

Streetwork in chat – popis projektu

- **Novost řešení**

Předložený projekt vychází z reálné situace proměňujícího se chování nejen mladých lidí v online prostředí. Virtuální svět se v naší společnosti stává přirozenou součástí každodenního života lidí napříč generacemi. Ti nejmladší už svět bez internetu vůbec neznají a v mnohém se to odráží na jejich způsobu komunikace i navazování vztahů. Možnosti internetu usnadňují a zrychlují získání informací, poznávání nových lidí, navazování kontaktu. Zároveň však internet přináší informační zátěž a zahlcení často protichůdnými, mylnými či zavádějícími informacemi, internetové vztahy jsou často povrchní, počet přátel na sociálních sítích mnohdy zakrývá osamělost člověka v reálném světě. Internetové prostředí dává prostor pro větší otevřenost, anonymní možnost svěřit se, najít odpověď na svoje otázky, zároveň však stejná anonymita umožňuje mnoho podob agrese, manipulace i nezákonného chování.

To vše je však součástí života v 21. století v ČR, střední Evropě a všech rozvinutých zemích světa, kde je internet v jeho plné šíři využíván. Reagovat na to musí politici, obchodníci, ale také lidé v pomáhajících profesích. Je to tedy výzva i pro oblast sociální.

Projekt Streetwork in chat je pilotní aktivitou na tomto poli. Naším cílem je nejen realizovat jednotlivé projektové aktivity směrem k cílové skupině dětí a mladých lidí (preventivní i intervenční), ale dáváme si za cíl také rozvoj diskuse na odborné úrovni a hledání cest pro pomoc a podporu v internetovém prostředí. Oproti již realizovaným formám jako je klasické online poradenství či virtuální nízkoprahový klub, které stojí na tom, že potenciální klient službu sám osloví, bude aktivní – napíše mail, vstoupí do chatovací místnosti, přihlásí se do virtuálního klubu apod., přicházíme my s opačnou praxí, která vychází z metod klasické terénní práce přímo v ulicích. Pracovníci aktivně v online prostoru vyhledávají potenciální klienty služby a nabízí jim možnost odborné podpory a pomoci, což je v ČR spíše novinkou, která však vychází z již osvědčených zkušeností v zahraničí, zj. v severských státech.

- **Nový přístup k cílové skupině a její zapojení**

Cílovou skupinou našeho projektu jsou děti a mladí lidé do 26 let. Pro tuto cílovou skupinu existují různé formy pomoci a podpory, ovšem vyhledat pomoc a říct si o ni bývá těžké i pro dospělé, natož pro děti a mladistvé. Zároveň je naším cílem vyhledávat i ty, kteří ještě neumí svá trápení pojmenovat nebo jim chybí náhled na jejich životní situaci a její možné důsledky, ale také pro ty, kteří žijí v lokalitách, kde odpovídající druh pomoci není vůbec dostupný. Zvolenou formou práce usilujeme o odstranění těchto bariér a zvýšení dostupnosti podpory pro co největší okruh dětí a mladých lidí.

Cílová skupina není jen pasivním příjemcem podpory, jedním z cílů je právě její aktivní zapojení formou veřejné diskuse u jednotlivých statusů na sociální síti, ale také formou peer pomoci v rámci uzavřené skupiny Trable teenagerů. Obě základní linie práce umožňují naplňovat cíle projektu a rozšiřovat dosah poskytnuté podpory k dalším příjemcům. Každý,

kdo si například osvojí zásady správné diskuze a kultivované komunikace, má na ostatní vliv každým svým dalším komentářem, který na sociálních sítích zveřejní. Mnoho z těch, kteří byli sami příjemci podpory, ji dokáží příště předat dál někomu dalšímu.

Tendencí dospělých je spíše zdůrazňovat rizika a mladé lidi od online světa odrazovat, což vede většinou k opačnému efektu. My jsme proto zvolili jinou cestu – zvyšování kompetencí uživatelů internetu tak, aby byli schopni využívat jeho pozitivních stránek a zároveň aby byli schopní předcházet rizikům či dokonce aby se vyvarovali jeho zneužívání.

3. Novost způsobu realizace - účinnost

Pilotní fáze projektu odstartovala v polovině roku 2017, a to zpočátku díky dobrovolnické práci tří členek týmu, následně i díky první finanční podpoře z nadačních prostředků, a to jak v roce 2017, tak v roce 2018. Pro rok 2019 opět hledáme zdroje v sektoru nadací, nadačních fondů, soukromých dárců apod. Poskytování nízkoprahových služeb pro děti a mládež zatím čeká na oporu v legislativě. Zákon o sociálních službách zatím podporuje pouze ambulantní a terénní formu, a proto nelze využívat veřejných zdrojů.

Hlavní činností projektu je poskytování intervencí ve virtuálním prostoru, konkrétně na sociálních sítích (t. č. zejména Facebook). Intervence poskytují odborně vyškolení pracovníci, a to třemi různými cestami – statusy a komentáře na veřejných stránkách, zprávy v soukromé online konverzaci a práce v uzavřené skupině Trable teenagerů. Finanční podpora od nadací bohužel časově nenavazuje, v obdobích bez finanční podpory projekt funguje na dobrovolnické bázi, protože zachování kontinuity projektu je pro jeho budoucnost a rozvoj klíčové. I přes tyto komplikace bylo za dobu realizace projektu poskytnuto více než 750 intervencí, počet osob, ke kterým se tyto intervenční kroky dostaly, byl však díky charakteru sociální sítě FB mnohonásobně větší. V uzavřené skupině Trable teenagerů je aktuálně téměř 400 členů a z toho více než 200 aktivních. To vše při oficiálně proplacených 800 hodinách práce za cca 1,5 roku realizace. Dobrovolnické hodiny mohou dosahovat přibližně stejné výše.

Vedlejším efektem tohoto projektu je také způsob personálního zajištění realizace. Pracovnice projektu byly původně pracovnicemi našich ambulantních (kamenných) nízkoprahových klubů, kde získaly velké množství zkušeností v práci s dětmi a mládeží. Po odchodu na mateřskou a následně rodičovskou dovolenou se tak zapojily do tohoto projektu, který jsou schopny sladit s péčí o vlastní děti, zároveň udržují aktivně svoji odbornost a navíc vytváří nové metody práce pro další užití minimálně na úrovni nízkoprahových klubů Diakonie Západ, ideálně na úrovni celé ČR. Garantem realizace je vedoucí služeb pro děti a mládež, která propojuje týmy našich 4 ambulantních, 2 terénních nízkoprahových klubů a Streetwork in chat.

- **Působení navenek – inovace jako příklad či vzor**

Nedílnou součástí projektu je, kromě poskytování podpory primární cílové skupině dětí a mladých lidí, také propagace myšlenky vyhledávat aktivně potenciální klienty služby a nabízet jim podporu v prostředí, které je pro ně přirozené a tímto prostředím se stává i virtuální svět. Naší ambicí je zvyšovat informovanost nejen laické, ale také odborné veřejnosti s cílem vytvořit základ pro uznání této formy práce jako oficiální a zákonem uznané. Což je pak základem pro možnost žádat o financování této formy práce z prostředků určených na sociální služby v ČR.

Pro naplnění této ambice využíváme různé prostředky – projekt a jeho výstupy byly prezentovány např. na výročním kongresu Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (říjen 2018), zahrnut byl také do odborného článku v časopisu Sociální služby (2017), který se věnoval formám nízkoprahových služeb pro děti a mládež, opakovaně přinášíme toto téma do pracovních skupin, které se věnují službám pro děti a mládež (např. v rámci komunitního plánování sociálních služeb, pracovní skupina nízkoprahových služeb Plzeňského a Karlovarského kraje,...), v přípravě je také konference s tématem online komunikace v preventivních službách.