



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metodika preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu

Název klíčové aktivity projektu HRaní: KA 2 – Metodika preventivní terénní sociální práce v prostředí hazardu

Bc. František Miklas

Společnost Podané ruce o. p. s.
Olomouc, 2020

Obsah

Úvod	6
1. Společnost Podané ruce o.p.s.	7
2. Projekt HRaní	8
2.1 Shrnutí projektu	8
2.2 Fáze projektu	9
2.3 Současný stav hazardního hraní v České republice	10
3. Preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu	12
3.1 Poslání e-terénní práce	12
3.2 Cílová skupina	12
3.3 Cíle e-terénní práce	14
3.4 Zásady poskytování služeb e-terénní práce	16
3.5 Přístupnost a dostupnost e-terénní práce (včetně místní a časové dostupnosti)	17
3.6 Inspirace zahraniční dobrou praxí	17
3.7 Úloha v systému adiktologických služeb	21
4. Personální a organizační zabezpečení	23
4.1 Složení e-terénního týmu	23
4.2 Práce e-terénního pracovníka	23
4.2.1 Popis náplně práce e-terénního pracovníka	24
4.2.2 Další povinnosti e-terénních pracovníků	25
4.3 Náplň práce a povinnosti vedoucího pracovníka	25
4.4 Zodpovídání za přidělené oblasti	26
4.5 Zastupitelnost garantů dílčích oblastí	26
4.6 Denní rutina e-terénních pracovníků	26
4.7 Výběrové řízení	28
4.7.1 Odbornost a osobnostní předpoklady pracovníků	28
4.7.2 Doporučení pro ústní pohovory	29
4.8 Zaškolování e-terénních pracovníků	29
4.9 Vzdělávání a vzdělávací plán e-terénních pracovníků	31
4.10 Hodnocení pracovníků	32
4.10.1 Popis a smysl hodnocení	32
4.10.2 Průběh individuálního hodnocení	33
4.11 Materiální a technické zabezpečení	34

4.12	Porady a sdílení informací v týmu	34
4.13	Supervize a intervize	35
4.14	Vedení provozní dokumentace.....	35
4.15	Bezpečnostní zásady e-terénních pracovníků	36
4.16	Stížnosti zaměstnanců	37
4.16.1	Podávání stížností	37
4.16.2	Projednání stížnosti.....	37
4.17	Střet zájmů.....	38
4.18	Nouzové, havarijní a mimořádné situace	41
4.18.1	Hlavní pravidla udržování společného bezpečí	42
4.18.2	Nouzové a havarijní situace, které mohou nastat a postup jejich řešení	42
5.	E-terén, komunikačně informační centrum a mobilní aplikace Port	47
5.1	Popis e-terénu.....	47
5.2	Pohyb v e-terénu.....	47
5.3	Monitoring e-terénu.....	47
5.4	Rozdělení e-terénu	48
5.4.1	Webové stránky nebo portály, kde se přímo hrají hazardní hry	48
5.4.2	Webové stránky nebo portály, které poskytují pouze informace o hraní hazardních her.....	48
5.4.3	Webové stránky, které nabízejí nebo poskytují léčbu v souvislosti s patologickým hráčstvím a další podobně pomáhající organizace nebo skupiny.....	49
5.4.4	Webové stránky nebo portály, kde je možné o hraní hazardních her a přidružených tématech přímo diskutovat s cílovou skupinou	49
5.5	Komunikačně informační centrum – webový portál	50
5.6	Sociální sítě.....	51
5.6.1	Průzkum a zjišťování možností.....	52
5.6.2	Kontinuální prezentace e-terénní práce, e-terénních pracovníků a nabízených služeb	52
5.6.3	Živost a obsah	53
5.6.4	Aktivní oslovování potenciální cílové skupiny	54
5.6.5	Realizace kontaktu s klientem	54
5.6.6	Mobilní aplikace Port	54
5.6.7	Kvantitativní přehledy	55
5.6.8	Vztah e-terénní práce vůči kamenným provozovnám hazardních her.....	56

6.	Komunikační nástroje e-terénních pracovníků.....	57
6.1	Sebeidentifikace e-terénních pracovníků.....	57
6.2	Pravidla komunikace.....	57
6.3	Odlišnosti on-line komunikace oproti běžné komunikaci.....	58
6.4	Zanechání vzkazu.....	58
6.5	Individuální chat.....	59
6.6	Telefonní linka.....	59
6.7	Skupinový chat.....	60
6.8	Přidávání komentářů.....	61
6.9	Dotazníky, ankety a kvízy.....	61
7.	Oblast šíření relevantních informací.....	63
7.1	Význam a možné podoby šíření relevantních informací.....	63
7.2	Články na webovém portále.....	63
7.3	Základní postup při psaní článku.....	64
7.4	Recyklace vlastních článků z webového portálu na jiná místa v e-terénu.....	65
7.5	Příspěvky na sociálních sítích.....	65
7.5.1	Základní postupy pro přidávání obsahu na Facebook.....	66
7.5.2	Základní postupy pro přidávání obsahu na Instagram.....	66
7.6	Optimalizace pro vyhledávače.....	67
7.6.1	Klíčová slova.....	67
7.6.2	Formát textu.....	67
7.6.3	Odkazy.....	68
7.6.4	Obsah.....	68
8.	Postupy přímé práce s klientem.....	69
8.1	Oslovování potenciální cílové skupiny.....	69
8.2	Jednání se zájemcem o e-terénní služby.....	69
8.3	Uzavření ústní dohody o poskytování služeb e-terénní práce.....	72
8.4	Vymezení klienta.....	72
8.5	Odložení a odmítnutí poskytování služeb.....	72
8.6	Ukončování poskytování služby, vypovězení dohody.....	73
8.7	Práva klientů a situace, které mohou práva ohrozit.....	73
8.8	Poskytované služby.....	77
8.8.1	Kontaktní práce.....	78

8.8.2	Poskytování relevantních informací.....	78
8.8.3	Poskytování poradenství.....	78
8.8.4	Poskytování pomoci v krizi.....	79
8.8.5	Pořádání tematických skupinových chatů s odborníkem	81
8.8.6	Odkazování na další subjekty	82
8.9	Uplatňování principů harm reduction v praxi.....	82
8.10	Individuální práce	82
8.11	Stížnosti a vyřizování stížností	83
8.12	Výkaznictví	85
8.12.1	Ochrana osobních údajů.....	85
8.12.2	Proces anonymizace osobních údajů.....	85
8.12.3	Získávání a zpracovávání informací	86
8.12.4	Předání klientovi informací, které v jeho případě zpracováváme	86
8.12.5	Postup při vykazování	87
9.	Oblast křižovatky služeb – síťování.....	89
9.1	Popis křižovatky služeb	89
9.2	Funkce a úkoly křižovatky služeb	89
9.3	Grafická identita a zpětné odkazy	91
9.4	Význam křižovatky služeb	91
10.	Plán standardizace a certifikace	93
10.1	Obecné standardy odborné způsobilosti	93
10.2	Speciální standardy odborné způsobilosti	94
11.	Mechanismy financování.....	95
12.	Mechanismy evaluace a měření efektivity	96
13.	Příklady dobré praxe	97
14.	Elektronické odkazy	100
	Přílohy	101
	Zdroje.....	110

Úvod

Tento metodický manuál vznikl na základě úspěšného pilotního testu preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu, který proběhl v rámci projektu "HRaní" (harm reduction v prostředí hazardu) / CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007714 financovaného z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky. Projekt realizovala Společnost Podané ruce o.p.s. od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2020 a jeho výsledný metodický manuál nyní předkládáme odborné veřejnosti, pracovníkům v sociální oblasti i dalším zájemcům, kteří působí v oblasti služeb pro rizikové hráče hazardních her nebo mají k tomuto tématu vztah.

Poděkování

Projekt by nemohl být realizován bez vysokého pracovního nasazení a tvůrčí invence našich e-terénních sociálních pracovníků Barbory Dařílkové, Elišky Garnolové, Markéty Málkové a Jany Šatánkové, přízně Odboru protidrogové politiky Úřadu vlády ČR a cenných rad představitelů společnosti Sazka, Asociace nestátních organizací a zástupců poskytovatelů adiktologických služeb (Drug Out, Kolping, Krizové a kontaktní centrum Pod slunečником, Krystal Help, Magdaléna, Prevent 99, Renarkon, Sananim, White Light I. a další).

Děkujeme!

Za realizační tým projektu:

- Mgr. Lukáš Carlos Hrubý (odborný garant projektu)
- Mgr. Miroslav Charvát, Ph.D. (garant pro evaluaci)
- Bc. František Miklas (metodik)

1. Společnost Podané ruce o.p.s.

Z neformální svépomocné skupiny čítající několik osob (osmdesátá léta dvacátého století) se během tří desetiletí stala stabilní organizace s více než dvěma sty zaměstnanci. Sociální pracovníci, psychoterapeuti, adiktologové a další odborníci se v roce 2019 starali více než deset tisíc klientů. Společnost Podané ruce působí především v Jihomoravském, Olomouckém a Zlínském kraji, vzhledem k povaze některých aktivit však přesahuje i do dalších regionů.

Vizí Společnosti Podané ruce je přispívat k podpoře a šíření humanistických myšlenek, k ochraně lidských práv, rozvoji občanské společnosti, vytváření prostoru k respektu a toleranci, k jedinečnosti a právu na sebeurčení. Přispívat k prevenci závislostí vytvářením nezávislého, svobodného prostředí.

Posláním Společnosti Podané ruce je pomáhat lidem v náročných situacích jejich života, a to ve dvou stěžejních oblastech: v oblasti závislostí a v oblasti práce s dětmi a mládeží. Tvorbou kvalitních preventivních, podpůrných a intervenčních služeb hledat a vytvářet cesty k sociální, zdravotní i osobní stabilizaci svých klientů s ohledem na dlouhodobě udržitelnou kvalitu jejich života a osobní spokojenost.

Hodnoty a principy, ze kterých vychází služby Společnost Podané ruce jsou základní lidské etické principy, tolerance, respekt, empatie, otevřenost, důvěra, inovativnost a tvořivost, týmová práce a profesionalita. Odvaha a vytrvalost být a provázet na cestě ke svobodě. (Společnost Podané ruce o.p.s., 2020)

2. Projekt HRaní

2.1 Shrnutí projektu

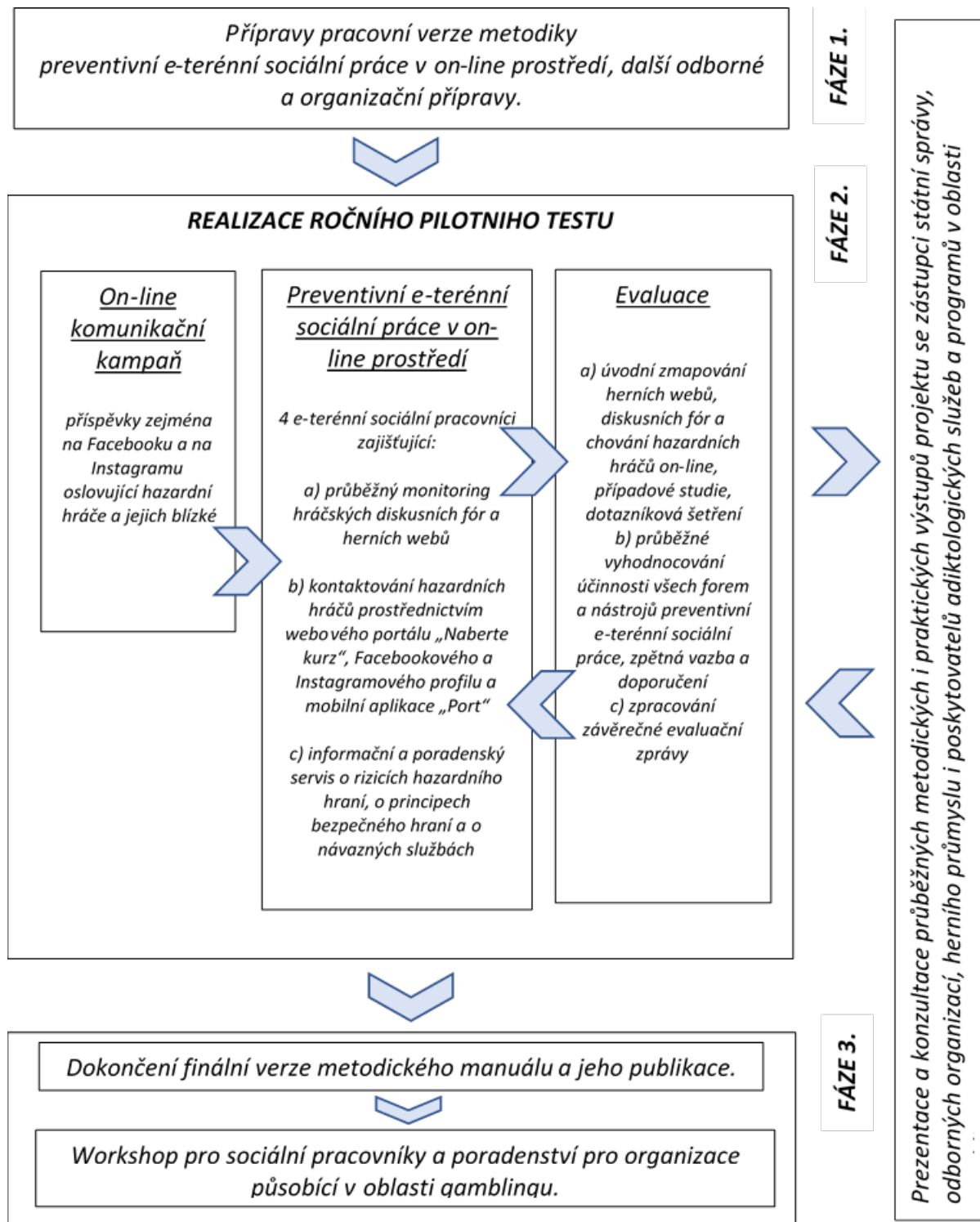
Projekt jsme začali připravovat v létě roku 2017 se záměrem vyzkoušet principy **Harm Reduction** (odtud první 2 velká písmena v názvu projektu) v prostředí rizikového hazardního hraní, tedy v oblasti závislostí, které byly dosud spíše doménou poradenství, terapie a léčby. Projekt byl koncipován jako ověření přínosu terénní práce v provozovnách herního průmyslu – mělo jít o přímé kontakty s hazardními hráči a intervence terénních pracovníků přímo v hernách a v kasinech. Po schválení projektu poskytovatelem dotace však došlo v ČR k zásadním legislativním změnám, které ovlivnily harmonogram i povahu projektu.

Od 1. 1. 2018 vstoupila v platnost účinnost některých ustanovení Zákona České republiky č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách. Tento zákon upravil podmínky provozování hazardních her na území ČR a započal proces náročné standardizace herních provozů (jejich postupnou kontrolu a na ní navazující udílení licencí). Podniků s licenci bylo na začátku roku 2018 velmi málo (velká část z nich na kontrolu teprve čekala), majitelé provozoven čelili výrazným finančním rizikům a řadě dalších nejistot spojených s novými legislativními požadavky a návštěvnost heren a kasin prudce poklesla. Toto nestabilní období bylo pro zahájení projektu naprosto nevhodné a rozhodli jsme se proto začátek projektu posunout z 1. 4. 2018 na 1. 1. 2019.

Hazardní hráči i herní průmysl se na nové podmínky adaptovali i tím, že přesunuli své aktivity více do on-line prostředí. Protože se situace ani na konci roku 2018 výrazně nezlepšila, rozhodli jsme se na růst využívání informačních technologií zareagovat a projekt „HRaní“ jsme proto s vědomím poskytovatele dotace přepsali – dostal nové zaměření na on-line herní a sázkařské prostředí a e-terénní sociální práci.

Další komplikací, s níž jsme se museli již v průběhu realizace projektu vypořádat, byl v roce 2020 dopad epidemie COVID na hazardní průmysl i na chování hráčů. Obě skupiny aktérů se na jednu stranu ještě více přesunuly na internet a na sociální sítě (hazardní průmysl rozšířil svou on-line nabídku a značně stoupl počet nových on-line registrací hráčů), na druhou stranu dramaticky ubylo příležitostí k sázení (omezení či úplný zákaz sportovních zápasů) a početná skupina sportovních sázkařů tak ztratila motivaci reálně on-line být. V druhé polovině pilotního testu jsme tak ve statistikách paradoxně zaznamenali stagnaci či mírný pokles kontaktů s cílovou skupinou, nicméně správně zvolenými propagačními aktivitami jsme i v této situaci dosáhli míry využití našich on-line nástrojů adekvátní pro relevantní vyhodnocení účinnosti naší inovativní metody.

2.2 Fáze projektu



2.3 Současný stav hazardního hraní v České republice

Pro souhrnné a komplexní informace o současném stavu hraní hazardních her v české populaci jsme vycházeli z Výročních zpráv o hazardním hraní v České republice.

Vybraný výtah nejvýznamnějších skutečností ze zpráv za poslední dva roky (Mravčík et al., 2019, 2020):

K 1. 1. 2020 mělo povolení provozovat hazardní hry (dále jen HH) v ČR 55 společností (o 2 méně než v r. 2019 a o 5 méně než v roce 2018), z toho 42 technickou hru (dále jen TH) land-based, 6 TH on-line, 6 kursová sázení (dále jen KS) land-based a 8 KS on-line. Celkem 3 společnosti měly sídlo v zahraničí.

Kvůli zákonným podmínkám se technické hry a živé hry (dále jen ŽH) koncentrují do větších heren a kasin. Zatímco na konci r. 2017 mělo 72 % provozoven méně než 15 povolených herních pozic TH, k 1. 1. 2020 to byla již pouze 2 % provozoven.

Hráči v r. 2019 prohráli v HH v ČR celkem 36,3 mld. Kč (hrubé příjmy provozovatelů), což je o 5,0 mld. Kč (15,8 %) více než v r. 2018, ale o 3,5 mld. Kč méně než v r. 2017.

Na trhu se objevují i aktivity s prvky HH. V digitálních hrách se stále více využívá tzv. lootboxů, placených součástí hry s prvkem náhody.

Míra hazardního hraní v dospělé populaci aktuálně dále roste, především kvůli nárůstu míry hraní číselných a okamžitých loterií. Účast na HH v posledních 12 měsících uvádí 40–50 % dospělých, přičemž nejčastěji je uváděna právě účast na loteriích.

Obdobný trend je patrný u obou pohlaví a rovněž ve skupině mladých dospělých ve věku 15–34 let. K nárůstu přispělo pravděpodobně také otevření on-line prostředí od r. 2017.

V roce 2019 v ČR ve věku 15 a více let odpovídá počet osob v riziku rozvoje problémového hráčství přibližně 145 tis. (92–196 tis.) osob, z toho 129 tis. mužů a 15 tis. žen. Z nich přibližně 74 tis. (37–112 tis.) spadalo do kategorie vyššího rizika. Odhady z předchozího roku byly vyšší – přibližně 160 tis. (107–215 tis.) osob, z nich přibližně 100 tis. (63–152 tis.) osob spadá do kategorie nižšího rizika a 60 tis. (27–89 tis.) osob do kategorie vyššího rizika.

V r. 2019 proběhla poslední vlna studie mezi patologickými hráči v léčbě, která se opakovala od r. 2013 ve dvouletých intervalech. Ženy tvořily 16 % hráčů (dlouhodobě stabilní poměr) a průměrný věk hráčů v léčbě byl 35,1 roku, medián 33 let (stejně jako v r. 2017). Nejvyšší podíl tvoří dlouhodobě osoby ve věkové skupině 25–34 let.

Vzorec rozvoje problémového hráčství je velmi podobný jako v předchozích vlnách studie – s hraním HH (vyjma loterií) se respondenti poprvé setkali v průměru ve věku 20,6 roku, průměrný věk první zkušenosti s primární problémovou hrou byl 22,5 roku, začátek pravidelného hraní HH (tj. alespoň jednou týdně) uváděli průměrně ve věku 24,7 roku.

Průměrný věk, kdy respondenti začali vnímat své hraní jako problém, byl 28,2 roku a průměrný věk, kdy respondenti poprvé vyhledali odbornou pomoc, byl 31,7 roku.

Většina patologických hráčů v léčbě v r. 2019 uvedla, že hlavní hazardní hrou vedoucí k rozvoji patologického hráčství byly TH (57 %), což představuje výrazný pokles od r. 2013 (83 %). Výrazně se zvýšil podíl hráčů, jejichž hlavní hrou byly kurzové sázky, a to z 10 % v r. 2013 na 24 % v r. 2019. Podíl hráčů, jejichž hlavní problémovou hrou byly kurzové sázky on-line se v letech 2013–2019 dokonce ztrojnásobil (z 6 % na 18 %). Rovněž došlo v letech 2013–2019 ke zvýšení podílu těch, kteří uvedli jako hlavní problémovou hru živou hru (ze 4 % na 14 %). Loterie uvedla v r. 2019 jako hlavní problémovou hru 4 % hráčů v léčbě. Celkově se zvýšil podíl hráčů v léčbě, kteří jako svou hlavní problémovou hru uvádí on-line hru (z 10 % na 26 %).

U mužů představují hlavní problémovou hru TH (55 %), následované KS (28 %) a ŽH (13 %). U žen výrazně převažují TH (70 %), následované ŽH (17,5 %) a KS (7,5 %).

Rovněž adiktologické služby evidují narůst hráčů s problémy s on-line HH, zejména s KS, a pokles počtu hráčů land-based TH. Hráči KS tvoří 40-50 % hráčů v kontaktu se službami. Významnou část klientů tvoří (bývalí) aktivní sportovci.

V r. 2019 uvedlo myšlenky na sebevraždu někdy v životě 122 (49 %) hráčů v léčbě (65 % v r. 2015 a 52 % v r. 2017), a 54 (22 %) respondentů uvedlo pokus o sebevraždu (29 % v r. 2015 a 19 % v r. 2017). Polovina z těch, kteří se o sebevraždu pokusili, uvedla, že se o ni pokusila opakovaně.

Zadluženo bylo 88 % respondentů (89 % v r. 2017, 92 % v r. 2015), největší podíl zadlužených byl u hráčů KS (97 %), u hráčů TH a ŽH to bylo 85 % resp. 86 %. Průměrný dluh byl 794 tis. Kč (780 tis. Kč v r. 2017, 894 tis. Kč v r. 2013, 596 tis. Kč v r. 2015), nejvyšší dluh byl 7 mil. Kč a medián zadlužení byl 500 tis. Kč (400 tis. Kč v r. 2017). Medián zadluženosti hráčů TH (hráčů, kteří měli jako hlavní problémovou hru TH) byl 500 tis., u zadlužených hráčů ŽH 525 tis. Kč a u zadlužených hráčů KS 750 tis. Kč.

Legální práce byla hlavním zdrojem příjmů hráčů v posledních 12 měsících před vstupem do léčby – tvořila v průměru 43 % celkového příjmu hráčů (42 % v r. 2017 a 37 % v r. 2015). Dále to byly ve 27 % půjčky (26 % v r. 2017 a 28 % v r. 2015), z toho nejvíce nebankovní půjčky (11 %), a kriminální činnost (8 %).

Došlo ke změně daňových sazeb novelou zákona o dani z hazardních her. Od 1. 1. 2020 existují v ČR dvě sazby daně z HH: (1) 23 % pro kurzové sázky, totalizátorové hry, bingo, živou hru, tombolu a turnaj malého rozsahu, (2) 35 % pro loterie a technické hry.

3. Preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu

Preventivní e-terénní sociální práce (e-terénní práce) je naše označení pro komplexní pojetí aktivit realizovaných e-terénními pracovníky s cílem snižovat rizika spojená s hraním hazardních her u cílové skupiny hazardních hráčů a jejich blízkých. E-terénní pracovníci aktivně oslovují potenciální cílovou skupinu v jejím přirozeném prostředí. Veškerá činnost je realizovaná on-line, případně přes telefon. Působnost e-terénní práce tohoto projektu je v rámci celé České republiky. Samotné aktivity jsou postaveny nebo vycházejí z principů harm reduction (více v kapitole 3.4).

3.1 Poslání e-terénní práce

Posláním e-terénní práce je prevence a snižování negativních důsledků plynoucích z hraní hazardních her a s nimi spojeného rizikového chování. Nabízíme pomoc osobám, které se již rizikově chovají, osobám, které jsou tímto chováním ohroženy a osobám jim blízkým. Součástí e-terénní práce je pomáhat lidem v tíživé životní situaci s řešením jejich problémů v souvislosti s patologickým hraním, podporovat a motivovat konkrétní jedince nebo skupiny k minimalizaci negativních sociálních, ekonomických, psychických i zdravotních důsledků.

3.2 Cílová skupina

Primární cílovou skupinou jsou osoby s projevy návykového (rizikového) chování nebo lidé ohrožení vznikem závislosti, a to v souvislosti s hraním hazardních her, včetně jejich osob blízkých, prostřednictvím kterých se dostáváme blíže k samotným hráčům a sázkařům. Sekundární cílovou skupinou se pro potřeby e-terénní práce rozumí i laická veřejnost.

Podrobnější popis primární cílové skupiny a významná rizika

Z našich zkušeností z pilotního testu vyplývá, že není nutné hráče hazardních her v souvislosti s poskytováním služeb nijak zvlášť rozlišovat nebo specifikovat. Do popředí komunikace se totiž dostávají ne hazardní témata (například vztahy, emoce, finance) a znalost hráčského prostředí slouží spíše pro udržování vztahu s klientem. Znalost specifik jednotlivých druhů hazardních her (Zákon o hazardních hrách) se dostává do popředí v prostředí e-terénu a aktivního oslovování potenciální cílové skupiny.

Hráči loterií

Číselné loterie (například Šťastných deset, Sportka) – vzhledem k celospolečensky normalizované aktivitě je možné snadno zapomenout na celkovou výši finančních vkladů do hry nebo času stráveného analyzováním předešlých losování. Rychlé loterie (Keno), kde probíhá losování každých pár minut připomínají technickou hru a rizika s ní spojené.

Okamžité loterie (stírací losy) – snadné distribuce mezi nezletilé. Může se jednat o častý dárek, přičemž samotný princip a souvislost s hazardní hrou bývají často opomíjeny. On-line varianta opět připomíná technickou hru.

Kuroví sázkaři

Provozovatelé kurového sázení často propagují dovednosti – hráčské kompetence (znalosti, vlastní zkušenosti z konkrétního sportovního odvětví) jako prvky, které podle nich primárně souvisejí s možností vyhrávat. Soustředění se pouze na tuto oblast a záměrné vyhýbání se principům náhody může vést k iracionálnímu jednání během sázení. Kromě případné větší finanční ztráty se může jednat o velké množství času, které sázkař věnuje analýze zápasů a přípravě svých strategií. V této souvislosti spatřujeme i rizika spojená s problematikou sdílení, prodávání tipů mezi samotnými sázkaři. Sázení ve společnosti a s ní spojenými konvencemi (například alkohol při fandění, posílení týmového štěstí před zápasem) umožňuje polevení až ztrátu vlastních zásad a nastavených hranic.

LIVE sázení se může také blížit svým principem technické hře – rychlé sázky na (náhodné) události ať už sázkaři známé nebo méně známé sportovní aktivity (extraliga v hokeji vs. třetí liga japonského nohejbalu). Může se tak začít objevovat například impulsivní jednání nebo snaha o rychlé dohánění ztrát.

Hráči věnující se technické hře

Dnes je možné na jednom automatu hrát více druhů samostatných her – nejčastěji se jedná o válcovou hru, ruletu nebo kostky. Princip hry je stejný – náhodný generátor čísel, kdy v rámci nastavené výhernosti automat vyplácí výhry. Díky intenzitě a rychlosti samotné hry se častěji objevují rizika spojené se zanořením do hry a nevnímáním reality kolem sebe, včetně rychlejší ztráty přehledu o čase a penězích do hry vložených, opakující se impulzivní jednání, snahy o dohánění ztrát, rychlejší zadlužování se nebo snazší podléhání hráčským bludům a sociální izolaci.

On-line varianty technické hry se objevují stále častěji (někdy i v podobě turnajů zaměřených na největší obrát či celkovou výhru). Rizika jsou obdobná, v některých případech dokonce vyšší, obzvláště v souvislosti s rychlostí, kdy hráč může hrát na více místech současně nebo při hře pod různými profily (ztráta přehledu).

Hráči živých her a turnajů, včetně turnajů malého rozsahu

Jedná se o karetní hry (například Blackjack, poker), ruletu nebo kostky. Díky živému kontaktu s krupiérem nebo ostatními hráči mohou být považovány za více společensky přijatelné. Rizika se týkají delšího setrvání v samotných provozovnách (například kvůli příjemně působícímu prostředí, přístupu personálu nebo občerstvení zdarma, které stále jistými formami někteří provozovatelé svým zákazníkům nabízejí), nedodržování nastaveného bankroll managementu (například ušetřené peníze za občerstvení, časně skončení v turnaji) a s tím spojené zadlužování se (například formou vybírání dalších peněz z účtu). Promítají se zde rovněž předchozí zmiňovaná rizika v menším, či větším rozsahu.

Osoby blízké

Jedná se o příbuzné (manžel/ka, děti, rodiče), partnerky nebo partneři, ale i blízcí přátelé. Rizika se týkají zhoršení socio-ekonomické situace (dluhy, exekuce, chudoba), nepříznivý vývoj mladistvých (přenos problémového chování z rodiče na dítě), vztahové nebo psychické potíže.

3.3 Cíle e-terénní práce

Cílem e-terénní práce je podílet se na snižování rizik a škod spojených s hraním hazardním her, jak v rovině samotných klientů, tak v rovině širší společnosti.

Dosahování tohoto cíle probíhá v následujících oblastech:

1. Aktivní šíření relevantních informací
2. Přímá práce s klienty
3. Fungování jako křižovatka služeb napříč celou Českou republikou

Obecnými cíli jsou:

- Edukovat a preventivně působit na cílovou skupinu. Poskytovat relevantní informace.
- Poskytovat bezpečný prostor a podporu při řešení aktuální situace klienta v souvislosti s rizikovým (návykovým) chováním.
- Eliminovat prohlubování současného negativního stavu či krize a předcházet potenciálním budoucím komplikacím.
- Podporovat klienta v udržení žádoucí změny, která vede k plnohodnotnému prožívání života.
- Zprostředkovávat kontakt a spolupráci s dalšími subjekty v případě zájmu klienta.
- Zlepšovat kvalitu života klientů, zahrnující aspekty bio-psycho-sociálně-spirituální, které by umožňovaly plnohodnotné a uspokojivé prožívání života klientů a jejich zapojení do společnosti.

Specifické cíle včetně kritérií úspěšnosti

Ze zkušeností pilotního testu vyplynuly následující specifické cíle, včetně prostředků k jejich dosažení a kritériím úspěšnosti. Jednotlivým oblastem se více věnujeme v dalších kapitolách. Kritéria jsou vztahována ke čtyřem celým úvazkům e-terénních pracovníků za období jednoho kalendářního roku.

Oblast č. 1 Aktivní šíření relevantních informací

1. Rozšiřování povědomí o e-terénní práci – jejich možnostech a nabídce služeb mezi potenciální cílovou skupinu.

Prostředek: Udržování živosti (každodenní aktivity) na sociálních sítích.

Kritérium: Přidání 240 příspěvků na Facebook a 120 příspěvků na Instagram.

2. Zvyšování informovanosti potenciální cílové skupiny v oblastech rizikového (návykového) chování.

Prostředek: Přidávání relevantního obsahu na webovém portále.

Kritérium: Publikovat 96 kvalitních článků ročně.

3. Rozšiřování povědomí o rizicích spojených s hraním hazardních her, možnostech podpory a pomoci.

Prostředek: Sdílení vlastních článků a příspěvků na další externí stránky (weby a sociální sítě) s přihlédnutím, že vlastní obsah může být modifikován pro konkrétní cílovou skupinu ať už úvodním textem či celkovou úpravou.

Kritérium: Přesdílet vlastní obsah alespoň 168krát. (Může se jednat o stejné články i stejná místa, nikoliv však současně – je možné nasdílet i jeden a ten samý obsah na více míst)

4. Udržování přehledu o aktivitách a chování hráčů hazardních her v jejich přirozeném on-line prostředí a zefektivňovat poskytované služby aplikací těchto poznatků

Prostředek: Pravidelný monitoring a jeho následné zhodnocení.

Kritérium: Zpracování 4 monitorovacích zpráv, které popisují zjištěné poznatky ohledně chování a potřeb potenciální cílové skupiny a jejich následné zaimplementování do procesu práce s cílovou skupinou.

Oblast č. 2 Přímá práce s klienty

5. Aktivní vyhledávání a oslovování cílové skupiny v jejím přirozeném on-line prostředí.

Prostředek: E-terénní pracovníci pravidelně aktivně oslovují potenciální cílovou skupinu.

Kritérium: Provést alespoň 400 jednání se zájemci o e-terénní služby.

6. Pravidelný kontakt a poskytování služeb klientům.

Prostředek: Udržování vztahu a kontaktu s klienty (poskytování služeb klientům

Kritérium: Minimální počet klientů za rok bude 250, kontaktů 500.

7. Poskytnout možnosti sdílení zkušeností a informací cílové skupině mezi sebou a s dalšími odborníky

Prostředek: Realizace tematických skupinových chatů s odborníkem.

Kritérium: Úspěšně realizovat 24 skupinových chatů.

Oblast č. 3 Křížovatka služeb – síťování

8. Funkční a pravidelná komunikace s ostatními zařízeními v systému podpory a odborné veřejnosti.

Prostředek: Vytváření podpůrných sítí společně se spolupracujícími subjekty.

Kritérium: Pravidelně komunikovat napříč organizacemi – oslovit minimálně 120 subjektů s výsledkem alespoň 60 medailonků na našem webu.

Mezi strategické a rozvojové cíle e-terénní práce patří:

- E-terénní práce je dostatečně známá a definovaná cílové skupině i široké odborné a laické veřejnosti.
- E-terénní práce je začleněna do sítě odborných služeb a je respektovaným principem harm reduction.
- E-terénní práce má zajištěné plynulé a dostatečné financování.
- E-terénní práce úspěšně zvládne registraci jako sociální služba, absolvování inspekcí, certifikací a dalších normy či standardy.
- Vlastní webové stránky a mobilní aplikace, které jsou v e-terénní práci využívány fungují bez technických chyb, jsou navštěvovány a aktivně používány cílovou skupinou.
- Přímá práce s klienty na sociálních sítích a v diskusních fórech má zvyšující se četnost.
- E-terénní práce je stabilizovaná a rozšiřuje poskytované služby a pružně reaguje na potřeby cílové skupiny.

3.4 Zásady poskytování služeb e-terénní práce

E-terénní pracovníci se řídí Etickým kodexem adiktologů, zákonnými normami ČR a jinými mezinárodními smlouvami.

Základní zásady poskytování služeb e-terénní práce jsou především:

Princip harm reduction

Principem harm reduction označujeme koncepce, programy a činnosti směřující k minimalizaci škod, v našem případě u osob, které hrají hazardní hry a jsou vzhledem k těmto svým aktivitám ohroženy závislostí nebo jinými negativními dopady. Těmto lidem jsou nabízeny možnosti snižující rizika vyplývající z pokračování jejich hraní nebo sázení a eliminovat tak případnou budoucí újmu, kterou mohou svým jednáním přivodit sobě nebo druhým.

Bio-psycho-sociálně-spirituální model

Na situaci klienta se pohlíží v souvislostech bio-psycho-sociálně-spirituálního modelu, a zároveň jsou poskytovány služby „šité na míru“ jednotlivým klientům. Ctí se jedinečnost každého klienta a služby jsou mu poskytovány podle jeho aktuálních potřeb a možností.

Anonymita, bezplatnost, nízkoprahovost

Klient může využívat služeb bez obav ze ztráty anonymity. E-terénní práce garantuje anonymitu tím, že neposkytuje o klientovi informace bez jeho předešlého informovaného souhlasu. Klient se může také rozhodnout, zda využije službu, která by svou povahou vyžadovala při jednání s jinými institucemi ztrátu jeho anonymity, či takovou službu odmítne. V takovém případě je hledána alternativní možnost či způsob řešení. Všechny služby jsou poskytovány bezplatně. Klient může využít nabízených služeb kdykoliv během dne, bez předchozího objednání.

Respektování volby klienta, dobrovolnost využívání služby

Je respektována volba klienta ve způsobu života. Abstinence není podmínkou k využití služeb. Je nabízena aktivně odborná podpora či pomoc a klient se může svobodně rozhodnout, jestli služeb využije či nikoliv. Využívání služeb je dobrovolné. Klienti mohou vyjadřovat svou vlastní vůli a podávat podněty či stížnosti týkající se služeb. Ke klientovi je přistupováno individuálně a strukturovaně.

Flexibilita a potřebnost

Služby se pružně přizpůsobují potřebám klientů, nikoli potřebám pracovníků. Pružně reagují na jejich aktuální potřeby v potřebném rozsahu a aktivizace.

Rovný a individuální přístup ke klientům

Služby jsou poskytovány na základě dohody s klientem. Ctí se jedinečnost každého klienta a jeho vlastní vůle. Na základě toho mu jsou nabízeny a poskytovány služby dle jeho aktuálních potřeb a možností.

3.5 Přístupnost a dostupnost e-terénní práce (včetně místní a časové dostupnosti)

E-terénní práce je poskytována mužům i ženám bez ohledu na jejich věk a rasu, sexuální orientaci, původ, národnost, náboženské vyznání, politické přesvědčení, fyzické či psychické zdraví, právního či společenského postavení nebo socioekonomické možnosti a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Služby jsou poskytovány bezplatně a anonymně a bez zbytečných odkladů.

E-terénní práce je realizována on-line nebo telefonicky napříč celou Českou republikou. Provozní doba je přizpůsobena požadavkům klientely.

3.6 Inspirace zahraniční dobrou praxí

Spojené státy americké

Blaszczynski (2002, pp. 9-10) uvádí, že ve Spojených státech Amerických nejsou regulovány hazardní hry na federální úrovni, nýbrž na úrovni jednotlivých států. Obecně lze podle Blaszczynskiho říct, že v porovnání s Kanadou nebo Evropou se americké státy zaměřují na harm reduction pouze v rámci obecných informací pro návštěvníky kasin a heren, anebo v rámci edukačních programů primární prevence.

Velká Británie

Podle Blaszczyńskiego (2002, pp. 8-9) je hazard ve Velké Británii poměrně přísně regulován státem, aby nedocházelo ke zneužívání zákazníků velkými komerčními subjekty v hazardním průmyslu. Mezi opatření uvedená v zákoně o hazardních hrách patří například nutnost registrace v kasinu nebo herně nebo zákaz alkoholu a živé zábavy (živá hudba atd.).

Nově registrovaní zákazníci musí počkat 24 h předtím, než jim bude umožněna hra. Dále je zakázáno zákazníkům nabízet herní bonusy v období svátků a podobných příležitostí, jako jsou třeba Vánoce nebo čínský Nový rok.

Reklama na hazard je zde regulována zákonem. Nedávná studie (Crichtlow et al., 2020) se zabývala právě reklamou na hazard ve Velké Británii optikou harm reduction. Reklama na hazard je sice ve VB regulována, ale jen co se týče míst, kde je možné ji umístit, nikoli jejího obsahu. Není tedy nutné zahrnout minimální věk pro hraní hazardních her, možná rizika hazardu, nebo třeba pravidla dané hazardní hry. Jelikož výzkumy napovídají tomu, že marketing má vliv na chování hráčů hazardních her, inkluze výše zmíněných informací může sloužit jako nízkonákladová a vysoce efektivní metoda šíření myšlenek harm reduction.

Z analýzy vybraných reklam vyplývá, že design a pozice těchto informací má vliv na jejich efektivitu. Čím jasnější, čitelnější a přímější zpráva, tím je efektivnější. V některých analyzovaných reklamách jsou podmínky hry prezentovány takovým způsobem, že zákazník může přecenit šanci na výhru, nebo nemusí přesně pochopit, za jakých podmínek získá bonus. Zároveň analyzované reklamy neprezentují možná rizika hazardu, jenom kontakty na pomoc. Výsledkem výzkumu je tedy doporučení pro zákonodárce k zavedení minimálních standardů pro reklamu na hazard ve Velké Británii. (Crichtlow et al., 2020)

Roku 2019 se sami provozovatelé hazardu ve Velké Británii společně s Radou pro hraní a sázení rozhodli implementovat do hracích automatů nový prvek. Výherní automaty by měly samy pomocí umělé inteligence rozpoznat, že se hráč příliš zanořil do hry a nemůže přestat hrát. V tuto chvíli se automat na 30 sekund zastaví a zobrazí informaci o možnosti stát se závislým. Obsluze v herně nebo kasinu zároveň přijde zpráva o tom, že se automat zastavil. Obsluha by za hráčem měla přijít a zeptat se, zda si nechce o hraní promluvit. Dlouhodobý efekt tohoto opatření se bude teprve zkoumat. (Bílek, 2019)

V polovině roku 2020 britská Komise pro hazardní hry reagovala na pandemii koronaviru vydáním nových směrnic, které by měly chránit sázkaře před rozvojem problémového hraní. Nově sázkové společnosti nesmí nabízet tzv. zrušení výběru peněz, což znamená, že pokud se sázkař jednou rozhodne poslat si peníze zpět na svůj bankovní účet, sázkovna mu již nesmí nabízet zrušení tohoto příkazu. Sázkovny by navíc měly přestat nabízet bonusy hráčům, které vyhodnotí jako problémové. Můžou to být například ti, co sázejí více jak hodinu bez přestání. Provozovatelé budou mít také za úkol monitorovat chování sázkařů a v případě výrazné změny chování (například výše sázek) hráče kontaktovat a ujistit se, že hraje zodpovědně. (Lawson, 2020)

Kanada

V Kanadě je ilegální profitovat z hazardu, pokud výtěžek nejde na charitativní účely, do státní kasy, nebo do dostihového průmyslu. Provozovatelé si mohou ponechat 15 % výtěžku na zajištění dalšího provozu. Nestátní organizace, jako třeba The Canadian Foundation on Compulsive Gambling, provozují bezplatné telefonní linky, kde je možné informovat se o rizicích hazardu a možnostech jejich snížení. Dále vytvářejí online knihovny s informacemi o rizicích hazardu, zodpovědném hraní apod, nebo provozují edukační programy pro zaměstnance heren a kasin, nezletilé studenty, nebo rodiče. (Blaszczynski 2002, pp. 11-12)

Finsko

Ve Finsku je veškerý hazard již více jak 70 let provozován výhradně státními organizacemi. Vláda má za to, že je to nejlepší způsob, jak zmírnit nepříznivé dopady hazardu a zabránit zneužívání hazardu. Profity z hazardu poté stát investuje do veřejných zájmů, jako jsou sport, věda, kultura, zdravotnictví, sociální problematika nebo jezdeckví. Průměrný roční výtěžek z hazardu je 1,1 miliardy Euro. (Gambling)

Podle zákona je minimální věk pro hraní hazardních her 18 let. Reklama na hazard tedy nesmí být cílena na mladistvé a má být „zodpovědná“. Veškerá reklama jiných zahraničních provozovatelů hazardu je ve Finsku zakázána. (Gambling)

Austrálie

V Austrálii proběhla studie o vlivu marketingu na chování mladých sázkařů (Deans et al, 2017). Podle této studie marketing hraje velkou roli v normalizaci hazardu ve spojitosti se sportem a povzbuzuje diváky sportovních utkání, aby se hazardu věnovali. Pro mladé muže, kteří byli součástí této studie, hraje sázení na zápas důležitou roli v jejich prožívání sportovních utkání. Tím, že je díky marketingu hazard spojován se společensky vysoko hodnocenou aktivitou (sport), hazardní společnosti nejen ovlivňují percepce rizik spojených s gamblingem u individuálních osob, ale také jejich míru zapojení do hazardu. V současné době je tedy velká prezence hazardu v odvětvích, které se hazardu netýkají, což je problematické. Výsledkem studie je apel na zákonodárce, marketéry, australské poskytovatele hazardu a neziskové organizace, aby více propagovali myšlenky harm reduction a zodpovědného hraní.

Podle jiného výzkumu (Thomas et al, 2017) australská veřejnost přisuzuje největší škodlivost hazardu v kasinech a automatům. Toto zjištění bylo překvapivé, jelikož se edukační programy pro australskou veřejnost obvykle nevěnují škodlivým aspektům automatů, nýbrž spíše zodpovědnému hraní. Informace mají respondenti tedy asi z jiných zdrojů (media apod.). I přesto však 1 z 5 účastníků výzkumu hraje na automatech alespoň 1 x měsíčně. Může to znamenat, že vědomí rizik se vždy nepromítá v chování. Méně účastníků označilo sázení na dostihy jako škodlivé. V Austrálii jsou dostihy sociálně akceptované a propagované směrem k rodinám.

Z výzkumu také vyplývá, že australská veřejnost by si přála větší regulaci reklam na hazard (ve větší míře než regulaci reklam na alkohol nebo cigarety). Výsledkem by podle respondentů měly být větší a výraznější reklamní kampaně o harm reduction

a zodpovědném hraní. Přístup australské vlády se však nepotkává s většinovým názorem veřejnosti; vláda může být ovlivněna jinými zájmy (zisky z hazardu, lobby z hazardního průmyslu atd.). (Thomas et al, 2017)

Nový Zéland

Nový Zéland v roce 2010 připravil strategii na sedm let s cílem předcházet nepříznivým dopadům hazardu a zmírnit zdravotní problémy v populaci spojené s hazardem. Strategie byla zaměřená jak na systémové změny v nastavení herního průmyslu, tak na individuální práci se samotnými hráči a sázkaři. V rámci strategie byly vytvořeny edukační programy pro provozovatele hazardu upozorňující na jejich společenskou odpovědnost, a také pro zaměstnance v hazardním průmyslu, aby byli lépe schopni komunikovat s hráči o zodpovědném hraní a rozpoznat známky závislostního chování. Stát finančně podpořil výzkum hazardního průmyslu o chování zaměstnanců a hráčů. Stát také navýšil financování pro organizace provozující všechny typy prevence, edukaci veřejnosti anebo léčbu závislosti na hazardu. (Ministry of Health, 2017)

V období mezi lety 2010 a 2017 se v populaci zvýšilo povědomí o rizicích spojených s hazardem (70% obyvatel rozezná znaky problémového hraní). Více osob ví o bezplatné telefonní lince, méně již ví o možnosti bezplatného ambulantního poradenství. Zřejmě je to tím, že marketingové kampaně jsou spíše lokální a krátkodobé, takže nemají dlouhodobý efekt po celé zemi. Na tomto by se tedy mělo do budoucna zapracovat a vytvářet více dlouhodobých celonárodních marketingových kampaní. Také je třeba věnovat se více profesionalizaci zaměstnanců v hazardním průmyslu a osvětě o benefitu profesionálních zaměstnanců. Celkově strategie však fungují a mělo by se v nich pokračovat s menšími změnami. (Ministry of Health 2017)

Přehledové studie

McMahon et al (2019) provedli rešerši 55 nezávislých studií o efektu různých harm reduction opatření. Výsledky jsou následující:

Preventivní programy pro mladé lidi: 2 z 11 studií uvádí pozitivní efekt, neboť po absolvování programu se snížil počet mladistvých hráčů. Zbytek studií nezjistil žádný efekt.

Zkrácení otevírací doby provozoven: Nemá zásadní vliv na průměrnou dobu hraní jednotlivců.

Dobrovolné herní limity: V obecné rovině nebyl zjištěn velký efekt. Hráči si nastaví limity podle toho, jak moc nebo málo hrají (například problémoví hráči si nastaví vysoký limit). Studie byly však prováděny v zemích, kde lze limit překročit. Podle jedné z analyzovaných studií 80 % hráčů překračuje své nastavené limity běžně.

Sebevyloučení: 5 studií uvádí, že po určité době sebevyloučení a následném návratu k hraní se frekvence hraní a utracené částky snížily. Efekt ale nebyl dlouhodobý, postupně se hráči vrátili do stejné situace jako před sebevyloučením.

Informační zprávy v automatu (například o nebezpečí závislosti): Zatím není dostatek informací, aby bylo možné posoudit efekt tohoto opatření. Průměrná doba hraní se však snížila, pokud byly na obrazovce automatu hodiny.

Maximální výše sázky: Dvě analyzované studie nezjistily žádný efekt. Jedna studie zjistila, že hráči utratili méně peněz a hráli méně času na automatech, kde byla maximální sázka 1 dolar než na automatech, kde bylo maximálně 10 dolarů.

Odstranění bankomatů z provozovny: Jedna studie nereportuje žádnou změnu u 97 % hráčů, jiná říká, že patologičtí hráči hráli méně v místech, kde nebyl bankomat.

Harris & Griffiths (2017) zanalyzovali literaturu popisující „technologické“ harm reduction prvky v kontextu výherních automatů. Z rešerše vyšlo, že edukativní informace, které by v hráči měly vzbudit sebereflexi a sebekontrolu, by se měly na displeji automatu objevovat ve formě tzv. pop-up zpráv a neměly by zabírat celou obrazovku. Zdá se, že informace o pravděpodobnosti výhry a hráčských bludech jsou neefektivnější. Jejich celkový efekt na hráčské chování ovšem není vysoký. Povinné přestávky ve hře (automat se po určité době sám zastaví) nemají podle výzkumníků efekt, pokud se s informací o pauze neobjeví i informace o zodpovědném hraní a riziku závislosti.

Určitý pozitivní výsledek na délce hraní mají i nástroje monitorující chování hráčů. Jedná se například o informace o délce hry nebo celkové prohře, srovnání s průměrnou délkou hry a útratou v daném zařízení, nebo vyhodnocení rizikového chování na barevné škále (červená – chování podobné patologickým hráčům). Nicméně se zdá, že tyto opatření mají efekt spíše na hráče, kteří dlouhodobě vykazují chování zodpovědného hráče. Na hráče, které studie již považuje za problémové nebo patologické, tyto zprávy efekt neměly. (Harris & Griffiths, 2017)

3.7 Úloha v systému adiktologických služeb

Činnost, kterou e-terénní pracovníci vykonávají v rámci e-terénní práce, je významově a hodnotově obdobná specializované adiktologické péči. Aspirujeme na začlenění e-terénní práce do systému adiktologických služeb jako samostatné služby. Naší snahou je nadále nabízet služby v oblasti prevence, včasné intervence, poradenství a snižování rizik osobám ohrožených patologickým hraním, patologickým hráčům a jejich blízkým. Opíráme se o následující legislativní vymezení.

Adiktologické služby jsou v České republice zakotveny v zákoně č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činnosti souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních).

Opíráme se i o zákon č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek ukládá vládě, ministerstvům a územním samosprávným celkům provádět opatření protidrogové politiky ve smyslu ochrany zdraví populace před škodlivými účinky návykových látek a návykového chování.

Pro potřeby samotné e-terénní práce dále vycházíme ze zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, který upravuje hazardní hry a jejich druhy, podmínky jejich provozování, opatření pro zodpovědné hraní a působnost správních orgánů v oblasti provozování hazardních her. Dále zákona č. 187/2016 Sb., o dani z hazardních her nebo zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy.

E-terénní práce nasedá na cíle a priority Národní strategie prevence a snižování škod spojených se závislostním chováním 2019–2027.

První pilíř, posilování prevenci a zvýšení informovanosti – jedná se o jednu z funkcí, kterou E-terénní práce plní – nazýváme ji šíření relevantních informací.

Primárním účelem e-terénní práce je uskutečňování jedné z hlavních strategií této Národní strategie, a to je minimalizace rizik a škod – druhý pilíř – více v kapitole 8.

Rovněž se dotýkáme i třetího pilíře, který se týká léčby a resocializace. Nejčastěji formou psychické podpory cílové skupiny a jejich blízkých ať již před zahájením léčby nebo po ní, či v období relapsu.

Činnost v podobě e-terénní práce navazuje i na Akční plán realizace Národní strategie prevence a snižování škod spojených se závislostním chováním 2019–2021.

V rámci jeho 1. priority posiluje prevenci a zvyšuje informovanost o problematice hazardních her u cílové skupiny.

V rámci 2. priority posiluje kvalitu a dostupnou síť adiktologických služeb, v oblasti hazardních her a dalších nelátkových závislostí.

Nasedá i na 3. prioritu, analyzuje trh s legálními i nelegálními hazardními hrami a objektivně o zjištěných skutečnostech informuje, včetně problematiky snižování rizik a posilování bezpečnosti.

4. Personální a organizační zabezpečení

Naplňování poslání e-terénní práce zajišťují e-terénní pracovníci. Pozice e-terénního pracovníka je druhem kontaktní práce specificky upravené přímo pro potřeby e-terénní práce.

E-terénní pracovník respektuje poslání, cíle a vize společnosti, včetně hodnot a principů, z nichž služby společnosti vycházejí; respektuje a dodržuje Zakládací listinu společnosti. Vykonává svou práci v souladu s interními předpisy společnosti a s platnými zákonnými normami, s pravidly dotačního programu s právním aktem a se schválenou projektovou žádostí.

4.1 Složení e-terénního týmu

E-terénní tým je multidisciplinární s ohledem na bio–psycho–sociálně–spirituální model závislosti. E-terénní pracovníci dále využívají znalostí principů fungování on-line prostředí a problematiky marketingu. E-terénní pracovník má jednoznačně vymezené kompetence, povinnosti a zodpovědnost.

E-terénní tým je složen z vedoucího pracovníka a e-terénních pracovníků odpovídající počtu podle potřeb aktuálního a předpokládaného počtu klientů a finančního zajištění. Každému e-terénnímu pracovníkovi jsou přidělené oblasti za které zodpovídá a na jejichž rozvoji se aktivně podílí (kapitola 4.4).

E-terénní tým je podřízen vedoucímu oddělení a odbornému řediteli společnosti. S týmem mohou být dále v úzkém propojení projektoví manažeři, účetní nebo rozpočtáři.

4.2 Práce e-terénního pracovníka

E-terénní pracovník se pohybuje v e-terénu (kapitola 5) a vytváří podmínky pro navázání kontaktu s jednotlivci či skupinami, u kterých předpokládá, že se jedná o cílovou skupinu. Tuto potenciální cílovou skupinu (kapitola 8.1) oslovuje s nabídkou poskytovaných služeb (kapitola 8.8), včetně možností využití dostupných komunikačních nástrojů (kapitola 6). V případě zájmu cílové skupiny realizuje vzniklé zakázky formou na míru šitých odborných intervencí přímo v e-terénu nebo prostřednictvím komunikačního nástroje dle volby klienta.

E-terénní pracovník se dále podílí na provozu on-line komunikačně informačního centra – vlastního webového portálu (kapitola 5.5). Ve své pracovní době je viditelně dostupný on-line, zabezpečuje provoz telefonní linky a naplňuje zbylé cíle e-terénní práce.

4.2.1 Popis náplně práce e-terénního pracovníka

A. Nepřímá práce

1. Aktivní monitoring e-terénu. Analýza získaných poznatků.

E-terénní pracovník pravidelně prochází konkrétní místa v e-terénu (kapitola 5.2) a analyzuje zájmy a chování cílové skupiny. Získané poznatky sdílí s celým týmem na společných poradách nebo prostřednictvím zápisů a monitorovacích zpráv.

2. Pasivní oslovování potenciální cílové skupiny

Na základě získaných poznatků z monitoringu a následné analýzy realizuje e-terénní pracovník aktivity týkající se šíření relevantního obsahu (kapitola 7) a zanechávání stop během pohybu v e-terénu.

3. Zajištění funkčnosti a dostupnost komunikačních nástrojů

E-terénní pracovník pravidelně kontroluje stav a funkčnost všech procesů na webovém portále, v mobilní aplikaci a na sociálních sítích. V případě nefunkčnosti se v rámci svých kompetencí pokouší o opravu a svá zjištění, včetně aktuálního stavu, hlásí vedoucímu. Pravidelně kontroluje doručenu poštu dostupnou pod jednotlivými profily v e-terénu na místech, kde byl nebo je stále aktivní.

4. Síťování a plnění funkce křižovatky služeb

E-terénní pracovník pravidelně oslovuje subjekty z řad pomáhajících profesí a umisťuje na vhodná místa odkazy na e-terénní práci pro snadnější dostupnost možností pomoci (kapitola 9).

5. Vykazování a vedení evidence

E-terénní pracovník eviduje všechny poskytnuté služby v určeném rozsahu a určeným způsobem (kapitola 8.12). Poctivě vede evidenci svých aktivit.

6. Účast na poradách, intervizích, supervizích a pracovních setkání

E-terénní pracovník otevřeně komunikuje se svými kolegy i s nadřízenými, využívá porad a jiných setkání k diskusi o vzniklých problémech a navrhuje příslušná řešení, přispívá k dobré atmosféře v týmu.

7. Plnění dílčích úkolů, které přispívají k zefektivnění e-terénní práce

Jedná se o aktivity, které plní podpůrnou úlohu. Jedná se například aktualizaci informací (na webovém portále, na sociálních sítích), obměna stávajících používaných nástrojů (vzhled a nové funkce na webovém portále nebo v mobilní aplikaci). Dále se jedná o přípravu na předchozí aktivity nebo přímou práci a následnou administrativu s tím spojenou.

B. Přímá práce

1. Aktivní oslovování cílové skupiny

E-terénní pracovník přímo oslovuje cílovou skupinu (kapitola 8.1).

2. Poskytování služeb – přímá práce s klienty

Při individuální práci (kapitola 8.10) e-terénní pracovník poskytuje služby (kapitola 8.8) klientům v odpovídající kvalitě a stanoveném rozsahu. Poskytování služeb probíhá jak na webovém portále, tak i v rámci pohybu v e-terénu (kapitola 5.2).

4.2.2 Další povinnosti e-terénních pracovníků

- 1) Dodržovat pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
- 2) Plnit svědomitě a včas zadané úkoly.
- 3) Používat své znalosti a dovednosti ve prospěch klientů.
- 4) Dokázat vysvětlit principy a cíle poskytované služby.
- 5) Soustavně se vzdělávat a rozvíjet své profesní dovednosti.
- 6) Reflektovat svou práci s klienty, pracovat pod odborným metodickým a supervizním vedením.
- 7) Zaznamenávat získané zkušenosti a sdílet je v týmu, včetně doporučených výstupů a postupů, chránit důvěrná data.
- 8) Snažit se o šetrné a úsporné využívání energie, materiálu a finančních prostředků.
- 9) Šířit dobré jméno a dobrou pověst organizace a spolupracovat s dalšími institucemi.
- 10) Podílet se na všech potřebných aktivitách spojených s e-terénní prací.

4.3 Náplň práce a povinnosti vedoucího pracovníka

Platí vše výše zmíněné v kapitolách 4.2.1, 4.2.2 a navíc:

- 1) Personální vedení programu.
- 2) Finanční kontrola a rozpočtování (pod dohledem vedení správy organizace).
- 3) Psaní a podávání projektových žádostí, průběžných a závěrečných zpráv.
- 4) Monitorování plnění cílů e-terénní práce a e-terénních pracovníků.
- 5) Komunikace směrem ven (donátoři, úředníci, spolupracující organizace a centra, široká veřejnost).
- 6) Plánování potřebných a důležitých aktivit programu.
- 7) Budování a udržování zázemí pro e-terénní práci.
- 8) Účinně sdílí a předává informace v týmu.
- 9) Vede porady.
- 10) Dohlíží na kvalitu poskytovaných služeb, dává a kontroluje plnění úkolů e-terénními pracovníky.
- 11) Hlídá průběžné čerpání dovolené.
- 12) Určuje rozpisy směn.
- 13) Zodpovídá za svěřený majetek a dbá na bezpečnost práce.
- 14) Zpracovává a navrhuje personální politiku projektu, včetně plánu vzdělávání týmu.
- 15) Plní případné další úkoly dle pokynů nadřízeného pracovníka, vyplývající z potřeb zařízení.

4.4 Zodpovídání za přidělené oblasti

Záběr e-terénní práce je široký. Každý e-terénní pracovník musí znát veškerou realizovanou činnost v rámci e-terénní práce. Pro zefektivnění a vzhledem k velikosti e-terénního týmu během pilotního testu, jsme oblast e-terénní práce rozdělili celkem na pět dílčích oblastí. Každý e-terénní pracovník se následně stal garantem jedné z nich.

Za přidělenou oblast tak e-terénní pracovník zodpovídal vzhledem k maximálnímu poznání a porozumění jejího fungování, udržování si přehledu o zdejších aktivitách cílové skupiny a přípravě a naplňování dlouhodobé strategie vzhledem k naplňování poslání a cílů e-terénní práce.

Oblast webového portálu má na starost vedoucí a provoz všech komunikačních nástrojů musí důsledně znát každý e-terénní pracovník. Dílčími oblastmi rozumíme oblast monitoringu tisku, oblast aktivního působení v e-terénu, práce v prostředí Facebooku a práce v prostředí Instagramu.

Zodpovídání za přidělenou oblast neznamená e-terénního pracovníka žádných povinností vzhledem k celkovému fungování e-terénní práce. Svoji aktivitu realizovanou v přidělených oblastech jiným e-terénním pracovníkům s nimi konzultuje, aby nenarušoval jejich dlouhodobou strategii.

4.5 Zastupitelnost garantů dílčích oblastí

Pro případ neočekávaného zmenšení e-terénního týmu (snížení úvazků), pracovní neschopnosti nebo dlouhodobých dovolených je zvolen vždy zastupující garant, který zná danou oblast v podobném rozsahu jako samotný garant. V případě potřeby je tak schopen potřebné aktivity k udržení dlouhodobé strategie zabezpečit sám. V případě potřeby je schopen aktivity spojené s jednotlivými oblastmi realizovat každý e-terénní pracovník podle metodiky.

4.6 Denní rutina e-terénních pracovníků

Protože se od e-terénních pracovníků očekává jistá dávka kreativity (šíření relevantních informací, oslovování potenciální cílové skupiny atd.) je přístup k práci záměrně stereotypní. Tento stereotyp se odráží právě v denní rutinně e-terénního pracovníka.

E-terénní pracovník se věnuje svým aktivitám podle aktuální potřeby a vzhledem k aktuálnímu vývoji v rámci nastavené strategie. Základní rámec ale vždy dodržuje:

I. Přihlášení do svého účtu a nastavení on-line statusu

Po příchodu do práce se e-terénní pracovník přihlásí do svého účtu, čímž se mu automaticky zaznamená čas příchodu. Následně si na webovém portále nastaví on-line status, otevře si webová okna s dalšími komunikačními nástroji a zkontroluje jejich funkčnost.

II. Získávání informací za dobu pracovníkovy nepřítomnosti

E-terénní pracovník se seznámí s proběhlými kontakty a denním výkazem e-terénních pracovníků. Podle potřeby se e-terénních pracovníků přímo doptá nebo jim zde zanechá zprávu.

III. Průběžná administrativa

E-terénní pracovník průběžně zaznamenává své aktivity do denního výkazu a vykazuje proběhlé kontakty. Doplňuje nebo vyhotovuje vlastní zápisy a výstupy (návrhy na nové postupy, shrnutí atd.)

IV. Přímá práce s klientem má vždy přednost

V případě aktivity ze strany klienta reaguje e-terénní pracovník vždy a bez zbytečného odkladu. Rozdělanou práci si uloží a naplno se věnuje práci s klientem, po dobu probíhajícího kontaktu si vypíná svůj on-line status. V případě pohybu a přímé práci v e-terénu si svůj on-line status ponechává zapnutý.

V. Práce na specifických cílech e-terénní práce

E-terénní pracovník aktivně plní zadané úkoly a podílí se na naplňování cílů e-terénní práce (kapitola 3.3). Jedná se jak o aktivity přímo spojené s naplňováním jednotlivých cílů (napsání článku, příspěvku, realizace tematického skupinového chatu s odborníkem atd.), tak i aktivity podpůrné (rešerše, příprava podkladů, zjišťování informací, komunikace mimo síťování atd.).

VI. Pracovní porady, supervize a intervize

E-terénní pracovník musí počítat se svojí účastí na pracovních poradách, supervizích a intervizích. Své podněty, připomínky a nápady si průběžně zaznamenává (kapitola 4.12).

VII. Vlastní vzdělávání

E-terénní pracovník si pravidelně a průběžně rozšiřuje své znalosti, které se týkají práce s cílovou skupinou. Týká se jak přímé práce, tak i přípravy v rámci šíření relevantních informací. E-terénní pracovník musí proto optimálně pracovat se svým časem a transparentně komunikovat v týmu (například hledat na tyto aktivity volné časové okno, aby byla primárně pokryta provozní doba). Dlouhodobější vzdělávání (včetně vzdělávacího plánu) konzultují e-terénní pracovníci s vedoucím.

VIII. Odhlášení a závěrečná administrativa

E-terénní pracovník si na konci své pracovní doby nastaví off-line status a odhlásí se z webového portálu. V případě, že na jeho směnu nikdo další nenavazuje, zkontroluje nastavení automatických odpovědí. Pokud je potřeba, dokončí administrativní úkony.

4.7 Výběrové řízení

E-terénní práce je specifická svým pojetím, rozsahem a podobou poskytovaných služeb. Z tohoto důvodu je potřeba mít již při sestavování týmu na paměti komplexní pojetí e-terénní práce a její fungování. Zároveň je vhodné maximálně zohlednit konkrétní dovednosti a osobnostní nastavení budoucích e-terénních pracovníků tak, aby komplementárně dotvářeli celý tým.

4.7.1 Odbornost a osobnostní předpoklady pracovníků

Základním předpokladem pro vykonávání e-terénní práce je zájem o práci s cílovou skupinou a úplné respektování principů harm reduction. Angažovanost pracovníka má přednost před formálním vzděláním (základní požadavky dané zákonem na výkon funkce je nutné dodržet).

Předpoklady pro vykonávání pozice e-terénního pracovníka:

- Být osobnostně zralý a mít zdravou sebeúctu (podmíněno případně věkovou hranicí min. 21 let).
- Mít základní přehled v oblasti sociálních a zdravotních služeb, včetně znalostí z oboru adiktologie.
- Mít zájem rozumět provozování a fungování hazardních her na území České republiky (legislativa, technické mechanismy, pravděpodobnost atd.).
- Nemít předsudky vůči cílové skupině a být tolerantní k názorům okolí.
- Mít dobré komunikační dovednosti nejenom v mluvené, ale i v psané podobě.
- Nemít ostych vůči oslovování neznámých lidí a být schopný přirozeně vést rozhovor a navazovat vztahy.
- Být vstřícný, schopný sebeprosazení a racionálního úsudku, bez opomnění empatie.
- Jednat transparentně, rozhodně a flexibilně.
- Být kreativní v uvažování a hledání nových (i netradičních) cest, co se oslovování cílové skupiny týče. Znalost základů marketingu a práce s grafikou.
- Disponovat pokročilými dovednostmi práce s počítačem a s balíkem kancelářských aplikací.
- Mít osobní zkušenosti se sociálními sítěmi a internetovým prostředím obecně. Znat mechanismy a fungování komunikace na internetu.
- Být schopný pracovat v týmu, ale i samostatně.
- Být ochotný pracovat o víkendu, ve večerních hodinách a v noci.
- Mít zájem na prohlubování svých znalostí a učení se nových věcí.

Předpoklady pro vedoucího pracovníka obsahují vše výše uvedené u předpokladů pro e-terénního pracovníka a navíc:

- Mít zdravé sebevědomí. Být spolehlivý a mít smysl pro zodpovědnost.
- Mít vyšší nebo vysokoškolské vzdělání.
- Být schopný vést a řídit druhé. Pracovat samostatně.
- Umět rozhodovat, otevřeně komunikovat a naslouchat.

- Být schopný pracovat samostatně, být iniciativní a podnikavý.
- Umět řešit krizové a neočekávané situace.

4.7.2 Doporučení pro ústní pohovory

V rámci pilotního testu se nám při výběrovém řízení osvědčilo požadovat prezentaci svého postoje k cílové skupině a harm reduction přístupu u zájemců o pozici e-terénního pracovníka již v motivačním dopise. Při ústním pohovoru jsme se následně na tuto problematiku zájemců dále intenzivně doptávali.

4.8 Zaškolování e-terénních pracovníků

Proces základního zaškolování trvá zpravidla 3 měsíce (zkušební doba), jedná se o komplexní a náročný proces, který může trvat i déle. Tento proces můžeme rozdělit na dvě oblasti: organizační školení a odborné školení. Organizační školení se zaměřuje na témata týkající se organizace, směrnic, náplně práce, bezpečnosti apod. Odborné školení obsahuje témata týkající se práce s klienty, smyslu a principech e-terénní práce, poskytování služeb, problematiky hazardního hráčství, závislostí atd. Zpravidla se začíná tématy z organizačního školení a následně navazují informace z odborné části. Jednotlivé formy se však navzájem prolínají a doplňují. Ke všem tématům se vedoucí nebo e-terénní pracovníci mohou vracet v průběhu zaškolování nebo i po něm.

V rámci pilotního testu projektu jsme na zaškolení měli pouze jeden měsíc, proto byla příprava e-terénních pracovníků velmi intenzivní. Postupné formování jejich názorů i přístupů, a dokonce i způsobů práce s cílovou skupinou jsme i přesto ještě v dalších měsících stále formovali a upravovali vzhledem k nově získávaným zkušenostem.

Zaškolování e-terénních pracovníků probíhá v ucelených a chronologicky řazených oblastech. Jednotlivé oblasti jsou dále tematicky rozděleny na jednotlivé bloky. Součástí každého bloku je prostor pro diskusi, shrnutí a reflexi. Níže přikládáme osnovu zaškolování e-terénních pracovníků v rámci pilotního testu.

Uchopení problematiky hazardního hraní

- Primární prevence (význam edukace, herní průmysl a jeho specifika, hazardní hra, závislost, problémové hráčství, zodpovědný přístup a rozhodování se)
- Patologické hráčství – gambling (diagnóza, patologie, racionální přístup – bezpečné hraní, typologie hráče, různé přístupy k hráčům, včetně historie, doporučení pro komunikaci)
- Léčba (léčebné možnosti a druhy léčby, tři fáze léčby a její průběh, osobnost hráče, práce s motivací, ženy hráčky, závislost a adiktivní chování)

Harm reduction v prostředí hazardního hraní, včetně propojení s odkazováním do léčby

- Harm reduction (obecné principy a přístupy, specifický způsob nahlížení na danou problematiku, možnosti využití a použití, smysluplnost a přínos pro jednotlivce a pro

společnost, význam a použití vhodných intervencí, ukázky dobré praxe týkající se kontaktní práce s uživateli drog)

- Harm reduction a hazardní hraní (příklady využití harm reduction v běžném životě, specifické paradigma – specifický způsob nahlížení na hazardní hraní, příklady použití v prostředí hraní hazardních her, bezpečné a kontrolované hraní, práce s časem a penězi, sociální kotva, sociální kontrola, prevence relapsu)

- Odkazování k jinému odborníkovi nebo přímo do léčby (odkaz na mapu pomoci nebo jiný dostupný vyhledávač, včetně vyhledávání podle klíčových slov, zprostředkování kontaktu na konkrétního odborníka v konkrétní lokalitě nebo nabídka přímého zprostředkování propojení, význam síťování a mapování)

Přenos do on-line prostředí a vymezení e-terénu

- Specifika on-line prostředí (v čem je on-line prostředí jiné, jak se v on-line prostředí orientovat, co vše je on-line komunikace a jak probíhá, výhody a nevýhody absence nonverbální komunikace, výhody a nevýhody anonymity na internetu, možnosti on-line řešení krizových situací, různé způsoby on-line komunikace)

- Vymezení e-terénu a webového portálu (e-terén – specificky vymezený prostor našeho působení, webový portál – komunikačně-informační centrum, sociální sítě, weby, kde se hrají hazardní hry, weby, které poskytují informace o hraní hazardních her, weby, které poskytují léčbu související s hraním hazardních her, weby, kde se o hazardních hrách mluví, typy komunikace pod články zaměřenými na problematiku hazardních her publikovaných v internetových denících)

- Pohyb v e-terénu (pravidla pro pohyb v e-terénu, význam pozorování, transparentnost, zanechávání stop, mapování a evidence pohybu v e-terénu (využití myšlenkových map), význam opakované kontroly zanechaných stop)

Seznámení se s jednotlivými nástroji určenými k přímé práci, včetně významu týmové spolupráce

- Webový portál (seznámení se s webovým portálem, jeho funkcemi, nástroji a dalšími možnostmi, rozlišení klientské a pracovní sekce)

- Mobilní aplikace (seznámení se s aplikací a jejími funkcemi, využití a použití v praxi)

- Vykazování práce a evidence kontaktů a klientů (automatická výzva pro vyplnění výkazu po proběhlém kontaktu vs. ruční vykazování, využití myšlenkových map pro pohyb v e-terénu a monitoring)

- Význam týmové spolupráce a individuálního zodpovědné přístupu k práci (způsob e-terénní práce není koncipován pouze pro jednotlivce, bez kvalitní spolupráce v týmu, není možné předpokládat zvládnutí většího množství kontaktů v danou chvíli, nelze předpokládat, že všichni budou znát vše ve stejném rozsahu, nutnost rozdělení kompetencí, klient

pravděpodobně nebude vždy komunikovat se stejným pracovníkem, transparentnost a důslednost ve vykazování, znalost struktury a respektování nastavených pravidel)

Komunikace s klientem – praktické nácviky pomocí modelových situací

- Oslovování potenciální cílové skupiny (rozpoznání potenciálního klienta, možné způsoby oslovení, vykání vs. tykání, zásada být vždy o stupeň slušnější)

- Možnosti komunikace s klientem (nabídnutí možnosti si jen tak popovídat, nabídnutí možnosti řešit konkrétní situaci, význam opakovaného kontaktu, jak rozeznat krizovou situaci, jak kontakt ukončit, nástrahy a chyby v komunikaci, význam času a struktury v komunikaci)

-Rozlišování místa působení a význam vlastní role a funkce, cíle a typu komunikačního nástroje (specifika kontaktu na webovém portále a v e-terénu, telefonní linka, individuální chat, skupinový chat, diskusní fórum, komentáře pod článkem nebo příspěvkem, publikování vlastního článku, specifické nástroje sociálních sítí)

4.9 Vzdělávání a vzdělávací plán e-terénních pracovníků

Součástí e-terénní práce je vytváření podmínek pro celoživotní vzdělávání e-terénních pracovníků. Vzdělávání má mnoho podob, od předávání informací od zkušenějších kolegů, přes konference, stáže, kurzy až po mnohahodinové výcviky.

Možné formy vzdělávání v rámci e-terénního týmu:

- porady týmu,
- supervize,
- odborné semináře organizované zaměstnavatelem,
- vzdělávací semináře a kurzy,
- stáže v podobných relevantních zařízeních (v rámci sítě služeb nebo v souvislosti s harm reduction),
- dlouhodobý sebezkušenostní výcvik,
- jiný poradenský nebo psychoterapeutický výcvik,
- konference,
- referáty a aktuality.

Většina z výše zmíněných forem vzdělávání zaměstnanců je řešena v rámci individuálního vzdělávacího plánu. Do individuálního vzdělávacího plánu spadají kurzy, stáže, konference a školící akce. Plán si sestavuje každý e-terénní pracovník sám s přihlédnutím k dosaženému vzdělání, svým zkušenostem, ambicím a dalšímu směřování. Vzdělávací plán schvaluje vedoucí, přičemž přihlíží k finančnímu zajištění e-terénní práce a dlouhodobému plánu a koncepci rozvoje.

Zaměstnanci jsou motivováni ve vzdělávacích aktivitách v rámci bio-psycho-sociálního přístupu ke klientovi, s tím, že se klade důraz na znalosti z oblasti harm reduction, krizové intervence,

sociální práce, základy první pomoci, poradenství, rizikové jevy a další. Plán by měl být vytvořen souměrně a reálně. Součástí by každoročně měla být stáž pracovníka ve službách organizace nebo jiných relevantních zařízeních.

Vedoucí služby je povinen pracovat s individuálním vzdělávacím plánem svých podřízených. V jeho vyjednání a stanovení hraje zásadní roli potřeba e-terénní práce jako celku a hodnocení dosažených kompetencí e-terénního pracovníka. Konkrétní vzdělávací plán je sestaven v rámci systému pravidelného hodnocení, a to vzájemnou dohodou e-terénního pracovníka s vedoucím, a to i na základě možností reálného rozpočtu služby. Vzdělávací plán je uložen v osobní složce zaměstnance. Individuální plán může být na základě žádosti zaměstnance v průběhu roku změněn.

Zaměstnavatel hradí plnou výši jednodenních i vícedenních kurzů, na jejichž absolvování se pracovník shodne s vedoucím. Dále je také možné hradit částečně nebo v plné výši dlouhodobé výcviky nebo školné. Zde záleží na individuálním zvážení podle finanční situace a jiných faktorů (setrvání a kvality zaměstnance).

4.10 Hodnocení pracovníků

Všichni pracovníci prochází šestiměsíčním individuálním hodnocením přístupu a kvality práce. Na těchto setkáních jsou probírány jednotlivé aspekty činnosti pracovníka, a to jak obecně vzhledem k poslání e-terénní práce, tak i konkrétně ve vztahu k přístupu ke klientovi a specifické roli pracovníka. Nový zaměstnanec je hodnocen tímto systémem na konci zkušební doby.

4.10.1 Popis a smysl hodnocení

Hodnocení probíhá formou vzájemného dialogu (pracovník – vedoucí týmu, vedoucí týmu – vedoucí oddělení). Pracovník má možnost vyjádřit se ke své práci s klienty, k roli v týmu, či k jiným aspektům práce a navrhnout případné změny. Zaměstnanec má příležitost na těchto hodnoceních projednávat svoji odbornou kariéru, včetně dalšího vzdělávání. Při hodnocení jsou se zaměstnancem dohodnuty dílčí cíle s konkrétním opatřením na další období. V dalším kole hodnocení se sleduje, zda dílčí cíle byly splněny.

Hodnocení slouží jako vzájemná zpětná vazba a zní vyplývající opatření (směrem ke konkrétnímu e-terénnímu pracovníkovi, týmu, vedoucímu, e-terénní práci, organizaci, ...). Dále jako uvědomění si výkonu v uplynulém období, odbornosti, dovednosti a pracovní činnosti i podmínek. Hodnocení umožňuje upřesnění požadovaného výkonu a stanovení nových cílů a dalšího rozvoje. Dále slouží k profesnímu rozvoji, využití a potenciálu zaměstnance, kariérovému plánu a plánu vzdělávání. Také i jako podklad k stanovení odměn na příští období.

Při hodnocení jsou procházeny tyto oblasti:

- pracovní dovednosti (kvalita, úspěchy, silné stránky, rezervy, spokojenost), a to jak z hlediska práce s klienty, tak z hlediska provozu centra (pracovní dovednosti, úkoly a povinnosti),
- znalosti, dovednosti a odbornost,
- spolupráce a komunikace v týmu,
- rozvoj, vize a cíle.

4.10.2 Průběh individuálního hodnocení

Hodnocení probíhá ústně formou rozhovoru s písemným záznamem. V organizaci je vypracována metodika hodnocení a formulář pro záznam rozhovoru se zaměstnanci. Formulář pro záznam rozhovoru z předcházejícího hodnocení a formulář pro hodnoceného pracovníka (obsahuje informace smyslu a průběhu hodnocení) dostává pracovník minimálně 1 týden předem, aby se mohl řádně připravit.

Přípravě na hodnocení se hodnotitel i hodnotící věnují dostatečné množství času. Hodnotitel i hodnotící se na rozhovor připraví, shromáždí a seřídí informace o výkonech a výsledcích hodnoceného v celém minulém období.

Samotný rozhovor by měl probíhat v klidném prostředí. Hodnotitel i hodnotící si vyčlení dostatek času, ideálně 1–2 hodiny.

Na začátku hodnotitel uklidní atmosféru neformálním úvodem a pak shrne informace týkající se průběhu hodnocení: smysl rozhovoru, obsah, časový harmonogram, pravidla, možnosti uplatnění nesouhlasu s případným negativním hodnocením atd.

Vedoucí vede rozhovor na základě své přípravy. Průběh a výstupy rozhovoru důkladně zaznamenává. Rozhovor je možno se souhlasem hodnotícího zaznamenávat i na diktafon. Měla by být dodržována struktura rozhovoru, ale témata se mohou překrývat. Každý bod se shrne, a obě strany se ujistí, že všemu dobře porozuměli a našli shodu v opatřeních a cílech. Při kritice či pochvalě kolegů se jasně domluví, zda se jedná o konstatování nebo zda je možné ji zveřejnit a dále řešit. (například: vedoucí tlumočí stížnost či pochvalu dál nebo vedoucí zajistí schůzku s dotčenými osobami, ...).

Zápis zpracovává vedoucí poctivě, tak aby mohl být použit při dalším hodnocení a byl srozumitelný nejen hodnotiteli, ale i hodnocenému. Poté co vedoucí udělá zápis z hodnocení, pošle jej konkrétnímu zaměstnanci, který vlastními slovy doplní zpětnou vazbu na vedoucího, společnost. Má také možnost se k hodnocení vyjádřit, než dojde k jeho konečnému uzavření. Případný nesoulad či nesouhlas se zápisem musí být řešen. Pokud není možné nalézt shodu, je věc řešena s dalším přímým nadřízeným. Poté obě strany záznam hodnocení podepisují. Jeden originál tohoto zápisu obdrží pracovník, druhý je založen ve složce pracovníka.

4.11 Materiální a technické zabezpečení

Provozní zázemí pro e-terénní tým je v kancelářských prostorách zajištěných pro tyto účely. Vzhledem k tomu, že celý provoz je on-line směrován do celé České republiky, není potřeba řešit lokální dostupnost. Prostory splňují hygienická kritéria, jsou čisté, upravené, bez biologických a chemických zápachů a také dobře větratelné. Důležité je mít k dispozici jak denní světlo, tak i kvalitní umělé osvětlení. Pracovní prostředí je vytvářeno a udržováno s cílem chránit zdraví a bezpečí všech pracovníků.

Samotná kancelář je vybavena pracovními stoly, polohovatelnými židlemi, externími monitory s funkcí ochrany zraku, výkonnými notebooky s ergonomickou bezdrátovou myší, celkově zajišťující minimalizaci zdravotních komplikací vzhledem ke specifikům samotné on-line práce. E-terénní pracovníci mají dále k dispozici mobilní telefony, kvalitní sluchátka s potlačením okolního šumu, síťový disk a tiskárnu.

Velmi důležité je zabezpečit dobře dostupné a kvalitní připojení na internet a zohlednit dostupnost kvalitního mobilního signálu. Mobilní telefony je důležité mít řádně nabité a podle potřeby nastavené na automatické přepojování příchozích hovorů. Doporučeny jsou také zásuvky s přepětovou ochranou.

Pracovní notebooky je potřeba mít zabezpečeny aktualizovaným antivirem a pravidelně provádět potřebnou aktualizaci ostatního softwaru a bezpečně zálohovat ukládaná data. Aktualizován by měl být rovněž webový portál a mobilní aplikace. Pro provoz webového portálu je nezbytné udržovat v pronájmu zvolenou doménu (včetně přesměrování nebo aliasů) a mít odpovídající web(server)hosting, včetně platného https certifikátu.

4.12 Porady a sdílení informací v týmu

V rámci e-terénní práce se konají každý týden organizační porady v časové dotaci 2 hodin. E-terénní pracovníci mají vždy týden dopředu k dispozici předpřipravený dokument na sdíleném disku, kam mohou v případě potřeby zapisovat návrhy na témata k projednání. Vedoucí při přípravě a vedení porady tyto informace zohledňuje.

Na těchto poradách se probírají technickoorganizační záležitosti, koordinace práce, předávání důležitých informací mezi vedoucím a e-terénními pracovníky. Diskutuje se nad aktuální situací a jsou zde rozdělovány jednotlivé úkoly nebo probíhá plánování směn apod.

Vždy na začátku nového měsíce probíhá hodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb. K tomuto hodnocení se využívá souhrnná tabulka přehledu naplňování kritérií.

Kromě organizačních porad se konají intervizní porady. Zde si e-terénní pracovníci předávají informace o aktuálním dění v e-terénu a o jednotlivých klientech. Společně je hledán nejvhodnější postup poskytování služeb. Pracovníci zde též mají možnost zkonzultovat vhodnost svých pracovních postupů s ostatními. Tyto porady se konají pravidelně a dále na vyžádání kterýmkoliv e-terénním pracovníkem.

Pověřený pracovník pořizuje zápis z porad, který je všem dostupný v digitální podobě. Zápis obsahuje datum porady, seznam přítomných, témata, užitečné informace a seznam úkolů. Všichni e-terénní pracovníci jsou povinni se s jeho zněním seznámit.

Porady, konzultace a osobní rozhovory mezi členy týmu jsou v případě potřeby uskutečňovány i v jiných termínech. E-terénní pracovníci se mohou libovolně s dotazy či podněty obracet na vedoucího, buď osobně nebo prostřednictvím telefonu či emailu.

4.13 Supervize a intervize

E-terénní pracovníci jsou pravidelně supervidováni, případně intervidováni, a mají rovný přístup k možnosti kdykoliv konzultovat daný problém či zážitek jak s kolegy na stejné hierarchické úrovni, tak s vedoucím e-terénního týmu a odborným vedoucím nebo při individuální supervizi pověřeným pracovníkem potřebné kvalifikace.

Prostor pro ventilaci a řešení problémů a k předávání zkušeností je rovněž dáván pracovníkům při intervizních poradách nebo jiných setkání s vedoucím či pracovníky. O intervizi jde, pokud si pracovní zpětnou vazbu poskytují pracovníci téže organizace, kteří jsou v souřadném postavení, ale vyznačují se zkušeností a odbornou erudicí.

Zaměstnanci mají zajištěnu možnost supervize (individuální, týmovou) které je v organizaci považována za základní prostor rozvoje odborné zkušenosti v případové práci. Výběru externího či interního supervizora je věnována maximální pozornost. Při supervizi jsou dodržována pravidla bezpečí, a to jak vedoucími pracovníky, tak supervizorem. Supervize je pro všechny pracovníky povinná.

Supervize má cíl dosažení správné odborné praxe odpovídající standardům a je zaměřena na tyto oblasti:

- a) vědomosti, metody intervence, praktické dovednosti,
- b) postoje zaměstnance a pochopení jeho profesionální role,
- c) fungování týmu.

Z každé supervize a intervize je podle potřeby proveden zápis.

4.14 Vedení provozní dokumentace

Řádné vedení dokumentace je nezbytné pro plynulý a bezproblémový průběh e-terénní práce. E-terénní pracovníci tak průběžně získávají nebo si udržují přehled o aktivitách nejen svých, ale i svých spolupracovníků. Vedoucí má k dispozici celkové nebo dílčí přehledy a může tak snadno předávat svým nadřízeným validní informace. Řádně vedená dokumentace tvoří také nezbytné podklady pro případné kontroly.

Základním dokumentem pro udržování si celkového přehledu je Souhrnná tabulka naplňování specifických cílů včetně kritérií úspěšnosti. Jedná se o excelovskou tabulku, do které e-terénní pracovníci zapisují všechny aktivity, které souvisejí s naplňováním cílů e-terénní práce (kapitola

3.3). Každému e-terénnímu pracovníkovi je přidělen vlastní list, všichni e-terénní pracovníci mají přístup ke všem listům. Tabulka obsahuje jak kvalitativní (samotné zápisy o proběhlé aktivitě e-terénních pracovníků), tak i kvantitativní (u každého měřitelného cíle jeho aktuální hodnotu). Součástí tabulky je i prostor pro zapisování podpůrných činností (příprava tematického skupinového chatu s odborníkem, strategie oslovování potenciální cílové skupiny v novém diskusním fóru, psaní článků apod.) a dalších činností e-terénních pracovníků (porady, přidělené jednorázové nebo mimořádné úkoly). Kvantitativní ukazatele jsou kumulativně automaticky dopočítávány v rámci jednotlivých měsíců a ke každému e-terénnímu pracovníkovi. Součástí přehledu jsou jak absolutní, tak i relativní četnosti vztahující se k celému roku, které jsou taktéž automaticky dopočítávány.

Dalším základním dokumentem je dynamický přehled kontaktů a klientů, který je možné vždy vygenerovat aktuální přímo z webového portálu (kapitola 8.12.5). K tomuto anonymnímu přehledu je k dispozici odděleně skladovaný Klíč anonymních kódů, který je dostupný pouze v papírové ručně psané podobě (kapitola 8.12.2).

Elektronicky jsou dále archivovány zápisy z porad (kapitola 4.12) a případně ze supervizí a intervizí (kapitola 4.13), stížnosti, včetně zápisů o zaevidování a vyřízení (kapitola 8.11) a další mimořádné záznamy nebo zápisy.

Písemně je evidovaná kniha úrazů, kniha mimořádných událostí hodnocení a stížnosti zaměstnanců. Dále jsou to zápisy ze školení (BOZP a PO) a další povinná provozní dokumentace.

Veškerá provozní dokumentace je uchovávána nejméně pět let, pokud není organizací nebo povinnostmi vyplývajícími z realizace projektu, stanoveno jinak.

4.15 Bezpečnostní zásady e-terénních pracovníků

Každý e-terénní pracovník je osobně zodpovědný za vedení a ochranu provozní dokumentace. Data, která jsou uložena na síťovém disku se pravidelně automaticky zálohují. Všechny notebooky e-terénních pracovníků jsou chráněny heslem a přístup na síťový disk je možný pouze z těchto notebooků a skrze připojení k místní síti. Každý e-terénní pracovník má k síťovému disku vlastní přístup pod svým jménem a svým heslem. Každé heslo je jiné. Veškerá provozní dokumentace je uložena právě na síťovém disku. Na síťový disk jsou taktéž pravidelně manuálně zálohovány seznamy kontaktů a klientů z databáze webového portálu.

E-terénní pracovníci se přihlašují do webového portálu, pracovního e-mailu, na sociální síť a dalších komunikačních nástrojů pod svými pracovními přihlašovacími údaji. V některých odůvodněných případech mohou využít společné přihlašovací údaje (například do sociálních sítí, internetových diskusí nebo grafických programů).

Mezi základní bezpečnostní zásady patří znalost nástrah sociálního inženýrství (způsob manipulace lidí za účelem provedení určité akce nebo získání určité informace) a používání silných hesel. Silné heslo má následující znaky: není snadno uhodnutelné,

je dostatečně dlouhé (uvádí se alespoň 15 znaků), kombinuje čísla, malá, velká písmena a speciální znaky. Doporučuje se využívat správce hesel (například od ověřených a používaných antivirových společností). E-terénní pracovník si tak pamatuje pouze jedno své heslo a ostatní hesla má uloženy zde.

Mezi bezpečnostní zásady dále patří provádění pravidelných aktualizací operačního systému a zakoupeného softwaru, včetně antiviru. E-terénní pracovníci do pracovních notebooků neinstalují žádný ilegálně získaný nebo neznámý software, nestahují pirátský obsah, ani neklikají na neznámé odkazy nebo neotevírají neznámé přílohy e-mailu.

Kancelář je také vybavená uzamykatelnou skříní, kde se ukládají důležitá data v písemné formě a dokument Klíč anonymních kódů.

4.16 Stížnosti zaměstnanců

Každý zaměstnanec má právo podat stížnost. Například v případě, že pracovník nesouhlasí s udělenou sankcí, nebo z jiného důvodu cítí potřebu podat stížnost.

Stížností se rozumí podnět zaměstnance, adresovaný zaměstnavateli, vyjadřující kritiku jednání nebo opomenutí zaměstnavatele ve vztahu k příslušnému stěžovateli, včetně kritiky jeho pracovních podmínek, bez ohledu na to, jak je tento podnět označen.

4.16.1 Podávání stížností

Stížnost se podává ústní nebo písemnou formou. Písemná stížnost musí označena datem, jménem a příjmením stěžovatele, opatřena jeho vlastnoručním podpisem, a musí z ní být alespoň v obecných obrysech zřejmé, čeho se týká. Písemnou stížnost lze podat poštou nebo osobně v podatelně zaměstnavatele nebo u vedoucího zaměstnance, který je přímým nadřízeným stěžovatele. Ústní stížnost se podává přímo u vedoucího služby.

Vedoucí je povinen o této stížnosti učinit záznam, z něhož by mělo být zřejmé, kdo stížnost podává a čeho se týká. V případě, že stížnost směřuje proti tomuto nadřízenému (například v případě sankcí), se stížnost předává nadřízenému vedoucího. Vedoucí zaměstnanec je povinen stížnost zaměstnance přijmout a na žádost zaměstnance vydat o tomto přijetí zaměstnanci písemné potvrzení.

4.16.2 Projednání stížnosti

K projednání stížnosti a rozhodnutí o ní přísluší vedoucímu. V případě, že stížnost směřuje proti více zaměstnancům s různými přímými nadřízenými, je k projednání a rozhodnutí o této stížnosti příslušný nejbližší společný přímý nadřízený. Tento nadřízený je příslušný i k projednání vzájemného sporu mezi zaměstnanci.

Příslušný vedoucí zaměstnanec je povinen prošetřit obsah ústní nebo písemné stížnosti. Za tímto účelem je tento vedoucí oprávněn požadovat od jiných zaměstnanců, včetně stěžovatele,

podání ústních nebo písemných vysvětlení, a předložení příslušných listin, a to v rozsahu nezbytném pro řádné prošetření obsahu stížnosti.

Po prošetření obsahu stížnosti je příslušný vedoucí zaměstnanec povinen projednat stížnost se stěžovatelem ústně, a to za účelem dosažení shody o oprávněnosti stížnosti a případných nápravných opatření. Podaří-li se tímto postupem dosáhnout této shody, pořídí se o tom stručný zápis, opatřený datem a podpisy stěžovatele a příslušného vedoucího zaměstnance. Tím se stížnost považuje za vyřízenou.

Nepodaří-li se příslušnému vedoucímu zaměstnanci uvedeným postupem dosáhnout shody, tento vedoucí zaměstnanec rozhodne o stížnosti, a to tak, že stížnost buď uzná za oprávněnou, nebo tuto stížnost odmítne jako neoprávněnou. Rozhodnutí o stížnosti musí mít písemnou formu a musí obsahovat identifikaci stěžovatele a jeho stížnosti, výrok o oprávněnosti stížnosti, případný návrh nápravných opatření, odůvodnění, poučení o námitkách, datum a podpis příslušného vedoucího zaměstnance. Toto rozhodnutí o stížnosti musí být doručeno do vlastních rukou stěžovatele.

Příslušný vedoucí zaměstnanec je povinen stížnost podle této směrnice vyřídit nejpozději do 30 dnů od doručení stížnosti zaměstnavateli, nedohodne-li se se stěžovatelem v jednotlivém případě jinak.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s rozhodnutím o vyřízení jeho stížnosti je oprávněn podat proti tomuto rozhodnutí písemné námitky, a to ve lhůtě do 15 dnů od doručení napadeného rozhodnutí. Tyto námitky lze přitom podat poštou, nebo osobně v kanceláři zaměstnavatele nebo u předsedy organizace. Z těchto písemných námitek musí být zřejmé, proti jakému rozhodnutí směřují a co mu vytýkají, musí být opatřeny datem, jménem a příjmením stěžovatele a jeho vlastnoručním podpisem.

Přezkum rozhodnutí o vyřízení stížnosti a rozhodnutí o tomto přezkumu přísluší předsedovi organizace a v jeho nepřítomnosti organizačnímu řediteli. O tomto přezkumu vydá předseda nebo organizační ředitel písemné rozhodnutí. Mají přitom oprávnění napadené rozhodnutí potvrdit, změnit nebo zrušit nebo zrušit a vrátit je příslušnému vedoucímu zaměstnanci k novému projednání a rozhodnutí. I toto rozhodnutí musí být doručeno do vlastních rukou příslušného stěžovatele.

Předseda nebo organizační ředitel je povinen rozhodnout o námitkách stěžovatele do 30 dnů od jejich doručení zaměstnavateli.

4.17 Střet zájmů

Jedná se o situace, kdy je ohrožena objektivita práce s klientem především z důvodu osobní zainteresovanosti e-terénního pracovníka. Například rodinný příslušník, kamarád nebo známý jako klient, vztah s klientem, scházení se s klienty po pracovní době, neposkytnutí oprávněné služby, vytváření závislosti klienta na službě apod.

1. Překročení profesních hranic mimo pracovní kontext.	Prevence nebo náprava
Kontakt s klienty mimo pracovní dobu.	Dodržování etického kodexu.
Dojde k ohrožení objektivy práce, na základě překročení profesního vztahu.	Dodržování profesních hranic a informování o zásadách udržení hranic směrem ke klientům.
	Vyhýbání se místům a situacím, v nichž může dojít k rizikovému kontaktu.

2. Kontakt s klientem přesáhne profesionální vztah pracovník – klient.	Prevence nebo náprava
E-terénní pracovník naváže intimní nebo partnerský vztah s klientem.	E-terénní pracovníci jsou seznámeni a zavazují se k dodržování etického kodexu. Prevencí je pečlivý výběr pracovníků s osobnostními předpoklady.
	Při navázání intimního poměru s klientem, je s pracovníkem jednáno individuálně v rámci širšího vedení organizace. Pokud je navázán intimní vztah mezi klientem a pracovníkem, nemůže od téhož pracovníka docházet k poskytování služeb danému klientovi. Po domluvě jsou služby poskytovány jiným pracovníkem, je ukončena ústní dohoda s klientem nebo ukončen pracovní poměr s pracovníkem.
	Vyhýbání se místům a situacím, v nichž může dojít k rizikovému kontaktu.

3. Zájemce o službu je osoba, kterou pracovník zná z osobního života.	Prevence nebo náprava
Služby chce využít pracovníkům kamarád, známý či příbuzný.	E-terénní pracovník neposkytuje služby svým příbuzným. Takový zájemce o službu je odkázán na jiného poskytovatele.
	Pokud je zájemce o službu, kamarád či známý e-terénního pracovníka, je odkázán na jinou službu, nebo je s ním tato situace podrobně probrána. Může být uzavřena ústní dohoda, za podmínky, že dojde k ukončení osobních kontaktů s danou osobou. Služby jsou nadále poskytovány tak jako ostatním klientům.

4. Pracovník se dozví o trestné činnosti klientů.	Prevence nebo náprava
Klient pracovníkovi sdělí, že spáchal trestnou činnost.	Pracovníci znají své zákonné povinnosti a dodržují pracovní postupy.
	Klienti jsou upozorňováni na to, že nemají s pracovníky o své trestné činnosti mluvit, pokud se to přímo netýká jejich zakázky v rámci individuálního plánování. Klienti jsou upozorňováni na ohlašovací povinnost pracovníků.
Pracovník se hodnověrně dozví, že klient či jiná osoba spáchal trestnou činnost podle § 368 neoznámí trestného činu nebo se chystá spáchat trestný čin podle § 367 Zákona č. 40/2009sb. trestního zákoníku.	Pokud se pracovník hodnověrně dozví o trestní činnosti, na kterou se vztahuje oznamovací povinnost podle § 367 nepřekážení trestného činu či § 368 neoznámí trestného činu Zákona č. 40/2009sb. trestního zákoníku, postupují podle zákona. Tedy danou skutečnost nahlásí na PČR.

5. Na pracovníka je vyvíjen tlak za účelem sdělení citlivých informací.	Prevence nebo náprava
Osoba blízká klientovi má zájem o poskytnutí informací týkající se klientů (například jestli využívá služeb).	Pracovníci dodržují základní princip služby, anonymity. Třetím osobám nebo institucím neposkytují informace bez informovaného souhlasu klienta.
Instituce (škola, jiná organizace apod.) chce vědět, jestli některý z jejich studentů/klientů nevyužívají našich služeb.	Pokud mají zaměstnanci školy zájem o citlivé informace, týkající se studentů, jsou pracovníky upozorněni na to, že jsou anonymní službou a informace neposkytují.
Policie České republiky nebo městská policie má zájem zjistit, jestli daná osoba využívá našich služeb.	Zaměstnancům PČR a městské policie se poskytují informace o klientech, jen na základě soudního vyžádání.

6. Pracovníkovi je nabízen dar od klienta nebo s ním spjatou osobou.	Prevence nebo náprava
Pracovníkovi je nabízen dar s rysy úplatku. Tedy, že osoba dar poskytující má zájem o protislužbu.	Pracovníci nepřijímají hodnotné dary od klientů nebo blízkých osob klientů.
	Za dary není pracovníky poskytována jakékoli protislužba.

	Pokud chce někdo poskytnout dar programu je odkázán na běžný postup organizace a příslušné směrnice.
--	--

7. E-terénní pracovník vnucuje klientovi službu	Prevence nebo náprava
Pracovník vnucuje služby programu klientovi, přesvědčuje ho, aby využíval všech služeb.	Pracovník respektuje a uznává klientovo právo na odmítnutí služby.
	Pracovník se může s klientem pobavit, z jakých důvodů nechce služeb využívat, společně mohou odstranit potencionální překážky.

8. Pracovník se chová nevhodně ke klientům – klienti si na pracovníka stěžují.	Prevence nebo náprava
Pracovníci se chovají tak, že je to klientům nepříjemné.	Pracovník zná pravidla pro vyřizování a možnosti podávání stížnosti a tyto informace poskytuje klientům při uzavírání ústní dohody a následně podle potřeby.
Pracovníci neposkytnou službu v plném rozsahu nebo vůbec.	Každá stížnost se eviduje a zabývá se jí vedoucí služby případně jeho nadřízený.
	Provinění pracovníka se aktivně řeší. Je možno sáhnou i po sankcích pro pracovníka

4.18 Nouzové, havarijní a mimořádné situace

Mimořádnou událostí se rozumí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. Havarijní situace jsou události tykající se provozu organizace, které jsou spojené s ohněm, vodou, plynem atp. Nouzové situace jsou další mimořádné události tykající se osob a majetku (úraz, krádež atp.). Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby nezapříčinil vznik mimořádné události.

O mimořádné události e-terénní pracovník neprodleně informuje svého přímého nadřízeného. Vedoucí služby informuje bez odkladů svého přímého nadřízeného. Je-li zapotřebí, poskytne vedení ihned odbornou, materiální, finanční či psychologickou pomoc při řešení. Mimořádná událost, její důsledky a řešení musí být řádně zdokumentovány, zaznamenány v knize mimořádných událostí, požární knize či knize pracovních úrazů.

Mimořádná událost, způsob jejího řešení a dopady na uživatele služeb i personál jsou probrány na nejbližší poradě týmu, případně na mimořádné poradě či supervizi a mají být vyhodnoceny

rovněž s ohledem na další potřebná opatření ve vztahu k uživatelům služby i k pracovníkům, případně veřejnosti.

4.18.1 Hlavní pravidla udržování společného bezpečí

- 1) Jsou zakázány jakékoliv projevy násilnického chování, a to jak mezi uživateli služby, tak směrem k zaměstnancům. Za násilnické chování se pokládá zejména fyzická i slovní agrese, terorizování, týrání, vydírání a šikanování a sexuální násilí.
- 2) Každý e-terénní pracovník musí být seznámen s provozním řádem a dodržováním hygieny, úklidu, dezinfekce a likvidace odpadů.
- 3) Každý e-terénní pracovník musí být schopen poskytovat první pomoc v závažných případech ohrožujících život. Nezdravotničtí pracovníci musí být v poskytování první pomoci odborně proškoleni.
- 4) E-terénním pracovníkům není dovoleno pít alkohol v zařízení ani po pracovní době. Prostory jsou nekuřácké.
- 5) Každý e-terénní pracovník musí být seznámen s předpisy o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a dodržovat je i s ohledem na spolupracovníky. K bezpečnosti práce patří i profesionální přístup k uživatelům služeb a nenavazování osobních vztahů s nimi.

4.18.2 Nouzové a havarijní situace, které mohou nastat a postup jejich řešení

1. Požár

- Zachovat rozvahu a zabránit panice, oznámení situace hasičskému záchrannému sboru na čísle 150 nebo 112.
- Evakuace osob – provádí všichni pracovníci.
- Použití individuálních hasících prostředků – provádí všichni pracovníci.
- Zabránit škodám na majetku – pokud je to v kompetencích a možnostech pracovníků, izolovat zdroj nebezpečí od materiálně technického vybavení pracoviště.
- Provádět pravidelné školení PO a BOZP – odpovědnost pro všechny pracovníky.

2. Výpadek dodávky tepla

- Informovat nadřízeného – odpovědnost pro všechny pracovníky.
- Kontaktovat majitele nemovitosti a dodavatele – zajistí vedoucí, případně pověřená osoba vedoucím.
- Pokud teplota v místnostech klesne pod 17 stupňů, po poradě s vedoucím se zajistí náhradní zdroj tepla, dle možností se pracovníci přesunou na home office.

3. Únik plynu

- Uzavření hlavního přívodu plynu – odpovědnost všichni pracovníci.
- Odvětrání prostoru – odpovědnost všichni pracovníci.
- Poskytnutí první pomoci (v případě potřeby), volat IZS – odpovědnost všichni pracovníci.
- Informovat nadřízeného – odpovědnost všech pracovníků.
- Kontaktovat majitele nemovitosti, zajištění odstranění závad – zajistí vedoucí, případně pověřená osoba vedoucím.

4. Porucha vodovodního řádu a rozvodu

- Informovat nadřízeného – odpovědnost všech pracovníků.
- Kontaktovat majitele nemovitosti, zajištění odstranění závad – zajistí vedoucí, případně pověřená osoba vedoucím.

5. Porucha rozvodu elektřiny

- Informovat nadřízeného – odpovědnost všech pracovníků.
- Kontaktovat majitele nemovitosti, zajištění odstranění závad – zajistí vedoucí, případně pověřená osoba vedoucím.
- Může mít vliv na výpadek internetového připojení (více v bodě 9).

6. Pracovní úrazy

- Poskytnout první předlékařskou pomoc – odpovědnost všech pracovníků.
- Přivolání rychlé zdravotnické pomoci – 155 nebo 112.
- Provést záznam o pracovním úrazu – odpovědnost vedoucího, případně pověřené osoby vedoucím.

7. Dlouhodobá nepřítomnost zaměstnanců

- Vzniklé situace se nejdříve řeší v rámci zastupitelnosti, dále následujícími možnostmi.
- Zajistit zástup po dobu nepřítomnosti formou dohod o provedení práce (pokud to dovolí finance) – odpovědnost vedoucího.
- Využití výpomoci pracovníka z jiného zařízení – odpovědnost vedoucího.
- Omezení poskytování části služeb – odpovědnost vedoucího.

8. Výpadek mobilní telefonní sítě, porucha mobilního přístroje nebo nefunkčnost nastaveného přesměrování hovorů

- Nejdříve e-terénní pracovník ověří, zda se situace týká pouze jeho samotného nebo, zda se se stejným problémem potýkají i ostatní e-terénní pracovníci.
- Někdy pomůže konkrétní telefon vypnout a zapnout, případně zkontrolovat a provést aktualizaci operačního systému.
- V případě výpadku sítě, nebo jakéhokoliv problému se spojením, včetně nefunkčnosti přesměrování, vedoucí nebo vedoucím pověřený pracovník, kontaktuje poskytovatele sítě. Příslušnému operátorovi daný problém popíše a hledá vhodné řešení.
- Dočasným řešením může být vyžádání si náhradního mobilního telefonu.

9. Výpadek připojení k internetu

- Může souviset i s poruchou rozvodu elektřiny (bod 5).
- E-terénní pracovník nejdříve ověří, zda se situace týká pouze jeho samotného nebo, zda se se stejným problémem potýkají i ostatní e-terénní pracovníci.
- E-terénní pracovník dále překontroluje stav jističů a veškerá drátová připojení (například při úklidu mohlo dojít k povytažení příslušného konektoru). Dále zkontroluje stav jednotlivých zařízení sloužících k připojení k internetu – routery, přístupové body, switche, a zda jsou tyto zařízení pod napětím, zda nesvíí chybová kontrolka a zda je k nim pracovníkovo zařízení správně připojeno.

- Vzniklou situaci a současný stav nahlásí pracovník vedoucímu, který kontaktuje poskytovatele připojení a hledá vhodné řešení nastalé situace.
- E-terénní pracovník mezitím využije napájení notebooku z baterií a připojí se přes mobilní hotspot. Připraví informace pro cílovou skupinu v podobě změny aktuální pracovní doby a nadále po dobu nezbytně nutnou udržuje svůj on-line stav, případně pokračuje v právě probíhajícím kontaktu.
- Pokud nastalá situace nesměřuje k rychlému vyřešení, nahraje e-terénní pracovník na webový portál připravené informace, nastaví automatické odpovědi a přepne se do off-line stavu.
- Negativní dopad (omezení poskytovaných služeb) na on-line provoz komunikačních nástrojů se snaží e-terénní pracovníci v první řadě co nejvíce minimalizovat. E-terénní pracovník proto preventivně udržuje svá zařízení plně nabitá a neplýtvá pracovními mobilními daty.

10. Technické poškození počítače (notebooku) nebo jeho napadení počítačovým virem

- V případě poškození ze strany e-terénního pracovníka se zjišťuje míra přímého zavinění a vzniklá škoda je po posouzení situace následně dána e-terénnímu pracovníkovi k úhradě.
- Napadení počítačovým virem může mít dalekosáhlé následky, proto je mu věnována ze strany e-terénního pracovníka maximální pozornost.
- E-terénní pracovníci mají povinnost udržovat své notebooky v aktualizovaném stavu, včetně nainstalovaného antiviru a jsou instruováni neklikat na neznámé odkazy.
- E-terénní pracovníci procházejí opakovaným školením týkající se projevů a řešení situací v souvislosti se sociálním inženýrstvím. Pravidelně také svá data zálohují na více míst (automaticky v rámci síťového disku, osobně na pracovní flashdisky).
- V případě zpozorování projevů napadeného zařízení, nepodléhají panice a jednájí podle následujícího postupu:
 - 1) Okamžitě přerušit právě rozdělanou práci a kontaktovat vedoucího.
 - 2) Vedoucí zjistí podrobnosti, (případně e-terénní pracovník na mobilní telefon zaznamená projevy viru) a kontaktuje IT správce organizace, se kterým se domluví na konkrétním postupu.
 - 3) E-terénní pracovníci se sami o zneškodnění viru nebo vyřešení situace nepokoušejí. Výjimkou jsou pouze upozornění antivirového softwaru na preventivní akce, které e-terénní pracovníci bezvýhradně respektují.
 - 4) V případě pochybností vždy provede e-terénní pracovník důkladný antivirový test.

Projevy napadeného zařízení (zdroj www.eset.cz):

- 1) Projevy působení škodlivého softwaru na nainstalovaný systém ESET
 - Software ESET se bezdůvodně vypíná, a není možné jej znovu spustit.
 - Software ESET nalezne hrozbu, případně opakovaně zobrazuje červené okno s varováním: Nalezena infiltrace.
 - Často se zobrazují výstrahy firewallu ESET upozorňující na neznámý program.
- 2) Projevy působení škodlivého softwaru na připojení k internetu
 - Při pokusech o zobrazení webové stránky (například <http://www.seznam.cz/>) se zobrazí hlášení Stránku nelze zobrazit.

- Internetový prohlížeč (například Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome) se zasekne, zamrzne anebo přestane reagovat.
- Změní se domovská stránka internetového prohlížeče.
- Internetový prohlížeč Vás přesměruje na jinou stránku, namísto toho, aby zobrazil tu, kterou jste zadali.
- Prohlížeč zobrazuje větší množství vyskakovacích (pop-up) oken.
- V horní části okna prohlížeče se objevují nové, často zvláštní nástrojové sady/lišty.

3) Projevy působení škodlivého softwaru na výkon systému

- Počítač pracuje znatelně pomaleji než obvykle.
- Počítač se zasekává, zamrzá anebo nereaguje.
- Na pracovní ploše se objeví neznámé ikony.
- Počítač padá do modré obrazovky nebo se samovolně restartuje (mimo restarty po nainstalování aktualizací systému Windows apod.).
- Zobrazují se neobvyklá chybová hlášení (například zprávy o tom, že chybí/byly poškozeny soubory/adresáře).
- Nedaří se spustit některý z nástrojů: Ovládací panely, Správce úloh, Editor registru nebo Příkazový řádek.

4) Projevy působení škodlivého softwaru na e-mail

- Do vaší poštovní schránky přichází zprávy bez odesílatele nebo bez předmětu.
- Dalším osobám přichází zprávy z vaší e-mailové adresy s nainstalovaným e-mailovým klientem (například Microsoft Outlook, Outlook Express/Windows Mail, Windows Live Mail nebo Mozilla Thunderbird).

11. Technická porucha v mobilní aplikaci nebo na webovém portále

- V případě nefunkčnosti webového portálu nebo mobilní aplikace se e-terénní pracovníci se svými zjištěními obracují na vedoucího. Ten kontaktuje vývojáře a domluví se s ním na konkrétním řešení.
- Databáze webového portálu i mobilní aplikace je automaticky a pravidelně (každý den) zálohovaná a není tedy problém funkční podobu během chvíle (vzhledem k dostupnosti vývojáře) opět obnovit.

12. Další poruchy na zařízení a majetku

- Odstavit a nepoužívat zařízení.
- Při ohrožení života, zdraví a majetku a zároveň zajištění nutného chodu zařízení volat vedoucího programu a patřičné telefonní číslo dodavatele a servisní služby.
- Pokud porucha a odstávka zařízení neohrozí nezbytný provoz, řeší se oprava běžným provozním režimem přes otvírací hodiny.

13. Vloupání a poškození majetku organizace

- Při zjištění vloupání do prostor organizace kontaktuje pracovník PČR na tel. 158, a dále nevstupuje do objektu.
- O skutečnosti informuje ihned vedoucího, který dále informuje nadřízené v organizaci.
- Vedoucí nebo pověřený pracovník následně zajistí bezpečnost prostoru – například výměna zámků, uvedení poškozeného zařízení do původního stavu (dveře, okna atd.).

14. Jiná vážná poškození budovy zařízení

- Informovat nadřízeného – odpovědnost všech pracovníků.
- Zabránit škodám na majetku – pokud je to v kompetencích a možnostech pracovníků, izolovat zdroj nebezpečí od materiálně technického vybavení pracoviště.
- Kontaktovat majitele nemovitosti, zajištění odstranění závad – zajistí vedoucí, případně pověřená osoba vedoucím.

15. Živelní pohromy či člověkem zaviněné katastrofy

- Například povodeň, výbuch, únik chemikálií, zemětřesení, teroristický útok. Extrémní nečekaná situace, která zabraňuje poskytování služeb.
- Nebezpečí živelních pohrom pro obyvatelstvo se vyhlašuje varovnými signály v místních nebo celostátních hromadných informačních prostředcích. V České republice byl zaveden jednotný varovný signál: všeobecná výstraha. Vyhláší se při hrozbě nebo vzniku mimořádné události, která může ohrozit životy a zdraví občanů, majetek a životní prostředí. Tento signál je dobře rozlišitelný kolísavým tónem sirény po dobu 140 s. Může být vyhlášován třikrát za sebou v přibližně třiminutových intervalech.
- Pracovník zajistí přístup k informacím (rozhlas, televize), zhodnotí danou situaci a drží se v bezpečí a chová se tak, aby neutrpěl újmu na zdraví.

16. Kontakt s uniformovanou policií (PČR, městská policie)

- Pracovník s policií spolupracuje v mezích určených zákonem, jedná s jejími zástupci s respektem a komunikuje otevřeně.
- Policie může požadovat prokázání totožnosti je za těchto zákonem uvedených důvodů: je-li osoba požádána o podání vysvětlení, byla-li přistižena při spáchání trestného činu či přestupku, odpovídá-li popisu hledané osoby, zdržuje-li se blízkosti chráněného místa či místa, kde došlo ke spáchání trestného činu, má na místě veřejně přístupném zbraň.
- Je-li pracovník požádán o prokázání totožnosti z uvedených důvodů, vždy se řádně představí, ukáže občanský průkaz a vysvětlí náplň svojí práce.
- Pracovníci policistům neoznačují nikoho jako svého klienta, pokud k tomu není vážný důvod (svědectví trestné činnosti) a zdůvodní to sdělením o závazku mlčenlivosti a anonymitě klientů.
- Pokud je pracovník požádán o předvedení na policii z důvodu svědectví, nechá si stanovit termín a v něm se dostaví. Pokud to uzná za vhodné, může odejít s příslušníky na stanici rovnou. Vždy však trvá na sepsání přesného protokolu.
- O této skutečnosti, vždy pracovník informuje vedoucího a může v případě potřeby využít konzultace se smluvním právníkem organizace.

5. E-terén, komunikačně informační centrum a mobilní aplikace Port

5.1 Popis e-terénu

E-terén je naše označení pro internetové prostředí, kde se cílová skupina pravidelně nebo obvykle vyskytuje. V e-terénu se e-terénní pracovníci pohybují podle možností jednotlivých míst, provádějí monitoring, zanechávají zde stopy a aktivně oslovují cílovou skupinu. Možnosti e-terénních pracovníků jsou v e-terénu omezeny technickým řešením jednotlivých míst (například možnost účastnit se diskuse nebo přidávat komentáře) a dále pravidly, které stanovují správci diskusí nebo samotní provozovatelé domén (například možnost sdílet odkazy nebo relevantnost obsahu). Specifickou oblastí e-terénu jsou sociální sítě.

5.2 Pohyb v e-terénu

Jedná se o aktivity e-terénních pracovníků, které souvisejí s procházením relevantního obsahu v internetovém prostředí a dle možností zde oslovují potenciální cílovou skupinu (kapitola 8.1). Samotný pohyb je realizovaný prostřednictvím počítače a skrze internetový prohlížeč. K orientaci v e-terénu využívají e-terénní pracovníci vyhledávače (Google, Seznam) a přes klíčová slova související s hraním hazardních her napodobují chování cílové skupiny. Proklikávají odkazy, které se objevují v diskusích nebo v tematicky relevantních článcích. Vstupují také do hráčských a sázkařských skupin na sociálních sítích a domlouvají možnosti spolupráce.

5.3 Monitoring e-terénu

Jedná se o aktivity, které jsou součástí pohybu v e-terénu v rámci, kterých e-terénní pracovníci mapují prostředí e-terénu a získávají informace o místním prostředí, chování cílové skupiny a nových nebo stávajících trendech v oblasti hazardních her, včetně možnosti samotného hraní nebo sázení. Během monitoringu neprobíhá kontakt s cílovou skupinou, pouze shromažďování informací (čtení příspěvků, komentářů a dalšího obsahu), na základě, kterých se následně celý tým domlouvá jak na společném postupu, tak i v jednotlivých přidělených oblastech na dílčích strategiích.

Specifickým druhem monitoringu je monitoring zaměřený právě na on-line media (tisk). Pověřený e-terénní pracovník pravidelně každý den prochází relevantní deníky (periodika) a vyhledává témata nebo přímo články, které mají spojitosti s cílovou skupinou. Tento obsah následně pročítá a nejužitečnější nebo nejzajímavější články zprostředkovává svým kolegům k dalšímu zpracování a využití. Součástí je i procházení dostupných diskusí a komentářů pod článkem a rozhodování se, zda se zde následně bude věnovat přímé práci – aktivnímu oslovování potenciální cílové skupiny a z toho vyplývající individuální práci.

5.4 Rozdělení e-terénu

Na základě získaných poznatků z monitoringu e-terénu, jsme rozdělili e-terén na jednotlivé části. Každá část je specifická svými možnostmi komunikace nebo interakce klienta s e-terénním pracovníkem a samotným obsahem, případně přímo svým účelem, pro který je zřízená.

5.4.1 Webové stránky nebo portály, kde se přímo hrají hazardní hry

- Jedná se o místa výhradně určená k on-line hraní a sázení.
- Cílová skupina se zde přichází cíleně věnovat on-line hraní hazardních her.
- K dispozici jsou většinou kurzové sázky, LIVE sázky, a on-line kasina (technická hra, loterie, včetně okamžité loterie nebo turnaje).
- Součástí nabídky je obvykle i obsahová část zaměřená na informace k provozu (pravidla, návody atd.), články nebo blogy.
- V některých případech je k dispozici i diskusní fórum (LIVE chat), kde mezi sebou cílová skupina, s občasnými zásahy správců, komunikuje. Komunikovat zde mohou pouze registrovaní uživatelé (hráči a sázkaři). Nejčastěji řešená témata se týkají sdílení čerstvých zkušeností z právě proběhlého hraní nebo sázení. Aktivita je rovnoměrně rozložena do celého dne i noci. Cílová skupina zde řeší vsazené nebo vyhodnocené tikety, sdílí mezi sebou tipy, a dokonce se občas objevují i osoby, které vyloženě volají o pomoc. Nejčastěji v souvislosti s dluhy nebo vztahovými problémy.
- Účast e-terénního pracovníka v těchto diskusích je problematická. A to hlavně z důvodu, že pravidla pro účast v těchto diskusních fórech to přímo zakazují. Dále také z důvodů, že není možné odlišit e-terénního pracovníka od ostatních diskutujících a mohlo by tak dojít k porušení zásad pro e-terénní práci. Vhodnými možnostmi se jeví usilovat o domluvu v rámci vzájemné spolupráce (viz kapitola 9.2).

5.4.2 Webové stránky nebo portály, které poskytují pouze informace o hraní hazardních her

- Jedná se o místa, kde není možné se přímo věnovat hazardním hrám, ale nabízí se zde relevantní obsah pro cílovou skupinu. Tyto místa jsou obvykle postavená na důmyslné copywritingové (kapitola 7.6) strategii.
- Jsou zde nabízeny informace vzdělávacího charakteru (pravděpodobnost, výhernost, pravidla jednotlivých typů her) nebo se zde prezentuje vlastní názor v rámci dlouhodobé diskuse probíhající mezi cílovou skupinou (například jestli je poker hazardní nebo dovednostní hra, zda lze obejít nastavení automatu, nebo sdílení různých strategií, jak vyhrát).
- Dále se jedná o místa, která nabízejí srovnání hazardních společností a jejich nabídek, včetně recenzí zaměřených od jednotlivých typů hazardních her až po konkrétní on-line automaty.

- Tyto místa mají obvykle za cíl finanční zisk. Zpravidla formou bannerové reklamy nebo v rámci affiliate programů.

Bannerová reklama slouží k upoutání návštěvníkovi pozornosti s cílem navštívit inzerovanou webovou stránku (a nejlépe zde uskutečnit nějaký obchod). Inzerent obvykle platí za pronájem reklamní plochy paušální částku.

V druhém případě, u affiliate programů, získá provozovatel výchozího webu provizi za uskutečněný nákup (nebo jinou předem definovanou akci) koncovým zákazníkem na cílovém webu. Takto zprostředkovatel může získávat procenta z vkladu vloženého na hráčský účet u dané společnosti. Nejčastěji se proto na těchto místech propagují právě bonusy, které lákají ke zdvojnásobení nebo ztrojnásobení vkladu.

- Na těchto místech není ve většině případů možné komunikovat s cílovou skupinou, protože nejsou k dispozici žádné komunikační nástroje nebo je diskusní fórum důsledně hlídané a prochází pravidelnou cenzurou. Během pilotního testu nám na těchto místech byly opakovaně mazány naše příspěvky a následně i zablokován celý účet. A to i přesto, že s námi klienti okamžitě vstupovali do kontaktu a měli zájem o námi nabízené služby. Nejčastěji poradenství v oblasti práce s penězi a časem nebo právě v rámci informování o principech, například jak zde propagované bonusy fungují v praxi (pravidlo o několikanásobném otočení samotného vkladu). Přes naši opakovanou snahu se správci těchto míst nebo diskusních fór se nám nepodařilo žádnou spolupráci nastavit.

- Tato místa proto nejčastěji využíváme, abychom získali přehled o agresivnějších nebo podprahovějších metodách oslovování naší cílové skupiny nebo kvůli zajímavému obsahu sloužícímu k inspiraci pro vlastní tvorbu.

5.4.3 Webové stránky, které nabízejí nebo poskytují léčbu v souvislosti s patologickým hráčstvím a další podobně pomáhající organizace nebo skupiny

- Jedná se o místa, která slouží k informování o možnostech léčby nebo se zde přímo léčba poskytuje. Hlavní význam tkví v síťování a komplexním propojení (viz kapitola 9).

- Patří sem i svépomocné weby zakládáné bývalými hazardními (patologickými) hráči nebo skupinami těchto osob, které se vůči hazardu striktně vymezují.

5.4.4 Webové stránky nebo portály, kde je možné o hraní hazardních her a přidružených tématech přímo diskutovat s cílovou skupinou

- Jedná se o místa, která cílová skupina vyhledává za účelem sdílení svých zkušeností, rozvíjení tematických diskusí nebo k běžnému povídání si. Témata se nejčastěji týkají gamblingu (a gamingu), problematickým situacím související s hraním a sázením, vztahových oblastí a dále také k získání znalostí, u kterých předpokládají, že jim pomohou k lepším výsledkům v rámci věnování se hazardním hrám. Dále zde cílová skupina vyhledává rady druhých, zejména doporučení zkušenějších (přímá vlastní zkušenost podobnou situací) a k ujišťování se o

vlastním správném postupu. Nesmíme zapomínat, že se zde zároveň pohybují i právě ti, kteří se rozhodli radit a pomáhat druhým.

- Kontakty s cílovou skupinou probíhají v obecných diskusních fórech, které jsou zaměřeny na obecnou diskusi. Témata týkající se oblasti hazardních her jsou snadno vyhledatelná a rozlišitelná (gambling, hazardní hry, sázení atd.). Také se může jednat o specificky zaměřená diskusní fóra, nejčastěji právě na poradenství, pomoc, sport nebo fóra věnované jednotlivým typům hazardních her (Blackjack, Poker). Ještě můžeme rozlišit diskusní fóra, která jsou zaměřena na konkrétní socioekonomickou skupinu (například ženy na rodičovské dovolené, nebo děti a mládež). Kromě diskusních fór se jedná dále o blogy a on-line periodika, s možností přidávat komentáře pod produkováný obsah (příspěvky nebo články).

- E-terénní pracovník kontaktuje správce fóra nebo provozovatele a snaží se domluvit na spolupráci. Součástí této prvotní komunikace je jasné a stručné vymezení toho, co je posláním e-terénní práce a jakým způsobem zde hodláme pomáhat naší cílové skupině. Součástí navázané spolupráce je vymezení hranic působnosti a rozsah vzájemné spolupráce (možnost zviditelnění našich příspěvků, otevřené prohlášení o podpoře ze strany provozovatele, tichá tolerance našich aktivit atd.). V případě, že není koho kontaktovat v rámci nastavení spolupráce, věnuje se e-terénní pracovník přímo následujícímu kroku.

- Po navázání spolupráce se e-terénní pracovník aktivně zapojuje do probíhající diskuse, a to buď formou reagování na příspěvky ostatních, přidávání vlastních příspěvků nebo dokonce zakládání vlastních vláken a témat.

5.5 Komunikačně informační centrum – webový portál

Z oblasti e-terénu jsme vyčlenili náš vlastní webový portál, který byl vytvořen speciálně pro potřeby projektu a jeho pilotní test. Skloubili jsme dohromady všechny získané poznatky a porovnali pro a proti jednotlivých nástrojů s cílem najít ty nejlepší možnosti pro navazování kontaktu s cílovou skupinou. Vzniklo tak jedinečné místo v e-terénu, na které nahlížíme jako na komunikačně informační centrum. Tento webový portál www.nabertekurz.cz zároveň prezentujeme jako bezpečný prostor pro hráče a sázkaře a jako místo, kde propojujeme hazardní svět s tím běžným.

Když říkáme bezpečný prostor, myslíme tím především zachování anonymity klientů, vstřícný, laskavý a trpělivý přístup bez předsudků, transparentní a důstojný přístup ke klientům nebo možnost využívat rozsáhlé možnosti komunikace (kapitola 6) a samozřejmě bezpodmínečné dodržování zásad e-terénní práce.

Kromě propojení jednotlivých komunikačních nástrojů na jednom místě se také jedná o místo, které propojuje všechny aktivity e-terénních pracovníků v e-terénu (například skrze odkazy v popisku profilu) nebo zajišťuje soukromí pro individuální práci a nabízí možnost cílové skupině se na nás obracet v případě, že se s námi v potřebnou chvíli nepotká v e-terénu.

Webový portál je také konstruován pro větší anonymní setkávání cílové skupiny mezi sebou a nabízí prostor pro vznik svépomocné komunity.

Skrze webový portál předávají e-terénní pracovníci cílové skupině informace o nabízených službách (kapitola 8.8), sdílí relevantní obsah (kapitola 7), propojují klienty s návaznými službami (kapitola 9) nebo nabízí cílové skupině vlastní prostor pro sdílení svých zkušeností a názorů, a to jak prostřednictvím e-terénního pracovníka (který na základě klientova přání může sepsat článek a ten následně sdílet), tak i v diskusním fóru vytvořeném speciálně pro tyto potřeby. Viditelně dostupná je provozní doba webového portálu, komunikační nástroje (kapitola 6) nebo informace o e-terénních pracovnících.

Z technických záležitostí je webový portál již od počátku v responzivním designu (automaticky podle velikosti obrazovky přizpůsobuje uspořádání objektů a velikost textu) a zabezpečen protokolem https.

Přihlašování je víceúrovňové. Každý vstup je anonymní a při vstupu na webový portál přiřazuje nové pořadí anonymní přezdívky (Anonym1, Anonym2, Anonym3 atd.).

Registrování uživatelé si mohou zvolit vlastní přezdívku, a kromě možnosti upravit si svůj profil (avatar a zprávu-status, kterou chce zobrazenou jako součást svého profilu) zpřístupní se jim widget poznámek, které jsou naprosto odděleny od vnitřní databáze portálu a jsou tak zcela soukromou záležitostí.

Registrovaní odborníci z jiných organizací a pozvaní hosté mají povinnost ve svém profilu uvést své skutečné jméno a příjmení a organizaci, kterou reprezentují. Tyto skutečnosti je povinen e-terénní pracovník ověřit a následně teprve může profil povolit k používání.

Následuje kategorie e-terénních pracovníků, kterým se tak zpřístupňují další možnosti. Automaticky se objeví avatar v horní části stránky a pole pro přidání medailonku. e-terénní pracovníci mají k dispozici přehled chatů, kterých se právě účastní (příchozí zprávy jsou doprovázeny vizuální a zvukovou notifikací a seznam již realizovaných chatů. Dále mají přístup do výkaznictví a seznamu vlastních článků, které publikovali, včetně možnosti přidávat nové.

Další rozšíření přináší úroveň správce, který navíc disponuje nástroji k úpravě pracovní doby a přehledem on-line dostupných uživatelů (včetně možnosti odepřít jim přístup).

Webový portál disponuje navíc administračním rozhraním, přístupné pouze vedoucímu, které umožňuje úpravy obsahu, včetně položek menu, kategorií a dalšího nezbytně nutného nastavení.

5.6 Sociální síť

Během pilotního testu jsme postupně zjistili, jak významnou roli v e-terénní práci by mohli hrát sociální síť. Původně jsme plánovali využít sociální síť pouze k odkazování na činnosti realizované v rámci webového portálu a aktivnímu oslovování potenciální cílové skupiny. Brzy jsme zjistili, že nepravidelný obsah téměř nikoho nezajímá a že aktivní oslovování potenciální

cílové skupiny nepřináší žádné výsledky. V první fázi vstupu na Facebook jsme se také setkali s odmítnutím ze strany správců skupin a výrazným nezájmem ze strany cílové skupiny.

Ze všech získaných zkušeností jsme se poučili a připravili dlouhodobou strategii, jak se dostat do povědomí cílové skupiny a naplňovat zde poslání e-terénní práce. Přinášíme proto souhrn konkrétních nejvýznamnějších zjištění a zkušeností, na kterých jsme postavili současnou podobu naší Facebookové stránky Naberte kurz a účtu Naberte kurz na Instagramu. Měřitelností úspěchu je na sociálních sítích především množství sledujících a s tím související organický (neplacený) dosah produkovaného obsahu. Naše sledovanost postupně stoupá a zájem cílové skupiny také.

5.6.1 Průzkum a zjišťování možností

Sociální sítě nabízejí nepřehledné množství dat a informací o cílové skupině. Nejvýznamnějším základním nástrojem pro získání celkového přehledu o cílové skupině se nám ukázal být nástroj pro definování okruhu uživatelů v marketingovém rozhraní Business Manageru patřící Facebooku a disponujícím zároveň daty z Instagramu.

Pomocí tohoto nástroje jsme dokázali zjistit, o jak velkém množství lidí má Facebook informace, že se zajímají o hraní hazardních her. V období pilotního testu se jednalo o milión uživatelů z celkových pěti a půl milionů aktivních účtů spadajících pod oblast České republiky. Tento nástroj nám zároveň pomohl doplnit představu o cílové skupině z oblasti demografických údajů (vzdělání, zaměstnání), dalších zájmů (koníčky, sporty, zábava) a chování (přístupové zařízení a časové dostupnost).

Svůj význam následně potvrdil rozsáhlý monitoring zaměřený konkrétně na možnosti setkávání nebo sdružování se v rámci společných zájmů. Získali jsme tak představu o rozsahu a množství zájmových skupin (skupiny zaměřené na sdílení tipů na sázkové příležitosti, sdílení informací o možnostech využívat bonusy, nových nebo nejvýhodnějších možností on-line hraní), hlavně také, co se chování naší cílové skupiny a chování poskytovatelů a zprostředkovatelů hazardních her v tomto prostředí týče.

Významný zdroj informací o cílové skupině jsou samotné profily uživatelů sociálních sítí. V dnešní době je stále patrný trend (popřípadě jeho doznívání) sdělovat svému okolí (veřejnosti) o sobě velmi mnoho osobních informací. Informace o aktivitách (vlastní příspěvky a fotky, zájmech (v popisu profilu, členství ve skupinách) a vztazích (přehled přátel) jsou v dostatečně míře stále snadno dostupné.

5.6.2 Kontinuální prezentace e-terénní práce, e-terénních pracovníků a nabízených služeb

Součástí Facebookové stránky a Instagramového účtu je i speciálně vyhrazený prostor na informace o subjektu. Tento prostor využíváme, abychom poskytli cílové skupině co nejvíce informací o e-terénní práci, ale zároveň abychom je nepřehltili nebo neodradili. Součástí těchto informací jsou kontaktní údaje a základní nebo prvotní informace pro potřeby a možnosti

realizace přímé práce s klientem. Tyto statické informace jsou podle potřeb pravidelně aktualizovány.

Způsob předávání informací o poskytovaných službách a možnostech e-terénní práce může mít i dynamickou podobu, kterou aktivně využíváme. Jedná se o samotné příspěvky pro tuto potřeby speciálně vytvářené a následně cíleně sdílené. Dále se jedná o popisky u jinak tematicky laděného obsahu. Například na Instagramu prezentujeme převážně zajímavosti týkající se hazardních her a v popisku se vždy objevuje kromě dovysvětlení i praktické uplatnění vhodného principu snižování rizik nebo přímo možnost, jak se s námi spojit. Téměř každý příspěvek na Facebooku je opatřen vždy co nejvíce relevantním množstvím doplňujících informací.

5.6.3 Živost a obsah

Živost Facebookové stránky jsme se rozhodli udržovat prostřednictvím každodenního přidávání vlastního obsahu nebo zprostředkováním obsahu vytvořeného ostatními. Nejedná se pouze o zkopírování a bezduché sdílení dále, ale každý náš příspěvek je vždy opatřen přidanou hodnotou. Články z médií doplňujeme vlastním shrnutím. V případě, že se jedná o problematiku spadající do oblasti hazardního hraní přinášíme vlastní uhel pohledu, často doplněný konkrétními možnostmi souvisejícími s principy snižování rizik. Častá je kombinace obojího, případně také doplnění o další relevantní informace týkající se tématu.

Facebookový obsah má kombinovanou podobu (obrázek nebo fotografie je doplněn textem) a nejčastěji je součástí příspěvku také odkaz směřující na naše vlastní aktivity nebo aktivity spolupracujících organizací. Tento obsah dále sdílíme na dalších relevantních místech (sázkařské skupiny, v komentářích) nebo je dále sdílen spolupracujícími organizacemi, případně přímo naší cílovou skupinou (sledujícími).

Živost Instagramového účtu udržujeme taktéž přidáváním pravidelného obsahu (2 příspěvky týdně) zaměřeného na fakta a zajímavosti týkající se hraní hazardních her. Instagram funguje výhradně na sdílení obrázků a fotografií (textová část je dostupná až po rozkliknutí konkrétního příspěvku), proto je důležité optimálně rozvrhnout jak sdělovaný obsah, tak grafickou podobu samotného příspěvku. V našem případě je obsah co nejjednoznačnější a v nejkratší možné podobě (delší sdělení je rozděleno do více příspěvků) a vizuálně zapadá do konceptu celého Instagramového účtu. Každý příspěvek je (po rozkliknutí) opatřen relevantními informacemi, doporučeními a odkazy. Populárním obsahem jsou také interaktivní kvízy (kapitola 6.9).

Obsah je možné dále šířit pomocí placené reklamy. Je potřeba připravit konkrétní příspěvek a přizpůsobit ho jak graficky, tak obsahově konkrétní cílové skupině a nachystat ho ve vhodných formátech (1:1, 4:3 atd.). Potom už stačí jenom nastavit rozpočet a délku trvání reklamní kampaně. Facebook nabízí také možnost využít jeho algoritmů pro analýzu chování svých uživatelů a podle toho zaměřit reklamu ke konkrétnímu účelu. Na základě našich zkušeností získaných v pilotním testu doporučujeme využít z nabízených možností (minimálně pro začátek) zaměření na co největší dosah. Tedy zobrazit reklamní příspěvek co největšímu množství lidí

za co nejmenší možnou cenu. V našem případě se cena za zobrazení příspěvku naší cílovou skupinou pohybovala v řádu několika haléřů.

Součástí téměř všech našich příspěvků bývá zpravidla i výzva se nás doptat na více informací nebo přímo nabídka využít dostupných komunikačních nástrojů a sdílet tak s námi svoji situaci a společně hledat možná řešení své nepříznivé situace. Tyto možnosti zmiňujeme opakovaně a postupně se objevují klienti, kteří ke kontaktu využijí komunikační nástroje, které jsou přímo součástí používané sociální sítě.

5.6.4 Aktivní oslovování potenciální cílové skupiny

Aktivnímu oslovování zpravidla předchází pasivní oslovování nejčastěji formou přidávání vlastních komentářů pod relevantní příspěvky ostatních. V těchto komentářích e-terénní pracovník vyjadřuje svůj názor nebo přímo odpovídá na dotaz tazatele. E-terénní pracovník tak nenásilně prezentuje svoji přítomnost mezi cílovou skupinou. Tyto aktivity se neliší od aktivit realizovaných v diskusních fórech nebo jinde v e-terénu.

Nicméně sociální sítě umožňují ještě jeden specifický způsob získávání pozornosti cílové skupiny, a to je projev náklonosti, případně souznění s jejich projevy, případně postoji. Jedná se o přidávání k samotným příspěvkům druhých, případně přímo k jejich komentářům označení od To se mi líbí, Super, až po To mě mrzí nebo To mě štve. E-terénní pracovníci tak opět nenásilně poukazují na svoji přítomnost, zároveň se už je tato jejich aktivita spojená s konkrétním člověkem. Takto oslovení nejčastěji začínají sledovat naši stránku, případně rovnou zahájí komunikaci s e-terénním pracovníkem.

Následně je příhodné aktivně oslovit potenciálního klienta prostřednictvím soukromých zpráv nebo komentářů adresovaných přímo jemu. Nejčastěji se může jednat o konkrétní nabídku pomoci, případně o obsáhlejší odborné zodpovězení jeho dotazu. Možností je také čistě poukázat na prezentované skutečnosti (dávat si pozor na moralizování apod.), případně nabídnout alternativní pohled.

5.6.5 Realizace kontaktu s klientem

Kontakt s klientem v prostředí sociálních sítí je od ostatních míst mírně odlišný. Zejména proto, že klient částečně ztrácí svoji anonymitu, byť jeho profil může být smyšlený. Přestože nabízíme anonymnější možnosti komunikace, respektují e-terénní pracovníci volbu klienta. Profily cílové skupiny jsou často procházeny e-terénními pracovníky v souvislosti se získáním hrubého odhadu, zda se jedná o cílovou skupinu. Pro potřeby přímé práce však tyto informace dále nezohledňují a vycházejí pouze z informací, které jim klient během kontaktu předá. Kontakt dále probíhá standardním způsobem (kapitola 8).

5.6.6 Mobilní aplikace Port

Mobilní aplikace je speciálně vyvinutá pro všechny hazardní hráče. Využívat ji mohou jak začínající hráči a sázkaři, tak i ti, kteří hrají nebo sází již déle nebo ti, kteří se rozhodli s hraním hazardních her přestat. Aplikace nabízí evidenci peněz a času, pomáhá rozvíjet

finanční gramotnost a disponuje možností zahájit okamžitý anonymní chat s e-terénním pracovníkem, spojení přes telefonickou linku nebo e-mail.

Aplikace Port (Naberte kurz) je zdarma a dostupná přes oficiální distribuci operačního systému. V našem případě skrze Google Play.

Bližší popis

- Aplikace umí klienta provést základním sestavením vlastního rozpočtu a vypočítáním volných peněz. Volné peníze značí rozdíl mezi příjmy a výdaji.
- Klient má možnost vybrat si typ hry nebo si sám pojmenovat vlastní aktivitu.
- Po spuštění aktivity (vybrání typu hry) automaticky běží čas, dokud ho klient sám nezastaví.
- Aplikace umožňuje nastavit upozornění v průběhu hry jako prevenci „zanoření“ do hry. Upozornění je obohaceno o obsahovou složku – zajímavosti, hádanky a další připomínky.
- Klient může rovněž přidávat poznámky k právě probíhající hře.
- Po zastavení časomíry je klient vyzván k zadání celkového vkladu do hry a výsledku se kterým hru ukončil. Zadané údaje se ukládají včetně celkové doby hry. Klient opět může zvolenou hru doplnit o své poznámky.
- Aplikace mu následně sama spočítá výsledek a zobrazí přehled celkové bilance vzhledem k vybranému období (týden, měsíc, rok, bez omezení).
- Pokud si klient nastaví nebo vypočítá volné peníze zobrazí se mu množství peněz, které má v daném období ještě k dispozici. Počáteční den nového období si lze nastavit dle vlastní volby. Volné peníze zobrazují celkovou bilanci v procentech: více než dvě třetiny k dispozici v zelené barvě (v pořádku), mezi jednou a druhou třetinou oranžově (pozor výstraha), méně než jedna třetina, včetně záporných čísel červeně (pozor riziková situace, doporučujeme se spojit s e-terénním pracovníkem).

Mobilní aplikace je samostatný nástroj, který je aktivně cílové skupině nabízen e-terénními pracovníky v e-terénu nebo záměrně propagován placenými kampaněmi. Ukázka takovéto propagované kampaně viz Příloha 1. Na webovém portálu je mu věnována vlastní záložka a několik dalších článků.

5.6.7 Kvantitativní přehledy

Vedoucí si udržuje přehled o všech aktivitách e-terénního týmu a odezvě cílové skupiny. Slouží mu k tomu přehledy o návštěvnosti jednotlivých míst v e-terénu – jednoduchá počítadla, která vývojáři běžně implementují do webových stránek, nejčastěji právě do diskusních fór nebo blogů (například přečtení článku, denní návštěvnost atd.).

Sociální sítě umožňují vygenerování souhrnných přehledů o návštěvnosti, dosahu příspěvků nebo zájmu o příspěvky. Tyto interakce (reakce, komentáře, sdílení, rozkliknutí příspěvku, kliknutí na odkaz), pak udávají, v jaké míře je obsah pro cílovou skupinu zajímavý.

K udržování si přehledu o využívání webového portálu a mobilní aplikace se nám jeví jako dostatečný nástroj Google Analytics. Pomocí tohoto nástroje lze získávat kvantitativní data o počtu návštěv (stažení aplikace), dobu setrvání na webovém portále (používání aplikace). Google Analytics lze také využít k získání informací odkud k nám cílová skupina přichází (přes vyhledávače, přes sociální sítě, přes přesměrování z jiné stránky nebo přímým zadáním adresy do adresního řádku). Také je možné získat odhad demografických údajů (pohlaví nebo věková kategorie). Celkově je možné informací získat mnohem více, a to od těch základních (například jaký typ zařízení klient pro přístup na web využívá) až po ty komplexnější týkající se samotného chování klienta (jaký obsah a v jaké posloupnosti ho zajímá, případně kdy se rozhodne ze stránky odejít atd.).

5.6.8 Vztah e-terénní práce vůči kamenným provozovněm hazardních her

V dnešní době mají téměř všichni provozovatelé hazardu kromě svých kamenných provozoven (herny, kasina a sázkové kanceláře) své webové stránky a portály, kde nabízejí on-line hazardní hry. Ve většině případů disponují také vlastními profily na sociálních sítích.

Pro potřeby e-terénní práce proto nerozlišujeme, kde se daný klient právě nachází, ale prostřednictvím jakých nástrojů se může on s námi nebo my s ním spojit.

- Může hrát v herně automaty, a přitom využívat naši mobilní aplikaci, která ho upozorní, kdy je čas jít domů.
- Může zrovna mířit na pokerový turnaj do kasina nebo se z něho vracet a po cestě nám zavolat a probrat svoji osobní situaci.
- Může s námi řešit nastavení vlastního rozpočtu, kvůli vkladům do hry nebo naopak řešit včas vzniklé obtíže hned při jejich propuknutí.
- Pokud zrovna hraje on-line, může u nás chtít vyplnit čas mezi povinnými pauzami nebo po neúspěšné sázce chtít sdílet své pocity.
- Nebo zrovna vůbec nemusí hrát ani sázet, ale jen brouzdá po internetu nebo na sociálních sítích a zrovna na nás narazí a bude mít chuť vstoupit do kontaktu.

Výše uvedené příklady (samotných situací je mnohem více) slouží pro přiblížení představy o provázanosti e-terénní práce s hazardním prostředím jako celkem, nikoliv pouze dílčí on-line částí.

Proto musejí e-terénní pracovníci být připraveni na práci s klientem, který se věnuje hraní nebo sázení i pouze v kamenné provozovně (herně, kasinu). Rovněž z tohoto důvodu e-terénní pracovníci musí daná místa znát a být si vědomi jakým způsobem to v nich funguje.

6. Komunikační nástroje e-terénních pracovníků

Jedná se o takové on-line nástroje, které e-terénní pracovník záměrně a účelně využívá pro zahájení nebo průběh komunikace k naplňování poslání e-terénní práce a plnění stanovených cílů. Jedná se jak o běžně dostupné nástroje (možnosti) v e-terénu, tak i pro potřeby e-terénní práce námi vytvořené. Následuje výčet nejvýznamnějších nástrojů, které jsme v rámci pilotního testu využili.

6.1 Sebeidentifikace e-terénních pracovníků

Nejedná se o on-line nástroj v pravém slova smyslu, ale spíše o nezbytný předpoklad pro využívání všech nástrojů pro přímou práci. Může nabývat různých podob a neměl by nikdy absentovat. Poskytované informace by měly odpovídat pravidlům jednání se zájemcem (kapitola 8.2). V případě, že není možné zajistit řádnou identifikaci e-terénních pracovníků, je povinností e-terénních pracovníků přijít s adekvátní náhradou. Například se okamžitě identifikovat při zahájení prvního kontaktu.

- V e-terénu je běžně součástí profilu, pod kterým e-terénní pracovník vystupuje a přes který s cílovou skupinou komunikuje.
- Na webovém portálu se jedná přímo o medailonky jednotlivých e-terénních pracovníků a zároveň o popis e-terénní práce jako celku.
- Na sociálních sítích je součástí informací o profilu, případně součástí příspěvků nebo dalších popisků.

6.2 Pravidla komunikace

Při komunikaci s cílovou skupinou se nám v rámci pilotního testu osvědčilo vždy dodržovat předem nastavená pravidla. Základem je dodržování zásad poskytovaných služeb e-terénní práce (kapitola 3.4).

- Dále je potřeba komunikovat vždy slušně a s ohledem na způsoby a zvyky komunikace cílové skupiny si zároveň udržovat odborný přístup.
- Každá proběhlá komunikace v e-terénu je ve většině případů dohledatelná, a tudíž je i jistou vizitkou a ukázkou našich přístupů a způsobů, obzvláště pro budoucí klienty.
- Z toho důvodu musí e-terénní pracovník vždy odpovídat a reagovat, i když se viditelně nejedná o naši cílovou skupinu. To, že my víme, že se nejedná o cílovou skupinu ještě neznamená, že to ví i naše cílová skupina.
- Komunikovat (odpovídat) klientovi, co nejdříve a pokud možno stejnému klientovi tím samým e-terénním pracovníkem.
- Snažit se vždy používat jednoznačná slovní spojení. Zároveň nepsat jako stroj, ale lidská bytost. Pokud možno v krátkých, ale ucelených větách.

- Vyhnout se tykání, aby nedocházelo k překračování nastavených hranic kontaktu a komunikace nesklouzávala do osobní roviny.

6.3 Odlišnosti on-line komunikace oproti běžné komunikaci

- Při kontaktu s časovým odstupem více prostoru pro myšlenkový proces a práci s textem. Možnost opravit, zkontrolovat, zkonzultovat obsah před odesláním. Větší tlak na srozumitelnost a jednoznačnost, včetně gramatiky.
- Při kontaktu v reálném čase méně času na přípravu odpovědí, dlouhé pauzy si lze vykládat jako nezáměr nebo technickou chybu (nedoručení zprávy). Větší tlak na rychlost a zároveň bezchybnost a jednoznačnost odpovědí.
- Komunikace je dohledatelná a nabízí možnost připomenout si ji celou zpětně nebo odkazovat na předchozí odpovědi.
- Chybí nonverbální komunikace. Emotikony mohou být interpretovány odlišně.
- Záměrné mlčení musí být explicitně připomínáno. Emoce musí být popisovány, nelze je rozeznat v textu.

6.4 Zanechání vzkazu

Jedná se o naše označení pro možnosti, jakými se může klient nebo zájemce spojit s e-terénními pracovníky v případě jejich nedostupnosti nebo v rámci preferování komunikace s časovým odstupem. Tento druh komunikace s klientem je soukromý.

1. Jednoduchý kontaktní formulář, který je součástí našeho webového portálu. Obsahuje pouze tři pole. Kontaktní e-mail, textové pole pro zanechání vzkazu a kontrolní otázku. Kontaktní e-mail jsme se rozhodli ponechat jako nepovinný údaj, aby bylo umožněno zanechat anonymně zpětnou vazbu, a to ať už stížnost nebo pochvalu.
2. V případě nedostupnosti (off-line stavu) e-terénního pracovníka na webovém portále je možné mu po rozkliknutí medailonku zanechat vzkaz namísto zahájení chatu. Obsahuje pole pro kontaktní e-mail (nepovinný údaj) a dále pole pro samotnou zprávu. V případě že je klient zaregistrovaný může mu být přímo dopovězeno soukromou zprávou v rámci webového portálu.
3. Využití ostatních nástrojů pro komunikaci v reálném čase v případě nedostupnosti (off-line stavu) e-terénního pracovníka v e-terénu. Jedná se o soukromé zprávy na sociálních sítích (Facebook Messenger a Instagram Direct Messenger). Dále se může jednat o soukromé zprávy zasílané prostřednictvím diskusních fór, v případě, že tuto možnost umožňují.
4. Používání e-mailů ke komunikaci mezi klientem (zájemcem) a e-terénním pracovníkem. E-terénní pracovníci mají pro komunikaci s cílovou skupinou k dispozici společný e-mail: kontakt@nabertekurz.cz a dále svůj vlastní: jméno@nabertekurz.cz. Společný e-mail slouží

převážně pro příjem e-mailů a dále k odpovídání v obecné rovině. E-maily e-terénních pracovníků slouží následně pro přímou práci s klientem.

6.5 Individuální chat

Jedná se o naše označení pro možnosti, jakými se může klient nebo zájemce spojit s e-terénními pracovníky v případě jejich on-line dostupnosti a v rámci preferování komunikace v reálném čase. Tento druh komunikace s klientem je soukromý.

- 1) Individuální chat na našem webovém portále. V případě on-line stavu e-terénních pracovníků je pro možnost komunikace s konkrétním e-terénním pracovníkem k dispozici možnost zahájit chat, viz Příloha 2. Po zvolení této možnosti se objeví modální okno (nepřesměrovává z původní stránky), kde probíhá samotný chat. Tento chat je možné minimalizovat nebo z něj odejít. V případě minimalizace zůstane avatar (fotka) e-terénního pracovníka dostupný po celou dobu setrvání na webovém portálu v levém sloupečku a budou se na něm objevovat notifikace příchozích zpráv. V případě, že chatující odejde, avatar e-terénního pracovníka zmizí a chat je ukončen. Klient má možnost chatovat pouze s jedním e-terénním pracovníkem ve stejnou dobu.
- 2) Individuální chat v mobilní aplikaci. Součástí naší mobilní aplikace je možnost využít integrovaného chatu pro spojení s e-terénním pracovníkem. V menu je k dispozici pod položkou chat. Zprávy jsou v tomto chatu k dispozici pouze po dobu 24 hodin. Jedná se o nejvíce anonymní možnost komunikace s e-terénními pracovníky. Ukázka z chatu na mobilní aplikaci viz Příloha 3.
- 3) Soukromé zprávy na sociálních sítích (Facebook Messenger a Instagram Direct Messenger). Ze svých vlastních profilů může kdokoliv kontaktovat e-terénní pracovníky přes soukromou zprávu adresovanou přímo stránce Naberte kurz na Facebooku nebo profilu Naberte kurz na Instagramu. Na Facebooku mohou e-terénní pracovníci kontaktovat pouze ty profily, které jako první oslovily stránku Naberte kurz nebo do 72 hodin poslat soukromou zprávu profilu, který zanechal pod našimi příspěvky komentář. Na Instagramu probíhá vzájemná komunikace bez omezení. Využívání soukromých zpráv pro komunikaci s e-terénními pracovníky je nejméně anonymní způsob komunikace. Mimo provozní dobu je nastavena automatická odpověď se základními informacemi, viz Příloha 4.

6.6 Telefonní linka

Jedná se o jedno konkrétní telefonní číslo, které automaticky přepojuje hovor na dostupného e-terénního pracovníka. Možnost využít ke kontaktu telefonní linku uvádíme na co nejvíce možných místech. Je umístěno na webovém portálu (v záhlaví, v patičce, v kontaktech), v mobilní aplikaci, na sociálních sítích a na všech dostupných místech v e-terénu (medailonek e-terénních pracovníků nebo v rámci zanechávání stop). Tento druh komunikace s klientem je soukromý.

6.7 Skupinový chat

Jedná se způsob komunikace v reálném čase mezi více osobami. Na webovém portále je možnost vstoupit do již založené chatovací místnosti nebo si založit vlastní chatovací místnost. Součástí každé chatovací místnosti je její název, popis a maximální obsazenost. Založit místnost může kdokoliv, uzavírat místnost může ten, kdo ji založil nebo e-terénní pracovník. E-terénní pracovník může z účasti v chatu vyloučit osoby, které nedodržují pravidla pro využívání nabízených služeb. Může také probíhající diskusi zmrazit a učinit prohlášení a následně opět přidávání zpráv povolit. Kromě samotných zpráv mezi diskutujícími jsou všem zobrazovány i informace o tom, kdo vstoupil do místnosti nebo z ní odešel. Tento druh komunikace s klientem je veřejný v rámci probíhajícího kontaktu.

1) Stále otevřený skupinový chat v pravém sloupečku je speciální typ skupinového chatu, který je viditelný a přístupný všem, kdo vstoupí do webového portálu. Obsahuje posledních deset zpráv. Jedná se spíše o takový vzkazník, přesto i zde může proběhnout plnohodnotný kontakt s klientem. Zde se informace o vstupu do místnosti, ani odejití z místnosti nezobrazují.

2) Dlouhodobě založená místnost ze strany e-terénních pracovníků v prostoru vyhrazeném pro skupinové chaty. Tento druh místnosti je stále otevřený, ale obsah (posledních 20 zpráv) je viditelný až po vstupu do této místnosti. Místnost je využívána k obecným otázkám (zakázkám), které mohou být směřovány e-terénním pracovníkům nebo k dialogu mezi cílovou skupinou.

3) Jak již bylo zmíněno, vlastní místnost si může založit kdokoliv. Kromě samotné cílové skupiny je možné využívat skupinový chat pro soukromá setkání mezi pracovníky z jiných organizací a jejich klientů (kapitola 9.2). Příchozí pracovník založí místnost pouze pro dvě osoby a po proběhlém kontaktu místnost uzavře, čímž z nabídky dostupných místností i se svým obsahem zmizí.

4) Specifickým a v období pilotního testu hojně využívaným, bylo využití skupinových chatů ke zprostředkování tematického setkání mezi cílovou skupinou a pozvaným odborníkem nebo hostem z jiné organizace (část týkající se klientů je v kapitole 8.8.5).

- E-terénní pracovník nejméně s čtrnáctidenním předstihem domlouvá účast konkrétního odborníka nebo hosta z řad hazardních hráčů, organizace zabývající se léčbou, provozovatelů hazardních her nebo kohokoliv významného pro cílovou skupinu.

- E-terénní pracovník si s pozvaným domlouvá konkrétní téma, datum a čas realizace. Pokud pozvaný ještě není, je povinen se zaregistrovat na webovém portále a uvést své skutečné jméno a organizaci, kterou zastupuje. Má také možnost připravit medailonek, který nahrajeme na webový portál do záložky spolupracujících organizací. Pokud medailonek nedodá, připraví ho e-terénní pracovník sám.

- Na základě domluveného tématu připravuje e-terénní pracovník strukturu chatu a posílá pozvanému seznam možných otázek, na které je doporučeno si předem připravit odpovědi.

- Nejpozději 15 minut před zahájením skupinového chatu jsou všichni zúčastnění společně připraveni na webovém portále a mají odzkoušeno, že je vše připraveno a vše funguje.
- Následně probíhá skupinový chat, který moderuje e-terénní pracovník, který zároveň neustále komunikuje s pozvaným (přes soukromý chat nebo audio/video hovor).
- Po skončení skupinového chatu je prostor docomunikovat mezi pozvaným a e-terénním pracovníkem případné nové skutečnosti zjištěné v průběhu skupinového chatu.
- E-terénní pracovník proběhlý skupinový chat následně zpracuje a publikuje na webovém portále a dále ho šíří na sociálních sítích. Zároveň se odkaz na článek přidává do medailonku organizace.

6.8 Přidávání komentářů

Jedná se jak o proces postupného navazování kontaktu, tak i o konkrétní individuální práci s cílovou skupinou, a to v rámci komunikace s časovým odstupem. Může se jednat o přidávání krátkých komentářů v rámci kontaktní práce nebo i o delší a obsahově více strukturované v rámci poskytování relevantních informací nebo v některých situacích i o poskytování poradenství. V některých případech mohou komentáře podléhat schvalovacímu procesu ze strany provozovatele nebo jím pověřené osoby. Tento druh komunikace je dlouhodobě veřejný.

1) Přidávat komentáře je možné v rámci vlastního diskusního fóra na webovém portálu nebo ostatních již existujících diskusních fór v e-terénu. Komentáře mohou být vloženy samostatně nebo jako reakce na komentáře ostatních. Přidání komentáře může předcházet zakládání nových tematických diskusních vláken. Tyto diskusní fóra mají většinou moderátora nebo správce, který dbá na dodržování pravidel, včetně samotné struktury a relevantnosti obsahu.

2) Přidávat komentáře je možné v on-line médiích (v tisku) přímo pod jednotlivými články nebo v článku vyhrazené diskusi. Často se stává, že diskuse pod článkem není relevantní k jeho tématu nebo obsahu. Je to způsobeno samotnými diskutujícími a také tím, že tyto diskuse nemají moderátora (maximálně cenzora).

3) Přidávat komentáře je možné pod příspěvky na sociálních sítích. A to jak pod vlastními, tak cizími. Ukázka reakce na komentář pod vlastním příspěvkem na Instagramu viz Příloha 5. V některých případech je nutné být součástí dané skupiny nebo být sledujícím dané stránky nebo profilu.

6.9 Dotazníky, ankety a kvízy

Jedná se o interakční nástroje, které vzhledem ke konkrétnímu tématu nabízí cílové skupině sebereflexi, ověření vlastních znalostí nebo možnost spoluovlivňovat směr, kterým se e-terénní pracovníci budou dále ubírat (například v obsahu nebo dostupnosti služeb). Mimo jiné slouží

také ke zjišťování zpětné vazby na aktivity a práci e-terénních pracovníků, a hlavně k aktivizaci cílové skupiny mající za cíl zahájení kontaktu s e-terénními pracovníky.

1) Dotazníky mají komplexnější podobu a vedou cílovou skupinu k hlubšímu zamyšlení a sebereflexi. Cílové skupině jsou k dispozici nejčastěji vzhledem k zjištění míry rizikového chování nebo otestování se v souvislosti s diagnózou patologického hráčství (DSM-5, Dvacet otázek Anonymních Gamblerů) nebo ke zpětné vazbě a dotazníkům spokojenosti. Jsou k dispozici na webovém portále, součástí je krátký text popisující obsah a význam dotazníků, počet otázek a odhad času potřebného k vyplnění. Ukázka dotazníku týkajícího se oblasti hazardu a hazardních her na téma Práce na směny a hraní/sázení, viz Příloha 6.

2) Ankety probíhají nejčastěji na sociálních sítích nebo v e-terénu v diskusních fórech. E-terénní pracovníci se zpravidla jednou nebo dvěma otázkami ptají cílové skupiny na jejich zkušenosti nebo zájmy, což následně kromě samotné odpovědi (výběrem z nabízených možností) vede k jejímu dovysvětlení v podobě komentářů pod samotnou anketou. Ukázka ankety v e-terénu v diskusním fóru viz Příloha 7.

3) Kvízy realizujeme výhradně na sociální síti Instagram prostřednictvím Insta Stories. E-terénní pracovník připraví maximálně deset otázek (ke každé zpravidla čtyři odpovědi), na kterých si cílová skupina ověří svoje znalosti z oblasti zodpovědného přístupu k hraní hazardních her, možnostem pomoci nebo zajímavostí z oblasti hazardních her. Ukázka z kvízu viz Příloha 8. Na závěr je k dispozici škála pro zpětnou vazbu. Zhruba s dvoudenním odstupem jsou uveřejněny správné odpovědi, včetně jejich dovysvětlení. Proběhlé kvízy jsou na profilu archivovány a včetně správných odpovědí dále k dispozici.

7. Oblast šíření relevantních informací

Za významnou součást naplňování poslání a cíle e-terénní práce považujeme aktivní šíření relevantních informací mezi cílovou skupinu. V této oblasti se primárně zaměřujeme na posílení prevence a zvýšení informovanosti v souvislosti s rizikovým chováním naší cílové skupiny a zároveň přiblížení možností dostupné pomoci, včetně způsobů jejího využití. Sekundárně obsahově přispíváme k rozvoji a dostupnosti svépomoci.

7.1 Význam a možné podoby šíření relevantních informací

Obsah hraje na internetu v různých podobách ve většině případů klíčovou roli. Není tomu jinak ani v e-terénu. V rámci pilotního testu jsme šířili obsah v co největší míře a v nejrůznějších podobách, abychom následně mohli vyhodnotit odezvu cílové skupiny a zaměřit se tak na ty nejvíce efektivní prostředky a dostupné možnosti.

V předchozích kapitolách jsme zmínili význam aktivního oslovování cílové skupiny, který je, na základě našich současných zkušeností, jednou z nejlepších možností realizace prvního kontaktu. Nicméně má jedno významné úskalí a tím je hodnověrnost e-terénního pracovníka. Podepsaný obsah, na který je možno během kontaktní práce v e-terénu přímo odkazovat (ať už přímo na svůj nebo v rámci celého e-terénního týmu) tak pozvedává význam a roli e-terénního pracovníka přímo v e-terénu.

Vytváření obsahu tak nejenom posiluje hodnotu a odbornou úroveň jednotlivých kontaktů, ale přispívá i k dohledatelnosti přes vyhledávání klíčových slov ve vyhledávacích a tím pádem nás opět přibližuje cílové skupině. V neposlední řadě vytvářením vlastního obsahu se e-terénní pracovníci zároveň významně podílejí na vlastním kontinuálním vzdělávání. Věnováním se této oblasti si tak dlouhodobě rozšiřují své znalosti. Kromě vlastní tvorby obsahu čerpají z obsahu svých kolegů.

K šíření relevantních informací tak využíváme vytváření vlastních článků na našem webovém portále, přepis již vytvořených článků do podoby vhodné pro šíření na ostatních relevantních místech, posilování dohledatelnosti a provázání vytvořeného obsahu s další tvorbou na sociálních sítích v podobě samostatných příspěvků.

7.2 Články na webovém portále

Základem je budování vlastního obsahu na webovém portálu. Kromě statických stránek (základní informace, kontakty atd.) se především jedná o pravidelné publikování článků. Účelem psaní článků je předání relevantních informací cílové skupině v podobě pravidelného přísunu nového obsahu. Ve většině případů se jedná o předávání odborných a ověřených informací srozumitelnou formou, případně o fakta, zajímavosti a popis námi zjištěných skutečností. Pravidelně přidávaný obsah demonstruje živost prostředí a může být důvodem, pro opakované návštěvy a využívání služeb nabízených skrze webový portál.

Dalším důvodem je zvýšení dohledatelnosti a dostupnosti přes klíčová slova ve vyhledávačích a tím pádem i větší dostupnost a možností pomoci pro cílovou skupinu.

Atraktivita obsahu je podpořena okamžitou dostupností komunikačního nástroje, nejviditelněji právě samotných e-terénních pracovníků (jejich avatarů), případně zanecháním vzkazu apod. Dostáváme tak do povědomí cílové skupiny, že zároveň s obsahem nalézá možnosti komunikace, které může v případě potřeby využívat. Role e-terénních pracovníků a možnosti komunikace bývají podle potřeby (vhodnosti k tématu) součástí samotných článků.

7.3 Základní postup při psaní článku

Nejdříve si musí e-terénní pracovník zvolit téma, které je dostatečně zajímavé pro cílovou skupinu a zároveň je v souladu s e-terénní prací. Dostatečně dlouhou dobu věnuje následně porozumění zvolenému tématu. Začíná proto rešerší dostupných zdrojů (hledá jak pomocí klíčových slov na internetu, tak v odborné literatuře nebo i ve veřejně prezentovaných zkušenostech cílové skupiny).

Následně si chystá strukturu, rozsah a formu celé této problematiky, které se rozhodl věnovat (kolik článků celkově k tomuto tématu napíše, jaké jsou klíčové informace, na které se chce zaměřit, čím začne a čím tuto oblast zakončí atd.). Teprve poté se věnuje psaní konkrétního článku.

Všechny články na webovém portále by měli mít podobnou strukturu a měli by mít i podobný rozsah. Optimální délka čtení jednoho článku jsou dvě minuty, což odpovídá zhruba 400 slov.

Článek by měl začínat chytlavým krátkým nadpisem, který by již měl obsahovat klíčová slova, která se budou dále objevovat v samotném článku. Úvod k článku (perex) by měl stručně seznámit čtenáře s obsahem a zaujmout pro další čtení. Samotný obsah článku se řídí pravidlem obrácené pyramidy (nejdůležitější obsah je hned na začátku) a je dělen pomocí podnadpisů. Konec článku obsahuje závěrečné shrnutí. Pokud je to možné (vhodné) přidá e-terénní pracovník oblast HR. Následovat by měly ještě zdroje a další odkazy.

HR je naše vlastní postskriptum (PS – původně dodatek k dopisu) v podobě jednoduché věty nebo souvětí přinášející přidanou hodnotu ke konkrétnímu článku. Nejčastěji se přímo týká konkrétních tipů týkajících se snižování rizik, další úhel pohledu na zmiňovanou problematiku v článku, případně přímo naše konkrétní doporučení. Ukázka takového našeho PS viz Příloha 9.

Aby byl článek poutavější a příjemnější pro čtení, využíváme obrázky pro upoutání a udržení pozornosti. Obrázky využíváme buď k estetickému účelu anebo k informativnímu účelu, kdy samotný obrázek nese nějakou informaci. Může se jednat o infografiku, graf, případně i gif. Možností je také využít specializované databáze (případně fotobanky), které nabízejí k dispozici svůj obsah i zdarma.

Kromě výše zmíněného je součástí každého článku datum publikování článku, jméno autora článku, zařazení do příslušných kategorií a podkategorií a také prolínání s dalším vlastním obsahem a vnějšími zdroji.

7.4 Recyklace vlastních článků z webového portálu na jiná místa v e-terénu

Jedná se o přepis již vytvořených vlastních článků pro potřeby webového portálu a jejich přizpůsobení konkrétní vhodné podobě související s konkrétní cílovou skupinou a místem, kde budeme náš článek sdílet.

Výběr a vhodnost míst je v kompetencích e-terénního pracovníka, který se právě na tomto druhu spolupráce domlouvá s provozovateli nebo správci konkrétních webových stránek nebo portálů. Nejčastěji se jedná o svépomocná témata, dále články edukativního nebo informačního charakteru. Tuto možnost spolupráce vítají především blogy zaměřené na sdružování se v rámci společných zájmů nebo spadající do podobné socioekonomické skupiny. Dále ji vítají projekty, které jsou zaměřeny nebo souvisejí s pomáhajícími profesemi.

Již vzniklý článek e-terénní pracovník proto upravuje tak, aby byl zaměřen více ke konkrétní cílové skupině, nejčastěji právě k osobám blízkým. Těm srozumitelnou formou předává informace o možnostech komunikace s hráči nebo sázkaři tak, aby vzniklá situace nepřerostla v krizovou a dotyční měli stále dostupných co nejvíce možností se v dané situaci rozhodovat. Případně získají informace o tom, jak si sami mohou pomoci a kdy a jak přímo vyhledat konkrétní pomoc. Významově se samotný článek neliší. To, v čem se liší jsou slovní obraty a způsob předávání informací.

Například článek zaměřen pro bezpečné platby pro hráče a sázkaře bude obsahovat mnohem více informací i o práci se samotnými penězi vkládanými do hazardních her a nastavením limitů. Upravený článek pro prostředí osob blízkých bude obsahovat mnohem více samotnou bezpečnost a zabezpečení plateb a souvislost s hazardními hrami zmíní jako jednu z možností, pro co se platby využívají, přičemž zdůrazní možná rizika a důsledky.

7.5 Příspěvky na sociálních sítích

Na sociálních sítích se obsah sdílí výhradně formou příspěvků. Příspěvky mohou mít podobu obrázkovou (včetně fotek), textovou (nejčastěji kombinace) a dále se může jednat o videa (gify). Často je součástí příspěvku jeden nebo více odkazů.

Příspěvky se uživatelům sociálních sítí zobrazují v tzv. feedu (dříve na zdi), kde jsou řazeny podle algoritmu konkrétní sociální sítě nebo podle času jejich publikování. Uživatel tak má většinou pod sebou všehočtu příspěvků jeho přátel, skupin, kterých je členem nebo stránek, které sleduje. Pokud si zobrazí konkrétní profil člověka nebo stránky a skupiny, zobrazí se mu výhradně obsah konkrétního uživatele, případně příspěvky, které přímo zde nasdíleli ostatní. Příspěvky je možné komentovat, hodnotit (to se mi líbí, to mě mrzí atd.) a sdílet.

Během pilotního testu jsme pracovali pouze v prostředí dvou sociálních sítí. Jednalo se o sociální síť Instagram (primárně zaměřenou na sdílení obrázkových příspěvků, videí a tzv. Instagram Stories) a o sociální síť Facebook (která se stále postupně rozrůstá a v současnosti nabízí kromě běžných možností v podobě obrázků, videí a textů i vlastní obchod, hry, dobročinné sbírky a podobně).

7.5.1 Základní postupy pro přidávání obsahu na Facebook

Přidávání příspěvků probíhá každý den, obvykle mezi 18:00 – 20:00, což je v tuto dobu podle statistik naší stránky on-line přítomno nejvíce našich sledujících. Střídáme novinky ze světa hazardních her a možností pomoci, vlastní články a informace z prostředí pomáhajících organizací.

Intenzivně pracujeme s odkazy, a to jak vlastními, tak i zdrojovými. Pokud má obsah příspěvku jiný zdroj než náš, uvádíme ho jako první a odkaz na náš webový portál je přesunut až na závěr příspěvku. Tím pádem i náhled (obrázek) příspěvku je automaticky generován ze zdroje obsahu.

Každý náš příspěvek (mimo příspěvky související s provozem – například pracovní doba) je obohacen o přidanou hodnotu k samotnému sdělení. Jak jsme si řekli výše, sdělením může být článek z médií (tisku), příspěvek spřátelené organizace nebo náš vlastní článek atd. Naši přidanou hodnotou tak je shrnutí obsahu, na který odkazujeme, doplnění v souvislosti s principy harm reduction a výzva pro další komunikaci, případně možnosti, kde se lze dozvědět více, což jsme nejčastěji také my.

Příspěvek může být také zcela nový a tím pádem bez hlavního odkazu (není proto generován náhled), proto je potřeba přidat obrázek vlastní. V těchto souvislostech si grafickou podobu (obrázky) vytvářejí e-terénní pracovníci sami. K vytváření vlastních obrázků jsme během pilotního testu využívali on-line grafický program Canva, který nabízí licence zdarma pro neziskové organizace.

7.5.2 Základní postupy pro přidávání obsahu na Instagram

Sociální síť Instagram je určena především pro mobilní zařízení (minimálně s tímto zaměřením původně vznikla). Z tohoto důvodu je zde soustředován obsah výhradně ve vizuální podobě. Pro naše potřeby jsme se rozhodli využít koncept převedení textového obsahu do grafické podoby. Text zůstává na obrázku zachován, jeho obsahová složka je však převedena do co nejmenšího rozsahu s úplným zachováním významu. Text je orámován, převážně bublinami známými z komiksů a dále zdůrazněn vhodným rozložením barev.

Obsah se nejčastěji týká zajímavostí a faktů z prostředí hazardních her. Instagram umožňuje v jednom příspěvku za sebou seřadit více obrázků, proto často formulujeme příspěvek do podoby otázky, kterou v navazujícím příspěvku zodpovíme. Příspěvek je vždy doplněn rozsáhlejším textem, než je na Instagramu obvyklé, kde významově vizuální sdělení doplníme. Součástí doplňujících informací jsou i zdroje nebo odkazy.

Velmi populární je na Instagramu přidávání příběhů (Instagram Stories). Jedná se o sérii více příspěvků za sebou, které mohou být ve statické (fotky, obrázky) nebo dynamické (gify, videa) podobě a zároveň i doplněny zvukem. Podobu příběhů jsme se rozhodli využít pro interaktivní kvízy, které odrážejí znalost námi sdílených témat našimi sledujícími. Celkově se jedná se o populární záležitost, a i my jsme zaznamenali zvýšený zájem cílové skupiny související se sdílením námi připravených kvízů nebo uskutečnění kontaktu s klientem. Instagram Stories mají omezenou dobu trvání, proto je v prostředí našeho Instagram účtu dále archivujeme, aby byly i nadále naší cílové skupině k dispozici.

Aktivní na Instagramu jsme, co se oslovování cílové skupiny týká, v pravidelných intervalech. Příspěvky publikujeme průměrně dva až tři týdně. Optimální doba pro zveřejnění příspěvku je ve večerních hodinách. E-terénní pracovníci si i zde veškerý obsah vytvářejí, případně upravují sami.

7.6 Optimalizace pro vyhledávače

Jedná se přizpůsobení obsahu pro vyhledávače jako jsou například Google nebo Seznam, aby byl náš obsah co nejvíce dohledatelný. Optimalizace nalezitelnosti (zkráceně SEO, anglicky search engine optimization) je soubor pravidel a zásad (metod), pomocí kterých lze předat vyhledávači potřebné informace o relevantnosti obsahu, který odpovídá zadanému dotazu. V našem případě jsme se rozhodli dodržovat následující zásady a trpělivě očekávat výsledky. Trpělivost je potřebná právě z toho důvodu, že se jedná o dlouhodobý proces, který je potřeba neustále udržovat v chodu.

7.6.1 Klíčová slova

Vyhledávače obvykle zdarma nabízejí nástroje pro analýzu klíčových slov, které je možné využít pro bližší porozumění chování cílové skupiny v prostředí vyhledávačů. Obvykle tyto nástroje disponují informacemi o četnosti vyhledávacích dotazů a zároveň generují podobná klíčová slova a jejich alternativy.

E-terénní pracovníci těchto nástrojů využívají ve chvílích, kdy připravují nadpisy nebo se rozhodují, který tvar slova více použít. Dávají přednost těm podobám, které jsou cílovou skupinou vyhledávány častěji.

7.6.2 Formát textu

Základem je využívat styly, které by měl být schopen nastavit každý vývojář webových stránek. Každý styl by měl obsahovat typ písma a jeho velikost, barvu, výšku řádku, odsazení atd. E-terénní pracovníci proto nezasahují do kódu a využívají, pokud možno výhradně WYSIWYG editor, který zobrazuje při úpravách na obrazovce vzhledově víceméně totožnou podobu se samotným výsledkem.

7.6.3 Odkazy

Odkazy e-terénní pracovníci vkládají do článků v podobě hypertextu a v takové míře, aby nerušil cílovou skupinu při čtení a neubíral pozornosti. Odkazují jak v rámci webového portálu (další vlastní články), tak i směrem ven (spolupracující organizace, zdroje svých tvrzení). V rámci navázaných spoluprací se taktéž domlouváme na zpětném odkazování (odkazy z ostatních stránek, které vedou na nás).

7.6.4 Obsah

Přestože uvádíme obsah až jako poslední z bodů, jedná se o tu nejdůležitější část. Výběr a tvorba sdělení a informačních textů vyžaduje pečlivost a rozvahu, musí obsahovat pravdivé a odborně správné informace. Svým vzhledem a obsahem musí být sdělení klientům blízké a srozumitelné. Obsah musí být dále čtivý a zároveň i jeho vizuální uspořádání by nemělo odrazovat.

8. Postupy přímé práce s klientem

8.1 Oslovování potenciální cílové skupiny

Potenciální cílovou skupinou (PCS) rozumíme osoby, u kterých předpokládáme, že spadají do naší cílové skupiny, ale ještě nevíme, zda se chovají rizikově nebo jsou rizikovým chováním ohroženy. E-terénní pracovníci proto vstupují do míst, kde se PCS s největší pravděpodobností vyskytuje (kapitola 5) a oslovují je s nabídkou služeb. Oslovování PCS probíhá dvěma způsoby – pasivně nebo aktivně.

Pasivní oslovování probíhá formou šíření relevantního obsahu (kapitola 7) nebo cílených marketingových akcí. Na základě chování lidí v on-line prostředí předpokládáme, že lidé, které náš přístup a nabízené služby zaujmou, sami využijí některý z komunikačních nástrojů (kapitola 6) a vstoupí tak do kontaktu s e-terénním pracovníkem. Další možností pasivního oslovování je cílené zanechávání stop v e-terénu.

Zanechávání stop je záměrná aktivita e-terénních pracovníků v e-terénu s cílem vytvářet nové kontakty s klienty. E-terénní pracovník vzbuzuje zájem u cílové skupiny v jejich přirozeném prostředí formou zapojování se do probíhajících diskusí nebo zakládáním nových diskusí či diskusních vláken. Zanechaná stopa je vždy adresovaná celé PCS. Za zanechanou stopu považujeme i veřejnou podobu proběhlého aktivního oslovování a veškerou veřejně dostupnou aktivitu e-terénního pracovníka v e-terénu (včetně jednání se zájemcem, kontaktní práce atd.).

Aktivní oslovování PCS probíhá přímo od konkrétního e-terénního pracovníka směrem ke konkrétní osobě. Může mít podobu veřejnou nebo soukromou. Veřejnou podobou rozumíme reakce na komentáře nebo příspěvky v diskusích, na sociálních sítích nebo v tisku (pokud to dané on-line médium umožňuje). Soukromou podobu mají osobní zprávy nebo e-maily.

8.2 Jednání se zájemcem o e-terénní služby

Jednání se zájemcem o e-terénní služby (dále jen zájemce) je standardizovaný a sám o sobě komplexní proces, který pro potřeby e-terénní práce musel v některých případech dostat specifickým změnám. Aby mohla být řádně naplněna jeho podstata a účel (učinit rozhodnutí, zda mohou být služby poskytovány), zavedli jsme do jednání se zájemcem automatizační procesy.

Automatizační procesy umožňují snížit potřebu přítomnosti člověka při vykonávání určité činnosti bez absence prováděného výkonu. Jejich zavedením (vyskakovací okna, funkční tlačítka na webu – vstoupit, zahájit chat nebo používání odkazů) jsme dosáhli maximální nízkoprahovosti bez omezení v poskytování prvotních a základních informací zájemci.

Zároveň se nám takto u zájemce podařilo snížit rizika z přehlčení poskytovanými informacemi nebo snížení zájmu a motivace k řešení své situace v souvislosti s administrativními náležitostmi. Celý proces jednání se zájemcem se tak stává velmi rychlým a efektivním, a i

přes absenci "face to face" kontaktu zůstává stále bezpečným jak pro samotného zájemce, tak e-terénního pracovníka.

Zájemcem rozumíme osobu z řad cílové skupiny, která je v přímém kontaktu s e-terénním pracovníkem nebo u ní tento druh kontaktu předpokládáme (čte obsah na webovém portálu, využívá mobilní aplikaci, sleduje naše sociální sítě) a ještě s ní nebyla uzavřena dohoda o poskytování služeb e-terénní práce.

Jednat se zájemcem může každý e-terénní pracovník. E-terénní pracovník vždy dbá na to, aby neopomenul dodržovat zásady e-terénní práce. E-terénní pracovník vždy zohledňuje prostředí a situace, ve kterých se zájemce právě nachází. E-terénní pracovník v případě zájemcových nejasností nebo jakémukoliv nepochopení případné nejasnosti dovysvětlit.

Konkrétní podoby jednání se zájemcem včetně využití automatizačních procesů:

Jednání se zájemcem v **e-terénu** je zahájeno ve chvíli, kdy zájemce přímo a adekvátně zareaguje na oslovení e-terénním pracovníkem ve svém přirozeném prostředí. E-terénní pracovník je povinen reagovat vždy a bez zbytečných odkladů, přičemž podmínku adekvátnosti reakce vyhodnocuje sám na základě svého nejlepšího vědomí a svědomí v souvislosti s posláním e-terénní práce. Jedná se o opatření v souvislosti s běžným chováním v on-line prostředí. Za neadekvátní reakce standardně považujeme vulgarismy, provokaci, agresí, ale i pouhé přidání označení to se mi líbí (srdíčka) ke sdílenému příspěvku.

Součástí automatizačního procesu v e-terénu je umístění prvotních informací na místa, kde lze v daném prostředí běžně nalézt informace o diskutující osobě (medailonek, profil). Pokud tato možnost není k dispozici, poskytne e-terénní pracovník prvotní informace během přímého kontaktu.

Jednání se zájemcem prostřednictvím **webového portálu** je zahájeno vstupem oslovené osoby na webový portál. Prostřednictvím automatizačních procesů jsou zájemci poskytnuty prvotní a základní informace a zájemce tak má dostatek prostoru a času se zorientovat. Komunikační nástroje jsou nabízeny ve srozumitelné a jednoznačné podobě. E-terénní pracovník je povinen při využití kteréhokoliv komunikačního nástroje zájemcem bezpodmínečně reagovat vždy a bez zbytečných odkladů.

Součástí automatizačního procesu na webovém portále je úvodní vyskakovací okno, které se zobrazí při každém vstupu na webový portál. Obsahuje prvotní informace a bez vyjádření souhlasu s následným seznámením se se základními informacemi, není možné využívat žádných nabízených služeb (vstoupit).

Dále se jedná o medailonek každého e-terénního pracovníka, jehož součástí je představení e-terénního pracovníka a shrnutí nejzákladnějších informací. Týkajících se především informací o uzavření ústní dohody a že zahájení individuálního chatu je projevem souhlasu s podmínkami uvedenými v základních informacích.

Popisek u skupinových chatů rovněž shrnuje podmínky pro vstup do skupinového chatu a jeho využívání.

Jednání se zájemcem prostřednictvím **mobilní aplikace** je zahájeno prvním spuštěním nainstalované aplikace. Prostřednictvím automatizačních procesů jsou zájemci při prvním spuštění a při každém využití integrovaného individuálního chatu poskytnuty prvotní nebo základní informace. Zájemce může aplikaci využívat i bez využití komunikace s e-terénním pracovníkem. E-terénní pracovník je povinen při využití integrovaného individuálního chatu zájemcem bezpodmínečně reagovat vždy a bez zbytečných odkladů. V případě nefunkčnosti automatizačního procesu odešle sám e-terénní pracovník jako první předdefinovanou zprávu.

Jednání se zájemcem prostřednictvím **telefonní linky** je zahájeno ve chvíli, kdy dojde k propojení e-terénního pracovníka a volajícího. Zde není možné využít žádných automatizačních procesů. E-terénní pracovník proto musí sám poskytnout prvotní a základní informace a na základě dialogu se zájemcem rozhodnout, zda spadá do naší cílové skupiny a uzavřít s ním ústní dohodu. E-terénní pracovník je povinen bezpodmínečně reagovat vždy a bez zbytečných odkladů na každý telefonát.

Jednání se zájemcem prostřednictvím **e-mailové komunikace** je zahájeno ve chvíli, kdy e-terénní pracovník odpoví zájemci na příchozí e-mail, ve kterém mimo jiné přímo poskytne prvotní nebo základní informace, které doplní funkčním odkazem. E-terénní pracovník je povinen reagovat vždy a bez zbytečných odkladů, přičemž podmínku adekvátnosti reakce vyhodnocuje sám na základě svého nejlepšího vědomí a svědomí v souvislosti s posláním e-terénní práce.

Jednání se zájemcem prostřednictvím **soukromých zpráv na sociálních sítích** je zahájeno ve chvíli, kdy e-terénní pracovník odpoví zájemci na adekvátní příchozí zprávu, ve které mimo jiné přímo poskytne prvotní nebo základní informace. Ukázka takovéto odpovědi viz Příloha 10. E-terénní pracovník je povinen reagovat vždy a bez zbytečných odkladů, přičemž podmínku adekvátnosti reakce vyhodnocuje sám na základě svého nejlepšího vědomí a svědomí v souvislosti s posláním e-terénní práce.

E-terénní pracovník zajistí, aby byl při každém kontaktu se zájemcem řádně představen a podepsán. Snaží se využít všech dostupných možností, aby byl co nejvíce transparentní a předcházel tak případnému nedorozumění. Může se jednat o medailonek, který doplní o co nejvíce vhodných informací. Součástí podpisu je vždy jméno e-terénního pracovníka, které je doplněno o název projektu (centra), případně roli (e-terénní pracovník). Pokud volí přezdívku (v externích diskusních fórech) může zvolit pouze název projektu (centra), přičemž při kontaktu doplňuje svoje sdělení o svůj podpis. Pokud to možnosti umožňují využije odkaz na základní informace.

Prvotní informace obsahují název projektu (marketingové označení), poslání, nabízené služby a pokyny (povinnost) seznámit se se základními informacemi.

Základní informace obsahují poslání, cíle, vymezení cílové skupiny, nabídku služeb, místní a časovou dostupnost, zásady e-terénní práce (výrazně anonymitu, bezplatnost, individuální přístup), práva a pravidla pro klienty, včetně formy a podoby uzavírání ústní dohody, důvody pro omezení nebo ukončení poskytování služeb nebo možnosti podání stížností.

Veškeré informace jsou poskytovány srozumitelně a je zdůrazněno využití komunikace s e-terénním pracovníkem pro případné se doptání nebo při nepochopení zmiňovanému.

Na základě vlastního úsudku a zjištěných skutečnostech se e-terénní pracovník rozhoduje, zda zájemce splňuje kritéria cílové skupiny a o jaké služby má zájem. Pokud si není jistý doptává se zájemce vhodně pokládanými otázkami. Nespadá-li zájemce do cílové skupiny, je mu nabídnut nebo zprostředkován kontakt s jinou institucí či zařízením.

8.3 Uzavření ústní dohody o poskytování služeb e-terénní práce

Pokud zájemce projde procesem jednání se zájemcem, spadá do cílové skupiny a rozhodne se využít nabízených služeb, je s ním rovnou při prvním kontaktu automaticky uzavřena dohoda o využívání služeb. Tím se automaticky ze zájemce stává klient. K uzavírání ústních dohod jsou pověřeni všichni e-terénní pracovníci. Pokud se klient nedomluví s e-terénním pracovníkem jinak, je ústní dohoda uzavřena na dobu neurčitou.

Na **webovém portále** je ústní dohoda uzavřena vstupem do individuálního chatu a využitím kterékoliv z nabízených služeb. V této chvíli se ze zájemce automaticky stává klient. E-terénní pracovník musí rozpoznat u klienta informované chování, v opačném případě si explicitně ověří, zda daná osoba ví, kde se nachází a proč. Klientem se zájemce stává i vstupem do tematického skupinového chatu a setrváním v něm po dobu alespoň 50 % z celkové délky jeho trvání, nebo aktivním zapojením se.

V **e-terénu** je uzavření ústní dohody podmíněno rozpoznáním informovaného chování cílové skupiny, projevující se zájmem využívat služby, které e-terénní pracovník nabízí. Rovněž při prvním kontaktu přes telefonní linku e-terénní pracovník vždy explicitně poskytne prvotní nebo základní informace.

8.4 Vymezení klienta

Klientem rozumíme osobu z řad cílové skupiny, se kterou byla uzavřena dohoda o poskytování služeb. V některých situacích (obzvláště v e-terénu) je zodpovědností e-terénního pracovníka vyhodnotit, zda proběhlo řádně jednání se zájemcem a jedná se tudíž o klienta, který informovaně využívá nabízených služeb.

8.5 Odložení a odmítnutí poskytování služeb

Odložit jednání se zájemcem o službu je možné z důvodů časového vytížení e-terénních pracovníků (překročení kapacity e-terénní práce). Také zájemce může sám z vlastních důvodů odložit jednání na pro něj příhodnější dobu. Pokud je zájemce v situaci, kdy někdo jiný narušuje

veřejný druh kontaktu, nabídne mu e-terénní pracovník alternativu pro pokračování v kontaktu (jiný čas, jiné místo například individuální chat nebo telefonní linku).

K odmítnutí zájemce dojde v případě, když zájemce poptává jiné služby, než jsou poskytovány v rámci e-terénní práce nebo zájemce nespadá do cílové skupiny. Také v případě, kdy zájemce naruší pravidla či hranice pro poskytování služeb (slovní agrese, porušování hranic, nesouvislá mluva).

V případě odložení nebo odmítnutí poskytování služeb zájemci provede e-terénní pracovník záznam.

8.6 Ukončování poskytování služby, vypovězení dohody

Ukončení dohody je ze strany klienta možné kdykoli v průběhu poskytování služby, bez udání důvodů. Jedná se dále o situace, kdy dojde k naplnění zakázky a klient již nemá další zakázku, v případě přechodu do jiné služby, nebo úmrtí klienta.

Ukončení ze strany e-terénního pracovníka je možné v situacích, kdy dojde k naplnění zakázky a klient již nemá další zakázku, v případě, kdy klient opakovaně nebo zvláště výrazně (agrese, vyhrožování, porušování hranic) narušuje pravidla či hranice pro poskytování služeb. Dále v případě, pokud klient rok a více nevyužije žádnou z nabízených služeb.

8.7 Práva klientů a situace, které mohou práva ohrozit

1. Klient má právo na rovný přístup k jednotlivým službám. Vzájemný vztah pracovník – klient není postaven na nadřazenosti a podřazenosti. Jedná se o rovný vztah založený na budování důvěry, je respektována klientova volba způsobu života. E-terénní pracovníci jsou povinni dodržovat závazná pravidla obsažená v manuálu, pokynech a směrnících organizace a v neposlední řadě také v etickém kodexu.

Porušení práva na rovný přístup	Prevence nebo náprava
Pracovník neposkytne službu klientovi, z důvodů osobních antipatií.	Pracovník se chová ke všem klientům stejně, pokud cítí antipatie ke konkrétnímu klientovi, konzultuje svoje pocity na poradě či supervizi týmu.
	Prevenčí je pečlivý výběr pracovníků s osobnostními předpoklady pro daný typ práce dle pravidel pro výběr a přijímání.

Porušení práva na dodržování Etického kodexu pracovníky	Prevence nebo náprava
Pracovníci porušují etický kodex.	Prevenčí je pečlivý výběr pracovníků s osobnostními předpoklady pro daný typ práce.

	Témata hranic etického kodexu jsou probírána na supervizi či týmových poradách.
	Každý pracovník se zavazuje k dodržování etického kodexu.
	Porušení etického kodexu je považováno za hrubé porušení pracovní kázně, včetně následných sankcí.

2. A Klient má právo na anonymitu. Služby jsou poskytovány anonymně. Pracovníci od klientů nezískávají žádné osobní údaje. Klient má právo sdělovat jen ty informace, které uzná za vhodné, a kvůli neposkytnutí údajů nemůže být diskriminován jeho přístup ke službám. Základem je tzv. nízkoprahový přístup k jednotlivým službám. Tento princip umožňuje vstup do služeb bez předchozího doporučení, bez nutnosti se představit či sdělovat jiná osobní či intimní data, i bez povinnosti mluvit o svém problému. Klient, jehož žádost o poskytnutí služby přesahuje možnosti programu a tato služba vyžaduje kontakt s jinými organizacemi či institucemi, je pracovníkem vždy upozorněn na možnost ztráty své anonymity a možnost vzniku stigmatizace, pokud takový kontakt bude uskutečněn.

Porušení práva na anonymní využití služeb	Prevence nebo náprava
Pracovník podmiňuje poskytnutí služby sdělením osobních informací nebo klienta neinformuje o možnosti anonymního využití služeb.	Dodržením smluvního vztahu, etického kodexu a uplatněním sankčních mechanismů, zachování mlčenlivosti.
Zneužití informací pracovníkem – informováním třetí osoby či instituce.	Pracovníci nesdělují osobní údaje klientů třetí osobě.

2. B Prolomení nebo vystoupení klientů z anonymity

Povinnosti mlčenlivosti mohou být pracovníci zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Klient tak může učinit prostřednictvím informovaného souhlasu. Klient je podrobně seznámen, co informovaný souhlas obnáší, a tím, že poskytnuté informace e-terénní pracovníci využijí k jen domluvenému účelu a po stanovenou dobu. E-terénní pracovníci důsledně dodržují pravidla anonymity a případné sdělené osobní informace nesdělují k jiným účelům, než jaké byly s klientem stanoveny. Po vyřešení dané klientovi zakázky, pokud není stanoveno jinak, klient se vrací zpět do anonymity a mají pracovníci povinnost jednat tak, jak vyžaduje zásada anonymity a zákon.

K prolomení anonymity může také dojít bez souhlasu klienta, ale opět jen podle zákona. Týká se to zejména o situace, kdy by zachováním mlčenlivosti došlo ke spáchání trestného činu neoznámení nebo nepřekažení trestného činu. Další možností je jen zbavení mlčenlivosti po předchozím souhlasu soudce. K tomu může dojít například ve chvílích kdy je s klientem vedeno

trestní řízení a soudce si vyžádá určité informace (například zda je dotýčný klientem). Pouze na vyžádání příslušníků PČR nebo jiných osob není možné sdělovat informace o klientech.

3. Klient má právo na bezplatné využívání služeb. Služby jsou klientům poskytovány bezplatně.

4. Klient má právo se svobodně rozhodnout k využívání či nevyužívání služeb. Klient není z povahy služby považován za pacienta. Nabízené služby jsou klientovi sice aktivně nabízeny, jsou však realizovány pouze na základě jeho volby.

Porušení práva na svobodné myšlení, rozhodování a svobodu projevu.	Prevence nebo náprava
E-terénní pracovník nerespektuje rozhodnutí klienta, přesvědčuje či nutí k využívání služeb, léčbě nebo podsouvá či vnucuje své osobní názory a rady.	E-terénní pracovníci vždy respektují zvolené řešení situace klientem a podporují k řešení situace vlastními silami.
Klient si nemůže zvolit, jakou službu chce využívat. Nejasná nabídka služeb působí dezorientaci v možnostech jejich využití.	Během uzavírání ústní dohody jsou klientovi poskytnuty základní informace přehlednou a srozumitelnou formou.
	Klienti mají možnost kdykoliv vyjádřit nespokojenost, aniž by za to byli sankcionováni

5. Klient má právo sdělovat své připomínky, přání a stížnosti k fungování služby. E-terénní pracovníci se aktivně zajímá o názory a připomínky klientů. Jedině tak můžeme přizpůsobit naše služby skutečným potřebám klientů a předcházet porušování práv klientů.

Porušení práva stěžovat si.	Prevence nebo náprava
E-terénní pracovník neinformuje či nedostatečně informuje o možnosti vznést stížnost či námitku, o postupu vyřizování stížnosti a opravných prostředcích.	E-terénní pracovník zná pravidla pro vyřizování a možnosti podávání stížnosti a tyto informace poskytuje klientům při uzavírání ústní dohody a následně podle potřeby. E-terénní pracovníci dodržují pravidla předávání informací klientům. Informace jsou podávány srozumitelnou formou.
Stížnost je vyřizována nestandardním způsobem. Stížnost není vyřizována vůbec.	Informace o vyřizování a možnosti podávání stížnosti jsou součástí základních pravidel a jsou dostupné na webových stránkách. Klienti mají možnost kdykoliv vyjádřit nespokojenost, aniž by za to byli sankcionováni
E-terénní pracovník podanou stížnost schová, odstraní, smaže atd.	Pracovníci dodržují platné směrnice organizace týkající se stížností. Stížností jsou

	evidovány a okamžitě přeposílány vedoucímu.
--	---

6. Klient má právo na ochranu osobních údajů. Klienti mají právo na to, aby informace o jejich osobě byly chráněny před zneužitím a bylo s nimi zacházeno podle zákona.

Porušení práva na ochranu osobních údajů	Prevence nebo náprava
E-terénní pracovník se o klientovi baví s třetí osobou mimo pracovní tým.	E-terénní pracovníci znají a dodržují zákon č.101/2000 sb. O ochraně osobních údajů.
E-terénní pracovník sděluje cizí osobě bez souhlasu klienta, že využívá služeb e-terénní práce.	E-terénní pracovníci při předávání klienta do navazující péče či jiných služeb vždy vyžadují klientův souhlas s poskytováním jeho osobních údajů.
Neoprávněná osoba se dostane k databázi organizace s údaji o klientech a k písemným dokumentům.	Osobní počítač s databází je chráněn heslem, které je známo pouze e-terénním pracovníkům a nikdo kromě nich ho nesmí používat (mimo pověřené osoby).

7. Klient má právo na ochranu před zneužitím. Klienti nesmí být nuceni k činnosti, která přísluší pracovníkům, ani být manipulováni a emočně vydírání.

Porušení práva na ochranu před zneužitím	Prevence nebo náprava
Klient je využíván na práci, kterou má vykonávat e-terénní pracovník. E-terénní pracovník využívá klienta k vlastnímu prospěchu nebo podmiňuje poskytnutí standardní služby nějakou protislužbou od klienta.	Pracovníci dodržují etický kodex a pracovní náplň. Porušení je řešeno na poradě týmu či supervizi.

8. Klient má právo na svobodné myšlení, rozhodování a svobodu projevu. Pracovníci respektují odlišné názory a přístup klientů.

9. Klient má právo na zachování lidské rovnosti, důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochrany jména. Na klienty pohlíženo jako na jedinečné lidské bytosti.

Porušení práva na zachování lidské rovnosti, důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochrany jména	Prevence nebo náprava
K porušení tohoto práva může dojít při komunikaci s médii, při rozhovoru s jinou osobou nebo při nevhodné komunikaci e-terénního pracovníka ke klientovi.	Dodržování pravidel o ochraně klientů před předsudky a negativním hodnocením, respektování individuality klientů.

	Prevencí je pečlivý výběr pracovníků s osobnostními předpoklady pro daný typ práce dle pravidel pro výběr a přijímání.
--	--

8.8 Poskytované služby

Služby jsou poskytovány klientům prostřednictvím probíhajícího kontaktu. Kontaktem rozumíme interakci mezi klientem a e-terénním pracovníkem v on-line prostředí nebo přes telefonickou linku. Rozlišujeme dva druhy kontaktu: kontakt v reálném čase a kontakt s časovým odstupem. Oběma přikládáme stejnou důležitost.

Kontakt v reálném čase probíhá skrze individuální a skupinové chaty, telefonickou linku nebo soukromé zprávy, a to za předpokladu, že prodleva mezi vyměněnými zprávami mezi e-terénním pracovníkem a klientem dosahuje zpravidla od několika vteřin po několik minut. E-terénní pracovník má více možností, jak s klientem přímo pracovat, samotná komunikace je flexibilnější. E-terénní pracovník se snadněji klienta doptává, pracuje s emocemi v přítomném čase nebo klienta motivuje a domlouvá s ním další zakázky nebo setkání právě vzhledem k probíhajícímu kontaktu. Tento způsob se nejvíce podobá klasickému face-to-face kontaktu.

Kontakt s časovým odstupem probíhá skrze komentáře na sociálních sítích a diskusích nebo přes e-mail, občas i přes soukromé zprávy. Prodleva mezi vyměněnými zprávami může být až několik hodin nebo dnů. E-terénní pracovník má zpravidla více času na přípravu a samotnou formulaci svého sdělení klientovi. Zároveň musí e-terénní pracovník počítat s tím, že na jeho veřejně zanechané zprávy (komentáře, příspěvky) může zareagovat kdokoliv, proto se k nim musí pravidelně vracet.

Při kontaktu jsou e-terénní pracovníci slušní, nepoužívají nadměrně vulgarit (například zopakují klientovu vulgaritu, když se ho doptávají na její význam, ale sami tyto termíny nepoužívají), jednájí s klienty s respektem. Součástí e-terénní práce je nabídka poskytovaných služeb a zjišťování zakázky klienta. E-terénní pracovníci se aktivně zajímají o situaci klienta, životní styl, zdravotní komplikace a podobně tak, aby mu mohli nabídnout co nejefektivnější spektrum služeb. Klientům nabízejí prostor pro vyjádření a sdílení svých pocitů, zážitků či přání.

Zakázkou rozumíme cíl spolupráce, na kterém se vzájemně dohodl klient s e-terénním pracovníkem. V některých případech může být vzájemná dohoda vyjádřena implicitně, a to přímo využitím nabízených služeb.

Kontakty s klienty v e-terénu mohou být od velice krátkých až po relativně dlouhé chaty nebo velké množství komentářů v jednom vláknu. E-terénní pracovník může například poskytnout krátkou, ale údernou, pomoc v krizi v reakci na klientův sebevražedný komentář a dále s klientem vůbec nepřijít do kontaktu. Ukázka takovéto intervence viz Příloha 11. Někdy naopak může dojít k poradenskému individuálnímu chatu právě skrze navázaný kontakt přes poskytnutý informační servis formou komentáře na sociálních sítích.

8.8.1 Kontaktní práce

E-terénní práce vychází z principů kontaktní práce a ta je proto součástí téměř každého realizovaného kontaktu. Cílem je vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování služeb. E-terénní pracovník se zajímá o klienta jak v rovině jeho konkrétních sdělení, vyplývajících ze vzájemné komunikace, tak i (pokud je k dispozici) v souvislostech klientovi sebe prezentace v on-line prostoru (například při kontaktu přes Instagram se e-terénní pracovník podívá na klientův instagramový účet a odpovídá vzhledem ke zjištěným skutečnostem).

8.8.2 Poskytování relevantních informací

Jedná se o poskytování specifických informací e-terénním pracovníkem klientovi, který o ně vyjádřil zájem. Informace předávané klientům se nejčastěji týkají témat spojených s riziky hraní a sázení, pravidel bezpečného hraní nebo sázení, systému zařízení v síti péče a podpory pro hazardní hráče, sociálně-právního minima, komunikace s provozovateli hazardních her, informací o sebeomezujících opatřeních, fungování bonusů, principů fungování jednotlivých hazardních her nebo principů a možnostech pomoci.

E-terénní pracovníci jsou povinni si doplňovat své odborné znalosti (četba odborné literatury, kurzy, semináře, konference) a orientovat se v aktuálních trendech. Na všechny klientovi dotazy by proto měli být schopni relevantně odpovědět. Ať už informace v průběhu kontaktu rovnou dohledat (například kontakt s časovým odstupem) nebo nabídnout způsob, jak o zjištěných skutečnostech dodatečně informovat (domluvit se na dalším kontaktu nebo například přes e-mail).

8.8.3 Poskytování poradenství

Jedná se o delší kontakt e-terénního pracovníka s klientem, který je zaměřen na řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence tyto problémy řešit. Nejčastěji probíhá formou individuálních rozhovorů nebo intenzivního vyměňování komentářů v relativně krátkém čase. Součástí poradenství je hledání zakázky nebo podrobnější poskytování informací. E-terénní pracovníci se aktivně zajímají o současnou situaci klientů i o širší kontext vycházející z jejich minulosti. Klient přichází s tématem nebo problémem a e-terénní pracovník ho provází procesem hledání řešení. V průběhu tohoto procesu mohou vyvstat další témata ke řešení. E-terénní pracovníci motivují klienty ke změně rizikového chování a k aktivnímu přístupu k životu. Poradenství probíhá občas přímo v e-terénu, nejčastěji však prostřednictvím individuálního chatu na webovém portále.

Některé zakázky je možné realizovat v rámci jednoho či dvou kontaktů: proces a význam nastavování sebeomezujících opatření před samotnou hrou nebo postup vstupu do léčby a konkrétní možnosti v konkrétní situaci klienta. Jiné zabírají tři až pět kontaktů: motivace ke změně, prohlubování zájmu o rizika související s hraním nebo sázením, příprava na předcházení rizikového chování nebo pomoc s aplikováním principů bezpečného hraní a sázení do chování klienta. Více než pět setkání zpravidla neprobíhá. V situacích, kdy má klient zájem o

dlouhodobější spolupráci, dochází z naší strany k odkazování do dalších odborných služeb (kapitola 9).

Mezi základní zásady v poradenství patří:

- Zodpovědnost za sebe nese klient, na něm především záleží, jak se rozhodne řešit svou situaci.
- Klient si vybírá, jak bude jednat. Pocit jisté svobody či alespoň jednání bez nátlaku zvyšuje pravděpodobnost správné volby. Poradce sděluje svůj názor, ale má též právo nevědět.
- Pokud chce klient něco zlepšit, musí si důvěřovat. Pracovník proto podporuje sebedůvěru klienta.
- Velmi důležitá je empatie a respekt k osobnosti a možnostem klienta, skutečný zájem o jeho život a problémy.
- Poskytovat klientovi jasné shrnutí toho, co vyjádřil, včetně citové odezvy. Nic nebagatelizovat ani nedramatizovat.

Nevhodné postupy v poradenství:

- Hodnotící odpověď ve smyslu „můžete si za to sám“
- Vysvětlení situace podle svého přístupu.
- Uspokojující odpověď bez informací o možných následcích.
- Společný jmenovatel chyb – dát klientovi žádajícímu o radu to, co sám e-terénní pracovník chápe jako hodnotné a důležité, místo toho, aby klientovi byly nabídnuty postupy směřující k vlastnímu sebepoznání.
- Nálepkovat klienta.
- Není vhodné být v přístupu ke klientům nadměrně aktivní ani zcela pasivní.
- Klienta netrestat a nevyřizovat si účty s ním nebo jeho prostřednictvím s někým, koho mu připomíná.

8.8.4 Poskytování pomoci v krizi

Jde o specializovanou činnost směřující k okamžitému zásahu zaměřenému na osoby, které se ocitly v akutní krizové situaci. Cílem pomoci v krizi je uklidnit klienta, stabilizovat jeho stav a snížit riziko jeho prohloubení, s využitím stávajících možností klienta. E-terénní pracovník mluví s klientem o blízké budoucnosti a společně hledají možnosti řešení dané situace. Domluví se s klientem na postupu v případě, že by se situace opakovala (kontaktování blízké osoby nebo e-terénního pracovníka).

V případě poskytování pomoci v krizi dochází k omezení ostatních služeb (e-terénní pracovník si nastavuje off-line status, ukončuje případné probíhající kontakty a zároveň nereaguje na příchozí telefonáty). Pomoc v krizi má tedy přednost před poskytováním ostatních služeb.

Každá poskytnutá pomoc v krizi se řeší na nejbližší intervizní poradě nebo supervizi, z důvodů prohloubení zkušeností ostatních e-terénních pracovníků a ověření si správného postupu.

Poskytování pomoci v krizi tvoří v praxi nejčastěji následující aktivity:

- poskytnutí emocionální podpory
- poskytnutí první psychologické pomoci
- usnadnění komunikace
- podpora ventilace emocí
- identifikace nejdůležitějšího problému, který je nutno řešit (mapování klientových zdrojů)
- mobilizace zdrojů pomoci
- vytvoření plánu pomoci
- odkaz na následnou pomoc (další odborníky)

Poskytování pomoci v krizi během kontaktu s časovým odstupem vyžaduje důkladnou přípravu, maximální zhodnocení komplexnosti situace a co nejrychlejší odezvu e-terénního pracovníka.

Mezi základní zásady komunikace s jedincem se znaky suicidálního chování patří:

- Zaujmout klidný, stabilní, postoj, nechat na klientovi, ať určí vzdálenost, v jaké chce s pracovníkem komunikovat.
- Nebát se mluvit o sebevraždě přímo, při pochybnostech se zeptat, jestli dotyčný uvažuje o sebevraždě.
- Nechat klientovi kompetence v rozhodnutí, co udělá se svým životem, zkusit se dohodnout na odložení záměru, hledat i jiné řešení jeho problému.
- Zjistit očekávání klienta od smrti a snaha pomoci mu nalézt stejné hodnoty v životě.
- Pokud si klient nechce povídat, pracovník pracuje s tichem, může klidně mlčet a jen s klientem „být“.
- Rozšířit jeho zúžené vnímání na pozitiva v jeho světě.
- Uvolnit zablokovanou agresivitu a jiné negativní emoce jejich ventilací – povzbudit ve vyjadřování, dát mu právo cítit to, co cítí, vracet klienta z fantazií do skutečnosti.
- Hledat tu klientovu část, která se rozhodla žít, s tou komunikovat.
- Odložit vše ostatní a věnovat plnou pozornost klientovi, měl by cítit naší emoční podporu, přijetí a angažovanost.
- Po akutní pomoci v krizi, při které klient zjistí, že existuje i jiné řešení jeho problému a rozhodne se sebevraždu odložit – zjistit, zda už klient něco podobného prožíval, co mu tenkrát pomohlo, proč si stejným způsobem nemůže pomoci i nyní.
- Vědět, že klient hledá v sebevraždě řešení něčeho, s čím si sám neví rady (dlouho neřešené problémy, které přerostly přes hlavu, nedosycené potřeby a dlouhotrvající frustrace, déletrvající deprese, snaha uniknout z něčeho, snaha zbavit se vědomí a necítit, neprožívat neúnosné pocity - bezmoc, beznaděj, bolest, ambivalence, stud, vina, ztráta, osamělost...), nebo může jít o „technický“ problém – ztráta zaměstnání, rozvod, rozsudek trestního či

opatrovnického soudu, nová diagnóza apod. – vést ho k tomu, aby mluvil, nebo naopak sdílet jeho dlouhé pauzy, když je potřebuje.

- Nespěchat (suicidální člověk je v jiné časové dimenzi, zpomalení).
- Nabídnout „Smlouvu o přežití“.
- Případná „Smlouva o přežití“, by měla obsahovat konkrétní popis závazků v časové posloupnosti (ted', potom, zítra, za týden...).

Špatné postupy, kterým je třeba se vyhnout:

- Bagatelizování („prosím Vás nedělejte z toho vědu, o nic nejde“).
- Apel na zodpovědnost („co by to asi udělalo mamince/manželce/dětem“) – zesílili bychom pocity viny a tendenci k sebeustrukci.
- Direktivita („okamžitě se uklidněte a zapomeňte na takové myšlenky“).
- Bojování („uvidíme, kdo z nás měl pravdu“).
- Blokování emocí („nemyslete na to, z toho se vyspíte“).
- Hodnocení („to jste nevymyslel nejlíp, Vaše úvahy jsou špatné a zcestné“).
- Oponování („já myslím, že nemáte pravdu“) – nedávat svůj souhlas, ale také nepřít se s ním, nebrat mu jeho názor, jeho prožívání, snažit se pochopit ho a podržet.
- Vysvětlování, předkládání svých názorů.
- Poučování, mentorování, vyhrožování.

8.8.5 Pořádání tematických skupinových chatů s odborníkem

Probíhá pouze na webovém portále prostřednictvím předem zorganizovaných a naplánovaných setkání mezi cílovou skupinou, e-terénním pracovníkem a pozvaným odborníkem (z řad cílové skupiny, hazardního průmyslu, adiktologie atd.). Každé takovéto setkání má své téma, které je předpřipraveno e-terénním pracovníkem a pozvaným odborníkem. E-terénní pracovník vede s pozvaným odborníkem polostrukturovaný rozhovor s maximální snahou zapojit do probíhající komunikace cílovou skupinu.

Primárním cílem je předání konkrétních tematických informací (náhlé změny finanční situace, možná krize o Vánocích nebo zapojení blízkých do léčby), edukovat cílovou skupinu (zmiňovat konkrétní situace a konkrétní možnosti jejich řešení) a tím pádem i aktivizovat cílovou skupinu. Sekundárním cílem je využití skupinové aktivity k nakontaktování cílové skupiny do individuálních zakázek. Cílová skupina je pobízena k zapojení se do probíhající komunikace, sdílení vlastních zkušeností nebo doptávání se. V případě výrazného vybočení z tématu je povinností pracovníka diskusi usměrnit a klientovi nabídnout možnost individuálního kontaktu.

Tematický skupinový chat s odborníkem probíhá 90 minut, dalších 30 minut je vyhrazeno na jeho přípravu a závěrečné zhodnocení. Aktivity související se zajištěním, realizací a sepsáním shrnutí spadají do oblasti šíření relevantních informací a oblasti křížovatky služeb (kapitola 9).

8.8.6 Odkazování na další subjekty

Podle individuálních potřeb, které vyplynou z rozhovoru, jsou klienti odkazováni na příslušná zařízení, organizace, instituce nebo subjekty v rámci celé České republiky. Pro e-terénní pracovníky je důležitá orientace v sociálních službách a mezi dalšími subjekty poskytující různé druhy pomoci pro hráče hazardních her. Cílem je zlepšení sociální situace klienta a jeho schopností řešit běžné sociální problémy (léčba, udržení abstinence, dluhy, vztahy a podobně).

E-terénní pracovníci vycházejí z celé specifické oblasti týkající se síťování, kterou sami zajišťují, čímž zabezpečují a plní funkci křižovatky dostupných služeb. Součástí nabídky odkazů a kontaktů je i zprostředkování setkání s konkrétním odborníkem. Jednou z možností zprostředkování kontaktu mezi konkrétním odborníkem a klientem je využití skupinového chatu. E-terénní pracovník založí místnost pouze pro tři osoby, čímž dojde k zabezpečení potřebného soukromí a vzájemného bezpečí. E-terénní pracovník moderuje setkání tak, aby bylo odpovězeno na klientovy otázky a napomohl klientovi se rozhodnout, zda využije odborníkem nabízených služeb. Po proběhnutém kontaktu e-terénní pracovník místnost uzavře, čímž ji znepřístupní a uloží do databáze, kde je chráněna před vnějším/nepovolaným přístupem.

8.9 Uplatňování principů harm reduction v praxi

Poskytování informací směřují ke snižování rizik, patří k základním informacím, které e-terénní práce poskytuje. E-terénní pracovníci předávají harm reduction informace při každé vhodné příležitosti. Může se jednat o předané informace v rámci kontaktu, specifickým způsobem na konci relevantních článků, informací doplňující sdílené příspěvky na sociálních sítích nebo o vlastní tvorbu přímo zaměřenou na informaci o týkající se snižování rizik a bezpečného hraní a sázení.

8.10 Individuální práce

Individuální práce (IP) probíhá se všemi klienty. IP je s klientem zahájena po uzavření ústní dohody. Cílem IP je realizace osobního cíle klienta. Jedná se o kontinuální práci s klientem, kdy e-terénní pracovník a klient společně plánují, realizují a vyhodnocují průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta. Osobní cíle mají vycházet z reálných možností klienta, a přitom respektovat jeho ambice. Důraz je kladen na cíle blízké, které vedou k cílům vzdálenějším. V průběhu dosahování cílů, mohou tyto cíle být změněny nebo doplněny o další cíle.

E-terénní pracovník se během tohoto procesu stává tím, kdo klienta doprovází a pomáhá mu vidět jeho životní situaci z jiné perspektivy. Následně spolu průběžně hodnotí, zda jsou tyto cíle naplňovány a případně se domlouvají na změně či doplnění.

Vzhledem k častým rychlým kontaktům s klienty musí e-terénní pracovník mnohdy zvládnout IP co nejvíce zjednodušit a zároveň dbát na to, aby nesnížil jeho význam.

Individuální práce se nejčastěji týká:

Sociální oblasti: rodinné, přátelské, profesní (obecně mezilidské) vztahy, sdílení (jakým způsobem začít sdílet a proč je důležité sdílet své zkušenosti a zážitky) a otevírání se druhým (patří sem způsoby, možnosti a postupy zahajování komunikace nebo předcházení a řešení případných krizí), práce s tabu nebo vztah k sobě samému.

Ekonomické oblasti: práce s penězi obecně, volné peníze (jejich spočítání a využívání, bankroll management), dluhová problematika (půjčky, splácení, exekuce), finanční limity a jejich nastavení, práce s časem (udržování přehledu, vymezování času ke hře, ale i k odpočinku) nebo práce s výhrou a prohrou.

Oblasti zdravotní rizik: životní styl, vliv dlouhodobé zátěže na tělo nebo duši, práce s emocemi, zvládání stresových situací, alkohol a jiné drogy, nemoci nebo zdraví obecně.

Oblasti edukace: rozšiřování si povědomí a znalost principů a způsobů jednotlivých her (výhernost, výhoda kasina, pravděpodobnost), prvky hazardu, gaming.

Druhů a možností pomoci: zdůrazňujeme, že pomoc není jen léčba, možnost kontaktu s e-terénním pracovníkem, sociální kotva, neřešit věci sám, ale poradit se s odborníkem, systém pomoci v České republice, ambulantní a pobyťová léčba, krizové linky.

Individuální práce je vždy zaznamenávána v rámci vykazování kontaktu (kapitola 8.12). E-terénní pracovník vždy po realizaci zakázky zjišťuje, zda klient nepotřebuje ještě s něčím pomoci.

8.11 Stížnosti a vyřizování stížností

Právo stěžovat si patří k základním právům klientů. E-terénní pracovníci neomezují klienty nebo jiné osoby v možnosti podat stížnost a pro podávání stížností vytvářejí vhodné podmínky. Jakýkoliv podnět či stížnost od klientů či veřejnosti bereme vážně a vnímáme jej jako příležitost pro zlepšení služeb.

Stížnost je přímo vyjádřená nespokojenost na konkrétní nedostatky v poskytování služby nebo jednání a činnost e-terénního pracovníka. Každá stížnost musí být zaznamenána písemně.

Podnět nebo připomínku chápeme jako návrh, který může vést ke zkvalitnění služby. Mohou být zaznamenány písemně, pokud jsou podány ústně, zabývají se jimi e-terénní pracovníci na společných poradách týmu.

Způsob informování klientů

Klienti jsou srozumitelně informováni o právu podat stížnost, připomínku či podnět a o způsobu podání v rámci poskytnutých základních informací při jednání se zájemcem o službu. E-terénní pracovníci o tomto právu klienta rovněž informují v případech, kdy se domnívají, že by tohoto práva mohl nebo chtěl klient využít.

Stížnost může podat klient, osoba jemu blízká, zájemce o službu, široká veřejnost. Stížnost může být podána e-terénnímu pracovníkovi nebo vedoucímu. Všichni e-terénní pracovníci jsou řádně proškoleni pro vyřizování stížností.

Stížnost může být anonymní nebo signovaná, lze ji podat těmito způsoby:

- při přímém kontaktu s e-terénními pracovníky (individuální chat, telefonní linka),
- e-mailem na kontakt@nabertekurz.cz nebo přes formulář zanechání vzkazu,
- formou dopisu přímo do organizace
- nebo kontaktováním třetích stran, například Veřejný ochránce lidských práv

Forma a evidence stížnosti

Každá stížnost je evidována a zapsána pracovníkem, který stížnost přijal. Zapisuje se datum přijetí stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost přijal, obsah stížnosti, datum a výsledek vyřízení stížnosti.

Pokud je stížnost podána e-mailem ukládá se jak v elektronické podobě. Pokud je stížnost poslána poštou ukládá se dopis do elektronické podoby a je součástí přílohy zaevidované stížnosti. Stížnosti jsou ukládány do zaheslované složky na místním diskovém úložišti bez vnějšího přístupu.

Vyřizování stížnosti

Pokud stěžovatel zanechá v dopise či emailu své kontaktní údaje, bude mu obratem zaslána odpověď o přijetí stížnosti, ve které bude uvedena lhůta pro vyřízení stížnosti. Stížnost bude vyřízena v co nejbližší době, nejdéle však do 30 dnů. Po vyřízení stížnosti stěžovateli neodkladně zasíláme „Zápis o stížnosti“. Pokud je stížnost podána telefonicky pracovník se zeptá, jestli si stěžovatel přeje sdělit své kontaktní údaje a domluví na způsob předání vyřízení stížnosti.

Každou stížností se zabýváme na nejbližší poradě týmu nebo ji řeší vedoucí pracovník s výše nebo níže postaveným pracovníkem. Pokud není klient s výsledkem spokojen, je vedoucím služby informován, že má právo obrátit se se stížností k vedoucímu pracovníkovi další úrovně organizační struktury organizace. Konečnou instancí v organizaci je v případě stížnosti uživatele služeb nejvyšší statutární orgán.

Pokud se klient obrátí na pracovníky se stížností na třetí stranu (organizaci), pracovník se nepřiklání na žádnou stranu a zachovává neutrální postoj. Nabídne klientovi asistenci při podání této stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být v žádném případě příčinou ze strany e-terénních pracovníků k vypovězení nebo přerušení či snížení kvality poskytování služby stěžovateli. E-terénní pracovníci respektují i právo stěžovatele svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo strukturu služby a organizace.

8.12 Výkaznictví

Při e-terénní práci jsou služby poskytovány anonymně. E-terénní pracovníci dbají na to, aby svým jednáním, chováním a zpracováváním informací o klientech, včetně jejich osobních údajů nedošlo k prozrazení identity klientů.

8.12.1 Ochrana osobních údajů

Přestože je snaha osobní údaje získávat v minimální možné míře, není to vzhledem ke způsobu fungování e-terénní práce nebo provozování webového portálu a mobilní aplikace, možné. Osobním údajem je jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu.

Automaticky získáváme tyto osobní údaje:

- IP adresu zařízení (počítač, mobil) přes které klient vstoupí na webový portál nebo používá mobilní aplikaci. Tyto údaje nijak nezpracováváme, slouží nám pouze k získání statistického přehledu o návštěvnosti webového portálu a využívání mobilní aplikace.
- Při komunikaci přes sociální sítě, e-mail, telefon nebo v e-terénu získáváme jméno a příjmení (případně přezdívkou, telefonní číslo nebo fotografie) osob, které začnou sledovat naše profily na sociálních sítích, zanechají u našich příspěvků komentář nebo nám zašlou soukromou zprávu, e-mail, případně nám zavolají. Takto realizované kontakty při vykazování anonymizujeme a nezbytné osobní údaje zpracováváme a spravujeme odděleně (viz dále).

E-terénní pracovníci neověřují pravost získaných osobních údajů, ani se nepokoušejí zjišťovat skutečnou identitu klientů.

V žádném případě e-terénní pracovníci nezpracovávají citlivé osobní údaje. Citlivým osobním údajem se rozumí osobní údaj, vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách, hnutích, odborových či jiných zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů. Pokud se e-terénní pracovník hodnověrně dozví o trestné činnosti klientů postupuje podle zákona (viz 4. bod kapitoly 4.17 Střet zájmu)

8.12.2 Proces anonymizace osobních údajů

Anonymní údaj je takový údaj, který buď v původním tvaru, nebo po provedeném zpracování nelze vztáhnout k určenému nebo určitelnému subjektu údajů. Pro potřeby e-terénní práce a její vykazování je klientovi vždy po prvním kontaktu přidělen anonymní kód. Veškeré osobní údaje, které jsou e-terénním pracovníkům známy, jsou zpracovány odděleně od výkaznictví a nesmějí být nahrávány do on-line prostředí. Existují pouze v ručně psané podobě a jsou bezpečně uloženy v kanceláři e-terénních pracovníků.

E-terénní pracovník provádí přidělování anonymních kódů manuálně na základě proběhlého kontaktu. Princip přidělování anonymních kódů je u všech komunikačních nástrojů totožný. Klienty evidujeme poslopně pod kódem klient (klient1, klient 2, klient3). Do předtištěného formuláře e-terénní pracovník ručně zapisuje klientem poskytnuté osobní údaje. Vyplněné formuláře je zakázáno svévolně přenášet mimo kancelář e-terénních pracovníků nebo pořizovat jakoukoliv fotodokumentaci. O případné manipulaci s osobními údaji rozhoduje vedoucí pracovník (nebo jeho nadřízený) a je vždy proveden záznam.

8.12.3 Získávání a zpracovávání informací

Veškeré informace, které se s námi rozhodne klient sdílet jsou automaticky ukládány v databázi příslušného komunikačního nástroje. Databáze se nezávisle na vůli e-terénních pracovníků zálohují na servery příslušných poskytovatelů on-line služeb (webhosting, sociální sítě, Google server atd.).

Ze strany e-terénních pracovníků jsou získávány pouze takové nezbytné údaje, které slouží ke kvalitní práci s klientem a jsou klientem poskytovány dobrovolně a z vlastní vůle.

Zpracovávány jsou pouze ty informace, které jsou pro obsah a rozsah poskytovaných služeb nezbytné. Všichni (kromě e-terénních pracovníků a jejich nadřízených se může jednat o osoby provádějící kontrolu z řad donátorů), kteří s těmito informacemi přijdou do styku jsou povinni dodržovat mlčenlivost. E-terénní pracovníci získané informace, ani osobní údaje, nikdy (mimo situace dané zákonem) neposkytují třetím stranám. Veškerá dokumentace je vedena citlivě, odborně, a tak, jako by byl klient přítomen.

Zpracovávané údaje uchováváme po dobu nezbytně nutnou danou zákonem (5 let) a následně je skartujeme. Skartace probíhá ve vlastní režii (znehodnocení papírových dokumentů a nepřepisovatelných médií nebo zformátování paměťových disků) a je za ni zodpovědný vedoucí pracovník.

8.12.4 Předání klientovi informací, které v jeho případě zpracováváme

V případě, že sám klient chce získat informace, které v jeho případě zpracováváme, jsou mu vždy poskytnuty obecné informace o průběhu získávání a zpracovávání těchto informací. Pokud to situace umožňuje a nedojde k důvodným obavám o porušení práv klienta (právo na soukromí, na ochranu osobních údajů atd.), jsou mu předány i konkrétní informace, které v rámci kontaktu byly zpracovány.

Klientovi je vysvětleno, že v některých případech není možné požadované informace předat, protože nejsme schopni (ani to neděláme) ověřit jeho skutečnou identitu klienta jak nyní, tak zpětně.

Například na webovém portále je při každém vstupu vygenerovaná nová anonymní přezdívka. Pokud klient požádá o předání informací, které jsou v rámci jeho kontaktu aktuálně zpracovávány, e-terénní pracovník mu bezodkladně vyhoví. Pokud však klient (žadatel)

požaduje informace o již proběhlém kontaktu pod jinou přezdívkou, musí žadatel předat e-terénnímu pracovníkovi dostatečné informace o předešlém kontaktu tak, aby e-terénní pracovník měl stoprocentní jistotou, že se jedná o stejného klienta. Pokud e-terénní pracovník nebude mít stoprocentní jistotu nebo bude na pochybách, je povinen předání informací odepřít. Žadateli o tuto informaci slušně situaci vysvětlí s důrazem na dodržování práv každého klienta. Pokud žadatel o tyto informace na svém požadavku trvá, předá mu e-terénní pracovník informaci o situacích, kdy je e-terénní pracovník tyto informace povinen poskytnout (rozhodnutí soudu) nebo o možnosti se tuto situaci pokusit dále řešit podáním stížností.

V případě, že klient využil ke kontaktu komunikační nástroje, prostřednictvím kterých se rozhodl poskytnout své osobní údaje (e-mail, profil na sociálních sítích atd.) a žádost o poskytnutí zpracovávaných informací podal stejnou formou a e-terénní pracovník nemá důvodné pochybnosti, je mu taktéž bezodkladně vyhověno. Důvodné pochybnosti mohou být například podobný e-mail (namísto jméno@seznam.cz je jméno@email.cz), odesílatelův e-mail je shodný, ale žádost o poskytnutí zpracovávaných informací je směřována na jiný email, stejné jméno na Facebooku, ale samotný Facebook nespároval předchozí komunikaci, ale i rozdílný hlas při telefonním hovoru.

8.12.5 Postup při vykazování

Všechna přímá práce je e-terénním pracovníkem řádně zaznamenávána nejlépe ihned po proběhlém kontaktu, nejpozději na konci každé pracovní směny.

Vykazování probíhá přes přihlášení e-terénních pracovníků přímo v prostředí webového portálu v sekci vykazování. Zde mají pracovníci k dispozici přehled všech proběhlých kontaktů. Ve vykázaných kontaktech mohou vyhledávat a řadit nebo filtrovat data podle vybraných parametrů. Pokud se nejedná o prvokontakt, využijí rovněž tuto databázi k vyhledání klientova kódu a k němu přidají další kontakt. Celý proces vykázání kontaktu je interaktivní a některé úkony jsou prováděny automaticky. Tím, že je e-terénní pracovník přihlášen, je automaticky přidáno jeho jméno k vykázanému kontaktu. Každý e-terénní pracovník je oprávněn vykazovat pouze své kontakty. Pouze vedoucí pracovník může provádět změny ve vykázaných kontaktech (opravovat překlepy nebo chyby) ostatních e-terénních pracovníků.

Proces vykázání kontaktu probíhá následovně:

1. E-terénní pracovník vybere volbu vykázat kontakt a následně zvolí, zda se jedná o nového nebo stávajícího klienta. Automaticky je přidáno pořadové číslo kontaktu (například 1, 2, ...) a v případě prvokontaktu i aktuální anonymní kód klienta (například klient1, klient2, ...).

2. E-terénní pracovník následně zkontroluje správné datum a doplní čas zahájení kontaktu (například 2.11.2020, 17:47) Časem zahájení kontaktu odehrávajícího se v reálném čase se rozumí okamžik zahájení komunikace s e-terénním pracovníkem.

V případě kontaktu s časovým odstupem zadá e-terénní pracovník jako čas zahájení okamžik splnění podmínek pro práci s klientem (v e-terénu se jedná o okamžik, kdy e-terénní pracovník zareagoval na poptávku služby v rámci klientovy reakce na zanechanou

stopu, nebo při e-mailové komunikaci okamžikem, kdy e-terénní pracovník zahájí psaní e-mailu)

3. E-terénní pracovník vybere nástroj přes který kontakt probíhal (například individuální chat). V případě, že klient využil v průběhu komunikace s e-terénním pracovníkem více komunikačních nástrojů (například z e-terénu přešel do individuálního chatu na webový portál), vykáže e-terénní pracovník dva kontakty.

V případě, že e-terénní pracovník vykazuje Pořádání tematických skupinových chatů s odborníkem, systém se sám zeptá, zda si e-terénní pracovník přeje přidružit k tomuto kontaktu více klientů. Pokud ano, zadá pouze počet klientů a systém jim sám přiřadí anonymní kódy.

4. E-terénní pracovník následně provede zápis o proběhlém kontaktu a provedené individuální práci (kapitola 8.10). Zároveň zadá počet konkrétně realizovaných výkonů (kapitola 8.8). Obsah zápisu vychází pouze z poskytnutých informací klientem.

5. E-terénní pracovník uloží zadané informace a zvláště zaznačí klientem poskytnuté osobní údaje do konkrétního formuláře.

Databáze výkonů a klientů umožňuje na základě vybraných kritérií generovat souhrnné výkazy.

K zabezpečení zpracovávaných informací se přistupuje nanejvýš zodpovědně. Jsou dodržovány popsaná pravidla v kapitole 4.15.

9. Oblast křižovatky služeb – síťování

Pravidelné udržování si přehledu o stavech a možnostech navazujících služeb vyústilo s některými organizacemi v rozsáhlejší formu spolupráce. Proto jsme se na základě těchto zkušeností rozhodli na problematiku síťování a zprostředkování kontaktu mnohem intenzivněji zaměřit. Postupně jsme v rámci této činnosti realizovali stále více aktivit, které ve výsledku měly za cíl jedno – posílit kvalitu a dostupnost sítě adiktologických služeb, zejména se podílet na zvyšování dostupnosti služeb a zvýšit dostupnost intervencí snižujících rizika.

9.1 Popis křižovatky služeb

Jedná se o naše označení pro plnění specifických úkolů a funkcí, které posilují způsob nahlížení cílovou skupinou (a širší veřejností) na e-terénní pracovníky jako na zdroj informací o možnostech poskytování péče a poradenství v rámci celé České republiky, včetně možnosti dohledání konkrétního subjektu (odborníka) z řad pomáhajících profesí nebo přímo o zprostředkování kontaktu podle přání a potřeb klienta. Cílem je být první instancí, na kterou se cílová skupina právě v této situaci obrací.

9.2 Funkce a úkoly křižovatky služeb

1) Odkazování a propagování Mapy pomoci spravované Národním monitorovacím střediskem pro drogy a závislosti.

- Probíhá na webovém portále (přímo viditelná mapa, která po rozkliknutí rovnou přesměruje na drogy-info.cz/mapa-pomoci), v mobilní aplikaci a v rámci šíření relevantního obsahu ve článcích a příspěvcích. Mapu pomoci propagujeme i v prostředí sociálních sítí, viz Příloha 12.
- Zprostředkováváním tohoto odkazu dochází mimo jiné ke zvýšení jeho dostupnosti ve vyhledávačích (viz kapitola 7.6).

2) Zřízení vlastní databáze dostupných subjektů, které by mohla naše cílová skupina potřebovat a její aktivní využívání při kontaktu s klientem.

- Z dostupných registrů a seznamů máme k dispozici jedince a organizace z oblastí sociálních, zdravotních, dluhových, právních nebo obdobných služeb.
- Rozdělili jsme je podle krajů a měst. Součástí této databáze je vždy kontaktní osoba, e-mailový i telefonický kontakt a oblast působení.
- V rámci pilotního testu jsme zmiňovaným (369) subjektům rozeslali e-mail o způsobu naší práce s cílovou skupinou a možnostech další spolupráce. Žádný z oslovených subjektů se nevyjádřil proti případné spolupráci.
- Informace o možnostech propojení nebo odkázání na konkrétního odborníka v konkrétní lokalitě jsou jedněmi z nejčastějších, které cílové skupině předáváme. Jedná se často o závěry v článcích, samostatné příspěvky nebo v některých případech přímo v podpise e-terénních pracovníků.

3) Postupné navazování užší spolupráce s konkrétními organizacemi, službami nebo jedinci.

- E-terénní pracovník telefonicky nebo e-mailem přímo osloví konkrétního odborníka, předá mu informace o e-terénní práci a nabízených možnostech spolupráce.
- Za možnosti spolupráce považujeme účast v pravidelně pořádaných tematických skupinových chatech s odborníkem, využívání komunikačních nástrojů dostupných na webovém portále (kapitola 6) nebo sdílení a šíření informací o subjektu a způsobech jeho práce u nás na webovém portále a na sociálních sítích (kapitola 7). Součástí je také vzájemné prolínání v rámci vytvářených obsahů nebo vyjadřování vzájemné podpory na sociálních sítích (přidávání komentářů, to se mi líbí nebo sdílení).
- E-terénní pracovník ve spolupráci se subjektem připraví jeho medailonek, který následně nahraje na webový portál a prováže ho relevantními odkazy.
- V rámci této užší spolupráce také dochází k vzájemným diskusím nad společnými tématy (například průběh registrace, zkušenosti s rušením hráčského konta, blokování přístupu k hazardním hrám apod.) a vzájemnému odkazování jak samotných klientů, tak nabídky služeb.
- V rámci pilotního testu jsme se setkali například se situací, kdy na nás spolupracující organizace odkazovala v souvislostech s možností poskytnout klientovi poradenství s blokováním hazardních her na počítači a mobilním telefonu nebo v rámci společného přispívání a spravování facebookové skupiny tematicky zaměřené na výskyt prvků hazardních her ve videohráčích.
- Dobrým příkladem je také provázání napříč službami v rámci domovské organizace. Vzájemně na sebe odkazujeme přímo mezi jednotlivými centry zaměřující se na pomoc hazardním hráčům.

4) Aktivní využívání marketingových akcí, včetně organického šíření obsahu, k propagaci možností a způsobů pomoci cílové skupině mezi širší veřejnost.

- E-terénní pracovníci vyhotovují jednoduché propagační materiály a obsah (letáčky, články, příspěvky, gify, obrázky), které následně dle možností (finance na nákup mediálního obsahu, tisk letáků a následná rozesílka atd.) zveřejňují (například na sociálních sítích, v diskusních fórech) nebo přímo rozesílají (například do médií, zastřešujícím organizacím, municipalitám atd.).
- Na základě rozšíření těchto informací a tím pádem i větší dohledatelnosti, zvyšujeme zprostředkovaně informovanost cílové skupiny a snižujeme tak práh pro vyhledání okamžité pomoci a podpory v případě potřeby.
- Dobrým příkladem z projektu je rozeslání letáků do nízkoprahových center, dětských domovů, sportovních klubů a klubů seniorů, čímž došlo nejenom k předání informací o poskytovaných službách a fungování e-terénní práce, ale i k samovolnému přesdílení těchto informací na sociální sítě nebo vlastní webové stránky některými oslovenými subjekty. Ukázka těchto letáků viz Příloha 13.

5) Spolupráce s hazardním průmyslem v rámci možností přímo odkazovat a propagovat dostupnost e-terénních pracovníků v souvislostech s poskytováním odborných informací o

možnostech a způsobech pomoci, včetně možnosti využít zprostředkování kontaktu s konkrétním odborníkem v konkrétní lokalitě.

- Vedoucí e-terénního týmu, případně jeho nadřízený, komunikuje se zástupci hazardních společností a domlouvá možnosti a rozsah spolupráce.
- V rámci pilotního testu se nám podařilo navázat partnerství se společností Sazka a.s., která umístila odkaz na náš webový portál (logo) na své stránky do záložky Mapa pomoci.
- Výhledově bychom rádi navázali spolupráci přímo se zákaznickou podporou poskytovatelů hazardních her. Kromě nabídky možnosti proškolení v oblasti harm reduction by se mohlo jednat i o propojení klienta přímo s e-terénním pracovníkem prostřednictvím individuálního chatu tak, aby celá situace pro samotného klienta byla, co nejnízkoprahovější (vlastní okno chatu vedle chatu se zákaznickou podporou nebo zprostředkování odkazu přímo do naše chatu na webovém portále). Další možností je nabídnout poskytovatelům hazardních her k dispozici námi vytvářený odborný obsah pro jejich vlastní blogovací nebo jinak informující aktivity a přiblížit se takto cílové skupině v rovině konzumace obsahu. Dále by se mohlo jednat o zřízení jasně identifikovatelných profilů (účetů) e-terénních pracovníků přímo v diskusních fórech, pokud jsou součástí webových portálů nebo stránek, kde dochází k provozování on-line hazardních her.
- Samotným provozovatelům hazardních her jsme zároveň k dispozici v souvislosti s jejich vlastním zodpovědným přístupem provozování hazardních her. Nabízíme odborné konzultace, poradenství nebo proškolení jejich pracovníků.

9.3 Grafická identita a zpětné odkazy

Jedná se loga, bannery nebo samotné odkazy, které lze využívat spolupracujícími organizacemi pro zpětné odkazování na nás. Jejich distribuce zajišťují e-terénní pracovníci během komunikace se spolupracujícími organizacemi. Jejich využití nebo aktivní používání není podmínkou pro navázání nebo udržení spolupráce.

V rámci projektu jsme využili k distribuci logo Naberte kurz v horizontální i vertikální variantě, jednoduchý gif, který vyzývá cílovou skupinu k sebereflexi (Příloha 14) nebo informační medailonek (Příloha 15). Informační medailonek upravujeme přímo pro potřeby konkrétní cílové skupiny a grafické prvky máme k dispozici ve více barevných a technických variantách). Distribuované odkazy ve většině případů směřují přímo na domovskou stránku webového portálu, ojedinele na konkrétní článek nebo jinou relevantní stránku (například na stažení mobilní aplikace). Pokud to jde, snažíme vyhnout pro tyto potřeby používání zkracovačů a raději ponecháváme původní, byť dlouhý, odkaz.

9.4 Význam křižovatky služeb

Jak je z výše zmiňovaného již patrné, význam křižovatky služeb tkví ve snadnější dostupnosti odborné pomoci jako celku. Dále ve zvýšení dohledatelnosti relevantních informací a odkazů na pomoc nebo odborné poradenství, včetně krizové pomoci. Zvýšením dostupnosti,

dohledatelnosti a možností nízkoprahově řešit svoji, nejen akutní, situaci, tak výrazně přispíváme k samotné prevenci a včasnému zachytu problémových hráčů.

10. Plán standardizace a certifikace

Na základě zkušeností z pilotního testu se přikláníme současný projekt překlopit do podoby služby opírající se o standardy odborné způsobilosti RVKPP. Proto i v této metodice vycházíme ze samotného obsahu standardů. K jednotlivým standardům v případě odlišností mezi plánem a projektem přinášíme komentář. Zároveň je uvedeno, kde se daný standard v metodice nachází.

10.1 Obecné standardy odborné způsobilosti

1. Charakteristika služby a práva pacientů/klientů (poslání, cílová skupina, cíle služeb, přístupnost a dostupnost)

Standard je popsán v kapitole Preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu (zejména v podkapitolách 3.1, 3.2, 3.3, 3.5).

2. Personální práce, zajištění odbornosti služby

Standard je popsán v kapitole Personální a organizační zabezpečení (zejména v podkapitolách 4.1, 4.2, 4.9) a v kapitole Postupy přímé práce s klientem (zejména v podkapitole 8).

3. Vstup pacienta/klienta do služby (jednání se zájemcem o službu, příjem pacienta/klienta, vyslovení souhlasu – dohoda/smlouva o poskytování odborné služby).

Standard je popsán v kapitole Postupy přímé práce s klientem (zejména v podkapitolách 8.2, 8.3).

4. Zásady poskytování služby, individuální plán, vedení dokumentace a ukončení služby

Standard je popsán v kapitole Preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu (zejména v podkapitole 3.4) a v kapitole Postupy přímé práce s klientem (zejména v podkapitolách, 8.10, 8.12, 8.6,).

5. Organizační aspekty služby, finance, vnější vztahy a návaznost služby

Standard je popsán v kapitole Oblast křižovatky služeb – síťování (kapitola 9), v kapitole Mechanismy financování (kapitola 11), v kapitole Preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu (zejména v podkapitole 3.7) a v kapitole Šíření relevantních informací (kapitola 7). Zbylé požadavky na standard se vztahují k organizaci jako celku, nikoliv k projektu.

6. Prostředí, mimořádné události a nouzové situace

Standard je popsán v kapitole Personální a organizační zabezpečení (zejména v podkapitolách 4.11, 4.18).

7. Hodnocení kvality, bezpečí a efektivity služby

Standard je popsán v kapitole Personální a organizační zabezpečení (zejména v podkapitole 4.10) a v kapitole Preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu (zejména v podkapitole 3.3).

10.2 Speciální standardy odborné způsobilosti

8. Charakteristika služby a cílová populace

Standard doplňuje standard číslo 1 a je popsán v kapitole E-terén a komunikačně informační centrum (kapitola 6), v kapitole Preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu (zejména v podkapitole 3.3) a v kapitole Postupy přímé práce s klientem (zejména v podkapitole 8.1)

9. Personální a provozní zabezpečení a způsob fungování týmu

Standard doplňuje standard číslo 2 a je popsán v kapitole Personální a organizační zabezpečení (zejména v podkapitolách 4.12, 4.13).

10. Vstup do služby, souhlas/dohoda/smlouva o poskytnutí služby

Standard je popsán ve standardu 3.

11. Odborná péče, vedení dokumentace

Standard je popsán ve standardu 4.

12. Ukončování služby, případně její přerušování, plán následné péče

Standard je popsán ve standardech 4 a 5.

13. Prostředí, materiálně-technické zázemí, minimální bezpečí

Standard doplňuje standard číslo 6 a je popsán v kapitole Personální a organizační zabezpečení (zejména v podkapitole 4.15) a v kapitole Šíření relevantních informací (kapitola 7).

14. Hodnocení kvality, bezpečí a efektivity

Standard je popsán ve standardech 7 a 4.

E-terénní práce sama o sobě nebyla doposud přímo realizována v žádné stávající službě v takovém rozsahu a s takovou intenzitou a důrazem na kontaktní práci a on-line uplatňování principů harm reduction. E-terénní práce svým pojetím vybočuje ze zavedených standardů. Nejmarkantněji je to znát právě v podobě transformace běžných face to face postupů práce s klientem. Je snaha snížit význam a důležitost jednotlivých ověřených postupů, ale pouze je v on-line prostředí a při komunikaci přizpůsobit (viz například jednání se zájemcem, oslovování potenciální cílové skupiny, uzavírání dohody atd.) zavedeným zvykům v 21. století a využívání informačních technologií.

11. Mechanismy financování

Podle vzoru rozpočtu projektu, zkušeností z pilotního testu a praxe v organizaci, předpokládáme celkové roční náklady na provoz pětičlenného týmu (vedoucí a čtyři e-terénní pracovníci) ve výši čtyř milionů. Velikost týmu určuje rozsah a množství poskytovaných služeb. Počet klientů a zájem o nabízené služby má tendenci stoupat, a to především vzhledem k postupné stabilizaci e-terénní práce přímo mezi cílovou skupinou (viz kapitola 12).

Co se výše celkových nákladů týče, bereme v potaz spotřebu materiálu a energií, opravy udržování a cestovné, náklady na služby (zejména nájemné, telefonní a internetové připojení, tisky a grafické práce, supervize, software a správu komunikačních nástrojů, webhosting a pronájem domén nebo vzdělávání a výcviky) a mzdové náklady včetně zákonných pojištění.

Provozní náklady zahrnují 22 % a osobní náklady včetně odvodů pak 78 % celkových nákladů.

12. Mechanismy evaluace a měření efektivity

Součástí projektu byla samostatná evaluace a její závěrečná zpráva je součástí výstupů projektu. Obsahuje všechny významné skutečnosti, které bychom v této kapitole zbytečně opakovali.

13. Příklady dobré praxe

Klienti se po krátkém ujištění, kde se nacházejí, rozhodnou sdílet svoji současnou situaci prostřednictvím individuálního chatu. Buď si uvědomují, že již není vše v pořádku (objevují se dluhy nebo problémy v sociálních vztazích), nebo hledají přímo cestu, jak své hraní a sázení jen omezit. Nejdříve hledají radu nebo ujištění se, že jím aplikovaný přístup je správný. Jedná se buď o nastavení sebeomezujících opatření nebo o kontrolované hraní. Někdy také požádají o kontakt na odborníka ve své lokalitě.

David35

Klient nejdříve zanechává vzkaz, kde popisuje problém s registrací k nám na webový portál. Po naší e-mailové odpovědi se zdárně zaregistruje a využívá ke komunikaci individuální chaty. Klient přichází s tím, že by chtěl přestat s kurzovým sázením. Přítelkyně mu dává ultimátum, pokud nepřestane, rozejde se s ním. Má za sebou již pobytovou i ambulantní léčbu, ale vždy zhruba po měsíci začíná opět aktivně sázet.

Klient s námi pravidelně sdílí svoji situaci, mluvíme i o možnostech, které mu pomáhají nesázet. Často zmiňuje strach z prohry, vyjadřuje také obavu, že do toho „opět spadne“. Správu svých financí předal přítelkyni, ale ze zkušeností ví, kde mu půjčí nebo „jak si ulít peníze bokem“.

Opakovaně klient popisuje bažení po sázení, v takových případech volá své přítelkyni. Stejnou nabídku pomoci má i od nás. Klienta zajímá možnost společné terapie s přítelkyní nebo další možnosti léčby, především skupinové terapie. Klientovi nabízíme zprostředkování kontaktu, ale on má zájem pouze o kontakty, přičemž ho zároveň zajímá přesný postup, jak, kde a na koho se může přímo obrátit. S klientem zůstáváme na webovém portále nadále v kontaktu.

Kristian9

Hráč hazardních her po pobytové léčbě s občasnou recidivou. Využívá ke komunikaci s ostatními (abstinujícími) patologickými hráči, i v léčbě či po léčbě, diskusní fórum doktorka.cz, konkrétně přímo vlákno s názvem Gamblerství. Pravidelně přispívá a reaguje na příspěvky ostatních, rád sdílí své vlastní zkušenosti, snaží se pomáhat druhým s problémem závislosti, na veřejnosti se striktně vymezuje vůči jakémukoliv hraní a sázení.

Nejdříve naše příspěvky zcela ignoruje. Posléze začíná zaujímat ofenzivní přístup, často zpochybňuje možnosti pomoci, které zmiňujeme, také říká, že nevěří v kontrolované ani zodpovědné hraní. Později přechází do více defenzivního způsobu komunikace a následně přímo s námi začíná čím dál tím více otevřeněji mluvit.

Dále pojmenovává, že se v minulosti naučil zaplatit, nebo si odložit peníze na nezbytně nutné výdaje, a teprve potom byl zvyklý zbytek peněz prohrát.

Postupně s námi začíná čím dál tím více komunikovat bez agresivního zabarvení. Nenápadně se začíná ptát, co si jako odborníci myslíme o alternativních možnostech léčby. Následně dokonce otevřeně projevuje zájem o další odbornou pomoc. V e-terénu jsme s klientem stále v kontaktu.

Paní Aneta (osoba blízká)

S partnerem, který dříve hrál automaty a následně přešel na kurzové sázení, včetně sázení on-line, je již 17 let. V současnosti společně dluží více než 600 000 Kč a mají spolu dvě malé děti. Obrátila se na nás po proběhlé hádce kvůli partnerovu sázení, který následně v afektu odešel z domu.

Jako první komunikační nástroj využila zanechání vzkazu na webovém portálu nabertekurz.cz. Zmiňuje, že se nemá na koho obrátit, ani na rodiče nebo své přátele. Nikdo v jejím okolí o jejich situaci (dluhy a partnerovo sázení) neví. Nejdříve komunikujeme pomocí e-mailů, následně přecházíme do pravidelných telefonních hovorů s frekvencí jedenkrát týdně o délce jedné hodiny. Pokud se ze strany klientky kontakt nemůže uskutečnit, dává nám vědět smskou s žádostí o náhradní termín.

Situaci blíže mapujeme, poskytujeme bezpečné místo a prostor pro sdílení tíživé situace a společně hledáme možnosti konkrétní pomoci. Klientka má nejdříve zájem o obecný informační servis, následně společně pracujeme s osobní motivací. Dále poskytujeme informační servis týkající se dluhové problematiky.

Klientka je v současné době připravena na odkázání do ambulantní léčby v místě svého bydliště. Jeví se sebejistější a říká je připravena situaci řešit a dojít k uspokojivému řešení. S partnerem bydlí zase společně a začínají o situaci více mluvit, aniž by komunikace eskalovala do hádky, jako bylo zvykem dříve. S klientkou zůstáváme v kontaktu.

Honza – pravidelný sázkař

Klient si stáhl naši aplikaci Port a díky dostupnému chatu s pracovníci se rozhodl navštívit webový portál Naberte kurz. S klientem vedeme přirozený rozhovor a zjišťujeme, že je osamělý a k vzrušení využívá sázkové příležitosti, nejčastěji na domácí tým, kterému sám fandí.

Přes situační intervence se dostáváme k poradenství, čímž klientovi pomáháme lépe pracovat s vlastní energií a distribucí času. Dostáváme se také k tématům vztahů, což následně vede k tomu, že klient o nás otevřeně hovoří mezi blízkými a ti nás také kontaktují.

Klient nakonec sám přichází s myšlenkou potřeby odborného poradenství nebo psychoterapie. Na základě možností, kterému mu nabízíme, nás žádá o sjednání schůzky s dostupným odborníkem. Kontakt zprostředkováváme. Klient nás i posléze občas navštěvuje, dává však přednost tematickým skupinovým chatům s odborníkem, kde rád sdílí svůj příběh a své zkušenosti.

Petr – osoba blízká

Klient si nás, díky on-line reklamě, našel na internetu a posílá e-mail, kde se ptá na možnosti, jakým způsobem může pomoci svému bratrovi, který v pokeru prohrál velké množství peněz a následně si peníze začal i půjčovat. Nyní přestal půjčené peníze vracet a klient proto hledá dle jeho slov *„šetrný počáteční způsob, jak bratrovi pomoci než ho přímo tlačit k návštěvě Psychiatrické nemocnice“*.

Klient v e-mailu na sebe zanechává telefonní kontakt, proto mu voláme a poskytujeme informační servis o možnostech, které má k dispozici. Domlouváme si následné telefonické

kontakty, během kterých se zaměřujeme na témata, která se klienta bezprostředně týkají. Klient oceňuje možnost hovořit jak o svém bratrovi, tak i o sobě samém, přičemž tuto potřebu si zpočátku vůbec neuvědomoval.

Klientovi jsou následně zprostředkovány odkazy na služby poskytující pomoc pro osoby blízké v lokalitě na základě jeho volby a zároveň telefonický kontakt s dluhovou poradnou.

Martin

V externím diskusním fóru se setkáváme s klientem, který se rád vyjadřuje k problematice hazardních her. Klient rád mluví otevřeně, proto s ním navazujeme kontakt a dáváme mu najevo náš zájem o něj. Pod různými tématy si s klientem pravidelně vyměňujeme příspěvky.

Klient následně využívá pobídky k návštěvě našeho webového portálu a vstupuje do individuálního chatu s pracovníci. Zde se více otevírá a zmiňuje, že i když již přestal hrát, pohybuje se v prostředí, kde se s hazardními hrami stále setkává, obzvláště u svých kamarádů a občas opět pociťuje chuť k hraní. S klientem proto procházíme typické situace a hledáme možné spouštěče těchto chutí. Informujeme klienta o možnostech využití krizových linek nebo i služeb, které my sami poskytujeme.

14. Elektronické odkazy

Stránka o projektu HRaní

<https://podaneruce.cz/projekty/hrani/>

Webový portál

<https://www.nabertekurz.cz>

Mobilní aplikace

<https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.podaneruce.hrani>

Facebooková stránka

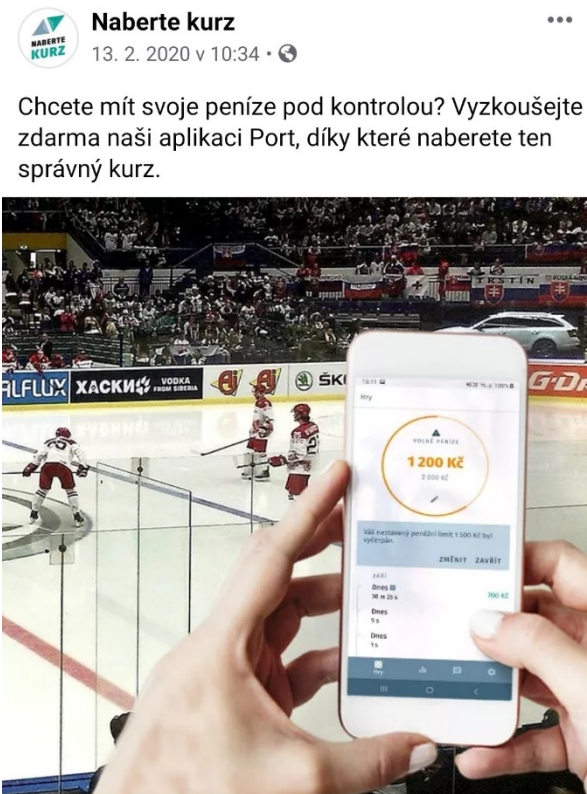
<https://www.facebook.com/nabertekurz.cz>

Instagramový účet

<https://instagram.com/nabertekurz>

Přílohy

Příloha 1 Ukázka propagované kampaně mobilní aplikace Port na Facebooku



Naberte kurz 13. 2. 2020 v 10:34

Chcete mít svoje peníze pod kontrolou? Vyzkoušejte zdarma naši aplikaci Port, díky které naberete ten správný kurz.

Port (Naberte kurz) [NAINSTALOVAT](#)

To se mi líbí Komentář Sdílet

6

Jak to funguje?

1 r [To se mi líbí](#) [Odpovědět](#) 1



Autor

Dobry večer, do aplikace si můžete zadat Vaše příjmy a výdaje za měsíc a ona Vám spočítá volné peníze. Když budete poté hrát, nebo sázet, můžete aplikaci začít "novou hru" - bude Vám měřit strávený hraním. Na konci zadáte peníze vložené do hry a případnou výhru a aplikace Vám přepočítá zůstatek volných peněz. Můžete si tam nastavit různá upozornění a limity a ve statistikách sledovat, kolik do hry vkládáte času a peněz. Kdybyste měl jakékoli další dotazy, neváhejte se na nás obrátit. Bára

1 r [To se mi líbí](#) [Odpovědět](#)

Příloha 2 Zahájení individuálního chatu na webovém portálu

The screenshot shows a web portal interface for 'NABERTE KURZ'. A chat initiation window is open for 'Jana Šatánková'. The window includes a profile picture of a woman, a list of questions, and a 'Začít chat' button. The background shows a navigation menu and a search bar.

Jana Šatánková

Mgr. Jana Šatánková E-terénní sociální pracovnice

- ▶ Hrajete a nechcete ztratit kontrolu?
- ▶ Chcete začít hrát - na co si dát pozor?
- ▶ Máte obavu o svého blízkého?
- ▶ Hrajete a nechcete ztratit kontrolu?
- ▶ Potřebujete poradit v oblasti Gamingu?
- ▶ Napadají Vás nějaké jiné otázky?

V případě, že jsem offline, mi zanechte vzkaz nebo kontaktujte některou z mých kolegyně.

Nejste na to sami

Kliknutím na tlačítko **Začít chat** potvrzujete, že máte zájem o využití **bezplatných** služeb Centra Naberte kurz. Dochází také k uzavření **anonymní** dohody o poskytnutí služeb. Obsah chatu je chráněn dle GDPR .

Jana je nyní online

Začít chat

Příloha 3 Ukázka individuálního chatu v mobilní aplikaci Port (Naberte kurz)

The screenshot shows a mobile chat interface. A green bubble contains the text 'Zdravím, potřebuju pomoc'. A light blue bubble contains a detailed message from Markéta, an e-therapist at Naberte kurz. A second light blue bubble asks 'Jak Vám nyní mohu pomoci?'.

Zdravím, potřebuju pomoc

Dobrý den,
jmenuji se Markéta a jsem e-terénní pracovnice v Centru Naberte kurz. V Naberte kurz se věnujeme práci s hráči a sázkaři a rovněž se zaměřujeme i na osoby blízké. Pracujeme s filozofií harm reduction, tzn. snižováním rizik. Klademe důraz na individuální možnosti každého jednotlivce. Hledáme jak osvědčené, tak na míru šité cesty, abychom minimalizovali možné nepříznivé zdravotní, sociální a ekonomické dopady. Nabízíme bezpečné prostředí, anonymní přístup a otevřenou komunikaci.

Jak Vám nyní mohu pomoci?

Příloha 2 Automatická odpověď se základními informacemi na sociálních sítích

Dobrý den, právě jsme offline. Na Vaše zprávy budeme reagovat nejdříve, jak to bude možné. Pokud budete potřebovat něco neodkladně řešit, využijte kontakty, které uvádíme v článku Krizové linky v Česku na našem webu. V případě přímého ohrožení zdraví nebo života volejte rovnou 155 (zdravotnická záchranná služba).
Děkujeme za pochopení,
tým Naberte kurz

Příloha 3 Ukázka reakce na komentář pod vlastním příspěvkem na Instagramu



nabertekurz

Víte, že ve Finsku jdou všechny peníze z hazardu na pomoc charitativním organizacím?

nabertekurz Jak se říká: Jiný kraj, jiný mrav. 🇫🇮
➕ Zisk jde například na podporu seniorů, zdravotně znevýhodněných nebo také na léčbu závislosti na hazardních hrách. 👍
➕ Finský sobotní rituál: sauna → sledovali výsledky losování státní loterie 🇫🇮 → 🎰💰
➕ Bohužel vše má svůj háček: ve Finsku narůstá závislost na hazardu jak u lidí, tak u samotného státu. 😞
? Co si o tom myslíte? 😞
👉 Více zajímavých informací ze světa hazardu na www.nabertekurz.cz 🇫🇮🎰

#nabertekurz #finsko #penize #hazardnihra #hazardnihry #hazard #harmreduction #podaneruce #spolecnostpodaneruce #pomoc #poradenstvi #game #gamble #gambler #gambling #onlinegambling #info #zajimavost #fakt #fact #facts #trivia #czech #czechblog #czechblogger #viteze #vedelijsteze #online

Hezky! To bych se zebe a svy zavislosti mel o dost min blbej pocit 🙄

nabertekurz Zní to opravdu zajímavě! U nás ale na pocity ze hry nemusíte být sami. Jsme tady my - Naberte kurz! Obrátit se na nás může klidně Bax, Lilly nebo gamer Riko :). Jsme on-line, anonymní a zdarma! A to se vyplatí! 😄

< Práce na směny a hraní/sázení

Pracujete ve **směnném provozu**? Jste recepční, ostražka, prodavač/ka, skladník nebo třeba pracovník ve výrobě? Pokud ano, věnujte nám prosím pár minut Vašeho času a vyplňte následující dotazník o hraní a sázení. Moc nám tím pomůžete. Děkujeme!

Otázky

1. Jste...

- Žena
- Muž

2. Kolik Vám je let?

3. Máte v současné době pravidelné zaměstnání?

- Ano
- Ne

4. Máte pravidelnou pracovní dobu?

- Ano
- Ne

5. Pracujete na směny včetně nočních?

- Ano
- Ne

Stírací losy vs děti - váš názor



Od: [nabertekurz](#) 02.06.20 14:00 odpovědi: 27 změna: 03.06.20 18:03



Pěkný den,
zajímalo by mě, zda berete losy jako hazardní hru?

Stírací losy jsou považovány za okamžitou loterii, což dle Zákona o hazardních hrách 186/2016 Sb. § 18 (4) znamená
"…hazardní hra, u níž je výhra podmíněna výherní kombinací po setření zakryté části losu…"

Vzhledem k faktu, že tedy stírací los splňuje podmínky hazardní hry je tomu, mimo jiné, podmíněn prodej a účast od 18 let věku. I přes

tohle všechno jsou losy běžně dávány dětem k Vánocům, narozeninám či svátku. A leckde mají možnost koupit si je i samy. 🤔

Jaký pohled na to máte vy a proč by (ne)měli mít možnost přijít dětem do ruky?

Děkuji za reakce

Jana

[Odpovědět na otázku](#) [Skočit na nejnovější odpověď](#) [Rozbal všechny komentáře](#)

Anketa: Jsou stírací losy (pode Vás) vhodné pro děti?

[Nevidím v tom problém](#)

0x

[Pokud je dostanou jen někdy, tak je to v pořádku](#)

2x 29%

[Nejsou vhodné](#)

5x 71%

[Nepřemýšlel/a jsem nad tím](#)

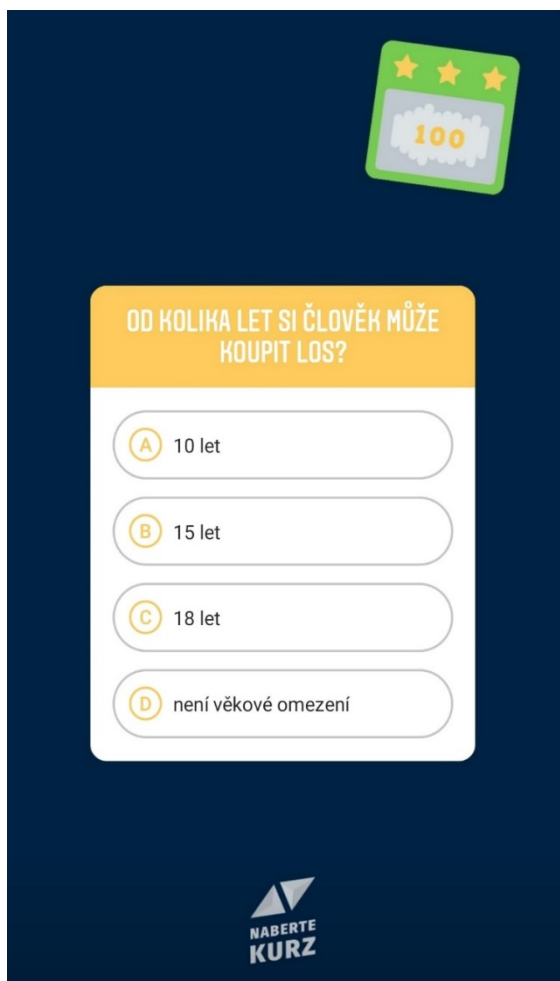
0x

[Stírací losy jdou mimo nás](#)

0x

počet hlasů: 7

Příloha 6 Ukázka z kvízu na Instagram Stories



Příloha 9 Ukázka našeho PS na konci článku

HR: I když sážíte na společenskou událost, nezapomínejte na fakt, že se pořád jedná o druh hazardní hry!


Příloha 10 Využití automatizačních procesů prostřednictvím soukromých zpráv na sociálních sítích

Zdravím Vás,
v Naberte kurz se věnujeme práci s hráči a sázkaři a rovněž se zaměřujeme i na osoby blízké. Pracujeme s filozofií harm reduction, tzn. snižováním rizik. Klademe důraz na individuální možnosti každého jednotlivce. Hledáme jak osvědčené, tak na míru šité cesty, abychom minimalizovali možné nepříznivé zdravotní, sociální a ekonomické dopady. Nabízíme bezpečné prostředí, anonymní přístup a otevřenou komunikaci. Jak Vám mohu pomoci?
S přáním pěkného dne,
Eliška

Příloha 11 Ukázka pomoci v krizi v reakci na klientův sebevražedný komentář (anonymizované údaje)

Hezký večer Prosím poradte jak se nejlépe zabít. Skočit z mostu? Vypít kyselinu sírovou? Prášky ? Chci se zabít díky

[odpovědět](#)


Naberte kurz
[Odpověď na Hezký večer](#)

Dobrý den, děkuji Vám za odvalu. Vnímám to tak, že o sebevraždě mluvit chcete a vážím si toho, že jste odepsal přímo na můj příspěvek. Pokud se rozhodnete zabít se, troufám si tvrdit, že Vám v tom nebude moci nikdo zabránit. Já však chci věřit tomu, že jste to napsal, abyste se tomuto nevratnému řešení vyhnul. Můžete se na mě či mé kolegyně obrátit v individuálním chatu nebo přes telefon. Případně lze u nás na webu naléznout kontakty na krizové linky, které běží nonstop. Jana Nabertekurz.cz

[odpovědět](#)

Příloha 12 Propagace Mapy pomoci na Facebooku

Naberte kurz
20. červen 2020 · 🌐 · 📍

Máte pocit, že Vám hraní nebo sázení přerůstá přes hlavu? Rádi byste se poradili s odborníkem? 📍 Na webu drogy-info.cz nebo i na našem webu najdete mapu pomoci, která obsahuje kontakty na odborníky v oblastí hráčství po celé ČR! 🇨🇪 Pokud se obrátíte přímo na nás, poskytneme Vám kontakt na odborníka ve Vaší lokalitě, anebo Vám kontakt s odborníkem zprostředkujeme přímo na našem webu. Nemusíte na to být sami!



DROGY-INFO.CZ
Mapa pomoci - drogy-info.cz
Mapa pomoci

👍 1

Příloha 13 Ukázka informačních letáků

Hraješ a nebo si zahráváš?

I odemykání beden a kupování skinů tě může přivést na mizinu

- ▼ Kupuješ si ve hrách nové itemy?
- ▼ Pořídiš si občas stírací los nebo si vsadiš v loterii?
- ▼ Stalo se ti někdy, že jsi utratil víc, než jsi měl původně v plánu?

POKUD ANO, NAPIŠ NÁM

Jestli se ti stává, že ti hraní leze do peněz, času a chceš to řešit, ozvi se nám. Můžeme ti poradit a nebo si můžeme přecíst rady a tipy na blogu.

📧 kontakt@nabertekurz.cz
📱 @nabertekurz
🌐 www.nabertekurz.cz
📍 drogy-info.cz/mapa-pomoci

Hrajete a nebo si zahráváte?

I z nevinné hry se může stát nebezpečné riziko

- ▼ Zaháníte nudu sázením?
- ▼ Zkoušíte loterii přes počítač?
- ▼ Hraje někdo Vám blížký a máte o něj starost?
- ▼ Prohráváte víc, než si můžete dovolit?

POKUD ANO, NEBOJTE SE NA NÁS OBRÁTIT

📧 kontakt@nabertekurz.cz
☎ +420 773 774 373
🌐 www.nabertekurz.cz
📍 drogy-info.cz/mapa-pomoci

Hrajete a nebo si zahráváte?

I když máte o sportovním dění přehled, můžete snadno minout

- ▼ Sážete na výsledky sportovních zápasů?
- ▼ Stalo se Vám někdy, že jste musel sázet jen abyste vyrovnal to, co jste prohrál?
- ▼ Trávíte sledováním sázkových kurzů víc času a energie, než by se Vám líbilo?

POKUD ANO, NAPIŠTE NÁM

Chcete-li mít svou situaci pod kontrolou, nebojte se nám ozvat nebo si stáhněte mobilní aplikaci PORT

📧 kontakt@nabertekurz.cz
🌐 www.nabertekurz.cz
📍 drogy-info.cz/mapa-pomoci

Příloha 15 Jednoduchý gify vyzývající k sebereflexi



Příloha 15 Informační medailonek

NABERTE KURZ

Stále jsme pro Vás ONLINE!

NABERTE KURZ.cz **773 774 373** **PORT Naberte kurz**

NABERTEKURZ.CZ

www.nabertekurz.cz

Již více než rok pracujeme na tom, abychom vytvořili bezpečné prostředí pro hráče, sázkaře a jejich blízké, kam se mohou v případě potřeby obrátit pro pomoc či radu. Pracujeme on-line a máme nakontaktovanou síť odborníků po celé České republice, kteří se věnují prevenci a léčbě závislosti. Naše služby poskytujeme zdarma a anonymně. Projekt Naberte kurz funguje pod společností Podané ruce o.p.s.

Zodpovídáme dotazy, pomáháme zkontaktovat odborníky ve zvolené lokalitě, poskytujeme odborné poradenství nebo také pořádáme skupinové chaty na různá témata, jako jsou dluhová problematika, krize, gaming... Využít lze ale i dalších forem komunikace, jako jsou Facebook, Instagram, diskuzní fórum, telefonní linka (773 774 373) nebo Skype.

Pracovnice Naberte kurz lze zastihnout každý den, včetně víkendů, ve vymezené pracovní době. Webový portál www.nabertekurz.cz je nicméně k dispozici nepřetržitě a lze na něm zanechat i vzkaz. Kromě výše vyjmenovaných komunikačních kanálů se tým Naberte kurz pohybuje také na webech nebo internetových fórech zaměřených nejen na hazardní hry. V tzv. e-terénu po sobě zanechávají stopy, a tudíž je možné s nimi navázat kontakt i v tomto prostředí.

Zdroje

- Bílek, P. (2019, November 21). Hazardní společnosti v UK nasazují umělou inteligenci do boje proti nadměrnému hraní. Retrieved January 08, 2021, from <https://otechnice.cz/hazardni-spolecnosti-v-uk-nasazuji-umelou-inteligenci-do-boje-proti-nadmernemu-hrani/>
- Blaszczynski, A. (2002). *HARM MINIMIZATION STRATEGIES IN GAMBLING - An Overview of International Initiatives & Interventions*. Australian Gaming Council.
- Critchlow, N., Moodie, C., Stead, M., Morgan, A., Newall, P., & Dobbie, F. (2020). Visibility of age restriction warnings, harm reduction messages and terms and conditions: A content analysis of paid-for gambling advertising in the United Kingdom. *Public Health, 184*, 79-88.
- Deans, E. G., Thomas, S. L., Derevensky, J., & Daube, M. (2017). The influence of marketing on the sports betting attitudes and consumption behaviours of young men: Implications for harm reduction and prevention strategies. *Harm Reduction Journal, 14*(1). doi:10.1186/s12954-017-0131-8
- Gambling – Ministry of the Interior. (n.d.). Retrieved January 08, 2021, from <https://intermin.fi/en/police/gambling>
- Harris, A., & Griffiths, M. (2017, March). A Critical Review of the Harm-Minimisation Tools Available for Electronic Gambling. Retrieved January 08, 2021, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5323476/>
- Lawson, S. (2020, November 25). UKGC Brings out New Lockdown Guidance. Retrieved January 08, 2021, from <https://www.online-casinos.com/news/casino/ukgc-brings-out-new-lockdown-guidance.html>.
- Mcmahon, N., Thomson, K., Kaner, E., & Bambra, C. (2019). Effects of prevention and harm reduction interventions on gambling behaviours and gambling related harm: An umbrella review. *Addictive Behaviors, 90*, 380-388.
- Mezinárodní asociace pro harm reduction (IHRA). *Co je "harm reduction"?* (2010), from https://www.hri.global/files/2010/06/01/Briefing_What_is_HR_Czech.pdf.
- Ministry of Health (2019). *Progress on Gambling Harm Reduction 2010 to 2017: Outcomes report – New Zealand Strategy to Prevent and Minimise Gambling Harm*. Wellington: Ministry of Health.

Mravčík, V., Rous, Z., Chomynová, P., Tion Leštinová, Z., Grohmannová, K., Janíková, B., Kozák, J., Vlach, T., & Kiššová, L. (2019). *Výroční zpráva o hazardním hraní v České republice v roce 2018*. Praha: Úřad vlády České republiky.

Mravčík, V., Rous, Z., Chomynová, P., Grohmannová, K., Janíková, B., Černíková, T., & Cibulka, J. (2020). *Výroční zpráva o hazardním hraní v České republice v roce 2019*. Praha: Úřad vlády České republiky.

Společnost Podané ruce o.p.s. (2020). *Výroční zpráva Společnosti Podané ruce 2019*, from https://podaneruce.cz/wp-content/uploads/2020/07/VZ2019_podane_ruce_web2.pdf

Thomas, S. L., Randle, M., Bestman, A., Pitt, H., Bowe, S. J., Cowlshaw, S., & Daube, M. (2017). Public attitudes towards gambling product harm and harm reduction strategies: An online study of 16–88 year olds in Victoria, Australia. *Harm Reduction Journal*, 14(1).

Metodika preventivní e-terénní sociální práce v on-line prostředí hazardu

Bc. František Miklas

Společnost Podané ruce o. p. s.
Olomouc, 2020.



Dokument vznikl ve Společnosti Podané ruce o.p.s., IČ 60557621, Hilleho 5, 602 00 Brno v rámci projektu „HRaní“ (harm reduction v prostředí hazardu) CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007714, který je financován z Operačního programu Zaměstnanost.