



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

česká asociace **streetwork.cz**

Sdílení praxe v online práci s dětmi a dospívajícími

Tento doporučený postup vznikl v rámci projektu Společně a odborně – podpora spolupráce a kvality nízkoprahových sociálních služeb, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015188, který je spolufinancován Evropskou unií

Obsah

Úvod	4	Instagram	16
Závěrečné shrnutí	4	zkušenost jdidoklubu (Instagram)	16
Práce v online prostředí jako specifická forma streetworku	5	Facebook	18
Základní poselství	6	zkušenost Streetwork in Chat (Facebook)	18
Pokec neexistuje	6	zkušenost NZDM Bedna (Facebook)	19
Tým je alfou a omegou online práce	7	TikTok	19
Na co se zaměřit, než začneme online práci poskytovat	8	zkušenost Proxima Sociale (NaTveStrane)	20
Základní předpoklady fungování služby	8	YouTube	21
Cílová skupina	12	zkušenost Streetwork online	21
Jak zajistit, aby služba pracovala pouze s vlastními klienty?	12	Chatová krizová intervence / online komunikace	22
Cíl	13	Principy práce	23
Příklady cílů:	13	Podpora pracovníků	24
Aktivní kontaktování klientů	14	Kontrola obsahu	24
Výběr platformy	14	Podmínky kontaktu	25
Z tohoto úhlu pohledu můžeme online platformy rozdělit do tří oblastí:	15	V rámci dodržování anonymity může dojít k následujícím situacím:	26
		Výhody a nevýhody	29

Práce s časem	30
Paralelní chaty	30
Nízkoprahovost	30
Klienti mohou být kontaktováni pracovníkem několika způsoby	31
Práva klienta a pracovníka	32
Povinnosti klienta a pracovníka, resp. pravidla	33
Střety zájmů	34
Předcházení střetu zájmů:	34
Řešení střetu zájmů:	35
Mlčenlivost	35
Nakládání se získanými informacemi	36
Ohlašovací povinnost	36
K dokreslení práce na chatu sdílíme dvě kazuistiky programu jdidoklubu.cz	37
Honza (jméno pozmeněno)	37
Tomáš (jméno změněno) klient projektu jdidoklubu.cz	40

Úvod

Tématem textu je sdílení zkušeností v rámci práce s dětmi a dospívajícími v online prostředí. Klademe si za cíl shrnout příklady dobré praxe služeb, které byly zapojeny do projektu. Text může sloužit pracovníkům pro základní orientaci v tématu jako vodítko při přípravě jejich vlastní práce v síti. Základ textu vychází z metodiky projektu Streetwork online – jdidoklubu.cz (SWOL JDK) České asociace streetwork, z. s. (ČAS) a je doplněn o zkušenosti dalších zařízení členských organizací ČAS využívajících online formy kontaktní práce (Proxima Sociale, o.p.s., Prostor Pro, o.p.s. – projekt online v Klídku, Diakonie Západ – projekt Streetwork in Chat, Ponton, z. s.). Tímto všem spolupracujícím organizacím děkujeme za cenné zkušenosti. V průběhu vzniku textu jednotlivé projekty procházely změnami, projekt jdidoklubu.cz ukončil svou činnost.

4

Závěrečné shrnutí

Česká asociace streetwork doporučuje nízkoprahovým sociálním službám poskytovat online kontakt pouze klientům a klientkám, se kterými má sociální služba face to face kontakt, uzavřenou smlouvu o poskytování služby a individuální plán. Poskytování poradenství anonymními chaty vyžaduje kromě specifického vzdělávání a kontinuální odborné podpory i robustní systém práce týmu, což v běžném provozu služby NZDM nelze zajistit. Zajistit odpovídající kvalitu poradenství, klienty a klientky nepoškozovat, nedělat dojem krizové linky, kterou služba není. Upozorňujeme, že online práce s cílem oslovování potenciálních zájemců o službu by měla stále mít těžiště v terénní práci v lokalitách, kde služba působí, ve školách, kam děti a dospívající díky povinné školní docházce docházejí, i ve spolupráci s neformálním vzdělávacím systémem, volnočasovými aktivitami, spoluprací s OSPO, pediatry a specializovanými zdravotníky a sociálními službami.

Online práce s dětmi a dospívajícími je doplňkovým způsobem kontaktu, nesmí se stát hlavní metodou a cílem služby NZDM.

Podotýkáme, že sociální služba je financována z rozpočtu určeného pro konkrétní lokalitu, v případě online kontaktů s neidentifikovanými klienty a klientkami nelze jejich místo pobytu určit. Všechny projekty, jejichž výsledky práce jsou použity pro tento materiál, realizují pro online práci s dospívajícími projekty nad rámec pověření k poskytování sociální služby.

Závěrem bychom chtěli upozornit, že online práci na internetu s dětmi a dospívajícími považujeme za důležitou, za nezbytnou pro komunikaci s nimi. Pro mladou generaci je pohyb na internetu a virtuální komunikace stejně přirozenou jako komunikace v reálném světě. Děti a dospívající mají tendenci na internetu nejen hledat informace, ale také ptát se, svěřovat se. Považujeme za žádoucí realizovat preventivní weby a aplikace, projekty sociálních médií s informacemi k tématům, která tuto cílovou skupinu zajímají. Dále považujeme za žádoucí významně posílit kapacity krizových chytových linek a linek důvěry pro děti a dospívající. Doporučujeme zřídit národní chatovací poradenskou službu pro tuto cílovou skupinu.

Práce v online prostředí jako specifická forma streetworku

5

Práce v online prostředí je specifickou formou poskytování sociálních služeb. Současně není tato forma práce s klienty ve službě nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) právně ukotvena. Práce v online prostředí však není ničím novým. Například pilotní projekt jdidoklubu.cz vznikl v roce 2012 v reakci na trend vzrůstajícího počtu dětí a dospívajících, včetně klientů NZDM, kteří tráví většinu svého volného času na internetu a sociálních sítích. V začátcích bylo cílem projektu přinést dospívajícím online portál, který by co nejdříve simuloval známé prostředí nízkoprahového klubu. Postupem doby bylo nutné projekt přizpůsobovat měnícím se potřebám mladých lidí, ubylo herních prvků a z nezávazného „pokecu“ se stala internetová poradna. V roce 2020 přibyla nová část projektu aktivní streetwork online, která mapovala prostředí sociálních sítí a aktivně kontaktovala potenciální zájemce v jejich přirozeném prostředí (tzn. na těchto sítích), včetně tvorby obsahu. S příchodem pandemie COVID-19 a nařízením státu o přerušení poskytování sociálních služeb pro děti a dospívající (březen 2020) byl vstup do online prostředí navíc nutností pro udržení kontaktu se stávajícími klienty jednotlivých NZDM. Mnoho služeb tak svůj pobyt „na síti“ zintenzivnilo.

Základní poselství

Jak již bylo řečeno aktivní vstup mnoha služeb do online prostoru byl urychlen uzavřením služeb v důsledku pandemie COVID-19. Ve snaze udržet kontakt se stávající klientelou služby začaly na sítích vytvářet obsah, streamovat, nabízet poradenství prostřednictvím chatu apod. Situace si žádala jednat rychle a vytvářet metodiky za pochodu. I projekt jdidoklubu.cz/Streetwork online prošel v tomto období řadou proměn, mimo jiné jsme aktivněji vstoupili na sociální sítě. Z této zkušenosti nám vyšly dvě věci (neskromně nazvané jako základní poselství), které se nám osvědčily. Předáváme dál...

Pokec neexistuje

V historii [Jdidoklubu.cz](https://jdidoklubu.cz) fungovala forma kontaktu jménem Pokec. Jednalo se o „neformální“ povídání mezi čtyřma očima, něco na způsob „kecání u fotbálku“. Postupem doby jsme zjistili, že tento způsob práce nefunguje. Došli jsme k závěru, že nic jako pokec neexistuje.

Pokud služba umožňuje online komunikaci prostřednictvím chatu (poradny), musí počítat s tím, že se budou ozývat lidé se závažnými tématy, v mezní situaci. Přitažlivost chatové komunikace tkví v možnosti skrýt svoji identitu, být skutečně anonymní. A právě tato neviditelnost přitahuje závažná témata. Člověk píšící na chat většinou nejen přinese závažné téma, ale také ho přinese velmi rychle, bez čekání na vznik důvěrného nebo alespoň bližšího vztahu. Zkrátka jde hned k věci, není čas o něm něco zjistit. Přibyly chaty obsahující věty typu „už nemůžu dál...“, „chci to skončit“ apod. Rozložení témat odporovalo naší zkušenosti z běžné formy kontaktní práce face to face. Neformální povídání, díky kterému se postupně se vznikem vztahu mezi klienty a pracovníky služby otvírala podstatná témata jejich nepříznivé sociální situace, se vytratilo.

Stává se, a musíme s tím počítat, že chat využívají i lidé, kteří přinášejí smyšlené příběhy a situace, někdy vrší jednu za druhou nebo si vymýšlí svou identitu. V projektu je nazýváme fantom. Důvody k takovému jednání mohou být různé, každopádně každého příchozího je třeba přijmout s plnou vážností a důvěrou.

Došli jsme k tomu, že pracovníci, kteří zajišťují online chat, mají být vyškoleni v této formě komunikace, že praxe v přímé práci v NZDM není dostatečnou. Vnímáme, že chat je specifickou formou komunikace, která vyžaduje odpovídající dovednosti a zkušenosti. Na základě

těchto zkušeností jsme si v týmu stanovili systém kontroly a podpory pracovníků (např. online podpora a mentoring služebně staršího kolegy) a minimální kvalifikační požadavky na pracovníka chatu (základní výcvik v Krizové intervenci, výcvik chatové krizové intervence, kvalitní zaškolení nových pracovníků, mentoring a týmová podpora). Nezbytnou součástí práce online je vytvoření prostoru pro intervizi a supervizi. Vážná témata se často objevují nejen v soukromých chatech, ale i pod příspěvky na sociálních sítích. Zde je na domluvě týmu, jak s těmito příspěvky pracovat. Práci na chatu bude věnována poslední samostatná kapitola.

Tým je alfou a omegou online práce

Stejně jako v tradiční formě NZDM ambulantní a terénní se i v online prostředí vyplatí mít tým lidí, kteří se na tvorbě programu podílejí. To je klíčem k pestřejšímu a genderově vyváženějšímu obsahu. Pracovníci se mohou střídat na předem určených směnách, odpovídat na dotazy, být k dispozici na chatu. V případě, že služba podporuje aktivní monitoring a komentování obsahu jiných uživatelů (ať už cizích, nebo vlastních followerů), případně reaguje na příspěvky influencerů, se nám osvědčilo komentáře společně předem diskutovat. Online prostředí je relativně křehkou realitou, kde nevhodně zvolený příspěvek může vyvolat vlnu nevole. Prostředí internetu se rychle mění, je snadné zde ztratit jméno a dostat se pod palbu negativních reakcí a urážek. Týmová spoluzodpovědnost zmírňuje tlak na konkrétního člena týmu.

Spolupracující tým je jeden z důležitých nástrojů psychohygieny. Pokud program nabízí možnost chatovat s pracovníky v reálném čase (například formou Messengeru, zpráv na IG...), je opora kolegů důležitá. Pracovníci si navzájem dávají zpětnou vazbu na svoji práci a řeší sporné momenty. Vzájemně (nebo s externím odborníkem) si tak poskytují zároveň podporu i kontrolu. Po náročném kontaktu je důležitý určitý debriefing, který lze realizovat např. s kolegou na telefonu po směně a snížit tím hladinu stresu (např. online_v_Klídku používá institut sparing partnera jako podporu pracovníků).

V kontaktu s chatujícím může dojít k řadě situací, které jsou pro pracovníka psychicky náročné a vyčerpávající. Chat vytváří pocit bezpečí a anonymity, umožňuje chatujícím přijít s „vážným“ tématem dříve, než by se tomu stalo v rámci běžné komunikace. Pracovník se může cítit zaskočen, neví, jak v danou chvíli reagovat, a ocitá se pod velkým tlakem. Chatující se může kdykoliv odhlásit, nereagovat, nebo hovor předčasně ukončit. Může projevovat slovní agresi, nebo jinou formu komunikace, která je pro pracovníka nesrozumitelná

a nepříjemná (paralelní psaní, dlouhé odmlky, psaní CAPS LOCK apod.). Chat má zpravidla omezenou dobu, nestihne se vyřešit vše, komunikace může drhnout. Vnímáme jako důležité mít k dispozici pověřenou osobu z týmu, která pracovníka může po směně na chatu vyslechnout a dát mu náležitou podporu.

Na co se zaměřit, než začneme online práci poskytovat

V následujícím textu uvádíme několik oblastí, které považujeme za vhodné diskutovat v rámci týmu před zajištěním online práce, nebo kdykoliv v průběhu, kdy pracovníci uznají potřebu nastavení revidovat. Některé oblasti jsou nezbytné pro to, aby se online práce mohla realizovat (např. základní technické předpoklady), jiné se zaměřují na kvalitu poskytované práce, dodržování etiky, vymezení hranic a v neposlední řadě také na psychohygienu pracovníka. Uvedené oblasti definovali pracovníci Pražské linky důvěry, která provozuje online chatovou krizovou službu a jsou obsahem metodického manuálu kurzu Výcvik v chatové krizové intervenci. Ke každé oblasti uvádíme příklady z naší praxe, jak jsme s daným tématem pracovali, co se nám osvědčilo a co naopak vůbec nefungovalo.

8

Základní předpoklady fungování služby

Základní technické předpoklady

1. Bude chatovat jeden pracovník pouze s jedním klientem, či více klienty najednou?
 2. Bude třeba, aby v jednu chvíli chatovalo více pracovníků na jedné platformě?
 3. Jaké jsou nároky na technickou podporu?
 4. Co dělat při výpadcích služby způsobené technickými problémy (výpadek elektřiny, internetu, modulu)?
 5. Jsou všichni konzultanti dostatečně technicky zdatní v IT dovednostech?
 6. Jak bude nakládáno s IP adresou (např. v případě ohlašovací povinnosti)?
- Jakým způsobem budou předávány informace o pravidlech služby klientům?

V jdidoklubu chatujeme převážně přes poradenský chat na portálu jdidoklubu.cz, kde jsou nároky na technickou podporu řešeny se správcem webu. Chatující se přihlašují přes doménu jdidoklubu.cz/poradna. Na této doméně je během otevírací doby přítomen jeden pracovník. Chatující se přihlašuje proklikem přes ikonu pracovníka, vystupuje pod přezdívkou anonym a nemusí vyplňovat žádné vstupní údaje. Informace o pravidlech služby jsou předávány prostřednictvím webu. Chatující je musí odsouhlasit při vstupu na chat. Jeden pracovník může mít současně dva chaty. Druhého chatujícího upozorní, že jeho odpovědi mohou mít prodlevu. Další chat pracovník již nepřijímá, třetí chatující musí počkat, než se uvolní místo. Při aktivní práci na sociálních sítích vnímáme jako důležité pořízení služebních telefonů. Např. platforma Instagram vyžaduje u většiny základních funkcí (např. přidání příspěvku) použití mobilního telefonu, což v případě osobního telefonu může vést k nevyžádaným nabídkám na propojení účtu se soukromým profilem, k úniku dat apod.

Provozní aspekty

1. Kdo bude moci chatovou intervenci poskytovat? Celý tým / speciálně vyčlenění pracovníci?
2. Jaké kvalifikační požadavky budou vyžadovány?
3. Jaká bude provozní doba chatu? (pravidelná/nepravidelná)
4. Jak dlouhé budou směny na chatu?
5. Bude směna vždy obsazena jedním či více pracovníky?
6. Jak bude řešeno výkaznictvím informace poskytované klientům?
7. Bude se o chatových komunikacích provádět zápis/záznam?
8. Budou chatové komunikace archivovány?

Chatovou intervenci provádějí pracovníci s minimálně ukončeným Základním výcvikem krizové intervence a chatové krizové intervence, kteří mají odpovídající zkušenosti při práci s dětmi a mládeží. Provozní doba chatu je pravidelná ve večerních hodinách, směny na chatu jsou dlouhé tři hodiny. Služba je obsazena jedním pracovníkem. Pracovníci provádějí jednoduchý záznam do tabulky, kde uvedou datum

a délku trvání chatu, IP adresu a téma. Chatová komunikace je archivována na serveru a na sdíleném disku, kde k ní mají přístup členové týmu služby. Záznamy jsou anonymní. Pracovníci využívají anonymizované záznamy z chatů na intervizích.

Příklad Zaškolování v onxycormě (online_v_klídku):

- Seznámení se sítěmi (fungování, pravidla, evidování služeb)
- Náhledy chatů
- Modelové chaty se zkušenějším pracovníkem
- Přítomnost při chatovém poradenství zkušeného kolegy (min. 5 „náslechů“) + přítomnost při evidování služeb
- Společně na chatu – nový pracovník chatuje za přítomnosti zkušeného kolegy (min. 10 „zkoušek“), dostává zpětnou vazbu, interviduje témata + zkouška evidování služeb

10

Metodické aspekty

1. Smysl a poslání služby a její možnosti a limity.
2. Způsob předávání informací klientům.
3. Způsob předávání informací mezi konzultanty.
4. Pravidla při práci s fejkky.
5. Pravidla u opakovaných chatů a kontaktů.
6. Pravidla pro navazování klientů na službu.
7. Pravidla „propustnosti“ mezi různými službami téže organizace.
8. Pravidla pro stanovení případných limitů či omezení klientů.
9. Pravidla při řešení právních at etických otázek (oznamovací povinnost).
10. Bude stanovena maximální délka chatu?

11. Bude stanoven maximální počet chatových komunikací s jedním klientem v jednom dni?
12. Stanovení pravidel např. pro: styl psaní (velká písmena, interpunkce), vykání/tykání, používání emotikonů.

Každé pracoviště si musí stanovit, a to ideálně ještě před zahájením služby, metodická pravidla na základě domluvy v týmu a filozofie organizace. Služba JDK a SWOL se postupně vyvíjela s ní výše popsané oblasti. Základní změnou v této oblasti je posun z pokecu k poradně, rozjetí aktivního online streetworku, oddělení redakce a další profesionalizace. Přesné postupy máme zpracované v metodice programu, kterou upravujeme na základě výstupů z intervizí a porad. Vnímáme jako důležité poskytovat kvalitní službu, stále se učit a zapracovávat nové poznatky do praxe. Maximální délku chatu máme stanovenou na 90 minut. Klient se může přihlásit dvakrát během jednoho chatovacího dne.

Supervize a intervize chatu

1. Jakým způsobem bude probíhat supervize chatu?
2. Jakým způsobem bude probíhat intervize chatu?
3. Bude zavedena i supervize intervizorů?
4. Jak bude postupováno v případě, že budou při supervizi/intervizi odhaleny zásadní nedostatky?

Psychohygienu vnímáme jako jeden z klíčových principů práce. Pracovníci mají jednou za dva měsíce týmové supervize a intervize chatu. Intervize probíhají s externím odborníkem (odborník z oboru krizové chatové služby). V rámci intervizí si pracovníci předčítají anonymizované chaty a probírají problematická místa. Výstupy z intervizí jsou implementovány do metodiky. Anonymizované chaty archivujeme také z důvodu kontroly pracovníků.

Cílová skupina

V online komunikaci je výhodou mít dobře zmapovanou cílovou skupinu, pro kterou tvoříme obsah. Daný příspěvek pak můžeme snadněji zacílit (ideální je si při jeho tvorbě představit konkrétní osobu, ke které komunikaci směřuji). Docílíme toho tím, že si vytvoříme tzv. personu (avatara), což je „náš potenciální klient/ka“. S personami aktivně pracuje např. profil NaTveStrane. Definice cílové skupiny ovlivňuje cíl i způsob komunikace. Platí, že čím širší cílová skupina, tím obtížnější komunikace. Pokud budeme hovořit k cílové skupině, kterou známe, můžeme jim obsah snáze přizpůsobit. Z hlediska zadavatele sociální služby bývá jasně definovaný fokus na to, aby zařízení online formou pracovalo pouze s klienty kamenného zařízení, nebo potenciálními zájemci z lokality, kde působí. Důvodem je registrace a financování služby, která je vázána na určitou lokalitu.

Jak zajistit, aby služba pracovala pouze s vlastními klienty?

1. Výběr vhodné platformy – sociální sítě typu FB, IG umožňují lepší nastavení filtrů k zúžení cílové skupiny, TikTok – má širší dopad na CS, zároveň se zde hůře cílí na konkrétní osoby.
2. Prověřování žádostí o přátelství/přátel – u klientů, u kterých nemá pracovník jistotu, se může do soukromé zprávy zeptat Odkud nás znáš? Slyšel jsi někdy o naší službě? Byl/a jsi někdy v klubu?
3. Jasně označení profilu, aby nedošlo k záměně (označení sociální služba, propojení a odkazování na NZDM).
4. Popis cílové skupiny v profilu služby.

„PRO KOHO – Chatovat můžeš tehdy, pokud je ti minimálně 10 a maximálně 26 let, primárně se věnujeme mladým lidem do 22 let, kteří bydlí nebo studují v Královehradeckém kraji.“ online_v_klidku (profil IG)

Cíl

Při práci v online prostředí je důležité si uvědomit, co bude cílem této komunikace.

Příklady cílů:

Cílem práce online je:

- předávat informace o službě?
- neztratit kontakt s klienty?
- navázat kontakt s novými zájemci o službu?

Z cílů vycházejí i nástroje, které k naplnění cílů služby používají (příklad online_v_klidku)

„FB a IG používáme při práci s klienty jako:

- informační nástroj (pro předávání informací klientům, ale i od klientů k nám, např. pozvání na akce KLÍDKU),
- komunikační nástroj (pro udržení kontaktu se stávajícími klienty, např. chat, stories, zprávy, sdílení fotek),
- nástroj pro terénní formu práce (pro rychlé navázání kontaktu se zájemci o službu přímo v terénní formě, přidání do přátel).“

Pokud je cílem práce online předávat informace o službě, slouží profil na sociální síti jako nástěnka. Pracovníci zde sdílejí novinky z akcí a ze služby, změny v otevírací době a další informace týkající se služby. Tento způsob práce je nejjednodušší, zabírá nejméně času, zároveň nemá takový dosah jako další typ obsahu. Dalším rizikem je přístup sledujících, kteří nebudou s profilem interagovat. Druhým cílem může

být neztratit kontakt se stávajícími klienty, nebo navázat kontakt s novými zájemci o službu. V tomto případě je výhodné zvolit lákavější obsah preventivního charakteru dle preferencí cílové skupiny.

Aktivní kontaktování klientů

Zapojené projekty volí ve své praxi aktivní a pasivní oslovování klientů. Většina projektů se přiklání k pasivnímu oslovování klientů (tzn. oslovují stávající nebo potenciální klienty prostřednictvím obsahu, příp. nabídky chatu apod.). Projekt Streetwork in chat Diakonie Západ klienty oslovuje aktivně prostřednictvím aktivního vyhledávání uživatelů a nabízení možnosti odborné pomoci a podpory. Pracovníci programu vyhledávají a reagují na obsah, který na síti sdílejí sami uživatelé. Program zřizuje uzavřenou facebookovou skupinu Trable teenagerů, která slouží jako peer prostor pro sdílení problémů dospívajících. Aktivní kontaktování klientů v projektu Streetwork in chat probíhá na vytipovaných facebookových stránkách následujícím způsobem:

- pracovníci veřejně reagují na statusy a komentáře na stránkách navštěvovaných dětmi a mládeží, a to jak obecné, tak adresné, dále kontaktují konkrétní uživatele, buď na jejich profilu či soukromě do zpráv, poskytují zpětnou reakci na kontaktování ze strany dětí a mladých lidí, intervnují ve skupině Trable teenagerů spravované pracovníci projektu.

Výběr platformy

Neméně důležitým bodem je výběr vhodné platformy pro potřeby našeho projektu. Mladí lidé chodí na internet nejčastěji ze dvou důvodů. Buď potřebují vyřešit nějaký problém, nebo se chtějí (za)bavit. Těmto dvěma potřebám můžeme jít v rámci online služby naproti. Prostřednictvím vytvoření atraktivního obsahu na sociálních sítích. V rámci feedu, stories a videí můžeme sdílet obsah, který chceme předávat našim sledujícím (potenciálním klientům) a k tomu nabízet možnost si online chatovat. Můžeme tak mladé lidi zároveň bavit, i pomoci jim najít cestu z jejich starostí.

Při výběru platformy, na které chceme působit, je třeba zvážit dva základní faktory, a to zdroje služby (organizace) a zájmy cílové skupiny. Na straně organizace se jedná zejména o finanční, personální, časové zdroje a také technické možnosti, které služba má. Práce v online prostředí je minimálně stejně náročná jako práce face to face a pokud se má dělat kvalitně a splňovat cíl, který si pracovníci

nastaví, je potřeba si na ni vyhradit dostatek času. Důležité je i technické zázemí, které organizace poskytuje. Základem je kvalitní připojení k internetu, služební počítač, mobilní telefon a další nezbytné vybavení (např. pro tvoření videí), software. Druhou podstatnou stránkou je dobrá znalost klientů (cílové skupiny), na kterou chceme naše online působení zaměřit. V této základní fázi by si pracovníci měli zodpovědět otázky:

1. Na jakých platformách se jejich klienti pohybují? Co tam dělají?
2. Jsme schopni je na těchto platformách oslovit (máme na to zdroje)?

Z tohoto úhlu pohledu můžeme online platformy rozdělit do tří oblastí:

1. sociální sítě provozované cizími subjekty (např. Facebook, YouTube, Instagram, TikTok, Twitter...)
2. vlastní web (např. www.jdidoklubu.cz)
3. vlastní aplikace (např. EnZetko)

Rozhodujícími faktory při výběru optimální sítě je tedy dostupnost a atraktivita pro danou cílovou skupinu, technické zázemí služby a bezpečnost. Ze zapojených organizací většina působí na sociálních sítích třetích stran, a to dle preferencí jejich cílové skupiny a cíle programu. Projekt jdidoklubu.cz je realizován prostřednictvím vlastního webu. Některé služby působí na několika platformách najednou.

Instagram (NaTveStrane, online_v_klidku, jdidoklubu)

TikTok (NaTveStrane, online_v_klidku)

Facebook (Streetwork in Chat, Teréňák Bedna)

YouTube (NaTveStrane, jdidoklubu)

Instagram

Instagram je v rámci NZDM jednou z nejpoužívanějších sociálních sítí. Tato síť je dobře dostupná a mezi cílovou skupinou klientů oblíbená. Služby zpravidla využívají IG jako komunikační kanál s klienty NZDM nebo terénního programu, prostřednictvím profilu je informují o změnách v otevírací době, sdílejí stories z terénu či vytvářejí vlastní kreativní obsah.

Tipy a triky: pokud usilujeme prostřednictvím profilu o větší propojení s místní cílovou skupinou (klienti NZDM / zájemci z lokality) vyplatí se ukázat návaznost na místo, kde působíme, znalost prostředí a místních kauz a reálií. Pomáhají v tom fotky z lokality, fotky/video pracovníků – personalizace služby (zejména pokud jsou pracovníci ve službě již nějakou dobu a klienti k nim mají vytvořený vztah), fotky ze společných aktivit a akcí (pozor je nutné mít souhlas se zveřejněním fotografií, pokud jsou osoby na nich identifikovatelné), interaktivní stories, obsah na témata, která klienty zajímají, stories v reálném čase – jsme tady a děje se tohle. Personifikace profilu usnadňuje cílové skupině se s profilem snáze identifikovat a přijmout ho za svůj. Pracovníci jako mikroinfluenceri mohou ovlivnit kvalitu obsahu, který k jejich klientům směřuje.

16

zkušenost jdidoklubu (Instagram)

Instagram

Pracovníci jdidoklubu vytvářejí aktivní profil „služby“. Vytvářejí příspěvky na preventivní témata a skrze interaktivní obsah ve stories (fotopříběh/gamebook) aktivně komunikují se zapojenými sledujícími. V komunikaci na sociálních sítích pracovníci běžně používají emotikony a další prostředky doplňující komunikaci. Cílem aktivní interakce s uživateli soc. sítí je zvýšení dosahu příspěvku, předání informace, propagace služby. Aktivní interakcí se rozumí reakce na stories uživatelů (emotikony, lajky, srdíčka, komentáře pod příspěvky, komentáře na nálepky ve stories uživatelů/influencerů). Tento přístup jsme hodně využívali v začátku projektu aktivní streetwork online, nyní od něj spíš ustupujeme. Pracovník na příspěvky reaguje v souladu s Etickým kodexem a dalšími závaznými normami služby/projektu.

Co se nám osvědčilo: interaktivní obsah ve stories (sledující hlasují pomocí interaktivních nálepek v aplikaci), pravidelné příspěvky (min. dvakrát týdně), použití reálných příběhů v příspěvcích (viz Bodyshaming příspěvek), interaktivní příběh pomocí gamebooku (sledující rozhoduje, jak se postava rozhodne), tým lidí, kteří vytvářejí obsah (pracovníci i pracovnice, zapojení peer skupiny sledujících), soutěže. Velmi se nám osvědčilo vytvářet obsah na základě zpětné vazby od spolupracující skupiny sledujících. Velký ohlas mělo téma Bodyshamingu, na jehož základě se ozvalo několik lidí s dotazy přímo do zpráv na IG a poradny.

Od čeho jsme ustoupili: aktivní reagování na příspěvky sledujících (stories + feed), kontaktování sledujících – tuto činnost jsme vyhodnotili jako příliš přesahující soukromí uživatelů, neúspěch byl dán i nejednotnou formou komunikace, která některé sledující mátlala a nebyl jim zřejmý cíl. Problematický (a to zejména během pandemie) se ukázal i název služby jdidoklubu, který v době lockdownu sám o sobě vyzýval k akci/činnosti, která byla v tu dobu zakázaná. Navíc pojem nízkoprahový klub v naší cílové skupině nebyl známý. Při tvorbě profilu je důležité se zamyslet i nad tím, jak název kamenné služby zní v internetovém podání, zda a jak funguje v online prostředí. V praxi jsme se setkali s hejty u dvou příspěvků z placené propagace. Byla to naše první zkušenost s reklamou na IG. Negativní příspěvky, které se objevily, se týkaly obsahu videa (propagace na projekt „Co tě sejří“), který označovaly jako cringe video. Pracovník JDK na příspěvky konstruktivně reagoval a z komentujících vydoloval konstruktivní kritiku. Video mělo oproti průměru kanálu nečekaně vysoký dosah. Na základě této zkušenosti, jsme se začali víc zabývat kvalitnějším obsahem a nastavením reklamy. Také jsme vyčlenili pracovníka pro práci s negativními komentáři a zařadili práci s negativními reakcemi do metodického manuálu.

online vztah

Instagram často zobrazuje příspěvky pouze těm sledujícím, se kterými jste byli v nějaké interakci (hlasovali ve stories, dali lajk, chatovali jste si apod.), máte tedy s nimi vybudovaný nějaký online vztah. Pokud pracovníci služby aktivně nevstupují do kontaktu se sledujícími a máte nízkou sledovanost, může to být i tím, že se příspěvky k vašim sledujícím nedostanou. Je proto na zvážení, jak je pošťouchnout a dostat k nim obsah jinak, tak aby to bylo pro obě strany bezpečné. Instagram umožňuje při přidání příspěvku poslat sledujícím soukromou zprávu a na nový obsah je upozornit. Nám se tento způsob neosvědčil. Naopak nám fungovalo pravidelné postování příspěvků a vytvoření interaktivních příběhů (gamebooku), kde sledující ovlivňovali svým hlasováním vývoj příběhu i postavy. Tyto příběhy si

postupně získali pevné jádro sledujících, na které se nabalovali další. S touto skupinou se pak dalo lépe pracovat a zjišťovat její potřeby. Někteří sledující se postupně zapojili i do vytváření obsahu.

Facebook

Sociální síť Facebook využívá menší množství služeb než Instagram. Tato síť není pro klienty některých nízkoprahových zařízení atraktivní, případně používají jen některé její části – např. aplikaci Messenger. V některých lokalitách naopak hraje Facebook dominantní roli – s ohledem na lokální potřeby cílové skupiny.

zkušenost Streetwork in Chat (Facebook)

18 „Sociální sítě jsou místem, kde mladí lidé navazují kontakty, vztahy, ale také jsou místem, kde se pod rouškou anonymity svěřují se svými trápeními a hledají zde odpovědi na svoje otázky, které přináší všední den i mimořádné situace v jejich životě,“ píše pracovnice ve svém metodickém postupu. Projekt Streetwork in Chat zahrnuje i aktivní práci na sociálních sítích, která spočívá ve vyhledávání sdělení, statusů a vláken, na které pracovníci reagují. Tento způsob práce je jedinečný, aktivnímu streetworku se věnuje minimum služeb.

V první fázi projektu pracovnice vytvořily analýzu prostoru sociálních sítí, zaměřily se na monitoring veřejných skupin využívaných teenagery a mladými dospělými. Nakonec se zaměřily na více než 40 takových skupin a začaly monitorovat jejich obsah. Přímá práce probíhá přes pracovní profily jednotlivých pracovníků. Dále pracovnice vytvořily uzavřenou facebookovou skupinu Trable teenagerů, kde mladí lidé mohou sdílet svá trápení a využít podpory dalších členů a pracovníků, kteří pohyb ve skupině monitorují. Skupina má aktuálně 280 členů. Kromě online streetworku (aktivní oslovování v prostředí internetu) je cílem služby i kultivace komunikace ve virtuálním prostředí – práce s vulgárními, nenávistnými, urážlivými a jinak agresivními projevy.

zkušenost NZDM Bedna (Facebook)

NZDM Bedna pracuje na sociální síti Facebook s klienty NZDM Bedna a dalšími osobami potenciálně patřícími do cílové skupiny. Pracovníci se zaměřují na vyhledávání a kontaktování profilů, které dokážou přiřadit k fyzickým osobám. Pracovníci nejprve kontaktují klienty zařízení s nabídkou o přátelství, přijetím nabídky přátelství zahajuje klient kontakt s profilem „Teréňák Bedna“. Uživatel může přátelství odmítnout. Pracovníci služby aktivně vytvářejí obsah s cílem zvýšit atraktivitu profilu.

TikTok

TikTok je v současné době mezi mladší cílovou skupinou velmi oblíbený. Velkou nevýhodou této sítě je obtížné zacílení na konkrétní skupinu – videa mají vysoký dosah mezi mladými lidmi, na druhou stranu se snadno dostanou i k uživatelům, se kterými služba běžně nepracuje. Mobilní síť TikTok funguje jako platforma pro sdílení krátkých videí (do 60 vteřin), lze zde také živě vysílat (live stream). TikTok vznikl na základě úspěšné aplikace Musica.ly, jejímž obsahem bylo sdílení videí, kde člověk otevírá pusku a tančí na pozadí známého hitu. Návaznost na tuto aplikaci s sebou přinesla mnoho obsahu na hranici etiky a také různé nebezpečné výzvy (např. Holocaust trend, trend 11. září, trend pilování zubů, skull breaker challenge, coronavirus challenge – spočívající v olizování záchodového prkénka v době pandemie), pomoč se do kalhot challenge, namoč si koule do sojové omáčky challenge, nebo ice cube challenge (výzva, při které si dívky vkládají kostku ledu do vagíny a u toho se natáčejí). V rámci těchto výzev lidé zaznamenávají a sdílejí obsah, který poškozuje jejich zdraví, život, nebo útočí na jinou skupinu lidí na základě jejich etnicity, rasy, náboženství, nebo sexuální orientace. Pracovníci NZDM využívají tuto síť pozitivním směrem – k šíření krátkých videí s preventivním obsahem, nebo vysíláním pravidelných livestreamů s možností klást dotazy a reagovat přímo na sdělení pracovníků ve videu.

zkušenost Proxima Sociale (NaTveStrane)

Pracovníci projektu aktivně vytvářejí videa s preventivními tématy. Pravidelný den v týdnu pak realizují živá vysílání od 18–19 hodin. Na základě interakce s uživateli profilu je pravidlem, že se sledující ozývají do chatu. Pracovníci jsou k dispozici na chatu v předem určených hodinách. Na začátku kontaktu pracovníci informují uživatele o nastavení a pravidlech služby.

příklad úvodního textu (zdroj: metodika NaTveStrane)

Ahoj, ještě než si začneme psát, je důležité, abys věděla, že jsme terénní sociální pracovnice, můžeme si s Tebou psát o věcech, které Tě trápí, s kterými si nevíš rady a s kterými potřebuješ pomoc. Nejsme terapeuti ani psychologové, ale když bys potřebovala, můžeme Ti předat kontakt na odbornou pomoc, případně Tě tam i doprovodit. Můžeme se s Tebou i doučovat. Měla bys vědět, že máme mlčenlivost – to znamená, že to, co nám napíšeš, nikde neukazujeme, ani o tom nemluvíme. Samozřejmě se to netýká povinnosti oznámit trestný čin, ale to Ti můžeme vysvětlit později, budeš-li chtít. Naše služby jsou dobrovolné a bezplatné.

Teď si píšeš s....

V případě, že se v chatu objeví důležité téma, které vyžaduje poradenství, uzavírají pracovníci program NaTveStrane s uživatelem smlouvu. Pracovníci se zaměřují na kontakt s uživateli v rámci působnosti terénního programu, uživatele, kteří místně přísluší jinam, přeposílají na službu v daném městě, regionu. Běžně se ozývají dospívající z celé republiky, zpravidla se závažnými tématy. Je vidět, že poradenských služeb tohoto typu není v České republice dostatek. Pracovníci využívají možnosti intervize a supervize. Často při své praxi narážejí nejen na (ne)dostupnost online poradenských služeb pro děti a dospívající, ale také na nedostatky v oblasti psychologické a terapeutické pomoci zejména pro osoby mladší 15 let. Pracovníci mají vypracovány persony (profily typických uživatelů/sledujících) a k nim směřují svůj obsah. Mají nakontaktovanou skupinu sledujících, kteří přicházejí s vlastními nápady a dávají zpětnou vazbu.

zkušenost Streetwork online

YouTube je jednou z nejpoužívanějších sociálních sítí na českém i zahraničním internetu. V projektu Streetwork online pravidelně mapujeme tuto scénu a zaměřujeme se na vyhledávání profilů s toxic a non-toxic obsahem. Cílem služby je monitoring zajímavého obsahu na YT a zanechávání komentářů pod autorskými videi, případně zanechávání reakcí na komentáře uživatelů. Tato aktivita slouží jednak k propagaci projektu jdidoklubu.cz, dále také k poskytnutí informace. Pokud je to vzhledem k obsahu videa (komentáře) vhodné, zanechává pracovník v textu odkaz na online poradnu jdidoklubu.cz.

Práce na YT označujeme jako pasivní, kdy pracovníci aktivně na profil nevytvářejí obsah, ale pouze monitorují a reagují na předem vytipovaná témata a profily. Kromě samotných příspěvků, pročítají diskuze a reagují na dotazy a podněty, které se zde objeví. Forma reakce je podání informace, poskytnutí odkazu na službu, podpora. Výhodou práce na YT je možnost zanechat odkaz, který je čitelný dlouho po jeho vzniku, nevýhodou je, že určitá videa mají svou expiraci. Nemá význam odpovídat na video starší tři měsíců, i když je pravděpodobné, že si reakci minimálně přečte ten, kdo ji psal. Zpravidla už někdo odpoví za vás, případně na položený dotaz odpoví přímo influencer ve videu. Peer to peer kontakt je nejpřímější a také nejuznávanější. V rámci online streetworku se zaměřujeme na určité typy obsahů, které jsou určeny cílové skupině, se kterou pracujeme. Jedná se zejména o videa s tématy pro dospívající, videa a kanály s rizikovým, kontroverzním, nebo toxic obsahem a reakční kanály. Cílem aktivní interakce s příspěvky influencerů je akcentace a vyjádření názoru na obsah, který je v souladu s posláním programu/etiky, nebo v rozporu s ním. Pracovník touto reakcí podporuje kritické myšlení uživatelů sociálních sítí. Názor pracovníka je vhodné doplnit např. informacemi, odkazem na zdroj, nebo odkazem na službu.

Chatová krizová intervence / online komunikace

Některé z oslovených organizací nabízejí v rámci práce na sociálních sítích i chatovou službu. Poslední kapitola obsahuje základní principy chatové krizové intervence a části metodiky projektu jdido klubu.

Charakteristika chatové komunikace

- neverbální projev je velmi limitován,
- zaměření pouze na paraverbální projevy,
- riziko nepochopení – větší nutnost doptávání se, zpřesňování,
- velká míra anonymity a bezpečí,
- menší strach, úzkost a tréma na straně chatujícího,
- omezení možnostmi připojení dané provozní dobou pracoviště,
- vhodná forma komunikace i pro neslyšící, pro chatující se sociální fobií, chatující pobývající v zahraničí,
- dostupnost: klienti mohou chatovat prostřednictvím „chytrého telefonu“,
- větší míra otevřenosti – „papír snese všechno“
- specifika písemného projevu v chatu (emotikony, zkratky...).

Vymezení vůči psychoterapii

- u krizové intervence je zapotřebí pracovat s okamžitým stavem jedince,
- nevíme, kdy se klient ozve, jak a kdy kontakt ukončí, ani jestli se ozve znovu,

- je třeba pracovat s momentální krizí jedince, s tím, co je v dané chvíli nejaktuálnější a nejzjevnější, i když je to „jen špička ledovce“.

Principy práce

Základní principy práce jdidoklibu.cz

Na chat může chatující přijít s jakýkoliv tématem. Pracovníci jsou připraveni ho/ji vyslechnout, poskytnout prostor vypsát se ze svých myšlenek a najít nějakou cestu nebo řešení. V projektu Aktivní streetwork online jsou chatující s tématy přesahujícími kontaktní práci odkazováni na chat, nebo na jinou dostupnou službu. Pokud se chatující ozve s tématem akutního ohrožení života, zdraví, nebo v jiné krizové situaci, může pracovník poskytnout krizovou intervenci i prostřednictvím chatu třetích stran. Pracovníci jsou vyškoleni v poskytování krizové intervence.

jdidoklibu.cz je určeno především pro děti a mladé lidi do 18 let, pracujeme ale i s adolescenty a mladými dospělými. Důležité je pro nás téma, se kterým chatující přicházejí. Obrátit se na nás mohou také rodiče, učitelé, sociální pracovníci a další odborníci, kteří potřebují poradit, nebo konzultovat své postupy.

Základní principy práce projektu Aktivní streetwork online

- Na sociálních sítích pracujeme anonymně. Pověřený pracovník se přihlašuje přes profil projektu.
- Pracovníci aktivně vytvářejí obsah na sociální síť (příspěvky, komentáře, stories).
- Při vytváření obsahu dodržují Etický kodex a další závazné dokumenty programu.
- Pracovníci aktivně vstupují do interakce s uživateli sociálních sítí.¹

¹ Cílem aktivní interakce s uživateli soc. sítí je zvýšení dosahu příspěvku, předání informace, propagace služby. Aktivní interakcí se rozumí reakce na stories uživatelů (emotikony, lajky, srdíčka, komentáře pod příspěvky, komentáře na nálepky ve stories uživatelů/influencerů). Pracovník na příspěvky reaguje v souladu s Etickým kodexem a dalšími závaznými normami služby.

- Pracovníci aktivně vstupují do interakce s influencery, kteří vytvářejí obsah pro cílovou skupinu dětí a mládeže.²
- Pracovníci mohou s uživateli sociálních sítí komunikovat prostřednictvím chatu, cílem této komunikace je předání informace, přeposlání, komunikace o neutrálních tématech vedoucí k posílení komunity.

Podpora pracovníků

Pracovníci jdíidoklubu.cz i aktivní streetwork online jsou součástí systému podpory. Systém podpory pracovníků je rozdělen do několika stupňů a zahrnuje peer-podporu (např. buddy program pro začínající pracovníky), intervizní a supervizní podporu. V rámci intervize jsou probírány konkrétní chaty a komunikace pracovníka. Pracovníci jsou motivováni k tomu, aby přinášeli na společná setkání konverzace, ve kterých si nejsou jisti a na které by se rádi podívali.

Kontrola obsahu

Chaty jednotlivých pracovníků, odpovědi v poradně jsou podrobovány kontrole ze strany kolegů i vedoucího pracovníka. Po skončení chatu (napsání odpovědi v poradně) se konverzace automaticky uloží do systému. Pracovník ji poté nahraje do složky na sdíleném pracovním disku (Evidence chatů-rok-měsíc). Před nástupem na službu (viz Povinnosti pracovníka před službou) pracovník projde konverzace kolegů předcházející jeho službě. Soustředí se zejména na chaty, kde je uvedeno v poznámce, že se chatující ozve znovu. V případě, že pracovník narazí v chatech kolegy na nesrovnalosti, je povinen tuto situaci přinést do týmu na poradě/intervizi, nebo informovat nadřízeného. S archivovanými chaty se dále pracuje prostřednictvím intervizních setkání. Výstupy z intervizních setkání se dále metodicky zpracovávají. V případě komunikace na sociálních sítích má právo kontroly vedoucí pracovník, který má přístupové údaje ke všem účtům.

² Cílem aktivní interakce s influencery je akcentace a vyjádření názoru na obsah, který je v souladu s posláním programu/etiky, nebo v rozporu s ním. Pracovník touto reakcí podporuje kritické myšlení uživatelů sociálních sítí. Názor pracovníka je vhodné doplnit např. informacemi, odkazem na zdroj, nebo odkazem na službu.

Podmínky kontaktu

Poskytnutí kontaktu předpokládá srozumitelnost ze strany návštěvníka a schopnost se vzájemně pochopit. Překážkou v poskytnutí mohou být mentální handicap nebo např. silná intoxikace. Služby projektu poskytujeme pouze na stránkách www.jdidoklubu.cz. Propagace probíhá na našich oficiálních profilech a kanálech na Facebooku, Twitteru, Instagramu a YouTube.

Oslovování uživatele

Chatující neoslovujeme, respektujeme jejich anonymitu. Vzhledem k zaměření služby na děti a dospívající chatujícím tykáme. Pokud chatující sdělí svůj věk, nebo údaj o věku vyplyne z konverzace na začátku chatu („Je mi sedmnáct a rodiče mě nechtějí pouštět ven.“), pracovník nabízí chatujícímu staršímu 17 let vykání. Pracovník zjišťuje, zda má chatující o vykání zájem.

25

Anonymita

Anonymitu vnímáme jako zásadní požadavek při vytváření pocitu bezpečí na straně chatujícího i pracovníka. Chatující, kteří využívají chatovou formu komunikace, často přicházejí v krizové situaci a je pro ně důležité, aby kontakt proběhl bez překážek v důvěrném prostředí.

Princip anonymity platí pro obě komunikující strany. Předpokládáme, že chatující se obracejí na chat jako na službu. Pracovník nevychází vstříc žádostem chatujícího o kontakt s konkrétním pracovníkem jako prevence navázání vztahu. Zde vnímáme důležitý rozdíl této formy pomoci oproti kontaktní práci v kamenné službě. Pracovníci chatu pravidelně reflektují svoji práci a rozšiřují si svoji odbornost v oblasti chatového poradenství. Tím dosahujeme toho, aby všichni pracovníci byli stejně kvalifikovaní a kompetentní – jsou tak schopni poskytnout srovnatelnou pomoc. Tuto informaci chatujícím reflektujeme.

Pracovník se přihlašuje přes anonymní profil s jednotnou ikonou Pracovník. Chatující má možnost se anonymně přihlásit, nebo využít možnosti registrace. Při anonymním přihlášení vidí pracovník chatujícího pod přezdívkou Anonym. Dále pracovník vidí chatujícího IP adresu, kterou zaznamenává do Evidence chatů. Důvodem toho záznamu je předcházení fantomům a zneužití chatu. IP adresa není citlivý ani osobní údaj, na jehož základě je možné dohledat uživatele (ze strany policie). Jiné údaje o chatujícím pracovník nezjišťuje. Výjimkou jsou situace vedoucí k bezprostřednímu ohrožení života (viz Mimořádné situace). Informace o uchovávání textů pro potřeby projektu jsou uvedeny po přihlášení na chat. Do chatů mohou nahlížet pouze pověřené osoby (členové týmu, vedoucí týmu, intervizor). Texty chatů jsou anonymizované.

Z praxe je zřejmé, že na chat přicházejí většinou uživatelé, kteří úzkostlivě dbají na svou anonymitu, protože přicházejí s hodně intimními tématy, prožívají silný stud, strach z prozrazení komunikace apod.

V rámci dodržování anonymity může dojít k následujícím situacím:

26

Při zahájení chatu

Při zahájení chatu pracovník otevírá konverzaci neutrální frází (např. S čím ti mohu pomoci? Jsem tady, a tak můžeš psát... Mohu s něčím pomoci? apod.) neuvádí svoje jméno ani pohlaví.

Dotaz klienta na pohlaví pracovníka

Na dotaz klienta (Mohu vědět, s kým si píšu? Píšu si s mužem? apod.) pracovník vzhledem k okolnostem situaci zmapuje (V čem je to pro tebe důležité?), nebo odpoví neutrálním způsobem (např. Na chatu pracují tři muži a jedna žena, já jsem muž.). Je důležité na tento dotaz reagovat. Pro klienta může být vzhledem k tématu důležité komunikovat, jestli komunikuje s mužem, nebo se ženou.

- Klient je s odpovědí spokojený.
- Klient je s odpovědí nespokojený a dožaduje se pracovníka jiného pohlaví.

Pracovníci nesdělují klientům, kdo bude jaký den na chatu. Pracovník se odkazuje k pravidlům chatu – k anonymitě. Pracovníci nemohou zaručit, kdy, kdo bude mít zrovna službu. Pracovník klientovi situaci vysvětlí (např. Na chatu se střídá tým pracovníků – tři muži a jedna žena. Všichni členové týmu jsou profesionálové, mají školu a potřebné vzdělání k tomu, aby mohli práci na chatu vykonávat. I když každý z pracovníků může mít svůj osobitý styl, všichni jsou připraveni s tebou probrat to, co potřebuješ. Pokud ti jako pracovník nevyhovují, můžeš se zkusit připojit jiný den. Nemůžu však zaručit, že na chatu bude pracovnice, tak jak sis představoval.).

Klient se ptá na konkrétního pracovníka

Příklad z praxe: Klient Petr byl v kontaktu s projektem jdidoklubu.cz více než dva roky, kdy řešil náročné téma týkající se úmrtí blízké osoby. Nyní se klient ozval s časovým odstupem. Rád by mluvil s konkrétním pracovníkem, pozdravil ho a napsal mu, jak se má.

Když se klient ozývá po delší době, je odkázán na pracovní e-mail, kam se může ozvat vybranému pracovníkovi. Zároveň je upozorněn na změny v poskytování pravidlech chatu, kde není již dále možné komunikovat s konkrétním pracovníkem.

Může nastat situace, kdy se ozve po delší době klient, který pozná jednotlivé pracovníky podle stylu jejich vyjadřování. Pokud klient na danou situaci v rámci chatu upozorní (Rozumím, že zde máte pravidlo anonymity. Mám však dojem, že si píšu s...), pracovník situaci reflektuje.

Maximální délka kontaktu

Maximální délka kontaktu je stanovena na 90 minut. Chatující je o maximální délce kontaktu informován prostřednictvím webového rozhraní chatu (po přihlášení), na webu, informuje o něm pracovník na začátku chatu. Doporučuje se 10 až 20 minut před koncem chatu chatující upozornit, že se blíží konec chatovací doby.

U klientů, kteří se odmlčí během navázaného kontaktu, ale chatovací místnost neopustí, lze doporučit setrvání na chatu 10 minut včetně rozmlouvání, aby měl chatující časový prostor pro pokračování v chatu. Tutéž délku lze doporučit u chatujících, kteří se přihlásí, ale konverzaci nezahájí.

Práce s opakovaně přicházejícím uživatelem

Chatující se může na chat přihlašovat opakovaně, nejvíce však dvakrát během jednoho otevíracího dne. Maximální počet kontaktů chatujícího se službou není stanoven. Cílem kontaktu je provázet chatujícího v krizové situaci, která může trvat různě dlouhou dobu.

Pokud se chatující přihlašuje opakovaně po dlouhou dobu (např. každý den po dobu delší než měsíc), nepřináší nové téma, nebo přichází s tématy, která již byla zodpovězena, pracovník tuto situaci reflektuje. Někteří chatující mohou mít zakázku zůstat dlouhodobě v kontaktu se službou. Protože cílem služby je poskytnout krizovou intervenci, a nikoliv budovat vztah, je na místě chatujícího upozornit a nabídnout mu/jí možnost návazné služby (např. krizové linky, terapie, ale i NZDM).

Poskytování kontaktů na další služby

V rámci chatu pracovník může nabídnout kontakt na návazné služby. Služba má zpracovaný seznam návazných služeb, na které je možné odkazovat. Výhodou je odkazovat na konkrétní organizace, nikoliv na konkrétního pracovníka. Je potřeba kontrolovat aktuálnost odkazů.

U běžných dotazů posilujeme kompetence chatujících a jejich okolí ve vyhledávání informací na internetu, je možné odkazovat na informační linku (1188, vyhledávače).

Mimořádné situace

Intervencí se rozumí zásah příslušné organizace nebo instituce do života chatujícího. Cílem intervence je ochránit život nebo zdraví chatujícího. Pracovník se snaží motivovat chatujícího k využití záchranných služeb nebo přímo chránících institucí (např. OSPOD, policie, azylová zařízení). V případě, kdy je ohroženo dítě a neznáme potřebné identifikační údaje, obvykle pracoviště zplnomocňuje pracovníky ke kontaktování záchranných složek a odtajnění určitých skutečností s takovým uživatelem. Pracovník by měl uživatele o tomto svém kroku informovat, a pokud je to možné, získat jeho souhlas s tímto krokem. V ideálním případě zůstává v kontaktu s uživatelem do příjezdu RZS nebo policie, případně dosažení jiného zajištění bezpečí chatujícího.

Pokud jde o uživatele staršího 18 let, je používání intervence v zásadě podmíněno jeho souhlasem. Výjimkou jsou situace, ve kterých je (věrohodně) vážně ohrožen život nebo zdraví chatujícího. Zde odkazujeme na platné právní normy (Trestní zákoník část 2., Hlava X, Díl 8367 a 368).

Odmítnutí pokračování v kontaktu a jeho ukončení

Pracovník má právo ukončit kontakt v případě slovní agresivity směřované na pracovníka. Sporné případy pracovníci přinášejí na intervizi, kde s těmito tématy dále pracují.

Výhody a nevýhody

Ze strany chatujícího

Pro chatující je forma online komunikace dostupná z hlediska nízkoprahovosti, bezplatnosti kontaktu, vyššího stupně anonymity, tento způsob komunikace je blízký dnešní mladé generaci.

Nevýhodou mohou být technické překážky, časové překážky, výpadky spojení, obtížná identifikovatelnost pracovníka obzvláště při opakovaném kontaktu.

Ze strany pracovníka

Výhodou je možnost si rozmyslet odpověď, opravit ji ještě před odesláním, možnost kopírování textů, možnost uzpůsobení pracovního prostředí dle potřeb konzultanta, možnost uložení chatu pro intervizní účely.

Jako nevýhodou pro pracovníka vnímáme absenci sluchové a zrakové složky komunikace, omezenou zpětnou vazbu (nutnost se doptávat a reflektovat), rychlé/pomalé reakce chatujícího a nutnost na ně reagovat, stres, nepochopení.

Práce s časem

Specifikem krizové chatové intervence je práce s časem. Na jedné straně je čas na jednoho klienta omezený, na druhé straně je nutné mapovat situaci a v případě nejasností se doptávat na význam sdělení. V psané komunikaci může častěji docházet k nedorozuměním. Nutnost častější reflexe vede k tomu, že pracovník může strávit mapováním více času než v jiné formě kontaktu. Může docházet k větší prodlevě v odpovědích, nebo naopak k paralelnímu rychlému psaní ze strany chatujícího. Chat je omezen časem, jeden chat trvá 60 minut. Doporučuje se oznámit chatujícímu, že se blíží konec chatu cca 20 minut před jeho uplynutím. Umožníme mu tak se na tento okamžik připravit a téma si rozvrhnout. Pracovník může na začátku chatu upozornit chatujícího na délku chatu vyhrazenou na 60 minut. Tento údaj dostane chatující při vstupu do chatu v podmínkách, přečtení a souhlas s podmínkami chatu musí odsouhlasit.

Paralelní chaty

Pracovník může vést maximálně dva chaty v jeden okamžik. Pokud pracovník vede chat a přihlásí se další zájemce, pracovník druhému chatujícímu oznámí, že má ještě další chat a jeho odpovědi mohou mít zpoždění. Pokud se ve stejnou chvíli přihlásí třetí chatující, pracovník ho upozorní, že je kapacita chatu naplněna a třetí chatující musí počkat, než se některý z předchozích odhlásí.

Nízkoprahovost

- **Bezplatnost** – veškeré nabízené služby jsou zdarma. Klient si musí pouze zajistit přístup k internetu.
- **Anonymita** – Klient má možnost zůstat v anonymitě a její míru si určuje sám.
- **Registrovaný klient** – vystupuje pod přezdívkou a jeho činnost je ukládána a archivována (viz nakládání se získanými informacemi). Registrací klient souhlasí se spravováním informací, které poskytuje.
- **Registrace není podmínkou** pro využití základního poradenství a informací.

- **Časová dostupnost** – pracovníci jsou na chatu dostupní v odpoledních hodinách a doba možnosti chatu s pracovníky je pevně stanovena a veřejně deklarována.
- **Prostorová dostupnost** – vzhledem k zájmům a aktivitám dětí a mládeže jsme zvolili tuto cestu pro zvýšení dostupnosti služby.
- **Bezpečný prostor** – veškerá činnost na webu je kontrolována pracovníky, kteří dbají na dodržování stanovených pravidel.
- **Partnerský přístup** – vyznáváme partnerský přístup, který je postaven na respektu mezi jednotlivými účastníky. A to jak mezi jednotlivými klienty, tak klienty a pracovníky. Partnerství a svoboda projevu je tedy limitována pravidly, která vytvářejí bezpečný prostor. Klienti mají možnost podílet se na tvorbě a fungování webu.

Klienti mohou být kontaktováni pracovníkem několika způsoby

Kontakt na internetu mimo webové stránky jdidoklubu.cz

Pracovník může oslovit potenciálního klienta i mimo vyhrazený prostor jdidoklubu.cz (např. na Facebooku, chatech, komunikačních fórech, Instagramu atd.). Při oslovení mimo webové rozhraní JDK, se pracovník vždy představí, představí JDK a poskytne případnému zájemci internetový odkaz www.jdidoklubu.cz. Mimo stránky JDK pracovník s klientem neřeší citlivá témata. Specifika komunikace jsou blíže popsána v principech služby. Oslovování cílové skupiny probíhá primárně na sociálních sítích Instagram a YouTube, kde je největší podíl cílové skupiny a kde služba působí. Způsob oslovování je rozdílný v závislosti na dané síti. Na IG služba vytváří obsah (feed, stories) a prostřednictvím tohoto obsahu aktivně komunikuje s fanoušky stránky a dalšími sledujícími. Aktivně reaguje na příspěvky followerů a influencerů s cílem zvýšit dosah profilu. Na YouTube pracovník monitoruje novinky na scéně a cíleně vyhledává témata, která souvisejí s dospíváním a mohou být zajímavá. U těchto témat sleduje diskuze a reaguje na příspěvky.

Kontakt na stránkách JDK

Pracovník může klienta na stránkách www.jdidoklubu.cz kontaktovat soukromou zprávou, nebo pozváním na chat. Při kontaktu pracovník vždy upozorní na práva klienta a pravidla fungování na stránkách. Ke kontaktu na stránkách jdidoklubu.cz dochází nejčastěji v odpovědích na dotazy z off-line poradny, kdy pracovník nabízí možnost využít chat.

Při všech způsobech kontaktování je třeba přizpůsobit komunikaci úrovni klienta. Pracovník si s klientem dohodne způsob oslovování (jméno, přezdívkou), zda si budou tykat, nebo vykat. V tomto vždy respektujeme přání klienta. Pracovník vždy upřednostňuje komunikaci s klientem, který nemá ve svém dosahu NZDM, nebo terénní sociální službu. Na služby v okolí klienta pracovník upozorní. Pracovníci se při kontaktu s klientem vždy řídí platnými zákony, Etickým kodexem.

Práva klienta a pracovníka

práva klienta

- právo na odpověď (v případě e-mailu v pracovní dny do 24 h),
- právo zůstat v anonymitě,
- právo mít informace o službě (tj. o zařízení a o konkrétním poradenském pracovníkovi) ještě před jejím využitím,
- právo v případě stížnosti se obrátit na Radu pro etiku a supervizi ČAS (kontaktní e-mail supervize@streetwork.cz).

práva pracovníka

- právo pracovníka obrátit se v případě potřeby (etická dilemata, střety zájmů...) na Radu pro etiku a supervizi ČAS,
- právo pracovníka konzultovat event. nejasnosti na intervizních a supervizních setkáních,
- právo „předat“ klienta kolegovi – z důvodu střetu zájmů, lepší erudice kolegy v oblasti, na kterou se klient ptá či z osobních důvodů,

- právo pracovníka ukončit po 10 minutách kontakt s klientem z důvodu nevyužívání kontaktního prostoru klientem nebo v případě velkého počtu zájemců,
- právo pracovníka ukončit kontakt s klientem z důvodu opakovaného porušování pravidel.

Povinnosti klienta a pracovníka, resp. pravidla

Povinnosti klienta – tj. pravidla komunikace pro klienty

- Komunikujeme vždy slušně, navzájem se neurážíme.
- Zvládneme psát bez Caps Locku (pozor na případ, kdy je použití Caps Locku a velkých písmen projevem emocí).
- Netapetujeme... (prostě neposíláme stejné zprávy mnohokrát za sebou a neposíláme zprávy s velkým počtem mezer).
- Vkládáme jen vhodný obsah (tj. takový, který neodporuje Listině základních práv a svobod, ústavě, platným zákonům ČR a slušnému chování).

Povinnosti pracovníka

- řídit se metodikou, Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR, Etickým kodexem ČAS.

Požadavky na pracovníka

- sociální pracovník – ukončené vzdělání dle zák. č. 108/2006 Sb.,
- min. 3 roky praxe – v kontaktních nízkoprahových službách,
- znalost práce na PC,

- psychická odolnost,
- účast na supervizi,
- specializované kurzy (např. TKI, internetové poradenství...).

Střety zájmů

Možné střety zájmů:

- Pracovník klienta pozná z osobního života, nebo ze služby
- reflexe této situace, pracovník se snaží klienta přesměrovat na kamennou službu.
- Hranice pracovník x klient
- Vztah pracovník x klient (jsme profesionálové, ne kamarádi).
- Nedáváme soukromé kontakty.
- Jsme k dispozici pouze v pracovní době.
- Témata – je to prostor pro klienta, ne pro pracovníka.

Předcházení střetu zájmů:

- pracovník je v pracovní smlouvě vázán Etickým kodexem sociálního pracovníka a Etickým kodexem ČAS,
- pro práci jsou vybíráni pouze kvalifikovaní pracovníci (viz požadavky na pracovníka),
- dochází k pravidelnému proškolení a vzdělávání pracovníků,
- pracovníci mají zajištěné metodické vedení, supervize,

- klienti mají možnost podat si stížnost (supervize@streetwork.cz) a jsou o ní informováni,
- pracovníci dodržují metodiku služby,
- namátková kontrola pracovníků realizátorem projektu.

Řešení střetu zájmů:

- při zjištění problému (zpětná vazba od pracovníka, ostatních pracovníků, klienta, realizátora, aj.) se situace řeší následujícím způsobem
- na problém je upozorněno, aby nedošlo k jeho opakování,
- je svolána porada (intervize), kdy dojde k popisu a probrání nastalé situace,
- návrh řešení dle typu problémů.
- probrání na intervizi či supervizi,
- vyvození důsledku v rámci porady týmu
- je dohodnuta forma a způsob řešení střetu zájmu – směrem ke klientovi a týmu,
- výsledek je zaznamenán v zápise nebo se aktualizuje metodika služby.
- Pokud dojde k závažnému pochybení, realizátor projektu má možnost udělit pracovníkovi sankci nebo jednat dle Zákoníku práce.

Mlčenlivost

Pracovníci zachovávají mlčenlivost v rámci projektu. Informace získané z chatu jsou přístupné všem pracovníkům participujícím v projektu jdidoklubu.cz.

Nakládání se získanými informacemi

Všechny získané informace jsou uchovávány pouze v elektronické podobě. Podrobnější způsob zálohování, uchovávání dat a manuál k webovému nástroji bude specifikován ve spolupráci s IT, který vytváří webovou stránku. Pracovníci uchovávají jednotlivé chaty uložené pod datem a číslem chatu ve sdílené složce na Google disku. Do složky mají přístup pouze pracovníci týmu a vedoucí pracovník. Vybrané chaty se používají na intervizi.

Všechny informace o klientech a komunikacích jsou uchovávány po dobu 3 let od posledního kontaktu s klientem.

Ohlašovací povinnost

Pracovník je vždy povinen upozornit aktéry, že se chystají páchat nebo páchají trestný čin a vysvětlí možné následky.

Služba je svou povahou jednoduše dostupná a anonymní, uplatnění ohlašovací povinnosti je vzhledem k věrohodnosti zdroje na uvážení pracovníka, kterému předchází projednání případu na intervizi nebo supervizi, příp. jiná konzultace s týmem. To vyplývá ze zkušenosti s komunikací s klienty – klienti často pracovníka/službu „pouze“ testují.

Pokud se pracovník rozhodne situaci ohlásit, klientovi tuto skutečnost – je-li s ním v kontaktu – sdělí.

Je-li klient obětí trestné činnosti (např. týrání, zneužívání...), pracovník motivuje klienta k prolomení anonymity. V krajním případě je možné po dohodě nebo supervizi týmu pomocí IT pracovníka zjistit IP adresu.

K dokreslení práce na chatu sdílíme dvě kazuistiky programu jdidoklubu.cz

Honza (jméno pozměněno)

Honzův příběh byl specifický z několika důvodů. Šlo o dlouhodobé provázení klienta dospíváním, které bylo poznamenáno velkými změnami způsobenými umíráním matky. Zároveň jsme byli v kontaktu se zákonnými zástupci a blízkými osobami. Klientovi jsme tak poskytovali všechny základní činnosti, které běžně NZDM svým klientům nabízí, obohacené o krizovou intervenci.

Následující kazuistika se věnuje prvním dvěma kalendářním rokům kontaktu s klientem. Spolupráce pokračovala i po popsanych událostech.

V textu jsou kurzívou části chatů. Pro autenticitu včetně chyb a překlepů.

První rok

Klient se prvně ozval na jaře, kdy psal, že mu je 13 let. První tři měsíce byly o vyzkoušení možností služby (například při navázání na dřívější téma s jiným pracovníkem: Honza: a vi si se mnou bude te chtit o tom psat?a to neva ze sem si psal s nim a ted budu s vama?nebude nastvanej?) a různých tématech spojených s dospíváním mužů. Zejména šlo o otázky sexuality a sexuálního dospívání. V průběhu prvních třech měsíců se klient také představil, a tak po zbytek poskytování služby vystupoval pod křestním jménem.

V polovině prvního roku se chaty začínají věnovat z velké části tomu, že mámě klienta byla znovu diagnostikovaná rakovina.

Ze začátku se rozhovory točily nejvíce kolem strachu a silných emocí (např. Honza: ja ani nevím co mam říkat Honza: stejne bych to nedal :(Pracovník: jako že bys brečel? Honza: hm :(beztak jo). To s sebou přinášelo klientovi různé obtíže, zejména v oblasti spánku a školy, kde se mu začínali stranit spolužáci a zhoršil se mu prospěch.

Dalším velkým tématem v tomto období bylo vymýšlení dárků a „radostí“ pro mámu. Honza energii hodně směřoval k tomu, aby mámě ulehčil a zároveň ji přivedl na jiné myšlenky.

Na konci léta přichází další mezník, kdy službu oslovila Honzova máma a ověřovala si, jak služba funguje a jakým způsobem ji Honza využívá. Pracovníci poskytli základní informace o službě a nabídli, že se může máma na službu obrátit, kdyby měla nějaké dotazy ohledně toho, jakým způsobem může svého syna podpořit. Možnost, že se může máma ozvat, byla Honzovi předem nabídnuta a on sám o kontaktu mámy a služby psal následně takto: „Honza: jeste ne mamka porad lezi. ale dneska ma dobrou naladu. asi si ji ju zlepil protoze kdys sem odpo sel ven tak byla takova ja nevim asi bez nalady a pak jak sem prisla tak mela dobrou naladu a rekla me ze ste si psali.“

Začátkem školního roku se klient věnuje dvěma tématům. V první řadě je to zájem o to, jak je možné zjistit, kdo je jeho otcem. Máma o tom nechce mluvit, a tak pracovníci předali informace o rodném listu a matrice. Honza se pokusil rodný list najít, ale byl z toho konflikt s mámou, který vyústil v rozhovor o tom, že otec byl hodně zlý a není dobré, aby se s ním Honza setkal.

Druhým tématem bylo, že se Honza dozvěděl, že je máma nevléčitelně nemocná. V této době se služba hodně zaměřovala na podporu klienta a práci s odviněním (Honza: muzu za to ja :((protze sem mamku stresoval :((.a ted to kazim vsechno dal :((ve skole sem se pozvracela skoro omdlel a mamkapro me musela prijít i kdz ji bylo taky spatne :(((a potom sem dalsi dny nesel do skoly vubec :((byls em za skolou proste to nedavam :((dneska sem dostal spatny znakmy to sem nikdy nemel.porad me boli bricho a je me ztoho nanic :(Pracovník: to že Ti je špatně a nechceš do školy je úplně pochopitelné. Vždyť je toho na Tebe strašně moc. Napadá mě k tomu, říct mamce, jestli by nešlo abys nějakou dobu do školy nešel. Znamky s tím samozřejmě souvisí. Vždyť máš teď hlavu plnou důležitějších věcí než školy.) V té samé době začíná klient spolupracovat se školním psychologem a psychiatrem. Pracovníci klienta ke spolupráci motivovali, on o ní ale nejevil zájem a docházel jen proto, že musel.

Na konci podzimu chtěl Honza hodně informace o pěstounské péči (PP). Máma se domluvila s tetou, že si vezme Honzu do PP. V této době se ozvala i máma Honzy a s pracovníky konzultovala svůj postup ohledně PP a zároveň nápad pořídit Honzovi k Vánocům domácí zvíře, pracovníci zároveň doporučili poradnu Cesty domů.

Konec roku byl hodně o smutku z toho, že se blíží poslední společné Vánoce a také o Honzovo krátkodobé hospitalizaci po tom, co zkolaboval ve škole. Zároveň měl Honza velkou radost, protože dostal k Vánocům domácí zvíře, které si moc přál a díky tomu „nebudu sam az budu u tety“.

Druhý rok

Na úplném začátku roku řešil Honza s pracovníky hlavně obrovskou obavu ze ztráty mámy a nechuť se dívat na to, jak máma umírá. Také to, že už se částečně přestěhoval k tetě. Dále přetrvávaly i problémy se školou. Honza se velmi bál o těchto věcech mluvit s mámou. Pracovníci proto navrhli, že mohou pomoci mámě informace předat. Chat s mámou podpořil komunikaci u Honzy doma „byl dobre ze sis mamkou promluvil pomoholo to“

Na konci ledna se Honzova máma rozhodla, po konzultaci s pracovníky služby, pro hospic. Honza rozhodnutí nesl velice těžce (Honza: mam strach, sem vydeseny kdyz tete zazvoni mobil. nespim nejim a proste to je hrozny. behem 14 dnu se to hodne zhorsilo :((((uz to neni ona a nejhoris je ze s tim nic nemuzu udelat. jen cekat ze se to treba zlepsi ale nejsem blbej :((((((((a rozhovory s pracovníky se začaly věnovat více tématu smrti a umírání.

Na přelomu zimy a jara se naposledy ozvala máma, aby pracovníkům řekla, že Honza je nakontakotvaný na psycholožku hospicu a že mu rozhovory s ní pomáhají. Také poděkovala, že Honzu pracovníci tolik podporují.

Po pár dnech napsal Honza, že je v nemocnici, kam ho odvezli po tom, co zkolaboval, když se dozvěděl, že máma zemřela. Během hospitalizace byl Honza v kontaktu se službou na přímé doporučení psycholožky (Anonym: tak jako vlastne to bylo vcera u me, pamatujes? pani doktorka rikala ze je to super ze to natrenuju tady s vama a pak me to pujde lip rikat.). Pracovníci se v tomto období zaměřovali zejména na podporu a motivaci ke spolupráci s psycholožkou, kdy vyhodnotili jako klíčové, že Honza poprvé neodmítá podporu od odborníků při osobním kontaktu.

V tomto místě kazuistiku ukončíme. Ještě zhruba čtvrt roku se klient pravidelně ozýval a řešil s pracovníky velký smutek a stesk po mámě a svou situaci ve škole. Postupem času se témata začala měnit. Více se objevoval vztah s vrstevníky a staršími dětmi, který byl pro Honzu důležitý. Také s pracovníky sdílel svou první lásku a narození synovce, pro kterého mohl být Honza „velký brácha“.

Služba dala Honzovi hlavně pevný bod v jeho nelehké situaci. Díky tomu mohl sdílet velice bezpečně všechny své pocity a nápady. Zároveň pracovníci sehráli klíčovou roli ve vybudování důvěry k psycholožce, kterou Honza navštěvoval a následně s ní probíral víc věcí.

Tomáš (jméno změněno) klient projektu jdidoklubu.cz

Tomáš byl klientem projektu přibližně rok. Jednalo se o dospívajícího klienta (věk nspecifikoval), který měl za sebou vážnou nehodu, při které byl popálen na velké části těla a obličeje. V kontaktu se službou byl pravidelně 1x za týden až 14 dní.

Z kazuistiky je patrné, jak důležitou roli může mít dlouhodobé doprovázení klientů na chatu a také to, že NZDM má své opodstatnění i v distanční formě.

Klient se poprvé ozval a rovnou o sobě mluvil jako o zrudě. Pracovníci v první fázi kontaktu zejména ujišťovali klienta, že je ve službě dobře a může ji využívat a že nevdí horší psaný projev. Tomáš hodně psal o tom, že je k ničemu, je si odporný a nevidí smysl života, protože se s ním nikdo nechce bavit a on se stydí chodit mezi lidi, protože „na něj všichni zíraj“ (Tomáš: NEMa smysl, se snažit, Abych byl aktivni JA,ja se snazil, DElal jsem si Statistiku, A zacal, jsem se slidma sám oD sebe bavit, ALE byl jsem Zdeptanej, tema JEjich Reakcema. PAr lidi, Me uplně DOstalo na Dne, par zase nahoru, Ale Potom došly sily, V3echno.). Pracovníci hodně mapovali klientovo prostředí a blízké osoby. Tomáš popsal, že má jeho máma duševní onemocnění, které ji velmi limituje v kontaktu s dalšími lidmi a udržení práce. Právě mámino onemocnění a Tomášův úraz, o kterém se později zmínil, vedly k tomu, že se přestěhovali do nového města a Tomáš tak ztratil kamarády (Tomáš: TO wite, ZEjo.A dost.ALE mel jsem tam porad Kamose, ktery ZA mnou Chodily do Nemocnice a Pisem si i ted. ALE ja sem PO tom uraze, bYl dlouho v nem, DLouho doma, NEmohl, sem Nikam chodit, NIC Prostě a Do školy, jsem se už nevrátil a Kamose uz nevyDěl.).

Po úvodních měsících, kdy Tomáš nechtěl mluvit o tom, co se mu stalo a v kontaktu se věnoval zejména ztrátě smyslu a velkému vyčerpání ze života, se pracovníkům svěřil, že úraz se stal jeho vinou a těžko se mu s tím žije (Tomáš: NeJhorš9 je žE si ZA to mužů sám, jAk se seBou mám žiT). Pracovníci se po čase dobrali s Tomášem k tomu, že si sice poranění způsobil sám, ale jednalo se nehodu, ne úmysl. Klientovi se znatelně po tomto uvědomění ulevilo.

Díky předešlé práci bylo možné s klientem začít pracovat na kontaktu s jeho okolím. Velkým zlomem byla návštěva kina, na kterou přivedl Tomáše pracovník (Tomáš: JE to Divny, MEzi lldi nechci, ALE chybi Me to.AKce s Kamosema i Kino...CHybi mě hafec veci.

Pracovník: říkám si, že zrovna do kina by to mohlo jít nejjednodušeji. Tím že už začíná zima, tak si klidně můžeš vzít čepici a šálu a tak z Tebe bude vidět jen kousek a nebudou na Tebe lidi tolik zírat a v kině je pak tma.Tomáš: ALE, vlastně, PRoc ne, MOZna to o wejkendu Zkusim.jEstli budou neco Dobryho dAvat.).

Po návštěvě v kině, která se vydařila, byl Tomáš odhodlaný zkusit opět kontakt s lidmi. Přišel s tím, že v ulici mají obchod, kam občas musí a že tam prodává milá slečna, která se ho vždy ptá, jak se má a že by jí zkusil odpovědět a opětovat otázku. V rámci chatů pracovníci s klientem nacvičovali, na co by se mohl prodavačky zeptat a jak zareagovat, kdyby chtěla v konverzaci pokračovat. První kontakt s prodavačkou se vydařil a Tomáš si za ní začal, po opatrném začátku, chodit povídat.

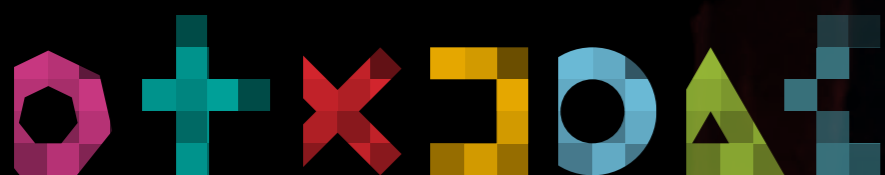
Předtím, než klient přestal službu využívat, se ještě přišel pochlubit, že byl u kadeřníka (po dlouhé době) a že si koupil nové oblečení.

Autoři: Karolína Brabcová, Jan Vališ a kol.

Odborná garantka projektu: Martina Zikmundová

dostupné online:

→ www.streetwork.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

česká asociace **streetwork.cz**

25 let na ulici

Tento doporučený postup vznikl v rámci projektu Společně a odborně – podpora spolupráce a kvality nízkoprahových sociálních služeb, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015188, který je spolufinancován Evropskou unií