Zuckerberg>
27. VACULÍK, P. Dotekomanie.cz . *Instagram nabízí pomoc drogově závislým*. [online]. 13. 9. 2018 [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://dotekomanie.cz/2018/09/instagram-nabizi-pomoc-drogove-zavislym/>
28. Vyhláška číslo 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádí zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 10.12.2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
29. Webmato.cz. *Facebook* [online]. ©2023 [cit. 2023-01-14]. Dostupné z: <https://www.webmato.cz/slovník/facebook/>

## **Seznam zkratk**

ČAS Česká asociace streetwork

RVKPP Rada vlády pro koordinaci politiky v oblasti závislostí

## **Seznam příloh**

Příloha I. – Informovaný souhlas

Příloha II. – Polostrukturovaný rozhovor

Příloha III. – Ukázka záznamu rozhovoru a jeho kódování

Příloha IV. – Ukázka třídění odpovědí

## Příloha

### Příloha I. – Informovaný souhlas

**Informovaný souhlas se zpracováním a zveřejněním informací organizace PREVENT 99 z.ú., které jsou dostupné na internetové stránce organizace PREVENT 99 z.ú. pro účely bakalářské práce Možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru**

Datum:

Podpis statutárního zástupce organizace:



Podpis výzkumníka:

## **Příloha II. – Polostrukturovaný rozhovor**

1. Jaký je rozsah poskytované služby v online prostředí (dle vyhlášky 505/2006 Sb.)?
  - Co v online prostředí poskytujete?
  - Co v online prostředí neposkytujete?
  - Co byste tam poskytovat mohli, ale neposkytujete a proč?
  - Co tam nelze poskytovat?
2. Jak máte práci s klienty v online prostředí metodicky ošetřenou?
  - Máte to zpracováno písemně?
  - Jaká u vás pro práci v online prostředí platí pravidla?
  - Máte je písemně zpracovaná?
  - Jaké jsou rozdíly v metodice práce s klientem face to face a v online prostředí?
3. Jaké benefity (pro službu i pro klienta) v poskytování služby online spatřujete?
  - Co byste bez možnosti práce online dělat nemohli? Co byste bez toho nezískali?
4. Jaká rizika (pro službu i pro klienta) v poskytování služby online spatřujete?
  - Jak s těmito riziky pracujete?
  - Další možné otázky/témata:
  - Jak dlouho poskytujete službu i v online prostředí?
  - Nakolik je to pro vás jiné oproti osobní práci s klientem?
  - Proč jste se rozhodli poskytovat službu i v online prostředí?
  - Vidíte v možnosti práce online nějaké překážky (financování, nezakotvení v zákoně,...)?

### **Příloha III. – Ukázka záznamu rozhovoru a jeho kódování**

#### **CO BYSTE POSKYTOVAT MOHLI, ALE NEPOSKYTUJETE?**

S1: Určitě neposkytujeme nějaké rozsáhlejší individuální poradenství, ono by to šlo, když někdo napíše, že má problém a my se s ním můžeme klidně 5 hodin bavit, ale spíše nechceme, protože hůř se reaguje na psanou formu, hůř se na toho člověka nacítíme, a zabere to moc času.

S2: Není prostor v terénu, abychom x hodin seděli u počítače. Zrealizovat by to šlo, ale není to moc komfortní pro nás i pro klienty.

S3: Klient se může cítit dobře, že je to anonymní, že je to více nízkoprahové, ale pokud jde o rozsáhlejší individuální poradenství, snažíme se ho dostat do kontaktu face to face.

#### **MÁTE TO METODICKY OŠETŘENÉ?**

S1: Metodicky ošetřené to máme a také písemně zpracované.

S2: Máme to zpracované v operačním manuálu a postupně tam přidáváme přílohy.

S3: V roce 2019 jsme začali používat Facebook a zpracovávali jsme metodiku, co na profilu bude, koho budeme přidávat apod. Teď když jsme se rozhodli od prosince oslovovat, tak jsme i toto museli do manuálu znovu zpracovat. Jak to bude vypadat, jaké budou pravidla apod. Každý nový zaměstnanec dostává manuál k přečtení.

S1: Výhoda používání Facebooku – messengeru pro klienty? Nahrazuje telefon – smsky. Nepotřebuje na to kredit, připojí se kdekoliv na Wi-fi. Je to pro něj snazší a komfortnější a na tom základě bychom se s ním potkali v terénu.

#### **Rizika**

S1: Co se týká anonymity – pro nás je smutné to odmítnutí, ale s tím odmítnutím i přesto do toho jdeme. Buď anebo, jinak to udělat nejde. Pro klienty může být ohrožující nějaká stigmatizace. Může to vzniknout tak, že se lidi vidí na Facebooku a není to tak anonymní. Nejde to na tom Facebooku úplně ošetřit, máme skryté fotky a příspěvky, vše, co skryt jde, tak skryté máme pro lidi, které nemáme v přátelích. Ale přátelé přátel bohužel skryt nejdou.

S2: Je to o člověku samotném, zda do toho chce jít či nikoliv. Klient si to sám vybral a ví, do čeho jde.

S3: Zároveň, že ho máme v přátelích, neznamená, že užívá. Klient se může chtít jen testovat a nemusí užívat, může to okolním lidem vysvětlit. Nechráněný pohlavní styk – testovat na nemoc. Upozorňujeme na to, že přátelé přátel nejdou skryt.

#### **Benefity**

S1: Benefity pro klienta spatřuji hlavně ve větší anonymitě a lepší dostupnosti, tím myslím Wifi připojení (knihovna, Mercury centrum). Jsme na wifi dostupný, někomu vyhovuje psaní si s námi třeba měsíc a pak osobní setkání. Messenger je rychlejší než email.

S2: Když navážu na kolegyni, tak rychlost internetu je super v tom, že můžeme rychleji začít řešit zdravotní potíže, klient pošle fotku, video atd. Naše pracovní doba je od 10 – 18 hodin skoro každý den, tudíž se mohou klienti kdykoliv v tomto čase ozvat.

S3: Pro nás pro pracovníky je benefit to, že máme další prostor, kde můžeme získat nové klienty – největší výhoda. Trochu se změnila situace. Více klientů je teď doma a ne venku, asi zima.

S3 uvedl příklad: Pan P si bral od svého kamaráda, který službu využívá sterilní jehly, ale sám se bál nás oslovit, takže poprosil kamaráda, zda by mu nějaké čisté jehly dal. Ten mu dal na nás kontakt, ale pan P se stále bál. Takže jsme ho po čase kontaktovali my. Získali jsme nového klienta a pan P je spokojen, že nemusí o sterilní jehly říkat kamarádovi, ale může se se službou spojit sám. Kdybychom ho neoslovili, sám od sebe by se pan P zřejmě neozval.

### **Jaký platí pravidla v online prostředí?**

S1: Pravidla vycházejí z face to face formy. Nejsou moc jiná pravidla jako ve face to face kontaktu. Hlavní je anonymita a bezplatnost.

S2: Nové pravidlo v online prostoru, které máme je to, že když máme nového klienta, tak by měl klient hned dostat informace o naší službě. Ve face to face to člověk dělá automaticky, že představí organizaci, ale přes online se na to může zapomenout, takže tam si na to dáváme pozor, že když je nový klient, tak mu posíláme informace.

S3: Pošleme krátkou zprávu, kde odkazujeme na naši služby a sdělujeme anonymitu a že jsme zdarma. Další pravidlo je, že komunikujeme asertivně a nekonfliktně. Když klienti útočí, tak zachováváme klid a ptáme se, co se mu stalo, proč má takovou náladu a to samé venku. Snažíme se mu pomoci. I toto máme zpracované v tom manuálu.

S3: Rozdíl tam moc není, protože jak vycházíme z face to face, tak se chováme pořád stejně. V online prostředí je to pro nás, ale stále těžší. Metodika face to face – podíváme se na klienta a věci si dokážeme lépe vyjasnit. Jiné je to prostě v tom, že přes Facebook dostane tu online zprávu. Jinak je to stejné, pouze online je ve psané formě.

### **Rizika pro pracovníky –**

S1: Je pravda, že jsou na naší internetové stránce naše jména a někteří klienti si nás přidávají na soukromých Facebookových profilech. Píšeme jim, že nás nemůžou mít v přátelích. Vždy si vyjasníme hranice. Že jsme stále jako kámoši, ale zároveň je mezi námi hranice.

S2: Hranicí myslíme to, že uvedeme, kdo je to pracovník a kdo klient.

S3: Když se ptají, vysvětlujeme, proč to nejde.

### **Překážky**

S1: Nejsme zakotvený v zákoně, ale ve výkonech RVKPP – což je Rada vlády v koordinaci závislosti. Tam jsou zakotveny služby, které s nimi provozujeme. Tím, že je to zakotveno tady, tím to můžeme vykázat. Máme výkazový list – vždycky jsme tam psali: potkali jsme klienta, poskytly jsme mu to a to.

S2: Teď, když si s nimi píšeme, nepíšeme, že klient neměnil (injekční materiál), ale napíšeme že to byla kontaktní práce nebo krizová práce. Vykážeme to do toho systému, a nedáme tam face to face, ale že to bylo online.

Tam se vykazují i telefonáty, když nám někdo volá, tak tam nedáme face to face, ale dáme tam telefon a vykazujeme to takto.

S3: My za to dostaneme peníze, protože je to legitimní práce, je jedno, zda s námi jsou face to face nebo přes sociální síť nebo po telefonu, vždy ty informace dostaneme. Když se někdo podívá do statistiky, a uvidí, že jsme měli ve face to face 20 klientů ze 100, co těch zbylých 80? Tak můžeme doložit, že jsme se s 80 klienty bavily v onlinu. Je to ošetřeno takhle, i když to není stále zakotveno v zákoně, těžko říct, kdy bude. Je dobře, že je to zakotveno v RVKPP – je to pro všechny adiktologické služby.

Sjednocovaly se všechny výkony adiktologických zařízení, takže na tom jedou všechny tyto služby.

S1: Nevýhoda je, že když je online kontakt dlouhý, tak se na to špatně reaguje – někdo používá smajlíky (jsou smajlíci v pohodě nebo ironický?). Online je náročnější, musíme se doptávat a radši face to face. Děláme to krátce. Teprve tři roky.



#### Příloha IV. – Ukázka třídění odpovědí

Výzkumná otázka		
4. Benefity a rizika (pro pracovníka a klienta) poskytování sociální služby v online prostředí – to, co by nezískali v běžné práci face to face		
Respondent	Odpověď	poznámka
S1:	Výhoda používání Facebooku – messengeru pro klienty? Nahrazuje telefon – smsky. Nepotřebuje na to kredit, připojí se kdekoliv na Wi-fi. Je to pro něj snazší a komfortnější.	
S1:	Co se týká anonymity – pro nás je smutné to odmítnutí, ale s tím odmítnutím i přesto do toho jdeme. Buď anebo, jinak to udělat nejde. Pro klienty může být ohrožující nějaká stigmatizace. Může to vzniknout tak, že se lidi vidí na Facebooku a není to tak anonymní. Nejde to na tom Facebooku úplně ošetřit, máme skryté fotky a příspěvky, vše, co skrytý jde, tak skryté máme pro lidi, které nemáme v přátelích. Ale přátelé přátel bohužel skrytí nejdou.	
S2:	Je to o člověku samotném, zda do toho chce jít či nikoliv. Klient si to sám vybral a ví, do čeho jde.	S3: Zároveň, že ho máme v přátelích, neznamená, že užívá. Klient se může chtít jen testovat a nemusí užívat, může to okolním lidem vysvětlit. Nechráněný pohlavní styk – testovat na nemoc. Upozorňujeme na to, že přátelé přátel nejdou skrytí.
S1:	Benefity pro klienta spatřuji hlavně ve větší anonymitě a lepší dostupnosti, tím myslím Wifi připojení (knihovna, Mercury centrum). Jsme na wifi dostupný, někomu vyhovuje psaní si s námi třeba měsíc a pak osobní setkání. Messenger je rychlejší než email.	
S2:	Když navážu na kolegyni, tak rychlost internetu je super v tom, že můžeme rychleji začít řešit zdravotní potíže, klient pošle fotku, video atd. Naše pracovní doba je od 10 – 18 hodin skoro každý den, tudíž se mohou klienti kdykoliv v tomto čase ozvat.	
S3:	Pro nás pro pracovníky je benefit to, že máme další prostor, kde můžeme získat nové klienty – největší výhoda. Trochu se změnila situace. Více klientů je teď doma a ne venku, asi zima.	S3: Pan P si bral od svého kamaráda, který službu využívá sterilní jehly, ale sám se bál nás oslovit, takže poprosil kamaráda, zda by mu nějaké čisté jehly dal. Ten mu dal na nás kontakt, ale pan P se stále bál. Takže jsme ho po čase kontaktovali my. Získali jsme nového klienta a pan P je spokojen, že

		nemusí o sterilní jehly říkat kamarádovi, ale může se s námi spojit sám. Kdybychom ho neoslovili, sám od sebe by se pan P zřejmě neozval.
S2:	Je pravda, že jsou na naší internetové stránce naše jména a někteří klienti si nás přidávají na soukromých Facebookových profilech. Píšeme jim, že nás nemůžou mít v přátelích. Vždy si vyjasníme hranice. Že jsme stále jako kámoši, ale zároveň je mezi námi hranice.	
S2:	Hranicí myslíme to, že uvedeme, kdo je to pracovník a kdo klient.	
S3:	Když se ptají, vysvětlujeme, proč to nejde.	
S1:	Nejsme zakotvený v zákoně, ale ve výkonech RVKPP – což je Rada vlády v koordinaci závislosti. Tam jsou zakotveny služby, které s nimi provozujeme. Tím, že je to zakotveno tady, tím to můžeme vykázat. Máme výkazový list – vždycky jsme tam psali: potkali jsme klienta, poskytli jsme mu to a to.	
S2:	Teď, když si s nimi píšeme, nepíšeme, že klient neměnil (injekční materiál), ale napíšeme že to byla kontaktní práce nebo krizová práce. Vykážeme to do toho systému, a nedáme tam face to face, ale že to bylo online. Tam se vykazují i telefonáty, když nám někdo volá, tak tam nedáme face to face, ale dáme tam telefon a vykazujeme to takto.	
S3:	My za to dostaneme peníze, protože je to legitimní práce, je jedno, zda s námi jsou face to face nebo přes sociální síť nebo po telefonu, vždy ty informace dostaneme. Když se někdo podívá do statistiky, a uvidí, že jsme měli ve face to face 20 klientů ze 100, co těch zbylých 80? Tak můžeme doložit, že jsme se s 80 klienty bavili v onlinu. Je to ošetřeno takhle, i když to není stále zakotveno v zákoně, těžko říct, kdy bude. Je dobře, že je to zakotveno v RVKPP – je to pro všechny adiktologické služby. Sjednocovaly se všechny výkony adiktologických zařízení, takže na tom jedou všechny tyto služby.	S1: Nevýhoda je, že když je online kontakt dlouhý, tak se na to špatně reaguje – někdo používá smajlíky (jsou smajlíci v pohodě nebo ironický?). Online je náročnější, musíme se doptávat a radši face to face. Děláme to krátce. Teprve tři roky.
S2:	No...často se setkáváme s tím, že když oslovíme některé nové klienty na Facebooku, tak to klienty může urazit a ptají se, proč by zrovna oni měli brát drogy a tak dále. A tohle řešíme tak, že se snažíme vysvětlit na jakém základě ho oslovujeme.	S1: my teď od prosince primárně oslovujeme lidi na sociálních sítích především tak že si vytipujeme klienty přes Facebook. Koukáme se do přátel svých přátel a následně kontaktujeme osoby u kterých si

		myslíme, že by o službu stáli.
S1:	Už se nám stalo, že klienti buď neodepisují, a nebo odepíší a jsou naštvaní. V tuto chvíli se snažíme jednat asertivně a snažíme se z dané situace vybruslit. Jsme nekonfliktní a vždy se omluvíme s tím, že to nebyl správný výběr.	S 3: přes online prostor oslovujeme vlastně tím, že napíšeme „ahoj“ a k tomu dodáme nějaké krátké informace o nás, toto oslovování děláme až teď od prosince.
S3	Vysvětlujeme tuto situaci tak, že máme mnoho společných přátel, a že jsme si mysleli že je správného kontaktovat. Pokud o to klient stojí, posíláme mu různé odkazy a informace, které se týkají služby.	
S2:	někdo naopak poděkuje a řekne, že službu určitě rád využije, protože službu zná a ví, že jezdíme i do města kde bydlí.	
S1:	organizaci může znát přes kamaráda nebo kámošku, ale doteď byl pro něj velký problém, ozvat se první, ale poté co jsme se ozvali my, rozbourali jsme bariéru a proto je komunikace s námi mnohem snazší.	

## **Bibliografický odkaz, klíčová slova a abstrakt**

HÝŽOVÁ, A. *Možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru*. České Budějovice 2023. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

**Klíčová slova:** streetwork, sociální práce, internet, online prostor, online komunikace, sociální sítě, uživatelé návykových látek, kontaktní práce, harm reduction, krizová intervence, Jihočeský streetwork PREVENT

### **Abstrakt**

Bakalářská práce *Možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru* se zabývá poskytováním terénní sociální služby v online prostoru. Cílem práce bylo popsat možnosti a limity streetworku s uživateli návykových látek v online prostoru. V teoretické části jsou uvedeny poznatky týkající se sociální práce s danou cílovou skupinou, jako je metoda práce streetwork, kontaktní práce, krizová intervence a harm reduction. Druhá kapitola se zaměřuje na samotnou online práci v sociálních službách. Praktická část závěrečné práce představuje proces a výsledky kvalitativního výzkumu realizovaného metodou polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky terénní sociální služby Jihočeský streetwork PREVENT v Českých Budějovicích. Tato organizace pracuje s uživateli návykových látek a poskytují svou službu mimo jiné v online prostředí.

## **Abstract**

Possibilities and limits of online streetwork with people afflicted by substance abuse disorder

**Key words:** streetwork, social work, social service, internet, online space, online communication, social networks, drug users, contact work, harm reduction, crisis intervention, Jihočeský streetwork PREVENT

The thesis Possibilities and Limits of Online Streetwork with People Afflicted by Substance Abuse Disorder deals with the providing of field social service in the online space. The aim of the work was to describe the possibilities and limits of streetwork with drug users in the online space. The theoretical part presents knowledge related to social work with a given target group, such as streetwork method, contact work, crisis intervention and harm reduction. The second chapter focuses on online work in social services itself. The practical part of the thesis presents the process and results of qualitative research realized by the method of semi-structured interviews with field social workers at social service called Jihočeský streetwork PREVENT in České Budějovice. This organization works with substance abusers and provides its service, among other things, in the online space.