



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Vznik metodického manuálu byl podpořen z ESF OPZ

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/19\_098/0015366

Název projektu: Online terén – podpora pro cílovou skupinu sociální služby NZDM

# ONLINE V KLÍDKU

-

# METODICKÝ MANUÁL TERÉNNÍ PRÁCE NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH S DOSPÍVAJÍCÍMI V OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACI

**Vydala:** PROSTOR PRO, o.p.s.

**Metodiku zpracovali:** Mgr. Eva Mecnerová (metodička projektu), Bc. Gabriela Lepková, DiS. (vedoucí nízkoprahových programů NZDM KLÍDEK)

**Na obsahu se podíleli:** Mgr. Jan Vališ (odborný pracovník projektu), tým pracovníků projektu: Mgr. Klára Pittnerová, Mgr. Karolína Míková, Bc. Eva Hejzmanová, Bc. Nicola Skalická, Bc. David Hladík, Jakub Vančura



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Obsah

1/ ÚVODNÍ SLOVO .....	3
2/ PROCESNÍ STANDARDY KVALITY .....	3
VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SLUŽBY .....	3
MONITORING .....	6
ONLINE FORMY PRÁCE .....	7
POSKYTOVANÉ SLUŽBY (chatové poradenství) .....	10
JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU A PROCES INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ... ..	12
PRÁVA KLIENTŮ.....	16
ETICKÉ ASPEKTY ONLINE SLUŽBY .....	18
STŘETY ZÁJMŮ.....	19
STÍŽNOSTI.....	20
NÁVAZNÉ INSTITUCE NEBO ODBORNÍCI .....	22
3/ PERSONÁLNÍ STANDARDY KVALITY .....	23
PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY .....	23
PŘIJÍMÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAŠKOLOVÁNÍ .....	23
PODPORA PRACOVNÍKŮ VČ. FOREM KOMUNIKACE, SDÍLENÍ INFORMACÍ A HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ.....	26
VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ .....	28
4/ PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY .....	29
MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST .....	29
INFORMOVANOST O SLUŽBĚ (ZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE).....	30
PROVOZNÍ PRAVIDLA.....	31
MIMOŘÁDNÉ A KRIZOVÉ SITUACE (chatové poradenství) .....	38
PRÁCE S EVIDENCÍ KLIENTŮ A SLUŽEB .....	47
PRAVIDLA NAKLÁDÁNÍ S ÚDAJI V RÁMCI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB .....	49
ZJIŠŤOVÁNÍ KVALITY A EFEKTIVITY SLUŽBY .....	50
5/ PŘÍLOHY.....	52
DOPORUČENÁ LITERATURA .....	52
PR MATERIÁLY A LETÁKY (příklady) .....	53



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## 1/ ÚVODNÍ SLOVO

*„Spuštěním projektu a vytvořením metodiky pro terénní sociální práci s dětmi a dospívajícímu na sociálních sítích jsme reagovali na vážný problém: nízkou dostupnost podpůrných a poradenských služeb pro děti a dospívající, kteří se ocitnou v obtížných životních situacích. V PROSTOR PRO těmto dětem pomáháme od roku 2000: v současné době ve dvou nízkoprahových klubech a také díky terénní práci v ulicích 5 měst v Královéhradeckém kraji. Terénní práci v menších městech jsme nastartovali i díky unikátnímu pojízdnému klubu GARÁŽ. V srpnu roku 2020 jsme pak spustili právě projekt: Online v KLÍDKU. Ten považujeme za systematický krok v rozvoji práce s dospívajícími. Je zjevné, že online prostředí již přestáváme vnímat jako méně „reálnou“, umělou část skutečnosti – naopak do něj přesouváme čím dál tím více svých životních aktivit. A generace, která se do světa rozvinutých online technologií narodily, už online prostředí považují za naprosto přirozenou součást své životní reality. Vytvořit nové postupy pro práci v digitálním prostředí je proto přirozenou a logickou reakcí na tuto postupnou změnu. S bezprecedentní naléhavostí to potvrdila i situace v oblasti poskytování sociálních služeb v průběhu covidové pandemie, při které by bez možnosti pracovat v online prostředí zůstali dospívající klienti naprosto odříznutí od pomoci.“*

Bc. Gabriela Lepková, DiS.  
vedoucí nízkoprahových programů  
PROSTOR PRO, o.p.s.

## 2/ PROCESNÍ STANDARDY KVALITY

### VEŘEJNÝ ZÁVAZEK SLUŽBY

#### POSLÁNÍ

Posláním online terénního programu Online v Klídku je nabízet dětem a mladým lidem (ohroženým nežádoucími sociálními jevy) nízkoprahové sociální služby v prostředí sociálních sítí, v jejich dalším přirozeném prostředí. Aktivně vyhledávat, kontaktovat a poskytovat jim podporu a pomoc v jejich nepříznivých sociálních situacích. Usilujeme o zvýšení dostupnosti služeb, aby děti a mladí lidé nezůstávali na své potíže sami.

#### CÍLE

Hlavním cílem projektu online terénní práce je zajistit dostupnost sociálních služeb dětem a mladým



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

lidem (konkrétně nízkoprahových služeb) v dalším z přirozených prostředí dospívajících – na sociálních sítích, a to pomocí nástrojů aktivního vyhledávání, kontaktování (oslovení) a nabízení podpory a pomoci v případě potřeby. Také chceme předcházet ohrožení, a to tvorbou preventivních obsahů publikovaných na sociálních sítích.

Cílem služby je, aby děti a mladí lidé:

- získali informace o rizicích sociálních sítí (informované děti a mladí lidé)
- získali informace o různých typech projevů rizikového chování a znali důsledky rizikového chování (děti a mladí lidé, kteří vědí, co je rizikové chování a jaké má důsledky)
- měli dostupnou podporu nebo pomoc v online prostředí (děti a mladí lidé, kteří nezůstanou na svoje potíže sami)
- získali oporu v tématech, které nejsou schopni sdílet f2f (děti a mladí lidé, kteří nezůstanou na svoje potíže sami)
- získali pomoc v obtížné životní nebo krizové situaci (děti a mladí lidé, kteří nezůstanou na svoje potíže sami)
- získali kompetence pro řešení svých potíží (děti a mladí lidé, kteří si dokážou při dalších potížích pomoci sami nebo vědí, kde pomoc získat)
- získali informace o dostupnosti f2f/kamenných služeb a možnostech jejich využití (informované děti a mladí lidé – vědí, na koho se obrátit)
- měli možnost sdílet svoji každodennost a měli možnost odreagování

Jelikož se jedná o pomoc a podporu v situacích zejména “tady a teď”, není kladen důraz na budování vztahu s klienty (dětmi a mladými lidmi), jako je tomu ve f2f formách poskytovaných služeb, ale především na zkompetentnění klienta a schopnosti využít jeho lokální podpůrnou sociální síť. Služba zároveň nenahrazuje krizové chatové linky (na ty odkazuje), jejím cílem není ani suplování kamenných služeb.

## **CÍLOVÁ SKUPINA**

Cílovou skupinou online terénní práce jsou děti a mladí lidé ve věku 10–26 let z celé České republiky, kteří se pohybují na sociálních sítích Facebook, Instagram, Tellonym a Tik Tok. Projekt se zaměřuje zejména na děti a mladé lidi, kteří jsou na sociálních sítích aktivní a z různých důvodů s nimi není možné navázat osobní kontakt.

Cílovou skupinu pak rozlišujeme na primární a sekundární.

Primární cílovou skupinou jsou děti a mladí lidé ve věku 10–22 let z Královéhradeckého kraje (bydliště, studium, práce), kteří se pohybují na výše zmíněných sociálních sítích rizikovým způsobem, nacházejí se v obtížné životní situaci (např. krizová situace v rodině, ve škole, vztazích apod.) nebo řeší krizovou situaci a *nemohou využívat kamenných služeb* (nedostupnost, vysoký práh apod.).

Za rizikové způsoby chování na sociálních sítích považujeme:



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

- sdílení nevhodného obsahu (hoaxy, násilí, výhrůžky, rasistická filosofie, ponižující obsah, hazard se životem, trestná činnost, intimní obsah, užívání návykových látek apod.)
- aktivní členství ve skupinách, které se věnují rizikovému chování nebo obtížným životním situacím (příspěvky žádající o pomoc)
- sdílení problematických životních situací (s vrstevníky, v rodině, ve škole, v oblasti duševního zdraví, poruch příjmu potravy, sebepoškozování, partnerských vztahů, identity, sexuality apod.)
- sdílení problematiky závislostního chování (online hráčství, návykové látky apod.)
- proklamace emočně silně zabarvených obsahů
- inzerování nudy a samoty
- nedostatečně zabezpečené soukromí

Sekundární cílovou skupinou jsou mladí lidé ve věku 21–26 let nebo děti a mladí lidé, kteří jsou z dalších částí České republiky (mimo Královéhradecký kraj), kteří sami vyhledají tuto službu, a to především z důvodu aktuální krizové situace nebo nacházející se v obtížné životní situaci (vztahové potíže, finanční potíže, potíže v oblasti duševního zdraví, stresové situace apod.) a nemohou využívat kamenných služeb (nedostupnost, vysoký práh apod.).

#### **Negativní vymezení cílové skupiny**

V rámci definované cílové skupiny Online v Klídku nepracujeme s osobami, které se nachází v situaci, která zabraňuje kvalifikovanému poskytování našich služeb. Jsou to především tyto:

- osoba v akutní fázi duševního onemocnění (služby nejsou primárně zaměřeny na pomoc osobám s duševním onemocněním, v případě, že se daná duševní nemoc akutně neprojevuje, je možné poskytnutí služby, poskytnutím našich služeb samozřejmě neřešíme psychické onemocnění – odkazujeme na dostupné návazné služby),
- osoba s jazykovou bariérou (pokud se daný pracovník nedokáže s klientem dorozumět – klient píše cizím jazykem, kterému pracovník nerozumí, není možné službu poskytnout),
- osoba s těžkým mentálním postižením (pokud se daný pracovník nedokáže s klientem dorozumět – přestože pracovník přizpůsobí své komunikační schopnosti osobě s nižším IQ, osoba není schopná porozumět obsahu nabízené služby, není možné službu poskytnout).

#### **PRINCIPY SLUŽBY**

Nízkoprahovost v online terénní formě práce vidíme konkrétně v těchto principech:

Princip dostupnosti a dobrovolnosti – služba je realizována bezplatně, provozní doba odpovídá potřebám klientů. Dostupnost zaručuje i snadná přístupnost online prostoru (klient může službu využívat i z domácího prostředí). Službu může využít kdokoli, kdo spadá do cílové skupiny. Podmínkou užívání služby Online v Klídku není žádná forma členství nebo registrace. Každý se může rozhodnout, jaké služby bude využívat. *Pasivita během provozní doby nebo odmítnutí rady, podpory či pomoci, není důvodem pro ukončení služby.*



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Princip anonymity – klient při kontaktu se službou nemusí sdělovat pracovníkům žádné osobní údaje, pokud sám nechce. Pracovníci při kontaktu zjišťují pouze věk a místní příslušnost kvůli zařazení do cílové skupiny. Do evidence pak zapisují jméno či přezdívku profilu sociální sítě. Součástí principu anonymity je i zachování mlčenlivosti (výjimkou jsou zákonné normy).

Pozn. osobní údaje (jméno a příjmení, adresa) by pracovník zjišťoval pouze v případě vážného podezření na ohrožení života nebo zdraví.

Princip bezpečného kontaktu – při vzájemném kontaktu jsou pracovníci připraveni zabezpečit prostor bez diskriminace, předsudků apod.

Princip respektujícího a individuálního přístupu – je respektována jedinečnost každého klienta. Pracovníci vytvářejí takové podmínky, v nichž se klienti mohou cítit důstojně. Pracovníci se zaměřují na individuální přístup ke každému.

## MONITORING

### PRIMÁRNÍ MONITORING

Z důvodu správného nastavení cílové skupiny a cílů služby byl v počátku projektu spuštěn monitoring vybraných sociálních sítí (tyto soc. sítě známe, klienti se na nich pohybují často, mají možnost chatu). Monitoring zajišťoval na sítích Facebook a Instagram celý tým pracovníků: dva pracovníci dvě hodiny denně po dobu deseti dnů, tzn. celkem cca 40 hodin. Monitoring byl rovněž evidován a s jeho pomocí byla zjištěna častá témata cílové skupiny na sítích:

- alkohol, marihuana
- sebepoškozování
- samota, smutek
- stresové situace, úzkosti, deprese
- sdílení intimního obsahu.

Tato zjištěná témata nám následně sloužila pro definování cílové skupiny a nepříznivých sociálních situací, které děti a mladí lidé na sociálních sítích nejčastěji sdílí/řeší, zároveň pak pro obsah preventivních aktivit, kterým se online terén také věnuje.

### PRŮBĚŽNÝ MONITORING

Monitoring (sledování obsahu na sítích) provádí každý pracovník cca půl hodiny před započetím svého chatu, případně i při chatu, dovoluje-li to jeho charakter (neprobíhá poradenství). Jeho úkolem je projít upozornění, sledovat stories, příspěvky či komentáře v různých skupinách a vyhledávat rizikový obsah (např. fotky, videa, příspěvky s „voláním“ o pomoc apod.), na který bychom mohli jako služba reagovat, případně oslovit potenciální klienty – napsat zprávu, poslat 1K leták služby (aktivní vyhledávání). V



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

rámci tohoto monitoringu je zároveň možné zanechávat především ve skupinách tzv. stopu o službě (šířit informace o službě), a to pomocí informačních plakátů.

Na zjištěná témata z monitoringu navazuje vlastní aktivní práce s preventivními obsahy.

## ONLINE FORMY PRÁCE

Pro poskytování online sociální služby jsme na základě monitoringu vybrali tyto platformy: Facebook (stránka a profil), Instagram, v průběhu přibýly platformy Tellonym a Tik Tok a pracujeme na nich těmito způsoby:

- Facebook/messenger (profil Pracovník Vklídku) – aktivní vyhledávání a zanechání stopy, chatové poradenství; Facebook (stránka Online v Klídku) - informování široké veřejnosti o službě online terénu.
- Instagram (online\_v\_klidku)– aktivní vyhledávání a zanechání stopy, chatové poradenství, preventivní aktivity.
- Tellonym (online\_v\_klidku) – součást živých vysílání pro kladení otázek (aktuálně tak ale nepoužíváme), poradna, možnost připomínek, stížností.
- Tik Tok (online\_v\_klidku) – preventivní aktivity, zanechávání stopy.

### AKTIVNÍ VYHLEDÁVÁNÍ A ZANECHÁVÁNÍ STOPY

Aktivní vyhledávání a zanechávání stopy je stěžejní formou práce online terénu. Nejčastěji se odehrává na sociálních sítích FB a IG. Pohyb na sociálních sítích nám dovoluje oslovit velké množství potenciálních klientů (i těch, které nemáme možnost oslovit osobně v terénu – děti a mladí lidé z lokalit, kde nejsou dostupné sociální služby pro děti a dospívající, děti a dospívající, kteří tráví svůj volný čas převážně na sociálních sítích, osamocené děti a mladé lidi apod.) a nabídnout jim dostupnou pomoc – převést je na profily služby/nabídnout chatové poradenství. Aktivní vyhledávání probíhá formou průběžného monitoringu před začátkem každého chatu, případně v provozní době chatu (neprobíhá-li poradenství). Při vhodné příležitosti pracovník buď přímo zprávou či oslovením v komentáři nabízí službu chatového poradenství či zanechá odkaz (info plakát) na službu spolu s výzvou *“Ozvi se, když budeš chtít”*. Další možností je poslání tzv. follow (IG: žádost o sledování, FB: žádost o přátelství) účastníkům potenciálně rizikové skupiny.

Příklady oslovovací zprávy nebo komentáře:

*„Ahoj. Vítej na profilu Online v Klídku. Díky za sledování, dáváme follow zpět. Protože jsi tu nový/á, posílám info k našemu profilu. Kdykoli se můžeš ozvat, můžeme si napsat, nebo klidně jen sleduj náš profil. 😊“ + 1K leták*

*„Ahoj, tady Online v Klídku 😊 Dáváme follow, protože si myslíme, že by tě mohl zajímat náš profil.“ + 1K leták*





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

„Dobrý den L..., nebo ahoj. Ozývám se na základě tvého příspěvku ve skupině "Sebepoškozování". Jsme pracovníci na chatu tady na FB: Pracovník v Klídku nebo na IG: Online\_v\_klidku a nabízíme bezplatné, anonymní poradenství. Úplně jednoduše to, že si můžeme napsat o tom, co tě trápí, co aktuálně prožíváš nebo jsi prožila, jak se máš apod. Umíme zodpovědět i na různé dotazy a nebo přesměrovat i na další odbornou pomoc. Chatování s námi je dobrovolné. Klidně mrkni na naše profily a kdyby tě zaujalo, co a jak nabízíme, ozvi se. Rádi tě poznáme. Víme, že není jednoduché zůstat na různé věci sám.“

**ONLINE**  
**V KLIDKU**

Nabízíme podporu, pomoc, radu ve chvíli, kdy si zrovna připadáš ztracený/ý na svojí cestě dospíváním.

Jsme tu pro TEBE, pokud je ti minimálně 10 a maximálně 26 let a jsi z Královéhradeckého kraje.

**Můžeš se ozvat když...**

- se cítíš sám,
- tě zradil kámoš,
- tě něco štve,
- si nevíš rady,
- máš strach,
- jsi v nějakém nebezpečí.

**ZDARMA**  
**ANONYMNĚ**  
**BEZ REGISTRACE**  
**S RESPEKTEM**  
**V BEZPEČÍ**

## PREVENTIVNÍ AKTIVITY (TVORBA)

Na základě průběžného monitoringu jsou odhalována témata, která cílovou skupinu zaujmou, která jsou pro ně aktuální a zároveň je v nich potenciál předcházet rizikovému chování. Nejčastější formou preventivních aktivit jsou postované **příspěvky** na Instagramový a Tiktokový profil, **stories** a **živé vysílání**. Tyto aktivity tvoří tým pracovníků věnující se právě preventivním aktivitám, jde zejména o koncepty videí, sledování aktuálních trendů, obsahovou formu apod. Na konkrétní přípravě preventivních aktivit se může podílet celý tým pracovníků ve své volné kapacitě. Zejména jde o natáčení videí, ve kterých se tak objevují nové tváře a dále také obsahová zpětná vazba k jednotlivým postům.

Na každý měsíc (v některých tématech i delší či kratší časový úsek) vybere tým preventivních pracovníků aktuální téma, které vzejde z potřeb cílové skupiny a je vybráno s ohledem k danému období. Během jednoho týdne zveřejní pracovníci na Instagramu na toto téma dva příspěvky a dvě na ně odkazující stories. Jedná se o krátké video, fotku či meme a druhý, více informativní příspěvek. Důležitá je jejich výstižnost, atraktivnost pro cílovou skupinu a použití jazyka klientů. Na Instagramu se stories ukládají do tzv. výběrů, které je označeno tématem a cílová skupina se k nim má možnost dostat přehledně i v budoucnosti. Příspěvky vkládané na Facebook "visí" na zdi (tzn. že jsou trvale dohledatelné).





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

V minulosti byla nastavena četnost 1x za týden příspěvek, 2x za týden stories. Nyní byla četnost upravena dle kapacit pracovníků. Zároveň bylo také omezeno sdílení příspěvků na Facebook (profil i stránku), protože se ukázalo jako nefunkční a od klientů ne příliš využívané. Proto se primární sdílecí platformou stal Instagram, na který je odkazováno i ve videích na Tiktok. Tiktok proto slouží jako nástroj pro propagaci služby, tvorbu videí a zanechání stopy.

## **ŽIVÉ VYSÍLÁNÍ/PORADNA**

Živé vysílání na konkrétní téma realizuje dvojice pracovníků jednou za šest týdnů v aplikaci Tellonym (tellonym.me) v pravidelném čase 18.00 - 19.15 hodin. Téma se klienti dozvědí týden dopředu, poté mají možnost psát své otázky buď předem na tellonym, nebo v průběhu živého vysílání do chatu. Zodpovězení otázek k tématu je věnována jedna hodina, posledních 15 minut je možné položit pracovníkům otázky, týkající se i jiné problematiky. Jestliže klienti nestihnou sledovat živé vysílání, dostanou odpověď na svou otázku nejpozději do týdne písemně v tellonym.me. Pracovníci mají v průběhu živého vysílání právo jakéhokoliv účastníka "vyhodit", a to z důvodu např. opakovaného urážlivého chování vůči dalším sledujícím.

V průběhu projektu se živé vysílání neosvědčilo (proběhla 4 živá vysílání s nízkou sledovaností a nízkým počtem otázek), rozhodli jsme se formu živých vysílání přerušit a aplikaci Tellonym využívat pouze jako poradnu, zároveň i anonymní nástěnku pro napsání připomínek nebo stížností směrem k programu online terénu. Aplikaci pak kontrolují pracovníci chatového poradenství, vždy v době provozní doby chatu. Pracovník, který najde v aplikaci dotaz, má kompetence na dotaz odpovědět, jestliže vyhodnotí dotaz a jeho odpověď jako náročnou, přinese dotaz do týmu při nejbližší příležitosti (příp. Využije podporu některého z pracovníků online terénu). V případě objevené stížnosti postupuje dle kapitoly Stížnosti.

## **CHATOVÉ PORADENSTVÍ**

Probíhá na messengeru na sociální síti Facebook a ve zprávách na sociální síti Instagram. Pracovník, který je právě online dostupný pro chatové poradenství se jednu chvíli může věnovat maximálně dvěma chatům současně. Jeden chat s klientem by neměl překročit délku 90 minut a jako jeho začátek je chápána až interakce s klientem, nikoliv okamžik, kdy pracovník zaregistruje zprávu od klienta. Projeví-li v tuto chvíli zájem o službu klient NZDM KLÍDEK, pracovník má možnost ho podle charakteru jeho potřeb buď za velmi krátkou dobu odbavit, či ho odkázat na jiný čas. Pracovník nikdy neoslovuje klienta jako první, ale čeká na zprávy od klientů (nejedná-li se o prvokontakt). Reaguje-li klient na náš prvokontakt, jednou z prvních zpráv, které pracovník odesílá, jsou pravidla chatu – po jejich odsouhlasení s klientem uzavírá ústní dohodu a věnuje se jeho aktuálním potřebám (více viz kapitoly poskytované služby a jednání se zájemcem, uzavírání dohod a individuální plánování).



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## POSKYTOVANÉ SLUŽBY (chatové poradenství)

Každému klientovi garantujeme poskytnutí minimálně jedné z níže specifikovaných služeb v rámci jednoho kontaktu a v minimálně stanoveném čase. Rozsah služby je různý, vždy záleží na individuálních potřebách klienta, přičemž jeden kontakt (který může obsahovat více poskytnutých služeb) nepřesahuje čas 90 minut.

Na základě praxe jsme si pro účely chatového poradenství stanovili 6 níže uvedených služeb, které dle své povahy spadají do typologie základních činností poskytovaných služeb dle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.

### 1. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

#### Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

##### PRVOKONTAKT (1K)

Jedná se o poskytnutí informací klientovi o nabízené službě online terénu. Pracovník zasílá potenciálnímu klientovi základní informace o službě, aby se mohl rozhodnout, zdali bude nabízenou službu jakýmkoli způsobem využívat. Za prvokontakt považujeme, jestliže v případě našeho oslovení a předání 1K karty klient pozitivně zareaguje.

Pozn. pracovník buď aktivně sám vyhledá a osloví potenciálního klienta nebo zareaguje na kontakt (zpráva, sledování, žádost o přátelství) potenciálního klienta tím, že mu předá (zašle) 1K leták služby.

##### SITUAČNÍ ROZHOVOR (SR)

Jedná se o základní druh rozhovoru s klientem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Situační rozhovor probíhá na základě zájmu jedinice, který kontaktuje pracovníka na chatu. Témata jsou vymezena každodenními událostmi (např. trávení víkendu, jak se má, co je nového apod.). Pracovník rozhovorem zjišťuje aktuální potřeby klienta.

#### Sociálně terapeutické činnosti

##### PORADENSKÝ/PODPŮRNÝ ROZHOVOR (PR)

Jedná se o rozhovor o „světě klienta“ – co se děje, vztahy s okolím, vrstevníky, rodiči, životní změny a situace, jeho/její emoce apod. Pracovník klientovi aktivně naslouchá (reflektuje situaci, klade otázky), snaží se mu pomoci se v situaci zorientovat a poskytuje mu podporu. Součástí podpůrného rozhovoru je i tzv. situační intervence – zásah pracovníka ve prospěch klienta, jde o zpětnou vazbu, která může mít význam pozitivní (upevňování žádoucího chování), negativní (upozornění na nežádoucí chování) nebo podpůrný (zastání se, podpora nějaké aktivity, chování, postoje apod.)



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## INTERVENCE V KRIZI (KI)

Jedná se o poskytnutí pomoci klientovi, který se ocitá v krizi (náhlá, obtížná situace v jeho životě) a není schopen situaci řešit vlastními silami a obvyklým způsobem. Cílem této služby je pomoci klientovi vyjádřit jeho emoce, normalizovat je a stabilizovat klienta. Pracovník hledá a posiluje stabilizační schopnosti klienta, může mu pomoci vytvořit plán k řešení krize. V ideálním případě ji poskytuje pracovník s výcvikem v chatové krizové intervenci. Pokud pracovník, na kterého se klient obrátil, výcvik ještě absolvovaný nemá, snaží se stabilizovat jeho stav, poskytnout podporu, naladit se na jeho pocity a přizvat si k chatu podporu kolegy s absolvovaným výcvikem. Nepodaří-li se pracovníkovi klienta stabilizovat, odkazuje jej na jiného odborníka/návaznou instituci, případně odbornou pomoc sám přivolá.

Pozn. Jestliže se během chatovací doby obrátí někdo v krizi, má tato služba vždy přednost před poskytováním dalších služeb.

## **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

### ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU NA NÁVAZNOU SLUŽBU (ZKNS)

Pracovník poskytne klientovi kontakt a informace na návaznou službu/odborníka, kterou si sám klient vyžádal či tato potřeba vzejde z rozhovoru. Zároveň může poskytnout informace, které si klient nevyžádal, ale jsou důležité pro možnost využívání služeb nebo pro lepší informovanost klienta. Pracovník klientovi může vhodnou službu/odborníka pomoci vybrat, zprostředkovat mu kontaktní údaje, případně zjistit možnosti fungování služby a předat o službě klientovi informace.

Pozn. Pracovník má k dispozici seznam návazných institucí a odborníků, které jsou nejčastěji využívány cílovou skupinou dětí a mladých lidí (viz. kapitola návazné instituce).

## **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

### POSKYTNUTÍ INFORMACÍ (PI)

Pracovník poskytne klientovi informaci, kterou si sám klient vyžádal či tato potřeba vzejde z rozhovoru. Zároveň může poskytnout informace, které si klient nevyžádal, ale jsou důležité pro možnost využívání služeb nebo pro lepší informovanost klienta.

## **2. ZÁKLADNÍ PORADENSTVÍ**

Základní poradenství poskytujeme prostřednictvím vhodných sociálních služeb a také je tak evidujeme (např. poskytnutí informací nebo zprostředkování kontaktu). Také prostřednictvím základního poradenství oslovujeme potenciální zájemce o službu a informujeme o možnosti využívání služeb online terénu (oslovení). Základní poradenství jednorázově poskytneme také dalším osobám, které o něj požádají, v tomto případě odkazujeme na návazné instituce nebo odborníky.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU A PROCES INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ

Pracovníci online terénu (sociální pracovníci) jsou kompetentní provádět celý proces samostatně (od prvokontaktu, přes jednání se zájemcem o službu, uzavření dohody, až po práci na zakázkách – individuálním plánování). O procesu s jednotlivými klienty pak informují na klientských intervizích a zapisují do evidence.

Klienty služby v rámci tohoto procesu rozlišujeme na zájemce o službu a uživatele služeb.

Zájemce o službu: jedinec, který má zájem o využití služeb, ale zatím s ním nebyla uzavřena dohoda o poskytování služeb. Pracovník v takovém případě seznamuje zájemce s pravidly poskytování služeb (zasílá Pravidla chatu) a zjišťuje příslušnost k cílové skupině (proces jednání se zájemcem o službu).

Pozn.

V online terénní formě práce rozlišujeme ještě kategorii „Oslovený“. Je to jedinec ve věku CS, kterého během provozní doby online terénu oslovíme prostřednictvím zprávy na sociální síti, představíme mu službu, případně předáme 1K kartu, ale dotyčný v danou chvíli neprojeví o využití služby zájem nebo pouze pozitivně zareaguje na zprávu, ale konverzaci nerozvíjí. Jedince evidujeme jako „osloveného“, jelikož byl proveden výkon základního poradenství, kdy jsme mu aktivně představili službu, kterou může v případě potřeby využít. Oslovené zapisujeme pouze do denních událostí (počet oslovených).

Uživatel služeb: jedinec, který splňuje kritéria cílové skupiny, má zájem o aktivní využívání sociálních služeb a má uzavřenou dohodu o poskytování služeb. Spolu s pracovníkem pracuje na naplnění svých individuálních potřeb a jednotlivých zakázek.

### PŘÍSLUŠNOST K CÍLOVÉ SKUPINĚ

Příslušnost k cílové skupině zjišťují pracovníci při monitoringu, prvokontaktu a v průběhu jednání se zájemcem o službu. Pracovníci zjišťují věk, místní příslušnost a nepříznivou sociální situaci (orientují se dle kritérií cílové skupiny).

### Důvody k odmítnutí zájemce o službu:

- zájemce nespadá do cílové skupiny (nesplňuje kritéria příslušnosti k CS),
- zájemce o službu potřebuje jiný typ sociální služby, než je program či pracovník schopen nabídnout (např. psychologická pomoc),
- zájemce má specifické potřeby, které není možné poskytováním sociálních služeb uspokojit (např. komunikační bariéra),
- se zájemcem o službu byla v době kratší než 6 měsíců ukončena dohoda o poskytování služeb z důvodu hrubého porušování pravidel.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Pracovník při odmítnutí zájemce o službu vždy jedná tak, aby zájemci vhodně a jasně vysvětlil důvody pro jeho zamítnutí a zároveň mu poskytne podporu pro vyhledání dalších služeb řešících jeho potřeby. K tomuto procesu využívá kapitoly Návazné instituce/odborníci. Pracovník, který zájemci o službu odmítnutí sdělil, je povinen provést záznam do Knihy odmítnutých zájemců o službu.

## **PROCES JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU**

Jednání se zájemcem je proces, který začíná prvokontaktem a končí uzavřením dohody o poskytování služeb (zájemce se stane uživatelem).

Proces jednání se zájemcem v online prostředí probíhá velmi rychle, zpravidla během jednoho kontaktu – je potřeba počítat s tím, že může jít o jednorázový kontakt. Tento proces musí být ukončen nejpozději do té doby, než začne klient využívat poskytovaných služeb (bez uzavřené dohody lze poskytnout pouze služby prvokontakt a situační rozhovor). Proces končí uzavřením dohody.

Prvokontakt je první kontaktní situací mezi pracovníkem a zájemcem o službu, jejímž cílem je navázat s ním kontakt a předat mu základní informace o službě online terénu a poskytovaných službách a zjistit, jestli zájemce spadá do cílové skupiny. Obsah prvokontaktu je daný, pracovník zpravidla posílá úvodní zprávu a 1K kartu, individuálně pak přizpůsobuje obsah úvodní zprávy situaci a jednotlivci dle svého uvážení. Pracovník se během prvokontaktu snaží zjistit věk, místní příslušnost a nepříznivou sociální situaci kvůli zjištění příslušnosti k CS. Na prvokontakt, většinou bezprostředně, navazuje předávání informací o službě a proces uzavírání dohody.

Příklad úvodní zprávy:

1/ zprávu posíláme jako první: „Ahoj. Vítej na profilu Online v Klídku (Pracovník v Klídku). Díky za sledování, dáváme follow zpět. Protože jsi tu nový/á, posílám info k našemu profilu. Kdykoli se můžeš ozvat, můžeme si napsat, nebo klidně jen sleduj náš profil.“ NEBO „Ahoj, tady Online v Klídku :) Dáváme follow, protože si myslíme, že by tě mohl zajímat náš profil.“ + zasíláme 1K info kartu

2/ reakce na zprávu od zájemcem o službu: „Ahoj. Vítám tě na profilu Online v Klídku (Pracovník v Klídku). Díky za důvěru, se kterou se na nás obrácíš. Protože jsi tu nový/á posílám ti informace o naší službě. Na chatu jsme dnes od ....do ...., pokud by sis chtěl/a povídat.“ + zasíláme 1K info kartu.

Pracovník během jednání seznamuje zájemce o službu s těmito informacemi (pomocí karty Pravidel chatu a odkazem na info na FB profilu nebo webových stránkách organizace):

- představení služby (poslání, cílová skupina, cíle)
- principy služby
- práva a pravidla chatového poradenství, vč. sankcí
- provozní doba
- uzavření dohody
- stížnosti + odvolání
- možnost odmítnutí služby



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- evidování služeb
- ohlašovací povinnost

## UZAVŘENÍ DOHODY

Dohoda je uzavírána v případě, že zájemce spadá do cílové skupiny (primární nebo sekundární) a projeví zájem o nabízenou službu. Dohoda je uzavírána v ústní podobě, co nejdříve po uskutečněním prvokontaktu. Pracovník uzavírá dohodu ve chvíli, kdy zná klientovu zakázku a má jeho vyjádřený souhlas (nejčastěji: „ano, souhlasím se zaslánými informacemi/pravidly“).

Pracovník uzavírá dohodu na dobu neurčitou. 1 ročně pak dochází k revizi dohody, tzn. že se pracovník ujistí o smyslu vzájemné spolupráce a potřebě uživatele dále využívat služeb online chatu. Jestliže uživatel již nevyjádří potřebu, pracovník dohodu ukončí.

Ukončit dohodu může jak poskytovatel, tak klient. Klient může dohodu ukončit kdykoli, a to bez udání důvodu. Poskytovatel může ukončit dohodu v těchto případech:

- uživatel si o ukončení spolupráce řekne,
- uživatel po delší dobu než 1 rok nevyužije žádnou z poskytovaných služeb,
- uživatel hrubě poruší pravidla pro využívání služeb,
- při dovršení věku určujícího vymezení cílové skupiny programu,
- pokud služba zanikne.

Při ukončení dohody z důvodu hrubého porušení pravidel je možné dohodu dále neobnovit po dobu maximálně 6 měsíců.

Pozn. 1 i v případě, že dojde k ukončení dohody, klient může být nadále followerem/přítelem profilu Online v Klídku a odebírat jeho obsah (informační, preventivní). V případě potřeby pak může klient kdykoli opět požádat o uzavření nové dohody a využívat poskytování služeb skrze chatové poradenství.

Pozn. 2 v případě, že je s klientem ukončena dohoda z důvodu hrubého porušení pravidel a klient i nadále porušuje pravidla profilu, může být klientovi odepřen přístup na profil (tzn. zablokování klientova profilu).

Proces jednání se zájemcem a uzavření dohody zapisuje pracovník do evidence jako poskytnutí informací a situační rozhovor s poznámkou jednání se zájemcem, uzavření dohody (poznámka má náležitosti záznamu o uzavření ústní dohody).

## **Práce s výjimečnými/problémovými situacemi v rámci vedení procesu jednání se zájemcem nebo uzavírání dohody:**

*Zájemce o službu nerozumí obsahu předávaných informací*

- pracovník své komunikační schopnosti přizpůsobuje klientovi, tzn. že volí takový jazyk – bez odborných výrazů, aby mu porozuměl kdokoli, kdo spadá do CS (volí jiná slova, když komunikuje s 10ti letým zájemcem, nebo když je zájemci 18 let), to, jestli zájemce porozuměl obsahu si pracovník otázkami ověřuje, v případě, že má zájemce např. nižší inteligenci a není





# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

schopen porozumět obsahu služby, je vždy na individuálním zvážení (domluva na intervizi – rozhoduje tým ne jednotlivec), zda li takový zájemce může následně využívat služeb online terénu či nikoli (viz negativní vymezení CS).

#### *Zájemce o službu přichází v akutní krizové situaci*

- v tomto případě dává pracovník vždy přednost řešení akutní krizové situace,
- v akutních případech, které vyžadují neodkladné řešení, a zájemce o službu potřebuje využít služby, které lze poskytovat pouze po uzavření dohody, může s ním být dohoda uzavřena bez dodržení výše popsaného postupu. Pracovník se se zájemcem o službu dohodne na vzájemné spolupráci a využití konkrétní služby (zrychlené uzavření dohody, v tomto případě stačí jeho kladná odpověď na otázku pracovníka: „Chceš ode mě teď pomoci?“). Veškeré další informace předá ihned, jak to bude možné.

#### **PRÁCE SE ZAKÁZKOU (INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ)**

Individuální plánování vnímáme jako proces práce na jednotlivých zakázkách. Zakázka je proces hledání osobního cíle klienta (pracovník aktivně nabízí témata, na která se mohou s klientem společně zaměřit) a následná práce na osobním cíli uživatele služby (obsahuje osobní cíl, kritéria naplnění a dílčí kroky k naplnění osobního cíle). Vychází z objednávky uživatele (přání, potřeby) a nabídky zařízení.

Pracovník při hledání a dojednávání osobního cíle vychází buď z přání, potřeb a témat, se kterými přichází sám uživatel nebo mu témata sám aktivně nabízí (dle sdílených potíží, se kterými uživatel přichází). Téma by mělo korespondovat s nepříznivou sociální situací uživatele.

Během chatového poradenství pracujeme na krátkodobých zakázkách, těch, které vznikají „tady a teď“. Probíhá intervence pracovníka dle zjištěné potřeby uživatele (potřeba/přání = cíl zakázky). Během intervence si pracovník s uživatelem stanovují kritéria naplnění (jak poznáme, že jsme dosáhli výsledku) a dílčí kroky vedoucí k naplnění cíle.

Celý proces je průběžně přehodnocován (revize) společně s uživatelem (zpětná vazba pracovníka i uživatele, kontrola dílčích kroků apod.). Pracovník se během rozhovoru doptává uživatele, jestli intervence probíhá dle jeho představ, poslední revize probíhá před ukončením intervence (pracovník se uživatele ptá, zdali intervence proběhla v pořádku nebo zdali potřebuje v zakázce ještě pokračovat).

Při zhodnocení zakázky pracovník zjišťuje výsledek, který může být hodnocen na základě subjektivního vnímání uživatele i pracovníka, ale i na základě objektivních změn v jeho životě (pokud jsou v rámci online rozhovoru zjistitelné). Z naší strany může dojít k předčasnému ukončení spolupráce na zakázce, a to v případech, že uživatel během chatu komunikuje nevhodnou formou (je agresivní, vulgární), nebo je v rámci revize zjištěno, že zakázka už není aktuální (v průběhu rozhovoru se proměnila). Ze strany uživatele může dojít k ukončení spolupráce na zakázce kdykoli a bez udání důvodů.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Celý proces je veden ústní formou, následně je pracovník zaznamená do evidence (zapíše příslušné poskytnuté služby a průběh intervence vč. jejího výsledku).

## **Specifika procesu individuálního plánování (jednání se zájemcem, uzavření dohody a práce na zakázkách) v online formě:**

- celý proces často probíhá během 1 kontaktu (chatu)
- zájemci o služby online chatu přichází s konkrétní potíží
- práce v onlinu je orientovaná na práci teď a tady, přestože se klient může obracet na službu opakovaně i s tou samou potíží, pracovník vždy zjišťuje aktuální potřebu v daném tématu a té se pak věnuje
- pracovník během práce využívá častěji návaznou síť, na kterou klienta v případě potřeby odkazuje
- klient nemá klíčového pracovníka po celou dobu, co využívá služeb, pracovník se stává klíčovým pro určitou zakázku
- pracovník musí mnohem více pracovat se svými domněnkami (při práci před sebou nevidí klienta), má omezený čas na práci se zakázkou (omezený čas se doptávat).

## PRÁVA KLIENTŮ

Pracovníci při poskytování služeb vycházejí z Listiny základních práv a svobod, Úmluvy o právech dítěte, Etického kodexu sociálních pracovníků a Etického kodexu České asociace streetwork. Online v Klídku během poskytování služeb deklaruje klientům vybraná práva, která vycházejí z výše zmíněných listin, z potřeb cílové skupiny a charakteru služby. Práva jsou klientům dostupná na webových stránkách organizace, na které odkazují naše profily na sociálních sítích (FB a IG). Některá práva jsou obsažena v principech programu nebo zásadách chatového poradenství.

Pracovníci jsou povinni respektovat deklarovaná práva klientů a současně sledovat jejich dodržování a řešit případná porušení.

### **Práva pro klienty**

- Máš právo se kdykoli obrátit na pracovníky (chat).
- Máš právo u nás využít to, co, a v jakém rozsahu potřebuješ. Zároveň máš právo kdykoli ukončit kontakt.
- Máš právo na odpověď (v provozní době chatu).
- Máš právo na poskytnutí informací o službě dříve, než se rozhodneš k jejímu využití.
- Máš právo na informace, včetně kontaktu na jiné organizace poskytující sociální, psychologické a další návazné služby.
- Máš právo na svůj názor a vlastní rozhodnutí.
- Máš právo zůstat v anonymitě.
- Máš právo vědět, že si vedeme o kontaktu evidenci a zároveň chráníme tvoje osobní údaje.



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

- Máš právo podat stížnost a případně se odvolat proti rozhodnutí.

#### **Dodržování práv klientů pracovníky**

Pokud pracovník zjistí pochybení ze strany svého kolegy (pracovníci si během svých chatů poskytují podporu), má za povinnost na to kolegu upozornit a zároveň o tom informovat vedoucí nízkoprahových programů. Porušování všech práv ošetřujeme také možností stěžovat si na přístup pracovníků, což je jeden z nástrojů, jak se o porušení práv klientů může vedoucí nízkoprahových programů dozvědět a následně je řešit. V rámci společných klientských intervizí a supervizí je vedoucí informován o dění v programech, kde jsou rovněž rozebírány problematické či nejasné situace. Pracovníci mají zároveň možnost konzultovat průběh chatového poradenství s odborným garantem programu. Vedoucí zároveň provádí namátkovou kontrolu při přímé práci s klienty (chatové poradenství). Ochranu práv klientů garantuje a monitoruje vedoucí nízkoprahových programů.

V případě, že dojde k porušení práv klienta ze strany pracovníka, je situace řešena nejprve pomocí individuálního rozhovoru mezi daným pracovníkem a vedoucí nízkoprahových programů. Následně je téma komunikováno i v rámci porad a klientských intervizí online terénu. Řešení porušení práv v rámci týmových setkání slouží k prevenci opakování chování u dalších pracovníků, k informování týmu o řešení situace a k případným změnám v metodickém manuálu. Dle závažnosti volí vedoucí další postup. Sankce pro pracovníky mohou být následující:

- písemné napomenutí,
- finanční postih (např. snížení osobního ohodnocení, odměn),
- nařízená individuální supervize,
- nařízené vzdělávání, stáž,
- ukončení pracovního poměru.

#### **Postup při porušení jakéhokoli výše zmíněného práva**

V případě zjištění porušení některého z garantovaných práv pracovníka směrem ke klientovi je uplatňován tento obecný postup, v rámci udělované sankce vedoucí nízkoprahového programu postupuje individuálně s ohledem na závažnost dané situace:

- vždy má povinnost zasáhnout ten pracovník, který porušení práva zjistí, v případě, že se porušování práv klienta aktuálně děje, tak jej zastaví (upozorní pracovníka na porušování práv),
- pracovník, který porušil některé z práv klientů, se klientovi omluví a pokusí se o nápravu, především ve smyslu vysvětlení pochybení,
- pracovník, který porušení práv klienta zjistil, následně situaci oznámí vedoucí nízkoprahového programu,
- vedoucí si s pracovníkem individuálně promluví, vysvětlí mu principy, na kterých služba funguje, zváží závažnost situace a udělí sankci (viz výše), při vyšší závažnosti může dojít k okamžitému ukončení pracovního poměru,



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- v případě, že ještě nedošlo k omluvě klientovi (daným pracovníkem), nápravu zajistí vedoucí nízkoprahových programů (vysvětlí klientovi situaci včetně kroků náprav),
- vedoucí situaci zmíní na poradě/intervizi online terénu, případně otevírá téma na supervizi týmu.

## ETICKÉ ASPEKTY ONLINE SLUŽBY

Stejně jako pracujeme s etickými otázkami v ambulantní formě práce, tedy tváří v tvář, pracujeme s nimi i v online prostředí. Etická dilemata vycházejí především z etických principů nastavených profesí sociálního pracovníka, naší organizací, touto konkrétní službou ale také hodnotami konkrétního pracovníka/pracovnice. Důraz klademe na sebereflexi pracovníka směrem k etickým tématům. K této sebereflexi dochází na poradách a supervizích a má vést např. k tomu, aby byl pracovník schopen říci si o pomoc, upozornil na svou obtížnou situaci v osobním životě, která by mohla ovlivnit jeho práci apod.

Eticky dilematické otázky on-line formy práce jsou pro nás především tyto otázky:

- hranice služby – stanovení otevírací doby, poskytovaných služeb apod.
- princip anonymity – v on-line formě práce je těžké rozeznat pravost profilu (jména i fotky nemusí být reálné),
- uchování informací – jaké informace zaznamenávat, jak s nimi dále pracovat, kdo k nim má přístup apod.
- oznamovací/překažovací povinnost – pro oznamovací/překažovací povinnost je důležité, že se pracovník hodnověrně dozví o takovém probíhajícím trestném činu či jeho přípravě, který by oznamovací/překažovací povinnosti podléhal (např. vražda, těžké ublížení na zdraví, obchodování s lidmi, omezování osobní svobody, pohlavní zneužití). Hodnověrnost takového činu se v on-line prostředí posuzuje velmi neskadno, neexistují žádná kritéria pro posouzení hodnověrnosti. Klienti v on-line formě práce vystupují pod neověřitelnými účty s neověřitelnými fotografiemi, proto hodnověrnost posuzujeme individuálně, především na základě zkušeností a týmového posouzení. V rámci sociálně právní ochrany dětí mají pracovníci povinnost jakožto pověřeni pracovníci oznámit syndrom CAN na Policii ČR či na příslušný OSPOD. I v tomto případě se pracovník řídí pravidlem především prospět a neuškodit.
- mlčenlivost – všechny osoby přicházející do kontaktu s klienty (a informacemi o nich) v rámci terénní práce na sociálních sítích jsou vázány písemnou dohodou (příp. jinou smlouvou - např. metodická garance, supervize apod.) o mlčenlivosti, která je uzavřena při prvním vstupu na pracoviště. Tyto osoby jsou povinny dodržovat princip mlčenlivosti i po ukončení pracovního poměru, stáže či jiných závazků k organizaci.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## STŘETY ZÁJMŮ

Střet zájmů je vnímán jako situace, kdy je oprávněný zájem klienta v rozporu s oprávněnými zájmy pracovníka, programu nebo organizace. O každém střetu zájmů jsou pracovníci povinni informovat vedoucí nízkoprahového programu. Střety zájmů projednáváme na provozních poradách online terénu.

### ➤ **KLIENT JE V PŘÍBUZENSKÉM VZTAHU ČI JINÉM BLÍZKÉM VZTAHU S PRACOVNÍKEM SLUŽBY**

#### **Předcházení a řešení střetu zájmu:**

I klient, který je v příbuzenském či jiném blízkém vztahu s pracovníkem programu, může využívat služeb online terénu. Pracovník služby, který je v příbuzenském nebo jiném blízkém stavu s klientem, přeměruje klienta na jiného pracovníka služby. Pracovník tuto situaci klientovi vysvětlí a odkáže jej na nejbližší provozní dobu, kdy je ve službě jiný pracovník. V případě řešení krizové situace se pracovník, který je v příbuzenském nebo jiném blízkém vztahu s klientem, spojí se svým kolegou „partákem na telefonu“, který tento chat převezme. Pracovník zároveň komunikuje tuto situaci v rámci týmu, v případě jakýchkoli komplikací vzniklých touto situací, přináší pracovník téma na klientskou intervizi nebo supervizi.

### ➤ **KLIENTI POŽADUJÍ JINOU PROVOZNÍ DOBU (NAPŘ. O VÍKENDU) X SLUŽBA NABÍZÍ PROVOZNÍ DOBU DLE KAPACIT PRACOVNÍKŮ (I S OHLEDEM NA JEJICH OSOBNÍ VOLNO)**

#### **Předcházení a řešení střetu zájmu:**

Provozní doba je nastavena převážně mimo dobu školního vyučování většiny klientů. Služba je aktuálně rozprostřena do celého pracovního týdne. Dostupnost služby je situována do odpoledních až večerních hodin, tak aby jej klienti měli možnost využívat dle svých potřeb, na druhé straně tak, aby příliš široká provozní doba neumožňovala vznik závislosti na službě. Důležité je pro nás také respektovat čas na osobní volno pracovníků. Klienti jsou s aktuální provozní dobou seznamováni při prvokontaktu a dále prostřednictvím informací na profilech sociálních sítí a webových stránkách organizace. V případě, že pracovníci zaznamenají potřeby klientů na změnu provozní doby, přináší téma na provozní poradě, po dohodě v rámci týmu je možné provozní dobu upravit.

### ➤ **KLIENTI MAJÍ DEKLAROVANOU PROVOZNÍ DOBU X PRACOVNÍCI JSOU NUCENI Z MIMOŘÁDNÝCH DŮVODŮ SLUŽBU V DANÉM ČASE OMEZIT NEBO UZAVŘÍT**

#### **Předcházení a řešení střetu zájmu:**

Pracovníci se snaží deklarovanou provozní dobu co nejvíce respektovat, každou případnou potřebu změny diskutují s vedoucí nízkoprahového programu. K omezení či uzavření dochází pouze v mimořádných případech, např. nepřítomnost pracovníků (nemoc, vzdělávání apod.) nebo po dohodě v rámci organizace (celoorganizační výjezd, teambuilding, práce na metodických manuálech apod.). Pracovníci všechny změny v provozní době klientům oznamují a vysvětlují s předstihem.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- **KLIENTI NEJSOU SPOKOJENI S NASTAVENÝMI PRAVIDLY SLUŽBY X PRACOVNÍKŮM PRAVIDLA VYHOVUJÍ**

## **Předcházení a řešení střetu zájmu:**

Program má definována pouze taková pravidla, která jsou nezbytná pro zajištění bezpečného provozu. Jsou definována srozumitelně, aby jim klienti rozuměli. Pracovníci s klienty o smyslu pravidel diskutují a vysvětlují jim jejich význam. Pravidla by byla možná upravovat pouze tehdy, pokud by více klientů vyjádřilo žádost o změnu pravidel a pracovní tým by s úpravou souhlasil.

- **KLIENT POŽADUJE VYUŽÍT SLUŽBU V PROVOZNÍ DOBĚ CHATU X PRACOVNÍK JEJ ODMÍTNE Z DŮVODU JIŽ PLNÉ KAPACITY**

## **Předcházení a řešení střetu zájmu:**

Služba online terénu má nastavena pravidla týkající se kapacity služeb, podle nichž pracovníci postupují (kapacita, upřednostnění kontaktu, kde je vyšší priorita – např. intervence v krizi). Pracovník klientovi vysvětlí, proč mu v danou chvíli nemůže věnovat a odkáže jej na nejbližší možnou dobu poskytnutí služeb.

## STÍŽNOSTI

Klienti, jejich zákonní zástupci, rodinní příslušníci i veřejnost si mohou v souvislosti s poskytováním služeb online terénu podat stížnost. V případě potřeby si může osoba podávající stížnost zvolit svého zástupce pro její podání i vyřizování.

Stížnost je vyjádřený nesouhlas v souvislosti s porušováním práv klienta, kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb. Vztahuje se zpravidla k situaci, která již proběhla. Stížnosti chápeme jako nástroj ke zvyšování kvality programu.

### **ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

- zprávou (během chatu, FB: Pracovník Vklídku, IG: Online\_v\_klidku)
- emailem (klidek@prostorpro.cz)
- telefonicky (734 574 710, 495 262 202)
- poštou (PROSTOR PRO, o.p.s., Čajkovského 1861/46a, Hradec Králové 500 09)

Klienti mají možnost podat stížnost i anonymně, prostřednictvím aplikace Tellonym.

O způsobech podání stížností jsou klienti i veřejnost informováni na webových stránkách organizace, na FB profilu Pracovník Vklídku.

Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, vč. jejího řešení zástupkyní vedoucí nízkoprahových programů nebo vedoucí nízkoprahových programů.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Všechny stížnosti jsou vyřízeny nejpozději do 14 dnů.

## **ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Kompetence řešit stížnost má pracovník programu, zástupkyně vedoucí nízkoprahových programů nebo vedoucí nízkoprahových programů, vždy dle závažnosti sdělené stížnosti. V případě, že se jedná o stížnost na pracovníka, řeší stížnost vždy vedoucí nízkoprahových programů.

Pracovníci programu mají za povinnost ihned informovat o všech stížnostech klientů vedoucí nízkoprahových programů a přinášet je na porady online terénu, kde jsou zároveň vyhodnocovány a mohou být využity pro další rozvoj a zlepšení služby. Za vyhodnocování stížností a další postup zodpovídá vedoucí nízkoprahového programu.

### **Podání stížnosti během chatu/telefonicky a její řešení:**

- pracovník vyslechne klientovu stížnost a sdělí mu informace, jak bude v rámci dané stížnosti postupovat,
- nechá klienta navrhnout řešení situace,
- pracovník udělá závěr s odůvodněním, jakým způsobem se bude situace řešit a stanoví nejzazší dobu vyřízení stížnosti (s ohledem na rozsah a vážnost situace může pracovník vyřešit situaci na místě, vezme ji do týmu pracovníků, kde dojde ke společnému řešení nebo ji předá vedoucí nízkoprahových programů – vždy v co nejkratší možné době),
- jestliže není stížnost vyřešena na místě, pracovník, který stížnost přijímal nebo vedoucí nízkoprahových programů, sdělí klientovi výsledek řešení jeho stížnosti (zprávou v chatu, telefonicky), zároveň klienta poučí o možnosti odvolání,
- všechny stížnosti včetně postupu jejich řešení jsou sdíleny v týmu, v případě stížnosti na pracovníka a zjištění pochybností, zvolí vedoucí nízkoprahových programů adekvátní sankci (viz práva klienta).

### **Písemné podání stížnosti (mailem, dopisem) a její řešení:**

- vedoucí nízkoprahových programů přijatou stížnost projedná na nejbližší poradě týmu online terénu (případně individuálně s pracovníkem, kterého se stížnost týká a poté přinese téma do týmu),
- vedoucí nízkoprahových programů, zástupkyně vedoucí nízkoprahových programů nebo pověřený pracovník na mail/dopis odpoví (včetně informace na možnost odvolání).
- zástupkyně vedoucí nebo vedoucí nízkoprahových programů zaevidují stížnost do Knihy stížností.

### **Anonymní podání stížnosti a její řešení:**

- na IG je odkaz na aplikaci Tellonym, který je určený pro vkládání dotazů, přání, připomínek, ale i stížností. Klienti mají možno podávat svá sdělení anonymně,
- aplikace je kontrolována průběžně, vždy v provozní době chatového poradenství,



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- kontrolují ji daní pracovníci chatového poradenství,
- v případě zjištění napsané stížnosti pracovník předává informaci vedoucí nízkoprahových programů nebo ji konzultuje na poradě online terénu s kolegy (dle závažnosti),
- vedoucí nízkoprahových programů, její zástupkyně nebo pověřený pracovník vkládá odpověď s řešením stížnosti (včetně informace o možnosti odvolání,
- zástupkyně vedoucí nebo vedoucí nízkoprahových programů zaevidují stížnost do Knihy stížností.

## MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Klient má možnost podat odvolání do 14ti dnů od vyřízení stížnosti, a to vždy písemnou formou. Možnost podat odvolání je klientovi připomenuta při sdělení řešení jeho stížnosti. Odvolání je možno podat v uvedeném pořadí vzhledem k vyšší instanci k:

- vedoucí nízkoprahových programů,
- řediteli organizace,
- Správní radě obecně prospěšné společnosti,
- České asociaci streetwork, příp. ombudsmanovi.

Sdělení řešení odvolání k pracovníkům či Správní radě PROSTOR PRO, o.p.s. je klientovi oznámeno do 30 dnů od jeho doručení, a to vždy písemnou formou. Veškeré kontakty na výše uvedené orgány jsou uvedeny na webových stránkách organizace.

Kontakty pro podávání stížností a odvolání jsou uvedeny a aktualizovány na webových stránkách organizace a FB profilu programu.

## NÁVAZNÉ INSTITUCE NEBO ODBORNÍCI

Pracovníci podporují klienty ve využívání služeb veřejného charakteru a v případě potřeby předávají informace o návazných institucích a dalších odbornících, vždy dle tématu, které klient s pracovníkem v onlinu řeší.

Pracovníci jsou si vědomi omezení poskytování služeb v online prostředí, proto vždy během kontaktu motivují a podporují klienty ve využívání kamenných služeb.

Pracovníci mají k dispozici seznam návazných institucí a odborníků z Královéhradeckého kraje. V případě přeposlání na návazné instituce nebo odborníky z dalších krajů ČR pracovníci využívají internetové vyhledávače.

Seznam návazných institucí a odborníků je orientován na ty, kteří poskytují služby zejména dětem a mladým lidem (dětská krizová centra, odbory sociálně právní ochrany dětí, dětské psychologové, dětské





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

psychiatři, kontaktní centra apod.). Seznam je přílohou této metodiky a za jeho aktualizaci zodpovídá zástupkyně vedoucí nízkoprahových programů, revize probíhá zpravidla jednou za rok.

## 3/ PERSONÁLNÍ STANDARDY KVALITY

### PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

#### **ORGANIZAČNÍ STRUKTURA**

Služba Online v Klídku je součástí nízkoprahových programů. Služba má stejnou vedoucí i zástupkyni nízkoprahových programů. Vedoucí nízkoprahových programů je přímo podřízená řediteli organizace.

Chod služby zajišťuje tým vybraných pracovníků NZDM KLÍDEK. Část pracovníků se věnuje tvorbě preventivního obsahu a část chatovému poradenství, všichni pracovníci se pak věnují aktivnímu vyhledávání a zanechávání stop dle svých volných personálních kapacit. Každý pracovník chatového poradenství se věnuje přímé práci 2 hodiny týdně a min. 1-2 hodiny v rámci nepřímé práce. Pracovníci věnující se preventivnímu obsahu tráví čas jeho tvorbou cca 3-4 hodiny týdně. V současné době tuto práci dělají pracovníci NZDM KLÍDEK nad rámec své pracovní náplně (dobrovolně, odpracované hodiny se jim však počítají do pracovní doby jejich úvazku sociálního pracovníka NZDM).

Pozn. V budoucnu budeme hledat finanční prostředky, abychom mohli vyčlenit úvazek (DPP, HPP) pro pracovníky věnující se této formě práce.

### PŘIJÍMÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAŠKOLOVÁNÍ

#### **PŘIJÍMÁNÍ PRACOVNÍKŮ**

Pozn. Služba Online v Klídku je aktuálně jednou z forem programu NZDM KLÍDEK, kdy její vznik umožnil podpořený projekt ESF programu: pracovníky online terénu se tedy stali současní pracovníci tohoto programu, kteří se dobrovolně přihlásili k realizaci projektu (vzdělávání pracovníku v metodách práce a prověření inovativní metody v praxi), vše v rámci jejich úvazku v NZDM.

Pracovníkem projektu se může (aktuálně) stát pouze pracovník programu NZDM KLÍDEK. Nástup do pozice pracovníka online terénu je možné až po zaškolení pracovníka na pozici v kamenné službě NZDM KLÍDEK. V NZDM KLÍDEK dáváme možnost novým pracovníkům s volnou kapacitou a na základě jejich dovedností a schopností příležitost zapojit se do týmu (v oblasti prevence nebo chatového poradenství). Ti pak prochází zaškolovacím procesem.

V případě, že se služba v budoucnu stane samostatnou sociální službou, bude přijímání probíhat na základě výběrového řízení a budeme se řídit celoorganizační směrnici Přijímání pracovníků.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## **ZAŠKOLOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ**

Každý nový pracovník online terénní práce prochází zaškolovacím obdobím. To je dlouhé v závislosti na jeho pozici v týmu a individuálních potřeb, trvá v rozmezí 1–3 měsíců. Povinnou součástí zaškolovacího procesu – u pracovníků věnující se chatovému poradenství je absolvování kurzu (chatové) krizové intervence, a to min. v rozsahu 16 hodin.

Cílem zaškolování nových pracovníků je zaškolit je tak, aby:

- se orientovali v obsahu práce online terénu (metodika práce, týmová spolupráce),
- převzali kompetence a odpovědnost v plném rozsahu své pracovní pozice,
- pracovali kvalitně a samostatně v souladu s žitou praxí ve službě online terénu.

Osoba odpovědná za zaškolení pracovníka je jeho přímý nadřízený – vedoucí zaškolovacího procesu, případně zástupce vedoucí nízkoprahových programů. Zaškolovacího procesu nového pracovníka se pak účastní celý tým, který se podílí na předávání kompetencí dle zaškolovacího harmonogramu (ten je připraven vedoucí nízkoprahových programů vždy na základě individuálních potřeb pracovníka).

V rámci zaškolování probíhají tyto schůzky: úvodní schůzka (seznámení se službou online terénu, představení harmonogramu zaškolování a jeho procesu ověřování, představení pracovních profilů, metodické manuály, začlenění pracovníka do týmu), průběžné schůzky pracovníků s nově zaškolovaným pracovníkem (předávání jednotlivých kompetencí, modelové chaty), průběžné ověřovací schůzky (vedoucí se min. jednou v procesu zaškolování sejde s nově zaškolovaným pracovníkem, kde prověřuje nově nabitě kompetence potřebné k samostatné práci ve službě) a závěrečná schůzka (zhodnocení průběhu zaškolování, ověření znalostí a dovedností, sebereflexe pracovníka, příp. definování aktuálních potřeb pracovníka).

Zaškolení v online terénu obsahuje především základní seznámení se sítěmi (fungování FB, IG, TikTok, Tellonym), v obecné rovině se všemi formami práce (monitoring, aktivní vyhledávání, preventivní obsah, poradna, chatové poradenství), s metodickými manuály, propagačními materiály, fungování týmu (spolupráce a komunikace), s obsahem provozních činností. Dále zaškolování (nabývání kompetencí) probíhá dle pozice, kterou bude pracovník v týmu vykonávat (preventivní obsah x chatové poradenství).

**Zaškolování v oblasti aktivního vyhledávání a zanechávání stop probíhá v těchto bodech, poradna (dělají všichni pracovníci ve službě):**

- seznámení se s metodickými manuály služby,
- seznámení se s fungováním týmu v oblasti aktivního vyhledávání a poradny (navazování na sebe, předávání informací),
- seznámení se s fungováním sítí (FB, IG, Tellonym, TikTok – technické a provozní dovednosti),
- seznámení se s propagačními materiály pro aktivní vyhledávání,



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

- seznámení se s možnostmi aktivního oslovování (skupiny, stories, fotky, videa, statusy, oslovování „přátel, followerů“),
- seznámení se s evidencí aktivního vyhledávání,
- modelová poradna (Tellonym) se zkušenějším pracovníkem (nový pracovník se učí psát odpovědi na min 3 zkušební otázky, dostává zpětnou vazbu),
- odpovídání na reálné otázky v poradně (nový pracovník odpovídá na reálný dotaz na tellonymu, před odesláním pošle ke kontrole zkušenějšímu kolegovi – min. 3x, následně může odpovídat samostatně – tuto kompetenci mu udělá vedoucí programu).

#### **Zaškolení v oblasti chatového poradenství probíhá v těchto bodech a krocích:**

- seznámení se metodickými manuály s důrazem na části věnující se chatovému poradenství + metodikou krizového chatového poradenství,
- seznámení se s fungováním týmu v oblasti chatového poradenství (předávání informací, podpora, porady, intervize, debrief apod.),
- seznámení se s evidencí služeb (denní události, poskytované služby, uzavírání dohod a plánování),
- seznámení se s fungováním sítí FB a IG (technické dovednosti s výpočetní technikou a prací na sociálních sítích, provozní fungování),
- seznámení se s materiály pro klienty (1K, pravidla, plakáty),
- seznámení se s nastavenými pravidly, sankcemi pro klienty,
- nahlížení do historie uskutečněných chatů,
- modelové chaty se zkušenějším pracovníkem,
- seznámení se s procesem uzavírání dohod a individuálním plánování,
- přítomnost při chatovém poradenství zkušenějšího kolegy (nový pracovník je účasten chatovému poradenství zkušenějšího kolegy, včetně evidence těchto chatů a to minimálně v pěti případech),
- chatování za přítomnosti zkušeného pracovníka a zpětná vazba procesu (nový pracovník chatuje společně se zkušeným pracovníkem a průběžně od něho dostává zpětnou vazbu na svou práci, rovněž již pracuje pod dozorem zkušenějšího pracovníka s evidencí služby; takto společně uskuteční minimálně 5 chatů a evidencí),
- samostatné chatování a evidování služeb (nový pracovník již samostatně chatuje a provádí evidenci služeb, po jeho skončení se spojí s domluveným zkušenějším kolegou, se kterým provede debrief; v této formě proběhne minimálně 5 chatů).

#### **Zaškolení v oblasti tvorby preventivního obsahu probíhá v těchto bodech:**

- seznámení se s metodickými manuály služby,
- seznámení se s fungováním týmu v oblasti tvorby preventivního obsahu (předávání informací, podpora, provozní porady, porady prevence apod.),



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

- seznámení se s fungováním sítí FB a IG, TikTok, Tellonym (technické dovednosti s výpočetní technikou a prací na sociálních sítích, provozní fungování),
- nastudování historie preventivního obsahu (příspěvky, stories),
- seznámení se s formami efektivní primární prevence a nástroji (oblast specifík prevence na sociálních sítích, vč. vystavění a struktury tématu),
- seznámení se s programy a platformami, se kterými tým pracuje (canva, tiktok videa),
- seznámení se s marketingem sociálních sítích,
- sledování trendů při práci na sociálních sítích,
- studování základních informací pro přehled v preventivních tématech (odkud čerpat),
- příprava modelového příspěvku a stories (nový pracovník vytvoří příspěvek a stories na zadané téma, zkušený pracovník mu poskytne zpětnou vazbu, takto proběhne min. 2x).

Po ukončení zaškolovacího procesu by měl pracovník zvládat tyto dovednosti:

- orientuje se ve službě online terénu (poslání, cíle, metodiky),
- zná svou náplň práce,
- zná obsah práce ostatních pracovníků v týmu,
- orientuje se a zná význam základních pojmů vztahujících se k jeho práci,
- zná systém porad, intervizí, supervizí a metodických konzultací, rozumí jejich funkci a účastní se jich,
- je schopen efektivně pracovat samostatně i v týmu s dalšími pracovníky, kolegy.

## PODPORA PRACOVNÍKŮ VČ. FOREM KOMUNIKACE, SDÍLENÍ INFORMACÍ A HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ

### KOMUNIKACE A SDÍLENÍ INFORMACÍ

Komunikace mezi pracovníky a sdílení informací probíhá na několika úrovních. Pracovníci spolu nejčastěji komunikují osobně, dále využívají platformu MS Teams (skupinový chat nebo tým), případně lze využít telefon, sms apod.

Všichni pracovníci služby online terénu se účastní provozních porad služby, které se konají pravidelně 1x měsíčně, zpravidla v rozsahu 1,5 hodiny. Poradu svolává a vede, příp. ruší vedoucí nízkoprahových programů, v případě její nepřítomnosti může vedoucí pověřit některého z pracovníků, porady se účastní všichni pracovníci online terénu. Obsahem porady jsou provozní záležitosti a úkoly, které se týkají služby, téma preventivního obsahu, metodické postupy, změny v poskytování služeb, evidování, příp. stížnosti apod. Z porady je pořizován zápis, který vedoucí nízkoprahových programů nejpozději do 3 pracovních dnů vloží do souborů – složka Zápisy z porad a intervizí Týmu Online v Klídku MS Teams.

Klientská témata přináší pracovníci online terénu na klientské intervize, které se konají pravidelně 1x měsíčně, zpravidla v rozsahu 1,5 hodiny a navazují na provozní poradu služby. Klientskou intervizi vede



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

vedoucí nízkoprahových programů, která v nepřítomnosti pověří vedením některého z pracovníků. Porady se účastní všichni pracovníci chatového poradenství. Intervize slouží k rozvoji a zkvalitňování poskytovaných služeb, vzájemnému učení a ke sdílení informací o klientské práci mezi pracovníky i směrem k vedoucí nízkoprahového programu. Pracovníci zároveň sdílí zkušenosti z jednotlivých chatů, informují se o významných klientských případech (klientech, tématech). Z intervize je pořizován zápis, který vedoucí nízkoprahových programů nejpozději do 3 pracovních dnů vloží do souborů – složka Zápisy z porad a intervizí Týmu Online v Klídku MS Teams.

Pracovní tým, který tvoří preventivní obsah se schází na poradě prevence, která se koná pravidelně 1x měsíčně, zpravidla v rozsahu 1,5 hodiny a navazuje na provozní poradou služby. Poradu prevence vede pověřený pracovník týmu, v jeho nepřítomnosti pověří vedením některého z dalších pracovníků. Porada prevence slouží k naplánování preventivního obsahu (příspěvky, stories) na sociální sítě, načrtnutí základní linky, rozdělení konkrétních úkolů, příp. natočení videí, vytvoření fotek. Z porady prevence je pořizován zápis, který pověřený pracovník nejpozději do 3 pracovních dnů vloží do souborů – složky Zápisy z porad a intervizí Týmu Online v Klídku MS Teams.

Pracovníci mají dle svých potřeb rovněž možnost přinášet témata z online terénu (chatového poradenství) na týmové supervize NZDM KLÍDEK. Ty probíhají 1 za 6 týdnů. Pozn. v případě vzniku samostatné sociální služby bude zavedena pravidelná supervize pro tým pracovníků online terénu.

Pracovníci se na denní bázi setkávají v kanceláři pracovníků, kde dle svých aktuálních potřeb mohou řešit témata z praxe s kolegy, kterých se téma týká. Kdokoli z týmu si může říci o podporu v tématu, se kterým si neví rady, ať už jde o chat nebo o tvorbu preventivního obsahu, poradnu nebo provozní záležitosti služby.

## **PODPORA**

Pracovníci chatového poradenství pracují v domluvených dvojicích – ve formě tzv. přítele na telefonu. Tzn. že pracovník má v případě potřeby možnost konzultovat náročnější případ při právě probíhající chatu s předem domluveným kolegou, který je tzv. na telefonu a může být oporou, případně ho může využít po skončení služby (bezprostředně, další den) pro reflexi své práce. V případě náročnějších případů má pracovník požádat svého kolegu o tzv. debrief – vědomé ukončení náročného chatu, sdílení s kolegou, „vypovídání se“ a nechání případu v práci. Při náročnějších tématech chatu (krizová intervence) může pracovník využít telefonní kontakt na vedoucí nízkoprahového programu. Témata, která jsou předmětem těchto rozhovorů ve dvojicích, pracovníci vždy přinášejí na klientské intervize.

Tým pracuje s podporou externí odborné metodické podpory. Celý pracovní tým se 1x za 3 měsíce setkává s externím konzultantem (odborníkem na téma chatového poradenství, krizovou intervencí), zpravidla v rozsahu 2–4 hodin. Tuto poradou svolává dle potřeb týmu vedoucí nízkoprahových programů, která oslovuje předem domluveného odborníka a s ním domlouvá termín setkání. Obsahem podpory mohou být metodická pravidla služby, intervizní témata, trénink modelových



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

situací, rozvoj služby apod. Z porady je učiněn zápis, který vedoucí nízkoprahových programů nejpozději do 3 pracovních dnů vloží do souborů – složky Zápisy z porad a intervizí Týmu Online v Klídku MS Teams. Pracovníci mohou externího odborníka v případě potřeby využít i pro individuální konzultace (např. intervizně) kdykoli během roku – vždy po domluvě s vedoucí nízkoprahových programů.

Pracovníci jsou během roku podporováni v oblasti psychohygieny – v pracovní rovině: zpětná vazba, dvojice při chatu, debrief, individuální metodická podpora, vzdělávání, ale i v osobní rovině: vlastní vyrovnávací mechanismy.

V chatovém poradenství v rámci podpory pracovníků máme nastaven i kontrolní systém, který probíhá namátkově kontrolou chatu a zpětnou vazbou, vždy 1x za 2 měsíce (leden, březen, květen, červenec, září, listopad). Kontrolu provádí všichni pracovníci týmu chatového poradenství. Na jedno období je vybrán 1 pracovník, který si vybere nějaký proběhlý (z předcházejících dvou měsíců) chat a na ten poskytne zpětnou vazbu (pracovník si nejprve vybere chat, poté zjišťuje, kdo chat psal). Zpětnou vazbu poskytne pracovníkovi, který chat psal, následně pak pracovníci přinesou i na nejbližší klientskou intervizi. Průběžná kontrola pak probíhá i tím způsobem, že pracovníci často koukají do chatu, na který navazují ve své provozní době.

Jako podporu vnímáme i odbornou literaturu, proto má pracovník k dispozici seznam doporučené literatury, kterou může dle svých možností a potřeb využívat (viz Příloha Doporučená literatura)

## HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ

Hodnocení pracovníků probíhá v rámci celoorganizační směrnice Systém hodnocení. S pracovníky jsou vedeny hodnotící rozhovory (3x ročně) v rámci služby NZDM KLÍDEK, oblast práce v online terénu je přidána do hodnocení (pracovník hodnotí oblasti: spolupráce v týmu, plnění úkolů, klientská práce x práce v prevenci). Hodnotící rozhovor vede vedoucí nízkoprahových programů, který učiní zápis a vloží do složky pracovníka.

## VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ

Jelikož je tým pracovníků online terénu zároveň týmem pracovníků NZDM KLÍDEK, registrované sociální služby, mají pracovníci za povinnost se pravidelně vzdělávat a prohlubovat svoji kvalifikaci.

Vzdělávání pracovníků stanovuje celoorganizační směrnice Systém vzdělávání, a kterou se pracovní tým řídí. Každý pracovník si na začátku kalendářního roku (optimálně do konce ledna) nastavuje svůj osobní Plán rozvoje a vzdělávání pracovníka, jehož podobu schvaluje přímý nadřízený, a který vychází z individuálních potřeb každého pracovníka. Vzdělávací potřeby pracovníka jsou úzce provázány s výkonem práce na konkrétní pracovní pozici. Plán obsahuje profesní cíle, konkrétní aktivity, kurzy a semináře a případně další aktivity (stáže, samostudium apod.).





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Uskutečněné vzdělávání si pracovník zaznamenává do formuláře Průběh vzdělávání a rozvoje, vč. svého vyhodnocení a naplňování jednotlivých profesních cílů.

Pracovníci, kteří jsou součástí týmu online terénu věnují minimálně jeden z profesních rozvojových cílů tématu práce v onlinu. Volí vzdělávací aktivity, které se zaměřují na zlepšování dovedností a schopností využitelných v online prostředí a online poskytovaných službách. Aktivitami rozumíme různé kurzy, semináře nebo stáže, příp. i formu samostudia odborné literatury. Tematicky se pracovníci zaměřují na práci se sociálními sítěmi, téma (chatové) krizové intervence, umění rozhovoru, téma marketingu na PR, tvorbu preventivního obsahu apod.)

## 4/ PROVOZNÍ STANDARDY KVALITY

### MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

Službou online terénu se snažíme zajistit klientům místní i časovou dostupnost co nejvhodněji a dle jejich potřeb.

Služby Online v Klídku je součástí NZDM KLÍDEK, PROSTOR PRO, o.p.s., která sídlí na adrese Čajkovského 1861/46a, Hradec Králové. Služba je poskytována v online formě – konkrétně prostřednictvím sociálních sítí: Facebook, Instagram, TikTok, Tellonym.

Místní dostupnost, jelikož jde o online formu, je celorepubliková (cílovou skupinu rozlišujeme na primární a sekundární). Využít ji může kdokoli v cílové skupině, kdo bydlí na území ČR a zároveň mluví českým jazykem (chatové poradenství). Službu tak může využít dítě nebo mladý člověk, který ve svém okolí nemá dostupné jiné kamenné služby. Pracovníci online terénu pravidelně monitorují sociální sítě. Formu aktivního vyhledávání a zanechávání stop cílí zejména na Královéhradecký kraj.

Služby jsou poskytovány v odpoledních až večerních hodinách, s respektem k povinné školní docházce. Provozní doba je omezena pouze na pracovní dny tak, aby nevznikala závislost klientů na službě. Provozní dobu programu stanovuje vedoucí nízkoprahových programů společně s pracovníky, a to na základě zjištěné potřeby využívání klienty v jejich volném čase a kapacity pracovníků. Snažíme se, aby k úpravám provozní doby docházelo během roku co nejméně a byla tak dobře čitelná pro klienty (je dostupná na profilech služby a na webových stránkách organizace). Provozní dobu je možné během roku upravovat (zkrátit/rozšířit) jen v případě vážných důvodů a vždy se souhlasem vedoucí nízkoprahových programů. Provozní doba může být omezena v období, kdy je dlouhodobě ověřeno, že se zájem o služby snižuje (letní prázdniny, Vánoce). Toto omezení provozní doby je vnímáno i jako období určené pro odpočinek a regeneraci pracovníků.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## **PROVOZNÍ DOBA PRO CHATOVÉ PORADENSTVÍ**

Pondělí: 18–20 hod.

Úterý: 13–15 hod.

Středa: zavřeno

Čtvrtek: 15–17 hod.

Pátek: 13–15 hod.

Preventivní obsah pracovníci přidávají na profily během pracovního týdne, většinou v odpoledních hodinách (zpravidla 2x týdně). Aktivnímu vyhledávání se věnují také během pracovního týdne, dle volných personálních kapacit (pracovníci chatového poradenství se aktivně vyhledávají a oslovují potenciální klienty zpravidla ten den před zahájením své pracovní doby, případně i v provozní době chatu, neprobíhá-li žádná konverzace).

## **INFORMOVANOST O SLUŽBĚ (ZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE)**

Jedná se o soubor informací, které program zveřejňuje vůči veřejnosti. Jsou umístěny zejména na webových stránkách organizace, profilech programu na sociálních sítích: FB (stránka, profil), IG, TikTok, v online a tištěných (reporty) propagačních materiálech programu a ve výročních zprávách organizace (dostupnost na webových stránkách organizace).

Online materiály: 1K kartička (pro potenciální klienty, veřejnost, návazné služby), pravidla programu, propagační plakáty

Tištěné materiály: 1K kartička kamenné služby NZDM KLÍDEK, report o službě (její popis, statistiky, výhledy), výroční zpráva

Zveřejňované informace na webu a profilech sociálních sítí:

- Poslání (kdo jsme)
- Cíle (co děláme, kdy se nám ozvat)
- Cílová skupina (komu pomáháme)
- Provozní doba
- Principy služby (ručíme ti za)
- Stížnosti
- Pravidla (pravidla pro chatové poradenství).

## **PLACENÁ REKLAMA**

V rámci šíření informací a k aktivnímu vyhledávání potenciálních klientů na sociálních sítích využíváme placenou reklamu. Využíváme ji průběžně během celého roku, přibližně 1x měsíčně, reklama probíhá na sociální síti Instagram. Obsahem této reklamy jsou informace o profilu a možnostech jejího využití, kontaktní údaje. Sledujeme dosah placené reklamy v přístupech na profil a nových žádostí o sledování.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## **MEDIÁLNÍ ZÁSAH**

S tématem online terénní práce průběžně během roku oslovujeme média, prostřednictvím kterých informujeme především širokou veřejnost o fungování a její prospěšnosti. S tématem oslovujeme média tištěná (noviny, časopisy) i digitální (rozhlas, televize, podcast...).

## **PROVOZNÍ PRAVIDLA**

Tato pravidla upravují především postup pracovníků při jejich každodenní práci na chatu. Pracovníci jsou s nimi seznamováni v průběhu zaškolování. Podrobné postupy provozních činností (Provozní záležitosti – úkoly pracovníků) jsou uvedeny v samostatné příloze a doplňují tuto část metodiky.

## **TECHNICKÉ VYBAVENÍ**

Pro práci v terénní formě na sociálních sítích může pracovník využít prostředí kanceláře organizace, kde má k dispozici svůj pracovní stůl s PC či notebookem. Možná je také varianta práce z domu na vlastním PC/notebooku. Z důvodu psychohygieny je však pracovníkům doporučena práce z kanceláře organizace. Pro připojení k internetu je využíváno jak pevné, tak Wi-Fi připojení. Do budoucna se jeví jako ideální (z bezpečnostních důvodů) vybavit program pracovním notebookem (notebooky), který budou pracovníci navzájem sdílet a pro práci s klienty využívat primárně právě tento sdílený notebook.

## **NASTAVENÍ PROFILU**

Jelikož se nastavení jednotlivých profilů různě mění, pověřený pracovník občas (zpravidla 1 za 3 měsíce nebo když přijde upozornění) kontroluje tyto změny. Přestože máme všechny profily veřejné, je důležité hlídat zabezpečení profilů. FB, IG je přístupný komukoli, sledování/přátelství schvalují pracovníci, kteří jej potvrzují nebo nepotvrzují (nepřidáváme např. cizince). Sledovat profil mohou nejen potenciální klienti, ale např. i rodiče klientů, odborná veřejnost apod. Dospělým osobám mimo CS pracovníci zasílají speciální informační kartičku o profilech. Jelikož jedním z principů práce je provádět aktivní oslovování – vyhledávání potenciálních klientů – pracovníci žádají o přátelství potenciální klienty nebo žádají o sledování, případně potvrzují sledování u našich sledujících. Klienti jsou o tomto informováni.

Pověřený pracovník také sleduje aktuálnost uváděných informací pro klienty v informacích o profilu nebo biu profilu. Na profilech FB, IG a Tellnonym se nám mohou klienti ozývat skrze zprávy či komentáře. Na TikToku nás potenciální klienti mohou pouze sledovat, lajkovat videa, nemohou psát komentáře, ani zprávy.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Infokarta pro veřejnost, služby apod.:

**Díky,  
že nás sledujete!**

**ONLINE**  
V KLÍDKU

Tento profil jsme vytvořili pro nový projekt  
**online terénu** hradeckého nízkoprahu  
**KLÍDEK.**

Cílovou skupinou jsou děti a mládež **od 10 do  
26 let** z celého Královéhradeckého kraje.  
Nabízíme **chatové poradenství**, zabýváme se  
**aktivním vyhledáváním** na sociálních sítích  
a tvoříme **preventivní obsah**, vše pod  
značkou Online v Klídku.

## ZMĚNA HESLA

Za změnu hesla nese odpovědnost vedoucí nízkoprahových programů, ta změnou může pověřit kteréhokoli pracovníka služby, a děje se v těchto případech:

- změna pracovníka
- neznámé přihlášení (pochybné)
- zneužití profilu
- technická závada

## ZÁSADY PŘÍMÉ PRÁCE V ONLINE FORMĚ PRÁCE

V průběhu chatování je důležité, aby všichni pracovníci chatového poradenství dodržovali předem domluvené zásady a jistá pravidla chatu.

Povinností pracovníka je přihlásit se vždy cca 10 minut před zahájením provozní doby chatového poradenství společnými přihlašovacími údaji a na messengeru (FB) zapnout aktivní stav. Heslo pro přihlašování není ukládáno, pracovník ho musí zadávat při každém přihlášení znovu. Na konci provozní doby chatového poradenství má pracovník povinnost vypnout aktivní stav v messengeru a odhlásit se z obou profilů sociálních sítí.

Pozn. pracovník v den své chatovací provozní doby kontroluje profil cca 2–3 hodiny před chatem, a jestliže jsou v chatu již zprávy z předešlého dne/dní, tak píše klientům informaci, ve které jej odkáže na provozní dobu chatu. Důvodem je to, že tak filtrujeme množství kontaktů, na které bychom měli během provozní doby odpovídat (tzn. že potřeba klienta, který zanechal na chatu zprávu např. v sobotu, již nemusí mít v pondělí důvod situaci s pracovníkem řešit).

Před zahájením svého chatu má pracovník povinnost projít si evidenci služeb za předchozí chat. Dále je stanoveno, že pracovník v chatové komunikaci nesděljuje své pohlaví, ani jméno (s výjimkou klienta z ambulantní formy služby, který si tuto informaci může vyžádat).



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Možnou formou komunikace mezi pracovníkem a klientem je pouze chat (psaný text), nikoliv videohovor. Pracovník by se měl snažit dodržovat domluvenou strukturu chatu (úvod - navázání kontaktu - mapování, dojednávání zakázky - práce na zakázce - ukončení kontaktu).

Pracovník neposkytuje jiné služby než služby popsané v kapitole Poskytované služby (např. terapie, tlumočnické služby apod.).

O svém chatu pracovník předává základní informace pracovníkovi chatujícímu následující den. Především upozorní na neukončené chaty (např. klient přestal komunikovat v průběhu chatu apod.), dále upozorní na případ, kdy sám odkazoval klienta na možnost chatovat následující den, případně jednalo-li se o některou z mimořádných nebo krizových situací.

## PRAVIDLA CHATOVÉHO PORADENSTVÍ (OBECNÁ PRAVIDLA POSÍLANÁ KLIENTOVI PŘI UZAVÍRÁNÍ DOHODY):

**ONLINE**  
V KLIDKU

**PRAVIDLA PRO CHATOVÁNÍ:**

Vítej, zdravíme Tě na našem profilu Online v Klídku (Pracovník Vklídku), který provozuje NZDM KLÍDEK, PROSTOR PRO, o.p.s.

Pokud s námi potřebuješ chatovat, prosíme Tě o dodržování následujících pravidel:

<b>PRO KOHO</b>	<b>CO NABÍZÍME</b>
Chatovat můžeš tehdy, pokud je ti minimálně 10 let a maximálně 26 let, primárně se věnujeme mladým lidem do 22 let, kteří bydlí nebo studují v Královéhradeckém kraji.	Odborné sociální poradenství: zkrátka Ti budeme naslouchat, podpoříme Tě, nebudeme soudit to, jaký jsi nebo co děláš, ale společně s Tebou hledat, jak Ti pomoci. V případě potřeby Tě můžeme odkázat na další návaznou službu. Vždy záleží na tom, co potřebuješ.

**ONLINE**  
V KLIDKU

**PROVOZNÍ DOBA**

Provozní dobu sleduj na FB a IG. V případě, že jsme offline, můžeš nám nechat zprávu, ozveme se ihned, jak budeme online.

Délka jednoho chatu je max 90 minut během jednoho dne.

Chat můžeš vyžít opakovaně. Chatujeme najednou s max 3 osobami. Pokud bude chat již obsazen, můžeme tě požádat, abys chvíli počkal/a.

10 minut před koncem provozní doby chatu už konverzaci nerozvíjíme, domluvíme se s Tebou na další provozní den.

**#onlinevklidku #neztratitsev dospívání  
#nebojsenapsat #pomocneboli**

<b>DOHODA</b>	<b>ANONYMITA</b>
Naše služby jsou dobrovolné. Na začátku každého chatu se Tě proto budeme ptát, jak ti můžeme pomoci. Jestliže se domluvíme, považujeme to za ústně projevovaný souhlas a uzavření dohody o využití služby chatového poradenství.	Můžeš zůstat v anonymitě, stačí nám tvoje jméno nebo přezdívka. Registrovat se nemusíš. To, jestli budeš chtít sledovat naše profily, necháme na Tobě. Zprávy zůstávají v naší konverzaci, ale cíleně se k nim nevracíme.
<b>ZPRÁVY Z CHATU</b>	<b>UKONČENÍ CHATU</b>
Z každého chatu si zapíšeme zprávu, která obsahuje křestní jméno, věk, téma a stručný obsah naší konverzace, abychom věděli, o čem jsme spolu mluvili. Jsme vázáni mlčenlivostí. Ale pozor na ohlašovací povinnost – kdybychom zjistili, že Ti hrozí nějaké vážné nebezpečí, jsme povinni jednat a nabídnout Ti další pomoc.	Chat můžeš ukončit kdykoli a bez udání důvodů. My můžeme ukončit chat tehdy, když nespadáš do cílové skupiny, když jsme probrali vše, co jsi potřeboval/a a my ti už nemůžeme více pomoci, když jsi vůči nám vulgární či agresivní nebo v případě, že je pro nás Tvoje komunikace nesrozumitelná.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## **PRAVIDLA V KONTAKTU S KLIENTEM:**

- slušná komunikace bez agresivních a vulgárních projevů
- bez posílání fotografií, videí s intimním obsahem
- bez slovního napadání pracovníka

Porušuje-li klient v průběhu chatu pravidla, má možnost ho pracovník sankcionovat následovně v této posloupnosti:

- pracovník upozorní klienta na porušování pravidel a požádá jej o jejich dodržování
- pracovník ukončí chat
- pracovník vyloučí klienta z možnosti chatovat na dobu 6 měsíců za zvlášť hrubé porušení pravidel (opakované zveřejňování sexuálního obsahu, opakované agresivní chování vůči pracovníkovi)

## **STYL A PRINCIPY PSANÍ V CHATOVÉ KOMUNIKACI**

Při chatovém poradenství je důležité, aby si pracovník hlídal svůj psaný projev. S klientem/zájemcem o službu se pracovník domluví na formě oslovení: tykání/vykání (pracovník standardně klientovi tyká, pokud by si ale klient vyžádal vykání, přizpůsobí se mu). V případě chyby v textu ji pracovník opravuje pouze změnou obsahu sděleného. V chatu je dovoleno používat pouze základní emotikony v přiměřené míře. Pracovník volí kultivovaný slušný hovorový jazyk a přizpůsobuje ho, pokud možno slovníku klienta (důležité si všimnout i takových nuancí, pokud klient použije slovo máma, pracovník nepoužívá slovo maminka).

Používá-li klient vulgární výrazy, je úkolem pracovníka, aby udržel komunikaci v mezích slušného chování (může např. nabídnout alternativní slova či slovní spojení). Přijímá tyto klientovy vulgarity při výlevu jeho emocí, ovšem odmítá je např. v situaci oslovení pracovníka pod.

Pro dosažení co největší srozumitelnosti psaného textu pro klienta volí pracovník spíše kratší, jasně formulované věty, které častěji v chatu odesílá (raději než psát dlouhý text, ho spíše rozdělovat a postupně posílat klientovi). Pro ověření, že klient textu porozuměl, používá pracovník otázky, případně shrnutí a nabízí možnost se doptat na nepochopené. Stejně tak pracovník, použije-li klient např. pro pracovníka neznámou zkratku, symbol či např. emotikon, si jeho smysl s klientem vyjasní.

Úkolem pracovníka v chatovém poradenství je hlídat si časovou strukturu chatu, upozornit klienta na zbývající dobu chatu a aktivně pracovat s tématy a jejich akutností. Jelikož klient může sdílet více témat najednou a předkládá pracovníkovi informace s různou důležitostí, pracovník chatu musí být schopen vyhledat informace, na které je nutné odpovědět (mají nejvyšší prioritu - např. informace o možném ohrožení zdraví/života klienta, porušení zákona, popis emočně náročného prožitku atd.).



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Fáze práce s klientem

Pracovník se při poskytování chatového poradenství drží struktury chatu, která má obvykle tyto fáze:

- začátek kontaktu – navázání kontaktu
- mapování a práce s emocemi
- zjišťování zakázky – její formulace
- práce na zakázce – hledání zdrojů a řešení (akční plán)
- revize zakázky
- ukončení zakázky a kontaktu

## ZAČÁTEK

V úvodní části se pracovník zaměřuje na navázání a podpoře kontaktu. Záleží na tom, jestli se klient na službu obrací prvně nebo jde již o opakovaný kontakt. Pracovník klienta může ocenit za důvěru, se kterou se na chat obrací. Jeho záměrem je rozvíjet spolupráci v kontaktu. Jestliže se klient obrací již s jasnou zakázkou, nemusí úvodní část trvat příliš dlouho a pracovník může přejít do fáze mapování. Pokud se u klienta v začátku objevuje nějaká nedůvěra, pracovník vysvětluje informace o službě a podporuje jej k setrvání v kontaktu. Je vhodné používat otevřené otázky.

Příklady otázek:

*Ahoj Honzo, vítám tě na profilu Online v Klídku. Díky, že jsi napsal.*

*Je něco, o čem by sis chtěl povídat?*

*Jak se ti dnes daří?*

*S čím ti můžeme pomoci?*

*Co tě k nám přivádí?*

Pokud je klient v kontaktu poprvé posílá mu 1K kartičku a následně i pravidla chatového poradenství.

## MAPOVÁNÍ A PRÁCE S EMOCEMI

V této fázi pracovník mapuje, z jakého důvodu se na nás klient obrací. Pracovník se dotazuje na situaci, ve které se klient nachází, doptává se na fakta, na jeho emoce, na jeho přání a potřeby. Pracovník se doptává na i na klientovi zdroje pomoci, podpůrnou síť apod. Pracovník používá parafráze, ve kterých se ujišťuje, že správně rozumí sdělovanému obsahu.

Příklady otázek:

*Jak bys situaci, která tě trápí popsal?*

*Čeho se nejvíc bojíš? Co je pro tebe v této situaci těžké?*

*Co si o tom myslí tvoji kamarádi/rodiče?*

*Kdy tě napadlo se na nás obrátit?*

*Jak se aktuálně cítíš?*

*Už jsi podobnou situaci někdy řešila? Jak?*





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## ZJIŠŤOVÁNÍ ZAKÁZKY

Jakmile má pracovník zmapovanou situaci klienta, pomáhá mu formulovat zakázku, se kterou klient do chatu přichází (ptá se ho na jeho potřeby směrem ke kontaktu s pracovníkem). Je důležité zjistit, co od kontaktu očekává klient. Je důležité, aby pracovník si pracovník dal pozor na předjímání a nepracoval se svojí zakázkou (potřebou, kterou vidí on, ale klient ji jasně nepojmenoval). V případě, že klient svoji potřebu nezná nebo neumí jasně pojmenovat, pracovník mu s formulací pomáhá a doptává se jej, jestli jeho potřebám správně rozumí.

Pracovník vždy musí vyhodnotit, jestli je klientova zakázka v rámci kontaktu naplnitelná, reálná, legitimní pro službu chatového poradenství. Jestliže má klient nereálné očekávání, pracovník s ním vyjednává, v čem konkrétně mu může pomoci, v čem ne (z povahy služby, příliš vysokého cíle apod.). Více viz. Jednání se zájemcem o službu, uzavření dohody.

Příklady otázek:

*Rozumím tomu dobře, že...*

*Chápu správně, že...*

*Jestli to můžu shrnout, tak je to tak, že...*

*Co konkrétně bys v této situaci ode mě potřeboval?*

*S čím bys chtěla dnes odejít?*

## PRÁCE NA ZAKÁZCE

Pracovník může s klientem pracovat na zakázce až ve chvíli, kdy se shodnou na jejím obsahu – cíli. Pracovník zpravidla pracuje na jedné zakázce, jestliže jich má klient více, pracovník vyhodnotí, jestli je reálné se v daném čase věnovat více zakázkám nebo jen jedné. Může jej s dalšími zakázkami přesměrovat na další provozní dobu chatu.

Do této fáze spadá mapování vlastních zdrojů klienta, jeho zkušeností a možností, předávání kontaktů na návaznou službu, plánování jednotlivých kroků pro vyřešení situace, podpora a oceňování klienta, motivování, ale také ventilování jeho emocí. Pracovník může poskytovat relevantní informace, upozorňovat klienta na možná rizika. Důležité je nebyť v kontaktu aktivnější, než je samotný klient. Pracovník klienta také netlačí k řešení situace (někteří klienti potřebují o nabídkách přemýšlet apod.). Více viz proces individuálního plánování.

Pracovník si během práce na zakázce hlídá čas a klienta průběžně upozorňuje kolik času do konce chatovací doby zbývá, vždy mu oznamuje čas přibližně 20 minut před koncem chatu.

## REVIZE

Nežli pracovník ukončí práci na zakázce, dotazuje se klienta na proces kontaktu, na jeho spokojenost/nespokojenost s poskytnutou podporou v tématu, nabídkami řešení apod. Dochází k reflexi procesu.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Příklad otázek:

*Myslíš, že jsme teď probrali všechno, co jsi potřeboval?*

*Je ještě něco, co bys ode mě v tuto chvíli potřebovala?*

*Ještě bychom se měli nad něčím zamyslet?*

*Jak se teď cítíš?*

## UKONČENÍ ZAKÁZKY A KONTAKTU

Ukončením zakázky klient hodnotí, zdali dostal to, pro co si přišel – tzn. naplnění, resp. Nenaplnění zakázky. K ukončení kontaktu může dojít spontánně ze strany klienta, když dojde k naplnění svých potřeb (očekávání), uplynutím maximální doby chatu nebo kontakt ukončuje pracovník – blíží se konec provozní doby, uplynutí času. Pracovník v klientovi děkuje, nabízí mu opakovaný kontakt v závislosti na jeho potřebě, případně mu předává kontakt na další návaznou službu, která je k dispozici nepřetržitě (nejčastěji Linka bezpečí).

Na revizi a ukončení chatu by si pracovník měl nechat cca 5–10 minut.

Příklady otázek:

*Blíží se nám konec chatovací doby, jak hodnotíš dnešní povídání?*

*Jsi spokojen s průběhem chatu?*

*Co si z našeho dnešního povídání odnášíš?*

*Zkus mi zopakovat, co budeš dělat, až spolu chat skončíme.*

## KAPACITA SLUŽBY (UVEDENÁ I V PRAVIDLECH SLUŽBY)

V průběhu provozní doby služby může pracovník na chatu poskytovat služby současně maximálně dvěma klientům zároveň. Jeden klient má možnost chatovat pouze jednou za provozní dobu služby, přičemž maximální doba jednoho chatu s jedním klientem je stanovena na 90 minut. V případě, že klient na komunikaci pracovníka nereaguje déle jak 10 minut a je v chatu nečinný, pracovník chat ukončí.

Pozn. jestliže se klient obrací cca 20 minut před koncem provozní doby chatu, vyhodnocuje pracovník závažnost tématu, jestliže jde o vážné téma, které není zároveň akutní, pracovník již téma nerozvíjí, ale nabízí mu na probrání jeho situace další provozní dobu, ve které můžeme klientovi věnovat více času a pozornosti.

Příklad ukončování chatu při nekomunikaci klienta:

*Pracovník: už je to několik minut, co ses neozvala, je všechno v pořádku?*

*Klient nereaguje.*

*Pracovník: na chatu máme pravidlo, že pokud se nám déle než 10 minut neozveš, chat s tebou ukončíme, abychom mohli dát prostor dalším, kteří s námi potřebují být také v kontaktu.*

*Klient nereaguje.*



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

*Pracovník: Právě uběhlo 10 minut, v tuto chvíli s tebou chat ukončím. Kdykoli se ale můžeš ozvat znovu, rádi si s tebou zase napíšeme. Pokud bychom nebyli dostupní a ty jsi potřebovala s někým komunikovat, posílám ti kontakt na Linku bezpečí, která funguje 24 hodin denně (číslo: 116 111). Měj se hezky, ahoj.*

## MIMOŘÁDNÉ A KRIZOVÉ SITUACE (chatové poradenství)

Ve službách online terénu jsme si nadefinovali tyto situace, které považujeme za mimořádné nebo krizové. Pracovníci ve všech případech postupují dle definovaných pravidel níže. K mimořádné nebo krizové situaci může dojít jak ze strany klienta, tak ze strany pracovníka/organizace. Všechny mimořádné a krizové situace pracovník zapisuje do denních událostí do kolony mimořádné události. Pokud dojde k nějaké mimořádné nebo krizové situaci, pracovníci přináší téma na klientské intervize online terénu. Při nebo po náročné situaci (většinou mimořádné nebo krizové situace za strany klienta) se pracovník spojí se svým kolegou – dvojicí. Pokud nedojde ke kontaktu mezi pracovníky během chatu, dochází ke spojení se s kolegou po náročném chatu a probíhá tzv. debrief.

Obecným principem komunikace s klienty v mimořádné nebo krizové situaci je ocenění klienta za to, že se na službu obrací, povzbuzení v otevřené komunikaci a neodsuzující postoj.

### **MIMOŘÁDNÉ NEBO KRIZOVÉ SITUACE ZE STRANY KLIENTA**

#### **Zahlcující klient (zneužívající službu)**

Zahlcující klient v chatovém poradenství se na pracovníky obrací velmi často, většinou je to každý provozní den chatu, často popisuje stejné situace stále dokola a situace se nijak neposouvá, nevyvíjí nebo jen zcela minimálně. Obvyklé také může být to, že pracovník během kontaktů zjistí, že klient využívá další služby (online či kamenné), které mu také saturují jeho potřeby. (V našem konkrétním případě se může stát, že se na nás obrátí klient, který současně klientem našich kamenných služeb nebo se stane klientem našich kamenných služeb – NZDM KLÍDEK a s pracovníky se pak setkává ve všech našich formách pomoci).

Důvodů, proč má klient potřebu být se službou neustále v kontaktu může být mnoho: využíváním služby uspokojuje vlastní potřeby, trpí vysokým pocitem osamocení, má psychické onemocnění nebo (mentální) handicap, je sám zahlcen množstvím potíží v životě, trpí chronickou krizí apod.

Základním pravidlem pro práci se zahlcujícím klientem je práce s hranicemi. Pracovník klientovi reflektuje to, že se na službu obrací často nebo že nosí stále stejné téma (se stejnou potřebou), na které již dostal odpovědi. Pracovník takový kontakt více strukturuje, vymezuje hranice (obrací se k pravidlům služby, upozorňuje na časové možnosti služby a velikost cílové skupiny). V případě, že jde o zahlcení ve smyslu množství témat, pak pracovník nechává klienta vybrat, aby si z přinesených témat vybral to, kterému se budou v rámci jednoho chatu věnovat.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Jestliže se na službu začne obracet klient každý den a jeho témata se opakují stále dokola, pracovníci přináší téma na klientskou intervizi, kde zvolí postup pro práci s tímto klientem – nastaví pravidlo omezení služby. Nesmí dojít k úplnému odepření služby, ale dochází k omezení v celé šířce provozní doby (může jít o omezení délky jednotlivého chatu nebo omezení četnosti kontaktu v daném týdnu). V případě, že jde o klienta, který využívá službu ve všech jejích formách (online, ambulantní, terénní), pracovníci nastavují pravidlo napříč všemi formami služby (buď je omezen kontakt na využívání služby v jedné z forem nebo je mu omezena četnost služby v rámci týdne pro individuální kontakt). Jakmile se pracovníci na pravidlech pro daného klienta rozhodnou, pak pracovník, který se s tímto klientem dostane jako první do kontaktu, pravidlo klientovi sděluje, vysvětlí důvody a domluví se s ním na možnostech využívání služby.

Pozn. u zahlcujícího klienta je také vhodné reflektovat přístup pracovníků, jestli nedošlo k navázání i z jejich strany a někde nepochybili.

## **Klient na útěku**

Do chatového poradenství se může obrátit i klient na útěku z domova, dětského domova, výchovného ústavu. Důvodů pro útěk může být mnoho: dítě ohrožené syndromem CAN, probíhající rodinná krize, obava z reakcí rodičů, spáchání trestné činnosti a obava ze sankcí apod. Pracovník v rámci tohoto tématu má vždy na paměti oznamovací povinnost. Lze předpokládat, že pokud se klient obrací na službu a je na útěku, již hledá pomoc a neumí si v situaci poradit sám.

Pracovník v tomto případě obezřetně mapuje situaci (zásadní je zjistit, jestli je klient v bezpečí, pracovník se také pokusí zjistit věk klienta), reaguje na aktuální potřeby klienta, zjišťuje, kde se klient nachází, právě ve smyslu toho, je-li v bezpečí. Pracovník dále klienta citlivě informuje závažnosti svého jednání a o možných důsledcích. Pracovník po celou dobu klientovi nabízí podporu a snaží se jej motivovat k návratu domů (nehrozí-li mu tam nebezpečí), případně k vyhledání služby, která by mu mohla pomoci situaci řešit (sociálně právní ochrana dětí, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, v případě starších klientů nad 18 let věku azylový dům).

V případě, že jde o dítě mladší 15 let věku, je pracovník povinen, dozví-li se hodnověrným způsobem, kde se klient nachází, oznámit tuto skutečnost Policii ČR. Stejně tak pracovník oznamuje na PČR klienta ve chvíli, kdy se dozví, že je/může být klient ohrožen na zdraví nebo na životě.

## **Klient v akutní panické atace**

Při práci s klientem v akutní panické atace je důležité pracovat s jeho tělem. Pracovník by měl mít zároveň na paměti, že stav ataky je časově ohraničen a trvá přibližně v rozsahu 5 až 30 minut, někdy může mít i kratší rozsah. Stav panické ataky se nejčastěji projevuje intenzivní úzkostí (obrovským strachem), která je doprovázena fyziologickými stavy: zrychluje se dýchání, objevuje se bušení srdce, návaly horka, nevolnost apod.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Úkolem pracovníka je v tomto případě klienta průběhem ataky provést. Pracovník se klienta doptává na jeho fyziologické projevy a na ty reaguje. Jako nejvhodnější se na začátku jeví provést dechové cvičení (nádech x výdech, hluboký nádech, počítání, výdech, dýchání do papírového pytlíku apod.). Pracovník se vždy po nějakém čase doptává, jak se stav klienta vyvíjí. V dýchání s klientem zůstává tak dlouho, jak klient potřebuje. Pracovník zároveň může klientovi reflektovat, že má panickou ataku, důležité je klienta přivést zpátky k sobě, pomoci mu začít přemýšlet – soustředit se. Pracovník může klienta vyzvat k tomu, aby mu popsal 3–5 věcí, které vidí kolem sebe, jmenoval věci, které aktuálně slyší, aby si vzal do ruky nějakou věc a předmět popsal. Jestliže klient sedí a dýchání se stále nezpomaluje, může mu pracovník nabídnout, aby se prošel po místnosti, soustředil se na pohyb jednotlivých svalů, uvědomoval si zem, po které se pohybuje.

Teprve po odeznění ataky může s klientem rozvíjet konverzaci – dotazovat se na příčiny ataky, zjišťovat jeho podpůrnou síť, nabízet následnou pomoc, motivovat jej k vyhledání specialisty.

Pozn. doporučení mít nainstalovanou aplikaci Nepanikař (Nevypuště duši), která mu může pomoci se v tématu ukotvit.

## **Sebepoškozující se klient (aktuálně)**

Téma sebepoškozování je v poslední době u dětí a dospívajících na vzestupu, je mnoho důvodů, proč k tomuto jednání u cílové skupiny dochází (uvolnění napětí, hledání pozornosti, spojitost s psychickými důvody, emoční nestabilita, testování hranic, utíkání od samoty atd.). Sdílení tohoto tématu pak často děti a dospívající nosí i do online prostředí, které je pro ně přirozené, z určitého pohledu bezpečné. Jestliže se na nás v rámci chatového poradenství obrátí klient s tématem sebepoškozování, je potřeba zpozornět a přistupovat k tématu velmi citlivě. Zároveň by si měl pracovník uvědomit, že téma sebepoškozování je komplexní fenomén, který vyžaduje specifický přístup, neměl by si tedy na sebe klást nároky, že během jednoho, ale i více kontaktů zvládne s klientem vyřešit celý problém.

Ve chvíli, kde klient přichází s tématem sebepoškozování, je důležité, aby pracovník nedříve zmapoval aktuální situaci – důležité je zjistit, jestli klient píše, protože se právě nachází ve stavu, kde se chystá si ublížit nebo zmiňuje téma z jiného důvodu (hledá k tématu informace, začíná sebepoškozující chování, sebepoškozování jej obtěžuje a chce s ním přestat nebo nad ním ztrácí kontrolu, hledá pro sebe nějakou pomoc nebo ji hledá pro nějakou další osobu, chce rozumět tomu, proč to dělá nebo kde hledat nějakou pomoc atd.). Jakmile zjistí klientovu situaci, vyjasňuje si s klientem jeho potřebu – tedy to, s čím mu může pracovník aktuálně pomoci a této potřebě se věnuje.

Pracovník současně pracuje sám se sebou. Reflektuje, co s ním téma „dělá“, jak moc téma rezonuje s jeho pocity. Jestliže pracovník vyhodnotí, že se necítí v tématu úplně jistě, kontaktuje pracovníka – dvojici, kterého zaktivuje a žádá o jeho podporu (sám si specifikuje, jakou podporu v danou chvíli potřebuje – může stačit jen vědomí toho, že pracovník je na příjmu a v případě potřeby se na něj obrátí nebo jej žádá o přítomnost na chatu a konzultaci jednotlivých odpovědí klientovi).



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Pracovník vždy po krátkém zmapování situace vyhodnotí, jestli dokáže vést najednou 2 chaty nebo se bude soustředit pouze na tento (více rizikový). V případě, že zhodnotí, že se potřebuje věnovat pouze chatu s tématem sebepoškozování a již má otevřený druhý kontakt, požádá klienta o přerušení kontaktu ve prospěch krizového chatu.

V tématu sebepoškozování pracovník uplatňuje tyto principy:

- klienta autenticky přijímá
- oceňuje jeho odvalu o problému hovořit
- nabízí dostatek prostoru a pozornosti
- klienta nijak neodsuzuje (jeho ani jeho chování)
- Předává relevantní, emočně nezabarvené informace
- strukturuje kontaktu
- nabízí konkrétní aktivity, které mohou snižovat tenzi.<sup>1</sup>

## **Klient v akutním fázi sebeublížení si**

V případě, že pracovník zjistí, že se klient obrací v akutní fázi ublížení si, pracovník vždy ukončí případný druhý probíhající chat a věnuje plnou pozornost tomuto chatu.

Pracovník v případě ohrožení klientova zdraví či života používá metodu uzavření dohody o neublížení si. Pracovník žádá klienta o uzavření ústní dohody o chování, které klient během kontaktu nebude dělat – během kontaktu si neublíží, případně pracovníka včas upozorní na to, že si ublížit chce. Důvodem pro vytvoření takové dohody je ochrana zdraví klienta a vytvoření prostoru pro kontakt a společnou práci. Jestliže se pracovník rozhodne pro uzavření této dohody, drží se těchto pravidel:

- pracovník dává pozor na to, aby uzavřením dohody, nezpůsobil klientovi další úzkost
- pracovní dohodu nabízí, nikoli vyžaduje
- pracovník dohodu nabízí pouze v situaci, kdy opravdu hrozí aktuální ublížení si, není předmětem každého kontaktu v tématu sebepoškozování
- dohoda navazuje na mapování konkrétní situace, ve které se klient nachází
- pokud klient na dohodu nepřistoupí, může pracovník nabízet nějaké modifikace dohody, která by pro klienta mohla být přijatelná.<sup>1</sup>

## *Příklad:*

.....

*Klient: mám chuť se pořezat...*

*Pracovník: znamená to, že právě teď přemýšlíš nad tím, že by sis ublížila?*

*Klient: ano*

*Klient: koukám se na kružítko v penálu a chci ho použít*

---

<sup>1</sup> Výcviková scripta Výcvik v Chatové krizové intervenci (Linka Bezpečí)



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

*Pracovník: Myslíš, že bychom se teď mohli domluvit, že zatímco si spolu budeme psát, si nijak neublížíš? Mám o tebe strach.*

*Klient: nevím...možná.*

*Pracovník: Děkuju, že nad tím přemýšlíš. Budu ráda, když se o to aspoň pokusíš.*

*Klient: dobře, zkusím to.*

*Pracovník: Psala jsi, že koukáš na kružítko, kterým by sis chtěla ublížit... Bylo by možné, že bys ho schovala nebo dala někam, kde na něj neuvídíš?*

*Klient: dobře...dám ho do psacího stolu a zavřu si penál.*

*Pracovník: Super, skvělý, moc děkuju. Vážím si toho, že to teď uděláš.*

*Klient: díky, je to těžký.*

*Pracovník: Věřím tomu, že je to těžký. Můžeme se ještě domluvit, že když během našeho chatu budeš mít myšlenky na kružítko a budeš mít chuť si ublížit, že mi to napíšeš?*

*Klient: jo, dobře, napíšu ti.*

*Pracovník: Bezva, jsme domluvené. Pojdme si teď psát o tom, že sis chtěla ublížit. Poviš mi o tom víc?*

.....

## **Sebevražedný klient**

Sebevražedný klient je typově velmi podobný klientovi, který se sebepoškozuje, proto platí postupy popsané u sebepoškozujícího klienta. Sebevražedné jednání může mít formu sebevražedných myšlenek (myšlenky typu “raději bych tu nebyl”, které často přibývají na intenzitě a zaměstnávají člověka po většinu času), sebevražedných tendencí (myšlenky dostávají již jasný obrys, typické bývá konkrétní plánování sebevraždy – kdy, kde, jakým způsobem), sebevražedného pokusu (např. intoxikace, pořezání žiletkou, pokusy se obvykle opakují) a dokonané sebevraždy (oběšení, skok z výšky, utopení, střelná rána apod.).

Jestliže se během chatu ozývá klient, který hovoří o jednom z typů sebevražedného jednání, pracovník v co nejkratší době ukončí chat s případným dalším klientem. Zároveň se ozývá kolegovi – dvojici, kterého požádá o pomoc v kontaktu (optimálně telefonicky). Druhý pracovník je tedy po celou dobu chatu se sebevražedným klientem k dispozici. Jestliže pracovník nezvládá ukončit kontakt s případným druhým klientem, požádá o to kolegu, kterého přizval ke spolupráci a sám se věnuje probíhajícímu chatu se sebevražedným klientem.

Pracovník se drží následujících principů:

- nebagatelizuje prožitky nebo myšlenky klienta, nijak nemoralizuje (to bude dobrý; nevěřím, že to myslíš vážně apod.)
- neodkazuje se na víru nebo společenskou či rodinou zodpovědnost (to přeci nemůžeš rodině udělat; bůh takového jednání odsuzuje apod.)
- nepoužívá slova: “musíš, nesmíš, měl bys”
- nabízí dostatek prostoru pro klientovi myšlenky
- umožňuje mu ventilovat emoce, i ty, které nejsou “společensky vítány”





# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

- nabízí sebe jako osobu, která je teď a tady pro něj, nabízí mu naslouchání a pomoc
- pojmenovává myšlenky a impulsy konkrétně a jasně (slovo sebevražda není tabu, stejně tak reflektování procesu sebevraždy)
- nebere klientovi možnost rozhodovat o svém životě, ale nabízí prostor pro přemýšlení a rozhodování v klidu a bez nátlaku
- mapuje v jaké fázi sebevražedného jednání se klient právě nachází
- hledá s ním podpůrné zdroje v jeho okolí
- poukazuje na reálné možnosti, jak situaci řešit
- komunikuje s ním o představě, fantazii o tom, co bude po jeho smrti
- nabízí mu možnost kontaktu, i ve chvíli, kdy se klient loučí
- s dohodou o neublížení si je potřeba pracovat velmi obezřetně.

V případě, že se jedná o aktuální sebevražedný pokus – klient pracovníkovi sděluje, že se chystá k nějakému kroku, snaží se s ním pracovník držet kontakt a opatrně mapovat to, kde se klient aktuálně nachází. Jestliže pracovník zjistí konkrétní místo (nemusí jít o přesnou adresu, ale místo, které lze popsat složkám záchranného systému) a rozhodne se zavolat RZS, klientovi tuto informaci sdělí s vysvětlením, proč to dělá. (Vzhledem ke konkrétním okolnostem se pracovník s kolegou mohou rozhodnout, že informaci klientovi v danou chvíli nesdělí – např. klient je někde venku a je tam obava, že se klient přesune na jiné místo; v tomto případě informaci sdělí až ve chvíli, že se klient na službu obrátí v následujících dnech).

Ve chvíli, kdy se pracovník s kolegou rozhodnou volat RZS, rozdělí si role, kdo volá a kdo se snaží s klientem zůstat v kontaktu (udržet ho na příjmu). Pokud je to možné, zůstávají pracovníci v kontaktu s klientem až do příjezdu RZS.

Pokud je pro pracovníky kontakt náročný (zejména, jde-li o pracovníky, kteří jsou ve službě noví), mohou požádat o telefonickou konzultaci vedoucí nízkoprahových programů nebo zavolat odborného konzultanta.

#### **Klient ohrožený na zdraví/životě někým dalším**

Klient, který by se mohl ozvat do chatového poradenství, a byl by ohrožen na zdraví či životě, bude nejčastěji dítě trpící problematikou CAN, případně mladý dospělý v partnerském vztahu, kde dochází k násilí.

V takovém případě pracovník nejdříve zjišťuje, jestli klientovi hrozí nějaký bezprostřední útok. Jestliže tomu tak není, pracovník s klientem mapuje situaci, reflektuje závažnost situace a nabízí mu pomoc situaci řešit, motivuje jej k aktivnímu řešení situace vlastními silami (mapuje jeho sociální podpůrnou síť, předává kontakty na návazné instituce). Pracovník může s klientem vytvořit plán konkrétních kroků, jakým způsobem bude klient v situaci po skončení chatu pokračovat. Pracovník zároveň upozorňuje klienta na oznamovací povinnost.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

V případě, že se pracovník hodnověrným způsobem dozví, že je klient ohrožen na zdraví nebo životě je povinen tuto skutečnost oznámit na PČR, případně místně příslušný orgán sociálně právní ochrany dětí. Tzn. že pracovník během chatu zjišťuje, kde a v jaké situaci se klient aktuálně nachází.

Jestliže klient pracovníkovi sděluje, že mu hrozí bezprostřední ohrožení, vyzve klienta k přivolání PČR, pokud tak klient nezvládne učinit sám, volá PČR pracovník. Pracovník v tomto případě postupuje stejně jako v případě, že komunikuje se sebevražedným klientem (je v kontaktu s kolegou – dvojicí, domlouvají se na postupu – pracovník na chatu je v kontaktu s klientem, kolega – dvojice volá na PČR a oznamuje situaci).

## **Agresivní klient**

Za agresivní projevy lze považovat: napadání pracovníka nebo služby, vulgární projevy vč. projevů se sexuálním podtextem, zpochybňování dovedností pracovníka, používání urážek, provokace.

Agresivní formy komunikace mohou ze strany klienta přicházet z mnoha různých důvodů, příčinou nemusí být vždy naštvání na danou službu nebo konkrétního pracovníka. Pracovník má na paměti, že důvodů pro agresivní reakce může být několik (aktuální naštvání na něco nebo někoho, zkoušení služby nebo pracovníka, je to obvyklý způsob jeho komunikace, nepochopení si s pracovníkem ve vzájemné komunikaci, aktuální rozrušení, psychiatrické onemocnění apod.).

V případě, že se v chatu ze strany klienta objevují agresivní reakce, pracovník zpozorní, rychle reflektuje, zdali mohl způsobem komunikace agresivitu vyvolat nebo k ní přispět. Jestliže zhodnotí, že např. nevhodně položil otázku, předjímal, hodnotil klientovu situaci apod., reaguje na klienta omluvou a reflexí svojí konverzace. Nabídne mu, jestli lze v konverzaci pokračovat, pokud klient omluvu přijme a souhlasí s další konverzací, pracovník dále pokračuje. Jestliže pracovník zhodnotí, že k agresivním projevům klienta nijak nepřispěl, upozorní jej na projevy agrese (popíše způsob, jak s ním klient komunikuje), které klient v konverzaci používá a požádá ho, aby s agresivními projevy přestal. Pracovník v kontaktu s agresivním klientem vždy reflektuje, co se děje, ptá se klienta na to, jaká je příčina jeho chování (co to způsobuje), upozorňuje klienta na porušování hranic a pravidel služby, pracovník zároveň reflektuje svůj způsob komunikace, emoce, které mu chat může způsobovat. V případě, že klient v agresivních projevech dále pokračuje, způsob konverzace nijak nemění, pracovník kontakt ukončí (vysvětlí důvod, proč chat ukončuje, nabídne mu chat v dalších provozních hodinách, s tím, že jasně vymezuje pravidla služby) a rozloučí se.

Příklad:

*Klient: dost by mě zajímalo, jestli můžete vyřešit nějaký potíže po netu*

*Klient: a taky jako, kdo se vám může po netu svěřovat, to můžete klidně zneužít.*

*Pracovník: Ahoj, díky, že se ozýváš a ptáš se na to, jak naše služba funguje.*

*Klient: já nemám otázku, ale říkám, že to je blbost.*

*Pracovník: Dobře, rozumím tomu, že máš pochybnosti o fungování služby poradenství na dálku.*



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

*Určitě takováto služba nemusí být pro každého, ale např. pro někoho, kdo má obavy jít za někým dospělým nebo někomu zavolat a o svých potížích mluvit, může být snadnější si o věcech psát.*

*Klient: podle mě je to píčovina!*

*Klient: jste trapný.*

*Pracovník: Přemýšlím, jestli jsi naštvaný. Vnímám to správně? Zároveň tě chci upozornit na pravidla naší služby, která mluví o slušné komunikaci. Pokud nebudeš toto pravidlo respektovat, budu muset chat ukončit.*

*Klient: vůbec mě nezajímáte, nevím, proč se mě ptáte, nezkoušejte na mě nějaký psychověci.*

*Pracovník: Píšeš, že tě nezajímáme, rozumím tomu. Také mi není příjemné, že používáš vulgární slova. Naše služba je tu pro lidi, kteří potřebují s něčím pomoci, svěřit se, pokecat o tom, co zažívají apod. Máš něco o čem by sis chtěl se mnou psát?*

*Klient: Bullshit, prostě kecy, o čem bych si s vámi měl jako psát.*

*Pracovník: Dobře, slyším od tebe, že žádné téma na povídání nemáš, proto s tebou dnes konverzaci ukončím. Pokud se budeš chtít s něčím ozvat příště, určitě můžeš.*

## **Manipulativní klient**

V chatu se může na pracovníka obrátit klient, který bude mít manipulativní tendence. K nim může mít klient různé důvody (klient požaduje pozornost, vyjadřuje akutnost situace, je zvyklý na tento způsob komunikace, může jít o klienta s psychiatrickou diagnózou). Takový klient se často vyhýbá otázkám a odpovídá, opakovaně vyžaduje služby, které chat nenabízí, používá formulace citového "vydírání", přesouvá zodpovědnost za svoje chování, cílí na získání osobních údajů pracovníka nebo zpochybňuje jeho kompetence.

Pracovník v těchto případech drží své osobní hranice, i hranice služby. Reflektuje klientovi, co se děje, vysvětluje mu pravidla chatu a domlouvá se s ním na jejich dodržování, případně vysvětluje, jakým způsobem může klient komunikovat. Jestliže klient své chování v chatu opakuje, nerespektuje pracovníka a jeho upozornění, pracovník se s klientem rozloučí a chat ukončí.

Příklad:

*Klient: a proč mi neřekneš tvoje jméno?*

*Pracovník: Taková jsou pravidla naší služby. Jsme anonymní služba, stejně jako ty nám nemusíš sdělovat svá jména, my je také nesdělujeme. Je pro tebe moje jméno v něčem důležité?*

*Klient: no, prostě by se mi líp psalo, kdybych věděla, kdo si se mnou píše. Prosím, řekni mi ho.*

*Pracovník: zopakuj svoji předchozí odpověď, máme pravidlo, že svoje jména nesdělujeme. Přesto, pokud o nás pracovnících chatu chceš vědět něco více, můžeš mrknout na naše profily, máme tam ve výběrech i nějaké info o pracovnících. Můžu ti napsat, že si aktuálně píšeš se ženou.*

*Klient: nooo, dobrý, ale stejně mi to vadí, seš zlá.*

*Klient: Tak udělej výjimku, jen u mě 😊*

*Pracovník: Nežlob se, ale výjimku neudělám. Máš nějaké téma, o kterém by sis dnes chtěla psát?*

*Klient: jo mám, ale...*



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

*Pracovník: Dobře a napíšeš mi o tom tématu něco víc?*

*Klient: nevím*

*Pracovník: Určitě tě do toho nechci nutit. Chápu, že je důležité, aby ses svěřila ve chvíli, kdy si tím budeš jistá. Pokud se necítíš na to se hned svěřit, můžeme si nejdříve psát třeba o tom, jaký si měla dnes den nebo o tvém volném čase?*

## **MIMOŘÁDNÉ SITUACE NA STRANĚ PRACOVNÍKA/ORGANIZACE**

### **Náhlá indispozice pracovníka (např. nevolnost)**

V případě náhlé indispozice pracovníka (např. nevolnosti) před začátkem provozní doby, pracovník neprodleně informuje vedoucí nízkoprahových programů. Ta se pokusí zajistit náhradu za pracovníka, nejprve oslovuje pracovníka, který s indisponovaným pracovníkem tvoří dvojici. Pokud tento pracovník vykryt službu nemůže, vedoucí osloví další kolegy z týmu. Jestliže žádný z pracovníků nemůže, dojde k zavření provozní doby na sociálních sítích. Klienti jsou o zavření informováni prostřednictvím stories na obou sociálních sítí, kde probíhá chatové poradenství.

V případě náhlé indispozice pracovníka během provozní doby, pracovník neprodleně kontaktuje pracovníka, se kterým tvoří dvojici a zjišťuje, jestli může vykryt jeho službu a převzít již rozjeté chaty. Jeli to možné pokračuje pracovník „parták“, pokud to možné není, indisponovaný pracovník se klientům, se kterými je v kontaktu omluví, vysvětlí situaci, odkáže na nejbližší provozní dobu a chaty ukončí. Pracovník současně vytvoří stories s informací o uzavření provozní doby a vloží na oba pracovní profily. Jestliže toho není schopen, kontaktuje vedoucí nízkoprahových programů a ta řeší situaci dále. Indisponovaný pracovník v každém případě o situaci informuje vedoucí nízkoprahových programů.

### **Technické potíže (výpadek internetové sítě, elektřiny)**

V případě jakýchkoli technických potíží před nebo během provozní doby pracovník kontaktuje pracovníka, který s ním tvoří dvojici a žádá jen o vykrytí jeho služby a převzetí rozjetých chatů. Jestliže oslovený pracovník nemůže, požádá jej o vytvoření informace o přerušení provozní doby z technických důvodů a umístění do stories na profily sociálních sítí. Pracovník rovněž ukončí rozjeté chaty – omluví se, vysvětlí situaci a nabídne nejbližší provozní dobu dalšího chatu, pokud pracovník – dvojice nemůže zasáhnout, pracovník, který má technické potíže neprodleně kontaktuje vedoucí nízkoprahových programů, která situaci vyřeší dle výše popsaného postupu.

V případě takových technických potíží, které celému týmu neumožňují přihlásit se na profily sociálních sítí, pracovník, který musel přerušit provozní dobu, v nejdřívějším možném čase vloží na profily stories s informací, kde vysvětlí vzniklé technické potíže a napíše vysvětlující zprávu klientům, se kterými byl přerušen chat. Klienty, se kterými byl přerušen chat, zároveň informuje o nejbližší možné provozní době chatu. Pracovník také předává informaci kolegovi, který bude mít nejbližší chatové poradenství na klienty, kterým byla přerušena poskytovaná služby – pokud se tito klienti ozvou, pracovník, který chatuje, tyto klienty upřednostní.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Zneužití hesla/profilu

V případě, že kterýkoli z kolegů zjistí, že došlo k „pochybnému“ přihlášení na sociální sítě IG a FB (nejčastěji přijde upozornovací zpráva), přinese téma do týmu (neprodleně). Pracovníci (pověřený pracovník) pochybné/podezřelé přihlášení prověří. Pokud dojde k jakékoli pochybnosti, že mohlo dojít k přihlášení cizí osoby, dojde ke změně hesla. Heslo mění pověřený pracovník – na síti, kde došlo k zaznamenání pochybného přihlášení a informaci předává do týmu kolegům.

Zneužití profilu se snažíme předcházet tak, že jej máme propojený s mailem, na který přichází upozornění, v případě pochybného přihlášení. V případě, že by došlo ke zneužití profilu a podaří se nám na profil zpět dostat, pracovník v seznamu přihlášených zařízení odstraní všechna zařízení, která nepoužíváme. Následně pracovník napíše příspěvek o napadení hackerem, a aby na výzvy z našich profilů nijak nereagovali. Jestliže se nám na profil nepodaří vůbec přihlásit, pověřený pracovník žádá pomoc na technické podpoře: FB – *Zapomněli jste přístup k účtu?*, na IG: *Požádejte o pomoc s přihlášením*, pracovník dále postupuje dle instrukcí.

## PRÁCE S EVIDENCÍ KLIENTŮ A SLUŽEB

Veškerou evidenci ve službě online terénní práce vedeme elektronicky. Pro evidenci služeb a práci s klienty používáme MS Excel, vytvořené listy s tabulkami, zároveň také informační systém pro nízkoprahové organizace Sonic Development, kterou využíváme pro evidenci standardně v NZDM KLÍDEK.

Pro potřeby monitoringu pracovníci evidují riziková témata, skupiny, screeny zajímavých obsahů pro potenciální oslovení.

Pracovníci vedou záznamy aktivního oslovení, zanechání stopy na sociálních sítích.

Pro potřeby služby a práce s klienty pracovníci evidují – denní události (stručný popis průběhu služby a jednotlivých kontaktů), evidenci (databázi) klientů a služeb, včetně procesu individuálního plánování – práce na jednotlivých zakázkách).

## MONITORING

V případě monitoringu zapisují pracovníci do excelové Evidence – listu Monitoring. Pracovníci informace zapisují v den monitoringu nebo následující pracovní den.

- datum,
- témata (výrazné téma na síti, kde vnímáme potenciální riziko),
- skupiny (názvy skupin, ve kterých se nachází potenciální klienti, skupina má potenciálně rizikový obsah),
- „krizové stories“ (záznam obsahu stories klienta/potenciálního klienta) + screeny (pracovník může zároveň udělat printscreen stories a vložit do záložky screeny,



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

- oslovení správce/žádost o sledování (v případě uzavřených skupin žádáme o přijetí nebo možnost sledování, pracovník zapíše, do jaké skupiny zažádal),
- další (odkaz na zajímavou stránku, hashtag atd.).

#### **AKTIVNÍ ONLINE**

Při aktivním oslovování/zanechávání stop pracovníci zapisují do excelové Evidence – list Aktivní monitoring. Pracovníci zapisují v den aktivního oslovování nebo následující pracovní den.

- datum,
- sociální síť (IG, FB),
- skupina na sociální síti (jméno skupiny, kam pracovník vložil příspěvek, příp. žádosti o vstup do skupiny),
- stopa – typ příspěvku (pracovník vybírá dle toho, jak aktivně zareagoval: status, komentář, fotka, video).

#### **DENNÍ UDÁLOSTI A DOCHÁZKA KLIENTŮ**

Denní událost pracovníci zapisují do elektronické evidence využívané službou NZDM KLÍDEK. Denní záznamy píše pracovníci po skončení provozní doby onlinu nebo následující pracovní den v dopoledních hodinách. V případě, že by pracovník z vážných důvodů nestihl událost zapsat, tak v dostatečném rozsahu informuje kolegu, který má službu další den o tom, co se dělo (zejména ve chvíli, má-li nějak v chatu pokračovat apod. Pracovníci v el. evidenci přes link NZDM -> DENNÍ UDÁLOSTI -> Vložit nový záznam vyplňují:

- datum,
- zařazení (NZ online),
- změny v otevírací době (pouze tehdy, mění-li se otevírací doba),
- počet hodin otevřeno (např. 2, 2.30),
- počet stížností (pouze pokud nějaká byla),
- mimořádné situace (pracovník zapíše ONLINE V KLÍDKU, příp. další poznámku ve chvíli, když je něco jinak než obvykle),
- stížnosti (stručný popis stížnosti),
- co se dělo (Zde pracovníci stručně popíší dění v onlinu během celé provozní doby – první větou pracovník popíše počet kontaktů s rozdělením na kontakty na FB a IG).

Docházku klientů pracovníci zapisují do excelové evidence, listu Chat. Proběhlé konverzace pracovníci zapisují po skončení provozní doby onlinu nebo následující pracovní den.

- datum,
- sociální síť (FB/IG),
- přezdívka (nick klienta – přepisujeme jeho nick ze sítě, pokud jej klient změní a pracovníci vědí, že jde o stejného klienta, připiší jeho další nick k původní přezdívce – důvodem je nedublování klientů),
- lokalita (pracovník ji zapíše, ve chvíli, kdy ji zjistí; pracovník se na to klienta ptá ve vhodný okamžik – informace slouží i k zařazení do primární či sekundární CS),



# Evropská unie

## Evropský sociální fond

### Operační program Zaměstnanost

- klient (ano/ne; jelikož službu využívají i klienti F2F formy služby, v případě, že pracovník zjistí, že klientem online je klient F2F služby, tak další docházku zapisuje klientovi do jeho karty v el. evidenci NZDM KLÍDEK),
- věk (pracovník vyplní, ve chvíli, kdy od klienta zjistí jeho reálný věk; pracovník věk odhaduje kvůli zařazení do CS, ptá se na to ve vhodné chvíli během kontaktu – informace slouží k zařazení do primární či sekundární CS),
- CS primární/sekundární (P/S dle věku a lokality),
- téma/zakázka (pracovník zapisuje stěžejní témata rozhovoru),
- poskytnuté služby (zkratky poskytnutých služeb),
- poznámka (pracovník popisuje obsah rozhovoru s klientem, zápis má formu krátkodobé zakázky s klientem – obsahuje jeho NSS, cíl (jeho potřeby), kroky, které plní klient a pracovník – popis intervence, revize a ukončení rozhovoru/zakázky).

#### **SPRÁVA EVIDENCE**

Za správu evidence zodpovídá vedoucí nízkoprahových programů. Všechny používané systémy evidování jsou dostupné pouze sociálním pracovníkům programu, elektronická evidence Sonic je přístupná heslem. Excelová evidence je uložena v komunikačním systému programu – MS Teams, ve skupině ONI – aplikace MS Teams je přístupná také na základě hesla pracovníka a povolení oprávnění. Do evidence může vstupovat kromě pracovního týmu ještě metodický pracovník, se kterým má služba smluvní závazek a uzavřenou mlčenlivost.

Pozn. jsme si vědomi toho, že aktuálně vytvořený systém evidence klientů není optimální – systému chybí přednastavené vyhledávací funkce, hůře se v něm orientuje a je problematické – náročné vyhledávání dat, jedním z cílů pro další období bude vymyslet/získat nový systém evidence práce s klienty.

#### **PRAVIDLA NAKLÁDÁNÍ S ÚDAJI V RÁMCI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

Žádné osobní a citlivé osobní údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů pracovníci neevidují. Pracovníci při poskytování služeb shromažďují a evidují pouze anonymní údaje, které nelze vztáhnout k určitému klientovi. Evidenci vedeme pod nickem (jménem profilu sociální sítě), který klienti uvádějí na jejich sociálních sítích.

Údaje pracovníci evidují pouze elektronicky, do evidenci, která je přístupná v aplikaci Microsoft Teams, do které mají přístup pod vlastním heslem. Klienti jsou prostřednictvím pravidel chatového poradenství informováni o tom, které údaje z naší konverzace si evidujeme.

Nahlížet do dokumentace mají pouze pracovníci online terénu. Stážisti, praktikanti programu a další osoby mohou nahlížet do dokumentace vedené o klientech, při nahlížení jim však pracovníci znepřístupní jméno klienta.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Nahlédnutí do dokumentace je umožněno také členům inspekčního týmu kontroly kvality poskytovaných služeb. Dále je nahlédnutí umožněno osobám kontrolujícím výkon sociálně právní ochrany a kontroly registru, a to pouze v nezbytných případech.

## **Ke konkrétním klientům evidujeme:**

- jméno uvedené na profilu,
- profil, kde proběhl kontakt,
- věk,
- datum kontaktu,
- lokalitu (jestliže nám ji klient sdělí),
- zařazení do primární či sekundární CS,
- výchozí situaci klienta (forma poznámky),
- poskytnuté služby,
- uzavření dohody (forma poznámky),
- práce za zakázce (IP, forma poznámky),
- zpětné vazby (forma poznámky),
- udělené sankce,

Tyto informace slouží k přehlednému evidování klientů a práce s nimi, současně také pro kvalitní poskytování služeb a pro zachování kontinuity práce s konkrétními klienty.

Další záznamy o poskytovaných službách jsou elektronicky evidovány v denních záznamech programu.

## **ZJIŠŤOVÁNÍ KVALITY A EFEKTIVITY SLUŽBY**

V rámci zvyšování kvality a efektivity služby průběžně sledujeme a vyhodnocujeme statistická data (přístupy na profily, počet sledujících, počet klientů chatového poradenství, počet poskytnutých služeb, počet hodin strávených chatovým poradenstvím), témata chatového poradenství, roční plány služby (cíle), stížnosti klientů a jejich zpětnou vazbu (pozitivní i negativní). Také 1 ročně vyhodnocujeme spokojenost klientů se službou.

### **STATISTICKÁ DATA**

Průběžně sledujeme (1 za čtvrtletí) počty sledujících na všech současných profilech. Google analytics nám pomáhají sbírat počty přístupů na profily, data týkající se věku klientů, jejich místní příslušnosti.

Vždy na počátku kalendářního roku vyhodnocuje vedoucí nízkoprahových programů za uplynulý rok tyto údaje:

- počet klientů rozlišený na muže a ženy,
- počet poskytnutých služeb,
- počet intervencí,
- počet dnů a hodin strávených chatovým poradenstvím.





# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

Za vyhodnocení statistických dat je odpovědná vedoucí nízkoprahových programů.

## TÉMATÁ CHATOVÉHO PORADENSTVÍ

Služba si na základě svých zkušeností (14 měsíců chatového poradenství) vyprofilovala témata, která sledujeme a statisticky na začátku kalendářního roku vyhodnocujeme. Stejně jako za vyhodnocení statistických dat, tak i za vyhodnocení témat zodpovídá vedoucí nízkoprahových programů.

Vedoucí nízkoprahových programů vyhodnocuje tyto témata:

- psychické potíže (úzkosti, deprese, špatné nálady, stres, trauma, léčebna, panická ataka)
- rodinné vztahy (vztah s rodiči, vztahy mezi sourozenci, hádky, problémy doma)
- vrstevnické vztahy (kamarádi, spolužáci, neshody)
- partnerství (zamilovanost, hádky, rozchod, nedorozumění, neopětovaná láska, chování partnera)
- sebepoškození
- sebevražedné myšlenky, tendence
- zdraví (onemocnění, režim, péče o sebe, gynekologické potíže, menstruace, únava, braní léků)
- strach (ze samoty, z lidí, různé fobie, názorů ostatních, těžkých situací, budoucnosti)
- škola (učení, učitelé, distanční výuka, budoucnost – výběr sš, tlak – je toho hodně, maturita)
- škola (šikana/kyberšikana, konflikty, neuspokojivé vztahy v kolektivu, potíže s učiteli);
- stravování, moje tělo (hubnutí, poruchy příjmu potravy)
- sociální sítě (rizika, onlinovky, závislost)
- návykové látky (závislost, experimenty)
- samota (chci si povídat, pocit osamělosti, nezájem)
- obtěžování (sexuální obtěžování, zneužívání)
- smrt, úmrtí, zármutek
- sebevědomí, sebedůvěra, sebehodnota
- práce a budoucnost
- volný čas

## PREVENTIVNÍ OBSAH

Pracovníci průběžně sledují zásah/dosah, který má preventivní obsah (příspěvky, stories), který tým tvoří. Zásah sledujeme průběžně na sociálních sítích Instagram a TikTok. Sledujeme počty liků, počty shlédnutí videí, komentáře apod. Vždy za posledních 90 dní – IG nám poskytuje data vždy za posledních 90 dní. Pověřený pracovník uloží do složky vyhodnocování kvality a efektivity screeny dat, které nám profily nabízí. Získaná data nám slouží k reflexi obsahu práce v oblasti prevence. Zjišťujeme, co konkrétně funguje – tomu pak přizpůsobujeme obsah tvorby (videa, fotky, meme, reels...).

## SPOKOJENOST SE SLUŽBOU

Spokojenost se službou zjišťují pracovníci pravidelně, na konci chatu (během revize) se pracovník ptá na spokojenost klienta s proběhlým kontaktem. Jednou za tři měsíce pak probíhá dotazování na spokojenost se službou pomocí krátkých anketních otázek ve stories na profilech sociálních sítí. Pověřený pracovník vyhodnotí získaná data a přinese výstupy na provozní poradě. Získaná data slouží k reflexi práce a případné úpravě poskytovaných služeb.

Anketní otázky:

1/ využil/a jsi chatové poradenství: ano x ne



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

2/ byl/a jsi spokojen s průběhem chatového poradenství: ano x ne

3/ jsi spokojen/a s obsahem příspěvků a stories, které dáváme na naše profily: ano x ne

4/ v čem konkrétně ti pomáhají profily ONLINE V KLÍDKU?

## **NASTAVOVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ ROČNÍHO PLÁNU SLUŽBY (CÍLE)**

Každý kalendářní rok si služba nastavuje svůj roční plán (cíle na daný rok), které mají charakter provozu nebo rozvoje služby. Na nastavování, revizi a vyhodnocování ročního plánu se podílí všichni pracovníci služby pod vedením vedoucí nízkoprahových programů. Pracovníci nastavují cíle na začátku roku (zpravidla leden/únor), a to na základě strategického plánu organizace, vyhodnocení cílů z předchozího období a SWOT analýzy programu. K revizi naplňování ročního plánu dochází v polovině roku (zpravidla červenec). Na závěr kalendářního roku (zpravidla v prosinci) dochází k vyhodnocení ročního plánu. Výstupem je vyhodnocení všech nastavených cílů ročního plánu (splněno, částečně splněno, nesplněno + odůvodnění).

## **STÍŽNOSTI KLIENTŮ A ZPĚTNÁ VAZBA**

Klienti služby mají možnost si stěžovat (viz Stížnosti). Ty jsou vnímány jako podněty pro zlepšení kvality služeb a jsou vždy projednány na poradě služby.

Během chatového poradenství pak pracovníci zjišťují zpětnou vazbu na službu, na to, jestli byli klienti s poskytnutím a průběhem služby spokojeni. Významnou zpětnou vazbu pracovníci přináší na poradě služby. Zavádění případné změny na základě stížnosti nebo zpětné vazby v poskytování služeb sleduje vedoucí nízkoprahového programu.

Pozornost věnujeme i případné zpětné vazbě od další veřejnosti (rodiče, organizace, odborník, veřejnost). S touto zpětnou vazbou zacházíme stejně jako se ZV od klientů.

## **5/ PŘÍLOHY**

- Doporučení literatura
- PR materiály a letáky
- Organizační struktura (zvláštní příloha)
- Seznam návazných institucí a odborníků (zvláštní příloha)
- Provozní záležitosti\_úkoly pracovníků (zvláštní příloha)

## **DOPORUČENÁ LITERATURA**

HORSKÁ, Bohuslava, LÁSKOVÁ, Andrea a PTÁČEK, Ladislav. Internet jako cesta pomoci. Praha: SLON, 2010.

LOSEKOOT, Michelle a VYHNÁNKOVÁ, Eliška. Jak na síť. Brno: Jan Melvil Publishing, 2019.

VODÁČKOVÁ, Daniela a BROŽ, Filip. Krizová intervence v kazuistikách. Praha: Portál, 2015.



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## PR MATERIÁLY A LETÁKY (příklady)

### Plakáty

**ONLINE**  
V KLÍDKU

BÁLA JSEM SE chodit mezi lidi a cítila jsem se SAMA.

Tady si můžu i z domu PSÁT o tom, co mě trápí a PRACOVAT na SVÉM STRACHU.

Mohl by tohle být i tvůj příběh?  
**NEBOJ SE NAPSAT!**

#onlinevklidku #neztratitsevdospivani

**ONLINE**  
V KLÍDKU

Šárka NEMÁ JIZVY po celém těle, i když se řezala.

Vyměnila NŮŽKY ZA POLŠTÁŘ, do kterého křičí, když je jí úzko.

#onlinevklidku #neztratitsevdospivani  
#pomocneboli #nebojsenapsat

**ONLINE**  
V KLÍDKU

Mám prostě JINÝ ZÁJMY, než většina vrstevníků, a oni se mi smějou.

Tady můžu BÝT SÁM SEBOU a nepřipadat si divně. Taky si začínám víc věřit.

#onlinevklidku #neztratitsevdospivani  
#pomocneboli #nebojsenapsat

### 1K kartička, infokarta

**ONLINE**  
V KLÍDKU

Nabízíme podporu, pomoc, radu ve chvíli, kdy si zrovna připadáš ztracená/ý na svojí cestě dospíváním.

ZDARMA  
ANONYMNĚ  
BEZ REGISTRACE  
S RESPEKTEM  
V BEZPEČÍ

#nebojsenapsat

online\_v\_klidku  
Pracovník Vklídku

**ONLINE**  
V KLÍDKU

Nabízíme podporu, pomoc, radu ve chvíli, kdy si zrovna připadáš ztracená/ý na svojí cestě dospíváním.

Jsmo tu pro TEBE, pokud je ti minimálně 10 a maximálně 26 let a jsi z Královéhradeckého kraje.

Můžeš se ozvat když...

se cítíš sám,  
tě zradil kámoš,  
tě něco štve,  
si nevíš rady,  
máš strach,  
jsi v nějakém nebezpečí.

ZDARMA  
ANONYMNĚ  
BEZ REGISTRACE  
S RESPEKTEM  
V BEZPEČÍ



# Evropská unie Evropský sociální fond Operační program Zaměstnanost

## Výběry na IG



## Prevence (stories, post)

### Jak kyberšikaně předejít?

- Opatrně se sdílejí citlivých informací
- Nebud' až příliš důvěřivý/a
- Respektuj ostatní
- Znej pravidla služeb a sítí, které používáš
- Pokud se k tobě dostane nějaká fotka nebo video, neposílej to dál

Online v Klídku

“  
když přijde řeč na  
**COMING OUT**  
”

## Intoxikace

Jak to vypadá, když to někdo přežene s trávou a co v tu chvíli pomůže?

